



Roberto Fleury Bertagni

## PRESTAÇÃO DE CONTAS – 2015/2016

### I – INTRODUÇÃO

No início de 2015 apresentei aos colegas, em campanha ao cargo de Ouvidor do Ministério Público, propostas para atuar de forma independente e inovadora, no sentido de aperfeiçoar o trabalho existente, procurando o máximo de eficiência, facilitando as atividades dos órgãos de execução e, ainda, buscando conferir plena transparência aos atos praticados.

Aproximando-se, agora, o término da Gestão, entendo ser hora de prestar contas.

Para que se possa iniciar a análise da prestação de contas - e para justificar as ações tomadas -, é importante relembrar o movimento da Ouvidoria neste biênio.

<b>Tipo manifest.</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (até 30/11)</b>	<b>Total</b>
Denúncias	5.031	4.993	10.024
Pedidos de informação	5.429	3.484	8.913
Reclamações	3.600	3.174	6.774
Outros <sup>1</sup>	555	408	963
<b>Total</b>	<b>14.615</b>	<b>12.059</b>	<b>26.674</b>

Deste universo de manifestações, relevantes são os dados relativos às áreas de interesses difusos e coletivos e criminais:

<b>Áreas</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (até 30/11)</b>	<b>Total</b>
Patrim. público	1.404	1.117	2.521
Consumidor	1.071	666	1.737
Saúde	695	756	1.451
Educação	502	223	725
Meio ambiente	464	472	936
Hab. urbanismo	402	262	664
Idoso	266	216	482
<b>Criminais</b>	<b>1.627</b>	<b>1.614</b>	<b>3.241</b>

<sup>1</sup> Sugestões, comentários, críticas e elogios.



Roberto Fleury Bertagni

Nesse contexto, ressalto que, do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria só foram enviadas aos órgãos de Execução aquelas que minimamente constituíam matéria afeta à atuação do Ministério Público:

<b>Manifestações</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (até 30/11)</b>
Total	14.615	12.059
Enviadas aos órgãos de execução	6.431	4.152
Percentual	44%	34,3%

Importante notar que o maior número de manifestações refere-se a pedidos de intervenção para correção de irregularidades. Em sentido oposto, o número de reclamações refere-se à atuação de membros ou servidores, menos de 1% (um por cento).

Comunicações à E. Corregedoria Geral do Ministério Público	<b>2015</b>	<b>2016</b>
	75	89

Esses dados mostram a dimensão do trabalho que vem sendo realizado e, mais que isso, mostra a capilaridade que a Ouvidoria conseguiu atingir perante a sociedade, revelando a confiança e o respeito que ela tem para com o Ministério Público.

## II – Organização da Ouvidoria

Já no início de nosso trabalho, para que o serviço pudesse fluir de forma mais efetiva foram adotadas algumas providências administrativas, bem como foi aperfeiçoada a comunicação com o público. Dentre elas, destaco:

1. Melhoria permanente das instalações físicas da Ouvidoria, fruto da participação eficiente da E. Procuradoria Geral de Justiça.



Roberto Fleury Bertagni

2. Reformulação da página da Ouvidoria no sítio eletrônico, buscando orientar melhor o cidadão antes do envio da manifestação, para que ela possa atender com efetividade seu objetivo.
3. Sistematização e aprimoramento permanente dos dados coletados e constantes do S.I.S.
4. Instituição de uma Identidade Visual à Ouvidoria, como marca do órgão.
5. Instituição de despachos padronizados de orientação aos manifestantes, quando necessários esclarecimentos complementares<sup>2</sup>.
6. A mais recente medida foi a criação – pelo Núcleo de Comunicação Social – de um vídeo explicativo a respeito das atividades do Ministério Público e da Ouvidoria, já inserto no site do MP e no canal youtube.

**III – Integração com a Instituição. Informação e transparência**

Com o objetivo de facilitar a tarefa dos órgãos de execução, foram realizadas diversas reuniões (além de serem mantidos inúmeros contatos telefônicos) com Promotores de Justiça, onde foi possível estabelecer-se alguns fluxos e procedimentos padrão para determinados temas e encaminhamentos, bem como esclarecer casos pontuais.

<b>Ato</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Reuniões com Promotores/Procuradores	13	26
<b>Total</b>	<b>39</b>	

A par disso, em respeito ao princípio da transparência, foi instituído o Boletim Eletrônico Trimestral, enviado a todos os Promotores e Procuradores de Justiça, com uma síntese das atividades do trimestre, para dar publicidade às atividades da Ouvidoria e colher opiniões e sugestões dos colegas, para atendimento das demandas encaminhadas.

---

<sup>2</sup> Salvo a primeira, estas medidas foram necessárias porque ficou constatado, desde o início, que grande parte das manifestações se referia a solicitação de intervenção do Ministério Público e, assim, seriam necessários dados mínimos.



Roberto Fleury Bertagni

IV – Atuação de forma integrada com órgãos externos

Verificou-se, ao longo da gestão, que muitas das manifestações endereçadas à Ouvidoria não diziam respeito às atividades próprias da Instituição (ou que poderiam ser apenas em um segundo momento, transpassado o direito individual/disponível e demonstrada a inércia do Poder Público).

Por isso, e para atender os objetivos da lei que instituiu a Ouvidoria, foram feitas gestões junto a diversas outras Ouvidorias, para facilitar o fluxo e dar uma resposta mais rápida ao cidadão. Destaco, neste item, relacionamentos exitosos com a Ouvidoria da Secretaria da Saúde do Estado e com a Ouvidoria Geral do Estado, sendo ainda mantida a parceria anteriormente firmada com a Ouvidoria da Prefeitura da cidade.

Também foi estabelecida atuação conjunta com as Ouvidorias do Tribunal de Justiça, da Defensoria Pública e com a Ouvidoria do Tribunal de Contas.

O fato é que, no período, como fruto destas parcerias, foram enviadas aos órgãos próprios inúmeras manifestações que, a rigor, acabariam sendo arquivadas pelo Ministério Público, sem que o interesse do cidadão fosse analisado ou atendido<sup>3</sup>.

<b>Ato</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Total</b>
Envio de manifestações a órgãos externos	848	1.112	1.960

A Ouvidoria participou, também, de reuniões externas, seminários, cursos, palestras, tudo visando aperfeiçoar as atividades da Instituição.

<b>Ato</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Total</b>
Atividades externas	19	19	38

<sup>3</sup> No ano de 2014 foram enviados a órgãos externos 44 manifestações.



Roberto Fleury Bertagni

V – Análise dos dados e manifestações recebidas.

Uma das funções da Ouvidoria é contribuir com o aprimoramento das atividades do Ministério Público. Com esse objetivo foi preparado, em julho deste ano, um exaustivo relatório referente às atividades desde o início dos trabalhos da Ouvidoria, que foi entregue aos órgãos da Administração Superior e enviado de forma eletrônica a todos Procuradores de Justiça, estando disponível na página da Ouvidoria. Nesse trabalho destacamos alguns fatores que estavam interferindo nos trabalhos da Ouvidoria da própria Instituição. Dentre eles, destaco:

1. Elevado índice da falta de alimentação do sistema eletrônico.

Cerca de 30% das manifestações enviadas pelo SIS-Ouvidoria não continham a movimentação e o destino a elas conferido.

Para sanar esse problema, nos socorremos da colaboração da E. Corregedoria Geral do Ministério Público que, instada, de pronto providenciou a elaboração de um Aviso aos Nobres Promotores de Justiça a respeito da importância de responder a demanda do cidadão enviada pela Ouvidoria.

Com esta medida o índice de falta de informação diminuiu neste segundo semestre.

2. Os dados revelaram, também, que o percentual de “evoluções” das fichas de atendimento enviadas pela Ouvidoria é grande, superior a 50%, a mostrar a pertinência das manifestações. Em 2016 o índice subiu para 61%<sup>4</sup>
3. O relatório mostrou, também, a conveniência de se instituir um protocolo único, somente uma porta de entrada dos documentos dirigidos ao Ministério Público - matéria esta já objeto de análise por parte da E. Procuradoria Geral de Justiça - , para se evitar duplicidade de procedimentos. Com efeito, em 2015 tivemos 149 manifestações enviadas pela Ouvidoria que já tinham procedimento em curso e outras 292 que deixaram de ser enviadas porque a Ouvidoria conseguiu detectar a duplicidade de encaminhamentos.
4. Necessidade de aprimoramento do banco de dados S.I.S – módulo Ouvidoria, o que já está em curso, após contato com o CTIC.

---

<sup>4</sup> Considerados números apenas das fichas vinculadas, ou seja, as que tiveram movimentação no sistema.



Roberto Fleury Bertagni

5. Também ficou constatado, após análise dos Atos de divisão de funções das Promotorias de Justiça, que se apresenta oportuna a realização de ampla atualização dos Atos de fixação de competências e atribuições dos cargos, para unificação de linguagem e padronização de entendimento.

**VI - Atuação junto ao Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público -  
CNOMP**

O CNOMP se reúne trimestralmente para discussão de teses e assuntos inerentes às Ouvidorias, com objetivo de fortalecê-las e criar padrões de atuação com eficiência.

Particpei de todas as 08 reuniões do período.

Além disso, fui eleito para o cargo de Vice Presidente da região sudeste, no ano de 2016.

Ainda dentro do CNOMP, fui designado para várias tarefas:

- a) Integrante da Comissão que elaborou o regimento interno do CNOMP;
- b) Integrante de Comissão Especial instituída para verificar o serviço do disque 180, do Governo Federal.
- c) Coordenador do projeto de consolidação de material para a elaboração de Cartilha de boas práticas das Ouvidorias;

Por fim, também no âmbito do CNOMP, mas com participação e coordenação do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP – fui escolhido relator e responsável por um dos eixos da ação de integração e aprimoramento das Ouvidorias, no âmbito do 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, projeto Normatização e Capacitação, com elaboração de Manual de Atendimento para servidores da Ouvidoria.

É esta, em linhas gerais, uma síntese do trabalho realizado na Ouvidoria no biênio 2015/2016.

Muito ainda se tem a construir, pois a Ouvidoria, cada dia mais, se apresenta como o canal mais acessível para o cidadão deduzir suas demandas perante o MP e ainda de fiscalização da atuação deste.



Roberto Fleury Bertagni

Este é, enfim, o relatório que ofereço aos Colegas para análise e colheita de eventuais sugestões para aperfeiçoamento da atuação da Ouvidoria, agradecendo, desde logo, as contribuições já recebidas ao longo do mandato.

Roberto Fleury Bertagni

Ouvidor