



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO



Construindo
uma trajetória
rumo ao futuro.

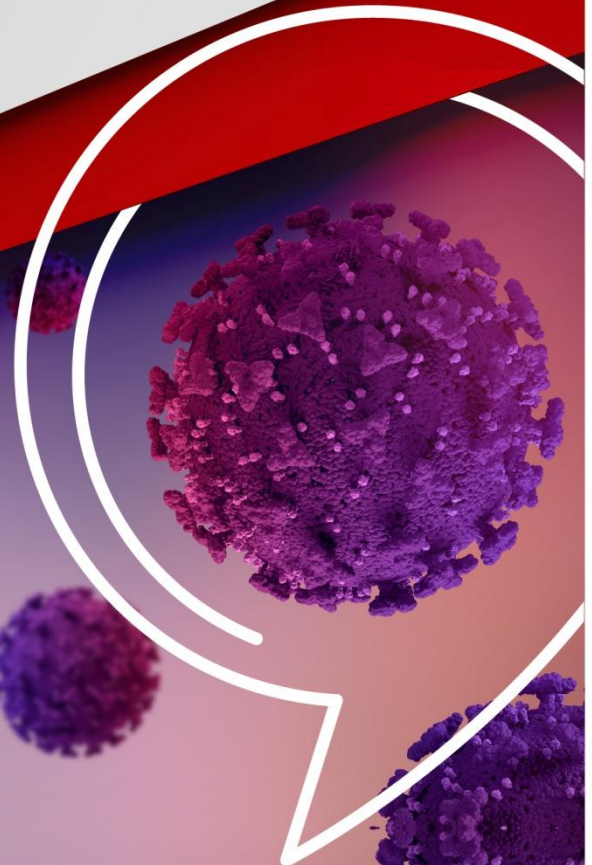
CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
Rede de Ouvidorias do Ministério Público

OUVIR é
SERVIR



DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

I - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A pandemia mundial decorrente da Covid-19 impôs grandes desafios à convivência humana, obrigando os cidadãos a isolarem-se socialmente com o propósito imediato de garantir seus dois bens jurídicos mais valiosos: saúde e vida.

O isolamento social também impactou a rotina das instituições públicas, as quais, por sua estrutura e modelo de funcionamento, caso não fossem adotadas medidas de contenção, seriam ambiente de fácil proliferação do vírus, em razão da grande circulação de pessoas (servidores públicos e público externo) em suas dependências.

Inserido nesse contexto de extrema exceção está o Ministério Público, instituição protagonista no exercício da tutela dos direitos sociais, o qual, ainda em tempos de normalidade, sempre se incumbiu de efetivar sua missão constitucional, ouvindo o cidadão a serviço da sociedade.

Com a alteração de rotinas e a implementação de novas formas de aproximação e cuidado pessoal, observou-se a necessidade da reinvenção/aperfeiçoamento dos canais oficiais de atendimento ao cidadão, o qual não poderia ficar desamparado ou desassistido em meio a uma crise sanitária de proporções mundiais.

Atentos a esse cenário, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP), em trabalho conjunto com o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNPMP), e contando com a participação de todas as Ouvidorias dos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro, elaboraram diagnóstico com o objetivo de conferir máxima transparência à atuação do MP, visando, ainda, a servir de fonte de subsídio para o aperfeiçoamento da atuação do Ministério Público na prevenção e combate à Covid-19, outrossim, promovendo a divulgação das boas práticas adotadas nesse período excepcional.

II – METODOLOGIA UTILIZADA PARA A ELABORAÇÃO DO DIAGNÓSTICO

As informações essenciais para a consolidação deste diagnóstico – a considerar os serviços de Ouvidoria a serem prestados ao cidadão – exigiam identificar as demandas mais frequentes que aportaram nas unidades, guardando pertinência temática com questões relacionadas à Covid-19.

Assim, em uma primeira etapa, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, com o objetivo de colher dados mínimos que pudessem identificar e compreender o movimento das preocupações dos cidadãos com a preservação de seus direitos frente à situação de exceção instalada, expediram o Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP, no qual solicitava-se o encaminhamento das seguintes informações:

- a) Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria local com pertinência temática relacionada à Covid-19 no período de 15 de março de 2020 a 30 de abril de 2020, com dados estatísticos que permitam identificar – quando comparados ao mesmo período do ano anterior – aumento, diminuição ou estabilidade no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria, especificamente nas áreas temáticas de saúde e consumidor com vinculação à pandemia, e crimes (roubo, furto, execução penal e infrações penais que apresentem como vítima(s) criança(s) ou adolescente(s) no contexto de violência doméstica ou familiar);
- b) Breve relato das iniciativas implementadas nesse período excepcional que destaquem boas práticas na manutenção, divulgação, aperfeiçoamento ou criação de canais de comunicação entre a Ouvidoria e o cidadão durante o período de pandemia.

Após o encaminhamento, tratamento e análise das sobreditas informações, observou-se a importância da ampliação do prazo inicial, bem como a delimitação das manifestações de ouvidoria com assuntos de maior recorrência identificados no primeiro levantamento. Com este propósito, novas

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

informações foram solicitadas às Ouvidorias, com a ampliação do período em diagnóstico, ou seja, de 15 de março a 15 de maio do corrente ano, pertinentes aos assuntos saúde e consumidor.

III - COMPILAÇÃO DAS INFORMAÇÕES RELATIVAS AO PRIMEIRO PERÍODO DO DIAGNÓSTICO

III. 1. REGIÃO NORTE

III.1.1. Ministério Público do Estado do Acre

O Ministério Público do Estado do Acre apresentou suas informações por meio do Relatório Estatístico Covid-19, elaborado pelo Ouvidor-Geral Dr. Leandro Portela Steffen, pelo Ouvidor-Geral Substituto Dr. Teotônio Rodrigues Soares Júnior, e pelos servidores Ângelo Victório Gardenal Cabrera, Glaucia da Silva Araújo e Romário Gomes Pessoa.

Da análise do relatório apresentado, observa-se que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Acre recebeu, no período de 15 de março de 2020 a 30 de abril de 2020, um total de 397 (trezentas e noventa e sete) manifestações, sendo que, em 51 (cinquenta e uma) delas, guardava-se pertinência temática com questões relacionadas à Covid-19.

Do total das manifestações afetas à pandemia, 42 (quarenta e duas) relacionam-se às questões de saúde, consumidor, educação e improbidade administrativa.

Importante ressaltar que, na Ouvidoria do MP/AC, houve um aumento de aproximadamente 372,61% (trezentos e setenta e dois, sessenta e um por cento) no número de manifestações recebidas quando comparado ao mesmo período do ano de 2019.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Informa a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Acre, ainda, que a partir do dia 18 de março de 2020, adotou sistema de revezamento presencial de servidores, ou seja, a cada dia apenas um servidor se faz presente na unidade, a fim de realizar os atendimentos telefônicos destinados à Ouvidoria Geral e aqueles oriundos de denúncias anônimas, sem nenhum tipo de atendimento ao público externo e sem contato com outros servidores, mantendo-se todos os canais de comunicação ao cidadão em funcionamento, atuando os demais servidores em regime de teletrabalho.

Registra, também, que durante este período de pandemia, tem sido crescente o número de manifestações recebidas por meio do aplicativo de comunicação instantânea WhatsApp, destacando, por fim, a importante veiculação da campanha “O MP não parou”, no *site* do MPAC e suas redes sociais, com o objetivo de divulgar à população o acesso aos canais de comunicação da Unidade, incluindo os da Ouvidoria.

III.1.2. Ministério Público do Estado do Amapá

A Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amapá encaminhou formulário com informações relativas às demandas recebidas pela Unidade durante a pandemia decorrente do coronavírus.

Verifica-se das informações apresentadas que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amapá recebeu, no período de 15 de março de 2020 a 30 de abril de 2020, um total de 77 (setenta e sete) manifestações, sendo 27 (vinte e sete) delas relacionadas ao tema Covid-19.

Ressalta-se que, no período compreendido entre 15 de março e 30 de abril no ano de 2019, a Ouvidoria do MPAP recebeu 56 (cinquenta e seis) manifestações, de forma que é possível verificar que o impacto dos efeitos da pandemia trouxe um aumento na atuação da Ouvidoria.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Por fim, registrou o Ouvidor do Ministério Público do Estado de Amapá que medidas emergenciais de atendimento ao público e regime extraordinário de trabalho foram adotadas pela Instituição, tendo a Ouvidoria do MPAP, com o apoio do Departamento de Tecnologia da Informação, realizado o redirecionamento do ramal 127, antes em aparelho físico em suas dependências, para o telefone móvel da unidade, de modo que os servidores, em regime de rodízio, pudessem manter com normalidade o atendimento telefônico durante o período em que realizam suas atividades laborais remotamente em suas residências. Além disso, em conjunto com a ASSCOM-MPAP, foi realizada ampla divulgação acerca da continuidade do atendimento *on-line* por meio do formulário eletrônico no SisOuv-Sistema da Ouvidoria, do *e-mail* ouvidoria@mpap.mp.br e do telefone 127, a fim de promover as formas não presenciais de recebimento de manifestações.

III. 1.3. Ministério Público do Estado do Amazonas

O Ministério Público do Estado do Amazonas apresentou suas informações mediante o Ofício nº 001.2020.OGMP, subscrito por seu Ouvidor-Geral, Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho.

Consignou no documento que, no período compreendido entre 15 de março e 30 de abril de 2020, a Ouvidoria Geral do MPAM recebeu 395 (trezentos e noventa e cinco) manifestações, sendo que, em 161 (cento e sessenta e uma) delas, guardava-se pertinência temática com questões relacionadas à Covid-19.

Do total das manifestações relacionadas à pandemia, 149 (cento e quarenta e nove) remontam às questões de saúde, consumidor, educação e improbidade administrativa.

Ressalta também que, durante este período de pandemia, houve ampla divulgação do aplicativo de mensagem instantânea WhatsApp da Ouvidoria Geral que passou a servir de canal de denúncia, orientação e esclarecimentos gerais, bem como houve ampla divulgação no sítio eletrônico e nas redes sociais da Instituição do papel da Ouvidoria Geral, consolidando a ideia de um autêntico canal de

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

comunicação entre a sociedade e o Ministério Público, incluindo a extensão do horário de funcionamento da Ouvidoria Geral, que atualmente funciona todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, no horário de 8h as 18h.

Buscou-se, também, uma maior aproximação entre a Ouvidoria Geral e os próprios órgãos do Ministério Público, sobretudo com as Promotorias de Justiça da Área da Saúde, Execução Penal, além de uma maior interação da Ouvidoria Ministerial com a Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Amazonas, sobretudo com as Ouvidorias da área da saúde.

III.1.4. Ministério Público do Estado do Pará

Em resposta ao Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Pará encaminhou relatório estatístico relativo ao período em diagnóstico.

Tais informações registram que, no período de 15 de março 2020 a 30 de abril de 2020, a Ouvidoria do MPPA contabilizou 97 (noventa e sete) manifestações, sendo 54 (cinquenta e quatro) delas relacionadas às questões de saúde, consumidor, educação e improbidade administrativa.

III.1.5. Ministério Público do Estado de Rondônia

O Ministério Público do Estado de Rondônia, por seu Ouvidor-Geral, Dr. Júlio Cesar do Amaral Thomé, apresentou manifestação instrumentalizada no Ofício nº 0024/2020-OUVIDORIA/MP-RO.

Consignou no documento que, no período compreendido entre 15 de março a 30 de abril de 2020, a Ouvidoria Geral do MPRO recebeu 259 (duzentas e cinquenta e nove) manifestações, sendo 227 (duzentas e vinte e sete) manifestações de ouvidoria relacionadas ao assunto saúde e 29 (vinte e nove) demandas relativas à tutela das relações consumeristas.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.1.6. Ministério Público do Estado de Roraima

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima apresentou relatório estatístico a respeito das atividades desenvolvidas entre os dias 15 de março e 30 de abril de 2020, ressaltando um significativo aumento no recebimento de manifestações de ouvidoria no período especificado, quando comparado ao ano de 2019.

Destaca que, das manifestações relacionadas à pandemia, 25 (vinte e cinco) tratam de questões pertinentes à área da saúde, criminal, consumidor e violência doméstica.

Registra, ainda, nas informações encaminhadas, a criação pelo MPRR, do Gabinete de Gerenciamento de Crise Covid-19, integrado pela Procuradoria-Geral de Justiça, pela Subprocuradoria de Justiça para Assuntos Administrativos, pela Coordenadoria do GAEMI-DH e pelas Promotorias de Justiça de Defesa da Saúde e da Pessoa com Deficiência, Idoso e Direito à Educação.

Por fim, informa que a Ouvidoria mantém o atendimento ao público por seus canais de atendimento usuais: *site* do MPRR, telefone e aplicativo WhatsApp.

III.1.7. Ministério Público do Estado de Tocantins

O Ministério Público do Estado do Tocantins, em resposta ao Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP, encaminhou tabela consignando que, no período compreendido entre 15 de março e 30 de abril de 2020, a Ouvidoria Geral do MPTO recebeu 132 (centro e trinta e duas) manifestações relativas à Covid-19, das quais 81 (oitenta e uma) referem-se a questões relacionadas ao assunto saúde, 16 (dezesesseis) demandas relativas à tutela do consumidor, nove referentes às questões de improbidade administrativa e uma relacionada à educação.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.2. REGIÃO NORDESTE

III.2.1. Ministério Público do Estado de Alagoas

O Ministério Público do Estado de Alagoas apresentou suas informações mediante o Ofício nº 569/2020-OUV/MPAL, firmado pelo Dr. Lean Antônio Ferreira de Araújo.

Consignou no documento que, no período compreendido entre 15 de março e 30 de abril de 2020, a Ouvidoria Geral do MP/AL recebeu 410 (quatrocentos e dez) manifestações, sendo que, em 70 (setenta) delas, guardava-se pertinência temática com questões relacionadas à Covid-19, ou seja, aproximadamente 15% (quinze por cento) das manifestações decorreram de situações relacionadas à pandemia.

Registrou, ainda, um aumento das manifestações relativas ao assunto saúde, “principalmente no que diz respeito a irregularidades nas medidas tomadas quanto à prevenção de contaminação no local de trabalho, tanto no âmbito público como no privado”.

Já em relação ao assunto direito do consumidor, as manifestações centravam-se na atuação do Ministério Público para a redução de mensalidade de escolas e de faculdades privadas. Destacou, ainda, aumento de denúncias de crimes de estelionato, não constatando aumento de denúncias de violência doméstica/familiar ou contra criança ou adolescente.

Por fim, registrou a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Alagoas que a Instituição vem priorizando denúncias relacionadas à Covid-19 e que manteve contato imediato com os órgãos sanitários para orientar a população em como proceder nos casos de descumprimento dos decretos de isolamento social, além de promover maior divulgação nas formas não presenciais para a realização de manifestações (site institucional e aplicativo).

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.2.2. Ministério Público do Estado da Bahia

O Ministério Público do Estado da Bahia, por sua Ouvidora-Geral, Dra. Cleusa Boyda de Andrade, apresentou manifestação consubstanciada no Ofício nº 860/2020.

Informa, inicialmente, a criação de um grupo de trabalho que, sob a coordenação do centro de Apoio Operacional de Defesa da Saúde, tem o objetivo de adotar medidas para o combate ao coronavírus.

Destaca que, no período identificado no Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP, foram registrados, no âmbito do Ministério Público do Estado da Bahia, 482 (quatrocentos e oitenta e dois) procedimentos relacionados à Covid-19.

Na Ouvidoria do MPBA, houve um aumento de aproximadamente 73% (setenta e três por cento) no número de manifestações recebidas, quando comparado ao mesmo período do ano de 2019.

Destaca que, em relação às manifestações de ouvidoria que guardavam pertinência temática com a pandemia, foram mais recorrentes a apresentação de demandas relativas à saúde pública, com 70 (setenta) manifestações, seguidas por questões afetas às relações de consumo, improbidade administrativa, serviços públicos e educação.

Por fim, registra que a Ouvidoria do MPBA, excetuando-se o atendimento presencial, manteve todos os canais de comunicação ao cidadão em funcionamento, encaminhando cartilha elaborada pela Unidade com o objetivo de auxiliar membros e servidores em sua atuação em teletrabalho.

III.2.3 Ministério Público do Estado do Ceará

As informações encaminhadas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Ceará revelam que, dentro do período em diagnóstico, foram recebidas 207 (duzentas e sete) manifestações de ouvidoria com temática relacionada à Covid-19.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Desse total, a maioria das manifestações apresentadas referiam-se a questões relacionadas à saúde pública - 82 (oitenta e duas) – nas quais o cidadão levou ao conhecimento do Ministério Público, via de regra, a não disponibilização de equipamentos de proteção individual para médicos e enfermeiros.

Registra, ainda, que o Ministério Público do Estado do Ceará adotou iniciativas para a mobilização de toda a instituição no enfrentamento da pandemia, oferecendo canais específicos de comunicação à sociedade, como a criação de e-mail exclusivo para esse propósito.

Consigna, por fim, que não foi observado aumento no número das manifestações, quando comparado o período em diagnóstico e o mesmo período do ano passado, creditando, tal fato, à grande quantidade de canais disponibilizados pelo MP para as questões relacionadas à pandemia.

III.2.4. Ministério Público do Estado do Maranhão

Em resposta ao Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão encaminhou “Levantamento das Demandas Relativas à Pandemia Decorrentes da Covid-19”.

Infere-se do conteúdo do documento um significativo aumento das manifestações de ouvidoria relacionadas ao assunto saúde, e o registro de manifestações relativas ao assunto Violência Doméstica e Familiar, por outro lado identificando diminuição do registro de manifestações sobre a prática de crimes, quando realizado um comparativo com o mesmo período do ano de 2019.

Destaca também que, durante este período de pandemia, optou o cidadão por encaminhar suas manifestações mediante o aplicativo de comunicação instantânea WhatsApp, informando, por fim, que, excetuando-se os atendimentos presenciais, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão estreitou o contato com o cidadão ao massificar a divulgação dos canais de comunicação que dispõe.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.2.5. Ministério Público do Estado da Paraíba

A Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado da Paraíba encaminhou tabela com informações relativas às demandas recebidas pela Unidade durante a pandemia decorrente do coronavírus.

Infere-se do conteúdo da manifestação encaminhada que, em sua grande maioria, as informações referem-se à temática de saúde e que a Ouvidoria Geral do MPPB se incumbiu de processar o ágil encaminhamento das demandas aos respectivos órgãos de execução com a atribuição para processá-las.

III.2.6. Ministério Público do Estado de Pernambuco

As informações encaminhadas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco revelaram que, no período em diagnóstico, aproximadamente 35% (trinta e cinco por cento) das manifestações recebidas guardavam pertinência temática com questões relacionadas à Covid-19.

Essas manifestações referiam-se, preponderantemente, aos assuntos consumidor e saúde, seguidos por questões relacionadas à improbidade administrativa, crimes e educação.

Ademais, registra que, em cumprimento às orientações expedidas pela Procuradoria-Geral de Justiça, a Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco passou a exercer suas atribuições em regime de teletrabalho, observando um elevado número de demandas recebidas em seus diversos canais de comunicação (*site, e-mail, telefones, WhatsApp, SIC*).

Consigna que a Ouvidoria Geral foi o principal canal de contato entre o Ministério Público e advogados, servidores de outras esferas de governo e a população em geral, destacando, por fim, o empenho da equipe de servidores no imediato encaminhamento das questões relacionadas à saúde aos órgãos competentes.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.2.7. Ministério Público do Estado do Piauí

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí apresentou substancial relatório estatístico a respeito das atividades desenvolvidas entre os dias 15 de março e 30 de abril de 2020.

Retrata o conteúdo do documento um significativo aumento no recebimento de manifestações de Ouvidoria no período acima especificado, quando comparado ao ano de 2019.

Destaca que o meio de acesso mais utilizado pela população piauiense foi o *Chat Online*, relativo a contatos utilizando o aplicativo WhatsApp, o que correspondeu a aproximadamente 1/3 (um terço) das manifestações recebidas na Unidade.

No que se refere aos assuntos das manifestações, revela-se a especial preocupação da população piauiense em levar ao conhecimento do Ministério Público demandas relativas à tutela das relações consumeristas, com a apresentação de 279 (duzentas e setenta e nove) demandas.

Essas demandas dedicavam-se, em especial, à solicitação de providências em relação à alta de produtos (como álcool em gel), remarcação de voos, cartões de crédito e mensalidades escolares.

Após, observou-se um incremento nas demandas relativas ao assunto saúde, com 96 (noventa e seis) manifestações, e pedidos especialmente direcionados à fiscalização ao cumprimento das normas da OMS de prevenção do vírus, ausência de EPI's aos trabalhadores e denúncia de aglomerações.

Em relação às estratégias de trabalho adotadas, relatadas com base no item “b” do Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP, merece destaque neste diagnóstico a criação no âmbito do Ministério Público do Piauí de Gabinete de Acompanhamento e Prevenção no contágio pelo coronavírus.

Esse Gabinete tem como escopo acompanhar, auxiliar e implementar medidas necessárias à atuação do MPPI no combate à pandemia em suas diversas áreas de atuação, tendo como um de seus integrantes a Ouvidora-Geral, Dra. Raquel Costa Normando.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.2.8. Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte

O Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte encaminhou relatório estatístico denotando que, entre as manifestações de ouvidoria encaminhadas durante o período da pandemia, predominaram os assuntos saúde e consumidor.

Além disso, foi encaminhado, com base nas informações solicitadas mediante o Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP, documento produzido pela Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte em que registra inúmeras iniciativas da Instituição voltadas para o combate ao coronavírus.

Destaca-se, em especial, a divulgação, o aperfeiçoamento e a criação de canais de comunicação entre a Ouvidoria e o cidadão, como a criação da página especial, no site do MPRN, #ocuidadoestáemsuasmãos¹, com o objetivo de facilitar o acesso entre o cidadão e a Unidade ministerial.

III.2.9. Ministério Público do Estado de Sergipe

A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe encaminhou suas informações mediante o Ofício EE 019/2020–Ouvidoria. A informação apresenta-se de forma consolidada, não havendo, portanto, a separação por assuntos de manifestação de ouvidoria.

De toda forma, observa-se o expressivo aumento das demandas que aportaram no Ministério Público sergipano durante o período em análise, 732 (setecentas e trinta e duas), quando comparadas com mesmo período do ano de 2019, em que aportaram apenas 96 (noventa e seis) manifestações de ouvidoria.

Registrou ainda em sua manifestação que, a considerar a situação de exceção, a Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe tem trabalhado em regime de plantão, por seus canais de comunicação

¹ Disponível em: <<https://www.mprn.mp.br/portal/inicio/institucional/coronavirus-covid-19>>. Acesso em: 06 jul. 2020.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

telefônico e eletrônicos, os quais são amplamente divulgados no Portal do MPSE, em emissoras de rádio e em entrevistas e visitas efetuadas por equipes do MPSE.

III.3. REGIÃO SUL

III.3.1. Ministério Público do Estado do Paraná

As informações estatísticas prestadas pelo Ministério Público do Estado do Paraná foram encaminhadas à Ouvidoria Nacional do Ministério Público mediante o Ofício nº 205/2020-OG, subscrito pelo Ouvidor-Geral, Dr. Ney Roberto Zanlorenzi.

Registra, inicialmente, que os dados relativos às manifestações apresentadas no mês de abril ainda são parciais, tendo em vista que o volume das demandas apresentadas obstaculizou a consolidação das informações de todo o mês.

No entanto, foi possível identificar um aumento substancial das demandas apresentadas, possuindo aquelas que guardam pertinência com a pandemia assuntos variados, com maior preponderância para as vinculadas aos assuntos saúde pública, com 387 (trezentos e oitenta e sete) manifestações, e consumidor, com 56 (cinquenta e seis) manifestações.

III.3.2. Ministério Público do Estado de Santa Catarina

Os dados encaminhados pela Ouvidoria Geral do Ministério Público de Santa Catarina registram um aumento substancial no número de manifestações relativas aos assuntos saúde e determinado aumento nos assuntos execução penal e violência doméstica.

Especificamente em relação ao assunto saúde, ao se comparar o período em análise – 15 de março a 30 de abril de 2020 - com o mesmo período do ano de 2019, observa-se o recebimento de 1015

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

(mil e quinze manifestações), sendo que em 803 (oitocentas e três) guardava-se pertinência questões relativas à Covid-19.

Quanto à temática saúde pública, as manifestações retratavam a preocupação do cidadão catarinense com aspectos relativos ao isolamento social, instalação de barreiras sanitárias ou bloqueios a vias de acesso e falta de EPI's nos hospitais públicos.

III.3.3. Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul

Em relação aos dados estatísticos apresentados pela Ouvidoria Geral do Ministério Público do Rio Grande do Sul, tem-se que, no período em diagnóstico, foram apresentadas 178 (cento e setenta e oito) manifestações relacionadas à Covid-19, as quais se classificam preponderantemente em três assuntos: saúde, com 147 (cento e quarenta e sete) demandas; crimes, com 38 (trinta e oito) demandas; e consumidor, com 28 (vinte e oito) manifestações recebidas.

Ao traçar comparativo com o mesmo período do ano de 2019, identifica-se aumento substancial nas demandas relativas ao assunto saúde, evoluindo de 4 (quatro) para 147 (cento e quarenta e sete) as manifestações de ouvidoria apresentadas.

III.4. REGIÃO SUDESTE

III.4.1. Ministério Público do Estado de São Paulo

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo encaminhou relatório em que expõe suas impressões a respeito do período em diagnóstico.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Pontua um aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, em que é possível destacar como preponderante o assunto saúde pública. Assim, segundo as informações encaminhadas, são levadas à Ouvidoria do MP/SP questões relacionadas ao isolamento social e à falta de EPIs para pacientes suspeitos e profissionais da saúde, o que vem propagando os casos de infecção em unidades hospitalares.

Registra-se ainda, nas informações encaminhadas, a participação da Ouvidoria do MPSP em Grupo de Trabalho criado pela Procuradoria-Geral de Justiça para o enfrentamento da pandemia provocada pelo coronavírus, bem como o convite formulado a todos os prefeitos dos municípios do Estado de São Paulo, para integrarem a Rede de Ouvidoria estadual visando à disseminação de boas práticas.

III.4.2. Ministério Público do Estado de Minas Gerais

O Ministério Público de Minas Gerais, por sua Ouvidoria, encaminhou relatório estatístico relativo ao período em diagnóstico.

Observa-se um aumento expressivo no número de manifestações, especialmente nos assuntos saúde e consumidor, o que também pode ser verificado em relação às manifestações com pertinência temática na Covid-19.

Assim, o período em análise, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, evidencia que o número de manifestações recebidas na área de saúde teve um incremento de 564%, enquanto demandas relativas ao consumidor e à violência doméstica obtiveram aumento, respectivamente, de 281% e 344%.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.4.3. Ministério Público do Estado do Espírito Santo

De igual modo, as informações encaminhadas pelo Ministério Público do Estado do Espírito Santo indicam um aumento significativo nas demandas relativas ao assunto saúde, sendo 62 (sessenta e duas) no ano de 2019, evoluindo numericamente para 381 (trezentos e oitenta e uma) em 2020, no interstício do período definido para o diagnóstico. Além disso observa-se que, das 381 manifestações com assunto saúde que aportaram na Ouvidoria do Espírito Santo, 306 guardavam pertinência temática com a Covid-19.

III.4.4. Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro encaminhou à Ouvidoria Nacional do Ministério Público relatório no qual aponta inicialmente uma diminuição do número de manifestações apresentadas, de 5.248 (cinco mil duzentos e quarenta e oito) em 2019 para 4.789 (quatro mil setecentas e oitenta e nove) em 2020.

Em relação aos assuntos tratados nas manifestações, as informações indicam também uma retração no número de apresentação de demanda relativas à violência doméstica e familiar contra a mulher e investigação penal.

No entanto, observou-se aumento na quantidade de manifestações relativas à tutela coletiva da saúde, ao direito do consumidor e do contribuinte.

III.5. REGIÃO CENTRO-OESTE

III.5.1. Ministério Público do Estado do Goiás

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás identificou durante o período de diagnóstico 298 (duzentos e noventa e oito) manifestações com pertinência temática com a Covid-19,

DIAGNÓSTICO DA

PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

evidenciando em maior quantidade as que tratavam do assunto saúde, com 66 (sessenta e seis) manifestações de ouvidoria.

III.5.2. Ministério Público do Estado de Mato Grosso

As informações encaminhadas pelo Ministério Público do Estado de Mato Grosso indicam a diminuição no recebimento de manifestações de ouvidoria, ao comparar o período em diagnóstico com o mesmo período do ano anterior (2019).

Registra o MPMT, ainda, nas informações encaminhadas que, durante o período do diagnóstico, 90% (noventa por cento) das manifestações encaminhadas guardavam pertinência temática com questões relacionadas à Covid-19.

Consigna que, por conta das medidas de distanciamento social implementadas em todo o Estado do Mato Grosso, à Ouvidoria do MPMT foram disponibilizados telefones celulares com o objetivo de minimizar, para a sociedade, os impactos decorrentes da não realização dos atendimentos presenciais.

Informa, por fim, a criação do Gabinete de Crise e Cidadania no âmbito do Ministério Público do Mato Grosso, no qual participa a Ouvidoria Geral, em que são adotadas ações para o enfrentamento da Covid-19 no Estado.

III.5.3. Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul

A Ouvidoria do Ministério Público do Mato Grosso do Sul encaminhou as manifestações relativas ao assunto saúde e consumidor apresentadas durante o período de diagnóstico, detalhando a natureza das questões levadas ao seu conhecimento, conforme será exposto em item específico posteriormente.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

III.6. Ministério Público da União

III.6.1. Ministério Público Federal

Inicialmente, a Ouvidoria do Ministério Público Federal salienta, inicialmente, que, em razão do conteúdo da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, sua atribuição é promover a qualidade das atividades desempenhadas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do Ministério Público Federal, bem como de fomentar a participação dos cidadãos e cidadãs, de organismos da sociedade civil e de outras entidades no dia a dia da Instituição.

Dessa forma, consigna que as informações pretendidas no ponto “a” do ofício-circular encaminhado referem-se a demandas cujo recebimento e processamento competem às Salas de Atendimento ao Cidadão do Ministério Público Federal – CAC/SEJUD, ou seja, a Ouvidoria do MPF não trata das manifestações relativas à atividade-fim do Ministério Público Federal.

No entanto, registra que, em rápida consulta quantitativa das manifestações encaminhadas para a sobredita unidade do MPF, foi possível apontar crescimento no recebimento de manifestações relacionadas aos temas saúde (74%) e crimes (15%), e diminuição no recebimento de manifestações relativas ao assunto consumidor (10,4%), quando comparados ao mesmo período do ano anterior.

Por fim, consigna que a Ouvidoria do Ministério Público Federal, por sua relevância institucional, integra o Gabinete Integrado de Acompanhamento à Epidemia do novo Coronavírus (Giac-Covid-19).

III.6.2. Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, por sua Ouvidoria Geral, encaminhou relatório estatístico mediante o Ofício 246/2020 – Ouvidoria. O referido documento registrou um aumento do número de manifestações durante o período em diagnóstico (15 de março a 30 de abril de 2020).

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Destaca-se, a respeito das manifestações recebidas, um substancial incremento naquelas que versavam sobre questões relacionadas à saúde, com aumento de 260% em relação ao mesmo período do ano anterior. De igual modo, observou-se esse movimento ascendente nas demandas relativas às relações de consumo, ocorrendo um incremento de 104% quando comparado ao ano anterior.

Ademais, como forma de mitigar os impactos causados pela pandemia nos serviços prestados pela Ouvidoria do MPDFT, informa que foi estendido o horário de atendimento remoto aos cidadãos, que passou a ocorrer das 8h às 19h, além da elaboração de informativos com o objetivo de municiar a Administração Superior acerca de informações sobre a quantidades e especificidades das representações relacionadas à pandemia da Covid-19.

III.6.3. Ministério Público Militar

A Ouvidoria do Ministério Público Militar manifestou-se mediante o Ofício nº 24/OUVID/PJM/RIO/RJ/MPM. Informou que ocorreu um relevante aumento nas demandas recebidas relativas aos assuntos saúde e crimes, quando comparados o período em diagnóstico ao mesmo período do ano passado.

Assim, enquanto em 2019 não foram apresentadas manifestações a respeito do assunto saúde, no ano de 2020, chegaram à Ouvidoria do MPM 154 (cento e cinquenta e quatro) manifestações relacionadas a esse assunto.

Informa ainda que, com o objetivo de aumentar a visibilidade da atuação do Órgão, a Ouvidoria solicitou a inclusão em destaque de *banner* na página do Ministério Público Militar, bem como a produção de vídeo para divulgação da continuidade do trabalho da Ouvidoria durante a pandemia.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Ademais, informa a adoção de nova rotina no encaminhamento das manifestações, remetendo ofício para os Comandos Militares, antes mesmo de sua distribuição aos setores do MPM com atribuição para processá-las.

III.6.4. Ministério Público do Trabalho.

Tendo em vista as especificidades das atribuições do Ministério Público do Trabalho, por certo não se esperava o encaminhamento de informações sobre os assuntos apontados no Ofício-Circular nº 02/2020/ONMP/CNMP (saúde e consumidor com vinculação à pandemia, e crimes de roubo, furto, execução penal e infrações penais que apresentem como vítima(s) criança(s) ou adolescente(s) no contexto de violência doméstica ou familiar).

No entanto, a Ouvidoria do MPT apresentou substancial manifestação, indicando e quantificando o conteúdo das demandas encaminhadas durante o período de diagnósticos.

Com base nessas informações, observa-se a preocupação do cidadão em encaminhar ao Ministério Público do Trabalho questões relativas a empregados supostamente contaminados pelo coronavírus no local de trabalho, empresas que não paralisaram suas atividades em relação à pandemia, dispensas em massa de funcionário e recusas no recebimento de atestados médicos.

A Ouvidoria do MPT também registra em seu relatório análise comparativa do período em diagnóstico, com o mesmo período do ano anterior, destacando, em números, o impacto de manifestações com a temática Covid-19, na quantidade total de demandas recebidas.

DIAGNÓSTICO DA

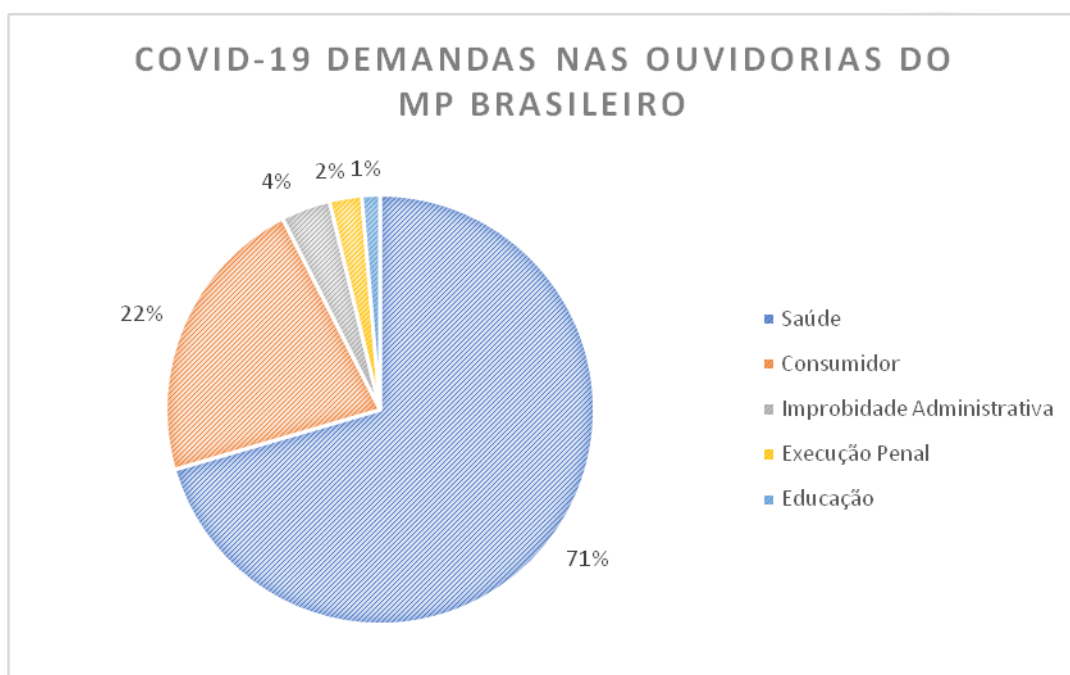
PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

IV - COMPILAÇÃO DAS INFORMAÇÕES RELATIVAS AO SEGUNDO PERÍODO DO DIAGNÓSTICO

A compilação das informações encaminhadas pelas Ouvidorias dos ramos e Unidades do Ministério Público relativas à primeira etapa de coleta de dados para o diagnóstico destacou que a principal preocupação do cidadão que procurou o Ministério Público refere-se a questões relativas à saúde pública e às relações de consumo, fato que justificou a extensão do período, delimitando os assuntos a serem compilados.

O gráfico abaixo bem representa esse quadro, consignando que em 93% (noventa e três por cento) das manifestações que aportaram no Ministério Público brasileiro durante o período referiam-se aos assuntos *saúde* e *consumidor*.



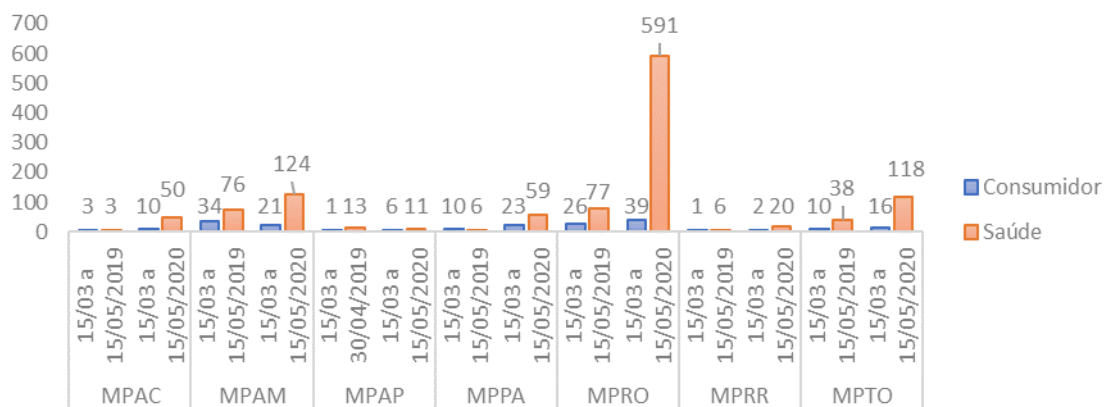
DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

IV. 1. Região Norte

Nesse contexto, observa-se que as informações encaminhadas pelos *Estados da Região Norte do Brasil* demonstraram, como regra, um crescimento na apresentação de manifestações de Ouvidoria relativas aos assuntos destacados para a segunda etapa da coleta de dados para diagnóstico.

REGIÃO NORTE COVID-19 Demonstrativo das demandas de Consumidor e Saúde recebidas nas Ouvidorias



Ao se cotejar o período em diagnóstico com o mesmo intervalo temporal do ano de 2019, observa-se que, à exceção da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amapá, com diminuição no número de manifestações relativa ao assunto saúde, e da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas, com redução na área do consumidor, todas as demais apresentaram aumento no número de manifestações relativas aos assuntos destacados para segunda etapa do diagnóstico.

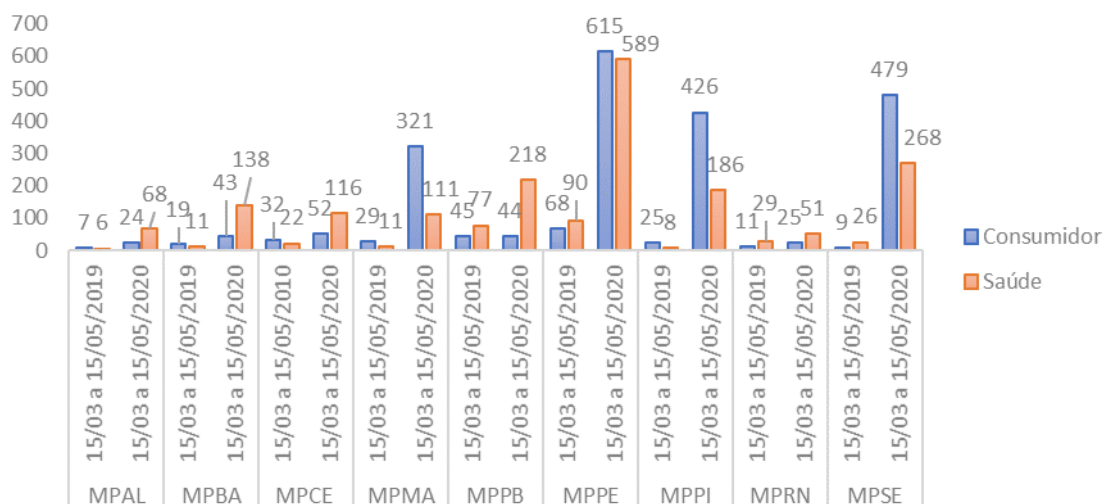
DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

IV. 2. Região Nordeste

Na *Região Nordeste*, à exceção da Ouvidoria do Ministério Público do Estado da Paraíba, que apresentou pequena diminuição no recebimento de manifestações de ouvidoria referentes ao assunto consumidor, todas as demais receberam, em comparação ao ano de 2019, maior número de manifestações de ouvidoria relativas aos assuntos em diagnóstico.

REGIÃO NORDESTE COVID-19 Comparativo das demandas de Consumidor e Saúde que aportaram nas Ouvidorias



Assim, ao se comparar numericamente as manifestações de ouvidorias sobre os assuntos direcionados neste diagnóstico, verifica-se que nos Estados *do Maranhão, Piauí, Sergipe, Bahia e Ceará* a preocupação do cidadão manifestante versou sobre aspectos relacionados às questões relativas às relações de consumo. Já nos estados de *Alagoas, Paraíba, Pernambuco e Rio Grande do Norte*, a preocupação do cidadão versou, preponderantemente, sobre aspectos relacionados à saúde.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

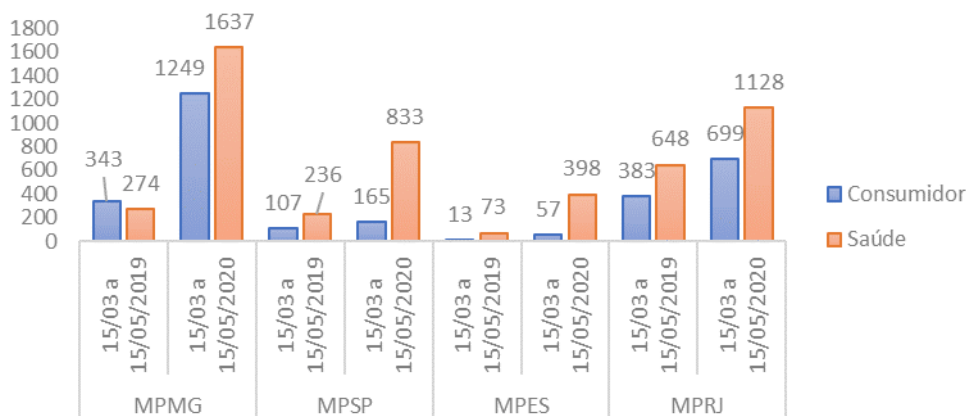
Rede de Ouvidorias do Ministério Público

IV. 3. Região Sudeste

As informações estatísticas encaminhadas pelas Ouvidorias das Unidades do Ministério Público da Região Sudeste revelaram, de igual forma, o aumento no número de manifestações de Ouvidoria relativas aos assuntos consumidor e saúde, quando comparado o período em diagnóstico com o mesmo período do ano de 2019.

Revelam ainda que, em todos os estados da Região, a preocupação do cidadão manifestante tinha como principal foco as questões relacionadas à saúde, senão vejamos:

REGIÃO SUDESTE COVID-19 Evolução das demandas Consumidor e Saúde no período de 15/03 s 15/05 nos anos 2019 e 2020



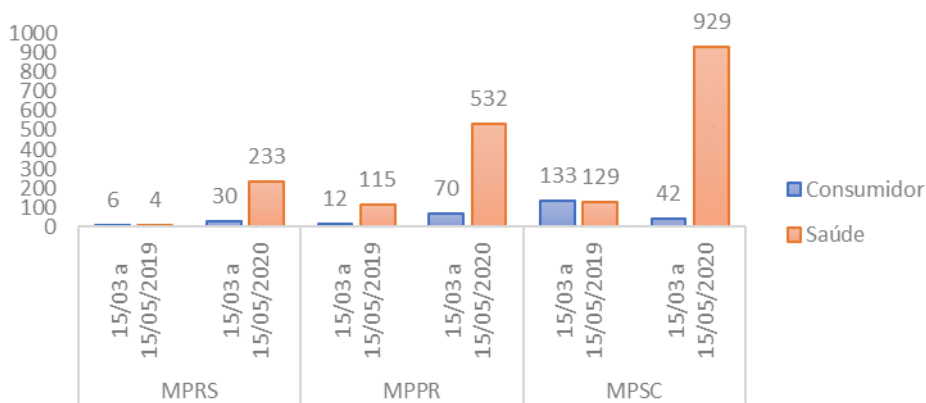
IV. 4. Região Sul

Nos Estados da Região Sul do Brasil, também foi observado o aumento de manifestações de ouvidoria atinentes aos assuntos saúde e consumidor, à exceção do Estado de Santa Catarina, onde os números apresentados apontam leve queda para as demandas relativas às relações de consumo.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

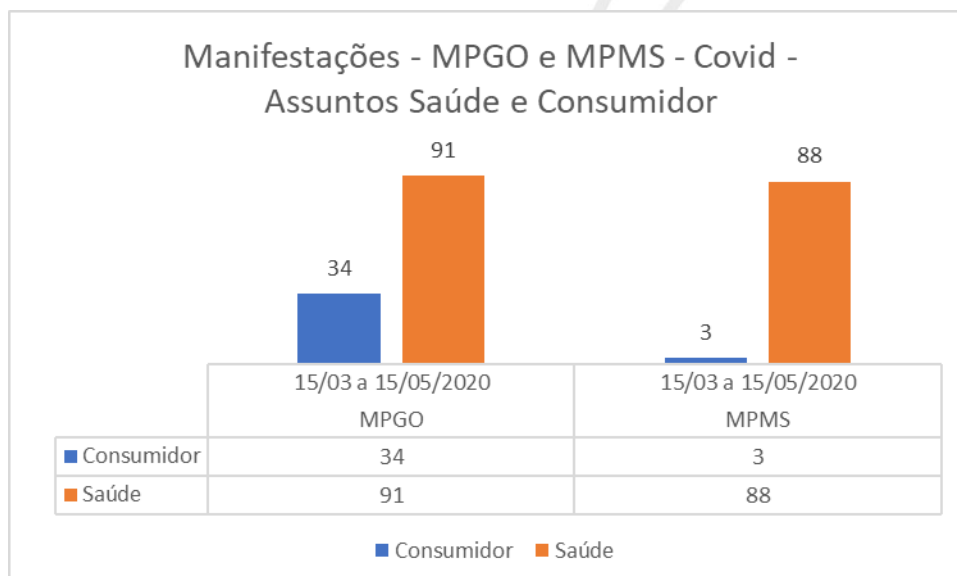
Rede de Ouvidorias do Ministério Público

REGIÃO SUL COVID-19 Demonstrativo das demandas de Consumidor e Saúde recebidas nas Ouvidorias



IV. 5. Região Centro-Oeste

Os dados apresentados pelas Ouvidorias das unidades do Ministério Público situadas *na Região Centro-Oeste*, apesar de não terem sido apresentados dados relativos ao ano de 2019, também apontam um número considerável de manifestações de ouvidorias relativas aos assuntos saúde e consumidor.



DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Cumprindo esclarecer que o Ministério Público do Estado de Mato Grosso apresentou dados estatísticos relativos à quantidade de manifestações recebidas no período em diagnóstico, comparando-as com o mesmo período do ano anterior (2019). As informações apresentadas, além de indicarem leve queda na quantidade de manifestações de ouvidoria, não detalham os assuntos processados de acordo com a área temática específica.

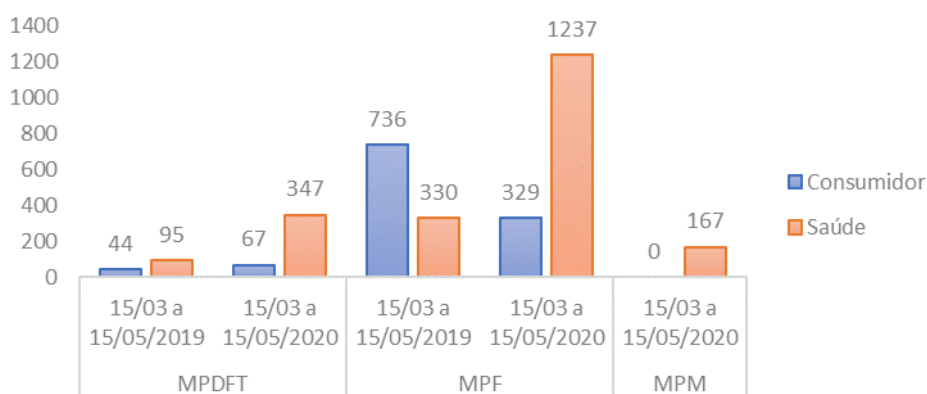
IV. 6. Ministério Público da União

No que se refere às Ouvidorias dos ramos do *Ministério Público da União* observa-se acréscimo no número de manifestações apresentadas ao Ministério Público Federal, relativas ao assunto saúde.

A Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios encaminhou dados comparativos (anos 2019 e 2020) para o período em diagnóstico, indicando aumento no número de manifestações relativas aos assuntos saúde e consumidor.

A Ouvidoria do Ministério Público Militar, em razão de sua atribuição, informou apenas dados relativos ao assunto saúde.

MPU COVID-19- Demandas recebidas nas Ouvidorias com as temáticas Consumidor e Saúde



DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

A Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho, em razão de sua atribuição, não apresentou informações pertinentes à segunda etapa do diagnóstico, no entanto detalhou as manifestações que guardavam pertinência temática com a pandemia decorrente da Covid-19.



DIAGNÓSTICO DA

PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

Rede de Ouvidorias do Ministério Público

V – CONCLUSÃO

Guardando pertinência temática com a pandemia decorrente da Covid-19, foram apresentadas ao Ministério Público brasileiro, durante o período em diagnóstico, 8455 (oito mil quatrocentas e cinquenta e cinco) manifestações de ouvidoria relativas ao assunto saúde e outras 4644 (quatrocentas e quarenta e quatro) manifestações relativas ao assunto consumidor.

Esse número expressivo de manifestações apresentadas realça a importância do Ministério Público brasileiro no âmbito da estrutura estatal de coleta, tratamento e encaminhamento de representações.

Mesmo em período de pandemia, com recomendações e determinações de isolamento social e atendimentos presenciais suspensos na maioria das Instituições do Poder Público, observa-se que o cidadão continuou a identificar o Ministério Público como um dos principais caminhos para promoção da tutela dos direitos e garantias fundamentais.

Com efeito, vale reconhecer que a identificação do cidadão com a Instituição Ministério Público deveu-se em grande parte ao trabalho realizado pelas Ouvidorias, as quais massificaram a divulgação de seus canais de comunicação, implementando novas ferramentas para o recebimento de manifestações, sem olvidar a atual estruturação em rede das Ouvidorias do Ministério Público, as quais, em atuação integrada, potencializam a comunicação entre o cidadão e o órgão do Ministério Público responsável pela prestação do serviço público.

A Ouvidoria Nacional, juntamente ao CNOMP, coordenaram a elaboração deste diagnóstico, com o objetivo de, repisa-se, apresentar o trabalho desenvolvido pelo Ministério Público brasileiro, por intermédio de suas Ouvidorias, que merecem total prestígio e reconhecimento neste período de excepcionalidade, pois restou constatado que foi por meio desses órgãos que, precipuamente, foram recebidas, identificadas e tratadas as demandas dos cidadãos.

DIAGNÓSTICO DA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS

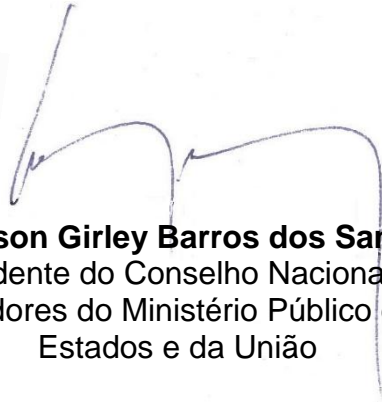
Rede de Ouvidorias do Ministério Público

Nesse compasso, chega-se à conclusão que as Ouvidorias, identificadas como organismo da estrutura nuclear do Ministério Público, exercem papel fundamental na consecução e efetivação de direitos fundamentais, recomendando a necessidade de contínua estruturação e capacitação de seus membros e servidores para o exercício do mister institucional, com vista a possibilitar a cada cidadão o acesso à prestação de serviços públicos essenciais.

Brasília, 30 de julho de 2020



Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto
Ouvidor Nacional do Ministério
Público



Erickson Girley Barros dos Santos
Presidente do Conselho Nacional de
Ouvidores do Ministério Público dos
Estados e da União



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO



Construindo
uma trajetória
rumo ao futuro.

CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União

