Conselho Nacional do Ministério Público

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

JULHO A DEZEMBRO DE 2020

Ouvidor Nacional do Ministério Público

Oswaldo D'Albuquerque

Membros Auxiliares

Andréa Moura Santos Sampaio

Maria Gabriela Prado Manssur

Vinícius Menandro Evangelista de Souza

Membro Colaborador

Rita de Cássia Maia Baptista

Equipe

Alessandra Meireles Silva (Servidora)

Anderson Barbosa (Servidor)

Astrogildo Guedes (Servidor)

Camila Mattos de Pinho (Servidora)

Eraldo Júnio Mendes dos Santos (Apoio Administrativo)

Fábio Augusto Lima Rodrigues (Servidor)

INTRODUÇÃO

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

Trata-se de um canal de comunicação direta e simplificada à disposição da sociedade para o encaminhamento de sugestões, críticas, reclamações, elogios, representações e pedidos de informação acerca do funcionamento e dos serviços do Ministério Público brasileiro e do Conselho Nacional do Ministério Público.

O presente relatório tem por objetivo dar publicidade e transparência às atividades desenvolvidas durante o segundo semestre do ano de 2020.

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

Registra-se, de antemão, que ainda durante o segundo semestre do ano de 2020 as atividades da Ouvidoria Nacional do Ministério Público restaram impactadas pelas medidas de isolamento social decorrentes das ações implementadas para o enfrentamento da pandemia mundial causada pelo Coronavírus.

Observou-se, ainda neste semestre, a redução no número de atendimentos presenciais realizados, no entanto, mesmo diante das dificuldades

ainda enfrentadas, a Ouvidoria Nacional prosseguiu com sua preocupação de ampliar seus canais de atendimento ao cidadão, recebendo manifestações, agora, pelas redes sociais, Instagram e Twitter.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria Nacional prossegue evoluindo na sua missão institucional de ouvir o cidadão a serviço da sociedade.

❖ Ações Desenvolvidas

Partindo das premissas consignadas na introdução deste relatório e buscando implementar iniciativas para a concretização do direito constitucional à informação, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público fez-se representar em eventos institucionais, com o escopo de contribuir com o desenvolvimento das Ouvidorias do Ministério Público.

Participando de reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP, promovendo encontros institucionais com os Ouvidores dos ramos e unidades do MP brasileiro e sedimentando os propósitos almejados na execução da Ação ***"Ouvidoria Nacional Itinerante***", houve a oportunidade de colher e disseminar boas práticas a respeito do principal canal de comunicação entre o MP e o cidadão.

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

Ainda durante o segundo semestre do ano de 2020, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público capitaneou ações que culminaram na formatação de acordos de cooperação e integração, para a qualificação do recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações que envolvessem as atividades de competência do Ministério Público brasileiro.

Com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, o acordo

firmado pretendeu a criação de fluxo de encaminhamentos de demandas que, aportando na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, digam respeito a questões a serem tuteladas pelo Ministério Público brasileiro.

Já com o Superior Tribunal de Justiça, o acordo firmado pretendeu a conjugação de esforços para o intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências entre as Ouvidorias dos Órgãos, melhorando a comunicação interinstitucional entre o CNMP e o STJ.

Merece ainda destaque pacto também idealizado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, que resultou na assinatura de memorando de entendimento orientado à defesa e à garantia dos direitos de crianças e adolescentes, com o objetivo de unir esforços para ampla cooperação técnico-institucional; o intercâmbio de conhecimentos, informações e experiências; e o desenvolvimento de iniciativas conjuntas para a promoção da cidadania de adolescentes e jovens.

Vê-se, portanto, que todas as iniciativas tomadas e pretendidas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público vão além, sem delas descuidar, do seu papel de gerência de pedidos de informação encaminhados ao Conselho Nacional.

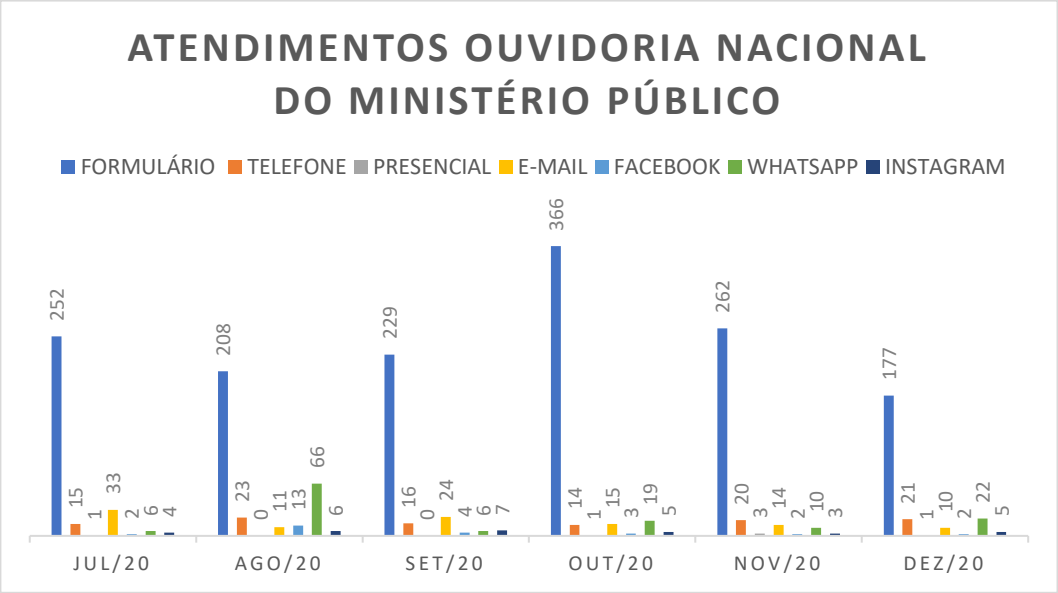
Assim, em razão de sua natureza de órgão nacional, emerge sempre o desafio de promover a aproximação do cidadão com as demais Ouvidorias do Ministério Público para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e efetiva concretização do direito constitucional à informação em todas as suas instâncias.

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

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

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

Assim, registra-se neste relatório que, no período de julho a dezembro de 2020, foram realizados pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP), um total de 2.502 (dois mil quinhentos e dois) atendimentos, conforme gráfico a seguir registrado:



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

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

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

Por fim, merece destaque as informações decorrentes dos atendimentos realizados mediante formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, no portal do Conselho Nacional do Ministério Público (www.cnmp.mp.br/ouvidoria).

O formulário é de fácil acesso e de simples preenchimento.

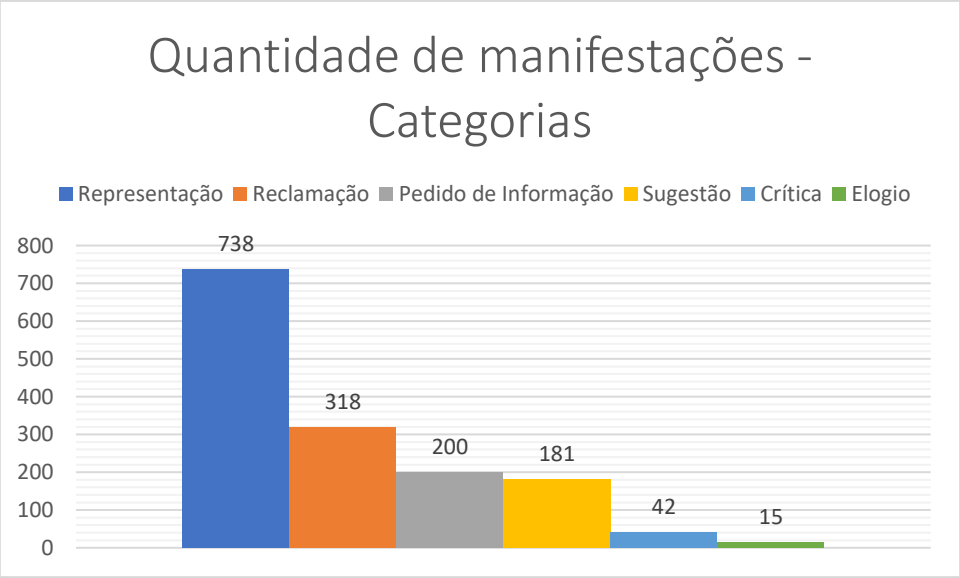
Como uma ferramenta eletrônica, é possível que a Ouvidoria obtenha mais dados dos usuários, de uma forma mais eficiente, tais como gênero, personalidade civil e escolaridade; além de permitir aplicar rápidas avaliações da página e do atendimento realizado.

No primeiro semestre de 2020, foram recebidas e processadas 1494 (mil quatrocentas e noventa e quatro) manifestações por meio eletrônico, com uma média aproximada de cerca de 249 (duzentos e quarenta e nove) manifestações por mês.

No formulário, possibilita-se a classificação das manifestações por categorias, sendo que a Ouvidoria Nacional aplica em suas rotinas de trabalho as seis categorias previstas no anexo da Resolução CNMP nº 95/2013: (i) sugestão, (ii) elogio, (iii) crítica, (iv) reclamação, (v) pedido de informação, (vi) representação.

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

O gráfico abaixo demonstra os resultados do segundo semestre por classe de manifestação a cada mês, relativas às demandas extraídas do formulário eletrônico:

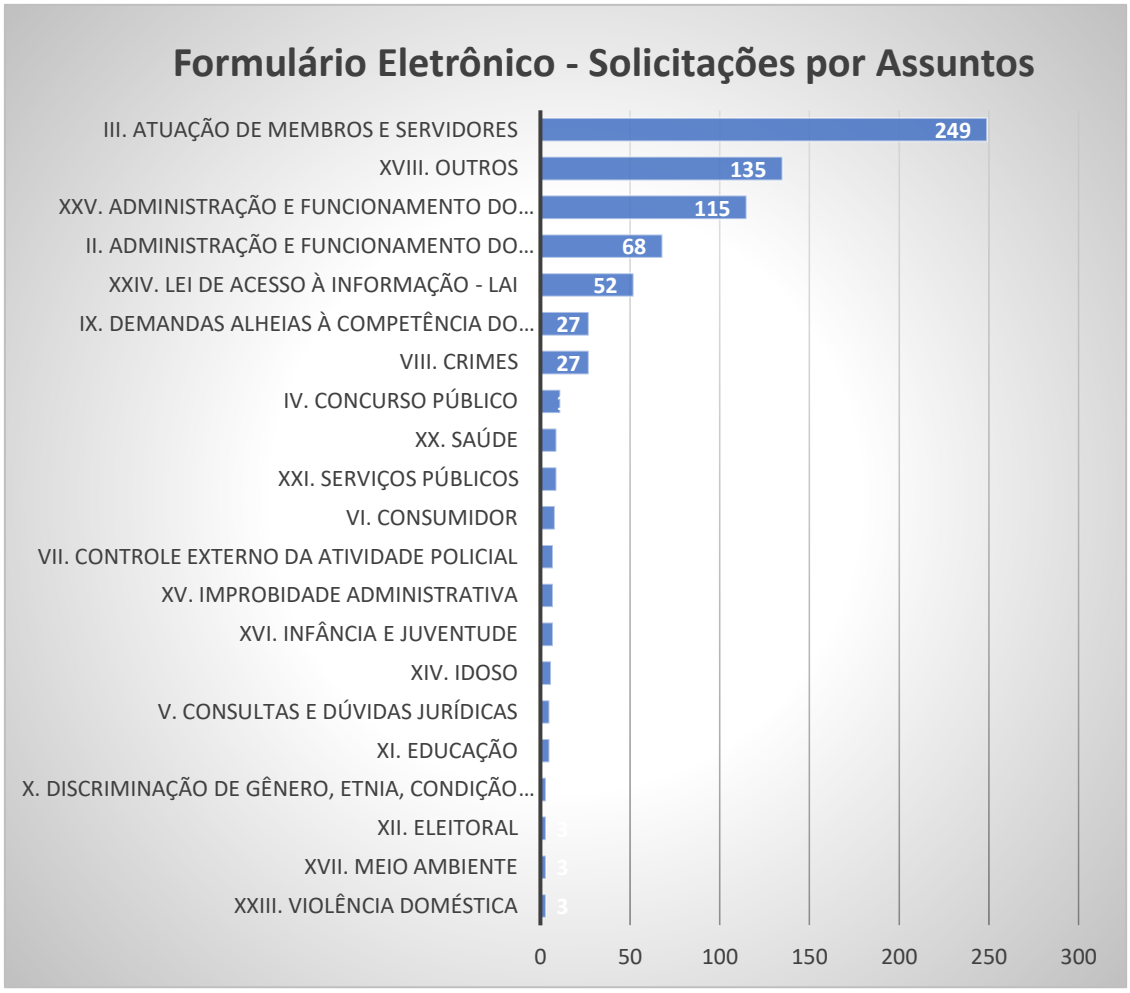


As classes com o maior número de registros é a de ***representação***, seguida pela ***reclamação***, enquanto a com menor número de registros é a de ***elogio***.

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

O gráfico abaixo demonstra, estatisticamente, as principais preocupações do

cidadão que aportaram na Ouvidoria Nacional do Ministério Público no segundo semestre do ano de 2020, vejamos:

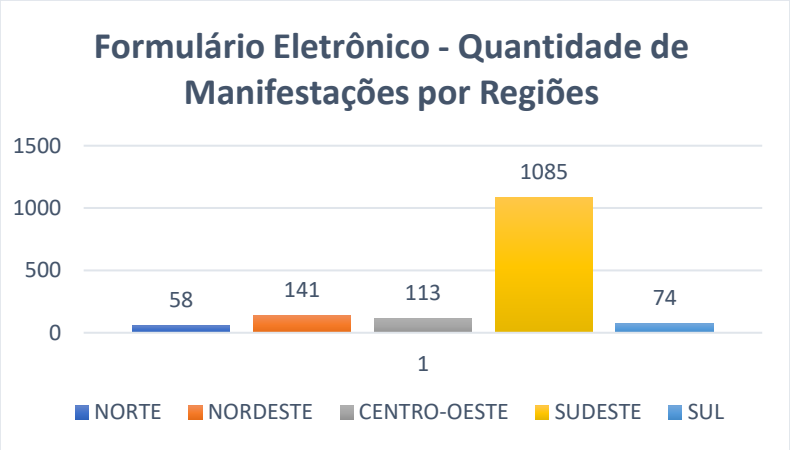


Ainda em relação a esta classificação, merece especial destaque o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional do Mistério Público relativas aos pedidos de informação formulados com base na Lei de Acesso à Informação. Este quantitativo ganha destaque na medida em que materializa indicador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

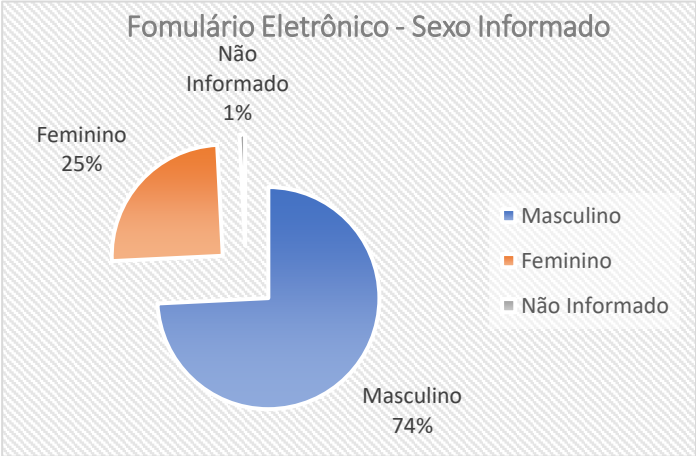
Assim, no segundo semestre do ano de 2020, foram recebidos pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público 52 (cinquenta e dois) Pedidos de Informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação, sendo que todos foram prestados dentro

dos prazos legalmente e normativamente definidos.

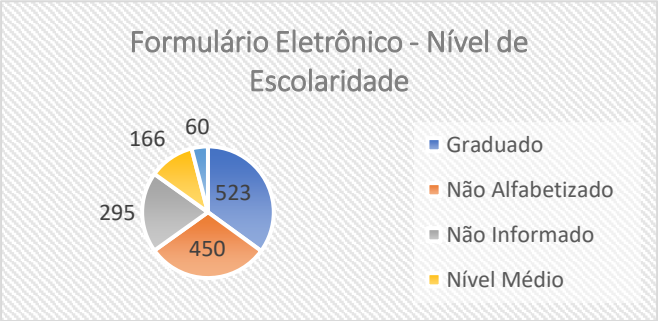
Na análise das manifestações por região brasileira, nota-se que a região mais demandante, novamente, foi a Sudeste (73%). Por outro lado, a região com o menor número de manifestações foi a Norte, com cerca de 4% do total de manifestações recebidas.



Na análise do perfil dos usuários que buscam o atendimento eletrônico da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, verificou-se que a maioria é do gênero masculino (74,23%).

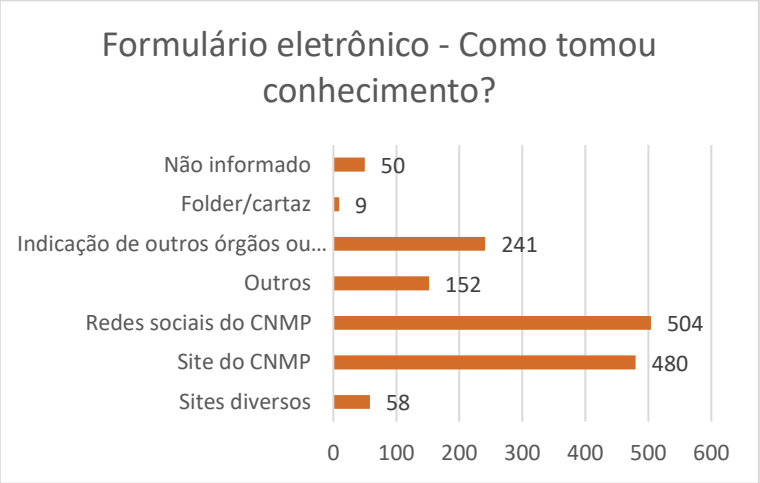


Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, a maioria declarou ser graduada (35%). Cumpre registrar, em mais essa ocasião, constatação a respeito do percentual significativo de demandantes que optaram por não informar seu nível de escolaridade, cerca de 30%.



Quando questionados de que maneira tomaram conhecimento sobre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a forma mais comum declarada pelos cidadãos foi pelas redes sociais (51%). Essa constatação decorre da excelente relação institucional entre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e a Secretaria de Comunicação do CNMP no desenvolvimento de ações de publicidade para a divulgação das atribuições e canais de atendimento aos cidadãos disponibilizados pela Unidade.

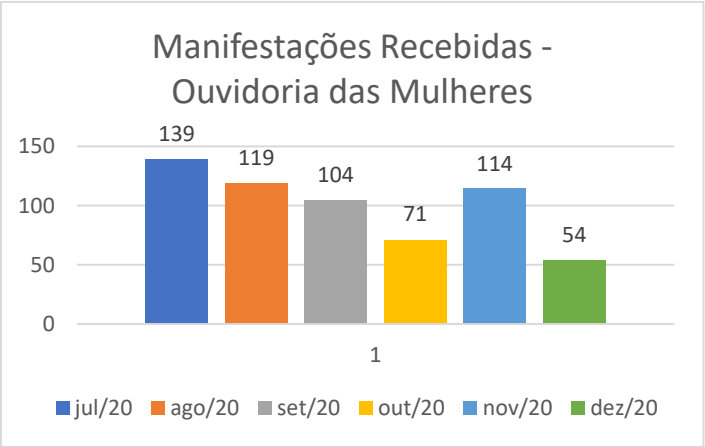
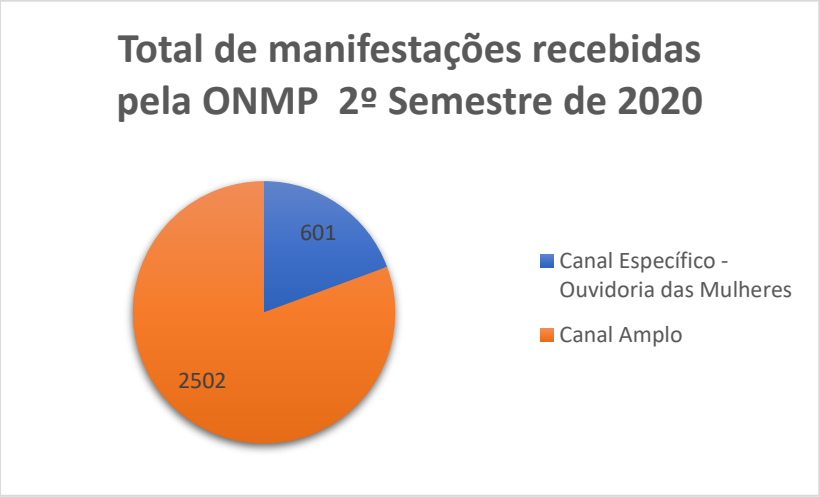
Além disso, a ampliação do recebimento de demandas pelas redes sociais Instagram e Twitter, que passaram em parte a serem geridas pela Ouvidoria Nacional do Ministério, parece ter contribuído para esse novo cenário.



Outrossim, no Formulário Eletrônico da Ouvidoria Nacional, ao preencher o questionário, o manifestante é indagado sobre o nível de satisfação da ferramenta ("Como você avalia esse formulário?"). O resultado mostrou-se positivo, uma vez que as avaliações "ótimo" (36%) e "bom" (46%) foram significativamente preponderantes.

Por fim, pertinente destacar, neste relatório, dados estatísticos relativos às manifestações recebidas no canal exclusivo da Ouvidoria Nacional do Ministério Público

para o recebimento de denúncias de violências contra a Mulher. No período de julho a dezembro de 2020, foram recebidas 601 (seiscentas e uma) manifestações, todas tratadas e encaminhadas à unidade do Ministério Público com a atribuição para a apuração dos fatos.



Assim, ao se unificar o quantitativo de demandas que aportaram na Ouvidoria Nacional do Ministério Público no último semestre do ano de 2020, registramos o total de 3103 (três mil cento e três) manifestações recebidas e tratadas no âmbito da Unidade.