



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO

PRESTAÇÃO DE CONTAS

BALANÇO 2015-2019

Abril de 2019

Prezado (a) Colega.

Findou-se minha passagem pela Ouvidoria do Ministério Público.

Após duas gestões seguidas, encerrou-se o meu mandato neste mês de março. Estou designado para responder pelo expediente, até realização de eleições, no próximo dia dez.

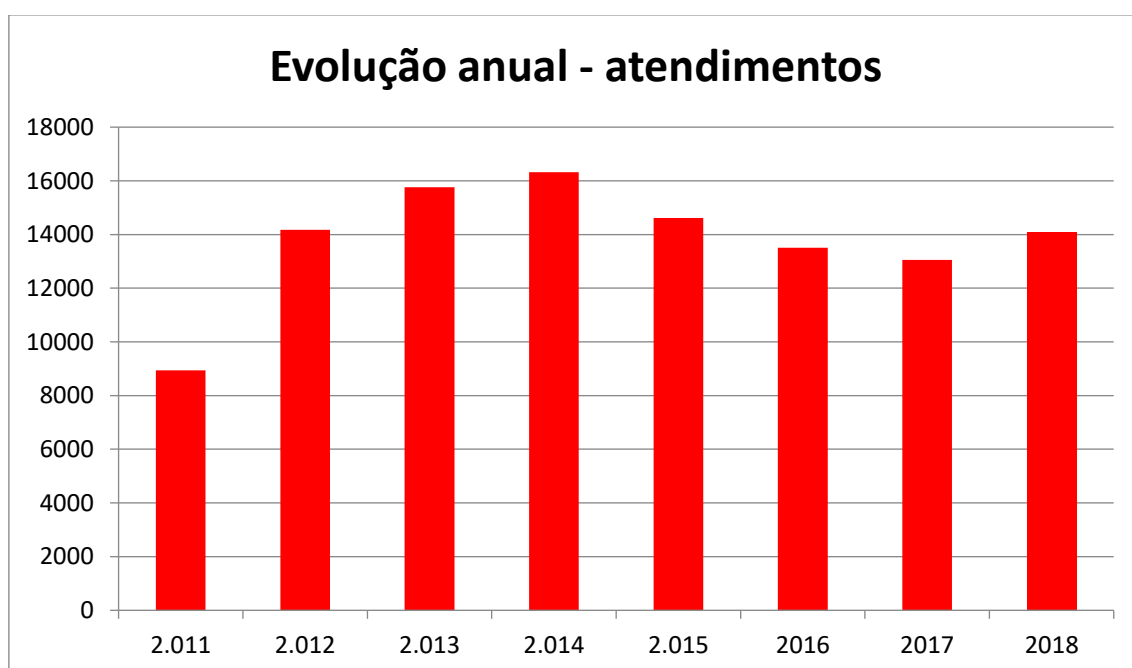
Por dever de lealdade aos colegas que me elegeram e reelegeram, e atendendo ao princípio da transparência, apresento a presente “prestação de contas”.

Quatro anos passam rápido. Muito fizemos, mas muito há por fazer.

Após o primeiro período, sob responsabilidade do Dr. Fernando José Marques, recebemos uma Ouvidoria já minimamente estruturada e procuramos dar nossa contribuição ao melhoramento de suas atividades e, principalmente, cumprir o seu papel de interlocução entre a sociedade e a Instituição.

I – INTRODUÇÃO: A sociedade e o Ministério Público. Dados objetivos.

Podemos, de início, destacar que a sociedade acredita e confia no Ministério Público, tanto que se socorre dele para inúmeras demandas. Somente via Ouvidoria, percebemos que esta confiança é cada dia maior. Seja pelo número de demandas recebidas, seja pelo ínfimo quantitativo de reclamações em face da conduta de membros do Ministério Público.



Já no tocante às manifestações com reclamações quanto ao trabalho dos membros, temos.

Ano	Manifestações enviadas à Corregedoria
2011	43
2012	26
2013	61
2014	54
2015	74
2016	94
2017	71
2018	80
Total	503

Graficamente, vemos a ínfima percentagem entre total de manifestações x total reclamações.



II – ATUAÇÃO INTERNA

Destaco, neste tópico, que algumas medidas foram adotadas para aprimoramento do trabalho desenvolvido:

1. **Mobiliário, condições de trabalho e sistemas informatizados.**

Foram solicitadas e providenciadas alterações das mesas de trabalho, do piso, da rede de telefonia e dos equipamentos de informática.

Também foram providenciados pelo CTIC alterações no SIS-Ouvidoria com objetivo de otimizar o processo de coleta de informes, para confecção dos relatórios.

E, atualmente, em curso, desenvolvimento de novo formulário.

2. Fluxo de trabalho. Regimento Interno.

Definidos os fluxos de trabalho (já em vigência nas gestões anteriores), procedeu-se a uma padronização, seja dos encaminhamentos ou das manifestações, culminando com a edição da Portaria 1/17, que estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria (DOE de 27/09/17).

Tratou-se de um grande avanço para que se padronizasse o trâmite, bem assim, possibilitar que, quando da substituição do Ouvidor ou dos servidores, não haja solução de continuidade e, ao mesmo tempo, faculta ao titular da Ouvidoria proceder o seu aprimoramento ou atualização, quando conveniente.

3. Instituição de boletins trimestrais

Para fins de publicização das informações e das atividades, foi criado em 2015 e divulgado trimestralmente, via eletrônica a todos os membros, boletim com a síntese da atuação no período.



4. Campanha de aproximação com os servidores. Junho de 2017

É bem sabida a importância do corpo de servidores para a Instituição. Notamos que havia pouca participação deles e, por isso, foi providenciada uma campanha, a partir de correspondências eletrônicas, para conscientizar a importância da efetiva participação de todos na construção de um Ministério Público melhor, mais produtivo e resolutivo.

5. Relatórios analíticos. Aprimoramento das atividades.

A Ouvidoria, como caixa de ressonância da população, dispõe de dados que podem ajudar na elaboração, pela E. Procuradoria Geral de Justiça, e demais órgãos da Administração Superior, dos projetos e planos de atuação. Por isso, estabeleceu-se elaboração de relatórios analíticos anuais, para que se tenha uma visão mais geral de como as Promotorias de Justiça estão enfrentando as questões a elas enviadas, via Ouvidoria.

É mais um importante dado para o perfeito diagnóstico da Instituição.

III – ATUAÇÃO INTEGRADA. CORREGEDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

As funções da Ouvidoria e da Corregedoria estão muito bem delineadas na Lei Orgânica e na Lei que instituiu a Ouvidoria. O que não impede que haja uma atuação conjunta, especialmente de forma preventiva. E assim foi feito.

Destaco que, inicialmente, a pedido da Ouvidoria, a E. Corregedoria-Geral passou a publicar, semestralmente, Avisos sobre a obrigatoriedade de o Promotor de Justiça informar à Ouvidoria e ao manifestante a solução dada à demanda deste, no prazo previsto em Lei.

Outro importante avanço foi, sem dúvida, a assinatura do Protocolo de Ação Integrada, em 19/3/2018, em atendimento à Recomendação 1 da E. Corregedoria Nacional do Ministério Público. Documento este que avançou em termos de atuação conjunta, além do que o preconizado na referida Recomendação. Foram inseridas cláusulas importantes, tais como: realização de seminários, encontros, reuniões de trabalho, audiências públicas, objetivando a melhoria da qualidade do serviço prestado; participação da Ouvidoria, quando necessária ou conveniente, nas reuniões com membros em estágio probatório e o envio de relatórios analíticos da atuação do Ministério Público.

IV - ATUAÇÃO INTEGRADA. ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Com a Escola Superior também houve efetivo intercâmbio. Embora a Recomendação 1-CNMP, acima citada, tenha incluído a previsão de participação da Ouvidoria nos Cursos dos Promotores de Justiça em estágio probatório, aqui em São Paulo tal já vinha ocorrendo desde a implantação da Ouvidoria. Assim é que a Ouvidoria esteve presente em todos os cursos de adaptação entre os anos de 2015/2018, ministrando uma palestra aos novos colegas.

V – ATUAÇÃO EXTERNA.

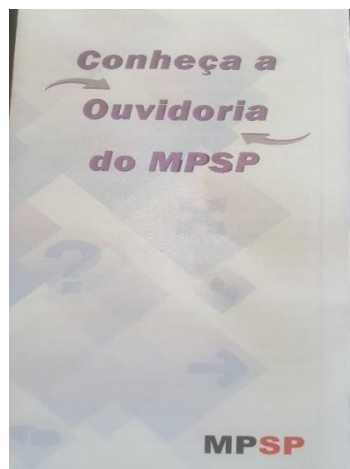
1. Divulgação da Ouvidoria via youtube

Publicamos, com apoio do Núcleo de Comunicação Social do Ministério Público, um vídeo no canal youtube com informes do serviço prestado e de como acionar a Ouvidoria do Ministério Público.



2. Divulgação da Ouvidoria – folder e banner

Ainda com o com apoio do Núcleo de Comunicação Social do Ministério Público, desenvolvemos um folder com as principais informações da Ouvidoria, a ser distribuído quando dos eventos externos. Nestes eventos, utiliza-se, também, um banner criado.



3. **Publicação do Manual de Atendimento à Sociedade**

Em 2017 o Conselho Nacional do Ministério Público, com apoio do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), publicou o Manual de Atendimento à Sociedade. Coube ao Ouvidor do Ministério Público de São Paulo, participar da equipe de Supervisão de conteúdo.



4. **Ações para criação de Ouvidorias nos Municípios**

No mundo de hoje, os princípios da transparência, da eficiência e da publicidade se sobressaem. Por isso, a legislação vem sendo alterada, anualmente, para que os atos da administração pública se adequem a tais princípios.

Pensando nisso, em parceria com o E. Tribunal de Contas do Estado e o Governo do Estado, firmou-se um Convênio, pelo qual as três Instituições convergem esforços para que se criem Ouvidorias em todos municípios paulistas. Ações concretas foram realizadas: palestras, ciclos de estudo e uma cartilha, já publicada no site de nossa Instituição.



5. **Convênio para atuação integrada com a Rede Paulista de Ouvidores**

A análise cotidiana das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria mostrou que muitas dos pedidos se referem a casos de atendimento prestado por funcionário público, uma questão específica e individual ou um serviço pontual mal prestado pelo órgão estadual. Nestes casos, a intervenção do Ministério Público não se justifica e, por isso, firmou-se convênio com a Ouvidoria Geral do Estado na qual as referidas manifestações são para lá enviadas, recepcionadas e dirigidas à ouvidoria responsável, para a adoção das providências cabíveis.

Procedimento semelhante foi adotado em relação a questões envolvendo o Tribunal de Justiça do Estado, com remessa à Ouvidoria daquela Corte.

Com tais medidas, enviamos para órgãos externos 3.800 manifestações em quatro anos, fazendo, com isso, que o demandante não ficasse sem resposta ou amparo e, ao mesmo tempo, evitamos que as Promotorias recebessem tais manifestações.

6. Divulgação da Ouvidoria e do Ministério Público. Formação do cidadão.

A Constituição atribuiu ao Ministério Público a função de ser seu guardião. Por isso, temos que bem servir ao país e à sociedade e, um caminho, é valorizar o cidadão.

E, cidadania se aprende a partir do convívio social e de informações. Por isso, replicando boas iniciativas de outros Ministérios Públicos, criamos os projetos “Conheça o Ministério Público” e “Ministério Público nas Escolas”, com objetivo de levar a palavra do MP para os alunos e professores da rede pública.

Uma parceria foi firmada com a Secretaria Estadual da Educação e, já concretizadas ações: a) palestra para 120 professores e diretores da Delegacia de Ensino Regional Norte 1, capital; b) palestra para 80 professores e diretores da Delegacia de Ensino de Itapevi; c) visita e palestra para 150 alunos da Escola Ennio Vozz, na capital.



Palestra com diretores de escola (Diretoria Regional Norte I) Capital



Palestra com alunos da rede pública de ensino.

7. Divulgação da Ouvidoria e do Ministério Público. Indo à comunidade

Outra iniciativa desta gestão foi a de promover a chamada “Ouvidoria Itinerante”, na qual a Ouvidoria comparece em locais públicos, para atendimento.

Esta ação é adotada largamente em inúmeros Estados, contando com várias formas. O MP vai ao encontro do seu cliente, o cidadão.

Optamos, inicialmente, em participar de eventos que contam com outras Instituições. No caso, o programa “sabadanias” da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, realizadas nos CIC (Centro de Integração da Cidadania). Participamos em 1º de dezembro de 2018, de forma experimental, no evento no CIC Imigrante.



8. Participação em outros eventos

Dentro deste espírito de divulgação da Ouvidoria, do papel do Ministério Público e dos direitos do cidadão (usuário do serviço público) a Ouvidoria esteve presente em diversos eventos, destacando-se o realizado na ALESP



9. Participação no CNOMP

O Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público é uma entidade que se reúne, regularmente, para traçar diretrizes de atuação conjunta. A atividade é prestigiada pela Ouvidoria Nacional e pela Corregedoria Nacional, ambas do Conselho Nacional do Ministério Público.

Ao Estado de São Paulo, no período, coube a vice-presidência da região sudeste por três anos.

Dentre inúmeras atividades realizadas (no plano parlamentar, político, administrativo, etc.), destacamos a edição de um Manual de Boas Práticas em Ouvidorias, cujo objetivo principal é o de exteriorizar e divulgar medidas que foram adotadas em diversas unidades da Federação e que podem ser replicadas no Brasil, tudo com objetivo de aprimoramento do serviço prestado.

A Cartilha encontra-se na página da Ouvidoria junto ao site de nossa Instituição.



VI - CONCLUSÕES

A experiência vivida na Ouvidoria, assim como uma análise do que ocorre na realidade do país, nos dias de hoje, levam-me às seguintes conclusões: neste mundo globalizado, repleto de sistemas de informação, numa época de reivindicação, não é mais possível ao Ministério Público isolar-se e não compreender esta realidade.

A sociedade exige uma atuação menos formal, mais prática, mais comunicativa e mais eficiente, com resolutividade.

Também está claro que o MP precisa se reinventar para sobreviver e não se esquecer que nosso cliente é o cidadão.

De outra parte, não há como deixar de se tomar conhecimento e adotar posturas, ações e medidas que deram resultados em outros Estados. Os exemplos são claros: Ouvidoria itinerante e programa nas escolas são exitosas iniciativas que já estavam em curso.

Finalizando, agradeço imensamente a oportunidade que os meus nobres pares me proporcionaram ao sufragarem meu nome, por duas vezes, esperando ter correspondido às expectativas.

Cordialmente.

Roberto Fleury Bertagni
Procurador de Justiça

