

Ao assumir a Ouvidoria do MPSP não tinha a noção exata do trabalho desenvolvido neste órgão, de tal forma que procurei dar **continuidade administrativa** ao que vinha sendo executado pelos meus antecessores, Dr. Fernando José Marques e Dr. Roberto Fleury Bertagni que, acima de tudo, são meus grandes amigos.

Constatei, já no início, que a Ouvidoria recebia uma grande quantidade de manifestações, que era recepcionada por um número pequeno de servidores – três Oficiais de Promotoria e um Auxiliar de Promotoria.

Antes mesmo de assumir, a chefe informal do cartório, que estava na Ouvidoria desde sua fundação, a competente servidora Shirlene Nogueira Cassola, solicitou e eu concordei com sua saída, para exercer a função de Oficial de Promotoria Chefe do Expediente da Diretoria da Área de Apoio à 2ª Instância.

Após alguns meses, a também competente servidora, Viviane Ferreira Leite, que exercia a informal função de Oficial de Promotoria Chefe também deixou a Ouvidoria, para assumir a função de Oficial de Promotoria Chefe da Subárea de Apoio à Câmara Especial.

Mas, seguindo a ideia de Martins Luther King, de que *“a verdadeira medida de um homem não é como ele se comporta em momentos de conforto e conveniência, mas como ele se mantém em tempos de controvérsia e desafio”*, contando com a dedicação e boa vontade da equipe, conseguimos superar as adversidades e inverter esse êxodo. Hoje a Ouvidoria conta com servidores de outros setores que gostariam de se transferir para ela. Também a eleição para o cargo de Ouvidor contou com 2 candidatos, com propostas de trabalho que foram debatidas com os membros do Colégio de Procuradores de Justiça.

I – A confiança da sociedade no MPSP

A análise objetiva das manifestações x reclamações contra membros do MPSP demonstra, como já havia constatado o Dr. Roberto Fleury na gestão anterior, que há evidente confiança da sociedade na Instituição.

No período, em termos de manifestações, recebemos:

2018 = 14.080

2019 = 20.277

2020 = 25.990

2021 = 30.710

2022 = 38.231

Já em termos de encaminhamento à Corregedoria-Geral do MPSP:

2018 = 80

2019 = 101

2020 = 122

2021 = 73

2022 = 128

II – Participação externa do Ouvidor

Em que pese o excessivo aumento de demanda recebida, a Ouvidoria do MPSP sempre se mostrou presente em eventos externos, quer visitando outras ouvidorias de órgãos públicos, que participando de eventos, como no Projeto da ONG Aldeias Infantis SOS Brasil, no Projeto de Educação em Direitos da Promotoria Comunitária da Juventude (Região Capela do Socorro e Parelheiros) etc.

III – Participação da equipe da Ouvidoria em cursos e seminários

Visando a atualização e o aperfeiçoamento no atendimento ao público, os servidores que fazem parte da Ouvidoria participaram de inúmeros cursos e seminários, inclusive na Escola Superior do MPSP onde, inclusive, gravei aula sobre o funcionamento da Ouvidoria do MPSP.

Importante mencionar que o último seminário que todos os servidores da Ouvidoria participaram foi ministrado pelo Centro de Valorização da Vida - CVV (derivado de parceria que estamos entabulando) – no Auditório Tilene Almeida de Moraes, nos dias 23/01 e 06/02/23, das 8 às 12h, intitulado SABER ESCUTAR É UMA ARTE.

IV – Canal de atendimento ao cidadão e à cidadã

Ao assumir a Ouvidoria do MPSP em 2019, constatei o grave problema do excessivo número de manifestações recebidas – na maioria vindas por e-mail,

em contraste com o pequeno número de servidores para cumprir meus despachos.

O trabalho dos servidores não era fácil, pois tinham que registrar todos os dados do e-mail no SIS-MP, além dos ataques por spam, com a superlotação da caixa de entrada da Ouvidoria. E mesmo assim, nunca se deixou de realizar o atendimento ao público.

Foi então que busquei o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC para melhorar o atendimento e o trabalho desenvolvido pela equipe resultando, ao final de vários meses de reuniões, na inauguração do Canal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã.

O referido Canal, depois, com as adaptações necessárias, passou a ser usado também pela Corregedoria-Geral do MPSP e pelos demais órgãos de execução. Também a CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA, DO SIC E DA GOVERNANÇA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO MPSP foi publicada no site da instituição.

V – Rede de Ouvidorias Municipais parceiras da Ouvidoria do MPSP

Seguindo a determinação contida no art. 7º da Lei Complementar Estadual nº 1127/2010, no sentido de que *“as reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões apresentados à Ouvidoria do Ministério Público que se refiram, integral ou parcialmente, a outros órgãos públicos serão, sempre que possível, a eles encaminhados para conhecimento e a tomada das providências pertinentes”*, passamos a trabalhar em busca de fazer com que todos os Municípios do Estado tivessem as suas ouvidorias e que estas fossem nossas parceiras.

Contamos com o auxílio da Associação Paulista de Municípios, com quem celebramos termo de parceria, recebendo deles os e-mails dos gabinetes de todos os prefeitos, que foi muito útil no período de isolamento social em razão da pandemia.

Durante o período de isolamento social convidamos todos os Municípios a criarem suas ouvidorias e estas serem nossas parceiras, vindo a celebrar vários termos de parceria.

E no início do mês de julho de 2022 foi inaugurada a Rede de Ouvidorias Municipais parceiras da Ouvidoria do MPSP – com inserção no site da Instituição -, vindo a ser realizada sua primeira reunião na data de 19 de julho de 2022, quando então se tratou de pontos importantes, como o da autonomia das Ouvidorias e a observação de que a parceria não visava apenas facilitar o encaminhamento de manifestações, mas, principalmente, o compartilhamento de boas práticas entre as Ouvidorias Municipais, visando melhor atender as pessoas na várias áreas de atuação do MPSP, como saúde, educação etc.

VI – Serviço de informação ao cidadão (SIC)

Em que pese ser atribuição da Ouvidoria receber, examinar e encaminhar pedidos de informação que vier a receber, nos termos do inc. I do art. 2º da Lei Complementar Estadual nº 1.127/2010, não era ela quem recebia os pedidos de informação derivados a Lei de Acesso à Informação.

Visando centralizar este recebimento na Ouvidoria, a partir de outubro de 2020 o Ouvidor passou a ser o Coordenador do SIC recebendo todos os pedidos de informação formulados com base na LAI.

E a Resolução nº 1.471/2022-PGJ, de 02 de maio de 2022 regularizou a situação, alterando a Resolução nº 744/2021-PGJ, para delegar à Ouvidoria do Ministério Público a gestão operacional do acesso a informações e a execução da respectiva política.

VII – Lei geral de proteção de dados

Logo após assumir a Ouvidoria e preocupado com a novel lei geral de proteção de dados (LGPD), que se encontrava no período de *vacatio legis*, solicitei ao então Procurador-Geral de Justiça, Dr. Gianpaolo Poggio Smanio, a criação de Grupo de Trabalho.

Fui atendido e o Grupo de Trabalho foi criado, com a minha participação e de outros ilustres colegas, resultando na edição da Resolução nº 1299/2021-PGJ, de 13/01/2021 – que institui a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, no âmbito do Ministério Público do Estado de São Paulo, determinou que o Encarregado de Proteção de Dados seria o Ouvidor do MPSP

(art. 14) e instituiu o Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (art. 17), que é coordenado pelo Encarregado, que o integra (art. 17, § 1º).

O Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, na data de 30 de julho de 2021, decidiu pela publicação do primeiro Enunciado relativo à Lei Geral de Proteção de Dados, nos seguintes termos:

ENUNCIADO 01: As publicações sobre Membros e Servidores do MPSP, quando estritamente necessário, serão realizadas contendo apenas o nome e o número da matrícula.

O Regimento Interno do Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – aprovado pelo colegiado foi publicado pela Resolução nº 1.449/2022-PGJ, de 15 de março de 2022, com as adequações feitas pela Subprocuradoria-Geral de Justiça Jurídica.

A Política de Segurança da Informação do MPSP – aprovada pelo Comitê – da mesma forma foi instituída pela Resolução nº 1.521/2022-PGJ, de 20/09/22.

Externamente foi criado o Grupo de Encarregados de Proteção de Dados do Ministério Público brasileiro, com reuniões mensais pela plataforma Teams. E na reunião presencial realizada na sede do Conselho Nacional do Ministério Público em Brasília, nas datas de 06 e 07/12/22, foram tratados vários assuntos de interesse das instituições e se aprovou a criação do Colégio de Encarregados de Proteção de Dados do Ministério Público, que vai contar com a presença também da Encarregada de Proteção de Dados do CNMP.

VIII – Ouvidoria das Mulheres

Durante o período de isolamento social houve aumento significativo de violência contra a mulher relatado pela imprensa.

O CNMP criou a Ouvidoria das Mulheres e aproximadamente 40% da demanda recebida por eles era de São Paulo.

Também no levantamento feito pelo Ligue 180 – que da mesma forma recebe reclamações de violência contra a mulher – 40% eram de São Paulo.

Mas a o Canal de Atendimento de nossa Ouvidoria praticamente não recebia reclamações de violência contra a mulher.

Em razão dessa constatação, na data de 16 de julho de 2021 formulamos pedidos ao DD. Procurador-Geral de Justiça, Dr. Mário Luiz Sarrubbo, solicitando a edição de resolução instituindo a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo e a criação de Grupo de Atuação Especial ou Promotoria de Justiça de Enfrentamento à Violência Doméstica para atuar na grande São Paulo e em todas as regiões do interior do Estado.

Foi instituída pela Resolução nº 1.359/2021- PGJ, de 08 de setembro de 2021 a Ouvidoria das Mulheres no âmbito da Ouvidoria do MPSP.

Mas a sua inauguração ocorreu apenas em 12/09/2022, sob a coordenação da Dra. Silvia Chakian de Toledo Santos, que vem prestando às mulheres, vítimas da violência, um excelente serviço, inclusive com atendimentos presenciais e reservados.

A demora na inauguração se deu porque foi necessário reformular o Canal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, para torná-lo mais acolhedor e empático no recebimento de reclamações de violência contra a mulher.

IX – Participação nas reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - CNOMP

Durante os dois períodos de nossa gestão participamos de todas as reuniões do CNOMP, procurando levar o posicionamento do MPSP em vários assuntos, destacando-se:

- 1) Na reunião do dia 02/12/2020 conseguimos aprovar a criação de comissão (cível e criminal) para levar ao CNMP proposta de Resolução, que vise desburocratizar e dar maior eficiência às atividades desenvolvidas pelo Ministério Público.
- 2) 25 e 26/11/2021 – 56ª Reunião em Vitória - ES – o colegiado aprovou sugestão que apresentei para que o CNOMP celebrasse Acordo de Cooperação Técnica com o Conselho Nacional dos Procuradores Gerais e Conselho Nacional dos Corregedores Gerais. Nessa ocasião fomos eleitos para exercer o cargo de Vice-presidente da região sudeste.
- 3) 26/01/22 - Participamos da Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União (CNPGE),

representando a Presidência do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), realizada na sede do MPSP, onde sustentamos a importância de haver união entre os Conselhos Nacionais dos Ouvidores, dos Procuradores-Gerais e dos Corregedores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União, inclusive com a celebração de termo de cooperação técnica, tese, aliás, que propomos e aprovamos em reunião ordinária anterior junto ao CNOMP.

4) Na 57ª Reunião do CNOMP, ocorrida de forma presencial na cidade de Porto Alegre – RS, nos dias 03 e 04 de fevereiro de 2022, em palestra proferida, sustentamos a importância de permitir, nos canais de atendimento ao cidadão, o recebimento de manifestações anônimas.

5) 19/05/22 – participamos como Ouvidor do MPSP e representando a Presidente do CNOMP da 126ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Corregedores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União.

6) Na condição de Vice-Presidente da Região Sudeste do CNOMP na 61ª Reunião Ordinária, como **relator** conseguimos a aprovação da **Nota Técnica nº 001/2022** – pacificando o entendimento de que todos os ramos do Ministério Público brasileiro receberão manifestações anônimas, cabendo a cada um deles escolher a forma mais adequada para tal recebimento.

7) Na 62ª Reunião Ordinária do Colegiado, também como relator, conseguimos a aprovação da Resolução que “Institui a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, no âmbito do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União”.

8) 62ª Reunião Ordinária do CNOMP aprovamos proposta de celebração de termo de cooperação técnica com o Colégio de Diretores de Escolas e Centros de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional dos Ministérios Públicos do Brasil – CDEMP.

9) 17/11/2022 – participamos na condição de Ouvidor do MPSP e representando a Presidente do CNOMP da abertura da 8ª Reunião Ordinária do CDEMP realizada em São Paulo, quando então assinamos o Acordo de Cooperação Técnica entre os dois colegiados.

X – Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)

Durante os dois períodos de nossa gestão participamos de todas as reuniões marcadas pela Ouvidoria do CNMP – para tratar de inúmeros temas, como a aplicação da LGPD no MP brasileiro; acordo de cooperação técnica entre o CNMP e o Ministério de Direitos Humanos; recebimento das demandas do DISC100 e LIGUE180 pelas ouvidorias do MP etc. -, inclusive recepcionando e participando de reuniões com o Ouvidor do CNMP em São Paulo.

Na data de 02/07/20 a Ouvidoria do MPSP aderiu à Rede de Ouvidorias do Ministério Público, coordenada pela Ouvidoria do CNMP, participando de todas as reuniões realizadas, de forma presencial ou online.

XI - Outras parcerias

Na data de 17/12/2019 foi assinado Termo de parceria com a Associação Paulista de Municípios (APM), em síntese, com o fim de convencer todos os 645 Municípios do Estado a instalarem suas Ouvidorias e a criar a Rede de Ouvidorias Municipais parceiras da Ouvidoria do MPSP, que acabou se tornando realidade.

Em 31/08/2022 a Ouvidoria celebrou termo de cooperação técnica com a Associação Todos+ (também designada como Instituto Todos+), proprietária do aplicativo **AKIPOSSO+** - responsável por oferecer maior dignidade por meio da informação, habilitando acesso a serviços como saúde, educação, moradia e diversos outros, essenciais para essas comunidades - com o objetivo de possibilitar aos beneficiários titulares dos dados cadastrais coletados acessar o Canal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, Ouvidoria e Ouvidoria das Mulheres.

Na data de 03/11/2022 foi assinado termo de cooperação técnica com a Associação Brasileira de Ouvidores – ABO – Nacional e Seção São Paulo.

Em 15/03/23 foi assinado o termo de cooperação técnica com a Ouvidoria da OAB – seção São Paulo.

Por fim, na data de 22/03/23 foi assinado o termo de cooperação técnica com a Ouvidoria do TCE-SP.

XII – Readequação da Ouvidoria do MPSP e a possibilidade de o Ouvidor contar com membro assessor e participar de reuniões dos órgãos colegiados da administração superior

Com a edição da Resolução nº 1384/2021-PGJ-CPJ, de 11/11/2021 – que acrescentou parágrafo único ao art. 1º, da Resolução nº 681/2011-PGJ-CPJ – houve a regulamentação da estrutura administrativa e funcional da Ouvidoria do MPSP - para autorizar o PGJ a designar membros para o assessoramento do Ouvidor, a seu pedido.

Na data de 02/05/2022 houve a designação nº 4987/2022 do Dr. Tiago Cintra Zarif, 7º Procurador de Justiça da Procuradoria de Justiça de Interesses Difusos e Coletivos para, com prejuízo de suas atribuições normais, exercer as funções de Assessor junto ao Gabinete do Ouvidor do Ministério Público, nos termos do artigo 1º parágrafo único, da Resolução nº 681/2011-PGJ-CPJ, de 4 de fevereiro de 2011, a partir de 2 de maio de 2022 (DOE 30/04/2022 – republicado em 21/05/2022).

Em razão de pedido formulado, na data de 23/01/2023 houve a edição da Resolução nº 1.572/2023-CPJ, que alterou o regimento interno do Órgão Especial, para assegurar ao Ouvidor do Ministério Público a participação trimestral nas reuniões ordinárias previstas no inciso II do art. 20 deste Regimento Interno, para prestar informações sobre os relatórios apresentados e outros assuntos que se encontrem a seu cargo, garantindo-lhe assento e voz, sem direito a voto (§ 3º do art. 1º).

Pedido semelhante foi feito perante o Conselho Superior do MPSP, que aguarda decisão.

XIII - Agradecimento

Agradeço a todos os membros, servidores e colaboradores do MPSP que me ajudaram a desempenhar o cargo de Ouvidor e prestar um bom serviço à sociedade.

Segundo Augusto Cury *“ninguém conseguirá trabalhar em equipe se não aprender a ouvir. Ninguém aprenderá a ouvir se não aprender a se colocar no lugar dos outros”*.

Foi com este pensamento que desenvolvi as atividades na Ouvidoria do MPSP, mas ciente de que “*o segredo de um grande sucesso está no trabalho de uma grande equipe*” (Murillo Cintra de Oliveira Margarida).

E essa equipe da Ouvidoria do MPSP desempenhou imprescindível papel durante a minha gestão, para permitir que a sociedade recebesse do MPSP tratamento com dignidade, vivendo momento único, com pandemia, isolamento social e mudança de paradigma, onde o teletrabalho que era exceção passou a ser a regra.

Os servidores que fazem parte do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC acabaram integrando a nossa equipe e fizeram toda a diferença, para permitir à Ouvidoria desempenhar seu papel e vencer a excessiva quantidade de demanda recebida.

Agradecimento também ao Diretor-Geral, aos Subprocuradores-Gerais de Justiça, ao Diretor da Escola Superior, à Corregedoria-Geral, ao Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, ao Conselho Superior, aos Centros de Apoio Operacional Criminal, Cível e de Tutela Coletiva e da Execução, que sempre nos atenderam.

Também recebemos apoio especial da Associação Paulista do Ministério Público, que é presidida pelo meu amigo Paulo Penteado Teixeira Júnior, que não mediu esforços para nos atender em eventos relacionados à Ouvidoria do MPSP.

Por fim, quero agradecer ao Procurador-Geral de Justiça, Dr. Mário Luiz Sarrubbo que, a par da excelente gestão que vem desempenhando à frente do MPSP, assegurou autonomia ao Ouvidor e garantiu todo o respaldo físico e jurídico para o desempenho das funções.

Cordialmente.

Gilberto Nonaka

Procurador de Justiça