



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



Ouvidoria
Ministério Público do Rio Grande do Sul

**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES
2023**

Este relatório resume as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul no ano de 2023, e tem como objetivo informar e divulgar o papel deste órgão a nossa Instituição e à sociedade.

Além disso, atende as disposições das 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, as quais determinam a confecção e publicidade do relatório de atividades.

Para isso, selecionamos os dados quantitativos de manifestações recebidas, assim como seus tipos e assuntos. Ainda, referimos os eventos internos e externos que contaram com a participação e atuação desta Ouvidoria.

SOBRE A OUVIDORIA

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. Está localizada na Sede do Ministério Público, na Avenida Aureliano de Figueiredo Pinto, n.º 80, 8º andar, Torre Norte, Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS. Sua página na internet está disponível em <https://www.mprs.mp.br/ouvidoria/>.

EQUIPE

É chefiada pelo Procurador de Justiça Mauro Henrique Renner, que exerce a função de Ouvidor do Ministério Público. A função de Ouvidor Substituto é exercida pelo Procurador de Justiça Eduardo de Lima Veiga. A equipe é composta, também, pelas servidoras Maria da Glória Fonseca Rodrigues, Clarissa de Lima Calvi, Ane Aparecida da Silva e pela terceirizada Maristela Amancio Martins.

ATENDIMENTO



Formulário de atendimento virtual
<http://www.mprs.mp.br/ouvidoria/formulário/>



Telefone e whatsapp
(51) 3295.1601 ou 995574616



E-mail
ouvidoria@mprs.mp.br

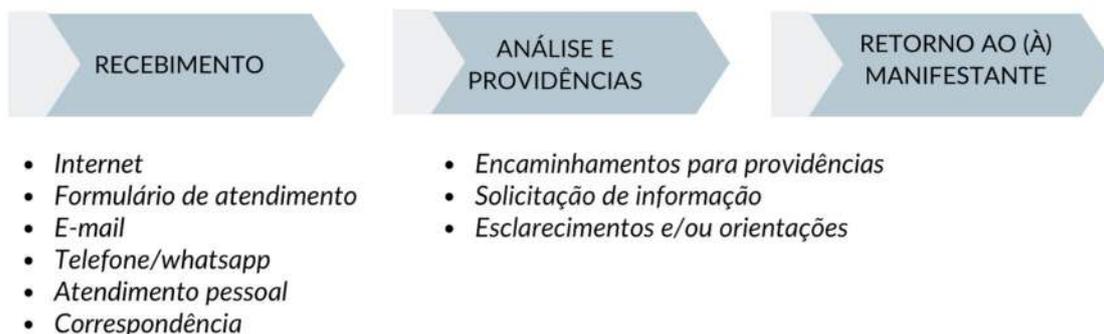


Atendimento pessoal ou envio de correspondência
Av. Aureliano de Figueiredo Pinto, n.º 80, Torre Norte,
8º andar, sala 801, Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS,
CEP: 90050-190.

COMO ATUAMOS

Atendemos demandas internas e externas que envolvam a administração, o funcionamento e a atuação do próprio Ministério Público ou de seus membros, servidores, estagiários e terceirizados.

O Fluxo inicia com a formalização da demanda através dos canais de contato disponibilizados pela Ouvidoria. Após o recebimento e a análise da manifestação o expediente é direcionando ao(s) órgão(s) demandado(s), para conhecimento e adoção de 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.

Em alguns casos não é realizado o encaminhamento da manifestação a outros órgãos, apenas são repassadas orientações diretamente aos manifestantes.

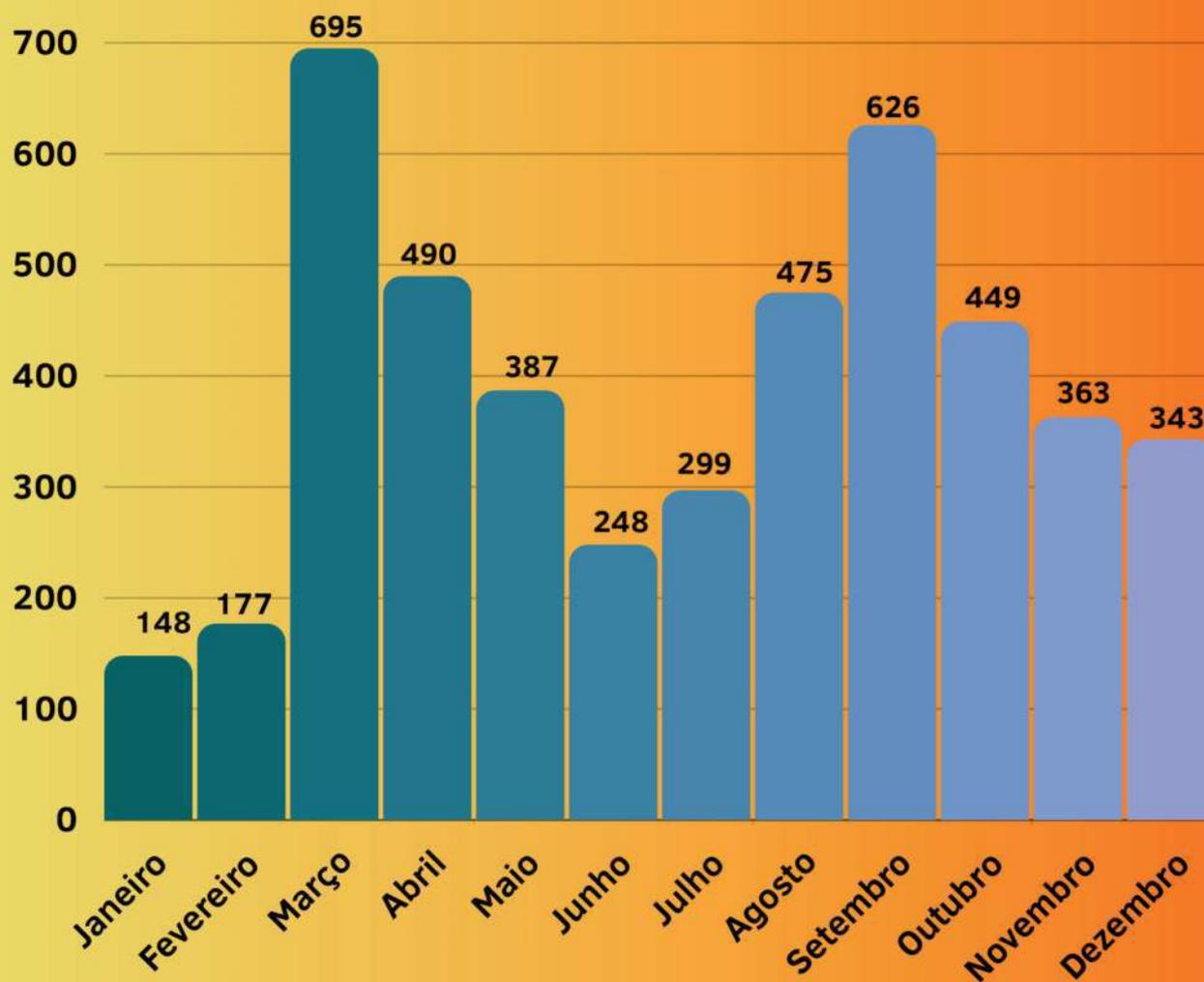
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES *protocoladas*

Em 2023 foram formalizadas **4.700** manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

Os atendimentos, informações e/ou orientações repassadas no ato aos manifestantes por telefone ou e-mail não foram contabilizados.

Os dados estatísticos são publicados e atualizados mensalmente na internet, no canal da Ouvidoria do MPRS <<https://www.mprs.mp.br/ouvidoria>>, menu estatísticas.

Através do gráfico abaixo observamos que em março de 2023 foi recebido o maior número de manifestações, totalizando 695 registros.



ano
2023

4.700

manifestações

média
mensal

392

manifestações

média
diária

18

manifestações

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

classificação por assunto

DENÚNCIAS

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

RECLAMAÇÕES

É a manifestação de insatisfação sobre um serviço prestado, ação ou omissão do MP, da administração em geral e/ou servidor público, que se considera ineficiente.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

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

CRÍTICAS

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

ELOGIOS

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

SUGESTÕES

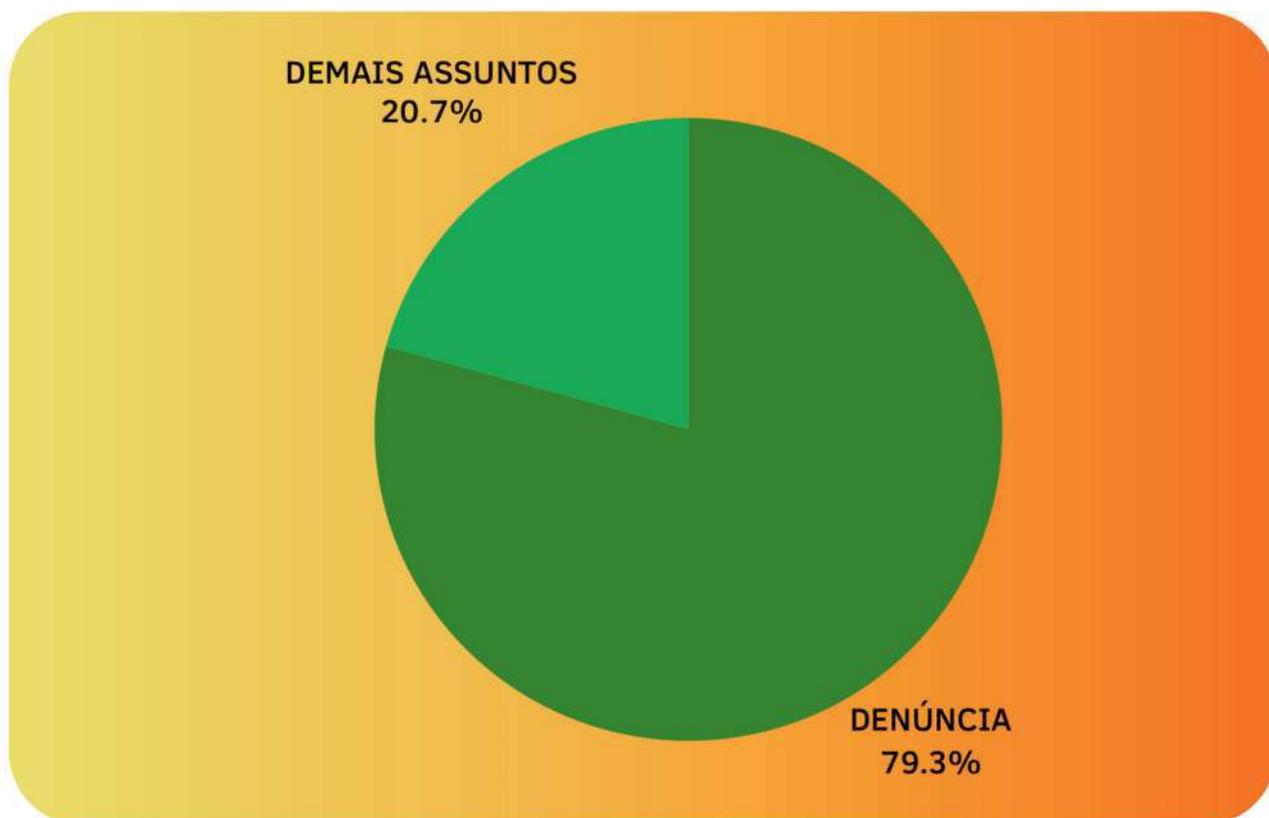
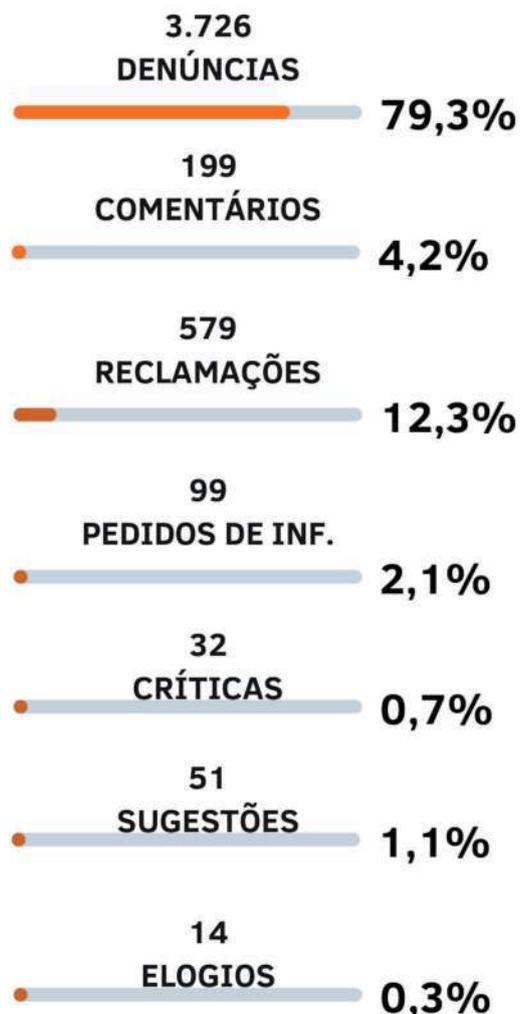
É a proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas.

COMENTÁRIOS

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

As manifestações, quanto ao seu conteúdo, são classificadas em duas etapas. Inicialmente é selecionado, pelo autor do registro, o assunto geral, conforme a descrição anterior.

Nesse sentido, o percentual mais significativo de registros realizados foram representados pelas denúncias, sendo protocoladas 3.726 manifestações desse tipo. Além destas, foram registradas 579 reclamações, 199 comentários, 99 pedidos de informação, 51 sugestões, 32 críticas e 14 elogios.



MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

classificação 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 24% do total. Na sequência, os assuntos mais demandados são crimes (14%), após infância e juventude (13%), seguido de atuação funcional (8).

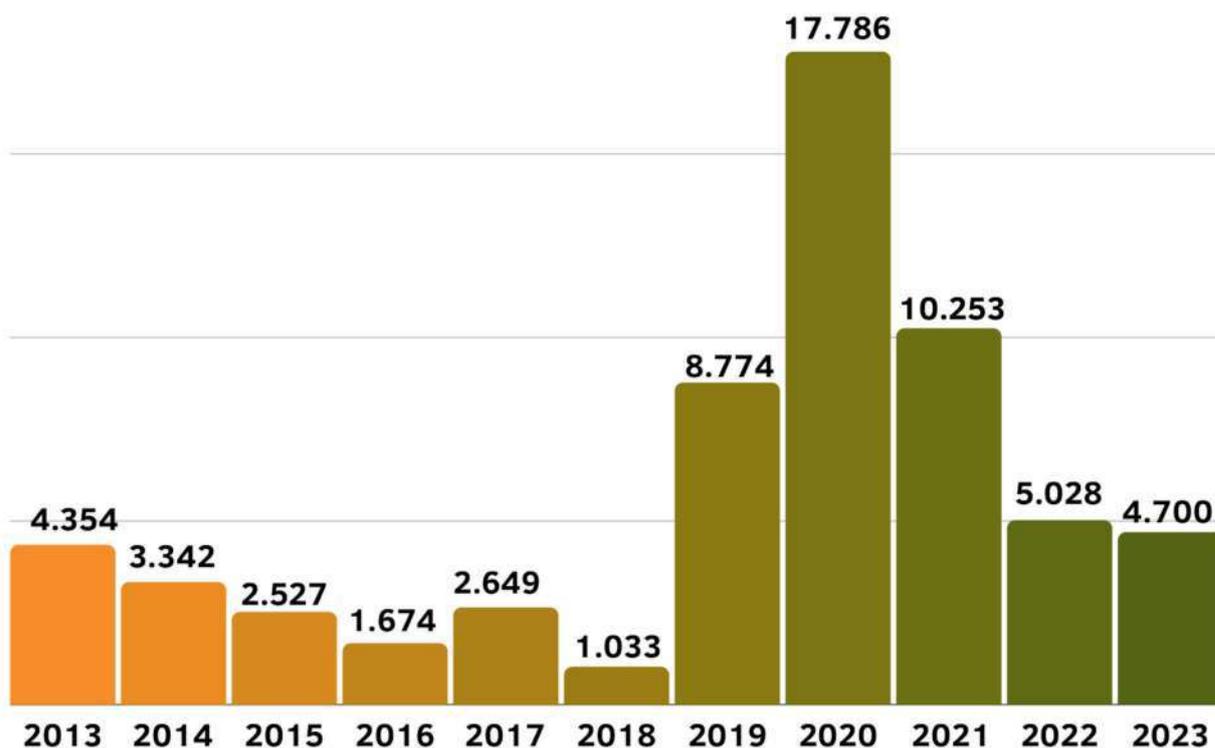
- Acessibilidade: 07
- Adm. e func. do MP: 101
- Atuação Funcional: 364
- Concurso Público: 36
- Consultas e Dív. Jur.: 12
- Consumidor: 51
- Controle externo: 63
- Crimes: 642
- Demanda alheia: 27
- Discriminação: 56
- Educação: 23
- Eleitoral: 11
- Execução Penal: 258
- Idoso: 317
- Improbidade adm.: 317
- Infância e juv.: 623
- Lei de Acesso à Inf.: 8
- Meio ambiente: 94
- Outros: 1.115
- Resid./Lot. membros: 0
- Saúde: 126
- Serviços Públicos: 285
- Sindical: 83
- Violência Doméstica: 84

ANÁLISE COMPARATIVA

anos anteriores

O Provimento n.º 55/2013 MPRS, anexo I, 4.5.3, determina a apresentação de dados comparativos de manifestações recebidas em períodos anteriores. Nesse sentido, foram trazidos os números dos últimos 10 anos (2013 a 2023).

Conforme observamos há uma linha crescente de demandas a partir do ano de 2019 (coincidindo com o início da Pandemia COVID-19, em razão das circunstâncias que demandaram contato preferencialmente de forma virtual), com seu pico no ano de 2020, decrescendo em 2021 e se mantendo estável nos anos de 2022 e 2023.



ATUAÇÃO

reuniões/eventos/solenidades

Além do trabalho cotidiano realizado por este órgão, atendendo os manifestantes, direcionando e buscando solução para seus pleitos, algumas reuniões, eventos e solenidades, tanto internas quanto externas, propostas pelo próprio Ministério Público ou outros órgãos, contataram com a participação desta Ouvidoria.

Em 2023 destacamos o lançamento, em Outubro, do projeto denominado “O Rio Grande te Escuta”. Tratou-se de uma ação integrada de ouvidorias de Instituições Públicas, que além de promover a integração entre as ouvidorias, divulgou os canais de comunicação do Estado junto aos cidadãos, com foco no atendimento acessível e humanizado. Disponibilizou-se ao cidadão gaúcho um Guia das Ouvidorias, onde se encontram todos os dados de identificação das ouvidorias públicas envolvidas na ação (contatos telefônicos, sites, e-mails, endereços), permitindo o adequado encaminhamento de suas demandas.

FEVEREIRO

Dias 03 e 04

63ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores - CNOMP - Local: Online - formato híbrido.

MARÇO

Dias 09 e 10

64ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores - CNOMP - Local: Sede do Ministério Público de Minas Gerais.

Dia 24

Cerimônia de Posse de 32 novos promotores de justiça do MPRS - Local: Sede do MPRS.

Dia 28

Reunião Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais - Local: Sede do MPRS.

ABRIL

Dia 17

Abertura da Correição Ordinária de Fomento à Resolutividade pela Corregedoria Nacional do Ministério - Local: Sede do MPRS.

Dia 26

Evento Resgatando a História do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul - Local: Sede do MPRS.

MAIO

Dias 08
Comemoração de 20 anos da Ouvidoria da OAB/RS - Local: Sede da OAB/RS.

Dia 24
Evento Tá na Mesa da Federasul - Local: Federasul RS.

Dia 31
Prestação de Contas anual do Ministério Público RS - Local: Assembleia Legislativa

AGOSTO

Dia 18
Seminário "Violência Contra a Mulher: Diálogos Necessários" - Local: Sede do MPRS.

Dia 21
Descerramento da foto do Dr. Marcelo Lemos Dornelles na Galeria de Procuradores-Gerais de Justiça do RS - Local: Sede do MPRS.

Dia 31
Reunião - Projeto "O Rio Grande te escuta" - Local: Sede do TJRS.

JUNHO

Dia 06
Posse do Procurador-Geral de Justiça RS - Local: Sede do MPRS.

Dia 12
Posse da nova Administração Superior do Ministério Público RS - Local: Sede do MPRS.

Dia 22
Reunião - Projeto "O Rio Grande te escuta" - Local: Centro Administrativo do Governo do Estado do RS.

SETEMBRO

Dia 04
Posse de novos Desembargadores - Local: Sede do TJRS.

Dia 13
Reunião com Ouvidora da Mulher do TRF da 4ª Região - Local: Ouvidoria do MPRS.

Dia 26
4ª Reunião da Rede de Ouvidorias - Local: Online - formato híbrido.

Dia 29
Seminário "Investigação de crimes de difícil comprovação" - Local: Sede do MPRS.

JULHO

Dia 03
Posse dos membros do Conselho Superior do MPRS.

OUTUBRO

Dia 02
Jantar de boas vindas aos novos Promotores de Justiça - Local: Sede campestre da AMPRS.

Dia 03
Instalação da Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Federal da 4ª Região - Local: Sede do TRF4ª.

OUTUBRO

Dia 03

Solenidade de Outorga da Comenda Porto do Sol ao Governador do Estado Eduardo Leite - Local: Câmara de Vereadores de Porto Alegre/RS.

Dia 04

Curso de formação de novos Promotores de Justiça - Local: Sede do MPRS.

Dia 05 e 06

67ª Reunião Ordinária do CNOMP - Local: Online - formato híbrido.

Dia 24

Lançamento do Projeto "O Rio Grande te Escuta" - Ação Integrada de ouvidorias de Instituições Públicas Gaúchas - Local: Palácio da Justiça do RS.

Dia 28

Lançamento do Guia "O Rio Grande te Escuta" - Local: Parque da Redenção em Porto Alegre.

NOVEMBRO

Dias 08 a 10

68ª Reunião Ordinária do CNOMP e

XXV Congresso Nacional do Ministério Público - Local: Salvador/BA.

Dias 22 a 24

II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres - COJUM - Local: Sede do Tribunal de Justiça em Florianópolis/SC.

DEZEMBRO

Dia 04

Reunião do Comitê da LGPD - Local: Sede do MPRS.

Natal dos Acolhidos de Porto Alegre - Local: Estádio Beira-Rio.

Dia 05

Solenidade de Outorga da Ordem do Mérito Ministério Público do Rio Grande do Sul 2023 - Local: Sede do MPRS.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS *de algumas participações*





(51) 995.574.616



(51) 3295.1601



www.mprs.mp.br/ouvidoria



ouvidoria@mprs.mp.br



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