



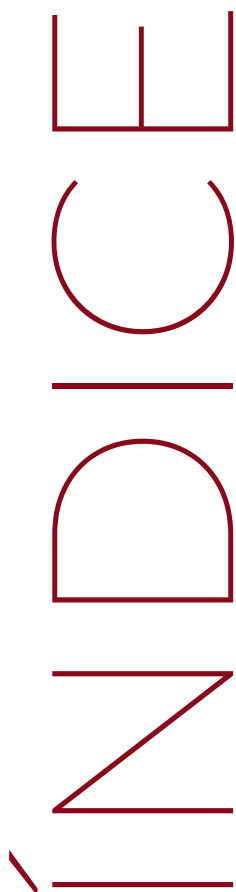
OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

**RELATÓRIO ANALÍTICO
JANEIRO/JUNHO**

2024



**CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO**



02.

ÍNDICE

03.

EXPEDIENTE

04.

APRESENTAÇÃO

05.

OUVIDORIA NACIONAL

06.

EQUIPE

07.

MISSÃO E VISÃO

08.

OUVIDORIA DA MULHER
OUVIDORIA DO COMBATE À
VIOLÊNCIA POLICIAL

09.

NOSSOS CANAIS

10.

POLÍTICA NACIONAL DE
ATENDIMENTO AO PÚBLICO

14.

REUNIÕES CNMP

15.

REUNIÕES CNOMP

16.

REUNIÕES REDE

17.

AÇÕES DA OUVIDORIA

23.

CONVÊNIOS

24.

BOAS PRÁTICAS DAS
OUVIDORIAS - GERAIS

25.

ESTATÍSTICA

EXPEDIENTE

Composição do Conselho Nacional do Ministério Público.

Paulo Gonet

Presidente do CNMP

Ângelo Fabiano Farias da Costa

Conselheiro Nacional
Corregedor Nacional do Ministério Público

Ivana Lúcia Franco Cei

Conselheira Nacional
Ouvidora Nacional

Moacyr Rey Filho

Conselheiro Nacional

Engels Augusto Muniz

Conselheiro Nacional

Antônio Edílio Magalhães Teixeira

Conselheiro Nacional

Paulo Cezar dos Passos

Conselheiro Nacional

Jaime de Cassio Miranda

Conselheiro Nacional

Fernando da Silva Comin

Conselheiro Nacional

Cíntia Menezes Brunetta

Conselheira Nacional

Edvaldo Nilo de Almeida

Conselheiro Nacional



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

APRESENTAÇÃO

O presente relatório reúne as principais atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria Nacional do Ministério Público**, no período de janeiro a junho de 2024, bem como os dados estatísticos e os resultados alcançados.

A publicação, ao tempo em que cumpre a obrigação legal de transparência e prestação de contas, atendendo ao que determina a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, com as modificações trazidas pela Resolução nº 153/2016 e Resolução nº 180/2017, reflete nosso compromisso em dar continuidade aos padrões de **excelência, efetividade e transparência** nos serviços de Ouvidoria.

Os relatórios de gestão constam no portal da **Ouvidoria Nacional** ([clique aqui](#)).

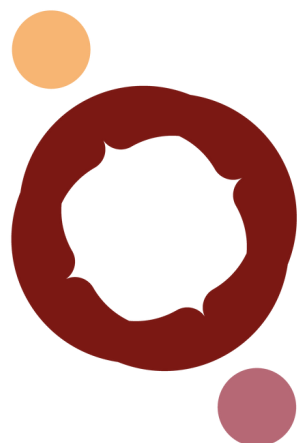


OUVIDORIA NACIONAL

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, criada pela Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010 e instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 82, de 19 de julho de 2011, é um canal direto de comunicação com a sociedade à disposição para o recebimento de manifestações (sugestões, críticas, reclamações, elogios, representações e pedidos de informação) referente ao funcionamento adequado dos serviços prestados pelo Ministério Público brasileiro.

Além de canal de comunicação da sociedade com o CNMP, a Ouvidoria Nacional tem como papel fundamental integrar as ouvidorias do Ministério Público, dos diversos ramos, em todo o país, por meio da Rede de Ouvidorias, criada pela Portaria PRESI-CNMP nº 39, de 11 de março de 2020.

Entre os fundamentos da Ouvidoria Nacional, destacam-se a difusão da cultura de ouvir, ativamente, o cidadão; a ampliação dos espaços de diálogo com os mais diversos públicos; oferta de tratamento adequado às demandas que ingressam pelos canais de atendimento; implementação medidores de desempenho quantitativos e qualitativos, de modo a possibilitar a tomada de decisões a partir de respostas dos cidadãos e a elaboração de estratégias e planos de atuação fundamentados nas manifestações recebidas (Resolução nº 205/2018 - CNMP) .



**OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

EQUIPE



"

Na Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a sociedade encontra um canal direto de diálogo, onde as soluções nascem, a instituição se fortalece e a esperança se renova”.

Ivana Lúcia Franco Cei
Conselheira e Ouvidora Nacional

OUVIDORA NACIONAL

Conselheira Nacional Ivana Lúcia Franco Cei

MEMBRO AUXILIAR

Oswaldo D’Albuquerque Lima de Neto

MEMBROS COLABORADORES

Marcelo Moreira dos Santos

José Cantuária Barreto

EQUIPE DA OUVIDORIA

Alessandra Meireles Silva (Servidora)

Astrogildo Guedes dos Santos (Servidor)

Chiara Giovana de Freitas Peres (Estagiária)

Eraldo Júnior Mendes dos Santos (Apoio Administrativo)

Flávia Moreira Nardelli (Servidora)

Gracinete Lago dos Santos (Apoio Administrativo)

Mariana Zanatta Dória (Servidora)

Rudah Barcessat Neves (Servidor)

VISÃO

Atuar como um canal de comunicação imparcial e independente junto à população, dispondo instrumentos acessíveis para que os indivíduos expressem suas sugestões, representações, reclamações, pedidos de informação, críticas e elogios.

Fortalecer a interlocução e integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público.



**OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

MISSÃO

1

Atuação voltada à escuta ativa, empatia, respeito, resolução efetiva e melhoria contínua dos serviços públicos;

2

Busca pela garantia dos princípios da transparência, confidencialidade, eficácia e equidade, priorizando estratégias que busquem situar o cidadão no centro das ações;

3

Ampliar a missão de proteção dos direitos fundamentais, tendo as Ouvidorias como um dos principais instrumentos de guia para a concreção desse papel institucional;

4

Fortalecer a rede de ouvidorias do Ministério Público objetivando uma maior cooperação nacional em prol da nossa missão constitucional;

OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher foi instituída no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e em regime de cooperação com as demais unidades do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público brasileiro, pela Portaria CNMP-PRESI nº 77 de maio de 2020.

A Ouvidoria da Mulher tem por objetivo principal estabelecer um **canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher.**

FAÇA SUA DENÚNCIA!



OUVIDORIA DO COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL

A Ouvidoria Nacional de Combate à Violência Policial do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) foi instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 135/2024. A principal função da Ouvidoria é receber demandas relacionadas a condutas que envolvam abuso policial e encaminhá-las aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo.

No mês de maio recebemos a primeira reclamação afeta à Ouvidoria do Combate à Violência Policial, que foi analisada e, imediatamente, encaminhada à autoridade competente.

Com ênfase na integração entre as Ouvidorias do Ministério Público (art. 3, III e IV da Portaria CNMP-PRESI nº 135/2024), a Ouvidoria Nacional tem fomentado a realização parcerias com instituições públicas e privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria de Combate à Violência Policial e pelo Ministério Público.

NOSSOS CANAIS

Na Ouvidoria Nacional nós recebemos as manifestações por meio de diversos canais de atendimento.

Nosso expediente funciona das 12h às 19h, de segunda a sexta-feira e nossa equipe é capacitada para receber reclamações, representações, pedidos de informação, críticas, sugestões e elogios, sem limitação temática.

Adotamos a estratégia de multicanais de atendimento, com a integração da base de dados dos sistemas informatizados e demais ferramentas de TI, visando a celeridade e efetividade dos serviços prestados.



queremos
ouvir você!



Formulário Eletrônico:
Clique aqui



Telefone
(61) 3315-9468 / 3315-9467



WhasApp
(61) 3366-9229



E-mail
ouvidoria@cnmp.mp.br



Website
<https://www.cnmp.mp.br/portal/ouvidoria>



Atendimento Presencial:
13h às 19h



Endereço:
**Setor de Administração Federal Sul
– SAFS, Quadra 2, Lote 3, Edifício
Adail Belmonte, Brasília-DF**



**OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO**



**CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO**

POLÍTICA NACIONAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Atentos às recomendações da Resolução nº 205/2019 do Conselho Nacional do Ministério Público sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público e na busca pela consolidação de padrões de excelência no atendimento desburocratizado ao público, constituíram ações da Ouvidoria, nesse sentido, as seguintes:

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA NACIONAL

Primando pela necessidade de adotar, no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, políticas que proporcionem o desenvolvimento e aprimoramento de competências individuais, e que promovam a valorização e capacitação do membro e do servidor que atuam diretamente na prestação de atendimento ao público, foram realizados os seguintes cursos de capacitação:

- Gestão de Conflitos e Negociação
- 1ª Semana Internacional da Proteção de Dados
- Ouvidoria DAY - Tribunal de Contas do Estado do Amapá

PROTEÇÃO DE DADOS DOS MANIFESTANTES

Com o foco na adoção de medidas que protejam a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, por meio da preservação do sigilo dos dados pessoais dos manifestantes, quando da manifestação junto ao multicanais da Ouvidoria Nacional o manifestante tem a possibilidade de optar pela manifestação sigilosa (Resolução nº 205/2018 - CNMP).

Ademais, solicitamos a toda equipe da Ouvidoria Nacional, bem como aos setores que tratam de demandas envolvendo dados sensíveis, a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

Além disso, estamos em constante tratativas com os setores de TI para o aprimoramento do tratamento dos dados pessoais dos manifestantes, especialmente os dados sensíveis, em cumprimento às regras legais da Lei de Proteção Geral de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018).

ATUALIZAÇÃO DO PORTAL

Por meio de reuniões com a equipe da Secretaria de Comunicação e de TI, estamos dando continuidade às discussões acerca das melhorias relacionadas ao portal da Ouvidoria Nacional, com o objetivo de oferecer maior transparência na prestação das informações e atualização das notícias e informações relacionadas aos serviços prestados. Para acesso,:

<https://www.cnmp.mp.br/portal/ouvidoria>

MELHORIAS NO SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ

Estamos em tratativas com a equipe de tecnologia da informação do CNMP para o aprimoramento do sistema eletrônico de recebimento de demandas pela Ouvidoria Nacional chamado Ouvidoria Cidadã, a fim de garantir maior acessibilidade e simplificação ao cidadão quando da consulta aos andamentos e movimentações dos seus pleitos.

INTERLOCUÇÃO COM ÓRGÃOS INTERNOS E EXTERNOS

Visando a necessidade de fomentar à organização dos serviços desenvolvidos, instituímos a definição e normatização de fluxos de protocolos internos de atendimento, bem como realizamos, periodicamente, reuniões com a equipe da Ouvidoria Nacional e com os diversos setores que compõe o Conselho Nacional do Ministério Público e auxiliam no fluxo de trabalho.

Além disso, temos tido reuniões e encontros com órgãos externos à instituição, seja para aprimoramento dos sistemas e formas de recebimento de demanda, seja para troca de experiência e auxílio mútuo na busca pelo melhor atendimento e serviço, no contexto de Ouvidoria.

FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

Acreditando que Ouvidorias Públicas atuam como instrumentos de fortalecimento da participação, com experiências que precisam ser observadas e postas em diálogo de fontes com o atual modelo de Ouvidorias do Ministério Público, iniciamos a implementação acerca da instituição do selo “Ouvidoria de Excelência”, conforme previsão do Protocolo de Gestão 2024/2025 da Ouvidoria Nacional.

Também estão em fase de tratativas a viabilidade do aprimoramento dos sistemas informacionais, a comunicação e repasse de manifestações entre a Ouvidoria Nacional e as Ouvidorias dos Ministérios Públicos Estaduais e da União.

Temos tentado conciliar os encontros quanto às reuniões do CNOMP e Rede de Ouvidorias, bem como está em fase de estudo a minuta do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias que contará com a participação de todas as Ouvidorias do sistema brasileiro de Ouvidorias do Ministério Público.

Por fim, na busca pela aproximação do sistema de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), temos estreitado o diálogo com participação ativa em reuniões e debates.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Priorizando um atendimento acolhedor, acessível e confortável aos nossos manifestantes, aparelhamos a Ouvidoria com um time capacitado para ouvir ativamente e tratar as manifestações. Ao nosso lado, na missão de ofertar o melhor serviço e atendimento, estão o membro auxiliar Dr. Oswaldo D’Albuquerque Lima de Neto e o membro colaborador Dr. Marcelo Moreira dos Santos, ambos com vasta experiência no contexto de Ouvidoria.

Os atendimentos presenciais têm como fundamentos básicos a **cordialidade, urbanidade, escuta ativa, boa-fé, simplificação, eficiência e empatia.**

Garantimos na Ouvidoria Nacional o atendimento às pessoas em situação de rua, bem como às pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação nº 53, de 28 de março de 2017, do CNMP.

Os atendimentos que demandem a oitiva de crianças e adolescentes, vítimas ou testemunhas, são realizados nos de acordo com os protocolos previstos na Lei nº 13.431/2017



ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Dispensamos atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso), nos termos da Lei nº 10.048/2000 e da Lei nº 13.146/2015, bem como nosso espaço físico para atendimento presencial é adaptado às necessidades dos manifestantes.



REUNIÕES ORDINÁRIAS - CNMP

A Ouvidora Nacional se fez presente nas seguintes reuniões ordinárias do Conselho Nacional do Ministério Público, no período de fevereiro a junho de 2024:

5 DE FEVEREIRO - 1ª SESSÃO ORDINÁRIA

27 DE FEVEREIRO - 2ª SESSÃO ORDINÁRIA

12 DE MARÇO - 3ª SESSÃO ORDINÁRIA

19 DE MARÇO: 4ª SESSÃO ORDINÁRIA

16 DE ABRIL: 5ª SESSÃO ORDINÁRIA

30 DE ABRIL: 6ª SESSÃO ORDINÁRIA

7 DE MAIO: 7ª SESSÃO ORDINÁRIA

28 DE MAIO: 8ª SESSÃO ORDINÁRIA

11 DE JUNHO: 9ª SESSÃO ORDINÁRIA

18 DE JUNHO: 10ª SESSÃO ORDINÁRIA



Todas as sessões do Conselho foram transmitidas, em tempo real, pelo [canal oficial do CNMP no YouTube](#).

REUNIÕES - REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou, em 18 de abril, **a primeira reunião ordinária de 2024 da Rede de Ouvidorias do Ministério Público**. Foi o primeiro encontro da rede na gestão da atual Ouvidora Nacional, Conselheira Ivana Cei. A reunião foi realizada no plenário do Conselho Nacional do Ministério Público com participação presencial e remota dos ouvidores-gerais dos MPs, dos procuradores-gerais de Justiça e conselheiros do CNMP.

A ouvidora nacional, Ivana Cei, ao abrir a reunião, fez questão de mencionar nominalmente todos os participantes como forma de desejar boas-vindas e acolher a todos. **“Gostaria de dizer que Ouvidoria Nacional está interessada em fazer um trabalho conjunto, participativo e de construção”**, disse.

Na pauta da reunião, foram tratados assuntos estratégicos para a atuação da Rede de Ouvidorias este ano, entre os quais a apresentação e discussão do Plano de Gestão para 2024; da estratégia de atuação das Ouvidorias nas Eleições 2024; e das proposições do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).



Outro importante assunto discutido no encontro foi o plano de trabalho protocolo de intenções firmado com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) no ano passado.

REUNIÕES - CNOMP

A ouvidora nacional do Ministério Público, Ivana Cei, participou da abertura da 70ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) no dia 16 de maio, no edifício-sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), no centro do Rio de Janeiro. Durante dois dias, representantes das Ouvidorias dos MPs de todo o país trocam experiências e debatem questões relativas ao aperfeiçoamento do trabalho.

Também esteve presente no evento o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional Oswaldo D’Albuquerque.

“É preciso ouvir o que está sendo dito, ver além das aparências, analisar as atitudes e observar o silêncio que está nas entrelinhas daquilo que não pode ser dito”. Foi o alerta da Juíza do Trabalho do TRT da 22ª Região, no Piauí, Regina Coelli, durante a 71ª Reunião do CNOMP.



O encontro ocorreu em Maceió-AL e teve como pauta principal o assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho.

Na oportunidade também foi apresentado o plano de gestão do CNOMP, aprovado na 23ª Reunião Extraordinária Virtual, realizada em 10/04/2024, além de outras pautas afetas à pesquisa de satisfação do usuário do serviço de Ouvidoria.



AÇÕES DA OUVIDORIA

FEVEREIRO

No dia 05 de fevereiro, seis conselheiros do Conselho Nacional do Ministério Público tomaram posse para o biênio 2024-2026: Antônio Edílio Magalhães, Ângelo Fabiano Farias, Paulo Cezar dos Passos, Ivana Lúcia Cei, Fernando Comin e Cíntia Brunetta

As posses ocorreram no Plenário do CNMP, em Brasília, em solenidade conduzida pelo presidente da instituição, Paulo Gonet, e transmitida pelo **YouTube**, no início da 1ª Sessão Ordinária de 2024.

No dia 28 de fevereiro, a Conselheira Nacional, Ivana Cei, tomou como Ouvidora Nacional da Ouvidoria Nacional do Ministério Público na gestão 2024/2025.



MARÇO

No dia 01 de março a Ouvidora Nacional Ivana Cei prestigiou a posse do novo Procurador Geral de Justiça do Ministério Público da Bahia Pedro Maia.

No dia 04 a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se fez presente na sessão solene entrega de título de cidadão amapaenses na Assembleia Legislativa do Estado do Amapá.

A conselheira e ouvidora do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ivana Cei, recebeu da Assembleia Legislativa do Estado do Amapá (Alap) o inédito “Prêmio Francisca Luzia da Silva - Mãe Luzia 2024” durante a Sessão Solene em Homenagem ao Dia Internacional da Mulher, no dia 06 de março.

No dia 07 de março houve Reunião Extraordinária do Colégio Nacional de Procuradores Gerais de Justiça. E, em 08 de março a Ouvidoria Nacional participou do Congresso Congresso "O Ministério Público e a COP 30: Perspectivas e desafios" realizado pelo Ministério Público do Estado do Pará.

Reunião Administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público, no dia 11 de março e, no dia 13, XXII Reunião do CONAMP.

No dia 19 de março a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu com o Secretário Nacional de Segurança Pública, Mário Sarrubo e participou da Reunião Ordinária do Colégio Nacional de Procuradores Gerais – CNPG.

Dia 20 de março a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, participou de audiência com a Associação Brasileira de Criminalística – ABC e no dia 22 da Programação Mês da Mulher do MPMA – Roda de Conversa.



ABRIL

Em 03 de abril a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu com a Diretora Nacional do SEBRAE, Margarete Coelho para tratativas, bem como participou da 1ª Reunião da Corregedoria Nacional com as Corregedorias do Ministério Público brasileiro.

Dia 12 houve a posse dos novos Promotores de Justiça do Amapá e no dia 15 Reunião Administrativa Conselho Nacional do Ministério Público.

Reunião com a Secretaria de Comunicação do CNMP, em 16 de abril, para definição da identidade visual da Ouvidoria Nacional.

Em dia 17 de abril, a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu com o Ministro Teodoro Silva do Superior Tribunal de Justiça. Ainda no dia 17 houve reunião com Procurador Geral Eleitoral, bem como Reunião Ordinária do CNPG.

No dia 22 de maio houve a abertura da Correição no Ministério Público do Espírito Santo, tendo a Ouvidoria Nacional se feito presente.

Reunião, por videoconferência, em 24 de abril, com a equipe da Ouvidoria Nacional para tratativas acerca da Ouvidoria de Combate à Violência Policial. Também no dia 24, reunião com o Secretário Nacional de Segurança Pública Dr. Mário Luiz Sarrubo.

A Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu, virtualmente, com o Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça Dr. Pablo Barreto, em 25 de abril. E, no mesmo dia, houve reunião com a Presidente do CNOMP, Jussara Pordeus e equipe do Grupo Nacional de Direitos Humanos (Disque 100).

Participação da Ouvidora Nacional, Ivana Cei, virtualmente, no curso de ingresso dos novos membros do MPAM – virtual, no dia 26 de abril.

Reunião administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público, no dia 29 de abril e reunião com o Presidente da Associação Goiana do Ministério Público, Benedito Torres.

.

MAIO

Em 02 de maio a Ouvidora Nacional Ivana Cei prestigiou a posse do novo Procurador Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul, Eduardo Riedel. Já no dia 03 de maio, mesmo se deu com a posse do Procurador Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, Francisco Martínez Berdeal.

No dia 08 de maio a Ouvidoria Nacional reuniu com toda equipe para uma reunião ampliada sobre os fluxos e organização do trabalho, especialmente no que se refere à Ouvidoria de Combate à Violência Policial.

Em 13 de maio foi realizada sessão Administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público e no dia 15 de maio a Ouvidoria Nacional participou da Abertura da 18ª Edição – Segurança em Foco, bem como da Reunião do Conselho de Procuradores Gerais de Justiça – CNPG.

Em 23 de maio houve uma reunião ampliada acerca da Segurança Pública e Ouvidorias Gerais do Ministério Público.

No dia 27 a Ouvidora Nacional Ivana Cei prestigiou a posse do novo Subprocurador-Geral da República, Nicolau Dino Neto, no cargo de Procurador Federal dos Direitos do Cidadão.

Ainda no dia 27 de maio houve reunião Administrativa Conselho Nacional do Ministério Público e no dia 28 de maio a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, prestigiou o Lançamento do livro “Impeachment à brasileira”.



JUNHO

No mês de junho, a Ouvidoria Nacional Conselheira Ivana Cei visitou a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Paraná para troca de experiências e conhecimento da rotina e sede Ouvidoria, tendo sido a visita guiada pelo Ouvidor-Geral Dr. João Henrique Vilela da Silveira.

No dia 04 de junho a Ouvidora Nacional participou da abertura da correição ordinária no Ministério Público do Estado do Paraná.



Em 05 de junho a Ouvidoria Nacional marcou presença na valiosa apresentação do estudo sobre a consciência vacinal no Brasil.

No mesmo dia 05 de junho, a Ouvidora Nacional Ivana Cei prestigiou o lançamento do livro “novos horizontes do processo estrutural”, do Ministro Alberto Bastos Balazeiro e dos professores Afonso de Paula Pinheiro Rocha e Guilherme Veiga.



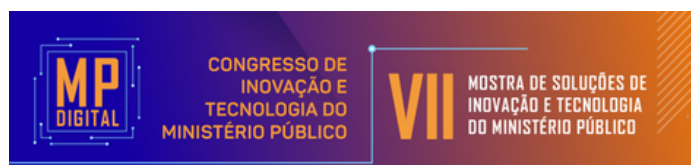
No dia 06 de junho houve a participação na abertura do evento coordenado pelo Ministério Público Federal, “Araguaia: um rio de oportunidades”, que debateu a criação de um corredor ecológico na Bacia do Araguaia.

A Ouvidora Nacional Conselheira Ivana Cei participou nos dias 11 a 13 de junho dos eventos referentes à posse do Dr. Jarbas Soares Júnior no cargo de Presidente do Conselho Nacional de Procuradores de Geraís de Justiça, bem como participou do Painel “Representatividade de gênero e interseccional para transformação social”, no II congresso CONMAP Mulher.

No dia 17 de junho a Ouvidoria Nacional prestigiou a posse do Procurador-Geral de Justiça do Estado do Maranhão Dr. Danilo José de Castro Ferreira.

Em 19 de junho houve participação na abertura do Congresso de Inovação e Tecnologia do Ministério Público, bem como na posse da Diretoria da Associação Nacional dos Procuradores e das Procuradoras do Trabalho.

Em 24 de junho a Conselheira e Ouvidora Nacional Ivana Cei se fez presente na abertura da correição ordinária do Ministério Público do Estado do Amapá e no dia seguinte no I Fórum de Integração e Combate às Organizações Criminosas no Amapá.



PROTOCOLO DE INTENÇÃO ELEIÇÕES 2024

A cooperação e a articulação de esforços para atuação das Ouvidorias do Ministério Público no processo eleitoral de 2024. Esse é o objetivo do protocolo de intenções que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público assinou com o Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União (CNPGE) e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em 11 de junho, após a 9ª Sessão Ordinária do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

O protocolo de intenções visa a garantir um processo eleitoral mais transparente e justo, além de fortalecer a atuação das Ouvidorias dentro dos limites de suas atribuições. O termo foi assinado pela ouvidora nacional do Ministério Público, Ivana Cei, e pelos presidentes CNOMP, Jussara Maria Silva, e do CNPGE, Jarbas Soares Júnior.



CONVÊNIOS VIGENTES

Encontram-se vigentes os seguintes termos e acordos firmados pela Ouvidoria:

INSTITUIÇÃO	CELEBRAÇÃO	VIGÊNCIA	OBJETO
Protocolo de Intenções com a SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	25.10.2022	60 MESES	AÇÕES INTEGRADAS, APOIO MÚTUO E INTERCÂMBIO DE EXPERIÊNCIAS, E INFORMAÇÕES E TECNOLOGIAS, COM VISTA À CAPACITAÇÃO TÉCNICA DE RECURSOS HUMANOS, AO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E À MELHORIA DA GESTÃO
Acordo de Cooperação Técnica com o MINISTÉRIO DA IGUALDADE RACIAL	12.12.2023	60 MESES	AMPLIAR ACESSO DOS USUÁRIOS E A COMPREENSÃO SOBRE ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS; TROCA DE INFORMAÇÕES ÚTEIS; REALIZAÇÃO DE AÇÕES COORDENADAS; PROMOVER ATIVIDADES CONJUNTAS DE EDUCAÇÃO, ETC.
Acordo de Cooperação Técnica com o SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	06.11.2020	60 MESES	TROCA DE INFORMAÇÕES, AÇÕES COORDENADAS DE FOMENTO À CRIAÇÃO DE CANAIS DE VALIDAÇÃO; ENGAJAMENTO DA SOCIEDADE EM PROJETOS; EDUCAÇÃO CORPORATIVA NA MODALIDADE PRESENCIAL, À DISTÂNCIA OU HÍBRIDA.
Acordo de Cooperação Técnica com o INSTITUTO MARIA DA PENHA	13.10.2020	24 MESES	PROMOÇÃO DE CANAL PARA O RECEBIMENTO DAS DENÚNCIAS REFERENTES A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER: SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ – OUVIDORIA DA MULHER; ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO DE CURSOS DE CAPACITAÇÃO E DE APERFEIÇOAMENTO.
Protocolo de Intenções SEBRAE	03.07.2023	12 MESES	AÇÕES INTEGRADAS, APOIO MÚTUO E INTERCÂMBIO DE EXPERIÊNCIAS, INFORMAÇÕES E TECNOLOGIAS
Acordo de Cooperação Técnica SENADO FEDERAL	02.02.2022	60 MESES	INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES, COOPERAÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA, ARTICULAÇÃO DE ESFORÇOS, A FORMAÇÃO DE PARCERIA ESTRATÉGICA E DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES COMUNS.

BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS-GERIAS

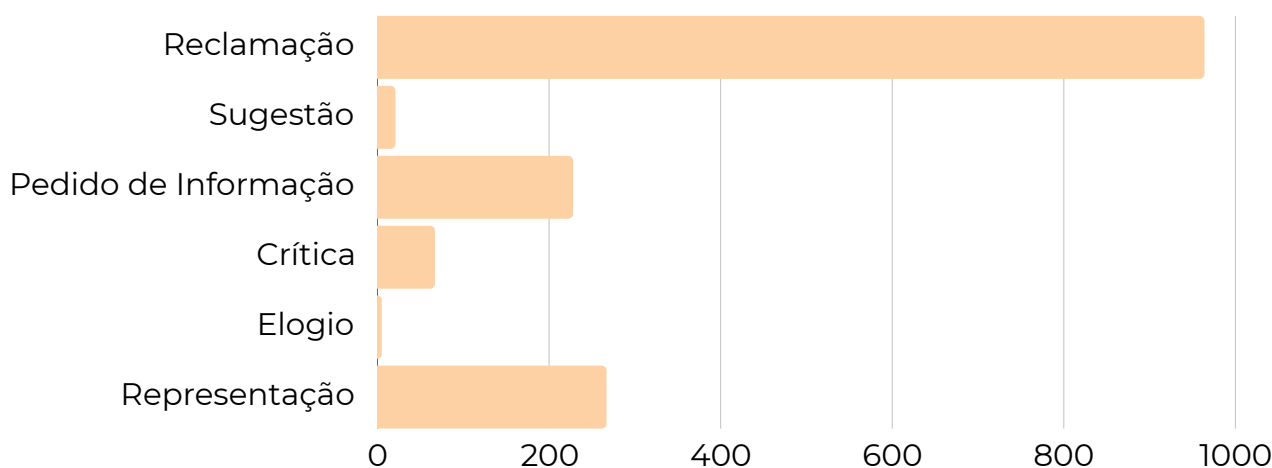
Com o propósito de promover sua disseminação, destacamos a seguir boas práticas, no contexto de Ouvidoria, que evidenciam o trabalho e esforço das unidades de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro na busca por maior alcance e excelência no atendimento ao público

- MPAC – Ouvidoria Itinerante
- MPAL – Ouvidoria na Praça
- MPAM – Ministério Público Itinerante
- MPAP – Ouvidoria em Ação
- MPBA – Cartilha sobre Assédio Moral
- MPCE – Ouvidoria na Praça
- MPDFT – Informativo “Acontece na Ouvidoria”
- MPES – Ouvidoria Itinerante
- MPGO - Aluno Ouvidor
- MPMG – Rodas de Conversa
- MPMS – Carta-Resposta
- MPMT - Ouvidoria Itinerante
- MPPA – Ouvidoria das Mulheres
- MPPB – Audiências Públicas
- MPPI – Ouvidoria Itinerante
- MPPR – À disposição da sociedade
- MPRJ - Ouvidoria da Mulher em Dados
- MPRN - Ouvidoria mais perto de você
- MPRO – Ouvidoria Presente
- MPSC - Canal exclusivo para denúncias eleitorais
- MPSP - Ouvidoria Itinerante
- MPM - Recebimento e encaminhamento imediato da manifestação
- OUVIDORIA NACIONAL - Canal de Combate à Violência Policial

ESTATÍSTICA

Apresentamos, a seguir, o levantamento estatístico realizado junto aos sistemas de ouvidoria e setores de atendimento ao cidadão acerca das diretrizes, metas e indicadores previamente estabelecidos pela Ouvidoria Nacional, na busca de parâmetros que sirvam para o aperfeiçoamento de nossa sua atuação e garantam transparência e publicidade ao trabalho realizado. (Resolução nº 205/2019 - CNMP)

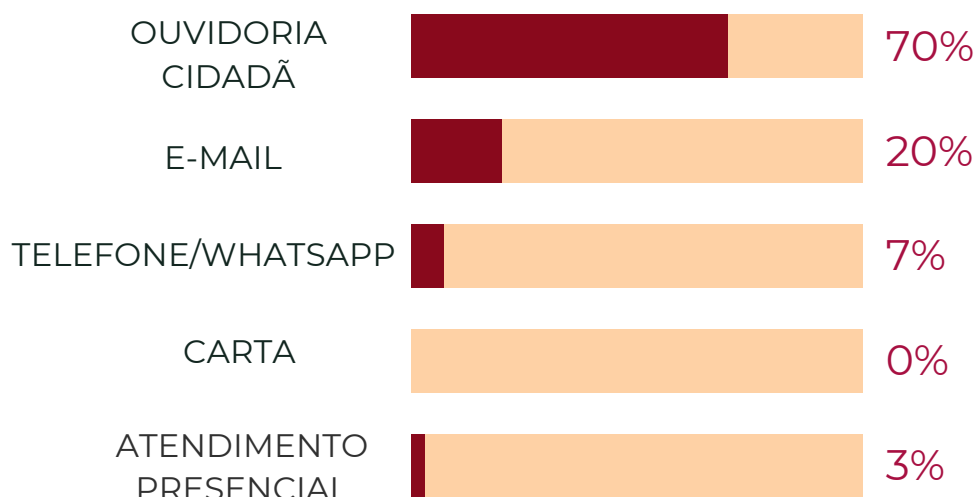
TOTAL **1552**



A Ouvidoria Nacional recebeu, no primeiro semestre de 2024, **964 Reclamações, 21 Sugestões, 228 Pedidos de Informação, 67 Críticas, 5 Elogios e 267 Representações.**

CANAIS DE ATENDIMENTO

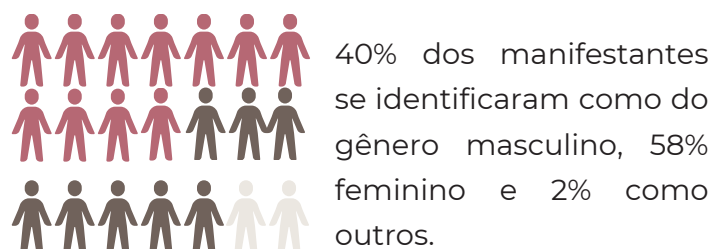
Possuimos uma plataforma de multicanais para os atendimentos da Ouvidoria Nacional.



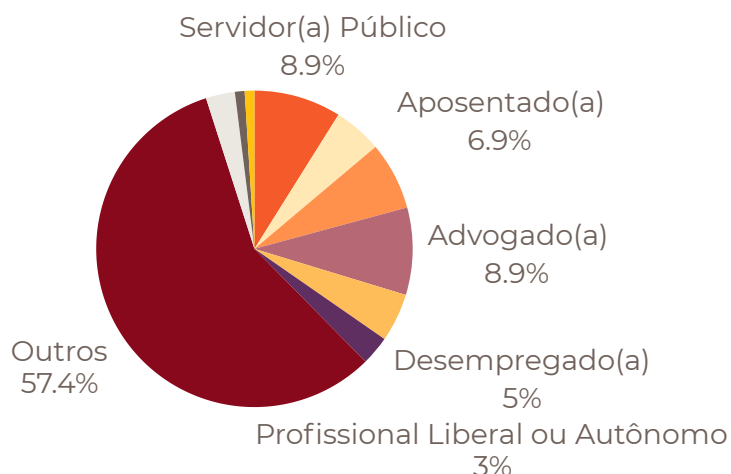
Conforme se observa, destaque para as demandas realizadas por meio da Ouvidoria Cidadã (formulário eletrônico), bem como as recebidas por e-mail.

MANIFESTANTES

GÊNERO



OCUPAÇÃO



SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Recebidas: total de manifestações que a Ouvidoria Nacional recebeu e tratou no período.

Aguardando resposta: São manifestações tratadas, que aguardam análise para encerramento.

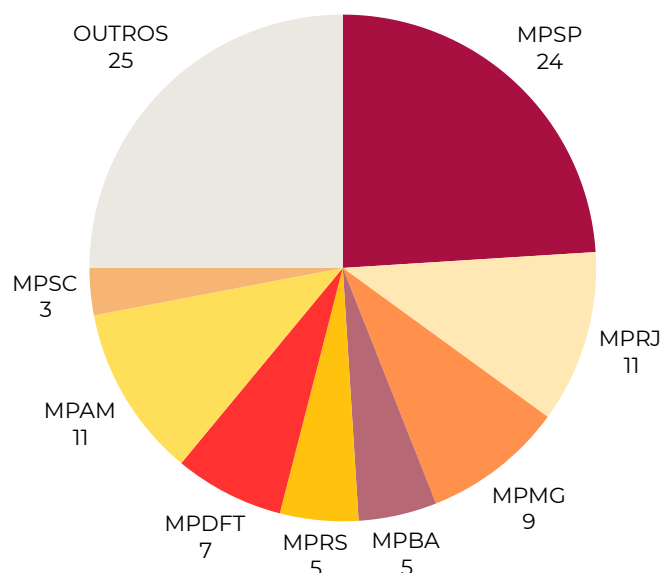
Pendentes: Manifestações recebidas que não foram tratadas.

Inválidas: Manifestações cujo objeto carece de informações mínimas.

Encerradas: Recebidas, tratadas, respondidas e finalizadas.

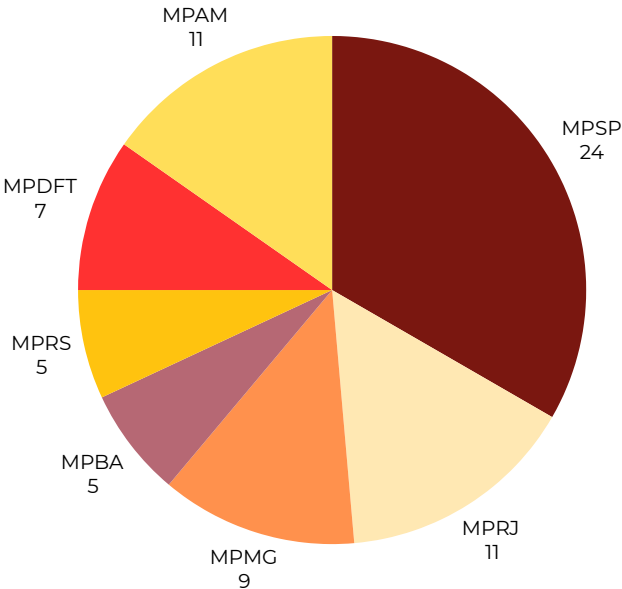
LOCALIDADE DE ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme se observa no gráfico ao lado, os estados que mais demandaram manifestações junto à Ouvidoria Nacional foram, em ordem decrescente **São Paulo, Rio de Janeiro, Amazonas, Minas Gerais, Distrito Federal, Bahia, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.**



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Conforme se observa no gráfico ao lado, os estados que mais demandaram manifestações junto à Ouvidoria Nacional foram, em ordem decrescente **São Paulo** **Rio de Janeiro, Amazonas, Minas Gerais, Distrito Federal, Bahia e Rio Grande do Sul.**



FLUXO

Abaixo, a tramitação que garante que o pedido de informação seja tratado de forma transparente, célere e eficiente, com possibilidade de recurso e respeito aos direitos do cidadão.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao final dos atendimentos solicitamos aos manifestantes que respondam nossa pesquisa, a fim de medirmos a satisfação do usuário do serviço.

As perguntas estão relacionadas ao nível de satisfação, sendo as possíveis respostas:

- Totalmente insatisfeito;
- Insatisfeito;
- Satisfeito;
- Totalmente Satisfeito;

RESOLUÇÃO DA DEMANDA



53%

ATENDIMENTO



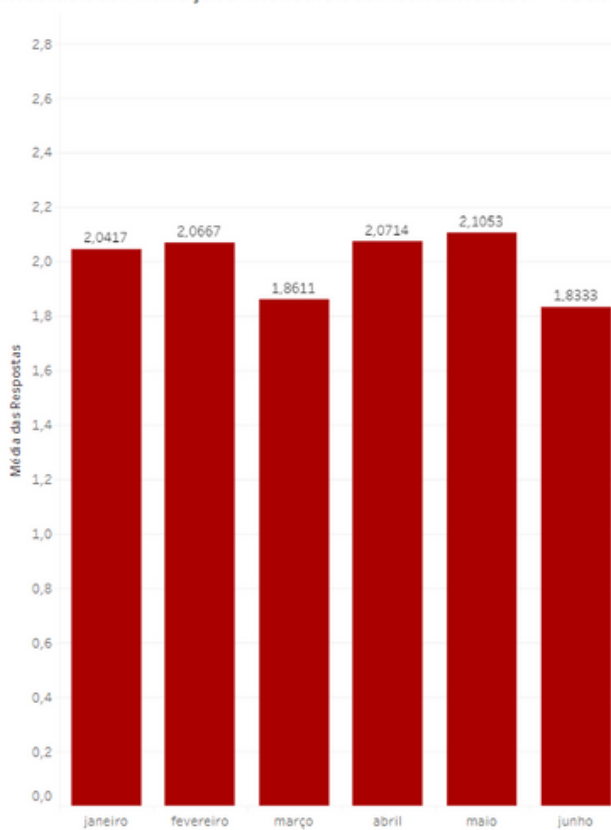
71%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL



65,29%

Médias das Avaliações Mensais dos Atendimentos — Tudo



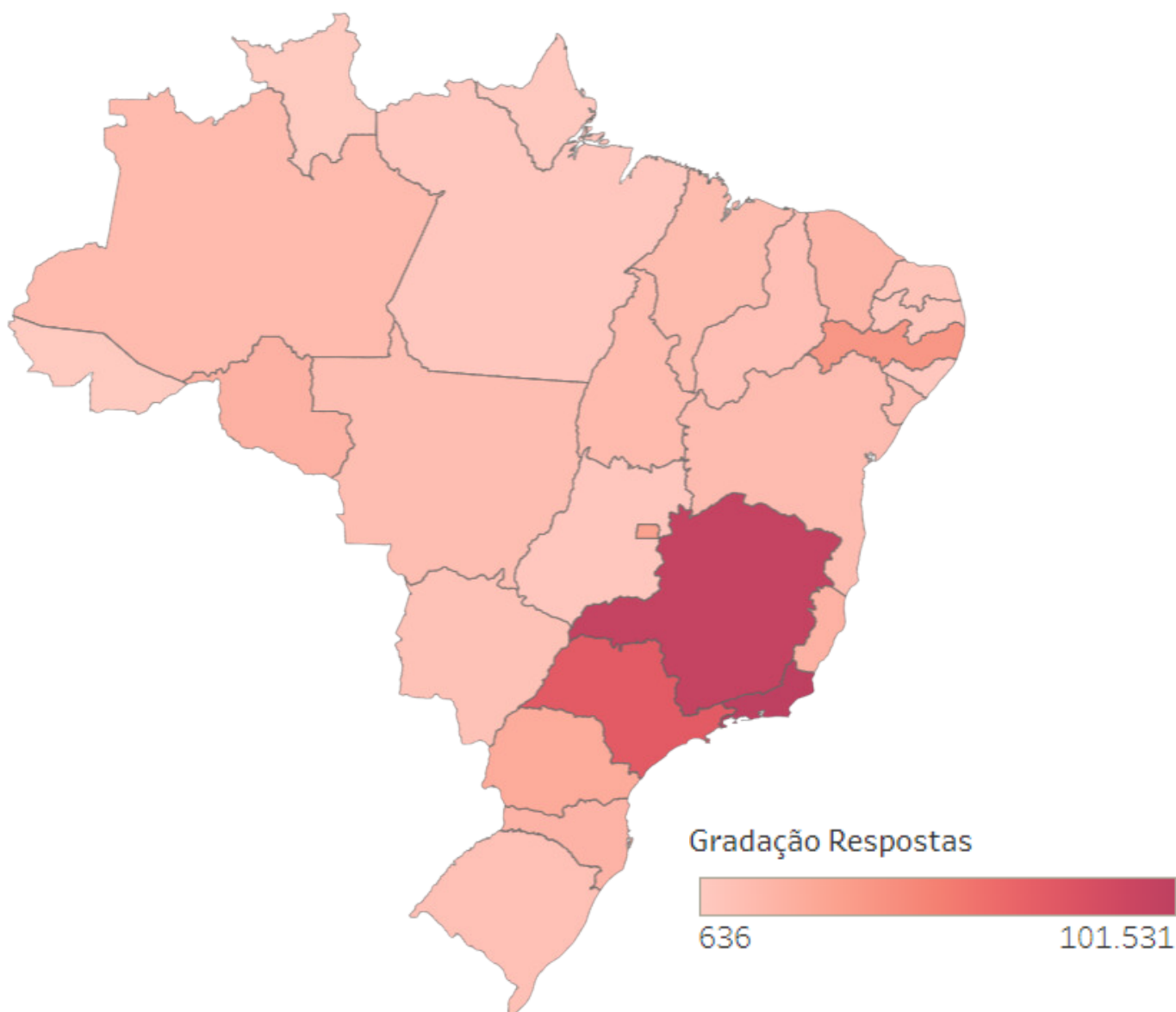
ASSUNTO DEMANDADOS

Os destaques nas manifestações do primeiro semestre de 2024 foram assuntos relacionados a **Violência Doméstica (15,53%), Administração e Funcionamento do Ministério Público (14,25%), Atuação de Membros e Servidores (14,54%) Concurso Público (5,6%) e Lei de Acesso à Informação (4,2%)**, cuja soma corresponde a **51,12%** do total das manifestações, restando 48,88% para os demais assuntos.

ACESSIBILIDADE	0
EDUCAÇÃO	20
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	9
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	243
SERVIÇOS PÚBLICOS	4
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	34
MEIO AMBIENTE	8
ELEITORAL	5
SAÚDE	10
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBRO	0
INFÂNCIA E JUVENTUDE	11
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	2
EXECUÇÃO PENAL	2
ATUAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	169
IDOSO	15
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MP	223
CONSUMIDOR	4
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MP	177
CRIMES	22
CONSULTA JURÍDICA	47
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	7
DISCRIMINAÇÃO	9
CONCURSO PÚBLICO	83
OUTROS	211

Esse indicador é de extrema importância para observar quais os assuntos demandam maior esforço de interlocução da Ouvidoria Nacional com o público em geral, a fim de que possamos alcançar os manifestantes e incentivá-los a formularem suas demandas.

MAPA DE CALOR DAS MANIFESTAÇÕES DAS OUVIDORIAS - GERAIS



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO

Manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

SUGESTÃO

Proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados. (Redação dada pela Resolução nº 180/2017).

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

ELOGIO

Manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares

CRÍTICA

Manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares; (Redação dada pela Resolução nº 180/2017).

REPRESENTAÇÃO

Manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação (Redação dada pela Resolução nº 180/2017).

CICLO DA MANIFESTAÇÃO



ASSUNTOS DEMANDADOS OUIDORIAS-GERIAS

Os destaques nas manifestações do primeiro semestre de 2024, para todas as Ouvidorias do Ministério Público, foram assuntos relacionados a **Violência Doméstica, Crimes, Educação, Consumidor, Concurso Público, Serviços Públicos, Meio Ambiente e Lei de Acesso à Informação**, cuja soma corresponde a do total de **59%** das manifestações, restando **41%** para os demais assuntos.

1º TRIMESTRE

RELATÓRIO ESTATÍSTICO - RESOLUÇÃO Nº 95/2013																																						
Primeiro Trimestre - 2024																																						
ASSUNTOS	NORTE										NORDESTE										CENTRO OESTE										SUDESTE							
	MPAC	MPAP	MPAM	MPPA	MPRO	MPRR	MPRT	MPAL	MPBA	MPCE	MPMA	MPPB	MPPE	MPPI	MPRN	MPSE	MPGO	MPMT	MPMS	MPMA	MPSP	MPES	MPRJ	MPRR	MPRS	MPSC	CAMP	MPT	MPM	MPF	MPDF	TOTAL						
I. ACESSIBILIDADE	0	3	2	0	0	4	1	3	0	4	0	4	33	5	12	5	5	0	0	3	5	221	6	28	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
II. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	2	0	5	0	0	0	5	10	0	27	19	16	71	26	12	5	55	11	9	51	301	1	107	14	31	100	62	117	0	47	64	1173						
III. ATUAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	1	0	15	6	0	0	22	8	33	38	12	65	60	18	14	6	78	5	2	98	30	17	0	58	71	16	92	0	2	35	33	895						
IV. CONCURSO PÚBLICO	4	60	59	36	3	12	109	65	37	327	146	268	781	130	77	88	30	90	159	490	573	304	357	93	49	201	52	1	1	0	150	4722						
V. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	0	0	10	0	0	433	0	540	2	162	16	59	17	2	12	1	5	13	1	1	8	217	1	229	562	2	103	22	16	14	0	129	2596					
VI. CONSUMIDOR	2	4	73	9	37	4	19	56	51	100	42	97	400	192	26	45	11	22	18	860	334	24	1000	62	12	176	3	0	0	0	111	3790						
VII. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	1	8	255	28	24	8	15	18	19	20	37	12	71	17	209	9	8	0	13	318	25	9	14	9	30	16	6	0	0	0	105	1304						
VIII. CRIMES	11	19	363	17	41	0	50	82	109	825	114	145	328	97	44	20	21	105	85	919	2338	122	2505	184	109	241	13	0	248	0	404	9359						
IX. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	0	2	85	66	74	0	13	17	80	74	102	11	501	8	4	2	30	54	0	921	676	152	0	680	9	62	69	857	265	6	106	4926						
X. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	1	2	25	2	9	3	5	0	8	2	13	11	5	28	6	15	1	0	7	11	184	21	34	6	12	0	5	2	0	0	93	511						
XI. EDUCAÇÃO	6	15	301	25	145	16	183	17	75	55	152	127	533	141	72	44	24	57	32	612	637	428	927	221	10	0	18	0	0	0	158	8031						
XII. ELEITORAL	0	0	4	4	5	0	22	13	1	9	31	34	57	24	10	7	2	25	33	432	92	45	162	10	2	1	4	0	0	0	4	1033						
XIII. EXECUÇÃO PENAL	1	1	6	2	15	1	10	5	21	65	10	3	23	11	1	2	1	5	36	336	445	78	29	48	108	92	2	0	0	0	33	1350						
XIV. IDOSO	5	9	50	14	42	3	15	13	57	13	204	20	168	37	23	115	4	29	31	491	408	52	613	36	116	64	15	0	0	0	56	2703						
XV. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	19	33	125	33	402	18	497	128	101	362	521	230	691	149	87	105	39	218	244	55	908	67	773	461	78	529	7	0	0	0	157	7037						
XVI. INFÂNCIA E JUVENTUDE	2	29	153	47	39	2	25	24	77	13	109	48	141	18	23	45	10	67	66	580	602	74	812	116	182	317	9	3	0	0	94	3727						
XVII. MEIO AMBIENTE	3	24	113	12	77	6	43	22	88	69	178	90	298	33	73	99	24	92	46	910	636	202	1475	167	25	223	7	0	0	0	91	5186						
XVIII. OUTROS	3	87	354	68	1814	5	153	23	283	686	114	234	153	98	93	417	8	653	264	6876	1159	871	6396	48	158	442	102	321	5	27	196	21995						
XIX. RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
XX. SAÚDE	25	28	163	46	163	5	145	44	107	359	151	127	436	92	96	271	34	34	44	652	818	341	853	237	45	105	13	0	4	0	483	6119						
XXI. SERVIÇOS PÚBLICOS	4	8	50	26	56	2	2	16	13	63	17	133	313	99	48	314	19	65	26	71	247	155	259	22	116	0	12	0	0	0	281	2437						
XXII. SINDICAL E QUESTÕES ANALÓGAS	0	0	10	0	0	0	0	3	3	0	6	7	107	3	1	16	11	1	0	160	49	1	0	0	16	0	2	28	0	0	21	441						
XXIII. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	0	7	38	4	4	2	1	10	22	0	21	13	31	9	16	50	6	22	18	104	350	13	168	15	29	29	190	0	0	0	88	1268						
XXIV. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	0	13	28	27	17	12	29	14	438	28	8	13	635	9	11	14	26	7	8	78	175	53	35	19	2	0	28	14	1	0	0	1743						
TOTAL POR ÓRGÃO	90	330	2287	472	3204	105	1911	580	1816	2933	2067	1629	5766	1249	934	1899	455	1563	1148	15298	11435	3035	16807	3080	1214	2717	733	1354	540	155	2860	89654						

2º TRIMESTRE

RELATÓRIO ESTATÍSTICO - POR ASSUNTO - RESOLUÇÃO Nº 95/2013																																															
Segundo Trimestre - 2024																																															
ASSUNTOS	NORTE										NORDESTE										CENTRO OESTE										SUDESTE								SUL				MPU				
	MPAC	MPAP	MPAM	MPPA	MPRO	MPRR	MPRT	MPRL	MPBA	MPCE	MPMA	MPPB	MPPE	MPPI	MPRN	MPSE	MPGO	MPMT	MPMS	MPMA	MPSP	MPES	MPRJ	MPRR	MPRS	MPSC	CAMP	MPT	MPM	MPF	MPDF	TOTAL															
I. ACESSIBILIDADE	0	1	7	0	14	0	0	0	2	0	6	48	1	8	12	2	2	6	13	17	257	8	24	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	438											
II. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	6	4	6	7	0	11	16	0	55	20	15	55	20	13	1	2	70	29	10	49	337	2	141	16	10	229	161	95	0	57	83	1520															
III. ATUAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	2	1	10	16	0	0	13	15	50	65	17	100	67	27	26	4	86	13	1	88	412	27	1	51	70	35	77	0	2	53	53	1382															
IV. CONCURSO PÚBLICO	29	8	90	35	57	7	70	45	37	238	128	358	651	193	178	187	38	129	129	670	515	265	599	135	4	257	31	5	1	1	342	5600															
V. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	18	1	0	6	570	0	621	0	144	30	199	10	1	16	3	6	18	0	0	9	270	0	0	1572	1	139	25	23	6	0	163	3851															
VI. CONSUMIDOR	7	17	86	14	38	5	26	35	48	107	67	60	265	162	23	58	2	35	21	808	335	47	714	55	4	119	1	0	0	0	149	3328															
VII. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	1	8	869	46	31	4	16	15	57	29	40	18	123	21	150	22	7	4	17	324	154	3	24	2	27	36	1	0	0	0	157	1754															
VIII. CRIMES	29	12	211	34	54	9	87	79	137	275	148	215	514	23	45	17	44	189	111	1214	2459	113	2988	208	25	273	9	0	193	1	409	10103															
IX. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	5	13	112	43	17	0	23	8	163	188	57	10	551	129	3	6	15	55	3	860	718	139	345	574	5	12	108	830	211	0	225	5428															
X. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	0	3	44	3	12	0	7	0	9	7	39	12	7	47	11	20	1	8	9	14	230	34	30	0	12	0	0	0	0	0	0	148	711														
XI. EDUCAÇÃO	49	5	219	44	200	14	183	24	112	52	182	237	405	4	116	31	26	81	15	778	1054	297	1125	259	6	0	2	0	0	0	146	8718															
XII. FISCALIDADE	5	2	24	1	50	0	12	10	8	67	12	50	31	39	4	123	1802	37	14	30	1	39	27	0	0	0	0	0	0	0	0	6	368														
XIII. EXECUÇÃO PENAL	4	14	4	0	5	1	28	6	19	24	5	0	49	218	1	2	0	13	19	409	480	109	34	37	63	103	0	0	0	0	0	62	1661														
XIV. IDOSO	19	18	66	22	25	0	22	12	42	28	18	172	53	224	33	11	95	5	62	40	579	439	75	671	38	157	52	0	0	0	0	68	3079														
XV. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	63	34	120	34	480	27	606	131	118	305	644	304	757	39	130	116	38	365	309	28	941	27	987	723	34	546	2	0	1	0	235	8144															
XVI. INFÂNCIA E JUVENTUDE	7	23	147	77	32	4	52	25	75	25	126	38	156	154	40	11	9	147	117	773	815	88	1040	121	175	343	2	0	0	0	139	4821															
XVII. MEIO AMBIENTE	19	13	129	9	61	4	49	19	74	111	213	114	410	0	70	121	7	227	52	1093	687	239	1296	173	11	272	1	0	0	0	181	5655															
XVIII. OUTROS	12	101	252	115	1270	5	179	29	162	528	133	118	125	142	64	315	15	72	165	739	1260	922	3644	68	55	507	122	398	82	28	201	16658															
XIX. RESERVAÇÃO NA COMARCA E LOTÇÃO DE MEMBROS	0	11	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
X. SAÚDE	10	13	224	62	111	1	115	5	133	127	135	130	507	5	127	239	64	100	52	1100	991	404	819	296	28	141	10	0	0	0	4	8163															
XII. SERVIÇOS PÚBLICOS	15	11	38	24	42	0	0	18	27	81	47	143	488	28	73	424	19	99	22	95	558	190	328	0	745	0	4	0	1	0	212	3796															
XIII. SINDICAL E QUESTÕES ANALOGAS	0	1	2	1	0	1	0	1	0	5	4	0	12	4	109	5	0	62	2	4	0	178	64	0	0	0	10	0	0	16	0	64	522														
XIII. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	3	7	40	8	11	0	8	18	18	9	61	3	48	28	17	52	9	25	13	154	406	15	278	9	32	38	224	0	0	0	28	1562															
XIV. LDI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	9	25	72	60	20	10	19	390	139	17	633	6	17	17	17	19	21	6	100	26	57	71	33	0	0	0	34	20	1	0	2	1843															
XV. TOTAL POR ORGÃO	353	362	2370	650	3170	107	2253	532	1911	2449	2595	2099	6552	1475	1159	1898	510	1807	1213	13841	13505	2192	10262	4426	1475	3129	819	1287	508	140	3574	100114															

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - OUVIDORIAS-GERIAS

1º TRIMESTRE

RELATÓRIO ANALÍTICO - RESOLUÇÃO Nº 95/2013							
QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE - 2024							
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	EDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES
NORTE	MPAC	1	0	2	1	0	86
	MPAM	412	2	219	0	3	1651
	MPAP	298	2	13	0	0	17
	MPPA	412	0	56	1	1	2
	MPPRO	276	0	17	0	0	2911
	MPPRR	0	5	13	0	0	87
	MPTO	27	4	29	0	1	1850
NORDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	EDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES
	MPAL	57	5	14	0	1	503
	MPBA	57	0	438	10	2	1309
	MPCE	2020	13	461	1	3	435
	MPMA	19	0	59	0	1	1988
	MPPB	90	7	43	18	6	19
	MPPE	89	6	635	1	6	5029
	MPPI	935	6	45	9	1	253
	MPPRN	659	7	29	11	0	228
	MPSE	1138	17	39	10	0	495
CENTRO OESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	EDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES
	MPGO	127	5	26	4	9	284
	MPMS	8	0	44	1	6	1087
SUDESTE	MPMT	894	8	126	5	1	529
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	EDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES
	MPES	2924	2	58	3	5	43
	MPMG	12900	7	78	3	8	1638
	MPPRJ	8	3	38	0	9	16550
SUL	MPSP	76	2	910	1	1	10435
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	EDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES
	MPPRR	43	2	19	0	14	3002
	MPPRS	42	4	17	4	9	1138
MPU	MPSC	23	0	0	0	1	2693
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	EDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES
	CNMP	183	10	127	13	2	107
	MPF	93	15	0	5	8	34
	MPT	11	1	14	4	6	1318
	MPM	0	0	22	0	0	518
TOTAL		24187	161	3647	115	118	58673
							86901

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - OUVIDORIAS-GERIAS

2º TRIMESTRE

QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE - 2024								
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
NORTE	MPAC	3	1	38	3	0	309	354
	MPAM	432	2	165	0	4	1767	2370
	MPAP	300	3	25	0	2	32	362
	MPPA	577	1	71	0	3	0	652
	MPRO	184	0	20	0	0	2966	3170
	MPRR	6	4	12	0	0	85	107
	MPTO	9	4	19	2	2	2217	2253
NORDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPAL	49	11	10	3	2	457	532
	MPBA	64	3	390	18	3	1433	1911
	MPCE	1328	10	671	7	6	425	2449
	MPMA	30	0	19	0	2	2544	2595
	MPPB	117	8	43	17	1	16	202
	MPPE	75	10	633	1	9	5824	6552
	MPPI	1210	7	49	7	7	319	1599
	MPRN	816	5	35	20	0	283	1159
	MPSE	500	10	31	10	1	1346	1896
CENTRO OESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPGO	169	2	19	7	8	305	510
	MPMS	26	0	93	0	1	1093	1213
SUDESTE	MPMT	1158	9	105	22	3	510	1807
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPES	3072	2	57	4	5	46	3186
	MPMG	15048	5	100	4	13	1937	17107
	MPRJ	18	1	71	0	16	15559	15665
SUL	MPSP	78	0	812	2	3	12662	13555
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPPR	49	5	33	0	5	4334	4426
	MPRS	0	0	0	0	3	1472	1475
MPU	MPSC	33	11	0	0	2	3083	3129
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	CNMP	490	11	101	54	3	160	819
	MPF	61	10	0	10	4	55	140
	MPT	4	1	20	1	10	1251	1287
TOTAL	MPM	0	0	11	0	0	497	508
	IMPDTI	449	39	52	15	22	3083	3660
TOTAL		26353	175	3705	207	142	66070	96652



SAÚDE

CRIMES

ACESSIBILIDADE

INFÂNCIA

DISCRIMINAÇÃO

IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

MULHER

IDOSO LAI

SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMIDOR

ELEITORAL

EXECUÇÃO PENAL

CRIMES IDOSO VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

LAI ELEITORAL

VIOLÊNCIA POLICIAL

LAI CRIMES

ACESSIBILIDADE

LAI CONTRA A VIOLÊNCIA

VIOLÊNCIA POLICIAL

CONCURSO PÚBLICO

EXECUÇÃO

PENAL

CONCURSO

CRIMES

MEIO AMBIENTE

CONSUMIDOR

SAÚDE

VIOLÊNCIA IDOSO

LAI

CONTRA MULHER

CONCURSO PÚBLICO

DISCRIMINAÇÃO

CRIMES IDOSO

SAÚDE

MULHER

INFÂNCIA

LAI

IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

CONCURSO PÚBLICO