**OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**RELATÓRIO ANALÍTICO DE 2017**

**DIAGNÓSTICO E PROPOSIÇÕES**

**Janeiro de 2018**

 Sumário

|  |  |
| --- | --- |
| Tema | Página |
| 1. Apresentação e objetivos
 | 3 |
| 1. Perfil da atuação da Ouvidoria
 | 4 |
| * 1. Aspectos legais da atuação
 | 4 |
| * 1. Estatísticas: recebimento de manifestações: 2011-2017
 | 5 |
| 2.2.1 Atendimentos | 5 |
| 2.2.2. Manifestações mais recorrentes. | 6 |
| 2.2.3. Manifestações sob o aspecto funcional | 7 |
| * 1. Fluxo de encaminhamento.
 | 8 |
| * 1. Pedidos de atuação: interesses difusos e coletivos e criminal
 | 10 |
| 1. Análise de dados de 2017
 | 13 |
| 3.1. Proposta e metodologia de trabalho | 14 |
| 3.2. Análise de dados gerais do Estado | 16 |
| 3.3. Dados comparativos do Estado, por regionais | 16 |
| 4. Sistemas de controle das informações. Publicidade | 21 |
| 4.1 Publicidade e transparência na atividade da Ouvidoria | 21 |
| 4.2. Aproximação com a sociedade | 21 |
| 4.3. SIS - Ouvidoria | 22 |
| 5. Conclusões e proposições | 22 |
| 5.1. Organização interna | 22 |
| * 1. Porta de entrada da Instituição
 | 23 |
| * 1. Ouvidoria: Novos projetos
 | 23 |
| * 1. Outras proposições
 | *24* |

|  |
| --- |
| 1. **Apresentação e objetivos**
 |

 A Ouvidoria do Ministério Público foi instituída com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela instituição.

 Passados sete anos de sua implantação e já feito um diagnóstico em relação aos primeiros cinco anos (2011/2015), resta verificar as ocorrências recebidas em 2017.

 Este relatório, tendo como base dados do sistema SIS-Ouvidoria e dos dados internos da Ouvidoria, traz diversas informações sobre 2017, bem como o modo de atuação e a evolução do atendimento prestado pela Ouvidoria.

 Trata-se de um importante instrumento que poderá servir de base para estudos mais aprofundados dos órgãos da Administração Superior (Procuradoria Geral de Justiça, Corregedoria Geral do Ministério Público, Conselho Superior e Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça), Órgãos auxiliares (Centros de Apoio) e Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional, com o direcionamento de ações mais específicas, tudo objetivando uma melhor prestação de serviços à coletividade.

 O trabalho só se concretizou graças ao apoio do CTIC, que disponibilizou e criou os relatórios e planilhas solicitadas, e ao empenho da servidora Shirlene Nogueira Cassola que compilou diversas informações esparsas no sistema de registro eletrônico.

|  |
| --- |
| 1. **Perfil da atuação da Ouvidoria.**

**Breve Análise da atuação da Ouvidoria desde sua criação.** |

**2.1 Aspectos legais da atuação**

A Ouvidoria, no Ministério Público, encontra fundamento no §5º do artigo 130 A da Constituição Federal: “Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público

 Dentre as funções legais atribuídas à Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, pelo artigo 2º da Lei Complementar n. 1127/2010, estão a de:

I - 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;

II - solicitar aos setores administrativos competentes informações e esclarecimentos sobre Atos praticados no âmbito da instituição ou que sejam de sua responsabilidade, encaminhando as reclamações e denúncias ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

VIII - 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;

X - desenvolver outras atividades correlatas às suas finalidades.

* 1. **Estatísticas: Dados de recebimento de manifestações – 2011/2017.**

**2.2.1 Atendimentos.**

 Neste contexto, a Ouvidoria, em sete anos de existência, já recepcionou 94.393 (noventa e quatro mil, trezentas e noventa e três) manifestações de cidadãos em busca das mais diversas informações.

 A Ouvidoria recepciona as manifestações e presta as informações necessárias aos manifestantes, bem como faz o encaminhamento das mesmas aos órgãos externos ou aos órgãos internos (Promotorias, Centros de Apoio, Diretoria, Procuradoria Geral de Justiça, Corregedoria Geral do Ministério Público e Conselho Superior).

**2.2.2. Manifestações mais recorrentes.**

 É necessário, aqui, salientar e apontar o perfil da demanda recepcionada pela Ouvidoria, que diz respeito, em sua maioria, a pedidos de intervenção pela má prestação de alguma atividade pública, vindos sob forma de denúncias, reclamações, ou solicitação de orientação.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ano/tipo manifest.** | **Denúncias ou****reclamações** | **Informações** |
| 2011 | 5.748 | 1.192 |
| 2012 | 8.446 | 5.270 |
| 2013 | 9.168 | 4.971 |
| 2014 | 9.495 | 5409 |
| 2015 | 8.631 | 5.429 |
| 2016 | 8.650 | 4.426 |
| 2017 | 8.415 | 3.971 |

 **2.2.3. Manifestações sob o aspecto funcional**

 Poucas são as demandas envolvendo conduta de membro da Instituição – seja na órbita pessoal ou profissional. Os números, ao longo de sete anos, revelam mínimos encaminhamentos à Egrégia Corregedoria Geral do Ministério Público, instância com atribuição para apuração dos fatos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ano** | **Manifestações enviadas à Corregedoria** |
| 2011 | 43 |
| 2012 | 26 |
| 2013 | 61 |
| 2014 | 54 |
| 2015 | 74 |
| 2016 | 94 |
| 2017 | 71 |
| **total** | **423** |

Em um universo de 94 mil comunicações, esse número representa 0,45%. Isso revela um bom indicativo da forma como o Ministério Público vem atuando.

 Em termos percentuais:

* 1. **Fluxo de encaminhamento.**

 A partir da recepção das manifestações, cabe a Ouvidoria encaminha-las aos órgãos competentes, internos ou externos à Instituição ou, apenas, dar respostas orientadoras aos cidadãos manifestantes, pois não tem função de execução.

 Nos primeiros quatro anos – de estruturação interna e formação do banco de dados, houve, de acordo com os números, ênfase no envio das manifestações aos órgãos de execução, concessão de informações e orientações e arquivamento das manifestações que não diziam respeito às atividades do Ministério Público.

 No quinto ano, em 2015, houve uma alteração do quadro, devido ao investimento na atuação conjunta com outras Ouvidorias Públicas - notadamente do Poder Judiciário (TJSP), da Secretaria de Saúde do Estado e da Ouvidoria Geral do Estado[[1]](#footnote-1)- mantida a já existente parceria com a Ouvidoria da Prefeitura da Capital -, para questões que devessem ser solucionadas pelos respectivos órgãos, em face da natureza da manifestação, sem necessidade de judicialização da questão, ainda que a nível administrativo, pelo Ministério Público.

|  |  |
| --- | --- |
| **Anos** | Atividades da Ouvidoria |
|  | Total recebido | Total encaminhadoPara órgão execução do MP | Total encaminhadoexterno | Arquivamentospela Ouvidoria | Orientações |
| **2011** |  8.944 | 2.647 | 150 |  659 | 4.267 |
| **2012** | 14.172 | 3.126 | 137 | 1.186 | 9.514 |
| **2013** | 15.757 | 3.808 | 84 | 1.427 | 9.930 |
| **2014** | 16.327 | 5.246 | 44 | 1.697 | 9.896 |
| **2015** | 14.615 | 5.178 | 848 |  784 | 8.141 |
| **2016** | 13.508 | 4.014 | 1.148 |  721 | 5.899 |
| **2017** | 13.056 | 3.764 | 767 |  374 | 5.851 |

 Esse novo enfoque resultou em frutos positivos, posto que foi uma fórmula encontrada para amparar o cidadão que busca apoio no Ministério Público, para questões não afetas à sua área de atuação que, assim, não fica sem resposta ou sem uma tentativa de solução para os problemas apresentados.

 Os encaminhamentos a órgãos externos sofreram significativo aumento em face das parcerias firmadas. E redundam em melhor assistência ao cidadão.

* 1. **. Pedidos de atuação nas áreas de interesses difusos e coletivos e criminal. Providências preliminares**

 Em números absolutos, em todo período de existência da Ouvidoria, viu-se que, além dos pedidos de orientação, o maior número de manifestações refere-se às áreas de interesses difusos e coletivos, visando comunicação de irregularidades e, ainda, má prestação de serviço, assim distribuídos, após a implantação do SIS-Ouvidoria:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANO DE REFERÊNCIA/ÁREA** | **total** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Consumidor  | **4.392** | 1.110 | 1.091 | 1.071 | 681 | 439 |
| Patrimônio Público  | **5.575** | 575 | 920 | 1.403 | 1.444 | 1.233 |
| Habit e Urbanismo | **1.540** | 260 | 458 | 402 | 279 | 141 |
| Meio Ambiente  | **2.355** | 175 | 394 | 465 | 509 | 812 |
| Saúde Pública  | **3.017** | 415 | 531 | 696 | 782 | 593 |

 Ressalte-se, ainda, que o cidadão está se utilizando do canal da Ouvidoria para indicar ocorrência de fato criminoso. Em 2017 foram 1.342 manifestações na área criminal, sendo 401 na capital e as demais no interior. O número equivale a aproximadamente 10% do total de manifestações recebidas

 Constatou-se, ainda, que a maior parte das reclamações, que podem ensejar a atuação do Ministério Público, vinha sendo enviadas de forma genérica, desconexa ou incompleta. E, um levantamento feito entre os anos de 2013 e 2015 mostrou que, em média, 22% das comunicações foram indeferidas de plano pelas Promotorias de Justiça.

 Para melhorar a qualidade do atendimento prestado, assim como para não provocar acúmulo de procedimentos incompletos nas Promotorias de Justiça, foram adotadas várias providências:

1) esclarecimento mais amplo ao interessado, remodelando o conteúdo da página da Ouvidoria e atualizando-o constantemente;

2) orientação ao interessado, em casos de denúncias relacionadas à defesa de interesses difusos e coletivos, para detalhar os fatos, como determinam o Ato 484-CPJ e a Resolução 23–CNMP.

3) divulgação pelo canal youtube de um vídeo sobre o trabalho da Ouvidoria, também inserido na página, no sítio eletrônico da Instituição.

4) Elaboração do Regimento Interno (Portaria 1/17), para normatizar o fluxo de trabalho da Ouvidoria.

 Implantada esta nova fórmula de gestão das informações, viu-se despencar o número de arquivamentos pela Ouvidoria por falta mínima de elementos e dos indeferimentos de plano (para menos de 16%).

 Importante, agora, saber o impacto desta nova forma de atuar: o que ocorreu com as manifestações; quais são as mais recorrentes; enfim, saber quais os principais problemas da população e a efetividade da intervenção do Ministério Público, assim como eventuais falhas ou gargalos detectados.

|  |
| --- |
| 1. **- ANÁLISE DOS DADOS DE 2017**
 |

**3.1 Proposta e metodologia de trabalho.**

 Para se obter uma visão mais geral do que ocorre no Estado, a opção foi adotar a divisão administrativa utilizada pela Instituição e, dentro dela, selecionar os seguintes dados:

1. Matérias mais recorrentes
2. Destinação das manifestações
	1. **Análise de dados gerais do Estado.**

Em relação às manifestações enviadas às Promotorias de Justiça - e este universo é que nos interessa agora - podemos assim resumir o movimento de 2017, com um total de 4.647 manifestações:

|  |  |
| --- | --- |
| **Situação da manifestação na Promotoria** | **número** |
| Arquivadas/indeferidas | 749 |
| Evoluídas | 1.282 |
| Em andamento | 2.594 |
| Não recebidas[[2]](#footnote-2)  | 22 |

 Em termos percentuais:

Assim, 83% das manifestações enviadas tramitam como ficha de atendimento ou evoluíram para algum tipo de procedimento[[3]](#footnote-3) e, ainda, menos de 1% delas não sofreram movimentação no sistema eletrônico.

 Os dois dados são positivos, pois houve diminuição dos indeferimentos pelo Promotor, em mais de 6% (caiu de 22% para 16%) e, principalmente, da rápida resposta ao cidadão.

 Esta forte diminuição do número de manifestações não abertas no sistema (de 1,1% ate 2016, para 0,5% em 2017) foi fruto de duas providências: expedição de avisos semestrais pela E. Corregedoria Geral do Ministério Público[[4]](#footnote-4) e expedição de ofícios, pela Ouvidoria, às Promotorias de Justiça que apresentavam problemas.

 Os Promotores de Justiça se conscientizaram da importância das respostas e da alimentação do sistema. Ressalto que, dentre as 22 não abertas em 2107, apenas quatro eram de meses anteriores a dezembro; assim muitas destas foram enviadas nas vésperas do recesso e, assim ainda no prazo para análise.

 Saindo do todo, procurou-se detalhar situação das regionais.

**3.3. Dados comparativos do Estado, por regionais.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| regional | Total recebido | Arquivadas/indeferidas | Em andamento | Percentual arquivamento |
| Araçatuba | 63 | 10 | 53 | 15,8 |
| Bauru | 133 | 17 | 116 | 12,7 |
| Campinas | 325 | 52 | 373 | 15,4 |
| Capital | 1738 | 396 | 1342 | 22,8 |
| Franca | 28 | 1 | 27 | 3,5 |
| SPI-StoAndré | 137 | 24 | 113 | 17,5 |
| SP II- Osasco | 249 | 36 | 213 | 14,4 |
| SP-III- Guar. | 214 | 45 | 169 | 21 |
| Piracicaba | 89 | 18 | 71 | 20 |
| Pres. Prud. | 92 | 13 | 79 | 14,1 |
| Rib. Preto | 159 | 23 | 136 | 13,8 |
| Santos | 204 | 34 | 170 | 16,6 |
| S. J. R. Preto | 107 | 33 | 74 | 30,8 |
| Sorocaba | 156 | 24 | 132 | 14,7 |
| Taubaté | 218 | 30 | 188 | 13,7 |
| Vale Ribeira | 19 | 1 | 18 | 5,2 |

 Graficamente:

 Em termos de matérias, as que tiveram mais arquivamento/indeferimento foram:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| matérias | recebidas | indeferidas | percentual |
| Consumidor | 427 | 65 | 15% |
| Inclusão social | 65 | 10 | 15% |
| Pessoas com defic. | 158 | 33 | 20% |
| Idoso | 255 | 28 | 10,9% |
| Saúde Púb. | 609 | 76 | 12% |
| Educação | 200 | 5 | 2,5% |
| Hab. Urb | 140 | 6 | 4,2% |
| Inf. Juv. | 220 | 14 | 5,9% |
| Meio Amb. | 391 | 38 | 9,7% |
| Patrim. Público | 886 | 156 | 17,3% |

Graficamente:

 Por outro lado, fazendo-se análise das matérias recebidas por regionais, encontramos:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Reg/tema | consum | criminal | idoso | saúde | meioamb. | Inf.juv | Patrim.Pub. |
| Araçatuba | 0 | 8 | 0 | 4 | 0 | 2 | 15 |
| Bauru | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 9 | 18 |
| Campinas | 8 | 31 | 8 | 24 | 23 | 11 | 54 |
| Capital | 151 | 471 | 161 | 231 | 96 | 67 | 205 |
| Franca | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 |
| Gr. SP I | 4 | 17 | 2 | 9 | 17 | 7 | 22 |
| Gr. SP II | 4 | 27 | 4 | 17 | 28 | 3 | 33 |
| Gr. SP III | 4 | 21 | 4 | 19 | 23 | 12 | 33 |
| Piracicaba | 2 | 5 | 1 | 6 | 5 | 2 | 18 |
| Pr. Prud. | 1 | 6 | 1 | 2 | 5 | 3 | 22 |
| Rib. Preto | 2 | 15 | 4 | 8 | 12 | 6 | 32 |
| Santos | 6 | 22 | 7 | 18 | 14 | 8 | 9 |
| S.J.R.Preto | 2 | 9 | 1 | 16 | 4 | 4 | 21 |
| Sorocaba | 5 | 18 | 0 | 14 | 7 | 7 | 21 |
| Taubaté | 6 | 29 | 4 | 10 | 25 | 5 | 31 |
| Vale Rib. | 0 | 3 | 0 | 2 | 4 | 0 | 2 |

 Graficamente, nas Regionais:

Na Capital:

 Alguns temas, de responsabilidade do Ministério Público, chamaram a atenção no ano passado:

1. Grande número de reclamações em relação a Concurso Público da Secretaria da Educação – já em análise na PJ do Patrimônio Público, com ação civil publica proposta.
2. Problemas na área de atendimento da saúde em cidades como Campo Limpo, Sorocaba e S. J. Rio Preto. E, ainda, falta de medicamentos, de forma geral no Estado.
3. Começa a aumentar o número de reclamações quanto à omissão das Prefeituras em atender aos preceitos da L.A.I. – Lei de Acesso à Informação.
4. Na área do Meio Ambiente, a maior parte das manifestações diziam respeito aos “pancadões” e “bailes funk”, com desrespeito a diversos preceitos legais.
5. A área do Patrimônio Público é, de forma isolada, na área de interesses difusos e coletivos, a que mais recebe manifestações do cidadão, sendo que o número de fichas (886) só perde para as de comunicações de fato criminoso (1343 fichas).

|  |
| --- |
| **4. SISTEMAS DE CONTROLE DAS INFORMAÇÕES. Publicidade** |

**4.1 Publicidade e transparência na atividade da Ouvidoria**

 Um dos fundamentos da existência da Ouvidoria é garantir à população transparência das atividades do Ministério Público e, assim, a sua própria atividade deve ser amplamente divulgada e de conhecimento público.

 Por isso, por imposição legal (art. 2º, VII, da Lei Complementar n. 1.127/2010) e de regulamentação do Conselho Nacional do Ministério Público (Resolução 95), são expedidos relatórios trimestrais, dirigidos aos órgãos da Administração e àquele Colegiado e, ainda, exposto na página da Ouvidoria no sítio eletrônico do MP.

Mas, para que houvesse um maior conhecimento das atividades, no seio da própria Instituição, foi criado, em 2015, o “Boletim Informativo da Ouvidoria”, publicado trimestralmente, com as principais atividades do período e que é enviado eletronicamente para todos os membros do Ministério Público.

**4.2. Aproximação com a sociedade.**

No ano recém terminado três foram as iniciativas para buscar mais aproximação com a população em geral:

1. Inserção de vídeo do youtube com as principais atividades da Ouvidoria e seus caminhos para ter acesso.
2. Campanha interna com os servidores da Instituição, mediante duas correspondências eletrônicas, reiterando a importância da participação de todos na construção do Ministério Público.
3. Formalização de Termo de Cooperação entre Governo do Estado, Tribunal de Contas e Ministério Público, para trabalho de implantação de Ouvidorias nas Prefeituras.

**4.3. SIS - Ouvidoria**

 A Lei Complementar n. 1.110/2010, determina, em seu artigo 6º, que seja dada resposta ao solicitante.

 O sistema utilizado pelo MP – SIS – precisa estar em constante evolução e, mais que isso, ele precisa possibilitar ao manifestante acompanhar o andamento de sua demanda, o que não é possível hoje.

|  |
| --- |
| **5. CONCLUSÕES E PROPOSIÇÕES** |

* 1. **Organização interna.**

Internamente, a Ouvidoria precisa:

1. Implantação do cargo de chefia, conforme solicitações contidas nos ofícios 8904/2013, 11793/2014 e 86993/16;
2. Designação de servidor técnico para auxílio e complemento do trabalho do Ouvidor;
3. Aprimoramento do sistema de registros e de acompanhamento, inclusive externo, das manifestações recebidas e procedimentos em curso nos órgãos de execução.
	1. **Porta de entrada da Instituição.**

A implantação de um protocolo unificado, devidamente estruturado e ágil, é medida que se apresenta conveniente e relevante, para encaminhamento da demanda ao órgão competente, uma única vez, com registros unificados, evitando duplicidade (de trabalho, registro e de procedimentos nos órgãos de execução).

**5.3. Ouvidoria. Novos projetos.**

 Para o ano em curso, a prioridade é realizar atividades externas, aprimorando o contato direto com a população e os movimentos sociais, como forma de aproximar, cada vez mais, a sociedade da Instituição, em projeto já desenvolvido em outros Estados sob denominação “Ouvidoria Itinerante”[[5]](#footnote-5).

 Tome-se, como exemplo de ações que podem ser efetuadas, inclusive em conjunto com outros órgãos do Ministério Público e externos (Ouvidoria Geral do Estado, Ouvidorias do Tribunal de Contas, da Assembleia Legislativa, da Secretaria de Educação, etc.):

1. Realização de audiências públicas;
2. ampliação dos convênios e parcerias;
3. realização de palestras em escolas, para fomento da cidadania e apresentação do Ministério Público[[6]](#footnote-6)-[[7]](#footnote-7).
	1. **Outras proposições**
		1. Apresenta-se oportuna, também, a realização de uma ampla atualização dos Atos de fixação de competências e atribuições dos cargos, para unificação de linguagem e padronização de entendimento.
		2. Oportuno que as Egrégias Procuradoria Geral de Justiça e a Corregedoria Geral do Ministério Público estudem possibilidade de inserir, dentre as comunicações legais constantes do Manual de Atuação Funcional (Ato (N) n. 675/2010 – PGJ-CGMP), as relativas à Ouvidoria.

Roberto Fleury Bertagni

Ouvidor Geral do Ministério Público

1. Por força do Decreto nº 61.175, de 18 de Março de 2015, o Ouvidor Geral do Estado é o Coordenador das Ouvidorias que compõe a Rede Paulista de Ouvidoria e, mediante ajuste formalizado, aquelas matérias que dizem respeito aos órgãos públicos que compõe a rede paulista deveriam ter solução interna, mediante controle da Ouvidoria Geral do Estado quanto aos resultados. [↑](#footnote-ref-1)
2. Significa que a ficha não foi aberta junto ao SIS. [↑](#footnote-ref-2)
3. 50 Inquéritos Civis, 10 PPIC, 84 PANI 812 representações, 710 Notícias de fato, 4 inquéritos policiais, por exemplo. [↑](#footnote-ref-3)
4. Avisos 8/16, 5/17 e 24/17.392 [↑](#footnote-ref-4)
5. Exemplos: Ouvidorias do Ministério Público dos estados do Rio de Janeiro, Mato Grossos do Sul e Ceará promovem o que se chama de “Ouvidoria Itinerante”, para melhorar o contato com a população e explicar o trabalho do Ministério Público. Muitas atividades são realizadas dentro de um programa maior que envolve diversos órgãos do Ministério Público (MP itinerante). [↑](#footnote-ref-5)
6. Projeto desenvolvido pelo Ministério Público do Ceará, com visita a 60 escolas estaduais, nos quais grupos de palestrantes, formados por promotores e procuradores de Justiça e assessores da Ouvidoria-Geral do MP, proferiram palestras para sensibilizar os estudantes sobre a importância do MP. [↑](#footnote-ref-6)
7. Outra importante iniciativa, envolvendo alunos de escolas, se verificou no Distrito Federal, a cargo da Ouvidoria do MPDFT, denominado “jovem ouvidor”, já ensinando a se engajar nos problemas de sua comunidade e na cultura de se comunicar com os órgãos públicos e privados. [↑](#footnote-ref-7)