

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA, DO SIC E DA GOVERNANÇA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO MPSP

SUMÁRIO

1. Apresentação da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão e da Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
 - 1.1. Ouvidoria
 - 1.2. Serviço de Informação ao Cidadão
 - 1.3. Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
2. Serviços prestados na Ouvidoria
 - 2.1. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria
 - 2.3. Funcionamento da Ouvidoria com relação às manifestações recebidas
 - 2.4. Canais de atendimento da Ouvidoria
 - 2.5. Prazo para o atendimento
3. SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
 - 3.1. Coordenador do SIC
 - 3.2. Regramentos legais
 - 3.3. O que pode ser solicitado ao SIC
 - 3.4. Prazo para resposta aos pedidos de informação
 - 3.5. Recusa à prestação de informações
 - 3.6. Como solicitar as informações
 - 3.7. Como são encaminhadas as informações ou as certidões solicitadas
 - 3.8. Orientações básicas
 - 3.9. Canais de comunicação com o SIC
4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

1. Apresentação da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão e da Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

1.1. A Ouvidoria é a porta de entrada de qualquer instituição pública ou privada. Ela é o canal de interlocução entre a população e tais instituições. Assegura

Rua Riachuelo, 115 – 9º andar – sala 920 – Centro – São Paulo/SP – CEP. 01007-904
Telefone: 3119.9700 e-mail: ouvidoria@mpsp.mp.br

transparência, participação, controle social, facilidade de acesso, informação, agilidade no tratamento e encaminhamento das manifestações, além da segurança dos dados pessoais dos cidadãos.

Em discurso da campanha das Diretas já em 1985, Tancredo de Almeida Neves, depois de enfatizar que “não teremos a Pátria que Deus nos destinou enquanto não formos capazes de fazer de cada brasileiro um cidadão, com plena consciência dessa dignidade”, afirmou que *a cidadania não é atitude passiva, mas ação permanente em favor da comunidade*.

E a Ouvidoria assegura essa ação permanente em favor da comunidade pois, como regra, recebe, trata e encaminha todas as manifestações recebidas dos cidadãos, contendo reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões.

A implantação de Ouvidorias no Ministério Público brasileiro foi determinada pela Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, que expressamente estabeleceu que sua criação deveria se dar por meio de Leis da União e dos Estados, para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao CNMP (art. 130-A, § 5º).

No Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP), a Ouvidoria foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 1127, de 29 de novembro de 2010, com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela instituição (art. 1º).

Dentre as várias atribuições da Ouvidoria do MPSP previstas no art. 2º da referida Lei Complementar Estadual, destacam-se:

a) receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões de qualquer interessado sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público (inc. I).

Isso mostra a atuação da Ouvidoria atendendo tanto o público interno (membros, servidores e estagiários do MPSP), como o público externo (cidadão e cidadã).

b) informar ao interessado as providências adotadas pelo Ministério Público em decorrência de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo (inc. V).

c) propor aos órgãos internos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional (inc. VIII).

Neste aspecto, a Ouvidoria do MPSP já formulou inúmeros pedidos à administração superior, destacando-se a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados na Instituição, a criação da Ouvidoria das Mulheres, a expansão do Grupo ou da Promotoria de Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher etc.

d) dar conhecimento aos órgãos da administração superior do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das reclamações e denúncias recebidas (inc. IX).

Visando dar atendimento a esse dispositivo legal, a Ouvidoria do MPSP faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público e busca assento e voz perante o Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça e o Conselho Superior do Ministério Público.

e) desenvolver outras atividades correlatas às suas finalidades (inc. X).

A Ouvidoria do MPSP não é órgão da administração superior do MPSP e nem possui poderes correccionais (art. 2º, parágrafo único). Ela é independente e todos os órgãos referidos nos artigos 5º a 8º da Lei Orgânica do Ministério Público de São Paulo (Lei Complementar Estadual nº 734/93) – *da Administração Superior, da Administração, de Execução e Auxiliares* - deverão prestar-lhe, em caráter de prioridade, as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados e o apoio operacional de que necessitar (art. 5º da Lei Complementar Estadual nº 1127/2010).

Desta forma, importante frisar que a Ouvidoria do MPSP não presta assessoria jurídica nem tem atribuição para fazer a defesa judicial do cidadão. O seu papel é de orientá-lo sobre como proceder para garantir o respeito aos seus direitos. Podemos indicar-lhe caminhos, mas nosso atendimento não equivale e nem pretende substituir uma consultoria jurídica.

1.2. A partir do último trimestre de 2020 o Ouvidor do MPSP passou a exercer também a função de Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O acesso a informações no Ministério Público do Estado de São Paulo observará a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e o disposto na legislação vigente, nos termos da Resolução nº 744/2012-PGJ, de 20 de setembro de 2012.

A mencionada Resolução estabelece competir à Procuradoria-Geral de Justiça a gestão estratégica do acesso a informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros do Ministério Público do Estado de São Paulo, respeitadas as competências privativas dos demais órgãos da Administração Superior (art. 2º, *caput*) e que, ressalvada a competência dos demais órgãos da Administração Superior, compete aos Subprocuradores-Gerais de Justiça, à Chefia de Gabinete, ao Diretor-Geral e aos Coordenadores dos Centros de Apoio Operacional a prestação das informações relativas às suas atribuições (art. 3º, *caput*). É certo,

porém, que as decisões dos Subprocuradores-Gerais de Justiça, da Chefia de Gabinete, do Diretor-Geral e dos Coordenadores dos Centros de Apoio Operacional relacionadas à prestação de informações poderão ser revistas pelo Procurador-Geral de Justiça de ofício ou mediante recurso administrativo interposto pelo interessado no prazo Legal (art. 3º, parágrafo único).

O fornecimento da informação no MPSP se dá da seguinte forma:

a) Compete à Área de Documentação e Divulgação o serviço de busca e fornecimento de informação em mídia (art. 5º).

b) Compete ao CTIC - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação a implantação de sistemas para a automatização do serviço criado, bem como as providências necessárias para a adaptação do sítio oficial às disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e das resoluções editadas pelo Conselho Nacional do Ministério Público (art. 6º).

c) O acesso a informações relativas a inquéritos civis, procedimentos de investigação criminal, compromissos de ajustamento de conduta, atividades de inteligência e outros procedimentos instaurados e presididos pelo Ministério Público no exercício de suas funções institucionais observará a legislação específica vigente, competindo a decisão e as operações de tratamento ao membro do Ministério Público que o preside, ainda que esteja arquivado (art. 7º).

d) O acesso a informações relativas a sindicâncias e processos administrativos disciplinares observará a legislação específica vigente e o disposto em resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público (art. 8º).

e) Compete à Diretoria-Geral:

- I – fornecer ao SIC/MPSP – Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério Público do Estado de São Paulo os recursos humanos e materiais necessários para o exercício de suas funções;
- II – publicar os relatórios mencionados no art. 30 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, podendo, para tanto, expedir a regulamentação necessária (art. 9º, incisos I e II).

A referida Resolução nº 744/2012-PGJ, de 20 de setembro de 2012 também instituiu, com mandato que coincide com o do Procurador-Geral de Justiça, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações para o exercício das competências discriminadas nos artigos 15; 16, § 3º; 17, § 2º e 35 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que é composta:

- I – pelo Procurador-Geral de Justiça, que a presidirá;
- II – pelo Subprocurador-Geral de Justiça de Gestão;
- III – pelo Diretor-Geral;
- IV – por 01 (um) membro do Ministério Público de primeira instância, designado pelo Procurador-Geral de Justiça;
- V – por 01 (um) membro do Ministério Público de segunda instância, designado pelo Procurador-Geral de Justiça (art. 10, incisos e §§).

Mas sem prejuízo da competência da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, o interessado poderá recorrer ao Procurador-Geral de Justiça no caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação (art. 10, § 6º).

Assim, importante enfatizar que o Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério Público do Estado de São Paulo – SIC/MPSP, criado pelo Resolução nº 744-PGJ, de 20 de setembro de 2012, tem como incumbência a gestão operacional do acesso do cidadão a informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros da

Instituição, conforme diretrizes estabelecidas pela Lei Complementar Estadual nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Logo, por meio do SIC/MPSP, não é possível obter do MPSP informações que se encontram com outros Órgãos Públicos.

E a prestação da informação compete aos órgãos de Administração Superior, órgãos de Administração, órgãos de Execução e órgãos Auxiliares da Instituição (Lei Complementar Estadual nº 734/93, art. 4º e seguintes), de acordo com suas atribuições, cujas decisões poderão ser revistas pelo Procurador-Geral de Justiça de ofício ou mediante recurso administrativo interposto pelo interessado, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência.

Assim, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, o SIC/MPSP, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegura (I) - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; (II) - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e (III) - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso (art. 6º, incisos I a III).

A Resolução nº 744/2012-PGJ foi alterada pela Resolução nº 1.471/2022-PGJ, de 02 de maio de 2022, para constar que a Ouvidoria do MPSP recebeu, por delegação, a gestão operacional do acesso à informação e a execução da respectiva política, além de estabelecer que o SIC/MPSP é coordenado pelo Ouvidor do MPSP.

Importante enfatizar, por fim, que o SIC/MPSP realiza a proteção da informação dos dados pessoais em harmonia com a Lei Geral de Proteção de Dados.

1.3. A Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) dispõe sobre tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (art. 1º, *caput*).

Com o objetivo de implantar a LGPD no MPSP foi publicada a Resolução nº 1.299/2021-PGJ, de 13 de janeiro de 2021, que incumbiu o Ouvidor de exercer a função de Encarregado de Proteção de Dados, com apoio técnico e jurídico do Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

A aludida implantação teve por fundamentos a proteção de direitos e liberdades fundamentais, o exercício da cidadania, o incremento da confiabilidade do indivíduo no Ministério Público do Estado de São Paulo e a eficiência no cumprimento das atribuições constitucionais, legais e normativas (art. 1º, p. único).

As disposições da Resolução se relacionam às atividades administrativas, de gestão e finalísticas do Ministério Público do Estado de São Paulo, e definem diretrizes para a atuação do Encarregado do Ministério Público do Estado de São Paulo e do Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (art. 2º, p. único).

Em conformidade com a LGPD estabelece que a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais não se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado pelo Ministério Público do Estado de São Paulo para fins exclusivamente jornalísticos, artísticos, acadêmicos, de segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado ou atividades de inteligência, de segurança orgânica, de investigação e de repressão de infrações penais (art. 3º).

Também dispõe que nenhuma disposição da Resolução poderá ser interpretada de forma a gerar lesão à ordem jurídica, aos direitos e interesses individuais ou transindividuais, ou comprometer a efetividade, a eficiência e a finalidade das atribuições do Ministério Público do Estado de São Paulo (art. 4º, § 1º). Vale dizer, a implantação da LGPD no MPSP não causará prejuízo à atividade fim da Instituição – prevista constitucionalmente – e estará harmonizada com a Lei de Acesso à Informação.

Outra previsão importante é de que as disposições da Resolução deverão ser interpretadas em consonância com os instrumentos de investigação civil no âmbito da tutela coletiva e direitos individuais indisponíveis, especialmente no que diz à possibilidade de imposição de sigilo fundamentado, decorrente de lei ou por necessidade de investigação civil em procedimento administrativo, sobre a integralidade ou determinadas atividades de tratamento de dados pessoais, nos termos das normas vigentes e regulamentação específica (art. 4º, § 3º).

No tocante à proteção dos dados pessoais, o Ministério Público do Estado de São Paulo empregará os esforços necessários para que os dados pessoais sejam mantidos disponíveis, adequados, exatos e atualizados, bem como protegidos por procedimentos internos, com trilhas de auditoria, para registrar utilização, autorizações, acesso, impactos e violações (art. 7º). E a sua responsabilidade estará circunscrita ao emprego dos meios razoáveis e disponíveis na verificação da identidade do solicitante (art. 10, § 3º).

É certo, porém, que a solicitação de exercício de direitos do titular poderá ser negada, total ou parcialmente, de maneira fundamentada e por motivo legítimo, quando houver prejuízo ao cumprimento das obrigações legais ou ao desenvolvimento das atribuições institucionais, notadamente as hipóteses relacionadas a procedimentos sob sigilo, direitos de propriedade intelectual de determinados sistemas de processamento de dados, pedidos de exclusão de dados em caso de necessidade de retenção por dever legal ou necessidade de

proteção do Ministério Público do Estado de São Paulo ou de terceiros (art. 10, § 4º).

Nos termos da LGPD o Ministério Público do Estado de São Paulo poderá realizar **transferência internacional de dados pessoais**, quando necessária para a cooperação jurídica internacional entre órgãos públicos de inteligência, investigação ou persecução, para a proteção da vida e integridade do titular ou de terceiros ou para o cumprimento de atribuição legal, observados os instrumentos de direito internacional e o adequado grau de proteção de dados pessoais conferido pelos países ou organismos internacionais (art. 11).

O Ministério Público do Estado de São Paulo é o controlador dos dados pessoais tratados no âmbito de suas atividades (art. 12).

Os fornecedores de serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação são considerados operadores e devem realizar o tratamento de dados de acordo com esta Política, com as instruções fornecidas pelo controlador e com as normas específicas aplicáveis (art. 13).

Como já informado em alhures, o Encarregado de Proteção de Dados é o Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, observadas as disposições da Lei Complementar Estadual nº 1.127/2010 (art. 14).

Foi instituído e se encontra em atividade o Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, de natureza consultiva e multissetorial, com atribuição de prestar apoio técnico e jurídico ao Encarregado. Ele é composto de:

- I - um representante da Corregedoria-Geral
- II - um representante do Órgão Especial do Colégio de Procuradores
- III - um representante do Conselho Superior do Ministério Público
- IV - um representante da Escola Superior do Ministério Público

Rua Riachuelo, 115 – 9º andar – sala 920 – Centro – São Paulo/SP – CEP. 01007-904
Telefone: 3119.9700 e-mail: ouvidoria@mpsp.mp.br

- V - um representante do Diretor-Geral
- VI - o Coordenador do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)
- VII - um representante do CAO Cível e de Tutela Coletiva
- VIII - um representante do CAO Criminal
- IX - o Coordenador do Núcleo de Inteligência e Gestão de Conhecimento
- X - um representante dos Promotores de Justiça do Interior, para mandato de dois anos, permitidas reconduções, mediante a formação de lista de interessados
- XI - um representante dos Promotores de Justiça da Capital, para mandato de dois anos, permitidas reconduções, mediante a formação de lista de interessados (art. 17).

Caberá ao Encarregado deliberar, de acordo com a relevância e gravidade do incidente, sobre a necessidade de comunicação à Autoridade Nacional e aos titulares dos dados pessoais (art. 20, p. único).

Consultar a Lei Complementar Estadual nº 1127/2010 [clicar](#)

Consultar a Lei de Acesso à Informação [clicar](#)

Consultar a Lei Geral de Proteção de dados [clicar](#)

Consultar a Resolução nº 744/2012-PGJ, de 20 de setembro de 2012 [clicar](#)

Consultar a Resolução nº 1.299/2021-PGJ, de 13 de janeiro de 2021 [clicar](#)

2. Serviços prestados na Ouvidoria

A Lei Complementar Estadual nº 1127, de 29 de novembro de 2010, criou a Ouvidoria do MPSP com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela instituição (art. 1º).

Na prestação de serviço público ao cidadão a Ouvidoria do MPSP recebe, examina e encaminha reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões de qualquer interessado sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público. Ela também informa ao interessado as providências adotadas pelo Ministério Público em decorrência de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo.

Nos casos em que a manifestação é de atribuição de outro órgão público, **quando possível**, a Ouvidoria do MPSP providencia o encaminhamento. E para tanto foi criada a Rede de Ouvidorias Municipais parceiras da Ouvidoria do MPSP, além de se celebrar convênios, termos de cooperação técnica e termos de parceria com outros órgãos públicos.

A Ouvidoria não presta assessoria jurídica nem tem atribuição para fazer a defesa judicial do cidadão. O seu papel é de orientá-lo sobre como proceder para garantir o respeito aos seus direitos. Podemos indicar-lhe caminhos, mas nosso atendimento não equivale e nem pretende substituir uma consultoria jurídica.

2.1. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria

Conforme estabelecido no art. 2º, inciso I da Lei Complementar Estadual nº 1127, de 29 de novembro de 2010, a Ouvidoria do MPSP recebe, trata e encaminha reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões de qualquer interessado sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público. Mas qual a diferença dessas modalidades de manifestações?

RECLAMAÇÕES

São manifestações de insatisfação com o atendimento, a atuação ou o serviço público prestado pelo MPSP.

DENÚNCIAS

São manifestações que tratam da comunicação de ato ilícito praticado que demandam a atuação do MPSP.

CRÍTICAS

São julgamentos desfavoráveis do cidadão com relação à atuação do MPSP e a qualidade dos serviços prestados por seus integrantes.

APRECIÇÕES

São avaliações positivas ou negativas sobre o atendimento ou trabalho desenvolvido pelo MPSP em determinada área.

COMENTÁRIOS

São ponderações sobre a atuação do MPSP.

ELOGIOS

São julgamentos favoráveis do cidadão com relação à atuação do MPSP e a qualidade dos serviços prestados por seus integrantes.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

São solicitações de esclarecimentos sobre a atuação do MPSP ou de outros órgãos públicos.

Importante anotar que, caso se pretenda obter acesso a informações internas do MPSP relativas a assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros, conforme diretrizes estabelecidas pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), então se deverá fazer uso do SIC/MPSP – Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério Público do Estado de São Paulo.

SUGESTÕES

Rua Riachuelo, 115 – 9º andar – sala 920 – Centro – São Paulo/SP – CEP. 01007-904
Telefone: 3119.9700 e-mail: ouvidoria@mpsp.mp.br

São manifestações em que o cidadão apresenta propostas, ideias e/ou soluções que possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo MPSP.

2.3. Funcionamento da Ouvidoria com relação às manifestações recebidas

Ao receber a manifestação, como regra, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo trata e providencia o seu encaminhamento a um órgão interno ou externo, ou emite uma orientação ao cidadão.

E com o objetivo de assegurar a proteção dos dados pessoais, o Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria – principal entrada das manifestações no MPSP - oferece 3 opções de registro: *Identificado*, *Sigiloso* ou *Anônimo*.

E ainda que o cidadão opte pelo modelo Identificado, o sistema pergunta a ele:

Para atender sua manifestação, a Ouvidoria do MPSP poderá ter que encaminhar seus dados pessoais a outros Órgãos da Instituição ou a outros Órgãos Públicos (artigos 2º, inc. I e 7º, ambos da Lei Complementar Estadual nº 1.127/2010).

Nos termos da Lei nº 13.709/2018, concorda com o encaminhamento?

Caso a resposta seja negativa, automaticamente o sistema transfere o registro para a forma sigilosa.

Com o tratamento das manifestações, os encaminhamentos são dados da seguinte forma:

a) Manifestações anônimas desprovidas de plausibilidade ou com pedidos formulados que não podem ser atendidos, por não se conhecer o solicitante – são arquivadas na Ouvidoria.

Rua Riachuelo, 115 – 9º andar – sala 920 – Centro – São Paulo/SP – CEP. 01007-904
Telefone: 3119.9700 e-mail: ouvidoria@mpsp.mp.br

b) Manifestações sigilosas ou identificadas desprovidas de plausibilidade ou com pedidos formulados que não podem ser atendidos – o cidadão é instado a complementar o pedido formulado, se possível.

c) Manifestações de atribuições de outros órgãos públicos - sempre que possível, a eles são encaminhadas para conhecimento e a tomada das providências pertinentes, nos termos do art. 7º da Lei Complementar Estadual nº 1127/2010.

d) Manifestações claras e precisas, com provas anexas ou indicadas – são encaminhadas aos órgãos de execução do MPSP para as providências legais.

2.4. Canais de atendimento da Ouvidoria

a) Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria – é a principal entrada das manifestações no MPSP e oferece 3 opções de registro: *Identificado*, *Sigiloso* ou *Anônimo*.

E ainda que o cidadão opte pelo modelo Identificado, o sistema pergunta a ele:

Para atender sua manifestação, a Ouvidoria do MPSP poderá ter que encaminhar seus dados pessoais a outros Órgãos da Instituição ou a outros Órgãos Públicos (artigos 2º, inc. I e 7º, ambos da Lei Complementar Estadual nº 1.127/2010).

Nos termos da Lei nº 13.709/2018, concorda com o encaminhamento?

Caso a resposta seja negativa, automaticamente o sistema transfere o registro para a forma sigilosa.

No Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria é possível encaminhar reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público e, inclusive, anexar as provas de que dispõe.

Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria **clique**

b) Telefone – usado apenas para o atendimento e orientação do cidadão – não é possível encaminhar a manifestação por essa via.

(11) 3119 9700

c) Carta enviada pelos Correios – endereçada para o seguinte endereço: Rua Riachuelo nº 115, 9º andar, Sé, São Paulo, CEP 01007-904 – importante não esquecer de relatar detalhadamente os fatos, identificar os envolvidos com endereço residencial e anexar ou indicar as provas.

d) Atendimento pessoal na sede da Ouvidoria do MPSP, situada na Rua Riachuelo nº 115, 9º andar, Sé, São Paulo, CEP 01007-904 – com registro das manifestações apenas para as pessoas que não dispõem de acesso à Internet.

2.5. Prazo para o atendimento

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo conta com o Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, com base de dados única, que permita o registro das informações relacionadas às manifestações encaminhadas pelo cidadão.

Mas qualquer que seja a forma de encaminhamento da manifestação à Ouvidoria do MPSP, as respostas aos interessados serão dadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo justo impedimento ou força maior, nos termos do parágrafo único do art. 6º da Lei Complementar Estadual nº 1127/2010.

Rua Riachuelo, 115 – 9º andar – sala 920 – Centro – São Paulo/SP – CEP. 01007-904
Telefone: 3119.9700 e-mail: ouvidoria@mpsp.mp.br

3. SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério Público do Estado de São Paulo – SIC/MPSP, regulamentado pela Resolução nº 744-PGJ, de 20 de setembro de 2012, visa atender às diretrizes da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informação), funcionando como canal direto de comunicação com a sociedade.

O acesso a informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros pode ser obtido no **e-SIC**, pelo telefone (11) 3119-9700 ou pessoalmente na Rua Riachuelo, 115, Centro, São Paulo, CEP 01007-904.

Toda solicitação é registrada e regularmente processada, culminando na oferta de resposta no prazo máximo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 se necessário. Eventual inconformismo pode ser processado mediante a interposição de recurso administrativo endereçado ao Procurador-Geral de Justiça, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, por meio do próprio **e-SIC**.

Lembramos que o Portal da Transparência do Ministério Público de São Paulo disponibiliza informações sobre seus gastos e sua estrutura administrativa. O Portal pode ser acessado pelo endereço http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Portal_da_Transparencia.

E, finalmente, sempre bom destacar que disponibilizamos também na página principal do sítio eletrônico www.mpsp.mp.br informações relacionadas a consulta de procedimentos. Basta acessar <https://sismpconsultapublica.mpsp.mp.br/> ou o próprio banner

localizado ao lado direito ou, ainda, o http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Portal_da_Transparencia/Atividade_Fim.

Caso deseje solicitar certidão do Ministério Público do Estado de São Paulo acesse

o http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Portal_de_Sistemas/Boleto_Bancario e siga as instruções.

3.1. Coordenador do SIC

O Coordenador responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o Ouvidor do MPSP, nos termos do parágrafo único do art. 2º da Resolução nº 1471/2022-PGJ.

3.2. Regramentos legais

Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11) – **clique**

Decreto Federal nº 7.724/2012 - regulamenta a Lei 12.527/11 – **clique**

Resolução nº 89 de 28/08/2012 do CNMP – **clique**

Resolução nº 744-PGJ, de 20 de setembro de 2012 - **clique**

Resolução nº 1.471/2022-PGJ, de 02 de maio de 2022 – **clique**

3.3. O que pode ser solicitado ao SIC

Ao formular pedido pelo e-SIC o cidadão poderá obter informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros do Ministério Público do Estado de São Paulo.

Caso deseje solicitar certidão do Ministério Público do Estado de São Paulo acesse

Rua Riachuelo, 115 – 9º andar – sala 920 – Centro – São Paulo/SP – CEP. 01007-904
Telefone: 3119.9700 e-mail: ouvidoria@mpsp.mp.br

o http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Portal_de_Sistemas/Boleto_Bancario e siga as instruções.

Segundo a Resolução CNMP nº 89/2012, os pedidos de informação para serem **válidos** devem possuir as seguintes características básicas: ser compreensível; ser específico; ser detalhado; ser razoável; ser de guarda e de responsabilidade da unidade demandada; e ser uma informação que exista.

Assim, **não são válidos** e não devem ser solicitados pelo Serviço de Informação ao Cidadão pedidos de consulta jurídica, genérico, inexistente, desarrazoado ou desproporcional, que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações ou serviços de produção, que solicitam informações que não sejam de competência do Ministério Público ou, ainda, que contem com classificação equivocada, tratando-se, por exemplo, de reclamação ou crítica (CNMP - Manual de Atendimento à Sociedade – Brasília – 2017).

3.4. Prazo para resposta aos pedidos de informação

A Lei de Acesso a Informação estabelece o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias (art. 11, §§ 1º e 2º).

3.5. Recusa à prestação de informações

Toda a recusa deve ser motivada por razões de fato e de direito, cabendo recurso no prazo de 10 (dez) dias, dirigido à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão (Lei de Acesso à Informação, art. 15 e p. único).

3.6. Como solicitar as informações

O acesso a informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros do Ministério Público do Estado de São Paulo pode ser obtido no **e-SIC**, pelo telefone (11) 3119-9700 ou pessoalmente na Rua Riachuelo, 115, Centro, São Paulo, CEP 01007-904.

3.7. Como são encaminhadas as informações ou as certidões solicitadas

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), desenvolvido pela CGU – Controladoria-Geral da União, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação ao Ministério Público do Estado de São Paulo.

Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por *e-mail* cadastrado no pedido, entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

3.8. Orientações básicas

No pedido de acesso à informação é **obrigatória a identificação do requerente**, nos termos do *caput* do art. 10 da Lei de Acesso à Informação.

Não é necessário justificar os motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público (art. 10, § 3º da Lei de Acesso à Informação), mas o uso ilícito ou ilegal de tais informações pode acarretar responsabilização.

O serviço de busca e de fornecimento de informação é gratuito (art. 12, *caput*), mas o órgão ou a entidade poderá cobrar exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, quando o serviço de busca e de fornecimento da informação exigir reprodução de

documentos pelo órgão ou pela entidade pública consultada (art. 12, § 1º). Estará isento deste pagamento aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983 (art. 12, § 2º).

3.9. Canais de comunicação com o SIC

O acesso a informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros pode ser obtido no **e-SIC**, pelo telefone (11) 3119-9700 ou pessoalmente na Rua Riachuelo, 115, Centro, São Paulo, CEP 01007-904.

4. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A Resolução nº 1.299/2021-PGJ instituiu a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, no âmbito do Ministério Público de São Paulo (MPSP) e incumbiu ao Ouvidor exercer as funções de Encarregado de Proteção de Dados (art. 14), contando com o apoio técnico e jurídico do Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (art. 17, *caput*).

O Encarregado de Proteção de Dados é o agente de centralização das comunicações entre o controlador, os titulares dos dados (os cidadãos) e as autoridades nacionais. Ele exerce as atividades descritas no art. 41, § 2º, da Lei Geral de Proteção de Dados, a saber:

- I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

- II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;

III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e

IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

Assim, na condição de Encarregado de Proteção de Dados, o Ouvidor do MPSP, pelo Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, recebe reclamações e comunicações do cidadão titular de dados pessoais, presta os esclarecimentos e adota as providências necessárias.

O Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais possui natureza consultiva e multissetorial, com atribuição de prestar apoio técnico e jurídico ao Encarregado, nos termos dos artigos 17 e 18 da Resolução nº 1.299/2021-PGJ, contando com Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 1.449/2022-PGJ.

O titular dos dados pessoais tem direito a obter as informações sobre o tratamento de seus próprios dados, mediante requerimento expresso dirigido ao Encarregado, que poderá ser negada, total ou parcialmente, de maneira fundamentada e por motivo legítimo, quando houver prejuízo ao cumprimento das obrigações legais ou ao desenvolvimento das atribuições institucionais, notadamente as hipóteses relacionadas a procedimentos sob sigilo, direitos de propriedade intelectual de determinados sistemas de processamento de dados, pedidos de exclusão de dados em caso de necessidade de retenção por dever legal ou necessidade de proteção do Ministério Público do Estado de São Paulo ou de terceiros (art. 10, *caput* e § 4º da Resolução nº 1.299/2021-PGJ).

Mas o solicitante deverá comprovar que é o titular dos dados pessoais quando da solicitação e o Encarregado de Proteção de Dados poderá pedir informações ou documentos complementares para comprovar a identidade do solicitante.

Importante lembrar que a Lei Geral de Proteção de Dados, nos termos de seu art. 4º, **NÃO SE APLICA** ao tratamento de dados pessoais:

- I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos;
- II - realizado para fins exclusivamente:
 - a) jornalístico e artísticos; ou
 - b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;
- III - realizado para fins exclusivos de:
 - a) segurança pública;
 - b) defesa nacional;
 - c) segurança do Estado; ou
 - d) **atividades de investigação e repressão de infrações penais**; ou
- IV - provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei.

Por fim, necessário enfatizar que o MPSP aplicará medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação e governança institucional aptas a proteger os dados pessoais tratados, com observância das normas técnicas (art. 19, da Resolução nº 1.299/2021-PGJ), mas sua responsabilidade estará circunscrita ao emprego dos meios razoáveis e disponíveis na verificação da identidade do solicitante (art. 10, § 3º da Resolução nº 1.299/2021-PGJ).