



CONSELHO  
NACIONAL DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO

# **Ouvidoria Nacional do Ministério Público**

**Relatório Anual**

**01 de janeiro de 2017 a**

**31 de dezembro de 2017**

# **Ouvidoria Nacional do Ministério Público**



## **Ouvidor Nacional do Ministério Público**

Erick Venâncio Lima do Nascimento (Conselheiro)

### **Membro auxiliar**

Pedro Ivo de Sousa (Promotor de Justiça)

### **Equipe**

Astrogildo Guedes (Servidor)

Lucas Sena Silva (Estagiário)

Luciana Mara Lemos (Servidora)

Ronaldo Cavalcante Machado Dias (Coordenador)

# 1. Apresentação

A Ouvidoria Nacional é o órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP e a sociedade e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos sobre as atividades realizadas pelo Conselho e pelos ramos do Ministério Público brasileiro.

Sua implementação foi prevista pela Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010, e sua instituição, pela Portaria CNMP-PRESI nº 82 de 19 de julho de 2011. A Ouvidoria Nacional nasceu com a importante missão de integrar as ouvidorias ministeriais, buscando a troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e de aperfeiçoar os serviços prestados pelo Ministério Público brasileiro.

O Regimento Interno do CNMP prevê as atribuições da Ouvidoria Nacional, dentre elas: a divulgação à sociedade, de forma permanente, do seu papel institucional; a apresentação dos seus dados estatísticos sobre os atendimentos realizados; seu funcionamento, no âmbito do próprio órgão, como unidade responsável pelo Serviço de Informação do Cidadão – SIC, para os efeitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e o recebimento periódico das informações sobre as decisões proferidas pelas unidades do Ministério Público que, em grau de recurso, negarem aos usuários o acesso a informações.

O presente relatório foi elaborado com base nos dados coletados ao longo do ano de 2017, de acordo com as informações prestadas pelos solicitantes no preenchimento do formulário eletrônico, disponibilizado na página da Ouvidoria no sítio oficial do CNMP; nos atendimentos presenciais, realizados na sala da Ouvidoria; nos atendimentos telefônicos recebidos diariamente e nos atendimentos realizados na mídia social Facebook. Descreve também as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Nacional e sintetiza os dados estatísticos das ouvidorias ministeriais, encaminhados trimestralmente ao CNMP, conforme prevê o artigo nº 4, VIII da Resolução CNMP nº 95 de 2013 (alterada pela Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016).

## **2. Principais Atividades desempenhadas no período**

### **2.1 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional às Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados do Paraná, do Maranhão e do Amazonas.**

No dia 10 de janeiro de 2017, o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Carlos Vinícius Alves Ribeiro, visitou a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Paraná. O Ouvidor-Geral titular é o Dr. Antônio César Cioffi de Moura, que foi um dos pioneiros de instalação nas ouvidorias no Brasil. Ele elogiou as visitas às Ouvidorias Ministeriais. Enfatizou a necessidade que a Ouvidoria Nacional conheça as realidades de cada unidade, acrescentou que só assim é possível alcançar uma igual de estrutura e de pessoal que condizente com cada contexto.

Em 24 de janeiro foi a vez da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão. A Ouvidoria titular é a Dra. Rita de Cássia Maia Baptista Moreira. Dentre os temas tratados no encontro a Ouvidoria destacou a precisão de aumentar o quadro de pessoal da Ouvidoria; a necessidade de melhorar o sistema informatizado utilizado pela unidade, citou que o sistema atual é uma adaptação do Sistema “Digidoc”; a elaboração de norma regulamentadora para o Serviço de Informação ao Cidadão; e o lançamento da pesquisa de satisfação dos serviços da Ouvidoria. A Dra. Rita fez questão de destacar a importância das visitas e do mapeamento de todas as Ouvidorias do Ministério Público com o objetivo de unificá-las.

No dia 31 de janeiro a visita foi na Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas. A Ouvidora titular é a Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias. Ela relatou que tem tido dificuldades relacionadas ao quadro de servidores, ao espaço físico e estrutura disponível à Ouvidoria que são inadequados. Informou que existe uma resistência por parte da Procuradoria-Geral em apoiar o desenvolvimento dos trabalhos da unidade e acrescentou que há resistência por parte do Ouvidor Substituto no exercício do seu papel. No entanto, mesmo com todos os empecilhos, a Dra. Rita demonstrou seu empenho em desenvolver seu trabalho de forma exemplar, conseguindo, inclusive, algumas melhorias na acessibilidade na sala da ouvidoria.

## **2.2 – Reformulação da página da Ouvidoria Nacional, disponível no portal oficial do CNMP, na internet.**

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a Assessoria de Comunicação do CNMP, desenvolveu o projeto para reestruturação da parte visual e de organização do conteúdo da página da Ouvidoria, disponível no site do CNMP.

Anteriormente, a disposição das informações na página era de modo contínuo, ou seja, numa única página contavam: (I) apresentação da Ouvidoria; (II) acessos ao formulário de cadastro da manifestação e à página de acompanhamento da manifestação; (III) contatos disponíveis com a Ouvidoria; (IV) apresentação da composição da Ouvidoria; e (V) disponibilização da integra dos relatórios semestrais.

Após a reestruturação, a página possui 4 (quatro) abas para navegação, separadas por temas: (1) “Apresentação” - disponibilização dos meios de contato com a Ouvidoria Nacional; (2) “Quem somos” - informações da composição da unidade; (3) “Relatórios” - publicação dos relatórios das atividades da Ouvidoria, incluindo os semestrais e os anuais também; e (4) “Ouvidorias do MP” - espaço reservado para as informações das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, tais como meios de contato e os dados estatístico.

O projeto foi iniciado em 17 de janeiro e concluído no dia 24 de fevereiro e está disponível ao público por meio do link, <http://www.cnmp.mp.br/portal/ouvidoria> .

## **2.3 – Participação na Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP.**

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios sediou no dia 06 de fevereiro de 2017 a XIII Reunião Extraordinária do CNOMP – Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público. Participaram da reunião o Ouvidor Nacional, Dr. Leonardo Carvalho; o Membro Auxiliar da Ouvidoria, Dr. Carlos Vinícius; e outros 24 (vinte e quatro) Ouvidores do Ministério Público brasileiro.

Na pauta da reunião previa os seguintes assuntos: (1) apresentar as atividades realizadas pela Comissão de Autocomposição do Ministério Público, criada pelo Ouvidor Nacional

CNMP; (2) tratar da elaboração de enunciados das principais decisões do CNOMP; (3) escolher a ouvidoria ministerial que implementará o Projeto-Piloto de autocomposição; (4) criar uma agenda de treinamentos e capacitações para a autocomposição e mediação de conflitos, dentre outros assuntos pertinentes a ocasião.

## **2.4 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional às Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados do Amapá e do Mato Grosso do Sul.**



No dia 7 de fevereiro, o Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Carlos Vinícius Alves Ribeiro, visitou a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amapá. O Ouvidor-Geral titular é o Dr. Jayme Henrique Ferreira. Na oportunidade, o Dr. Jayme fez considerações a respeito do pequeno quadro de pessoal da unidade, afirmou que o ideal seria poder contar com, pelo menos, mais quatro colaboradores (dois servidores e dois estagiários). Relatou a necessidade de maior apoio por parte da Procuradoria-Geral no que se refere ao fortalecimento da Ouvidoria perante a sociedade, citando as atividades que estão pendentes de desenvolvimento e implantação como o aplicativo de celular, o formulário de pesquisa de satisfação dos usuários e a estruturação do Serviço de Informação ao Cidadão.

Por fim, Dr. Jayme sugeriu a elaboração de ato normativo que previsse a vinculação das promoções ou remoções dos membros a uma certidão negativa emitida pelas ouvidorias; ou que estimulasse a colaboração dos membros quando forem demandados pela ouvidoria, conferindo maior eficácia no atendimento e solução das demandas.

Em 14 de fevereiro a visita foi na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul. O Ouvidor titular é o Dr. Olavo Monteiro Mascarenhas. O Ouvidor informou sobre as novas instalações da ouvidoria visando melhor atender os cidadãos, que será transferida para o centro da cidade de Campo Grande. Na oportunidade, apresentou o aplicativo de celular próprio da unidade, para facilitar o acesso do público aos serviços da unidade.

Na oportunidade, Dr. Olavo sugeriu que as ouvidorias ministeriais deveriam elaborar atos normativos em conjunto com as Corregedorias Gerais, a exemplo da própria Ouvidoria do MP/MS e do MP/MG. Indicou a necessidade de cumprimento da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013 quanto a escolha dos Ouvidores.

Por fim, enfatizou que a implementação da mediação nas Ouvidorias deveria ser realizada por Projeto Nacional, por meio de parceria entre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público.

## **2.5 – Apresentação de proposta de emenda regimental que cria o “Procedimento Interno de Ouvidoria” no âmbito do CNMP.**

O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Leonardo Carvalho, apresentou na 3ª Sessão Ordinária de 2017 do CNMP, realizada em 13 de fevereiro, proposta de emenda ao Regimento Interno do CNMP criando o Procedimento Interno de Ouvidoria (PIO).

Em síntese, a proposta objetiva criar uma classe processual própria para a Ouvidoria Nacional que, por analogia à classe processual “Procedimento Interno de Comissão (PIC)”, seria denominada de “Procedimento Interno de Ouvidoria (PIO)”. Essa classe tratará, exclusivamente, do desenvolvimento de estudos e de atividades de competência da Ouvidoria Nacional, com o objetivo de integrar e unificar as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

## **2.6 – Participação do Ouvidor Nacional do Ministério Público na XXXII Reunião Ordinária do CNOMP.**

O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Leonardo Carvalho, e o Membro Auxiliar da Ouvidoria, Dr. Carlos Vinícius, participaram da XXXII Reunião Ordinária do CNOMP,

que ocorreu nos dias 9 e 10 de março no Ministério Público do Estado do Maranhão. Também estiveram presentes o Ouvidor Geral da União, representantes do Tribunal de Contas do Estado, da Associação do Ministério Público do Maranhão, da Prefeitura de São Luís e do Governo do Estado.

O encontro tratou da criação do banco de enunciados do CNOMP, da apresentação do “Manual de Boas Práticas e Apontamentos das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro”, dos esclarecimentos sobre a proposta de emenda regimental apresentada ao Plenário do CNMP, sobre a criação do Procedimento Interno da Ouvidoria e os trabalhos desenvolvidos pela Comissão de Autocomposição, que estudam a viabilidade das ouvidorias integrarem o rol das unidades aptas a desenvolverem as técnicas de autocomposição em sua unidade.



## **2.7 – Participação do Ouvidor Nacional na cerimônia de abertura da Semana do Ouvidor promovida pelo Ministério Público do Estado do Ceará.**

O Ministério Público do Estado do Ceará promoveu a “Semana do Ouvidor”, iniciada no dia 11 de março. O evento contou com a participação da Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, Dra. Maria Neves Feitosa Campos; o Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Leonardo Carvalho; e o Secretário da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará (CGE), Flávio Jucá.

Na ocasião, o Ouvidor Nacional apontou a necessidade de transformar as Ouvidorias em espaços de mediação e em instrumento de controle social. Enfatizou que as



manifestações recebidas pelas Ouvidorias são opiniões e aclamações dos cidadãos e não do seu titular; e que, por vezes, o Ouvidor tem a responsabilidade de fazer críticas à sua instituição na busca da resolução da questão trazida ao conhecimento da unidade.



## **2.8 – Restruturação da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.**

A Ouvidoria Nacional realiza seus atendimentos ao público no 4º andar do edifício sede do CNMP, no entanto, verificou-se que essa localização atrapalhava a acessibilidade dos cidadãos. Decidiu-se então, no 2º semestre do ano de 2015, que a unidade seria transferida para o andar térreo.

No decorrer das atividades da unidade na nova sala, foi necessário implementar algumas melhorias estruturais, com o objetivo de organizar e melhorar a qualidade dos atendimentos à sociedade. Isto posto, ainda no mês de março, a Ouvidoria foi setorizada, dispondo de uma sala de atendimento exclusiva para os usuários, uma sala de trabalho para os servidores e um gabinete para o Membro Auxiliar da Ouvidoria. Essa nova disposição contribuiu para o conforto e agilidade dos trabalhos desempenhados no setor.



## **2.9 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional às Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados do Acre, de Rondônia e do Pará.**

No dia 14 de março de 2017, o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Carlos Vinícius, visitou a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Acre. O Ouvidor-Geral titular é o Dr. João Marques Pires. O Dr. João destacou que a acumulação das atividades ordinárias de membro do Ministério Público com as atividades de Ouvidor-Geral atrapalha no desempenho do cargo de Ouvidor, que o ideal seria a dedicação exclusiva.

Na oportunidade, o Ouvidor informou sobre a mudança de sede, que ocorrerá nos próximos 60 (sessenta) dias. Comentou sobre o projeto “MP na Comunidade”, serviço itinerante da ouvidoria, que já realizou cerca de 30.000 (trinta mil) atendimentos nos últimos 3 (três) anos. Citou a existência do Centro de Atendimento do Cidadão, unidade que presta serviços de atendimento e orientação ao público quanto ao acesso à informação. Por fim, Dr. João relatou que a Ouvidoria possui estrutura para incentivar convenções processuais e processos restaurativos por meio do Núcleo Permanente de Incentivo à Autocomposição – NUPIA.

Em 21 de março de 2017, a visita ocorreu na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado de Rondônia. O Membro auxiliar da Ouvidoria Nacional foi recebido pelo Ouvidor Substituto, Dr. Gerson Martins Maia.

No dia 28 de março de 2017, a visita foi à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Pará, cuja titular é a Dra. Andréa Moura Santos Sampaio. Na oportunidade Dra. Andréa informou que a ouvidoria não possui nenhum texto normativo que discipline suas atividades, no entanto, relatou que o texto existe, mas está pendente de votação há pelo menos 10 (dez) anos. Ela enalteceu a mudança da sede da unidade, a inauguração deverá ocorrer até o final do ano. Outro ponto destacado é o retorno das urnas coletores para atendimento à população.

## **2.10 – Reunião para estudar formas de aperfeiçoar as respostas prestadas pelo Ministério Público aos cidadãos.**

A Corregedora Nacional e a Ouvidoria Nacional promoveram reunião, no dia 15 de março, com a finalidade de aperfeiçoar a atuação das ouvidorias do MP brasileiro no tocante às respostas ao cidadão. Também compareceram à reunião Dra. Rose Meire Cyrillo e o Dr. Heverton Aguiar, presidente e vice-presidente do CNOMP, respectivamente, além da Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Pará, Andréa Moura Santos Sampaio.

Após os debates sobre o tema, a deliberação foi no sentido da instauração de um Procedimento de Estudos e de Pesquisas (PEP), que tratará sobre os mecanismos que possam ser adotados para orientar os membros do Ministério Público em relação ao dever de responder aos questionamentos feitos, via ouvidorias, pelo cidadão.

Por fim, foi criada uma comissão integrada por seis membros: dois do CNOMP, dois do Conselho Nacional dos Corregedores-Gerais do MP, um da Ouvidoria Nacional do MP e um da Corregedoria Nacional do MP. Eles ficaram com a responsabilidade de reunir e consolidar todas as informações do PEP e ao final consolidar em ato da Corregedoria Nacional.



## **2.11 – Implantação de atendimentos aos usuários por meio da mídia social digital – Facebook.**

A Ouvidoria Nacional e a Assessoria de Comunicação do CNMP (ASCOM) firmaram parceria para a implementação de atendimentos aos usuários por meio da mídia social *Facebook*. A página que será utilizada para a prestação desse serviço será a página oficial do CNMP, já existente e administrada pela ASCOM.

No dia 22 de março, os fluxos dos atendimentos foram alinhados no sentido de que a ASCOM permaneceria com a parte pública da página, o que inclui as postagens e o controle dos comentários públicos e a Ouvidoria passaria a ser responsável pelos contatos realizados via chat privado, prestando os serviços de orientação e de informação aos usuários.

O período de adaptação foi programado para os meses de abril e maio. Após esse período, no dia 6 junho, foi iniciada a campanha de divulgação oficial do novo serviço, o que incluiu postagens na própria página do *Facebook*, no sítio oficial do CNMP, além das divulgações internas no CNMP. Os atendimentos integrarão a estatística oficial da unidade, obedecendo os mesmos critérios já definidos para os atendimentos eletrônico, presencial e telefônico.



## **2.12 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional às Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina.**

No dia 18 de abril, o Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Carlos Vinícius, visitou a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul. O Ouvidor-Geral titular é o Dr. Mauro Henrique Renner. Na ocasião, Dr. Mauro Henrique, que também já exerceu o cargo de Procurador-Geral de Justiça, demonstrou-se contra a aprovação da proposta apresentada pela Procuradoria-Geral da República, que trata da parametrização das Ouvidorias. Ele acredita que essa iniciativa deveria ser do CNMP.

Em 19 de abril, a visita ocorreu na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado de Santa Catarina. O Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional foi recebido pelo Ouvidor-Geral, Dr. José Eduardo Orofino da Luz Fontes. Na oportunidade, o Dr. José Eduardo expôs ser contra a proposta de inclusão das Ouvidorias Ministeriais como unidades aptas a realizar a autocomposição de conflitos, projeto esse de interesse do então Ouvidor Nacional, Dr. Leonardo Carvalho, que acredita que as Ouvidorias são aptas a realizar a atividade de mediação entre a sociedade e as unidades do Ministério Público brasileiro.

### **2.13 – Criação do “perfil” de consulta da Ouvidoria Nacional no Sistema de Processo Eletrônico do CNMP – Sistema ELO.**

O Regimento Interno do CNMP conferiu a Ouvidoria Nacional a importante missão de desenvolver o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação – LAI. Visando o desenvolvimento eficaz dessa função, o Ouvidor Nacional, Dr. Leonardo Carvalho, encaminhou proposta de alteração da Portaria CNMP-PRESI nº 63, de 26 de maio de 2015, que regulamenta o Sistema ELO no âmbito do CNMP. A proposta foi entregue à Presidência do CNMP ainda no ano de 2016.

A pós a aprovação e a publicação do ato, em 8 de fevereiro de 2017, em pouco mais de dois meses depois a unidade já estava homologando o novo perfil consultivo implementado no Sistema ELO. No dia 24 de abril, a Ouvidoria passou a integrar o sistema como unidade apta a realizar consultas de documentos e dos processos que tramitam na área finalística do CNMP. Cabe destacar que existe ressalva aos procedimentos sigilosos.

## **2.14 – Eleição e Posse do novo Ouvidor Nacional do Ministério Público.**

O Plenário do CNMP elegeu, por unanimidade, no dia 25 de abril, durante a 8ª Sessão Ordinária de 2017, o conselheiro Sérgio Ricardo de Souza como novo Ouvidor Nacional do Ministério Público. O mandato será exercido até o mês de agosto do ano de 2017, com o objetivo de finalizar o mandato do Ex-Ouvidor, Dr. Leonardo Carvalho, nomeado para o cargo de desembargador do Tribunal Regional Federal da 5ª Região.



## **2.15 – Divulgação dos serviços da Ouvidoria Nacional ao público interno do CNMP.**

A Ouvidoria Nacional iniciou, no dia 17 de maio, a campanha de divulgação aos colaboradores do CNMP (membros, servidores, estagiários e terceirizados) sobre a disponibilização dos seus serviços de atendimento e de orientação ao público interno do CNMP.

A finalidade da campanha é de receber elogios, sugestões, críticas, denúncias, reclamações e pedidos de informação de todos os colaboradores do CNMP visando o aprimoramento e o fortalecimento dos serviços prestados pelo Conselho. As manifestações podem conter assuntos relacionados à atuação do CNMP ou do próprio Ministério Público. O manifestante pode solicitar sigilo dos seus dados de identificação no ato do preenchimento do formulário.



## 2.16 – Publicação da Cartilha “Direito à informação: o papel do Ministério Público e a importância do controle social.”

A Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais do CNMP (CDDF/CNMP) publicou no dia 18 de maio, no sítio do CNMP, a Cartilha “Direito à informação: o papel do Ministério Público e a importância do Controle social” (disponível em: [http://www.cnmp.mp.br/portal/images/08-05\\_Guia\\_Direito\\_a\\_Informa%C3%A7%C3%A3o\\_Completo.pdf](http://www.cnmp.mp.br/portal/images/08-05_Guia_Direito_a_Informa%C3%A7%C3%A3o_Completo.pdf)).

A elaboração da obra contou com a participação da Ouvidoria Nacional, de diversos membros do Ministério Público, de lideranças de movimentos sociais e de representantes de entidades de controle. O objetivo primário da publicação é de esclarecer eventuais dúvidas sobre o exercício do direito fundamental à informação pública, demonstrando como o Ministério Público e a sociedade podem, juntos, colaborar para o aprimoramento da transparência no Brasil.



## **2.17 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional às Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados de Santa Catarina e do Espírito Santo.**

O Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, visitou a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Santa Catarina, no dia 26 de maio. Ele foi recebido pelo Ouvidor Substituto, Dr. Luiz Ricardo Pereira Cavalcanti, que apresentou a estrutura da Ouvidoria e o sistema de atendimento utilizado para recepção das manifestações dos cidadãos. Dentre os assuntos tratados no encontro, Dr. Luiz Ricardo aproveitou a oportunidade para pontuar a relação entre o Conselho Nacional do Ministério Público e o Ministério Público brasileiro.

No dia 29 de maio o Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional visitou a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Espírito Santo. O Ouvidor-Geral titular é o Dr. Alexandre José Guimarães. Na ocasião, Dr. Alexandre enfatizou a necessidade de melhorar a estrutura da Ouvidoria do MP/ES e a necessidade de aprimorar a relação entre as Ouvidorias do Ministério Público. Por fim, o Ouvidor sugeriu que a Ouvidoria Nacional promovesse um curso nacional para capacitar os servidores e colaboradores que atuam nas ouvidorias.

## **2.18 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.**

O Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, visitou no dia 30 de maio a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. A Ouvidora-Geral titular é a Dra. Rose Meire Cyrillo. A reunião também contou com a participação do Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Rondônia, Dr. Héverton Alves de Aguiar.

Na oportunidade, a Dra. Rose apresentou a estrutura da ouvidoria. Ela comentou sobre a necessidade de uma melhor relação entre as Ouvidorias do Ministério Público e sobre a urgência da apresentação da proposta de alteração à Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016.

## **2.19 – Publicação da Recomendação de Caráter Geral CN-CNMP nº 01, de 26 de maio de 2017.**

A Recomendação de Caráter Geral CN-CNMP nº 1/2017 foi publicada no dia 29 de maio no Diário Eletrônico do CNMP. Ela é fruto do Procedimento de Estudos e de Pesquisas – PEP, tratado no item 2.9 do presente relatório.

A norma recomenda que a informação ao cidadão, sobre as providências adotadas em relação às manifestações encaminhadas pelas ouvidorias do Ministério Público, seja prestada pelos membros do MP diretamente aos demandantes no prazo de 30 dias, conforme estabelece o artigo 7º da Resolução CNMP 95. Ela também sugere que as corregedorias e as ouvidorias do Ministério Público poderão firmar protocolos de ação integrada para a promoção de articulação e para o aperfeiçoamento dos mecanismos de atuação conjunta.

## **2.20 – Participação do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional na XXXIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público.**

Nos dias 1º e 2 de junho, o Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, participou da XXXIII Reunião Ordinária do CNOMP, sediada no Ministério Público do Estado da Bahia, em Salvador.

Na ocasião, a nova composição do CNOMP foi apresentada. Dentre os assuntos abordados nos dois dias de reunião, o destaque foi: (1) Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) – Questões de ordem prática; (2) Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016; (3) Apresentação das Redes de Ouvidorias já existentes em algumas unidades da federação; (4) Recomendação CNMP Nº 53, de 20 de março de 2017 que trata da garantia do acesso das pessoas em situação de rua às dependências do Ministério Público. O encontro foi finalizado com solenidades para homenagear os ex-Conselheiros do CNOMP e servidores que prestaram serviços ao CNOMP, incluindo o ex-Ouvidor Nacional, Dr. Leonardo Carvalho.

## **2.21 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional a Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho.**

O Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, visitou no dia 28 de junho a Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho. A Ouvidora-Geral titular é a Dra. Heloísa

Maria Moraes Rego Pires. A reunião também contou com a participação de integrantes da Administração do Ministério Público do Trabalho. Na oportunidade, a Dra. Heloísa apresentou a estrutura da Ouvidoria, comentou sobre algumas atividades que a unidade desempenha e sobre o desejo de expandir a unidade para melhor atender à sociedade. Por fim, a Ouvidora-Geral comentou sobre o desenvolvimento de atividades de mediação no âmbito da unidade.

## **2.22 – Apresentação da proposta que altera a Resolução CNMP nº 153 de 21 de novembro de 2016**

O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Sérgio Ricardo de Souza, apresentou na 13ª Sessão Ordinária de 2017, realizada em 25 de julho, proposta de alteração de resolução que inclui a categoria “Representações” na Resolução CNMP nº 153 de 21 de novembro de 2016, que trata sobre as atribuições das Ouvidorias dos MPs dos Estados e da União.

O Ouvidor Nacional explicou que a proposta tem o objetivo de corrigir a omissão da categoria “Representações”, prevista no texto da Resolução CNMP nº 153, mas omitida no corpo do anexo do mesmo ato. O conselheiro propôs, também, a previsão de campo específico de coleta de dados estatísticos no Título II – Relatório Estatístico, itens 1 e 4 do anexo.

## **2.23 – Aprovação da proposta de emenda regimental que cria o “Procedimento Interno de Ouvidoria” no âmbito do CNMP.**

O Plenário do CNMP aprovou durante a 13ª Sessão Ordinária de 2017, por unanimidade, proposta de emenda regimental que dispõe sobre a instauração de Procedimento Interno de Ouvidoria (PIO), citado no item 2.4 desse relatório.

Após ajustes do Relator, Dr. Antônio Duarte, e sugestão do Ouvidor Nacional, Dr. Sérgio Ricardo de Souza, o artigo 34, inciso VII, do Regimento Interno do CNMP passa a vigorar com a seguinte redação: “Instaurar o Procedimento Interno de Ouvidoria – PIO, administrativamente, por meio de sistema eletrônico, para os documentos destinados a estudo, manifestação ou desenvolvimento de atividades específicas relacionadas à Ouvidoria Nacional, e, em caso de relevância ou urgência, determinado por despacho fundamentado do Ouvidor Nacional, as

informações do PIO instruirão o registro e a autuação nos termos do art. 37 deste regimento”.

## **2.24 – Realização do evento “Ouvidoria Sustentável”**

Nos dias 1 e 2 de agosto de 2017, a Ouvidoria Nacional promoveu o evento “Ouvidoria Sustentável”, realizado no Hotel Royal Tulip, Brasília-DF. O evento contou com a participação de toda a equipe da Ouvidoria Nacional, além de representantes de 23 Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

A abertura do evento, no dia 1º de agosto, foi realizada pelo Ouvidor Nacional, Dr. Sérgio Ricardo de Souza, que enalteceu o trabalho desenvolvido por todas as Ouvidorias ministeriais. Na oportunidade, o Membro Auxiliar da Ouvidoria, Dr. Pedro Ivo de Sousa, apresentou o “Diagnóstico das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro”, abordando temas sobre: (I) normas regulamentadoras; (II) forma de investidura nos cargos de Ouvidor e de Ouvidor Substituto; (III) adequação da estrutura de trabalho da ouvidoria; (IV) adequação da estrutura de colaboradores da ouvidoria; (V) existência e tratamento das manifestações sigilosas e anônimas; (VI) meios disponíveis para prestação dos serviços de atendimento a sociedade; e (VII) Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei 12.527/2011. Os dados foram consolidados a partir de informações prestadas pelas 30 (trinta) ouvidorias que integram o Ministério Público e a Ouvidoria Nacional.

Ainda na ocasião, também foi apresentada a primeira consolidação dos dados estatísticos das ouvidorias ministeriais, conforme dispõe o art. 4º, VIII da Resolução CNMP nº 95. Das 30 (trinta) unidades, 28 (vinte e oito) encaminharam suas informações no prazo estipulado pela Ouvidoria Nacional, que também prestou suas informações. Para encerrar o primeiro dia, foi apresentado o “Manual de Atendimento à Sociedade”, que será melhor exposto no próximo item desse relatório.

No dia 2 de agosto, uma palestra foi ministrada pelos servidores da Controladoria-Geral da União – Ouvidoria-Geral da União (CGU-OGU), Fernanda Maria Pereira Mendes e Válter de Sousa Matos. Na ocasião, eles apresentaram os cursos de capacitação para ouvidorias, disponíveis gratuitamente na internet. Esses cursos são frutos de parceria firmada entre a CGU-OGU com algumas outras instituições, como a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP. Em seguida, o tema tratado foi a resolução de conflitos no âmbito das ouvidorias. Num segundo momento, a

palestra foi ministrada pelo servidor do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, José Vanderlei Santos Rolim, que tratou do aspecto motivacional dos atendimentos ao público.

Na oportunidade, os participantes do evento iniciaram os debates sobre a Carta de Brasília – Ouvidoria Sustentável. Essa carta visa traçar diretrizes básicas a serem seguidas por todas as ouvidorias. A carta ainda está em desenvolvimento e será concluída ao longo do ano de 2017.

O evento Ouvidoria Sustentável foi encerrado na ocasião da abertura do 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, ainda no dia 2 de agosto. A proposta do 8º Congresso deste ano foi de instigar o Ministério Público a adotar ainda mais ações sustentáveis, consolidando o conceito de que a sustentabilidade vai além da questão do meio ambiente. Diz respeito também a pessoas, recursos sociais, econômicos e financeiros. Mais do que isso, reflete um direito de todos e um comprometimento com as gerações presentes e futuras. Os cursos e palestras refletiram sobre princípios alinhados ao desenvolvimento sustentável, incitando, assim, uma nova configuração para o funcionamento do Ministério Público.





## **2.25 – Lançamento do “Manual de Atendimento à Sociedade”**

Aprimorar os serviços prestados pelo Ministério Público em relação às manifestações feitas pela sociedade e difundir e democratizar o atendimento para todos os agentes do Ministério Público. Esta é a finalidade do “Manual de Atendimento à Sociedade”, lançado pela Ouvidoria Nacional, durante o evento Ouvidoria Sustentável.

Na apresentação do manual, o Ouvidor Nacional, Dr. Sérgio Ricardo de Souza, destacou que a missão de todas as ouvidorias é a de promover, de forma permanente, o acolhimento da sociedade. Nesse sentido, ele acrescentou que as ouvidorias devem primar pela gestão participativa, atuando por meio do diálogo e da mediação, que precisam, cada vez mais, ser utilizados como forma de se entender problemas e de construir efetivamente as soluções das demandas sociais.

Na publicação, é possível conhecer também atos normativos referentes às ouvidorias e está disponível no link <http://www.cnmp.mp.br/portal/publicacoes/245-cartilhas-e-manuais/10546-manual-de-atendimento-a-sociedade-conselho-nacional-do-ministerio-publico>



## **2.26 - Participação do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional na XXXIV Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público.**

Nos dias 31 de agosto e 1º de setembro, o Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, participou da XXXIV Reunião Ordinária do CNOMP, sediada no Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

No primeiro dia o ponto de destaque foi a palestra inicial do Dr. José Eduardo Elias Romão, Ouvidor da Petrobras Distribuidora S.A., que tratou do tema “O papel da ouvidoria na concretização da integridade das instituições públicas no atual paradigma do Estado Democrático de Direito”.

Em seguida, foi dada a devida continuidade dos trabalhos. Todos os pontos de pauta foram devidamente debatidos, apreciados e encaminhados para providências. A reunião foi encerrada com uma homenagem aos ex-Ouvidores: Dra. Georgea Marcoveccio Guerra, Ministério Público do

Estado do Rio de Janeiro; e o Dr. Eliezer Siqueira Souza, Ministério Público do Estado do Espírito Santo.

## **2.27– Eleição e Posse do novo Ouvidor Nacional do Ministério Público.**

Por aclamação, o Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público, elegeu o Conselheiro, Dr. Erick Venâncio Lima do Nascimento, como novo Ouvidor Nacional do Ministério Público, na ocasião da 18º Sessão Ordinária de 2017, realizada no dia 3 de outubro de 2017. O mandato tem duração de um ano, podendo ser renovado por igual período, conforme o RICNMP, art. 33, §1º.



## **2.28 – Reunião com a Ouvidoria do Ministério da Justiça.**

No dia 24 de novembro, a Ouvidoria Nacional, representada por seu membro auxiliar, Dr. Pedro Ivo de Sousa, se reuniu com a Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais do Departamento Penitenciário Nacional – DEPEN/MJ, Marília Ganriela Peixoto e com a Ouvidora-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Maria das Graças Gonçalves Almeida.

As unidades compartilharam suas rotinas, fluxos e estatísticas e foi iniciado o debate para o desenvolvimento de uma parceria entre os órgãos para o compartilhamento de dados e ações envolvendo o sistema penitenciário. O objetivo da parceria é garantir a dignidade das relações do cárcere.



## **2.29 – Participação do Ouvidor Nacional do Ministério Público na XXXV Reunião Ordinária do CNOMP.**

O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Erick Venâncio participou, compôs a mesa e ministrou a palestra magna da XXXV Reunião Ordinária do CNOMP, que ocorreu nos dias 30 de novembro e 1º de dezembro no Ministério Público do Estado do Amapá.

Além de tratarem sobre o alinhamento e integração dos trabalhos das Ouvidorias em âmbito nacional, foram apresentados o relatório sobre o portal oficial do CNOMP e o Plano de Atuação Estratégica das Ouvidoras.

Na oportunidade, o Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Pará apresentou também o novo Sistema de Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amapá (SisOuv), adaptado às Resoluções 153/2016 e 180/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

O encerramento das atividades foi marcado pela definição da chapa única que vai concorrer para a eleição da nova diretoria da entidade e pelas despedidas e homenagens às ex-conselheiras Lúcia Beatriz Magalhães, do Ministério Público Militar do Rio de Janeiro (MPM-RJ); Ruth Lies Scholte Carvalho, do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG); e, Ivaneide Assunção Tavares Rodrigues, do Ministério Público do Piauí (MPPI).



### **2.30 – Reunião com representantes da ONG Transparência Internacional (TI).**

O membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, promoveu uma reunião, no dia 13 de dezembro, no edifício sede do CNMP, com representantes da Transparência Internacional (TI) no Brasil. O objetivo do encontro foi analisar a possibilidade de celebração de convênio com a entidade para desenvolvimento e implantação de projeto de atuação da Ouvidoria Nacional e das demais Ouvidorias do Ministério Público brasileiro no combate à corrupção.

### **2.31 – Reunião de validação do Plano de Gestão da Ouvidoria Nacional.**

No dia 13 de dezembro de 2017, em reunião com a equipe da Secretaria de Gestão Estratégica (SGE), foram apresentadas todas as ações previstas para a Ouvidoria Nacional no ano de 2018.

O setor foi representado por seu membro auxiliar, Dr. Pedro Ivo de Sousa, que entregou as tarefas pendentes e destacou o avanço da Ouvidoria Nacional na apresentação de ações que visam sua integração não só com setores do próprio CNMP, como com as outras Ouvidorias e entidades públicas.

### **2.32 – Reunião com a Corregedoria Nacional do Ministério Público.**

Em 18 de dezembro de 2017, o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, reuniu-se com o Dr. Raymundo Napoleão Ximenes Neto para estudarem a possibilidade de incluir os dados da Ouvidoria Nacional e das Ouvidorias do Ministério Público na próxima edição da publicação do CNMP “*Ministério Público – Um Retrato*”.

### **2.33 – Reunião com o Ouvidor-Geral de União (OGU).**

O Ouvidor-Geral da União (OGU), Dr. Gilberto Waller Junior, recebeu o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, na sede da Controladoria-Geral da União (CGU) em 19 de dezembro de 2017.

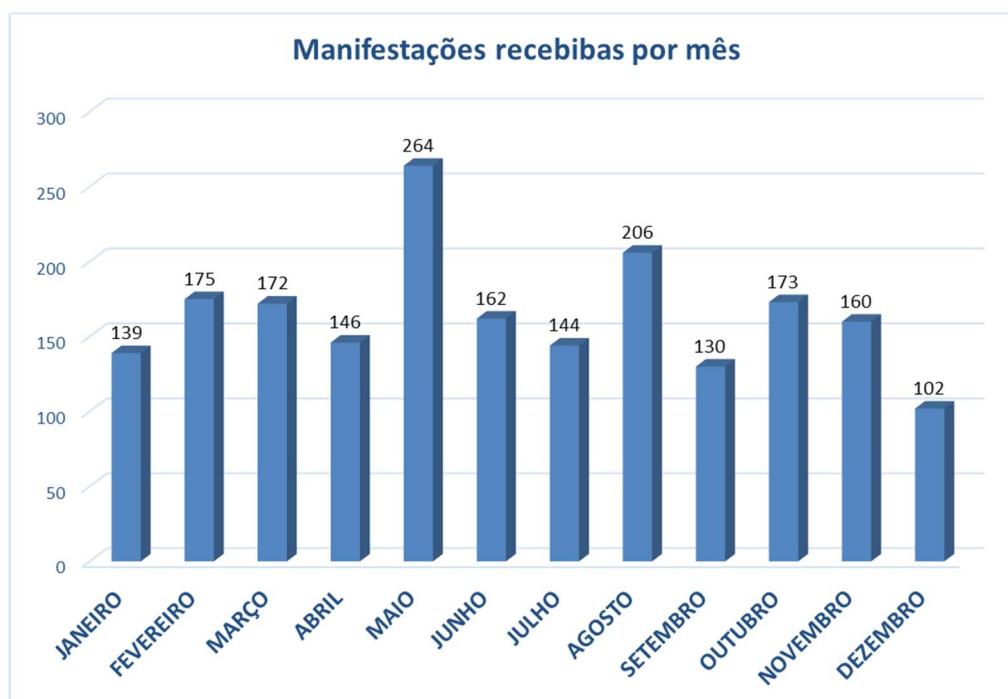
No encontro foi debatida a participação da Ouvidoria Nacional na Rede de Ouvidorias, além de serem discutidas outras propostas que visam promover a integração dos trabalhos das ouvidorias nacionais.



### 3. Dados estatísticos da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

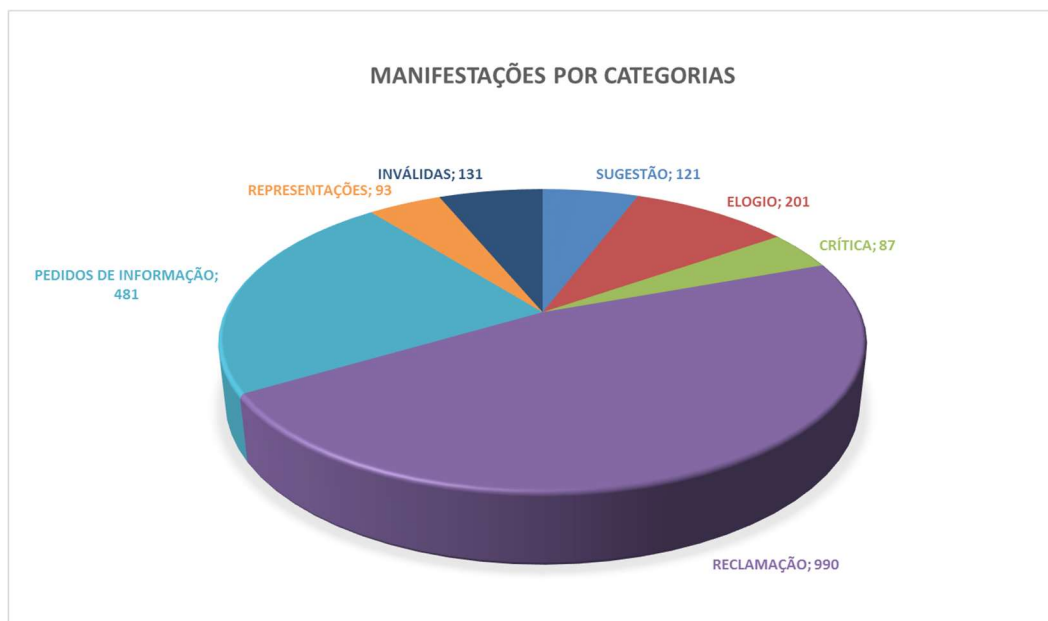
#### 3.1 – Atendimentos realizados pelo Formulário Eletrônico (Sistema de Atendimento da Ouvidoria).

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017, a Ouvidoria Nacional recebeu e processou 1.973 (mil novecentas e setenta e três) manifestações por meio eletrônico. O tempo médio de resposta, para o período, foi de 2,16 dias, considerando uma média mensal de aproximadamente 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações.



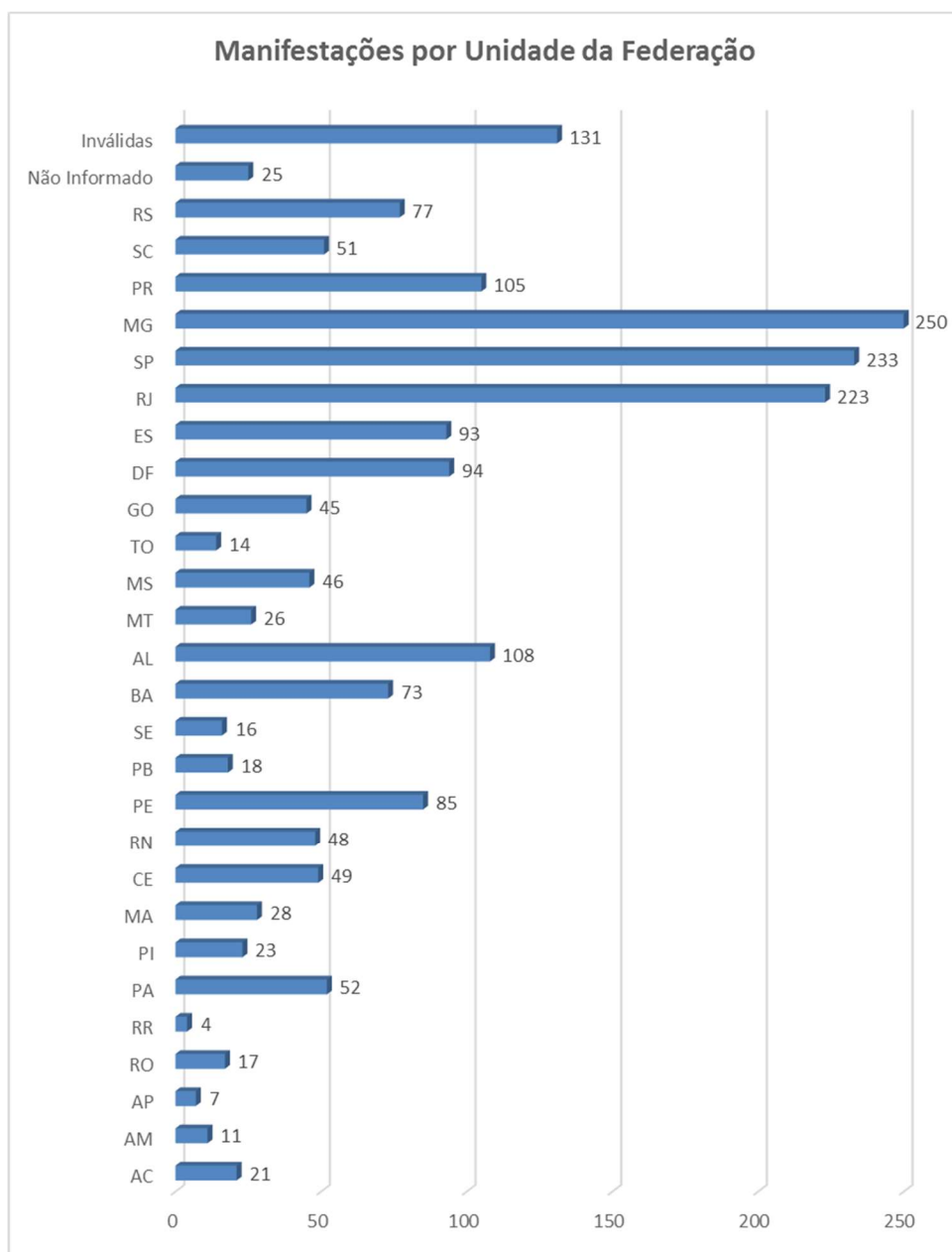
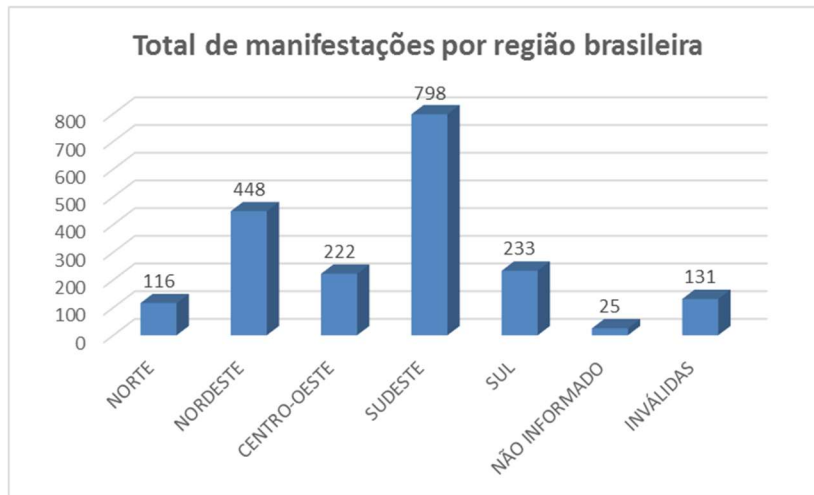
Na classificação das manifestações por “Categorias”, a Ouvidoria Nacional utiliza as seis previstas na Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013. Essa classificação é conferida pelo próprio manifestante e não é avaliada pela unidade, salvo se não for condizente com o teor na manifestação. Nesse caso pedimos autorização para alterá-la antes de proceder com o atendimento.

A categoria com maior número de registros é a “Reclamação”, no período em análise foram computadas 990 (novecentas e noventa), seguida da categoria “Pedidos de Informação” com 481 (quatrocentos e oitenta e um) registros.

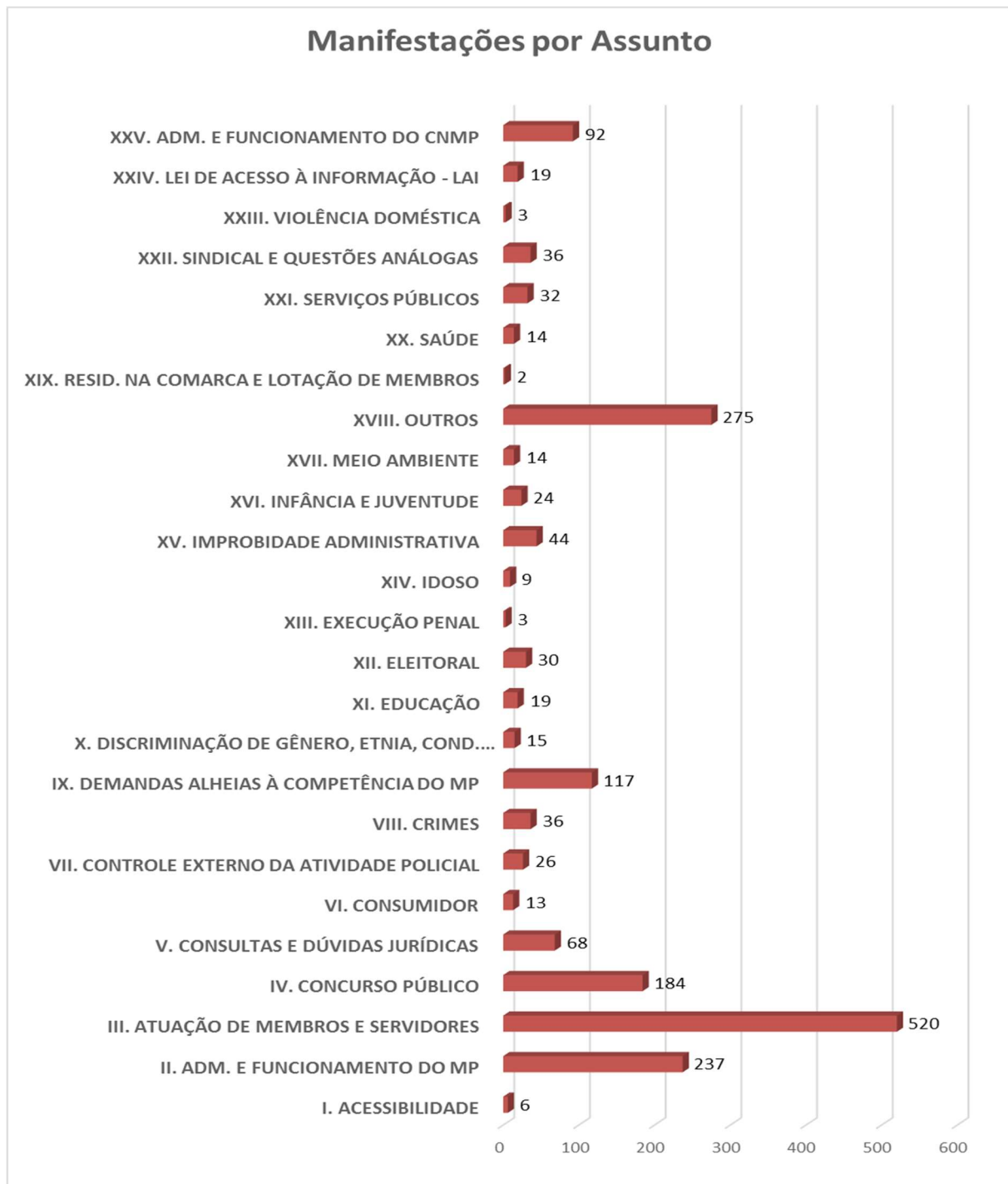


Quando analisamos as manifestações por região brasileira e, conseqüentemente, por Unidade da Federação, percebe-se que a região mais demandante é a Sudeste, com 798 (setecentos e noventa e oito) registros, desses 250 (duzentos e cinquenta) são do estado de Minas Gerais.

Quanto à Região Nordeste, cabe fazer uma ressalva. A Ouvidoria Nacional recebe do mesmo cidadão cerca de 90% do total das manifestações referentes ao Estado de Alagoas, que no período computou 108 (cento e oito) registros. Ele entra em contato quase diário com a Ouvidoria, apresentando denúncias confusas e/ou genéricas, classificando a maioria delas como “Elogio”. Com os novos critérios definidos pela Resolução CNMP nº 153, a Ouvidoria Nacional junto à Secretaria de Tecnologia da Informação implantou uma solução para invalidar essas manifestações sem perder a estatística, no entanto ela passou a valer apenas a partir do mês de julho de 2017. Por isso, nos meses anteriores essas manifestações foram tratadas igualmente com as demais. Toda essa observação pode ser aplicada à categoria “Elogio” que é a utilizada pelo manifestante.



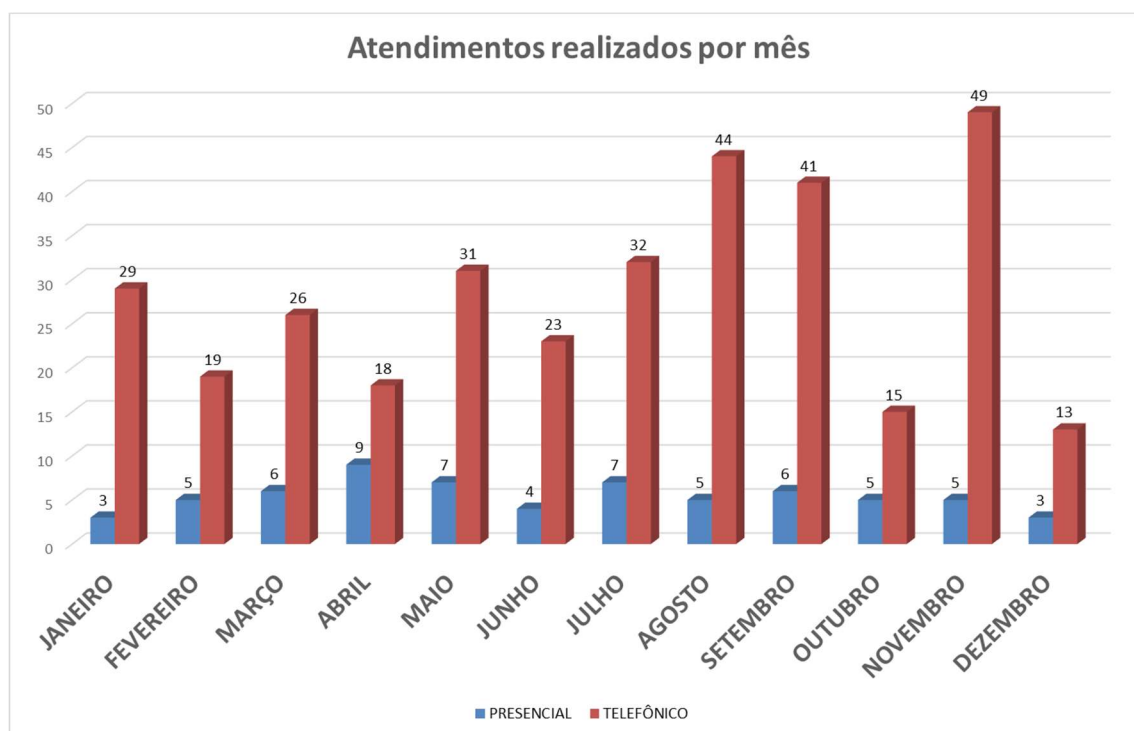
Na classificação das manifestações por “Assunto”, a Ouvidoria Nacional também utiliza as 24 (vinte e quatro) temáticas definidas na Resolução CNMP nº 153. Da análise, percebe-se que os assuntos mais recorrentes refletem bem a função primária do Conselho Nacional do Ministério Público que é o controle da atuação administrativa e financeira do Ministério Público e do cumprimento dos deveres funcionais de seus membros.



### 3.2 – Atendimentos Presenciais e Telefônicos.

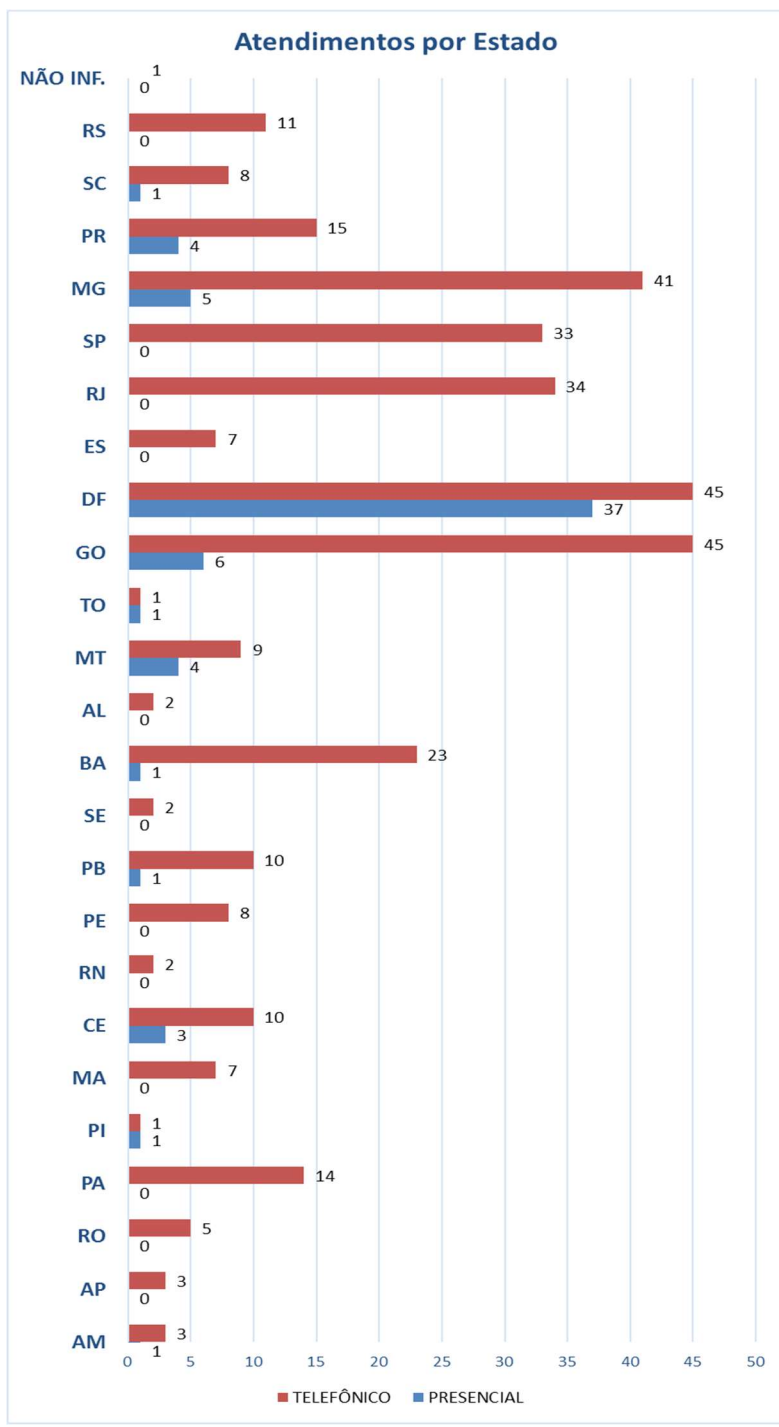
A Ouvidoria Nacional também oferece atendimento à sociedade pelos meios telefônicos e presenciais, para esse último o cidadão deverá comparecer à sala da Ouvidoria, localizada no Edifício-Sede do CNMP, em Brasília-DF.

No período em análise foram computados 405 (quatrocentos e cinco) atendimentos, desses 65 (sessenta e cinco) foram presenciais e 340 (trezentos e quarenta) foram telefônicos. O tempo médio dos atendimentos presenciais foi de 54 (cinquenta e quatro) minutos e dos atendimentos telefônicos foi de 8 (oito) minutos.



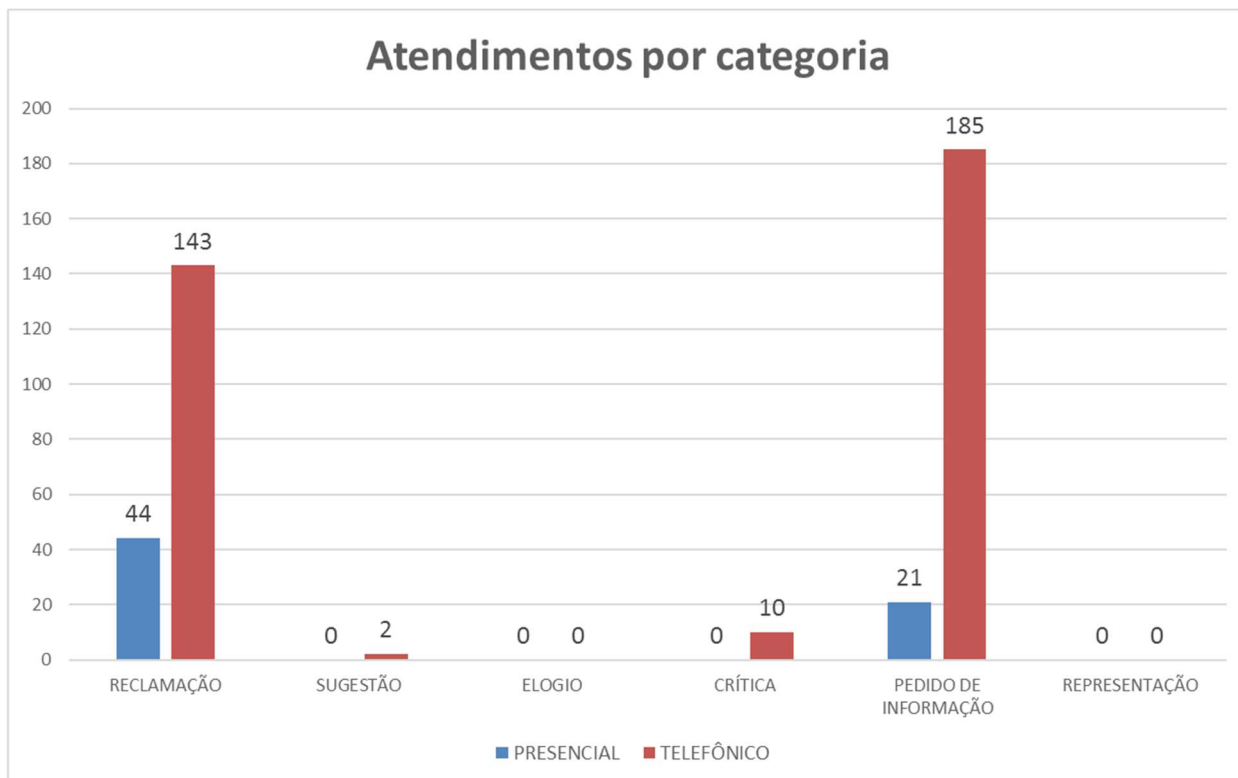


Quando analisamos os atendimentos por Unidades da Federação, Goiás e Distrito Federal foram os que mais demandaram o serviço de atendimento telefônico, totalizando 45 (quarenta e cinco) contatos cada um. Os manifestantes que residem no Distrito Federal foram também os que mais demandaram o serviço de atendimento presencial, totalizando 37 (trinta e sete).



Não foram computados registros tanto para atendimento presencial quanto para telefônico para os estados de Mato Grosso do Sul, Roraima e Acre.

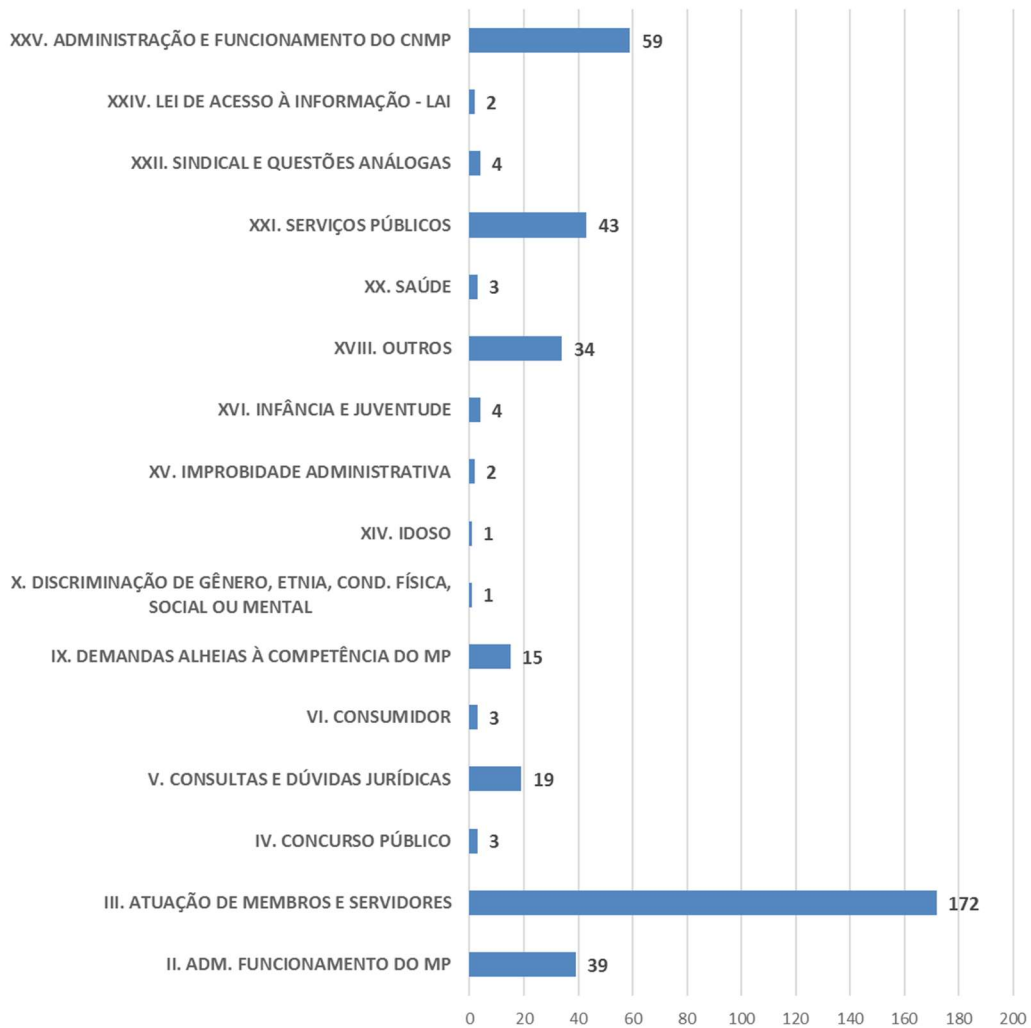
Na classificação por categoria, foi feita a análise pelo total dos contatos. A classe “Pedido de Informação” é a motivação para cerca de 50,87% do total dos contatos telefônicos e presenciais, enquanto não houve registros nem de elogio nem de representações.



Na classificação das manifestações por “Assunto”, da mesma forma como os atendimentos por meio do formulário eletrônico, percebe-se as temáticas mais frequentes são as que refletem a atuação primária do CNMP.

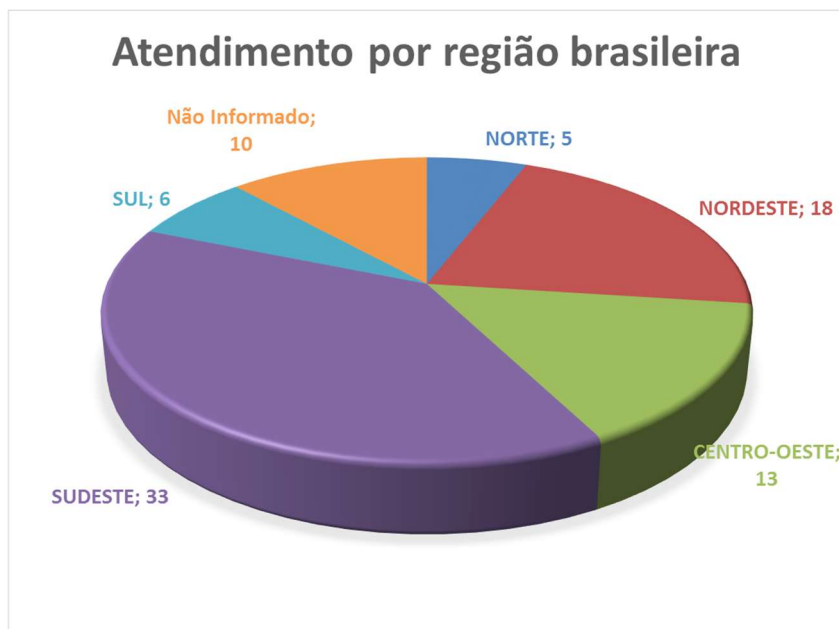
As temáticas não indicadas no gráfico decorrem da ausência de manifestações classificadas nesse assunto.

### Atendimentos por Assunto



### 3.3 – Atendimentos pela Mídia Social – Facebook.

A Ouvidoria Nacional iniciou no ano de 2017 o atendimento aos cidadãos por meio da mídia social Facebook, na própria página oficial do Conselho Nacional do Ministério Público. O atendimento foi iniciado no mês de abril e desde então até o final do período foram computados 85 (oitenta e cinco) atendimentos, desses, 33 (trinta e três) foram de usuários da Região Sudeste.



Reclamação é a categoria com maior recorrência, com 37 (trinta e sete) contatos, seguida pela categoria de Pedido de Informação, com 32 (trinta e dois) contatos.



### 3.4 - Pedidos de Informação recebidos pela Ouvidoria – Portaria CNMP-PRESI nº 169, de 26 de setembro de 2012

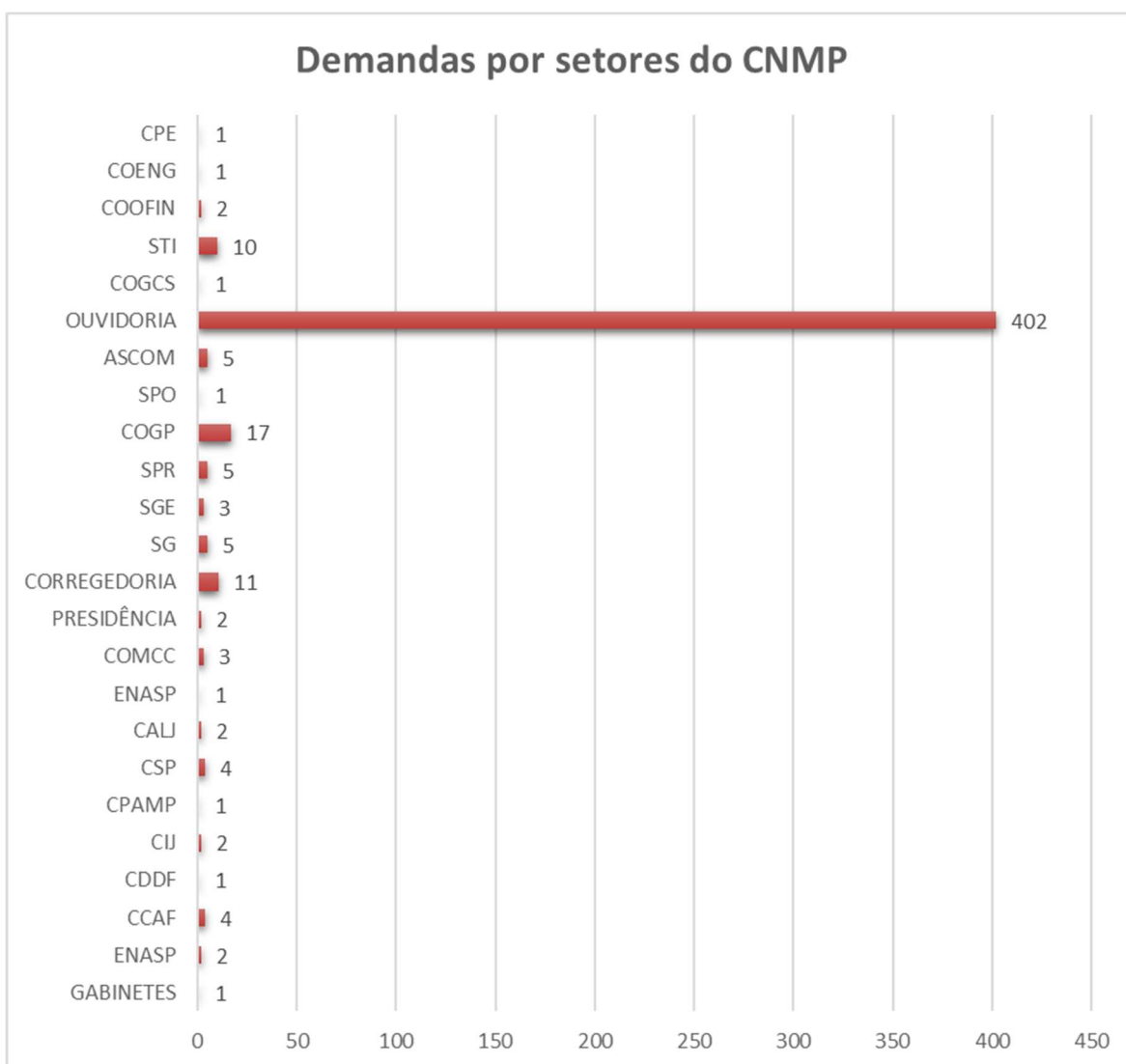
Em obediência à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e à de Portaria CNMP-Presi nº 169, de 26 de setembro de 2012, que regulamenta à LAI no âmbito do CNMP, é de competência da Ouvidoria Nacional fornecer estatísticas sobre os pedidos de informação recebidos pela unidade.

No período em análise foram registrados, no sistema eletrônico, 481 (quatrocentos e oitenta e um) pedidos de informação. A região que mais demandou foi a Sudeste, com 206 (duzentos e seis) pedidos, seguida da região Nordeste, com 93 (noventa e três).



Dos 481 pedidos, cerca de 402 (quatrocentos e dois) foram respondidos pela própria Ouvidoria Nacional, enquanto 77 (setenta e sete) foram encaminhados para atendimento das demais unidades do CNMP que detinham a informação demandada. Outros 2 (dois) pedidos foram encaminhados para unidades do Ministério Público, sendo 1 (um) ao Ministério Público Federal e 1 (um) ao Ministério Público do Estado de São Paulo.

A Ouvidoria Nacional recebeu 9 (nove) pedidos que foram encaminhados para atendimento por mais de uma unidade do CNMP, por esse motivo, o gráfico das “Demandas por setores do CNMP” possui mais registros do que o total recebido.



Em obediência ao disposto na Lei de Acesso a Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, não houve registro de pedido de informação, recebido pela Ouvidoria Nacional, que não obteve atendimento.

O tempo médio de resposta dos pedidos de informação foi de 1,96 dia. Esclarecemos que a contabilização é feita do momento da abertura da manifestação pelo usuário no sistema até o seu completo atendimento e finalização pela Ouvidoria Nacional.

| <b>Número de solicitações</b> | <b>Tempo médio de resposta em dias</b> | <b>Menor tempo de resposta em dias</b> | <b>Maior tempo de resposta em dias</b> |
|-------------------------------|--|--|--|
| 481                           | 1,96                                   | 0                                      | 30                                     |

Da análise dos registros, 4 (quatro) solicitações ultrapassaram o prazo inicial de 20 dias:

| <b>Data da Solicitação</b> | <b>Identificador</b> | <b>Unidade Setorial responsável pela informação</b> | <b>Total de dias</b> |
|----------------------------|----------------------|---|----------------------|
| 08/02/2017                 | XVMMEDXXXX           | Corregedoria Nacional                               | 21                   |
| 27/03/2017                 | X6DG1HXXXX           | Corregedoria Nacional                               | 28                   |
| 09/11/2017                 | BB49DQXXXX           | Corregedoria Nacional                               | 22                   |
| 12/12/2017                 | Q77AA4XXXX           | Corregedoria Nacional                               | 30                   |

Não houve registro de manifestações que extrapolaram a prorrogação legal de 30 dias.

### **3.5 – Procedimentos instaurados a partir de manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional.**

A Ouvidoria Nacional adotou, como parte de sua rotina, a solicitação de informações diretamente as unidades dos Ministérios Públicos. Das 1.973 (mil novecentas e setenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional no período, 246 (duzentas e quarenta e seis) foram encaminhadas aos Ministérios Públicos para que, no prazo de 15 (quinze) dias, possam apresentar seus esclarecimentos relacionados aos fatos apresentados pelos manifestantes. Desse total, recebemos respostas para 193 (cento e noventa e três) pedidos.

No entanto, quando o Ministério Público não se manifesta no prazo dos 15 (quinze) dias, sem justificativa, a Ouvidoria Nacional, com o intuito de solucionar os fatos, encaminha o inteiro teor da manifestação para que seja instaurado procedimentos específicos para apuração dos fatos pelo Plenário do CNMP. No período, não recebemos resposta para 53 (cinquenta e três) manifestações. Segue lista:

|           | <b>Classe Processual</b>                      | <b>Número do Processo</b> | <b>Relator</b>     | <b>Data da autuação</b> |
|-----------|---|---------------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>1</b>  | Pedido de Providências                        | <b>1.00023/2017-15</b>    | Esdras Dantas      | 17/01/2017              |
| <b>2</b>  | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | <b>1.00032/2017-06</b>    | Valter Shuenquener | 20/01/2017              |
| <b>3</b>  | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | <b>1.00084/2017-46</b>    | Leonardo Carvalho  | 06/02/2017              |
| <b>4</b>  | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | <b>1.00094/2017-90</b>    | Antônio Duarte     | 09/02/2017              |
| <b>5</b>  | Pedido de Providência                         | <b>1.00117/2017-20</b>    | Valter Shuenquener | 14/02/2017              |
| <b>6</b>  | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | <b>1.00166/2017-08</b>    | Marcelo Ferra      | 07/03/2017              |
| <b>7</b>  | Reclamação Disciplinar                        | <b>1.00174/2017-37</b>    | Corregedoria       | 10/03/2017              |
| <b>8</b>  | Pedido de Providência                         | <b>1.00182/2017-74</b>    | Orlando Rochadel   | 14/03/2017              |
| <b>9</b>  | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | <b>1.00183/2017-28</b>    | Fábio Stica        | 14/03/2017              |
| <b>10</b> | Procedimento de Controle Administrativo       | <b>1.00190/2017-01</b>    | Marcelo Ferra      | 16/03/2017              |
| <b>11</b> | Pedido de Providência                         | <b>1.00191/2017-65</b>    | Valter Shuenquener | 16/03/2017              |



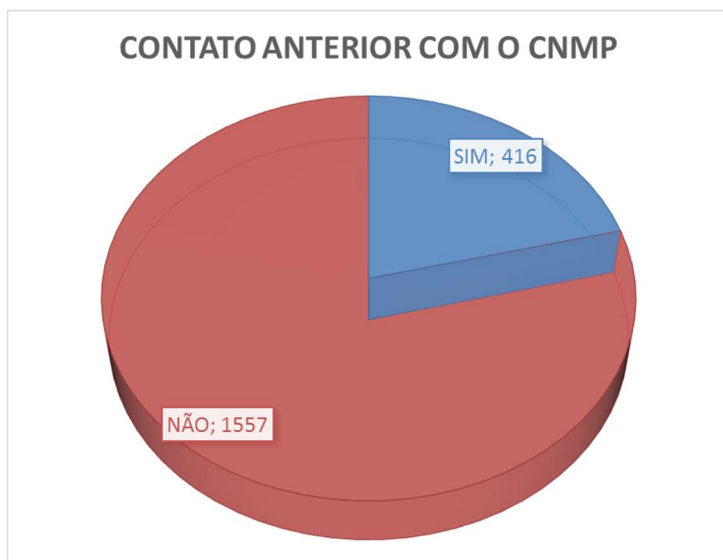
|    |   |                 |                       |            |
|----|---|-----------------|-----------------------|------------|
| 12 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00210/2017-80 | Marcelo Ferra         | 23/03/2017 |
| 13 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00216/2017-02 | Gustavo Rocha         | 27/03/2017 |
| 14 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00218/2017-10 | Sérgio Ricardo        | 27/03/2017 |
| 15 | Pedido de Providência                         | 1.00227/2017-00 | Valter Shuenquener    | 28/03/2017 |
| 16 | Pedido de Providência                         | 1.00253/2017-20 | Fábio Stica           | 05/04/2017 |
| 17 | Pedido de Providência                         | 1.00257/2017-44 | Fábio Stica           | 05/04/2017 |
| 18 | Pedido de Providência                         | 1.00260/2017-03 | Fábio George          | 06/04/2017 |
| 19 | Pedido de Providência                         | 1.00263/2017-74 | Fábio George          | 06/04/2017 |
| 20 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00269/2017-04 | Corregedoria Nacional | 10/04/2017 |
| 21 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00270/2017-58 | Corregedoria Nacional | 10/04/2017 |
| 22 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00271/2017-01 | Leonardo Carvalho     | 10/04/2017 |
| 23 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00282/2017-00 | Leonardo Carvalho     | 11/04/2017 |
| 24 | Pedido de Providência                         | 1.00289/2017-95 | Valter Shuenquener    | 17/04/2017 |
| 25 | Procedimento de Controle Administrativo       | 1.00290/2017-47 | Sérgio Ricardo        | 18/04/2017 |
| 26 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00305/2017-40 | Corregedoria Nacional | 20/04/2017 |
| 27 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00308/2017-00 | Sérgio Ricardo        | 24/04/2017 |
| 28 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00337/2017-90 | Gustavo Rocha         | 27/04/2017 |
| 29 | Procedimento de Controle Administrativo       | 1.00340/2017-50 | Marcelo Ferra         | 27/04/2017 |
| 30 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00356/2017-26 | Fábio George          | 28/04/2017 |
| 31 | Pedido de Providência                         | 1.00357/2017-80 | Marcelo Ferra         | 28/04/2017 |
| 32 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00358/2017-33 | Corregedoria Nacional | 02/05/2017 |
| 33 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00364/2017-63 | Antônio Duarte        | 03/05/2017 |
| 34 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00366/2017-70 | Corregedoria Nacional | 03/05/2017 |

|    |   |                 |                       |            |
|----|---|-----------------|-----------------------|------------|
| 35 | Pedido de Providência                         | 1.00368/2017-88 | Sérgio Ricardo        | 03/05/2017 |
| 36 | Pedido de Providência                         | 1.00371/2017-47 | Orlando Rochadel      | 04/05/2017 |
| 37 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00375/2017-61 | Otávio Brito          | 04/05/2017 |
| 38 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00403/2017-78 | Corregedoria Nacional | 12/05/2017 |
| 39 | Procedimento de Controle Administrativo       | 1.00409/2017-08 | Antônio Duarte        | 10/05/2017 |
| 40 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00412/2017-69 | Marcelo Ferra         | 10/05/2017 |
| 41 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00422/2017-03 | Fábio George          | 23/05/2017 |
| 42 | Pedido de Providência                         | 1.00439/2017-33 | Valter Shuenquener    | 26/05/2017 |
| 43 | Procedimento de Controle Administrativo       | 1.00448/2017-24 | Fábio Stica           | 02/06/2017 |
| 44 | Pedido de Providência                         | 1.00557/2017-50 | Otávio Brito          | 22/06/2017 |
| 45 | Procedimento de Controle Administrativo       | 1.00560/2017-10 | Gustavo Rocha         | 23/06/2017 |
| 46 | Pedido de Providência                         | 1.00584/2017-23 | Fábio Stica           | 29/06/2017 |
| 47 | Pedido de Providência                         | 1.00585/2017-87 | Otávio Brito          | 29/06/2017 |
| 48 | Pedido de Providência                         | 1.00614/2017-47 | Gustavo Rocha         | 07/07/2017 |
| 49 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00733/2017-18 | Corregedoria Nacional | 09/08/2017 |
| 50 | Pedido de Providência                         | 1.00785/2017-58 | Walter de Agra        | 18/08/2017 |
| 51 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00831/2017-46 | Valter Shuenquener    | 29/08/2017 |
| 52 | Representação por Inércia ou Excesso de Prazo | 1.00852/2017-99 | Fábio George          | 06/09/2017 |
| 53 | Reclamação Disciplinar                        | 1.00863/2017-93 | Corregedoria Nacional | 11/09/2017 |

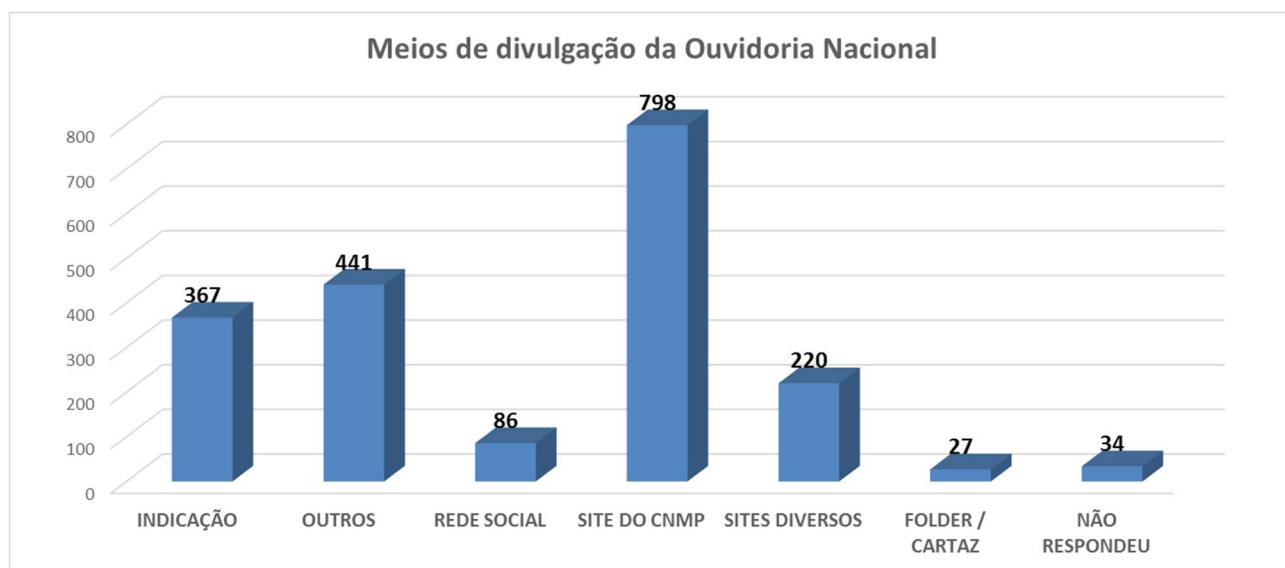
## 4 – Dados dos usuários da Ouvidoria Nacional

A Ouvidoria Nacional iniciou, no ano de 2017, a análise de algumas informações prestadas pelos usuários. O objetivo dessa análise é de conhecer melhor cada cidadão que entra em contato com a unidade e, principalmente, buscar um atendimento mais personalizado.

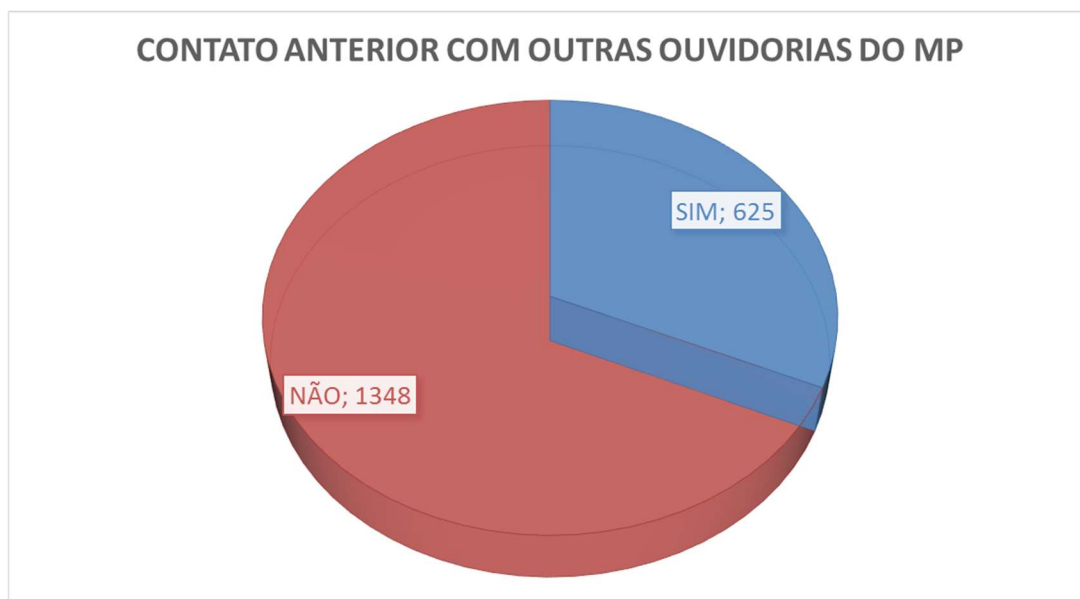
Dos 1.973 (mil novecentos e setenta e três) atendimentos prestados pela Ouvidoria Nacional, 1.557 (mil quinhentos e cinquenta e sete) manifestantes informaram que é a primeira vez que entram em contato com a Ouvidoria Nacional.



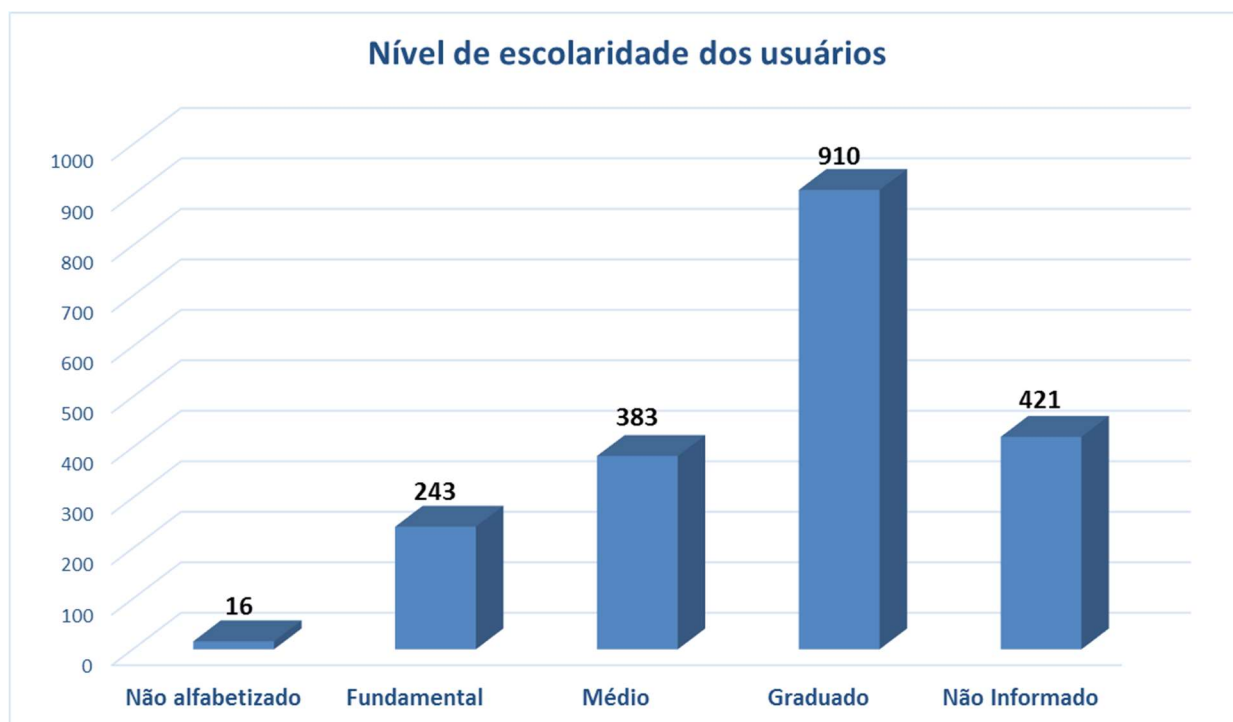
Cerca de 798 (setecentos e noventa e oito) usuários informaram que tiveram conhecimento dos serviços prestados pela Ouvidoria Nacional na própria página do CNMP, na internet.



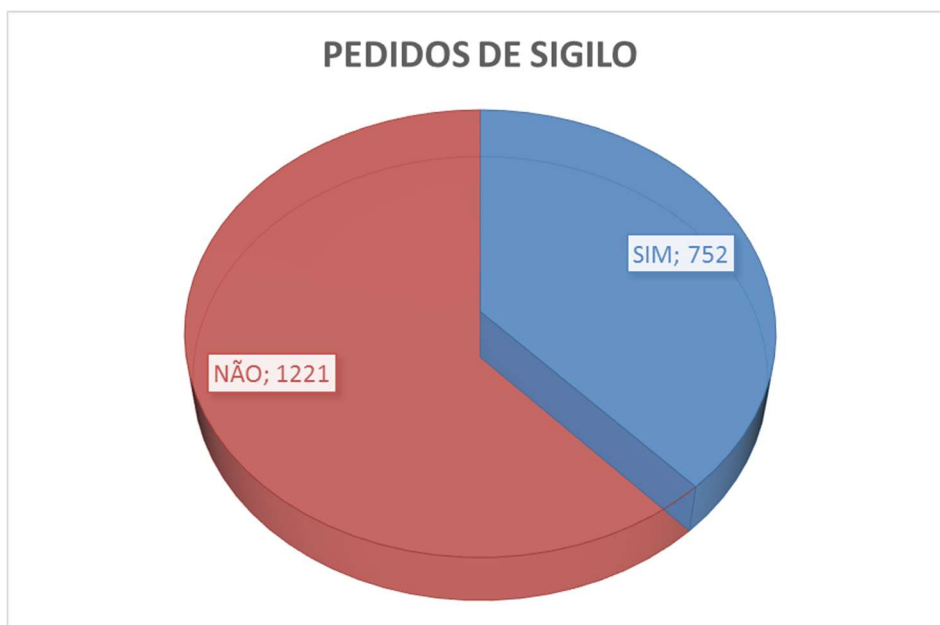
Identificamos que boa parte dos usuários que apresentam demandas relacionadas as competências dos Ministérios Públicos, primeiro entram em contato com Ouvidoria Nacional em vez de entrar em contato, primeiramente, com a Ouvidoria local.



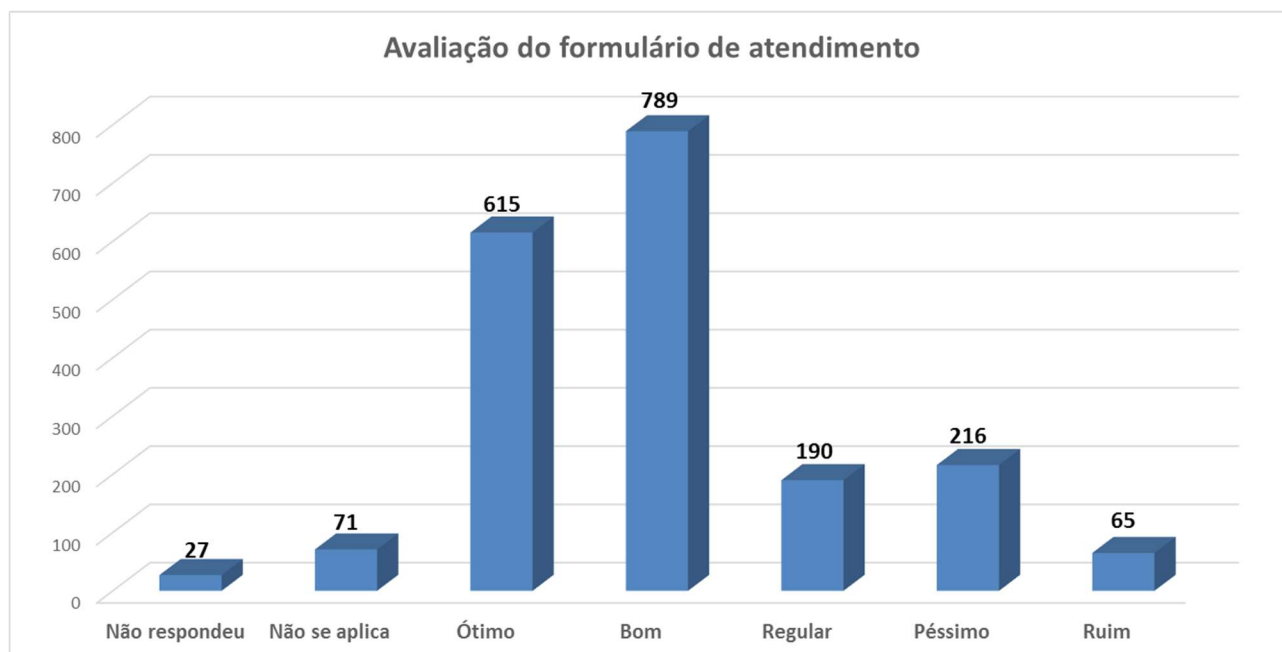
Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, a maior parte do público declarou ser graduada, enquanto foram registrados 16 (dezesesseis) usuários que se declararam como “não alfabetizados”.



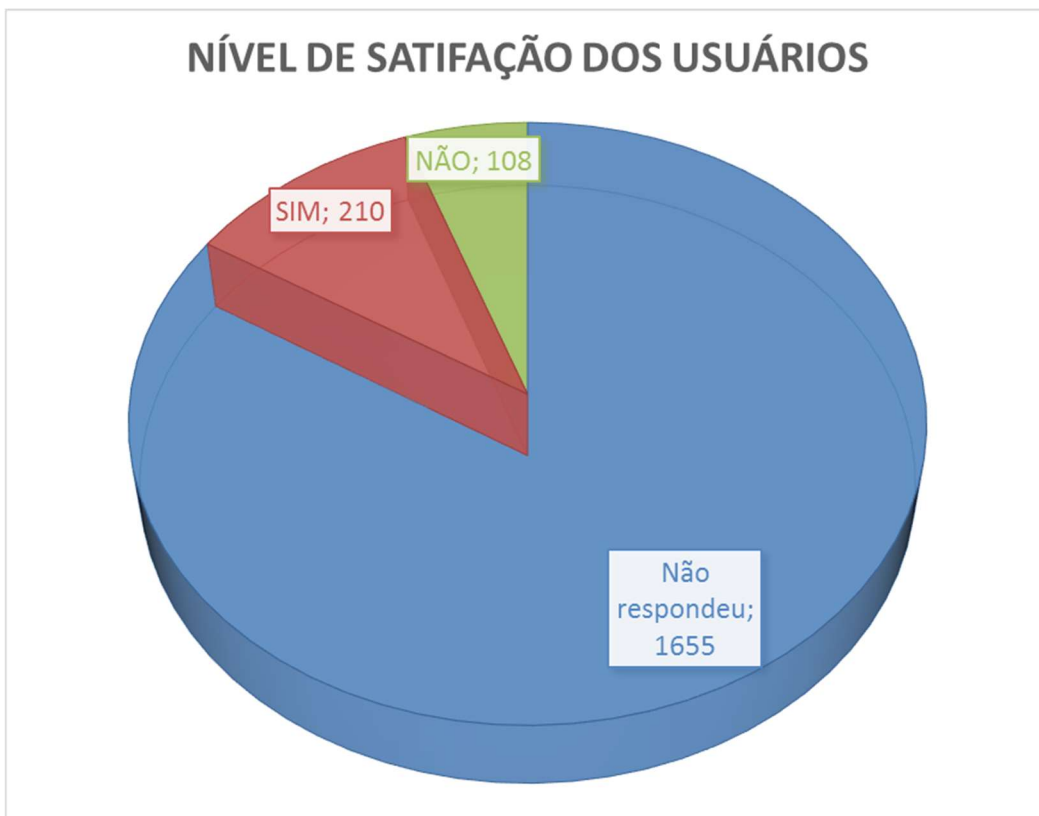
A maioria dos usuários, cerca de 1.221 (mil duzentos e vinte e um), não quis o sigilo dos seus dados. No entanto, todos os 752 (setecentos e cinquenta e dois) que pediram sigilo tiveram o deferimento da solicitação.



Os níveis de satisfação com o formulário de atendimento da Ouvidoria Nacional são elevados, 789 (setecentos e oitenta e nove) usuários classificaram nosso formulário como “Bom” e 615 (seiscentos e quinze) classificaram como “Ótimo”.



No entanto, quando o questionamento foi o nível de satisfação do atendimento oferecido pela Ouvidoria Nacional, apenas 318 (trezentas e dezoito) pessoas responderam, das quais 210 (duzentas e dez) afirmaram que o atendimento forneceu ajuda. Esse questionamento apenas é habilitado após a apresentação da resposta pela Ouvidoria, ao contrário de todos os outros que ficam disponíveis no próprio formulário no momento do cadastro da manifestação.



## 5 – Conclusão

A Ouvidoria Nacional tem papel fundamental na comunicação entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade. Nesse sentido, este relatório reafirma o compromisso de eficiência e transparência, elucidando as atividades realizadas e os dados estatísticos obtidos ao longo do ano.

O ano de 2017 foi marcado por muitas mudanças. Além da minha atual gestão, a Ouvidoria Nacional recebeu a contribuição de outros dois Ouvidores, o ex-Conselheiro Leonardo Henrique Cavalcante Carvalho, de janeiro a abril, e o ex-conselheiro Sérgio Ricardo de Souza, de abril a agosto. No entanto, o curto mandato de cada um não impediu que a Ouvidoria desse continuidade às suas atividades de visitas às Ouvidorias dos Ministérios Públicos e ainda apresentasse inovações como a reformulação da página na internet; a reestruturação do espaço físico do setor; e a implantação de atendimento ao cidadão por meio da mídia social digital Facebook.

Outros importantes feitos no período foram o lançamento da publicação “Manual de Atendimento à Sociedade”, ferramenta para o aprimoramento dos serviços ao cidadão; a realização do evento “Ouvidoria Sustentável”, uma oportunidade de debater ações de integração das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro; e o retorno da coleta de dados estatísticos das Ouvidorias por meio do Sistema de Resoluções, indispensáveis para a análise dos serviços prestados.

Ressalto ainda a elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria Nacional 2017/2018, com a previsão de cerca de 20 de ações que nortearão as próximas atividades e desafios a serem enfrentados.

Por fim, encerro o ano satisfeito com os avanços obtidos e comprometido com o papel de prosseguir evoluindo no ano de 2018 para uma gestão integrada, participativa e democrática.

Brasília-DF, 23 de janeiro de 2018.

**Erick Venâncio Lima do Nascimento**  
**Ouvidor Nacional do Ministério Público**