RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

JANEIRO A JUNHO DE 2021

Ouvidor Nacional do Ministério Público

Oswaldo D'Albuquerque

Membros Auxiliares

Andréa Moura Santos Sampaio

Maria Gabriela Prado Manssur

Vinícius Menandro Evangelista de Souza

Membro Colaborador

Rita de Cássia Maia Baptista

Equipe

Alessandra Meireles Silva (Servidora)

Anderson Barbosa (Servidor)

Astrogildo Guedes (Servidor)

Camila Mattos de Pinho (Servidora)

Eraldo Júnio Mendes dos Santos (Apoio Administrativo)

Fábio Augusto Lima Rodrigues (Servidor)

Gracinete Lago dos Santos (Apoio Adminitrativo)

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público – ONMP, foi criada por meio da Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010 e instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 82 de 19 de julho de 2011.

Trata-se de um 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 ao cidadão das atividades realizadas pelo CNMP e pelo Ministério Público (art. 1º da Resolução CNMP nº 212, de 11 de maio de 2021).

A Ouvidoria Nacional atua, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, como unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), para efeitos da Lei nº 12.527/2011.

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público observará, como diretrizes de atuação: a transparência da informação, com o objetivo de propiciar amplo acesso a ela e a sua divulgação; a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal; o zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários; a objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações; a defesa da ética, da participação social e da transparência nas relações entre o CNMP, o Ministério Público e a sociedade; o incentivo às práticas de autocomposição entre a sociedade, o Ministério Público e o CNMP e à autonomia e estruturação das Ouvidorias do Ministério Público; e a garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.

Assim, partindo dessas premissas e diretrizes, e em cumprimento ao

conteúdo do inciso V, do art. 7º da Resolução CNMP nº 212, de 11 de maio de 2021, presente relatório tem por objetivo consolidar as informações obtidas nas manifestações recebidas, bem como dar publicidade e transparência às atividades desenvolvidas durante primeiro semestre do ano de 2021.

Os dados estatísticos foram obtidos por meio de banco de dados correlacionado ao formulário eletrônico da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e ao Sistema Ouvidoria Cidadã, disponibilizados no sítio oficial do CNMP, por meio dos atendimentos presenciais, realizados na sala da Ouvidoria, por meio dos atendimentos telefônicos recebidos diariamente, por mensagens *in box* recebidas pelas redes sociais *Facebook, Instagram e Twitter e* pelo recebimento de e-mails mediante o correio eletrônico *ouvidoria@cnmp.mp.br*.

Nessa perspectiva é que se elaborou o presente relatório, com a Ouvidoria Nacional evoluindo na sua missão institucional de ouvir o cidadão a serviço da sociedade.

❖ Ações Desenvolvidas

Partindo das premissas consignadas na introdução deste relatório e buscando implementar iniciativas para a concretização do direito constitucional à informação, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, durante o primeiro semestre de 2021, adotou ações basilares para potencializar a persecução dos direitos do cidadão e contribuir para a implementação de um Estado Democrático de Direito.

Tal assertiva encontra fundamento em duas iniciativas centrais adotadas no período.

A primeira delas se refere ao Sistema Ouvidoria Cidadã, necessidade premente da Unidade, suprida com a referida ferramenta, a qual permite uma melhor gestão das manifestações apresentadas pelo cidadão à Ouvidoria Nacional do Ministério Público, representando um dos maiores avanços da unidade no recebimento, tratamento e encaminhamento de demandas.

O Sistema Ouvidoria Cidadã poderá ser acessado na página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público ou no link mais acessados, ambos disponibilizados no site do Conselho Nacional do Ministério Público, na internet.

A outra iniciativa implementada foi a disponibilização dos canais da Ouvidoria Nacional para o recebimento de manifestações relativas a possíveis descumprimentos ao Plano Nacional de Imunização contra a Covid-19. Com essa iniciativa, buscou a Ouvidoria Nacional facilitar a comunicação de cidadãs e cidadãos manifestantes, ao promover o encaminhamento de manifestações a Unidades do Ministério Público com atribuição para apurar as possíveis irregularidades.

Ademais, com o propósito de integrar e fortalecer institucionalmente as Ouvidorias, prosseguiu a Ouvidoria Nacional promovendo encontros institucionais com os Ouvidores dos ramos e unidades do MP brasileiro e

sedimentando os propósitos almejados na execução da Ação ***"Ouvidoria Nacional Itinerante***", oportunidade de colher e disseminar boas práticas a respeito do principal canal de comunicação entre o MP e o cidadão.

Tais iniciativas decorrem do papel do Ouvidor Nacional do Ministério Público no exercício das funções de coordenador da *Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro*.

Dessa forma, em mais este período de atuação, propõe-se que as iniciativas, ações e projetos desenvolvidos pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público fossem além, sem delas descuidar, do seu papel de gerência de pedidos de informação encaminhados ao Conselho Nacional.

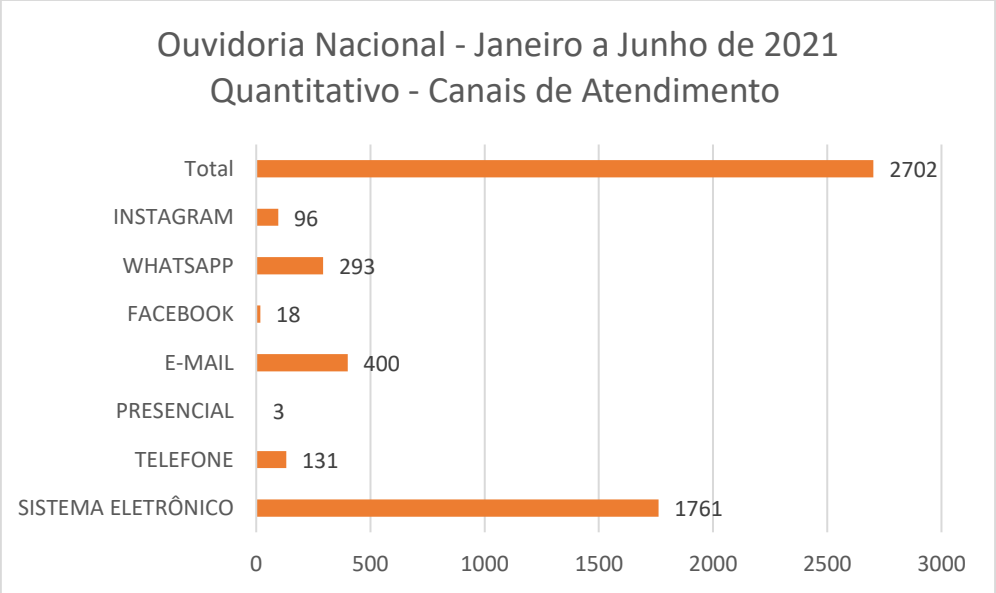
Assim, em razão de sua natureza de órgão nacional, emerge sempre o desafio de promover a aproximação do cidadão com as demais Ouvidorias do Ministério Público para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e efetiva concretização do direito constitucional à informação em todas as suas instâncias.

❖ **Dados estatísticos relativos aos atendimentos realizados no Primeiro Semestre**

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público dispõe de canais de comunicação para o regular desenvolvimento de suas atribuições institucionais.

Mediante formulário eletrônico disponível no portal do Conselho Nacional do Ministério Público, das redes sociais *Facebook, Instagram e Twitter*, do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*, de seu correio eletrônico, de atendimentos telefônicos e dos atendimentos presenciais realizados na sede do CNMP, a Ouvidoria Nacional recebe e faz o tratamento das reclamações, representações, elogios, sugestões e críticas encaminhadas ao Órgão, recebe e gere o acompanhamento dos pedidos de informação formulados nos termos da Lei de Acesso à Informação, bem como presta esclarecimentos ao cidadão a respeito do papel a ser desempenhado pelo Ministério Público e pelo próprio CNMP.

Assim, registra-se neste relatório que, no período de janeiro a junho de 2021, foram realizados pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP), um total de 2702 (dois mil setecentos e dois) atendimentos, os quais podem ser sistematizados no gráfico a seguir registrado:



Os ***atendimentos telefônicos*** e ***WhatsApp da Ouvidoria Nacional*** são realizados diariamente pela Ouvidoria Nacional para fins de escuta, registro e orientação. Caso a demanda seja pertinente às competências do CNMP, o cidadão é orientado a formalizar sua demanda por escrito, mediante o Sistema Ouvidoria Cidadã.

Também está disponível ao cidadão o atendimento por meio das redes sociais do Conselho Nacional do Ministério Público ***Facebook, Instagram*** e ***Twitter***. O contato é realizado por meio das mensagens *inbox* ou *direct*. Da mesma forma que os atendimentos telefônicos, os contatos por estes canais não geram números de protocolo automaticamente em sistema próprio da Ouvidoria. Caso a demanda seja pertinente às competências do CNMP ou do Ministério Público, o cidadão é orientado a formalizar sua demanda por escrito no Sistema Ouvidoria Cidadã.

Já em relação aos ***atendimentos presenciais***, estes são realizados no térreo do edifício-sede no CNMP, em Brasília/DF. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 12 às 18 horas. Essa modalidade de atendimento, mesmo não sendo o principal meio de coleta de manifestações da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, é de extrema relevância, na medida em que materializa o verdadeiro propósito das Ouvidorias, ouvindo diretamente o cidadão e lhe indicando o caminho mais adequado para a efetiva prestação do serviço público almejado.

Por fim, merece destaque as informações decorrentes dos atendimentos realizados mediante formulário eletrônico e o Sistema Ouvidoria Cidadã disponível na página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, no portal do Conselho Nacional do Ministério Público.

Como uma ferramenta eletrônica, é possível que a Ouvidoria obtenha mais dados dos usuários, de uma forma mais eficiente, tais como gênero, personalidade civil e escolaridade; além de permitir aplicar rápidas avaliações da página e do atendimento realizado.

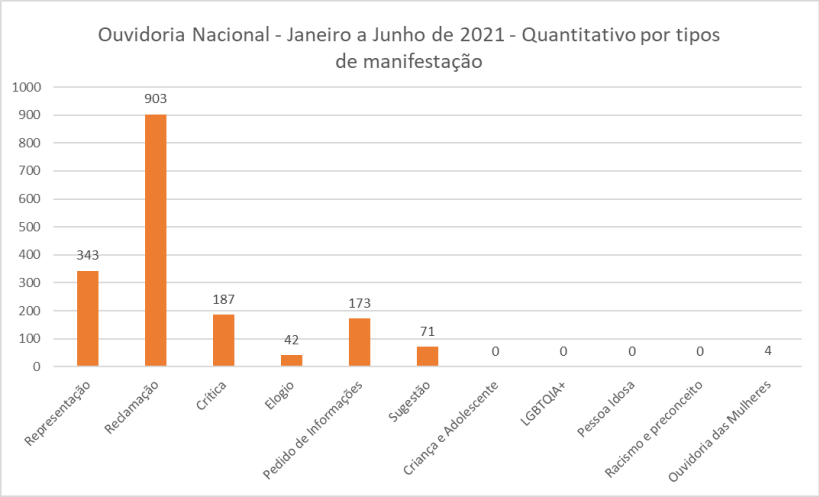
No primeiro semestre de 2021, foram recebidas e processadas 1761 (mil setecentas e sessenta e uma) manifestações por meio eletrônico, com uma média

aproximada de cerca de 293 (duzentos e noventa e três) manifestações por mês.

No formulário e, agora, no Sistema Ouvidoria Cidadã, é possível a classificação das manifestações por categorias, sendo que a Ouvidoria Nacional aplica em suas rotinas de trabalho, além das seis categorias previstas no anexo da Resolução CNMP nº 95/2013, quais sejam, sugestão, elogio, crítica, reclamação, pedido de informação e representação, outras cinco: criança e adolescente, LGBTQIA+, pessoa idosa, racismo e preconceito e ouvidoria das mulheres.

Essa classificação é conferida pelo próprio usuário no ato do cadastro de sua manifestação. Em casos excepcionais, não sendo a classificação conferida condizente com o teor da manifestação, o usuário poderá ser notificado sobre a necessidade de adequação e reclassificação pela ouvidoria.

O gráfico abaixo demonstra os resultados do segundo semestre por classe, relativas às demandas extraídas do formulário eletrônico:



Também por meio do formulário eletrônico é possível classificar as manifestações por assunto, definidos de acordo com o anexo da Resolução CNMP nº 95 de 22 de maio de 2013.

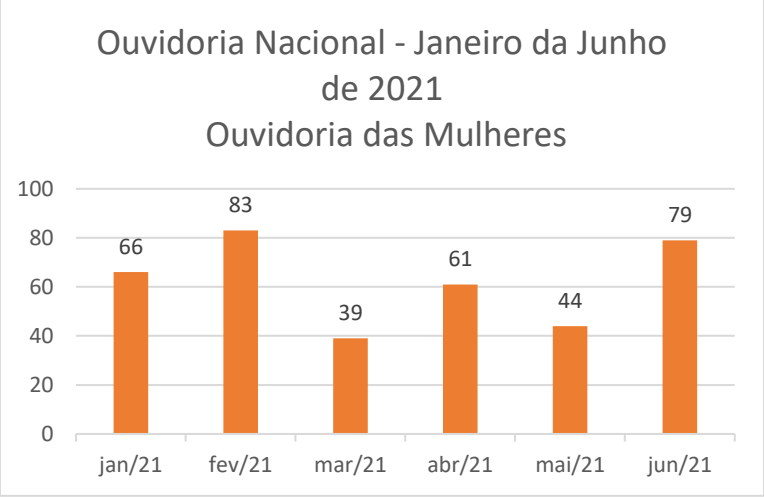
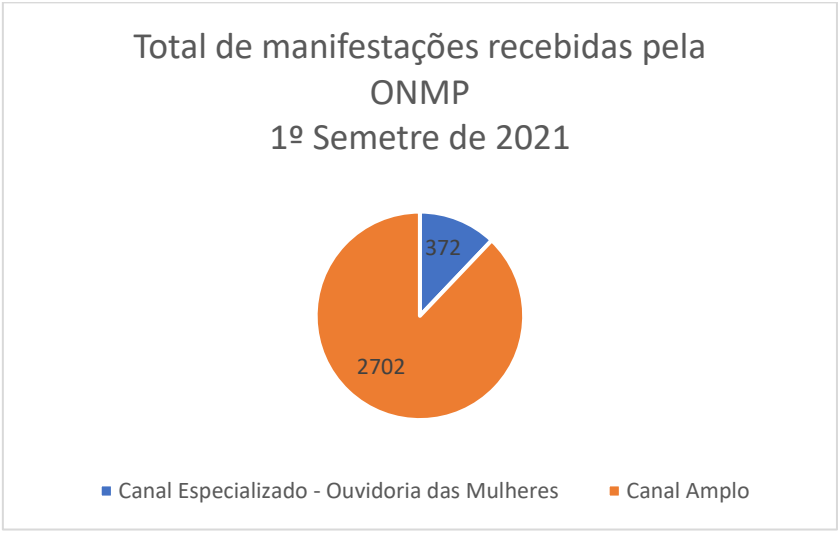
Com base nesta classificação, foi possível identificar um significativo aumento nas manifestações relativas ao assunto saúde pública, quando comparamos com o quantitativo do semestre anterior. O incremento do quantitativo deste assunto pode ser atribuído à iniciativa da Ouvidoria Nacional do Ministério Público de disponibilizar seus canais de atendimento para o recebimento de possíveis irregularidades ao Plano Nacional de Vacinação contra a Covid-19.

Ainda em relação a esta classificação, merece especial destaque o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional do Mistério Público relativas aos pedidos de informação formulados com base na Lei de Acesso à Informação. Este quantitativo ganha destaque na medida em que materializa indicador de desempenho do Conselho Nacional do Ministério Público, com o propósito de mensurar o nível de transparência do Órgão.

Assim, no primeiro semestre do ano de 2021, foram recebidos pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público 23 (vinte e três) Pedidos de Informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação, sendo que todos foram prestados dentro dos prazos

legalmente e normativamente definidos.

Por fim, pertinente destacar, neste relatório, dados estatísticos relativos às manifestações recebidas no canal exclusivo da Ouvidoria Nacional do Ministério Público para o recebimento de denúncias de violências contra a Mulher. No período de janeiro a junho de 2021, foram recebidas 372 (trezentos e setenta e duas) manifestações, todas tratadas e encaminhadas à unidade do Ministério Público com a atribuição para a apuração dos fatos.



Assim, ao se unificar o quantitativo de demandas que aportaram na Ouvidoria Nacional do Ministério Público no primeiro semestre do ano de 2021, registramos o total de 3074 (três mil e setenta e quatro) manifestações recebidas e tratadas no âmbito da Unidade.