

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



Ouvidoria
Ministério Público do Rio Grande do Sul

APRESENTAÇÃO

O presente relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul no ano de 2020, ao mesmo tempo em que atende ao disposto nas seguintes normas: (a) artigo 2º, inciso VII da Lei Estadual n.º 12.463/2006, (b) §5º do artigo 5º do Provimento 55/2013 e (c) artigo 4º, inciso VI da Resolução n.º 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP.

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

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 Ruben Giugno Abruzzi detém a função de Ouvidor Substituto, ambos reconduzidos para o segundo mandato, por um período de 2 anos, iniciado em 03 de setembro de 2020.

A equipe de servidores é composta pelas assessoras Maria da Gloria F. Rodrigues, Clarissa de Lima Calvi e Danielli Milczarek.

COMO ATUA A OUVIDORIA

O cidadão formaliza sua manifestação à Ouvidoria, através dos canais de contato disponibilizados (formulário de atendimento virtual, whatsapp, telefone, correspondência ou atendimento pessoal).

Após recebimento e 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.

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

Dados Estatísticos

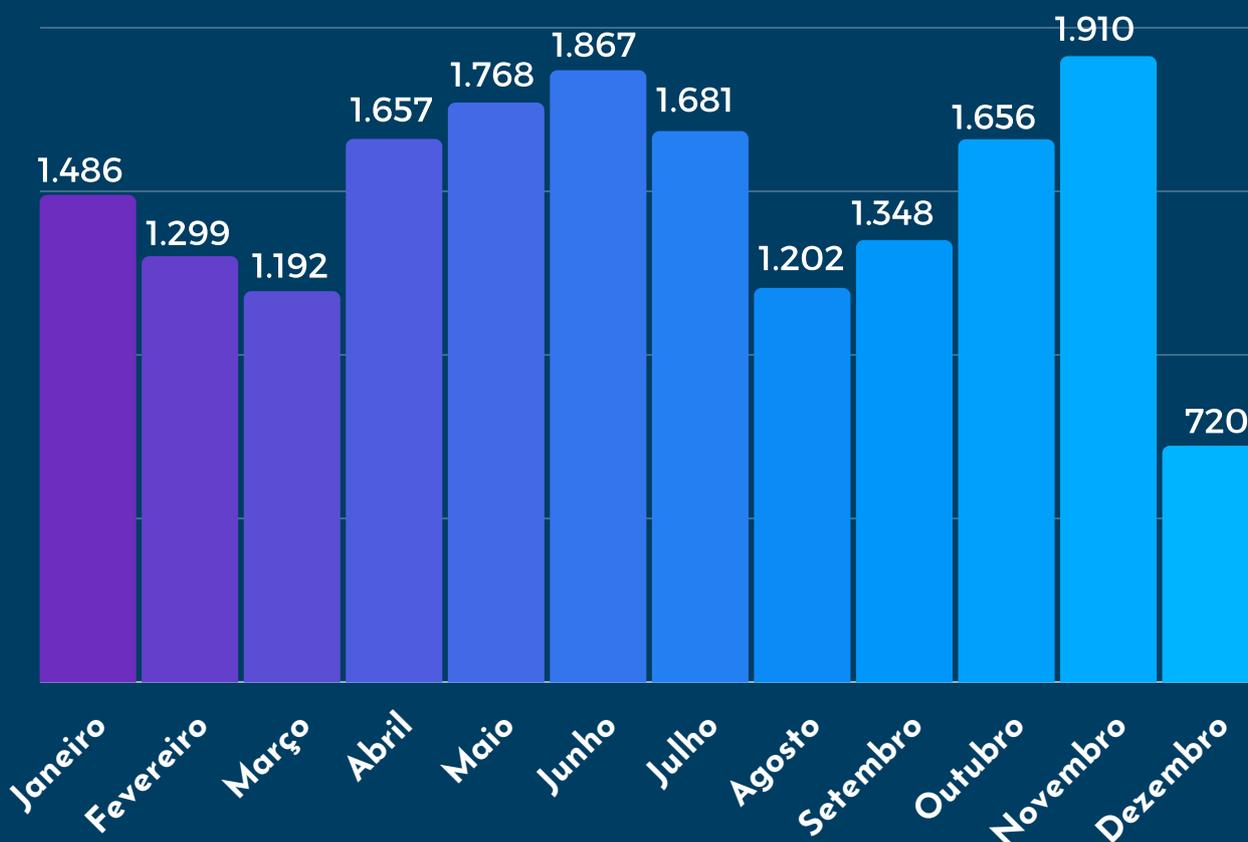
De 1º de janeiro de 2020 até 31 de dezembro de 2020, na Ouvidoria do Ministério Público, foram formalizadas **17.786** manifestações.

Os números representam uma média de **1.482** atendimentos mensais.

Como ilustra o gráfico abaixo, o mês de novembro de 2020 fora o mais demandado, sinalizando 1.910 atendimentos.

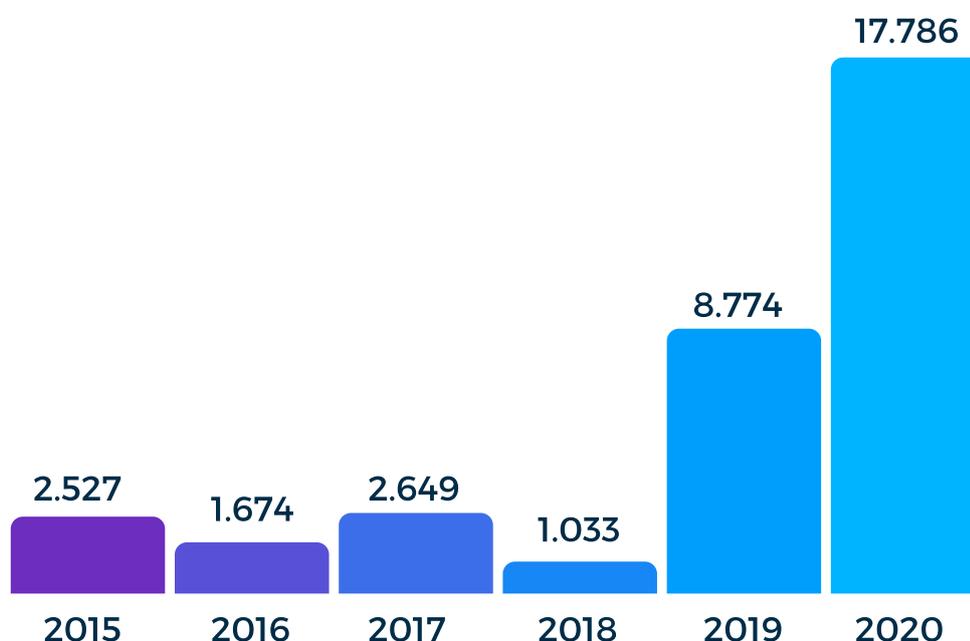
ano
2020

17.786
manifestações



Em virtude da excepcionalidade ocorrida no ano de 2020, com a Pandemia anunciada em março em razão do COVID-19, alterando a formatação de trabalho, restringindo o atendimento presencial para casos extremamente necessários e ampliando a utilização da internet como um canal de comunicação, percebeu-se a ocorrência de um aumento significativo dos casos registrados se comparados aos meses e aos anos anteriores.

O gráfico abaixo demonstra a ocorrência da duplicação do número de atendimentos registrados em 2020 (17.786) se comparados a 2019 (8.774). Observamos, ainda, que o ano de 2019 já havia sido bastante atípico, pois apresentou, se contraposto aos anos anteriores (2015, 2016, 2017 e 2018), um crescimento expressivo de manifestações, pulando de uma média anual de 1.910 protocolos para 8.774. Vejamos:



Em que pese a busca pelo atendimento virtual tenha se expandido vultuosamente em 2020 em face do cenário imposto pela Pandemia do COVID-19, atribuímos esse resultado também a mudança de paradigma que estamos vivenciando, tanto com relação a participação ativa do cidadão na transformação da sociedade, como em virtude das novas ferramentas trazidas pela internet a cada dia.

A era digital somada a essas circunstâncias nos apontam um caminho que tende apenas a progredir, no que tange à configuração do atendimento ao público. Nesse contexto, acredita-se que a Ouvidoria vem sendo identificada como um canal de apoio ao exercício dessas intervenções, sustentando-se como um dos motivos para fundamentar o aumento expressivo das manifestações.

Manifestações por tipo

As manifestações, quanto ao seu conteúdo, são classificadas em duas etapas. Inicialmente é selecionado, pelo autor do registro, o assunto geral, dentre os seguintes tipos disponíveis: denúncia, reclamação, pedido de informação, comentário, crítica, sugestão ou elogio. Após a classificação geral, realizada pelo manifestante, a manifestação é subclassificada por assunto específico, como será visto na página seguinte.

Das 17.786 manifestações recebidas, temos:

Denúncia: 13.360

Comentário: 3.548

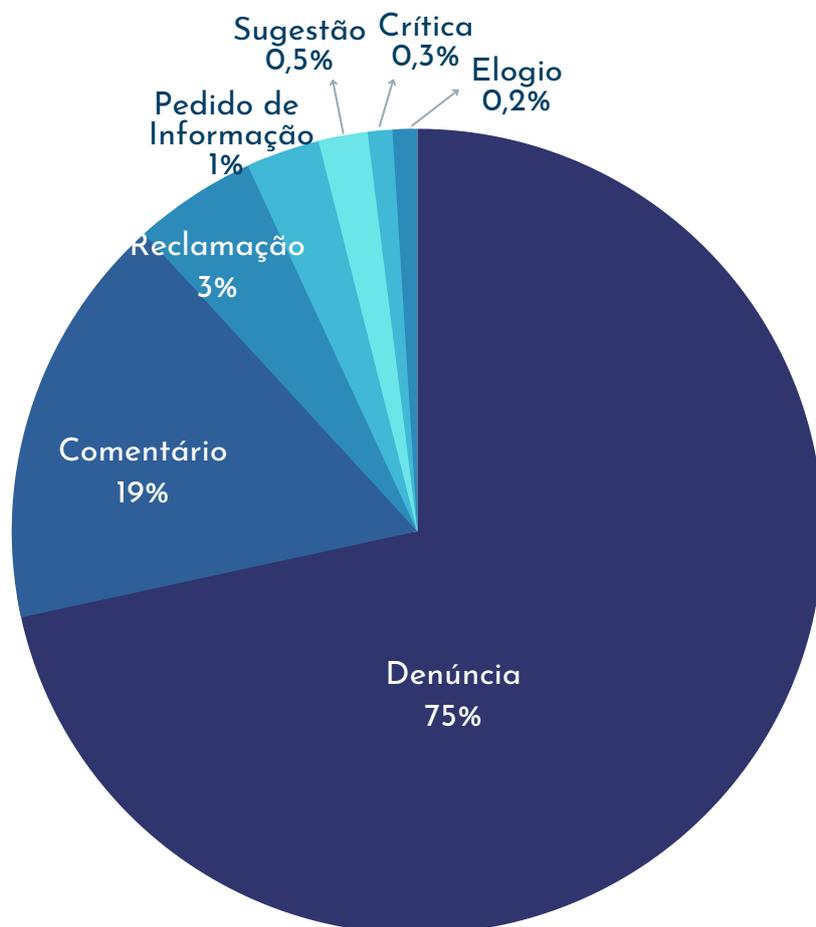
Reclamação: 533

Ped. de Informação: 211

Sugestão: 86

Crítica: 29

Elogio: 19



Manifestações por assunto específico

Após ingressar nos sistemas da Instituição, com a classificação de assunto geral, a manifestação recebe uma subclassificação relacionada ao seu assunto específico, no intuito de retratar o tema da demanda de forma mais minuciosa.

As 24 matérias ventiladas no campo assunto específico estão regulamentadas pela Resolução n.º 95/2013, com alterações dadas pela Resolução n.º 153/2016 do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP.

Os conteúdos trazidos pelas partes, quando não relacionados aos temas definidos pelo CNMP, são subclassificados como "outros", reproduzindo 84% do total. Na sequência, os assuntos mais demandados são saúde, vinculados a pandemia, após improbidade administrativa, seguido de atuação funcional.

- *Acessibilidade: 5*
- *Adm. e func. do MP: 76*
- *Atuação Funcional: 399*
- *Concurso Público: 104*
- *Consultas e Div. Jur.: 13*
- *Consumidor: 82*
- *Controle externo: 16*
- *Crimes: 543*
- *Demanda alheia: 33*
- *Discriminação: 50*
- *Educação: 102*
- *Eleitoral: 180*
- *Execução Penal: 33*
- *Idoso: 176*
- *Improbidade adm.: 423*
- *Infância e jur.: 181*
- *Lei de Acesso à Inf.: 17*
- *Meio ambiente: 100*
- *Outros: 14.328*
- *Resid./Lot. membros: 5*
- *Saúde: 412*
- *Serviços Públicos: 289*
- *Sindical: 56*
- *Violência Doméstica: 163*

ATUAÇÃO

Reuniões/eventos/cursos



Instituída Rede de Ouvidorias do MP

11/03/2020

Ouvidor nacional do Ministério Público e o conselheiro do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto comemorou a implantação da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro pelo procurador-geral da República, Augusto Aras, na quarta-feira, 11, em Brasília (DF).

A Rede de Ouvidorias tem como objetivo promover a efetiva integração da Ouvidoria Nacional com as ouvidorias de outras unidades ministeriais, contemplando o desenvolvimento de uma plataforma única de atendimento ao cidadão como forma de potencializar a gestão de dados e aprimorar o controle do MP(...).

Fonte: <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/12971-aras-institui-rede-de-ouvidorias-do-mp-durante-ii-encontro-de-ouvidores-do-ministerio-publico>.

II Encontro Nacional de Ouvidores do Ministério Público

11/03/2020

Na abertura do encontro, Oswaldo D'Albuquerque afirmou: "Estamos buscando cada dia mais o reconhecimento e a valorização da Ouvidoria Nacional do Ministério Público brasileiro. Nosso objetivo é consolidar o papel da Ouvidoria como porta de entrada para a recepção das demandas da sociedade". D'Albuquerque também ressaltou a relevância do trabalho conjunto entre unidades e ramos do MP: "Procuramos uma atuação harmônica, com a união de esforços, para minimizar dificuldades e potencializar nosso trabalho para o cidadão". O ouvidor nacional do MP também registrou a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, ocorrido durante a 3ª Sessão Ordinária de 2020, e o desenvolvimento do projeto Ouvidoria Nacional itinerante.

Ainda no evento, o presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), Jayme Henrique Ferreira, afirmou que o momento era uma oportunidade para "discutir questões relevantíssimas" para as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro: "Somos a caixa de ressonância das demandas de muitos colegas e servidores. Se nós pudermos trabalhar em rede e consolidar um sistema digital único e com interoperabilidade entre as Ouvidorias, será de vital importância", afirmou (...).

Fonte: <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/12971-aras-instituiu-rede-de-ouvidorias-do-mp-durante-ii-encontro-de-ouvidores-do-ministerio-publico>.





MPRS assina termo de adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público Nacional

29/06/2020

Nesta segunda-feira, 29 de junho, o procurador-geral de Justiça, Fabiano Dallazen, e o ouvidor-geral do Ministério Público do Rio Grande do Sul, Eduardo de Lima Veiga, assinaram um termo de adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público Nacional. O objetivo da rede é uniformizar o atendimento e a prestação de serviços nas ouvidorias do Ministério Público em todo território brasileiro.

“Foi uma iniciativa importante a qual o MPRS prontamente aderiu, se juntando a esse movimento capitaneado pelo ouvidor nacional”, disse o ouvidor-geral.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/51415/>

Curso Práticas em Ouvidoria.

Julho de 2020.

O Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), criou o Profoco em Casa, que oferece treinamentos virtuais sobre temas relacionados à Ouvidoria. A capacitação, gratuita e aberta a todos os interessados nos temas, ocorreu por meio de eventos ao vivo em plataforma streaming, nos dias 06, 08, 13 e 15 de julho 2020.

A iniciativa representou uma adequação dos treinamentos, feitos tradicionalmente de forma presencial, necessária em tempos de distanciamento social provocado pela pandemia da Covid-19.

Este curso abordou a Lei de Acesso à Informação e foi composto por quatro aulas a serem realizadas, em julho, por meio da plataforma Teams.

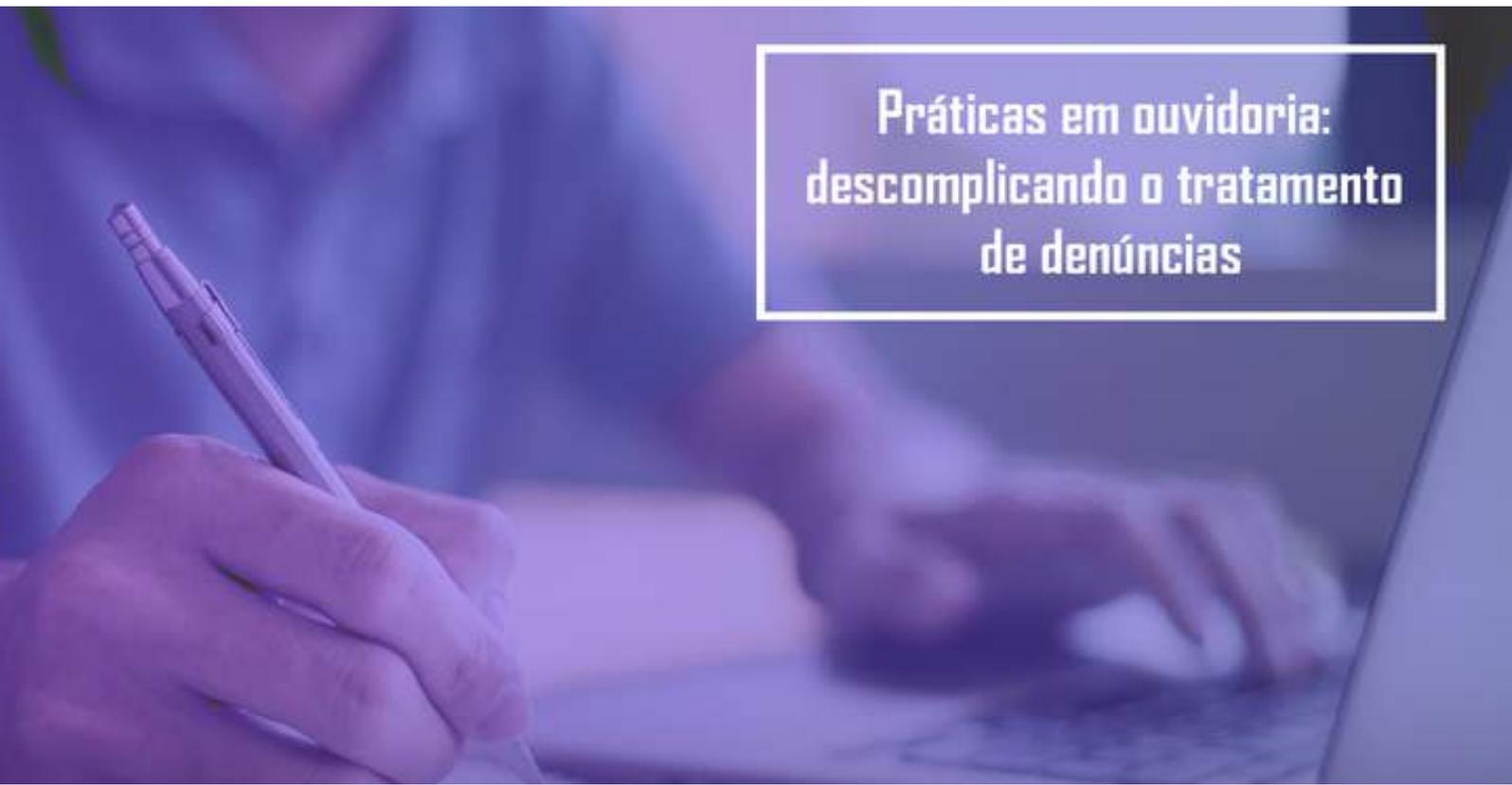
Módulo 1: Harmonizando conceitos e entendimentos

Módulo 2: Avanços na proteção aos denunciantes no Brasil

Módulo 3: Tratando denúncias na prática

Módulo 4: Abordagens específicas.

FONTE: <https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=777> e Inscrições abertas para curso virtual sobre tratamento de denúncias – Português (Brasil) (www.gov.br)



Práticas em ouvidoria:
descomplicando o tratamento
de denúncias

Entrega da Minuta de Provimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ao Exmo. Sr. Procurador-Geral de Justiça 24/08/2020

O evento online realizou-se no dia 24/08/2020 e foi transmitido via MPCON. Trechos da fala do Ouvidor do Ministério Público, Procurador Dr. Eduardo de Lima Veiga: *"Primeiro quero agradecer profundamente a Administração por ter sido sensível, lá atrás, nesse assunto porque eu tinha uma angústia profunda com isso. Quando surgiu isso, há dois anos, para que a lei chegasse no momento de se tornar aplicada e foi prorrogada. E eu fico profundamente satisfeito agora de que a administração tenha sido sensível a isso. Procurador-Geral, Subprocurador-Geral de Justiça de Gestão Estratégica e ter designado o Tiago, que foi um esteio e uma tranquilidade da comissão de trabalho. Depois eu quero agradecer aos membros todos que participaram da comissão que trabalharam com afinco, mas, especialmente aos servidores porque é interessante, às vezes, porque acontece que os servidores ficam tímidos. Não foi o caso desta vez. Alguns mais e outros menos, mas a contribuição deles foi muito relevante. Eles trabalharam mesmo, cada um na sua área de atuação, fosse informática, fosse na área do direito, eles se esforçaram em compreenderem que isso era relevante. Então muito obrigado a vocês. Foi muito interessante ver a preocupação que cada um teve na sua área de atuação. Foi um espetáculo ter trabalhado com vocês.(...)"*

Fonte: evento online transmitido via MPCON





Ouidoria Nacional realiza o IV Encontro de Ouidores do Ministério Público

02/09/2020

Nessa quarta-feira, 2 de setembro, ocorreu o IV Encontro de Ouidores do Ministério Público. Durante o evento, realizado por videoconferência e promovido pela Ouidoria Nacional do Ministério Público (ONMP), foi apresentado o "Diagnóstico da pandemia de coronavírus" e foram discutidos assuntos relacionados ao combate à violência contra a mulher.

Participaram o ouidor nacional do Ministério Público, Oswaldo D'Albuquerque, e todos os ouidores-gerais das unidades estaduais e ramos do MP brasileiro. Coordenado e elaborado pela ONMP e pelo Conselho Nacional de Ouidores do Ministério Público (CNOMP), o diagnóstico buscou identificar as demandas mais frequentes que chegaram às ouidorias dos Ministérios Públicos que tivessem pertinência temática com questões relacionadas à Covid-19. Nesse sentido, o trabalho teve como objetivo colher dados mínimos que pudessem identificar e compreender o movimento das preocupações dos cidadãos com a preservação de seus direitos frente à situação da pandemia.

Fonte: <https://www.cnmp.mp.br/portal/institucional/3-noticias/todas-as-noticias/13447-ouidoria-nacional-realiza-o-iv-encontro-de-ouidores-do-ministerio-publico>

Ouvidor e Ouvidor Substituto do Ministério Público são reconduzidos ao cargo

03/09/2020

Aconteceu na tarde desta quinta-feira, 03 de setembro, a recondução ao cargo dos integrantes da Ouvidoria do Ministério Público. O ex-PGJ Eduardo de Lima Veiga segue no cargo de ouvidor do Ministério Público, e Ruben Abruzzi, no cargo de ouvidor substituto. A cerimônia aconteceu no Auditório Marcelo Kufner. Eles atuarão na gestão no biênio 2020/2022.

Após a assinatura dos termos de posse, Eduardo de Lima Veiga agradeceu ao procurador-geral de Justiça, Fabiano Dallazen, pela confiança para seguir no cargo nos próximos dois anos. Ressaltou que o próximo grande trabalho desenvolvido pela Ouvidoria é a elaboração conjunta com a Subprocuradoria-Geral de Justiça de Gestão Estratégica do esboço do provimento para a Lei Geral da Proteção de Dados.

Em sua fala, Dallazen destacou a importância do trabalho da Ouvidoria da Instituição e, em seguida, agradeceu pelo trabalho desenvolvido nos últimos dois anos. Destacou ainda que, em razão da pandemia, o momento atual é de muitas dificuldades, mas com esforços de todos os órgãos da administração o MP está conseguindo superar a situação.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/51748/>





Sancionado o Plano de Cargos, Carreiras e Salários dos servidores do MPRS

08/09/2020

Nesta terça-feira, 08 de setembro, o procurador-geral de Justiça, Fabiano Dallazen, e o governador do Estado, Eduardo Leite, assinaram termo de cooperação para o repasse de recursos do Fundo para Recuperação de Bens Lesados (FRBL) para execução do projeto de modernização da Discoteca Pública Natho Henn. O valor disponibilizado, em torno de R\$ 165 mil, visa a qualificar e espaço da Casa de Cultura Mario Quintana, permitindo a sonorização de ensaios e eventos, revitalizar o acervo sonoro, acondicionar de forma adequada e informatizar os acervos discográfico e bibliográfico, além de melhorar o atendimento ao público.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/51764/>

Considerações iniciais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados no MPRS (MP Talks)

24/09/2020

Após a abertura pelo subprocurador-geral de Justiça de Gestão Estratégica, promotor Sérgio Hiane Harris, e pela diretora do Ceaf, promotora Caroline Vaz, o MP Talks desta quinta-feira, 24 de setembro, tratou do tema "Considerações Iniciais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados no MPRS". Um dos convidados a falar do tema foi o promotor-assessor Tiago de Menezes Conceição, integrante e coordenador do grupo de trabalho criado para estudar a LGPD e minutar provimento com o objetivo de adequar o MPRS aos ditames dessa Lei. Em sua fala, abordou, dentre outros assuntos, aspectos gerais do tema, contextualizando o trabalho executado na sistematização dos atos normativos internos e a adequação destes à Lei n.º 13.709/2018. Também atuou como palestrante o assessor Newton de Lavra Pinto Moraes, que reforçou os conceitos principais e trouxe uma abordagem sobre princípios, bases legais, parâmetros e critérios de aplicações de sanções e órgãos fiscalizadores.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/areas/ceaf/noticias/22759/> e <https://ead.mprs.mp.br/vidioteca/#/tipos/12/topicos/797/videos/604>





49ª Reunião Ordinária do CNOMP em plataforma online 25/09/2020

O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou, por meio de videoconferência, no dia 25 de setembro, a 49ª Reunião Ordinária. O evento teve a participação da ouvidora do MPMG, Maria Conceição de Assumpção Mello. Os ouvidores deliberaram acerca da aprovação da ata da 48ª Reunião Ordinária, empossaram a ouvidora Raquel Normand (MPPI) no cargo de Secretária do CNOMP e deram boas-vindas à nova ouvidora, Elza Maria de Souza (MPBA). Também houve a apresentação dos primeiros dados da Comissão de Planejamento Estratégico do CNMP; a palestra “Quem ouve o Ouvidor?”, ministrada por Rose Meire Cyrillo; e a palestra “Violência contra mulheres com deficiência: responsabilidade de quem?”, ministrada por Karla Daniele Luz, além da apresentação da Carta de Serviços do CNOMP pela comissão formada para a sua formulação.

Fonte: <https://www.mpmg.mp.br/comunicacao/noticias/ouvidoria-do-mpmg-participa-da-49-reuniao-ordinaria-do-cnomp.htm>

Assinatura do Provimento nº 68/2020 - Ministério Público do Rio Grande do Sul é uma das primeiras instituições a regulamentar a Lei Geral de Proteção de Dados
07/10/2020

O Provimento nº 68/2020, que disciplina a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei Federal n. 13.709/2018 - no âmbito do Ministério Público do Rio Grande do Sul foi assinado nesta quarta-feira, 7 de outubro, pelo procurador-geral de Justiça, Fabiano Dallazen.

“Nossa normativa é fruto de um aprofundado estudo realizado por uma comissão formada por membros e servidores, especialistas no tema, entre eles os ex-procuradores-gerais de Justiça, Simone Mariano da Rocha e Eduardo de Lima Veiga. Foi o resultado deste trabalho que permitiu ao MP planejar as novas funções e mudanças que serão necessárias pelo dispositivo legal”, disse o procurador-geral de Justiça. A LGPD entrou em vigor em 18 de setembro, porém os dispositivos que tratam das Sanções e Penalidades Administrativas só passam a valer a partir de 1º de agosto de 2021.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/51901/>





Ministério Público do Rio Grande do Sul sediou reunião ordinária do CNPG 03/12/2020

O Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais dos Estados e da União (CNPG) realizou sua última reunião ordinária de 2020, nesta quinta-feira, dia 03 de dezembro, na sede do MPRS, em Porto Alegre. Como vem ocorrendo desde o início da pandemia da Covid-19, parte dos conselheiros participaram dos trabalhos por videoconferência. Entre os itens da pauta, o acompanhamento dos projetos que tramitam no Congresso Nacional e podem impactar diretamente a atuação do Ministério Público, especialmente no enfretamento ao crime organizado e no combate à corrupção, como a Reforma da Lei de Improbidade.

(...)

(...)

HOMENAGENS

A última reunião de 2020 também foi marcada pela homenagem do CNPG ao trabalho realizado pelo ex-presidente da Conamp, promotor de Justiça gaúcho, Victor Hugo Palmeiro de Azevedo Neto. Ele recebeu a placa que materializa a honraria das mãos do presidente do CNPG, na presença do atual presidente da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público, Manoel Murrieta, e da presidente da AMP/RS, Martha Beltrame, e da também ex-presidente da Conamp, Norma Cavalcanti. O ex-procurador-geral de Justiça e ex-presidente do CNPG, Eduardo de Lima Veiga, que participou do encontro, também teve seu trabalho destacado pelo colegiado.

Fonte: <https://intra.mp.rs.gov.br/site/noticias/atuacao/52198/>





(51) 995.574.616



(51) 3295.1601



www.mprs.mp.br/ouvidoria



ouvidoria@mprs.mp.br



[@ouvidoriampers](https://www.instagram.com/ouvidoriampers)