



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



RELATÓRIO
2021



Ouvidoria
Ministério Público do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

02

SOBRE A OUVIDORIA

quem somos • como atuamos • equipe •

03

DADOS ESTATÍSTICOS

manifestações recebidas no período • classificadas por tipo • classificadas por assunto específico • análise comparativa com períodos anteriores •

04

ATUAÇÃO

reuniões • eventos • solenidades • cursos •

11

APRESENTAÇÃO

O presente relatório reúne as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul no ano de 2021, ao mesmo tempo em que atende ao disposto nas seguintes normas:

Lei Estadual n.º 12.463/2006, artigo 2ª, VII: elaborar e encaminhar à Procuradoria-Geral de Justiça e ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, relatório semestral referente às reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados; (Fonte: <https://www.mprs.mp.br/legislacao/leis/2418/>).

Provimento 55/2013 MPRS, artigo 5º: Os principais resultados institucionais e os destaques da atuação que irão compor o Relatório serão prestados pelos seguintes órgãos, por meio da coleta e consolidação das informações das respectivas áreas que lhes competem: (...) VI - Ouvidoria do Ministério Público. (...) § 5º Os dados provenientes dos órgãos citados nos incisos I, V e VI deverão ser encaminhados ao GAGI, em formato de relatório, até o dia 10 de janeiro. (Fonte: <https://www.mprs.mp.br/legislacao/provimentos/7347/>).

Resolução n.º 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, artigo 4º: Compete às ouvidorias do Ministério Público: (...) VII - encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela ouvidoria aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria e Procuradoria-Geral; VIII - encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, com os indicadores mínimos constantes no anexo desta Resolução. IX - divulgar o seu papel institucional à sociedade. (Fonte: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o-0951.pdf>).

Nesse sentido, compila dados estatísticos quantitativos acerca das manifestações recebidas, seus tipos e assuntos específicos, além de referir os eventos internos e externos que contaram com a participação da Ouvidoria, divulgando seu papel institucional à sociedade.

SOBRE A OUVIDORIA

QUEM SOMOS

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul foi criada pela Lei Estadual n.º 12.463 de 03 de maio de 2006. Funciona na Sede do Ministério Público, localizada na Avenida Aureliano de Figueiredo Pinto, n.º 80, 8º andar, Torre Norte, Porto Alegre/RS. Sua página na internet está disponível em <https://www.mprs.mp.br/ouvidoria/>.

COMO ATUAMOS

O autor(a) formaliza sua manifestação à Ouvidoria do Ministério Público, através dos canais de contato disponibilizados (físico ou virtual).

Após o recebimento e a análise da manifestação o expediente é direcionando ao(s) órgão(s) demandado(s), para conhecimento e adoção das providências cabíveis ou, se houver necessidade, são realizadas diligências, solicitando informações, para o esclarecimento dos fatos.

Assim que realizado o encaminhamento da manifestação ao órgão competente e/ou depois do retorno das diligências requeridas, a Ouvidoria encaminha resposta ao manifestante, no prazo máximo de 30 dias.

EQUIPE

A Ouvidoria do MP/RS é chefiada pelo Procurador de Justiça Eduardo de Lima Veiga, que exerce a função de Ouvidor do Ministério Público, enquanto o Procurador de Justiça Mauro Henrique Renner detém a função de Ouvidor Substituto.

A equipe é composta pelas assessoras Maria da Glória Fonseca Rodrigues, Clarissa de Lima Calvi, Danielli Milczarek e pela terceirizada Vitória Ulguim.

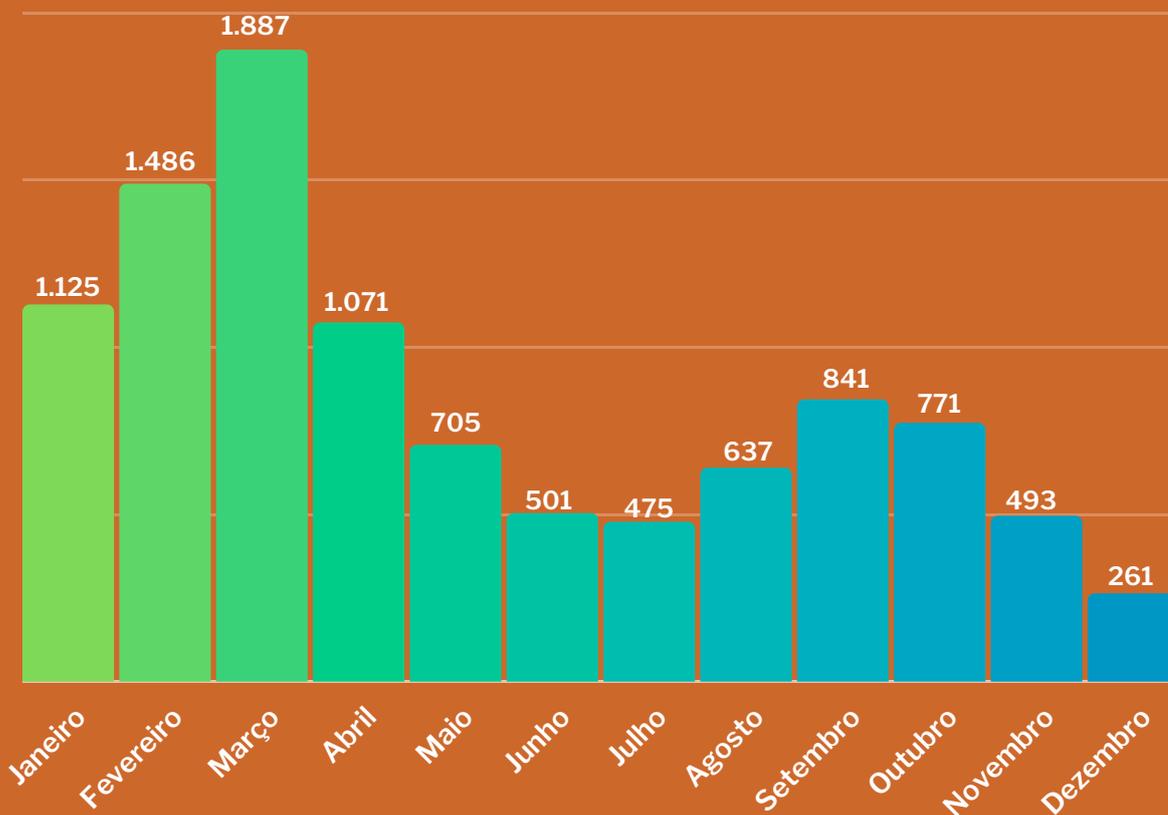
DADOS ESTATÍSTICOS

REELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2021

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

No ano de 2021 foram formalizadas **10.253** manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul (telefone, whatsapp, formulário de atendimento virtual e atendimento presencial).

O mês de março de 2021 foi o mais demandado, sinalizando 1.887 atendimentos. Estas informações estão publicadas na página da Ouvidoria do Ministério Público RS (<https://www.mprs.mp.br/ouvidoria>), no menu *estatísticas*).



Os números totais de manifestações registradas representaram uma média de 855 atendimentos mensais, o que equivaleu a 41 atendimentos diários.

ano
2021

10.253
manifestações

média
mensal

855
manifestações

média
diária

41
manifestações

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

DENÚNCIA

É a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato à instituição, órgão externo ou interno à instituição, agente público, pessoa física ou jurídica.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

É a manifestação que consiste no pedido de informação e/ou pedido de providências ao Ministério Público.

ELOGIO

É a manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço ao público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

COMENTÁRIO

É o registro da opinião do manifestante com relação a determinado acontecimento ou tema.

CRÍTICA

É a manifestação que implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pela Instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores.

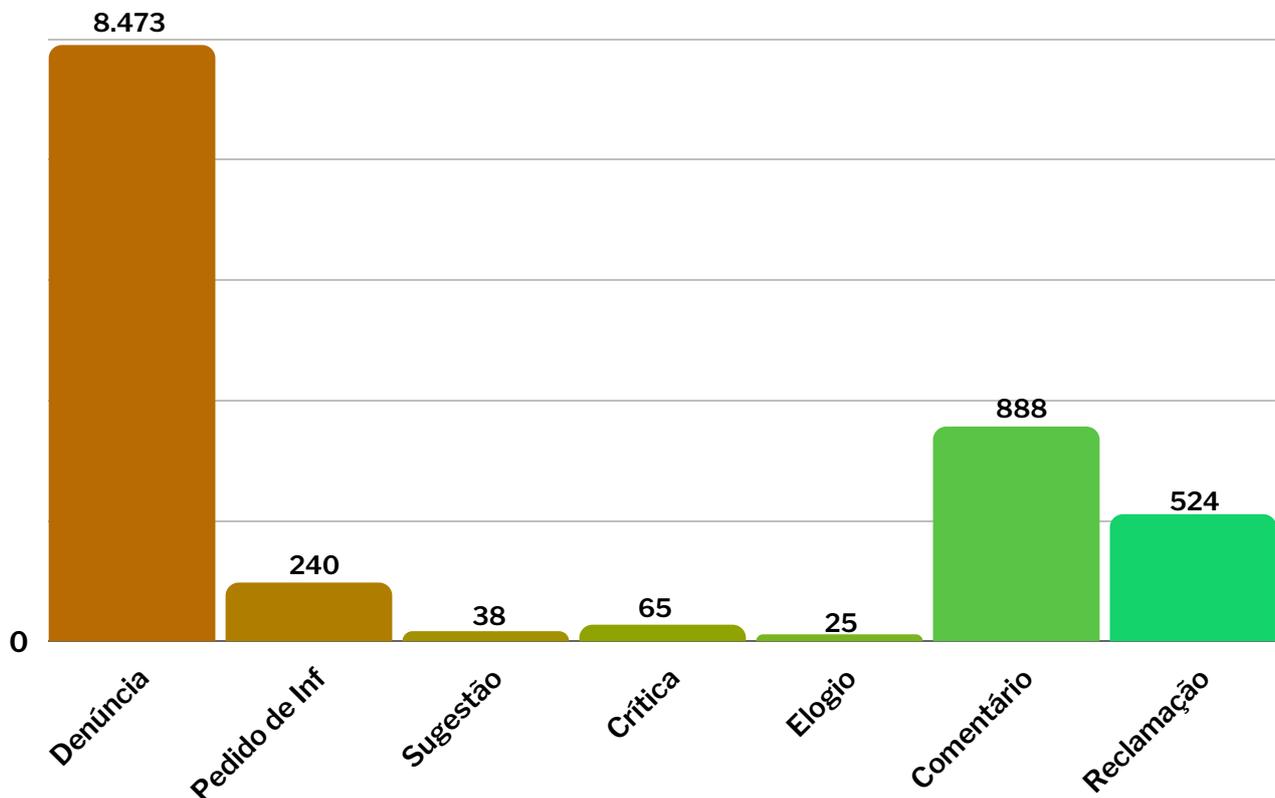
SUGESTÃO

É a proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas.

RECLAMAÇÃO

É a manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do MP, da administração em geral e/ou servidor público, que a manifestante considera ineficiente, ineficaz e não efetivo.

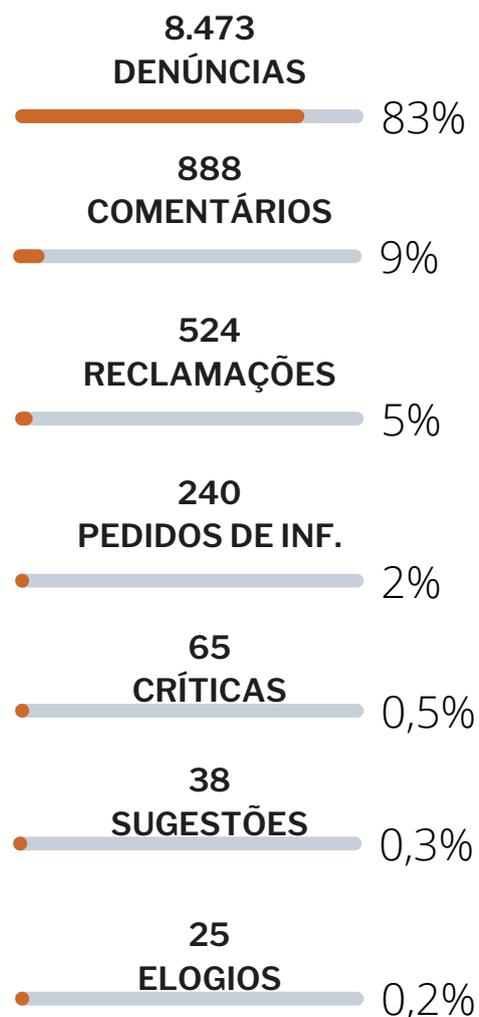
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO CLASSIFICADAS POR TIPO



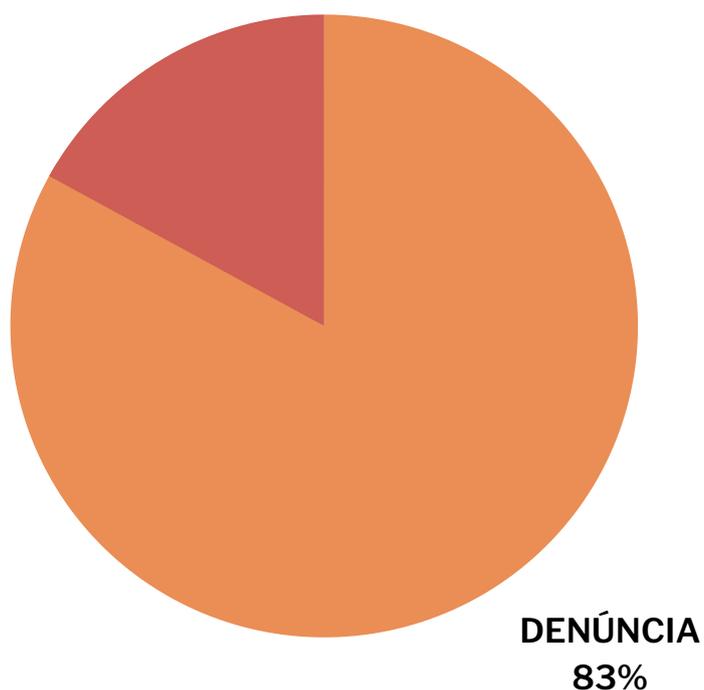
As manifestações, quanto ao seu conteúdo, são classificadas em duas etapas. Inicialmente é selecionado, pelo autor do registro, o assunto geral: denúncia, reclamação, pedido de informação, comentário, crítica, sugestão ou elogio.

No ano de 2021 das 10.253 manifestações recebidas, 8.473 foram classificadas como denúncias. 888 demandas como comentários, 524 foram reclamações, 240 pedidos de informação, 65 críticas, 38 sugestões e 25 elogios.

O maior percentual correspondeu às denúncias, representando 83% das manifestações. Em segundo lugar, totalizando 9% ficaram os comentários. Tivemos também 5% de reclamações, seguido de 2% de pedidos de informação. Por fim, tivemos menos de 1% das representações classificadas como críticas, sugestões e elogios.



DEMAIS ASSUNTOS
17%



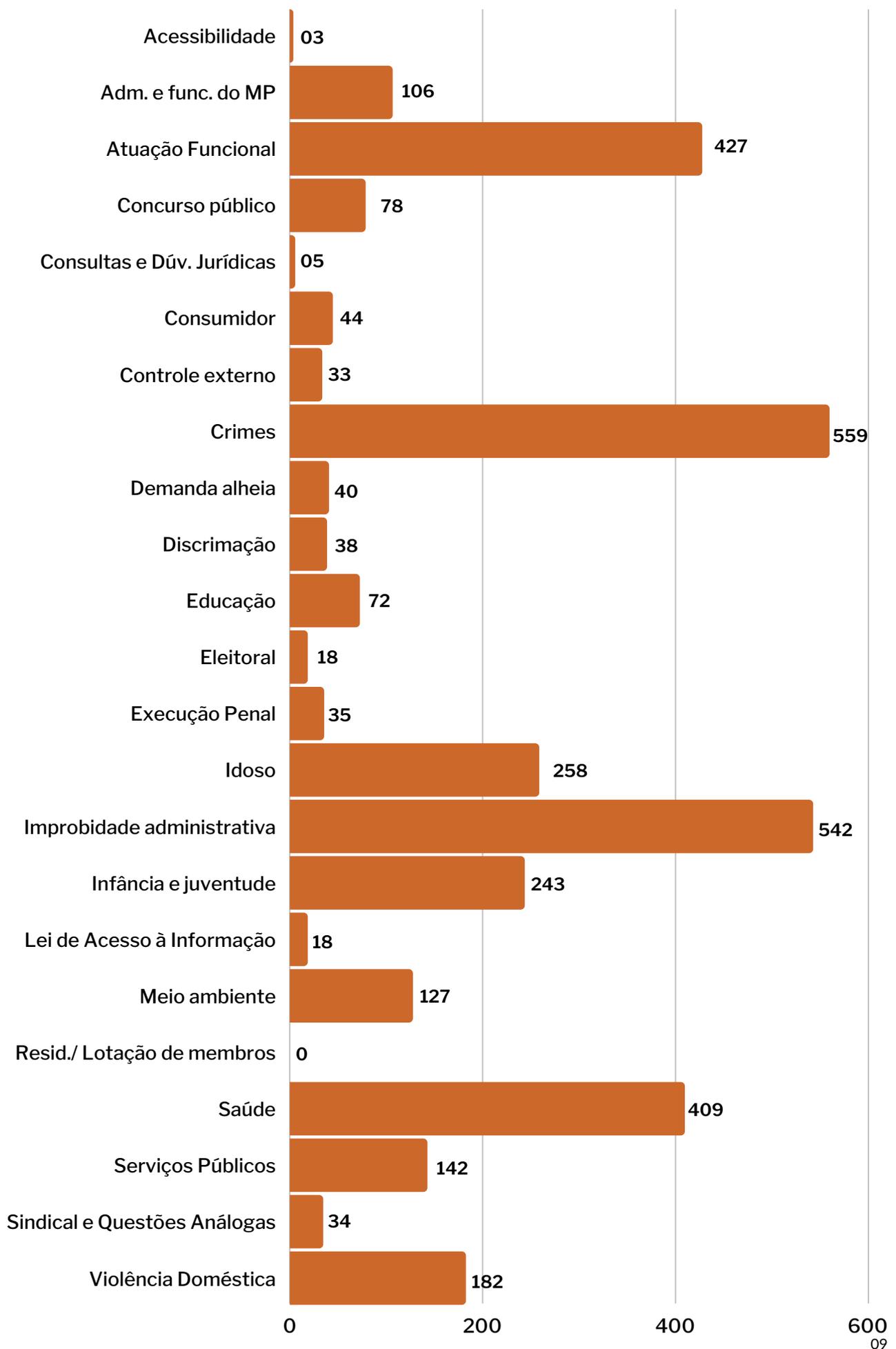
ASSUNTOS ESPECÍFICOS

Após a classificação por tipo (denúncia, pedido de informação, comentário, reclamação, crítica, sugestão ou elogio) realizada pelo autor, a manifestação recebe uma segunda classificação, realizada pelos servidores da Ouvidoria, que selecionam o assunto específico de acordo com o caso relatado. Abaixo constam as 24 matérias retratadas no campo assunto específico, que estão regulamentadas pela Resolução n.º 95/2013, com alterações dadas pela Resolução n.º 153/2016 do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

Acessibilidade	Administração e funcionamento do Ministério Público	Atuação de Membros ou Servidores
Concurso público	Consultas e Dúvidas Jurídicas	Consumidor
Controle externo da atividade policial	Crimes	Demanda alheia à competência do Ministério Público
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física ou Mental	Educação	Eleitoral
Execução Penal	Idoso	Improbidade Administrativa
Infância e Juventude	Lei de Acesso à Informação	Meio Ambiente
Outros	Residência na comarca/ Lotação de membros	Saúde
Serviços Públicos	Sindical e Questões Análogas	Violência Doméstica

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO, CLASSIFICADAS POR ASSUNTO ESPECÍFICO

Os conteúdos trazidos pelas partes, quanto ao assunto específico, quando não relacionados aos temas taxativos, definidos pelo CNMP, são subclassificados como “outros”. Esse item reproduz o maior índice de categorização, totalizando 6.840 manifestações, com um percentual de 67% do total. Dos 33% restantes de assuntos específicos, os mais demandados envolvem crimes; em segundo lugar situações de improbidade administrativa; após casos de atuação funcional e, em quarto lugar, fatos que abrangem questões de saúde.



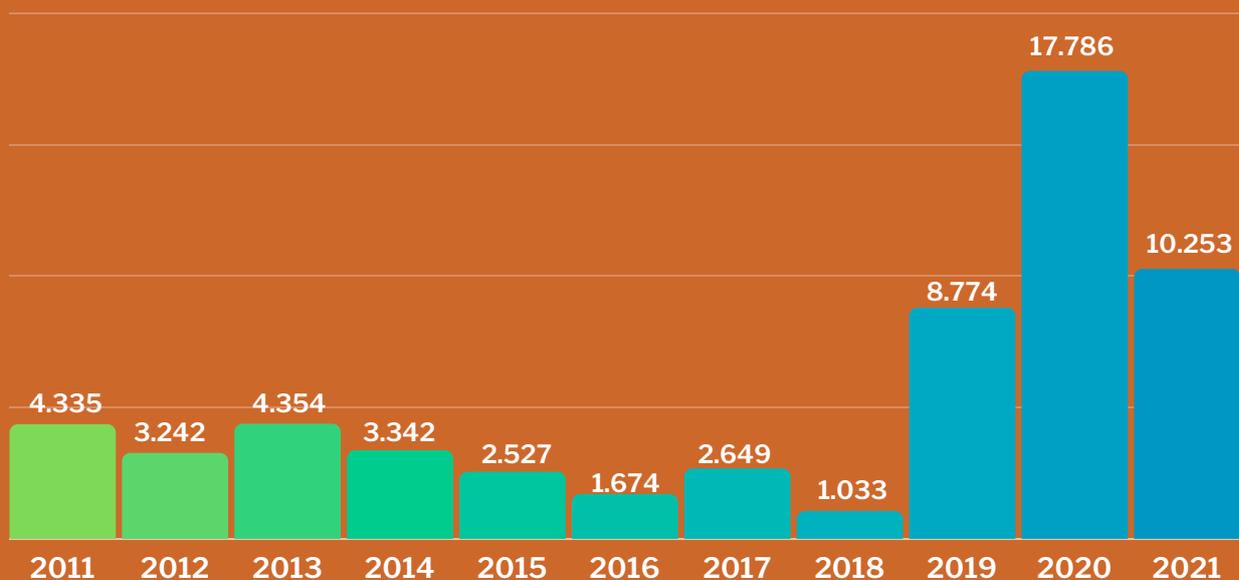
ANÁLISE COMPARATIVA COM PERÍODOS ANTERIORES

Conforme determina o Provimento n.º 55/2013 MPRS, anexo I, 4.5.3, deve ser apresentada no relatório de atividades da Ouvidoria uma análise comparativa de manifestações recebidas em períodos anteriores. Para isso, foram trazidos os números dos últimos 10 anos (2011 a 2021).

Conforme o gráfico abaixo, observa-se uma linha crescente de demandas nos três últimos anos, coincidindo com o início da Pandemia COVID-19. Acredita-se que tal circunstância ao gerar a necessidade de isolamento físico, por determinado período, expandiu o uso de ferramentas virtuais, facilitando, de certa forma, o acesso à busca por atendimento.

Essa facilidade de acesso fez com que muitas pessoas buscassem o conhecimento com relação ao uso da Internet, aumentando, conseqüentemente, a demanda de manifestações, uma vez que a utilização de tal recurso é bem mais simples e traz resultados tão eficazes quanto o atendimento presencial.

Assim, em meio à "era tecnológica" e com o *start* iniciado pela Pandemia COVID-19, vislumbramos um ponto de não-retorno no sistema de acolhimento às demandas, que passam a ser recebidas principalmente através do recurso digital, cuja elevação pode ser vista em números, em comparação com dados anteriores ao ano de 2019.



ATUAÇÃO

REUNIÕES/EVENTOS/SOLENIDADES

Março

52ª Reunião Ordinária do CNOMP

O ouvidor do Ministério Público do Amapá (MP-AP), promotor de Justiça Paulo Celso Ramos dos Santos, foi empossado nesta sexta-feira (26), como vice-presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em cerimônia virtual que deu posse à ouvidora do MP de Pernambuco, Selma Magda Barreto, na presidência da nova Diretoria, empossada para o anuênio 2021/2022.

Fonte: <https://www.mpap.mp.br/noticias/gerais/ouvidor-do-mp-ap-e-empossado-vice-presidente-do-conselho-nacional-de-ouvidores>



Abril

Webinar "Proposta de uma política de proteção de dados pessoais e regulamentação da LGPD no âmbito do MP Brasileiro"



O Ministério Público do Estado do Acre (MPAC), por meio da Corregedoria-Geral e Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (Ceaf), transmitiu, nesta terça-feira (6), webinar sobre proposta de política de proteção de dados pessoais e a regulamentação da Lei nº 13.709/2018, que trata do assunto, no âmbito do Ministério Público brasileiro. As servidoras da Ouvidoria participaram do evento.

Fonte: <https://www.mpac.mp.br/webinar-discute-implementacao-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-no-mp/>

Solenidade de Posse da Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

A nova Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, Marina Ramos Dermann, foi empossada para o biênio 2021-2023 em cerimônia realizada na manhã desta sexta-feira (9). A solenidade virtual foi transmitida através do canal da Defensoria Pública do RS no YouTube.

O Ouvidor Substituto do Ministério Público, Dr. Ruben Giugno Abruzzi, representou o Procurador-Geral de Justiça no evento.



Fonte: <https://www.defensoria.rs.def.br/nova-ouvidora-geral-da-defensoria-publica-do-rs-toma-posesse>

Maio

53ª Reunião Ordinária do CNOMP

Na reunião, o presidente da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (Conamp), Manoel Murrieta, ministrou uma palestra sobre a PEC 05/2021, em tramitação na Câmara dos Deputados, que altera a composição do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Conforme a Conamp, a PEC representa uma tentativa imprópria de modificação da estrutura apenas do CNMP, bem como a possibilidade de afronta à autonomia e à independência que, por determinação constitucional, distinguem o Ministério Público brasileiro, decorrente da pretensão de se admitir que o corregedor nacional seja alguém estranho aos quadros da Instituição. Durante a reunião, foram debatidos assuntos administrativos como a atuação dos vice-presidentes regionais (definição de propostas e projetos e encaminhamento para a presidência e diretoria do Colegiado e inclusão em pauta das reuniões ordinárias); retorno das reuniões regionais e retorno de atividades presenciais, com reuniões híbridas em Brasília. Na reunião, também foi homenageado o vice-presidente da Região Sul e ouvidor do Paraná, Ney Roberto Zanlorenzy, que se despedirá da respectiva Ouvidoria nesta quinta-feira (20/05), assumindo a vice-presidência, na data, o ouvidor do Rio Grande do Sul, Eduardo de Lima Veiga.

Fonte: <http://www.mppb.mp.br/index.php/ouvidoria/44-noticias/ouvidoria/23327-ouvidor-do-mppb-participa-de-reuniao-do-conselho-nacional-de-ouvidores-dos-ministerios-publicos> e <https://www.cnomp.com.br/53a-reuniao-ordinaria-do-cnomp-2/>



Realizada no dia 17/05/2021 a 53ª Reunião Ordinária do CNOMP que além de deliberar assuntos administrativos, debateu a PEC nº 005/2021 com palestra de Dr. Manoel Victor Sereni Murrieta Tavares, Presidente da CONAMP.

CNOMP

CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

Junho

Solenidade de Posse do Procurador-Geral de Justiça

“A continuidade do Ministério Público resolutivo, que iniciamos há seis anos, com o foco no trabalho em temas de impacto social, proativo, com ênfase nas questões coletivas e buscando resultados para a melhoria dos indicadores sociais, deve ser incrementado.” Com essa frase o novo procurador-geral de Justiça, Marcelo Lemos Dornelles, encerrou o discurso da sua segunda posse – a primeira foi em 2015 –, realizada nesta segunda-feira, 07 de junho, no auditório Mondercil Paulo de Moraes. A cerimônia de posse do procurador-geral de Justiça para o biênio 2021-2023 aconteceu perante o Órgão Especial do Colégio de Procuradores, em formato híbrido, presencial e virtual, respeitando os protocolos de distanciamento social vigentes.



Fonte:<https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/52933/>

Apresentados membros da assessoria da Administração Superior para o biênio 2021-2023



A solenidade de apresentação dos membros da assessoria da Administração Superior do Ministério Público foi realizada nesta terça-feira, 08 de junho. A cerimônia, ocorrida no auditório Mondercil Paulo de Moraes, contou com a presença do procurador-geral de Justiça, Marcelo Dornelles.

Fonte:<https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/52937/>

Webconference Dia do Ministério Público Estadual: construções e perspectivas do MPRS

O Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (Ceaf) realiza nesta terça-feira, 29 de junho, a Webconference Dia do Ministério Público Estadual: construções e perspectivas do MPRS, das 9h30 às 11h, com a participação do procurador-geral de Justiça, Marcelo Lemos Dornelles, e dos ex-procuradores-gerais Eduardo de Lima Veiga, Fabiano Dallazen, Mauro Henrique Renner, Roberto Bandeira Pereira e Simone Mariano da Rocha. A mediação é da diretora do Ceaf, promotora de Justiça Martha Silva Beltrame.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53044/>



Agosto

Empossado novo ouvidor substituto do MPRS

O ex-procurador-geral de Justiça Roberto Bandeira Pereira tomou posse, na tarde desta segunda-feira, 09 de agosto, como ouvidor substituto do Ministério Público do Rio Grande do Sul. Bandeira assume no lugar do procurador Ruben Giugno Abruzzi, que é atualmente coordenador da Procuradoria de Fundações. Para Roberto Bandeira Pereira, a função “exige a temperança e a maturidade que o exercício das atividades administrativas traz, como agentes de construção de melhorias e não fomentadores de cisões”.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53249/>



54ª Reunião do CNOMP e V Encontro de Ouvidores com a Ouvidoria Nacional do CNMP (evento semipresencial)

Como resultado do V Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro, realizado nos dias 12 e 13 de agosto, ficou pactuada a criação de um grupo de trabalho para a elaboração de um plano de continuidade de implementação da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. Também foi acordado que as Ouvidorias dos ramos e unidades do MP brasileiro que ainda não implantaram o canal especializado Ouvidoria das Mulheres envidarão esforços para implementar o canal.

O encontro, que aconteceu na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília, e por meio da plataforma Microsoft Teams, foi promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Fonte: <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/14545-encontro-preve-criacao-de-gt-para-continuidade-de-implementacao-da-rede-de-ouvidorias-do-ministerio-publico>



Setembro

MP inicia revisão do planejamento estratégico

O Ministério Público iniciou nesta quarta-feira, 15 de setembro, a revisão do Planejamento Estratégico 2022/2029, visando reavaliar e definir metas para os próximos anos. O trabalho, coordenado pela Subprocuradoria-Geral de Gestão Estratégica, conta com apoio da Comissão de Planejamento Estratégico (CPE) do CNMP. Na abertura do encontro, organizado em parceria com o Ceaf, o procurador-geral de Justiça, Marcelo Dornelles, parabenizou a condução do processo de revisão e destacou a importância da participação da Comissão de Planejamento.



Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53448/>

Empossado novo ouvidor substituto do MPRS

O ex-procurador-geral de Justiça Mauro Renner tomou posse, na tarde desta segunda-feira, 27 de setembro, como ouvidor substituto do Ministério Público do Rio Grande do Sul.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53523/>



O Ministério Público de uma nova era - reflexões e projeções - evento que reúne membros do MP de todo o Brasil terá transmissão ao vivo

Hoje e 1º de outubro, procuradores-gerais de Justiça, conselheiros do Conselho Nacional do Ministério Público, presidentes de associações do Ministério Público, além de procuradores e promotores de Justiça de todo o Brasil se reúnem para o evento “O Ministério Público de uma nova era - reflexões e projeções”. O encontro, que acontecerá no hotel Serra Azul e discutirá temas como a estrutura do Ministério Público em face da era digital e a sociedade interconectada, tem a coordenação executiva do ex-procurador-geral de Justiça, Fabiano Dallazen.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53515/>



Outubro

Projeto Ouvidoria Nacional Itinerante é apresentado ao MPRS

O ouvidor do Ministério Público do Rio Grande do Sul, Eduardo de Lima Veiga, recebeu nesta terça-feira, 5 de outubro, o ouvidor Nacional do MP, Oswaldo D'Albuquerque, acompanhado de membros da sua equipe, como parte do projeto intitulado Ouvidoria Nacional Itinerante. O objetivo é realizar visitas nas Ouvidorias dos MPs Estaduais visando conhecer as instalações, compartilhar metodologias e conhecer as boas práticas de cada órgão. Na segunda-feira, 4, o projeto foi apresentado ao procurador-geral de Justiça, Marcelo Dornelles. No encontro desta terça-feira, Veiga apresentou o Relatório Anual da Ouvidoria do MPRS e falou sobre os fluxos do órgão, desde quando uma informação chega à instituição, inclusive por meio do Portal do MPRS e do Serviço de Informações e Atendimento ao Cidadão.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53579/>



55ª Reunião do CNOMP e VI Encontro de Ouvidores (plataforma Teams – semipresencial)

A “Carta Ouvidorias Sustentáveis – Desenvolvimento e Valorização das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro”, acordo celebrado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, foi um dos resultados do VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público, realizado nos dias 7 e 8 de outubro de 2021, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília/DF.

Durante o evento, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, coordenada pelo ouvidor nacional do MP, Oswaldo D’Albuquerque, apresentou um diagnóstico compilando informações sobre as Ouvidorias do MP e o atendimento prestado ao público, que trata da Política Nacional de Atendimento (Resolução CNMP nº 205 de 2019).

Fonte: <https://www.cnmp.mp.br/porta1/todas-as-noticias/14781-carta-ouvidorias-sustentaveis-e-celebrada-no-vi-encontro-de-ouvidores-do-ministerio-publico>



Ato público contra a PEC 05 mobiliza Ministério Público brasileiro

Foi realizado na tarde desta quarta-feira, 13 de outubro, na sede institucional do Ministério Público do Rio Grande do Sul e em Promotorias de Justiça do Interior, ato público contra a Proposta de Emenda Constitucional 05/2021. Em vias de ser votada pela Câmara dos Deputados, a já nominada PEC da Vingança desfigura o Ministério Público brasileiro pela quebra de dois pilares: permite interferência política direta no MP e extingue a atuação independente dos membros. As mobilizações contaram com o apoio da Associação do Ministério Público (AMP) e Fundação Escola Superior do Ministério Público (FMP).

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53625/>



Novembro

I Encontro Regional Sul/Nordeste do CNOMP

I Encontro Regional Sul/Nordeste do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público brasileiro. O evento iniciou nessa quinta-feira (04) e continua durante toda a manhã desta sexta-feira (05). O encontro, que acontece de forma híbrida, é voltado especificamente aos ouvidores dos Ministérios Públicos das duas regiões do país. A parte presencial acontece na sede do Ministério Público do Estado de Pernambuco – MPPE, no Recife.

Fonte: <https://www.mppi.mp.br/internet/2021/11/ouvidora-do-ministerio-publico-do-piaui-participa-do-i-encontro-regional-sul-nordeste-do-cnomp/>



Solenidade de Outorga da Ordem do Mérito Ministério Público do Rio Grande do Sul 2021

O Ministério Público do Rio Grande do Sul concedeu na tarde desta segunda-feira, 29 de novembro, homenagem a 15 personalidades por seus méritos e relevantes serviços prestados à instituição e à cultura jurídica do Estado. As distinções da Ordem do Mérito são concedidas nos graus “Grã-Cruz”, “Comendador” e “Oficial” a pessoas e instituições indicadas pelo procurador-geral de Justiça por ações que as credenciem a esse reconhecimento.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/53868/>



