



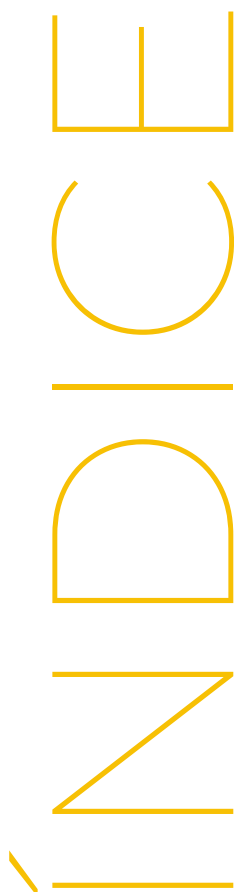
OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RELATÓRIO ANALÍTICO
JULHO/DEZEMBRO

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

10.

POLÍTICA NACIONAL DE
ATENDIMENTO AO PÚBLICO

17.

REUNIÕES CNMP

18.

REUNIÕES CNOMP

17.

AÇÕES DA OUVIDORIA
NACIONAL

23.

CAMPANHAS

24.

PUBLICAÇÕES

25.

AÇÕES DO PLANO DE
ATUAÇÃO 2024/2025

45

PROJETOS E EVENTOS

49

CONVÊNIOS

50

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 de Gestão reúne as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público no período de **julho a dezembro de 2024**, apresentando também dados estatísticos e os resultados alcançados no período. O documento evidencia o compromisso da Ouvidoria Nacional com a transparência, eficiência e aprimoramento contínuo do atendimento prestado à sociedade.

Além de cumprir a obrigação legal de prestação de contas, a publicação está em conformidade com a Resolução CNMP nº 95/2013, bem como com as atualizações introduzidas pelas Resoluções nº 153/2016 e nº 180/2017, reforçando o papel da Ouvidoria como um canal de diálogo acessível e eficaz entre o Ministério Público e o cidadão. **A divulgação desses dados fortalece os princípios de responsabilidade institucional, participação social e melhoria contínua dos serviços prestados.**

Os Relatórios de Gestão encontram-se disponíveis no Portal da Ouvidoria Nacional (**clique aqui**), garantindo amplo acesso às informações e consolidando o compromisso da instituição com a transparência e a prestação de um serviço público de excelência.

Presença do Ministério Público na sociedade: um direito fundamental.

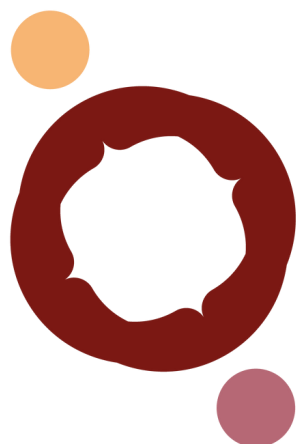


OUVIDORIA NACIONAL

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



"

"A Ouvidoria Nacional é a ponte de diálogo entre o Ministério Público e a sociedade, que promove justiça, confiança e fortalecimento institucional."

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

Chimelly Louise de Resenes Marcon

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)

Leonardo Maciel Levenhagen Pinto (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 segundo semestre de 2024 recebemos um total de 42 (quarenta e duas) manifestações por meio do sistema Ouvidoria Cidadã e nossos demais canais de atendimento.

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**

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:

- Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho
- Segurança e Saúde do Trabalho no Contexto do Teletrabalho
- Gestão de Conflitos e Negociação
- Inteligência artificial descomplicada

PROTEÇÃO DE DADOS DOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria Nacional reafirma seu compromisso com a proteção da intimidade, vida privada, honra e imagem dos cidadãos, garantindo a preservação do sigilo dos dados pessoais dos manifestantes que utilizam seus multicanais de atendimento. Conforme a Resolução nº 205/2018 do CNMP, os manifestantes têm a opção de registrar manifestações sigilosas, assegurando maior segurança e confidencialidade às informações fornecidas.

Além disso, foi solicitada a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo por toda a equipe da Ouvidoria Nacional e setores que tratam de demandas envolvendo dados sensíveis, reforçando o compromisso institucional com a ética e a proteção de informações.

Paralelamente, seguem em andamento tratativas com os setores de TI para aprimorar o tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), garantindo a segurança e o cumprimento das normas legais de proteção da privacidade.

Nesse contexto, a Ouvidoria Nacional também realizou reuniões com a Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, Dra. Ana Franklin, visando alinhar estratégias e diretrizes para o fortalecimento das práticas de segurança da informação e conformidade com a legislação vigente.

MELHORIAS NO SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a equipe de Tecnologia da Informação do CNMP, está constantemente aprimorando o sistema Ouvidoria Cidadã, garantindo maior acessibilidade, segurança dos dados e transparência no acompanhamento das manifestações. Além disso, a revisão da pesquisa de satisfação foi concluída e implementada, proporcionando uma avaliação mais precisa dos serviços prestados e permitindo melhorias contínuas no atendimento ao cidadão.



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 e Código de Ética das 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.



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS - SIC

Em conformidade com os princípios da publicidade e eficiência previstos no art. 37 da Constituição Federal e com base na Resolução CNMP nº 89/2012, declaramos que, até o momento, não há registro de informações classificadas no âmbito do CNMP. O órgão está promovendo estudos e análises para discutir os procedimentos de classificação, reclassificação e desclassificação de informações sigilosas, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (LAI).

INFORMAÇÕES DESCLASSIFICADAS - SIC

Igualmente, conforme os princípios constitucionais e regulamentações mencionadas, declaramos que não há, até o momento, informações desclassificadas no âmbito do CNMP. O órgão permanece empenhado em analisar e discutir os procedimentos de classificação e desclassificação de informações consideradas sigilosas.

AÇÕES PARA A CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em observância ao art. 25, III e IV, da Resolução CNMP nº 89/2012, a Ouvidoria Nacional mantém a continuidade no fornecimento de respostas satisfativas aos pedidos de informação. Em dezembro de 2024, foi realizada uma reunião com a Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, na qual foi formalizada a cooperação no Projeto de Implementação da Autoridade de Monitoramento da LAI do CNMP.

Para 2025, foram estabelecidas ações internas visando a concretização desse projeto. Como parte das medidas de segurança e proteção dos dados pessoais dos manifestantes, foi implementado e assinado por todos os servidores com acesso aos pedidos de informações e gerência das manifestações o Termo de Responsabilidade sobre a Segurança dos Dados dos Manifestantes. Esse termo formaliza o compromisso com a preservação do sigilo, a proteção das informações sensíveis e o cumprimento das normas legais aplicáveis, especialmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).

TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

As informações gerais sobre os solicitantes e os pedidos formulados no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) constam nos relatórios semestrais e anuais nos Apêndices A a C.

Os pedidos atendidos estão enquadrados nas hipóteses previstas pela LAI. Os pedidos indeferidos resultam de análise pela Ouvidoria Nacional ou pelas unidades competentes, nas quais não se vislumbrou enquadramento nos critérios da LAI ou em casos de informações sigilosas. Além disso, pedidos indeferidos podem envolver demandas relacionadas diretamente à atuação do Ministério Público.

A soma total dos pedidos recebidos corresponde à soma dos pedidos atendidos, indeferidos e negados, de acordo com os registros administrativos e normativos da Ouvidoria Nacional.

FLUXO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

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.



REUNIÕES ORDINÁRIAS - CNMP

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

13 DE AGOSTO: 11ª SESSÃO ORDINÁRIA

27 DE AGOSTO: 12ª SESSÃO ORDINÁRIA

10 DE SETEMBRO: 13ª SESSÃO ORDINÁRIA

24 DE SETEMBRO: 14ª SESSÃO ORDINÁRIA

8 DE OUTUBRO: 15ª SESSÃO ORDINÁRIA

22 DE OUTUBRO: 16ª SESSÃO ORDINÁRIA

12 DE NOVEMBRO: 17ª SESSÃO ORDINÁRIA

26 DE NOVEMBRO: 18ª SESSÃO ORDINÁRIA

10 DE DEZEMBRO: 19ª SESSÃO ORDINÁRIA

17 DE DEZEMBRO: 20ª SESSÃO ORDINÁRIA (PAUTA TRANCADA)



Nos dias 22 e 23 de outubro ocorreram, respectivamente, a 14ª e a 15ª Sessões Extraordinárias do Conselho. Todas as sessões foram transmitidas em tempo real pelo canal oficial do CNMP no YouTube.

REUNIÕES - CNOMP

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, representada presencialmente pelo membro colaborador Marcelo Moreira e, virtualmente, pelo membro auxiliar Oswaldo D'Albuquerque, participou da 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.

“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.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou da 72ª Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do

Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), realizada na quinta-feira e sexta-feira, 26 e 27 de setembro, em Florianópolis, capital de Santa Catarina. O encontro teve como objetivo promover a integração entre as ouvidorias dos MPs de todo o país, bem como facilitar a troca de experiências entre os membros.



“A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, em parceria com as Ouvidorias-Gerais dos ramos e unidades ministeriais, busca aprimorar o atendimento ao cidadão, oferecendo múltiplos canais para manifestações, como denúncias de crimes ambientais, violência contra a mulher e violência policial, assegurando os devidos encaminhamentos para a tutela de direitos fundamentais e o cumprimento da missão constitucional do Ministério Público”.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou da 73ª Reunião Ordinária do CNOMP, onde foi eleita, por aclamação, a nova diretoria do órgão para o biênio 2025-2026. A posse ocorrerá em março de 2025, em data e local a serem definidos.

A presidência será assumida por Humberto Alexandre Campos Ramos (MPES), com Renzo Siufi (MPMS) como vice-presidente. A nova gestão conta ainda com representantes de diversos estados nas áreas de finanças, planejamento estratégico, patrimônio cultural e comunicação, além de vice-presidentes regionais para as cinco regiões do país. A eleição reafirma o compromisso do CNOMP com a transparência e a melhoria dos serviços prestados pelas Ouvidorias do Ministério Público.



A Ouvidoria Nacional ainda se fez presente na 24ª, 25ª e 26ª reunião extraordinária. Durante a 26ª Reunião Extraordinária do CNOMP, realizada em João Pessoa, a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) esteve representada pelo conselheiro Oswaldo D'Albuquerque, que ressaltou a importância de reforçar, em nível nacional, o combate à violência policial, a garantia de direitos às mulheres, crianças e adolescentes, e a preservação do meio ambiente. Esses temas foram destacados como prioridades para atuação das ouvidorias em todo o país.



A presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP, Jussara Maria Pordeus e Silva, reforçou o compromisso das ouvidorias em ampliar os canais de atendimento para idosos e pessoas com deficiência. Além disso, elogiou a cooperação entre o MPPB e o MPAM, destacando a cessão do sistema MP Virtual e os projetos inovadores do Ministério Público da Paraíba.

AÇÕES DA OUVIDORIA NACIONAL

JULHO

Em julho de 2024, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou reuniões estratégicas com setores do CNMP e parceiros para alinhar ações e projetos institucionais. Além disso, a equipe participou de treinamentos para padronizar procedimentos e aprimorar o atendimento ao público.

Nesse período, a Ouvidora Nacional visitou a Ouvidoria-Geral e a Procuradoria-Geral do Ministério Público de Alagoas, fortalecendo a cooperação interinstitucional e promovendo a troca de boas práticas para aprimorar os serviços prestados à sociedade.

AGOSTO

No dia 19 de agosto, a Ouvidora Nacional Ivana Cei e também presidente da Comissão de Meio Ambiente do CNMP, participou do Seminário Internacional Caminhos Verdes, promovido pelo Ministério Público do Amazonas (MPAM), com apoio da CMA/CNMP. O evento, que se estendeu até o dia 21, reuniu autoridades nacionais, locais e especialistas internacionais para debater questões cruciais relacionadas à proteção da Amazônia e ao direito ambiental, reforçando o compromisso do Ministério Público com a sustentabilidade e a preservação da maior floresta tropical do mundo.

Em 28 de agosto, a Ouvidoria Nacional participou do lançamento da obra **"Doutrina: 35 Anos do STJ – Edição Comemorativa"**, destacando a relevância do tribunal para o sistema jurídico brasileiro. No mesmo dia, realizou uma reunião com a SECOM para discutir os indicadores da Ouvidoria de Combate à Violência Policial. Além disso, foi criado o grupo de WhatsApp **"Informações - Ouvidorias Gerais do Ministério Público"**, com o objetivo de compartilhar informações, esclarecer dúvidas e alinhar ações conjuntas entre as Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, promovendo maior integração e eficiência na atuação das unidades em todo o país.



SETEMBRO

No mês de setembro, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, destacou-se em diversas ações de relevância institucional, promovendo iniciativas alinhadas à proteção de direitos fundamentais e ao fortalecimento da atuação do Ministério Público.

No dia 5 de setembro, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou da Audiência Pública Virtual promovida pelo Ministério Público do Trabalho, onde foram debatidas questões relevantes relacionadas à promoção de direitos fundamentais no âmbito laboral. O evento reforçou o compromisso institucional com o diálogo e a proteção dos trabalhadores.



Já no dia 20 de setembro, Dra. Ivana Cei esteve presente no 1º Encontro do Curso Prático Virtual de Implementação da Logística Reversa das Embalagens em Geral, que abordou o panorama nacional da logística reversa. O encontro destacou a importância da articulação entre instituições para fortalecer práticas sustentáveis e soluções efetivas no gerenciamento de resíduos.



No dia 21 de setembro, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou de uma reunião com a Secretaria de Comunicação (SECOM) do CNMP. O encontro teve como objetivo alinhar estratégias de comunicação para ampliar a divulgação das ações e iniciativas da Ouvidoria Nacional, promovendo maior transparência e acessibilidade na relação com a sociedade.

No dia 23 de setembro, a Ouvidora Nacional participou de uma entrevista para a Editora Globo, abordando o Plano Estratégico Nacional de Atuação dos MPs no Combate aos Incêndios Florestais e seus Impactos, enfatizando a importância da articulação interinstitucional na preservação do meio ambiente. No mesmo dia, reuniu-se com o Ouvidor da Procuradoria-Geral do Trabalho para discutir estratégias voltadas ao aprimoramento dos atendimentos realizados pelas ouvidorias.

OUTUBRO

A Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou do lançamento da primeira Ouvidoria da Pessoa com Deficiência do Ministério Público brasileiro, promovida pelo Ministério Público do Piauí (MPPI) em 1º de outubro, na sede do órgão, em Teresina. Durante o evento, Dra. Ivana Cei destacou a relevância da iniciativa como um marco para o fortalecimento da proteção dos direitos das pessoas com deficiência, promovendo a cooperação entre o Ministério Público e as instituições públicas e privadas envolvidas na defesa desses direitos, além de contribuir para a prevenção e o combate à violência contra essa população.



Ainda no início de outubro, a Ouvidoria Nacional participou de uma reunião com a equipe do Ministério Público Federal, representada pela Dra. Anamara Osório Silva, para discutir a situação de cidadãos e cidadãs brasileiros que residem no exterior, reforçando o compromisso da Ouvidoria em atender às demandas dessa população de forma eficaz e inclusiva.

Em 9 de outubro, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou de uma reunião com a Conselheira do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Daniela Madeira, na Sala de Reuniões do CNJ, para tratar de temas estratégicos de interesse institucional. A reunião destacou a importância de uma articulação interinstitucional voltada ao fortalecimento da justiça e da promoção de direitos fundamentais.



Nos dias 23 e 24 de outubro, a Ouvidora Nacional esteve presente em reuniões e eventos promovidos pelo CNJ, incluindo a "1ª Conferência Internacional de Sustentabilidade no Sistema de Justiça", realizada no Auditório do Conselho da Justiça Federal (CJF), e um evento complementar sobre sustentabilidade.

As discussões abordaram práticas sustentáveis aplicáveis ao sistema de justiça, ressaltando o compromisso do Ministério Público com a preservação ambiental e o desenvolvimento sustentável.

No dia 25 de outubro, a Dra. Ivana Cei participou da Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Procuradores Gerais - CNNPG, contribuindo para deliberações estratégicas sobre o aprimoramento da atuação ministerial. Além disso, esteve presente no II Congresso do CNPG, realizado no salão de convenções da FGV, no Rio de Janeiro.

NOVEMBRO

No dia 13 de novembro de 2024, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou de reunião com o Dr. Francisco, representante da Confederação Brasileira de Futebol (CBF), para debater ações voltadas ao fortalecimento da integridade esportiva e ao combate a irregularidades no esporte, reforçando o compromisso da Ouvidoria Nacional com a proteção de direitos fundamentais em diversas áreas.

Em 14 de novembro, a Dra. Ivana Cei esteve presente no 8º Congresso Estadual do Ministério Público, em Alagoas-AL, cujo tema central foi “A dinâmica das políticas públicas na efetividade dos direitos fundamentais: tecnologia, governança ética e mudanças climáticas”. Durante o evento, a Ouvidora Nacional destacou o papel do Ministério Público na articulação de políticas públicas que promovam a sustentabilidade e os direitos fundamentais, enfatizando a importância do uso de tecnologias e práticas éticas para enfrentar os desafios impostos pelas mudanças climáticas.



Nos dias 21 e 22 de novembro, a Ouvidora Nacional, Dra. Ivana Cei, representou o CNMP no Seminário sobre Mudanças Climáticas, no Rio Grande do Sul, onde participou da assinatura do Pacto pelas Cidades Sustentáveis e Resiliência a Desastres. Sua atuação destacou o compromisso com a sustentabilidade urbana e a cooperação entre instituições públicas, privadas e sociedade civil para enfrentar os desafios ambientais.



DEZEMBRO

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou do Encontro Nacional promovido pelo Comitê do CNMP, voltado ao debate de estratégias para o combate ao trabalho escravo e ao tráfico de pessoas. O evento contou com palestras, debates e a instalação de um Grupo de Trabalho destinado ao monitoramento de investigações e casos relacionados a essas graves violações de direitos humanos, promovendo ações coordenadas e efetivas no enfrentamento dessas práticas.



CAMPANHAS

Abaixo as campanhas realizadas pela Ouvidoria Nacional:

DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA NACIONAL

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Tudo que você precisa saber sobre a

A OUVIDORIA NACIONAL É O ÓRGÃO DO CNMP QUE ATENDE OS CIDADÃOS, RESPONDENDO SOBRE:

- ★ reclamações sobre membros ou serviços do Ministério Público;
- ★ críticas de atos ou procedimentos do MP;
- ★ representações sobre crimes, má gestão ou violações de direitos;
- ★ elogios pelos serviços de qualidade;
- ★ sugestões de melhoria dos serviços do MP;
- ★ pedidos de informação garantidos pela Lei nº 12.527/2011.

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?

Canais de atendimento prontos para você:

Formulário Eletrônico: Sistema Ouvidoria Cidadã
 Telefone: (61) 3315-9468 / 3315-9467
 WhatsApp: (61) 3366-9229
 Presencial: Segunda a sexta, das 13h às 18h

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

Arraste para saber mais

Conheça a atuação da
OUVIDORIA NACIONAL

Arraste para o lado

REDE DE OUVIDORIAS

É integrada por todas as Ouvidorias dos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro a fim de fortalecer suas atividades

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIAS

São oferecidos cursos qualificados e de capacitação para membros, servidores e colaboradores, assim como para interessados em aprender sobre os fundamentos da Ouvidoria Pública

OUVIDORIA DAS MULHERES

É o canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades de qualquer tipo de denúncia relacionada à violência e à violação de direitos contra a mulher

OUVIDORIA CIDADÃ

É o principal canal de atendimento ao cidadão e de registro de manifestações da Ouvidoria Nacional é o Sistema Ouvidoria Cidadã

DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA NACIONAL



**Você já conhece a
OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO?**

Você sabia que o CNMP tem um canal aberto para ouvir você? Seja servidor(a) ou não, sua voz importa.

Aqui, recebemos e tratamos elogios, reclamações, sugestões, solicitações e denúncias relacionadas aos serviços e à atuação do Ministério Público.

Tem algo a dizer? Estamos prontos para escutar e agir. Faça parte da construção de um MP cada vez melhor!

  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público



E aí, tranquilo?

Um bom ambiente de trabalho é seguro e respeitoso para todas as pessoas.

Contribua para isso e não hesite em procurar ajuda, se precisar.

  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público



**Juntos, construímos um
Ministério Público melhor
para todas as pessoas.**

Aqui, o respeito é fundamental e de responsabilidade coletiva. Presenciou algum caso de discriminação? Não fique em silêncio. Sua denúncia pode transformar a realidade de alguém. Envie para a Ouvidoria Nacional. Estamos aqui para ouvir e agir!

  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público



Você se sentiu discriminada?

Conta com a gente!

Se precisar de orientação ou quiser registrar uma manifestação, procure a Ouvidoria da Mulher.

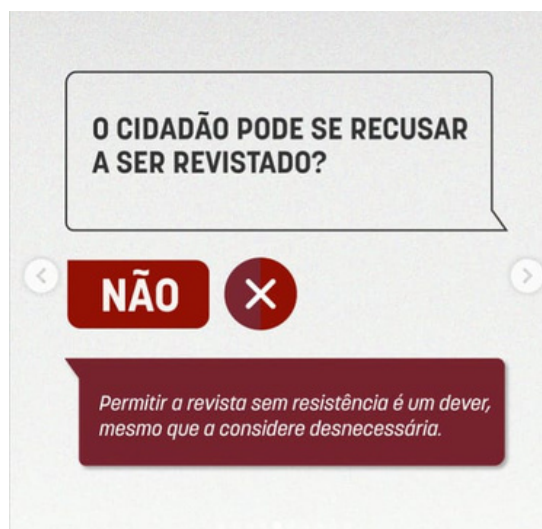
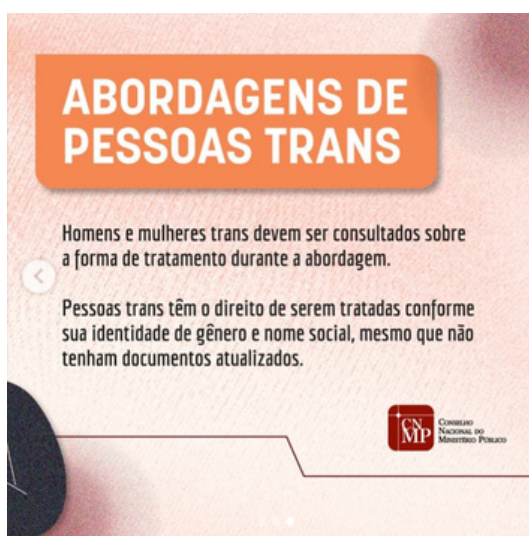
  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público

OUVIDORIA DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL



OUVIDORIA DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL



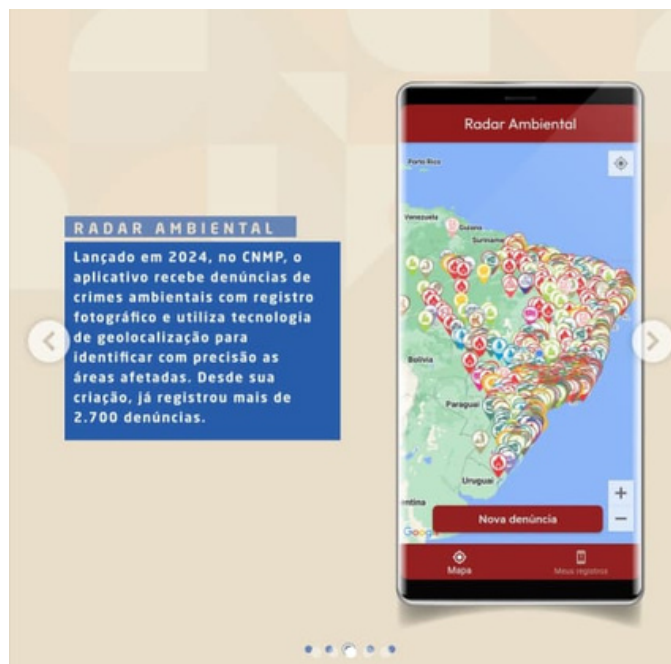
OUVIDORIA DAS MULHERES



OUVIDORIA DAS MULHERES



RADAR AMBIENTAL



ELEIÇÕES 2024

Ministério Público
nas ELEIÇÕES
2024

O VOTO É SEU:
**DIGA NÃO
AO ASSÉDIO**



PUBLICAÇÕES

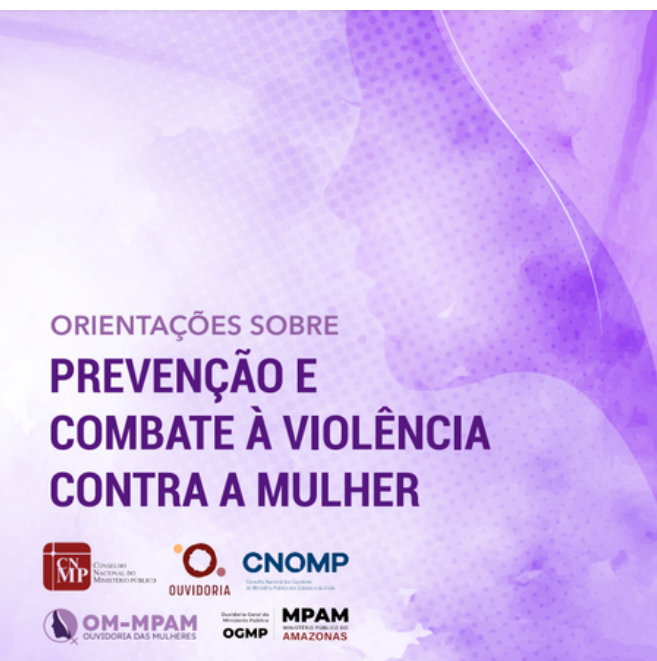
CARTILHA SOBRE ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas e CNOMP, lançou a **Cartilha sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação**, com orientações sobre identificação, prevenção e denúncia dessas condutas. O material também divulga os canais de acolhimento e o papel das Ouvidorias na apuração das denúncias.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a promoção de ambientes seguros, igualdade e respeito, além de incentivar a conscientização e o combate a essas práticas.



CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER



A Ouvidoria Nacional, em parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas e CNOMP, lançou a **Cartilha de Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher, que orienta sobre os tipos de violência, formas de prevenção, combate e canais de denúncia, como o Ligue 180**. O material informa sobre prevenção, combate e os procedimentos do Ministério Público, ampliando o acesso das mulheres a seus direitos.

A cartilha visa ajudar as mulheres a identificar situações de violência e conhecer os serviços de proteção disponíveis. Com isso, reforça o compromisso das instituições com o acolhimento, a justiça e o empoderamento feminino, promovendo o enfrentamento à violência de forma acessível e efetiva.

RELATÓRIOS

Semestrais:



Trimestrais:



APRESENTAÇÕES

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público ministrou três apresentações estratégicas sobre temas fundamentais: a **Ouvidoria da Mulher**, destacando seus desafios, dados estatísticos das manifestações relacionadas à violência de gênero; **Resolutividade no âmbito do Ministério Público**, com foco no aprimoramento do atendimento e respostas efetivas; e o **Radar Ambiental**, uma ferramenta de monitoramento de denúncias ambientais para fortalecer a atuação integrada na proteção do meio ambiente.



AÇÕES DO PLANO DE ATUAÇÃO 2024 E 2025

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO Nº 5 - DISPÕE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS GERAIS DOS MINISTÉRIOS PÚBLICOS DOS ESTADOS E DA UNIÃO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS (PROPOSIÇÃO Nº 1.00893/2024-31).

A **Proposta de Resolução nº 5, apresentada pela Ouvidoria Nacional, visa atualizar aspectos importantes e contemporâneos da Resolução nº 95/2003**, que regulamenta as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União. Além de adequar as atividades das Ouvidorias aos desafios atuais, a proposta preserva garantias institucionais essenciais do Ouvidor-Geral, fortalecendo sua autonomia e atuação. A iniciativa também assegura maior amplitude na proteção dos direitos fundamentais, reforçando o papel das Ouvidorias como canais acessíveis, eficientes e transparentes para a sociedade, promovendo uma interação mais direta e efetiva com o Ministério Público.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NACIONAL NAS ELEIÇÕES 2024

Durante os dois turnos das eleições, a Ouvidoria Nacional, sob a coordenação da Dra. Ivana Cei, desempenhou uma atuação estratégica no plantão eleitoral, garantindo um canal eficiente para o registro de manifestações e denúncias relacionadas ao pleito.

Essa iniciativa foi fortalecida pela **Orientação nº 01/2024, expedida pela Ouvidoria Nacional, que recomendou a realização de plantões pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro, promovendo uma resposta rápida e coordenada em todo o país.**

Esse é o objetivo do **Protocolo de Intenções assinado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público 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). Por meio desse acordo, busca-se fortalecer o trabalho conjunto e promover um atendimento integrado, eficiente e coordenado em todo o território nacional, especialmente em momentos cruciais, como o período eleitoral.

ACORDO DE COOPERAÇÃO PARA O ENVIO DE DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER ÀS UNIDADES E RAMOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Ministério das Mulheres (MMulheres) firmaram acordo de cooperação técnica N° 12/2024 para aprimorar o recebimento e encaminhamento de denúncias de violência contra mulheres às unidades do Ministério Público. A assinatura ocorreu em Brasília, em 26 de novembro, com a presença da conselheira e ouvidora nacional Ivana Cei, representando o presidente Paulo Gonet. O acordo também incluiu a adesão de 11 estados.

Por meio da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, o Ministério das Mulheres busca integrar esforços com órgãos de proteção regionalizados, promovendo maior eficiência no tratamento de denúncias. O acordo prevê a elaboração de um plano de trabalho conjunto, a divulgação do Ligue 180 e o estímulo a ações de proteção e promoção dos direitos das mulheres, com destaque para canais acessíveis, como videochamadas em Libras.

LANÇAMENTO NO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO APLICATIVO RADAR AMBIENTAL



A Comissão de Meio Ambiente (CMA) e a Ouvidoria Nacional do CNMP, presididas pela conselheira Ivana Cei, lançaram o aplicativo Radar Ambiental para denúncias de crimes ambientais. O lançamento, ocorrido em 24 de setembro durante a 14ª sessão ordinária do Conselho, marca a disponibilização nacional da ferramenta, inicialmente desenvolvida e testada no Ministério Público do Amapá. O app, gratuito para Android e iOS, visa melhorar o mapeamento, recebimento e resposta a denúncias ambientais.

O aplicativo Radar Ambiental facilita o combate a crimes ambientais com ferramentas como denúncia georreferenciada, envio de fotos e vídeos, acompanhamento do status da denúncia, interatividade com o Ministério Público e um mapa nacional de crimes ambientais. Essas funcionalidades garantem respostas ágeis, maior transparência e eficiência na fiscalização e proteção ambiental.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após a consulta realizada junto a todas as Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, por meio do Ofício Circular nº 17/2024-ON, e considerando as sugestões apresentadas, foi elaborado o **modelo sugerido de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos das Ouvidorias do Ministério Público**. O documento foi construído com base nas contribuições recebidas e na deliberação ocorrida durante a 71ª Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), que abordou a possibilidade de padronização da pesquisa em todas as unidades de Ouvidoria. O objetivo central da proposta é promover uma coleta de dados padronizada e direcionada, facilitando a análise e a comparação entre os resultados obtidos pelas diversas Ouvidorias-Gerais.

A proposta de padronização surgiu como resposta ao diagnóstico que identificou a necessidade de focar a coleta de dados nos aspectos mais relevantes dos serviços prestados, como eficiência do atendimento, tempo de espera, acessibilidade, infraestrutura, transparência, clareza e simplificação do atendimento, além da qualidade geral dos serviços. **A padronização busca garantir que os dados obtidos sejam fidedignos e representem a experiência real dos usuários, proporcionando uma base sólida para o aprimoramento contínuo das Ouvidorias.** A avaliação detalhada do modelo proposto é, portanto, essencial para assegurar a coleta de informações confiáveis e para alinhar o instrumento às necessidades de cada unidade, assegurando uma implementação eficaz em âmbito nacional.

CÓDIGO DE ÉTICA DAS OUVIDORIAS-GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está coordenando a construção do **Código de Ética das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, com o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes éticas que norteiem a atuação dessas unidades em âmbito nacional.**

Atualmente, a proposta está em fase de elaboração de uma minuta preliminar, que será submetida à análise e deliberação na próxima reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público. O documento buscará promover a uniformidade de condutas, garantindo transparência, integridade e o compromisso ético no atendimento às demandas da sociedade.

MANUAL DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está em fase de execução da ação prevista no Plano de Ação 2025 para a construção do **Manual de Combate à Violência Policial, destinado a orientar e padronizar as práticas das Ouvidorias-Gerais no atendimento de denúncias relacionadas a esse tipo de violência**. Para viabilizar a elaboração do manual, foi criado um Grupo de Trabalho Multidisciplinar, composto por representantes das Ouvidorias, especialistas em direitos humanos e membros do Ministério Público, com o objetivo de consolidar diretrizes claras, procedimentos de triagem e mecanismos eficazes de encaminhamento das manifestações.

O manual buscará garantir uma resposta ágil, eficiente e coordenada às denúncias, promovendo maior integração entre as unidades do Ministério Público e fortalecendo a proteção aos direitos fundamentais.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA NACIONAL

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está executando a ação prevista no Plano de Ação 2025 que envolve a formalização e padronização do **Fluxo de Atividades da Ouvidoria, servindo como base para a criação de um Manual de Procedimentos a ser utilizado pelas Ouvidorias-Gerais em âmbito nacional**. Essa iniciativa busca definir, de forma clara e detalhada, as etapas de atendimento, triagem, análise e encaminhamento das manifestações, além das diretrizes para o registro, monitoramento e resposta ao cidadão.

O manual será um instrumento essencial para garantir a uniformidade, transparência e eficiência no atendimento, promovendo uma atuação coordenada entre as diferentes unidades de Ouvidoria e assegurando que boas práticas sejam replicadas em todo o Ministério Público brasileiro.

GRUPO DE TRABALHO - APROXIMAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO COM A SOCIEDADE

Em cumprimento à Portaria CNMP-CN nº 01, de 04 de abril de 2024, foi instituído um **Grupo de Trabalho (GT) com o objetivo de promover a aproximação entre o Ministério Público e a sociedade, fortalecendo o diálogo institucional, a transparência e a participação social**. O GT, coordenado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público em parceria com a Corregedoria Nacional e outras entidades estratégicas, busca desenvolver ações que aproximem as unidades do Ministério Público das realidades locais, possibilitando um atendimento mais eficaz às demandas sociais.

OUVIDORIA INTERNA

Campanha de Divulgação dos Canais da Ouvidoria Nacional, prevista no Plano de Ação 2025, será direcionada especialmente ao público interno do Ministério Público, abrangendo servidores, membros e colaboradores. **O objetivo central da iniciativa é fortalecer a cultura de participação interna e o papel estratégico da Ouvidoria na promoção de um ambiente de trabalho cada vez mais colaborativo, seguro e ético.** A campanha busca esclarecer aos integrantes da instituição como registrar manifestações de forma confidencial, seja para sugerir melhorias, relatar problemas ou elogiar boas práticas internas, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e valorizadas.

A campanha será realizada por meio de comunicados internos, murais digitais, e-mails institucionais e palestras presenciais e virtuais. Serão disponibilizados vídeos curtos explicativos, destacando a confidencialidade das manifestações e os benefícios de um canal de comunicação eficiente dentro da instituição. A proposta é, ainda, promover workshops sobre temas relacionados ao ambiente organizacional, como boas práticas, saúde mental e segurança no trabalho, em parceria com as áreas de gestão de pessoas. Dessa forma, espera-se criar um ciclo contínuo de feedback interno que contribua diretamente para o aprimoramento das políticas institucionais e para o bem-estar dos seus integrantes.

CAMPANHA - DIREITOS PARA TODOS: JUSTIÇA E INCLUSÃO

A campanha "Direitos para Todos: Justiça e Inclusão", prevista no Plano de Ação 2025 da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, tem como objetivo ampliar o conhecimento da população sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, promovendo a inclusão e o acesso igualitário à justiça. A campanha será focada em garantir que pessoas de diferentes regiões e grupos sociais — incluindo mulheres, crianças, idosos, pessoas com deficiência, e minorias vulneráveis — saibam que podem contar com um canal seguro, acessível e eficiente para registrar denúncias, reclamações, sugestões e solicitações. Com o mote "A Justiça Começa Quando Você Fala", a campanha destacará a importância da participação cidadã na melhoria dos serviços públicos e na defesa de direitos fundamentais.

CAMPANHA - ASSÉDIO

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público lançou duas cartilhas sobre o combate ao assédio, com orientações e diretrizes de prevenção. **Está em fase de publicação uma campanha nacional de conscientização, em parceria com as demais Ouvidorias do Ministério Público, para ampliar o alcance das ações.** Para fortalecer essa atuação, será lançado um formulário de levantamento sobre como cada Ouvidoria tem tratado o tema localmente, permitindo a identificação de boas práticas e a criação de estratégias integradas.

ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público iniciou, em 2024, a implementação de seu plano de adequação às normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com o objetivo de proteger as informações pessoais recebidas por meio de seus canais de atendimento. As medidas incluem o mapeamento de dados tratados, a revisão das políticas internas, a atualização dos formulários de manifestação para garantir transparência e consentimento informado, além da implementação de controles técnicos de segurança, como acesso restrito, criptografia e auditorias periódicas. Essas ações buscam garantir que o tratamento dos dados esteja alinhado aos princípios da minimização, adequação e proteção, promovendo a confiança e a segurança necessárias na interação com os cidadãos.

A adequação envolve ainda a capacitação contínua dos servidores, a criação de um canal específico para atender demandas de titulares de dados e a nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO). O processo tem sido fortalecido pela atuação do Membro Colaborador Marcelo Moreira dos Santos, integrante da Unidade Especial de Proteção de Dados Pessoais, cuja expertise contribui diretamente para a implementação eficaz das ações e o alinhamento das práticas institucionais aos requisitos legais.

MELHORIAS NO SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está executando ações de aprimoramento contínuo no Sistema Ouvidoria Cidadã, com o objetivo de torná-lo mais eficiente, intuitivo e acessível para os cidadãos e para as unidades de Ouvidoria do Ministério Público brasileiro. As melhorias em andamento incluem a implementação de novos filtros de busca, a automatização de relatórios estatísticos, a integração com sistemas externos e a criação de painéis interativos que facilitem o monitoramento das manifestações em tempo real. Além disso, estão sendo realizadas atualizações voltadas para a acessibilidade digital e a segurança dos dados, garantindo que o sistema esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Essas iniciativas buscam não apenas otimizar a gestão das manifestações, mas também promover maior transparência e agilidade na resposta às demandas da sociedade.

CRIAÇÃO NOVA TAXONOMIA

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público propôs a **mudança na taxonomia dos assuntos das manifestações com o objetivo de adequar os temas à realidade e às especificidades das demandas recebidas pelas Ouvidorias**. Essa iniciativa visa garantir uma classificação mais precisa e representativa, facilitando o monitoramento de temas prioritários, a análise de dados relevantes e a formulação de respostas eficazes. Com essa adequação, espera-se promover um atendimento mais ágil, estratégico e alinhado às necessidades reais da sociedade.

CAMPANHA - DIVULGAÇÃO OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está executando a ação prevista no Plano de Ação 2025 para **a divulgação da Ouvidoria da Mulher, visando ampliar o acesso ao canal especializado no recebimento de denúncias de violência de gênero**. A campanha envolve a divulgação por meio de redes sociais, portais institucionais, materiais informativos e parcerias com entidades de defesa dos direitos das mulheres, além de ações de conscientização e palestras, garantindo maior alcance e proteção às mulheres em situação de vulnerabilidade.

ORIENTAÇÃO Nº 01 - CAPACITAÇÃO CONTINUADA

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público publicou a Orientação nº 1/2025, no Diário Eletrônico do CNMP, determinando a implantação de uma política de capacitação continuada para servidores e colaboradores da Rede de Ouvidorias do Ministério Público. A medida prevê a realização de pelo menos dois cursos de capacitação por semestre, abordando temas essenciais ao aprimoramento do atendimento e funcionamento das Ouvidorias.

A iniciativa está em conformidade com a Resolução CNMP nº 205/2018, que estabelece a necessidade de qualificação permanente para garantir um atendimento público de qualidade, e com a Resolução CNMP nº 95/2013, que reforça a importância da capacitação no contexto das Ouvidorias.

Entre os temas abordados nos cursos estão: escuta ativa, comunicação empática, acolhimento humanizado, tratamento de manifestações sensíveis, acesso à informação, ética, integridade e resolução de conflitos.

A orientação também destaca a possibilidade de utilizar cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), por meio da Escola Virtual de Governo, e de obter a certificação em ouvidoria no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco), concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Enap, com a conclusão de dez cursos na modalidade a distância.

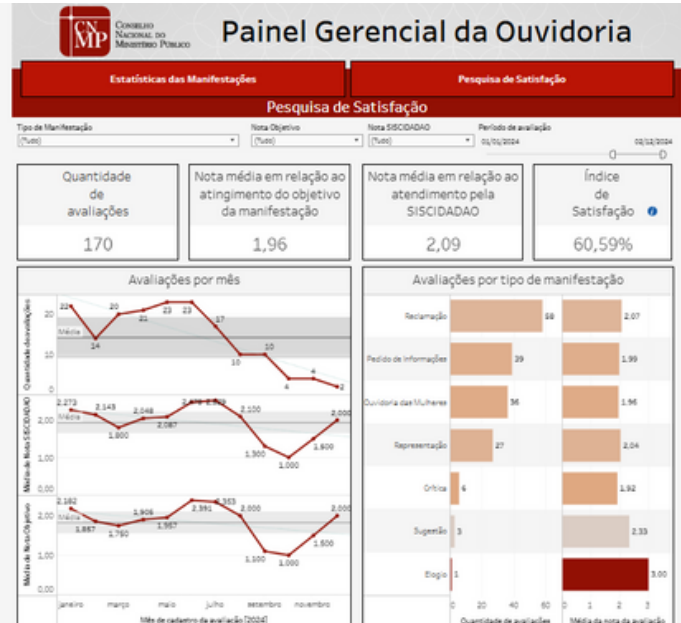
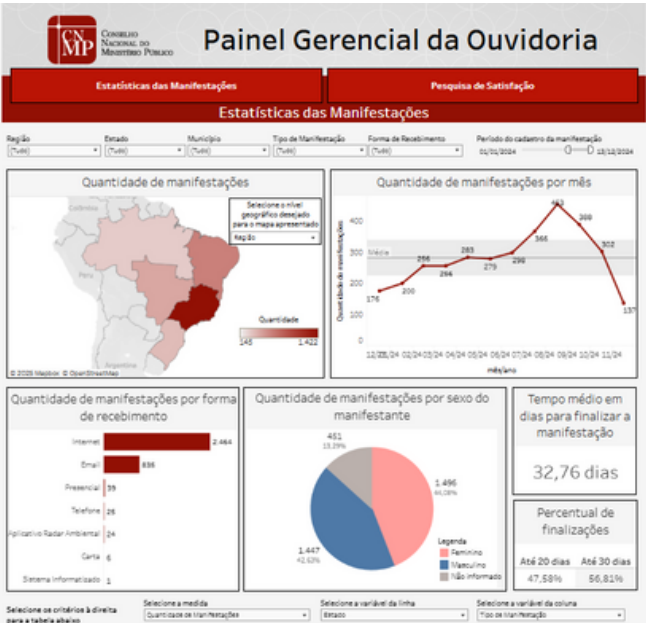
RENOUV

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público tem participado ativamente das reuniões e dos grupos de trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), contribuindo com propostas e compartilhando experiências voltadas ao aprimoramento das atividades de ouvidoria no setor público. Essa participação tem permitido o intercâmbio de boas práticas, a construção de estratégias conjuntas e o fortalecimento do papel das ouvidorias na promoção da transparência, do diálogo institucional e da defesa dos direitos dos cidadãos.

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, após reuniões realizadas com o Departamento de Tecnologia da Informação do CNMP, implantou o **Painel Interno de Business Intelligence (BI), que apresenta estatísticas e indicadores estratégicos destinados a monitorar, informar e nortear as atividades das Ouvidorias-Gerais. Essa ferramenta já está operacional e contribui para a análise integrada das demandas recebidas.**

Paralelamente, encontra-se em **fase de construção o BI da Violência Policial e o BI da Ouvidoria da Mulher, ambos previstos como ações prioritárias no Plano de Ação 2025.** Esses painéis têm como objetivo fornecer dados específicos e detalhados para subsidiar a adoção de políticas públicas e medidas efetivas no enfrentamento da violência e na proteção dos direitos fundamentais.



Quantidade de Manifestações (Estado x Tipo de Manifestação)									
	Critico	Elogio	Mulheres Violencia	Ouvidoria da Mulher	Realidade Informacoes	Reclamacao	Representacao	Sugestao	Total (geral)
Acre				1	1	15	2		19
Araguaia	1			3	6	42	10		62
Amazonas		2			2	9	2	3	16
Amazonas	40			9	9	108	12	2	180
Bahia	6	1		31	21	175	60	2	246
Ceara	2			6	16	29	13	1	76
Distrito Federal	0	3		32	54	64	54	9	224
Espirito Santo				7	10	15	15	1	48
Goiás	1			6	20	69	31	5	134
Maranhão				28	10	21	34		73
Mato Grosso	3			11	6	21	61		92
Mato Grosso do Sul				3	9	6	7		24
Minas Gerais	10			43	38	135	117	6	349
Pará				8	3	15	6		34
Paraná				3	8	11	5		24
Pernambuco	5	7		29	24	54	26	4	149
Piauí	1			9	6	46	17	2	81
Rio de Janeiro	5	1		6	4	11	2	2	24
Rio Grande do Norte				71	56	134	48	3	318
Rio Grande do Sul			1	9	9	23	9	4	54
Roraima	1			19	39	31	55		139
Santa Catarina				1	2	8	9		21
Sergipe				1	1	7	2		11
São Paulo	6	1		18	18	29	18	1	88
Sergipe	16	1		285	75	199	124	7	707
Tricolinas				2	1	17	11		31
União Identificada	1			1	6	7	8		23
Total geral	107	16	1	663	447	1.368	740	62	3.394

PROJETO - DIÁLOGOS COM A OUVIDORIA

Uma iniciativa voltada para a troca de experiências acerca de temas afetos ao contexto de ouvidoria, promovendo debates e compartilhamento de boas práticas.

A primeira edição do “Diálogos com a Ouvidoria” teve dois momentos: apresentação de experiências sobre temas relevantes e o compartilhamento de boas práticas de atuação do Ministério Público na proteção dos direitos fundamentais. Durante a primeira apresentação, a deputada federal Goreth Sousa falou sobre o Projeto de Lei nº 1482/2023, que institui a Política Nacional de Promoção da Cultura de Paz nas Escolas. Na sequência, a promotora de Justiça do MPAP e coordenadora do Núcleo de Mediação, Conciliação e Práticas Restaurativas da Promotoria de Santana, Sílvia Canela, apresentou o projeto Justiça Restaurativa nas Escolas, que tem o propósito de prevenir a violência e incentivar a cultura de paz nas instituições de ensino.



Na segunda edição do evento dos Diálogos com a Ouvidoria, em 21 de outubro de 2024, a mesa de honra contou com a presença da ouvidora nacional do MP, Ivana Ceî, do ouvidor do Ministério Público do Espírito Santo (MPES) e vice-presidente do CNOMP, Humberto Alexandre Ramos, e do membro auxiliar da Ouvidoria, Oswaldo D’Albuquerque. O evento reuniu ouvidores, membros e servidores das unidades e ramos do MP, presencialmente e virtualmente, destacando a integração institucional.

Na abertura das palestras, a procuradora da República Nathalia Muriel Pereira abordou o papel do Ministério Público na fiscalização eleitoral e a relevância da participação cidadã nas denúncias. Representante da Procuradoria-Geral Eleitoral no Grupo Executivo Nacional da Função Eleitoral (Genafe), Nathalia destacou a atuação do grupo na coordenação das atividades eleitorais do MPF em âmbito nacional e no aprimoramento contínuo dessa função essencial para a democracia.

Em 13 de novembro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou a terceira edição do projeto “Diálogos com a Ouvidoria” com foco no combate à violência policial. A ouvidora nacional Dra. Ivana Cei destacou que o canal de denúncias, citando Jean-Paul Sartre, reforçou a missão de promover a não violência como pilar essencial ao Estado de Direito.

Nas exposições, o Promotor de Justiça Francisco Ângelo Assis, do Ministério Público de Minas Gerais, abordou o papel histórico do Ministério Público no controle externo da atividade policial e destacou críticas relacionadas à falta de prioridade na proteção de direitos fundamentais, como a vida e a integridade física. Já a Promotora de Justiça Alessandra Moura, do Ministério Público do Rio Grande do Sul, apresentou o projeto “Fundadas Razões”, voltado à qualificação da produção de provas em processos criminais.

O projeto busca prevenir nulidades e garantir uma atuação policial mais eficiente, menos violenta e alinhada aos padrões dos Tribunais Superiores.

A quarta edição do projeto Diálogos com a Ouvidoria, realizada em 9 de dezembro, marcou o encerramento do ciclo de eventos promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. O encontro destacou o compromisso da instituição com o combate à violência de gênero e a proteção dos direitos fundamentais, consolidando iniciativas para promover igualdade, inclusão e justiça social.

O encontro também trouxe palestras sobre o papel do MP como ombudsperson na defesa dos direitos humanos das mulheres, apresentada pelo promotor Thiago Pierobom, e sobre a inteligência integrada no combate à violência de gênero, com a delegada Carolina Salomão.



A quarta edição do projeto Diálogos com a Ouvidoria, realizada em 9 de dezembro, marcou o encerramento do ciclo de eventos promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. O encontro destacou o compromisso da instituição com o combate à violência de gênero e a proteção dos direitos fundamentais, consolidando iniciativas para promover igualdade, inclusão e justiça social.

O encontro também trouxe palestras sobre o papel do MP como ombudsperson na defesa dos direitos humanos das mulheres, apresentada pelo promotor Thiago Pierobom, e sobre a inteligência integrada no combate à violência de gênero, com a delegada Carolina Salomão.

EVENTOS DE APRESENTAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS-GERAIS

Com o propósito de promover sua disseminação, destacamos a seguir boas práticas no contexto de Ouvidoria, que evidenciam o trabalho e o esforço contínuo das unidades de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro na busca por maior alcance, eficiência e excelência no atendimento ao público. **Essas práticas refletem a diversidade e a inovação nas estratégias adotadas, contribuindo para a construção de um canal de comunicação mais acessível, transparente e eficiente junto à sociedade.**



No segundo semestre de 2024, as unidades de Ouvidoria do Ministério Público tiveram a oportunidade de apresentar suas boas práticas em diversos fóruns e encontros organizados pela Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público, promovendo o compartilhamento de experiências bem-sucedidas e soluções criativas. Essa troca de conhecimento tem como objetivo fomentar o aprimoramento coletivo das Ouvidorias, criando um ambiente colaborativo em que ações inovadoras possam ser replicadas e adaptadas às diferentes realidades regionais, assegurando, assim, um serviço cada vez mais qualificado e próximo das necessidades dos cidadãos.

O Ministério Público brasileiro tem desenvolvido diversas iniciativas inovadoras por meio de suas Ouvidorias-Gerais, buscando aproximar-se da sociedade e promover um atendimento mais eficaz e acessível. Entre as ações itinerantes, destacam-se projetos como o MPAC – Ouvidoria Itinerante, o MPAM – Ministério Público Itinerante, o MPMT – Ouvidoria Itinerante, o MPES – Ouvidoria Itinerante e o MPSP – Ouvidoria Itinerante, que levam os serviços das ouvidorias diretamente à população, especialmente em comunidades mais distantes ou com menor acesso às unidades físicas. Essas ações visam garantir que as manifestações da sociedade sejam ouvidas e tratadas de forma eficiente e inclusiva.

Outras iniciativas de destaque incluem projetos realizados em espaços públicos, como o MPAL – Ouvidoria na Praça e o MPCE – Ouvidoria na Praça, que oferecem atendimento direto e esclarecimentos aos cidadãos. O MPMG – Rodas de Conversa e o MPPB – Audiências Públicas são exemplos de ações que incentivam a escuta ativa e o diálogo aberto com a sociedade, promovendo um ambiente de troca de informações e soluções colaborativas. O MPGO – Aluno Ouvidor é uma iniciativa diferenciada que busca a conscientização e o envolvimento dos jovens no processo de escuta e manifestação pública.



Algumas ouvidorias têm focado em questões específicas, como o MPPA – Ouvidoria das Mulheres e o MPRJ – Ouvidoria da Mulher em Dados, voltados ao enfrentamento da violência de gênero e à proteção dos direitos das mulheres. O MPSC – Canal exclusivo para denúncias eleitorais e o MPM – Recebimento e encaminhamento imediato da manifestação demonstram a atuação estratégica das ouvidorias em situações específicas e urgentes. Já o MPBA – Cartilha sobre Assédio Moral evidencia o compromisso com a conscientização sobre questões trabalhistas e institucionais.

A seguir, destacamos algumas iniciativas de sucesso informadas pelas unidades de Ouvidoria-Geral do Ministério Público brasileiro:

BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS-GERAIS

- 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

SEMINÁRIO INTERINSTITUCIONAL DE CONTROLE DA CRIMINALIDADE E O PAPEL DAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria Nacional de Combate à Violência Policial foi lançada pelo Conselho Nacional do Ministério Público no dia 9 de setembro, durante o Seminário Interinstitucional de Controle da Criminalidade e o Papel das Ouvidorias. O evento ocorreu em formato híbrido, a partir das 9h, no Plenário do CNMP, com transmissão pelo YouTube.

A iniciativa, promovida pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, em parceria com a Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública (CSP), teve como objetivo fomentar o debate interinstitucional entre os atores do Sistema de Segurança Pública, destacando o papel das Ouvidorias no controle da criminalidade e na tutela de direitos fundamentais.

O encontro contou com a participação do corregedor nacional do Ministério Público, Ângelo Fabiano Farias, da ouvidora nacional do MP, conselheira Ivana Cei, e do presidente da CSP, conselheiro Jaime Miranda, além de outros conselheiros e ouvidores dos Ministérios Públicos.

Durante a programação, foi realizada a palestra “Desafios operacionais no combate ao crime organizado - controle territorial armado na insurgência criminal no Rio de Janeiro”, ministrada pelo Delegado da Polícia Civil do Rio de Janeiro e coordenador da Coordenadoria de Recursos Especiais (Core), Fabrício Oliveira.



CONVÊNIOS VIGENTES

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

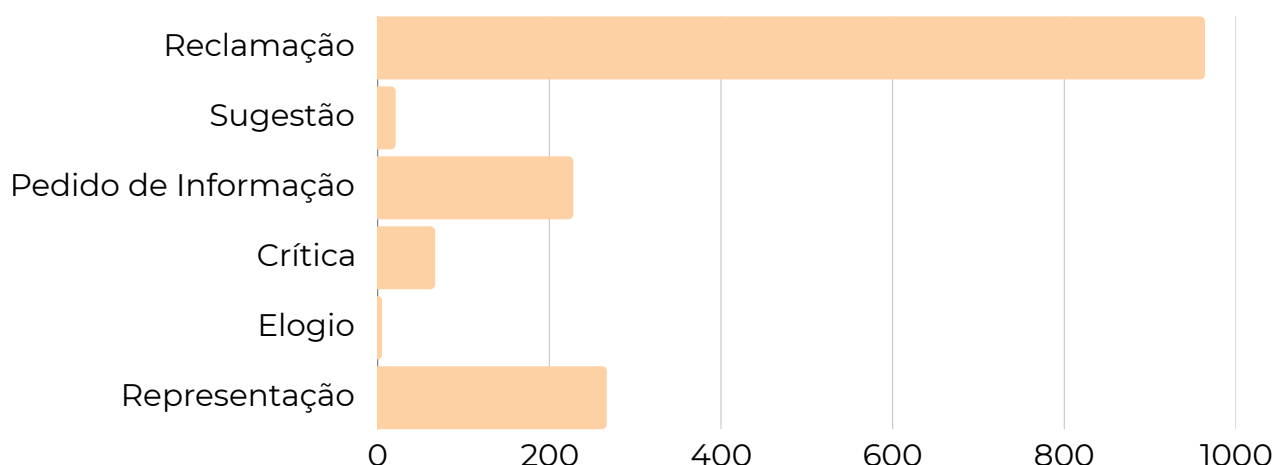
INSTITUIÇÃO	CELEBRAÇÃO	VIGÊNCIA	OBJETO
Protocolo de Intenções com a SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	25.10.2022	60 MESES	AÇÕES INTEGRADAS, APOIO MÚTUO E INTERCÂMBIO DE EXPERIÊNCIAS, E INFORMAÇÕES E TECNOLOGIAS, COM VISTA À CAPACITAÇÃO TÉCNICA DE RECURSOS HUMANOS, AO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL 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 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.

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).

O total representa a soma das manifestações recebidas por meio do **Ouvidoria Cidadã**.

TOTAL **2085**



A Ouvidoria Nacional recebeu, no primeiro semestre de 2024, **1217 Reclamações, 45 Sugestões, 223 Pedidos de Informação, 42 Críticas, 13 Elogios e 535 Representações.**

ASSUNTO DEMANDADOS

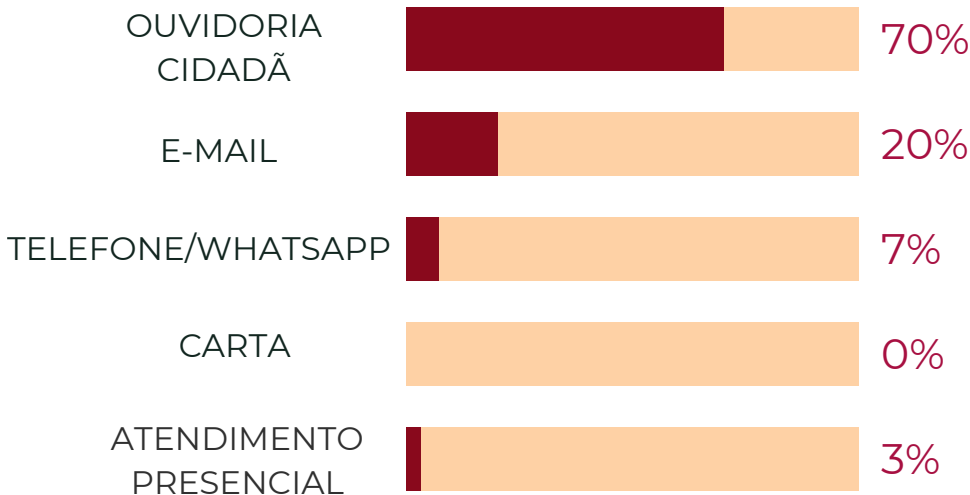
Os destaques nas manifestações do segundo semestre de 2024, recebidas por meio do sistema Ouvidoria Cidadã, foram assuntos relacionados à **Atuação de Membros e Servidores (14,10%), Administração e funcionamento do CNMP (12,37%), Violência Doméstica (11,70%), Meio Ambiente (8,92%), Lei de Acesso à Informação (7,63%) e Concurso Público (5,23%)** cuja soma corresponde a **59,95%** do total das manifestações, restando **40,05%** para os demais assuntos.

ACESSIBILIDADE	2
EDUCAÇÃO	16
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	9
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	244
SERVIÇOS PÚBLICOS	53
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	159
MEIO AMBIENTE	186
ELEITORAL	11
SAÚDE	27
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBRO	0
INFÂNCIA E JUVENTUDE	10
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	0
EXECUÇÃO PENAL	3
ATUAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	294
IDOSO	10
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MP	258
CONSUMIDOR	2
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MP	75
CRIMES	40
CONSULTA JURÍDICA	93
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	42
DISCRIMINAÇÃO	5
CONCURSO PÚBLICO	109
OUTROS	437

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.

CANAIS DE ATENDIMENTO

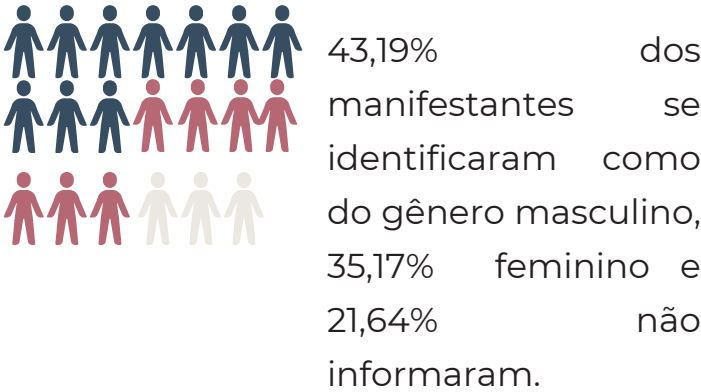
Possuimos uma plataforma de multicanais para os atendimentos da Ouvidoria Nacional.



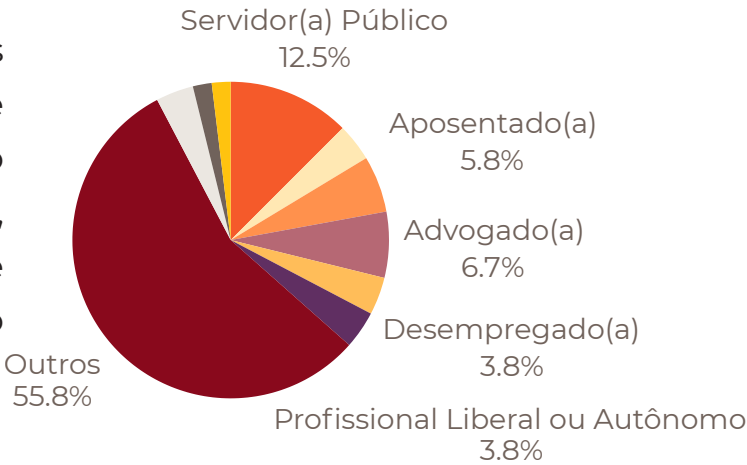
Conforme se observa, destaque para as demandas realizadas por meio da Ouvidoria Cidadã (formulário eletrônico), bem como as recebidas por e-mail.

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.

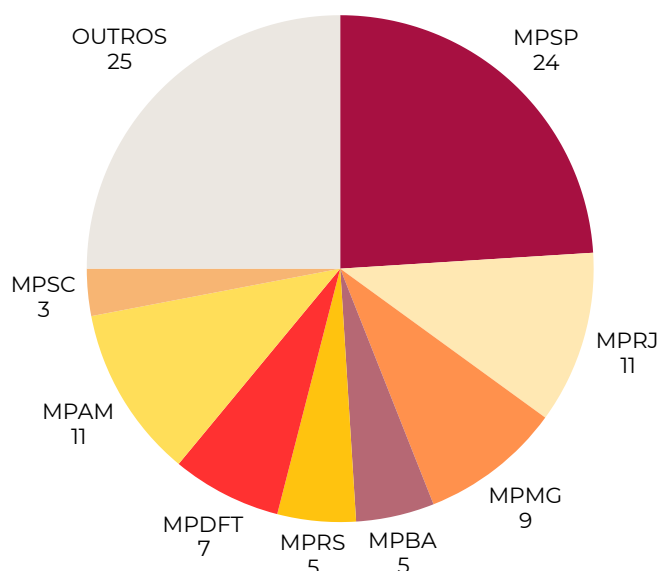
Pendentes: Manifestações recebidas que não foram tratadas.

Inválidas: Manifestações cujo objeto carece de informações mínimas.

Encerradas: Recebidas, tratadas, respondidas e finalizadas.

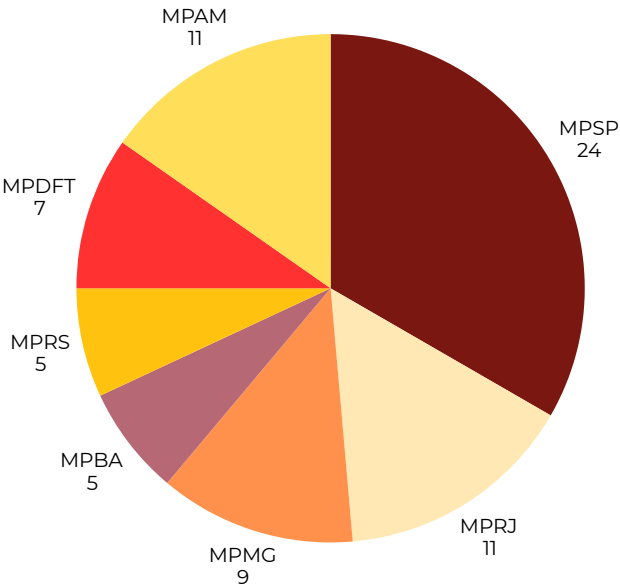
LOCALIDADE DE ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

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.



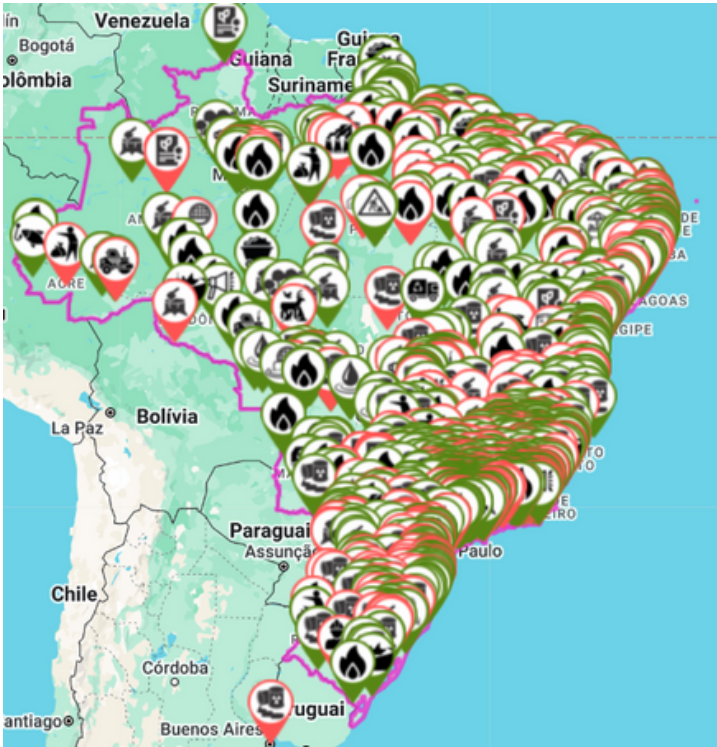
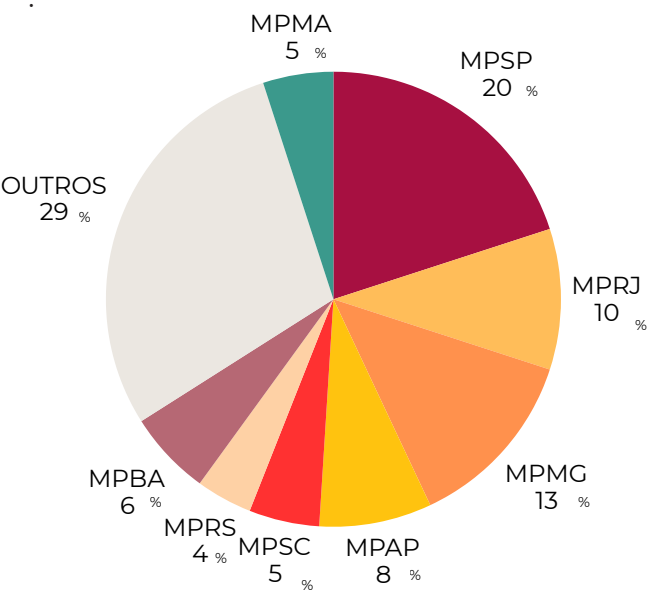
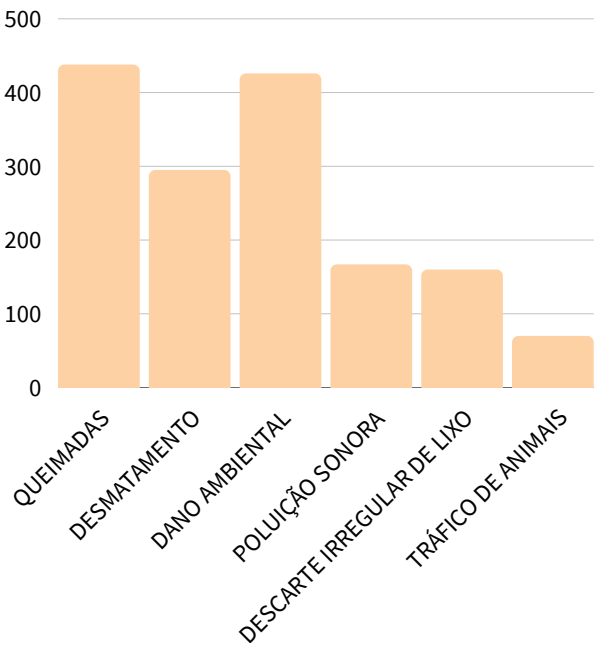
RADAR AMBIENTAL

O aplicativo Radar Ambiental é uma ferramenta importante no combate aos crimes ambientais, permitindo que cidadãos e cidadãs denunciem infrações de forma segura e direta ao Ministério Público.

Foram recebidas no segundo semestre de 2024 um total de

2930

manifestações relacionadas a questões ambientais.

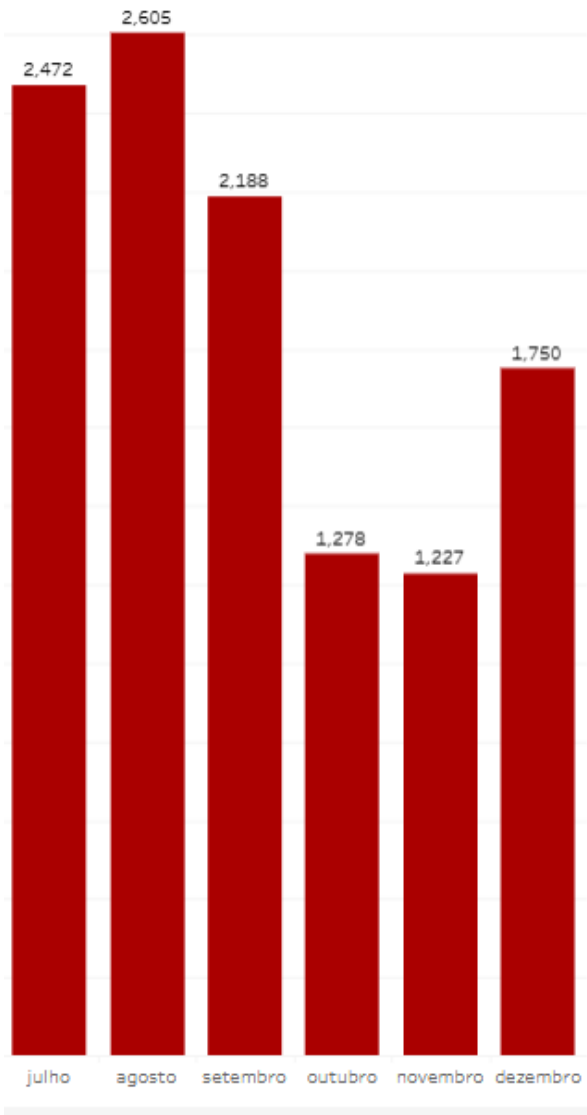


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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



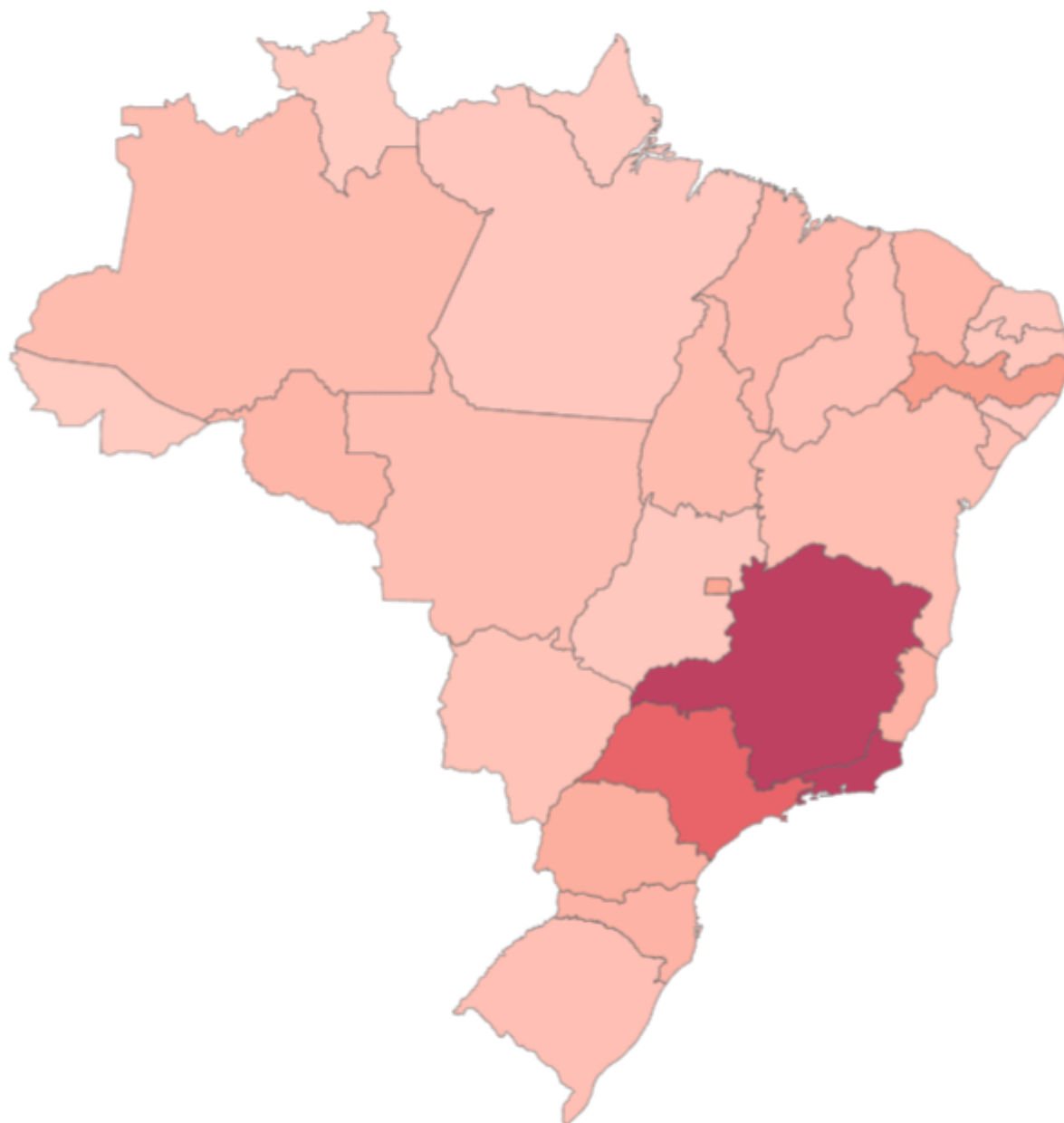
ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL



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



ESTATÍSTICA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Os destaques nas manifestações do segundo 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.**

3º TRIMESTRE

RELATÓRIO ANALÍTICO - RESOLUÇÃO Nº 95/2013								
QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE - 2024								
NORTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPAC	1	4	24	1	0	298	328
	MPAM	178	0	54	0	1	1804	2037
	MPAP	201	1	15	0	1	50	268
	MPPA	581	0	40	0	6	2	629
	MPRO	168	0	11	0	0	2991	3170
	MPRR	3	0	13	0	0	88	104
	MPTO	20	3	34	0	2	2087	2146
NORDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPAL	45	2	7	0	0	502	556
	MPBA	74	3	461	25	4	1206	1773
	MPCE	1682	13	477	38	13	1060	3283
	MPMA	23	0	301	0	2	2688	3014
	MPPB	93	1	65	14	0	34	207
	MPPE	83	9	775	2	10	5676	6555
	MPPI	1255	7	54	5	3	417	1741
CENTRO OESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPGO	146	2	26	4	6	429	613
	MPMS	47	0	160	0	6	1145	1358
	MPMT	1162	24	149	14	3	722	2074
SUDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPES	3844	0	51	0	7	14	3916
	MPMG	20622	8	11	2	9	2438	23090
	MPRJ	8	0	77	0	8	22884	22977
	MPSP	45	1	1098	7	2	11363	12516
SUL	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPRR	33	3	55	0	2	3333	3426
	MPRS	0	0	0	0	0	1719	1719
	MPSC	51	2	0	0	9	3259	3321
MPU	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	CNMP	554	22	118	20	9	236	959
	MPF	105	12	0	5	12	44	176
	MPT	6	0	19	1	6	1257	1289
	MPM	0	0	5	0	0	311	316
	MPDFT	308	28	62	11	16	2145	2570
	TOTAL	32781	162	4229	179	145	71797	109293

4º TRIMESTRE

RELATÓRIO ANALÍTICO - RESOLUÇÃO Nº 95/2013								
QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÕES 4º TRIMESTRE - 2024								
NORTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPAC	3	2	64	2	0	351	422
	MPAM	37	8	35	0	0	2425	2505
	MPAP	237	0	12	0	0	71	320
	MPPA	513	0	38	3	1	12	567
	MPRO	242	0	14	0	0	1739	1995
	MPRR	3	1	14	0	0	113	131
	MPTO	33	3	33	0	3	1866	1938
NORDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPAL	27	5	11	0	0	483	526
	MPBA	66	0	325	32	3	1048	1474
	MPCE	1632	14	449	68	4	697	2864
	MPMA	26	1	7	0	3	3115	3152
	MPPB	69	5	48	11	1	18	152
	MPPE	69	16	683	3	4	5142	5917
	MPPI	1019	1	72	8	8	319	1427
CENTRO OESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPGO	175	3	23	4	8	246	459
	MPMS	70	0	180	3	4	961	1218
	MPMT	1198	26	149	24	5	638	2040
SUDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPES	3577	1	42	0	3	11	3634
	MPMG	13011	6	63	3	4	5533	18620
	MPRJ	3	0	69	0	10	15789	15871
	MPSP	53	2	979	32	8	12059	13133
SUL	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPRR	67	2	24	0	4	4105	4202
	MPRS	0	0	5	0	0	1841	1846
	MPSC	44	8	0	0	2	3495	3549
MPU	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	CNMP	505	23	115	22	4	299	968
	MPF	71	9	0	17	5	23	125
	MPT	3	0	45	2	4	1087	1141
	MPM	0	0	4	0	1	371	376
	MPDFT	356	29	64	13	24	2168	2654
	TOTAL	24167	185	3638	293	114	67480	95879

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - OUVIDORIAS-GERIAS

O relatório de distribuição de manifestações nas unidades de Ouvidoria do Ministério Público demonstra que do total de **212107** manifestações recebidas no segundo semestre de 2024, o **Rio de Janeiro recebeu a maior parte, com 19,56% do total geral de registros, seguido por São Paulo, que concentrou 12,40% das manifestações. Minas Gerais aparece logo em seguida, recebendo 11,41% do total.** Essas três unidades somam uma parcela significativa das demandas, destacando-se como os principais pontos de concentração.

Outras unidades também tiveram participação relevante. **Santa Catarina registrou 3,32% das manifestações, enquanto o Paraná recebeu 3,69%. O Ceará, com 2,88%, o Maranhão, com 2,95%, e o Amazonas, com 2,20%,** apresentaram desempenhos mais moderados na distribuição das demandas, mas ainda ocupam posições de destaque em relação a diversas outras unidades.

As demais unidades de Ouvidoria do Ministério Público, distribuídas em diferentes estados, absorveram 41,60% das manifestações, evidenciando a ampla capilaridade e distribuição nacional do atendimento às demandas.

Cabe ressaltar que esses percentuais não abrangem as manifestações recebidas pelo aplicativo Radar Ambiental, cujo volume é tratado separadamente, conforme os registros específicos dessa plataforma.





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

LAI CONCURSO
PÚBLICO

CRIMES

MEIO AMBIENTE

CONSUMIDOR SAÚDE

VIOLÊNCIA IDOSO

LAI

CONTRA MULHER

DISCRIMINAÇÃO

CRIMES IDOSO

SAÚDE

MULHER

INFÂNCIA

LAI

IMPROBIDADE
ADMINISTRATIVA

CONCURSO PÚBLICO