



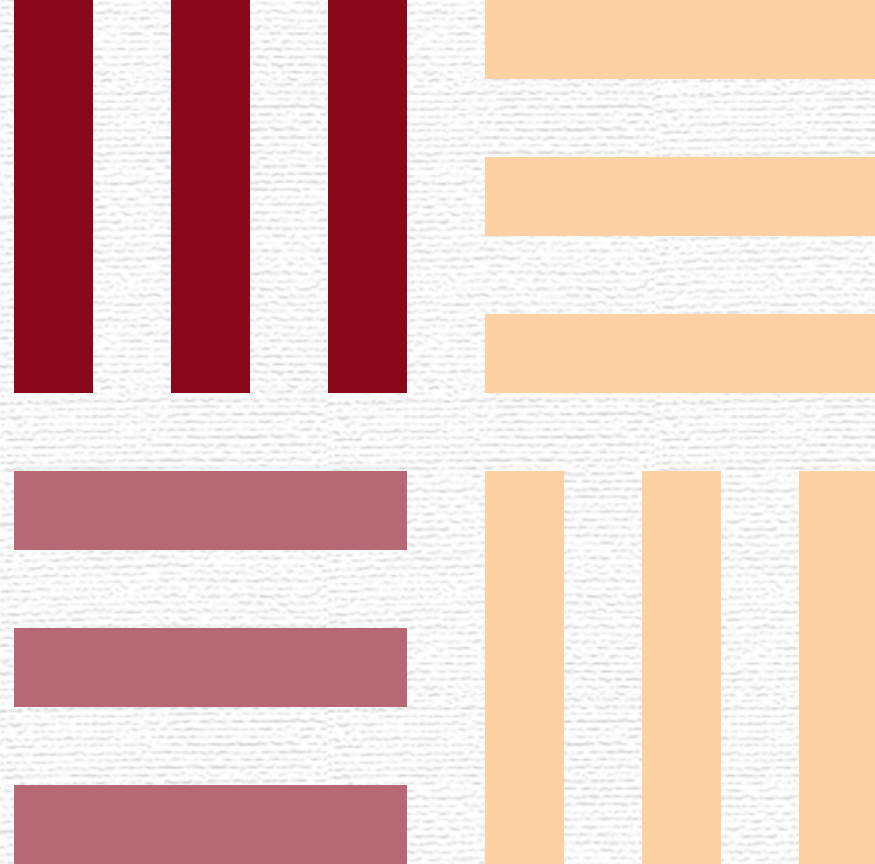
OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ABRIL/JUNHO 2024

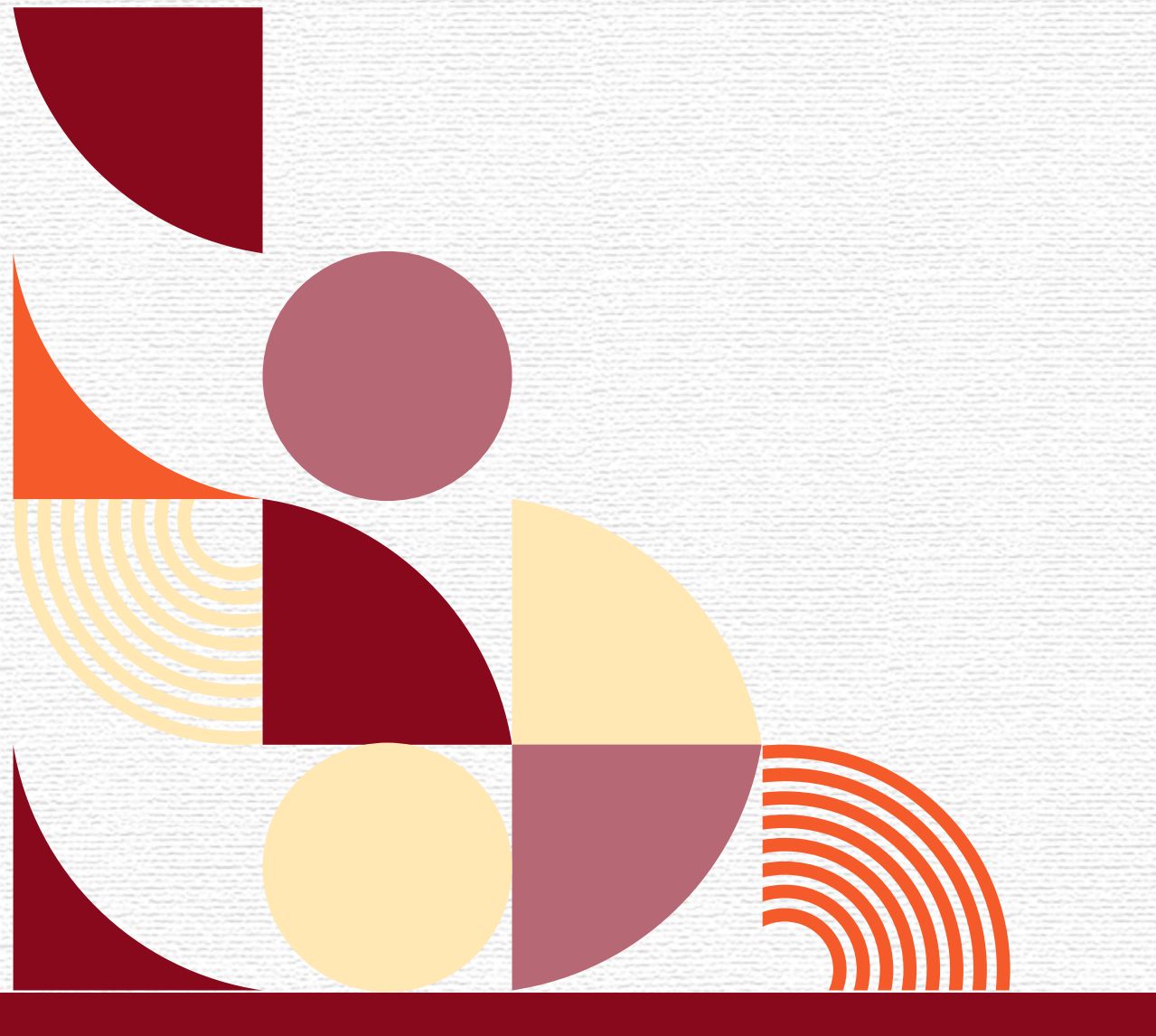


CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO





SUMÁRIO



03.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
Total de manifestações
Tipos de manifestação

04.

CANAIS DE ATENDIMENTO

05.

ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO

06

SITUAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

07

ASSUNTOS DEMANDADOS

08

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

09.

OUVIDORIA DO COMBATE À VIOLÊNCIA
POLICIAL

10.

OUVIDORIA DAS MULHERES

11.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

12.

MANIFESTANTES

13.

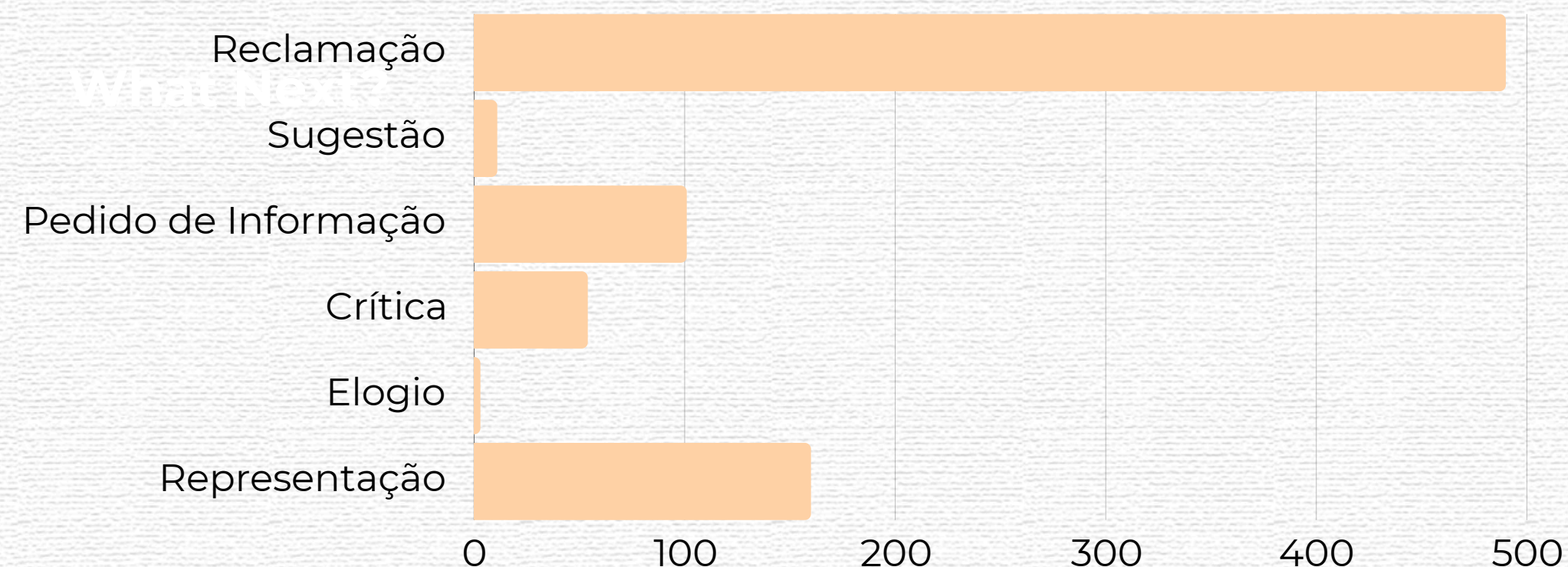
ESTATÍSTICA DAS OUVIDORIAS-GERAIS
Quantitativo por Tipo de Manifestação
Assuntos demandados

RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

TOTAL

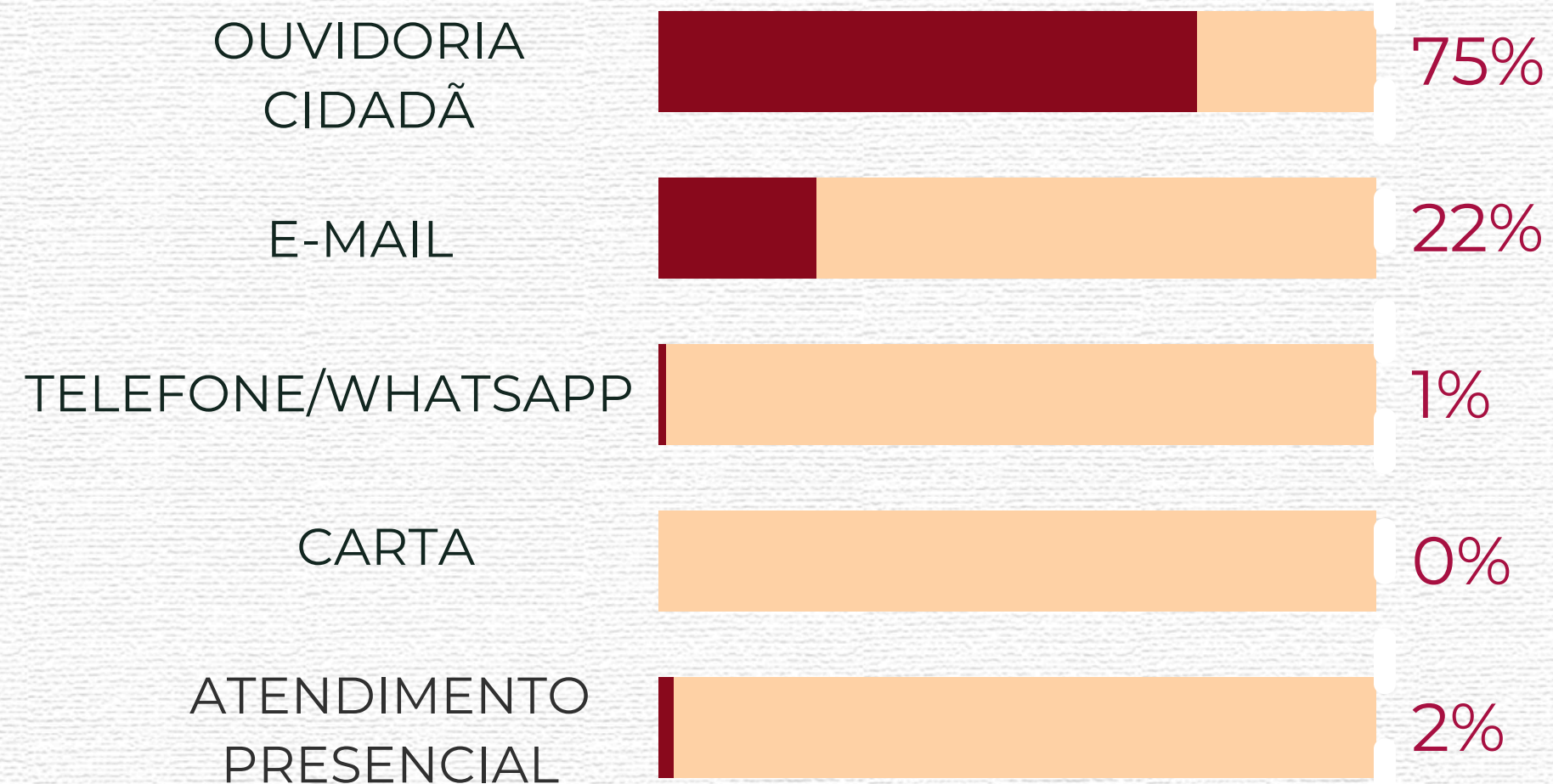
819

TIPO DE MANIFESTAÇÃO



A Ouvidoria Nacional recebeu, no segundo trimestre de 2024, **490 Reclamações, 11 Sugestões, 101 Pedidos de Informação, 54 Críticas, 3 Elogios e 160 Representações.**

CANAIS DE ATENDIMENTO

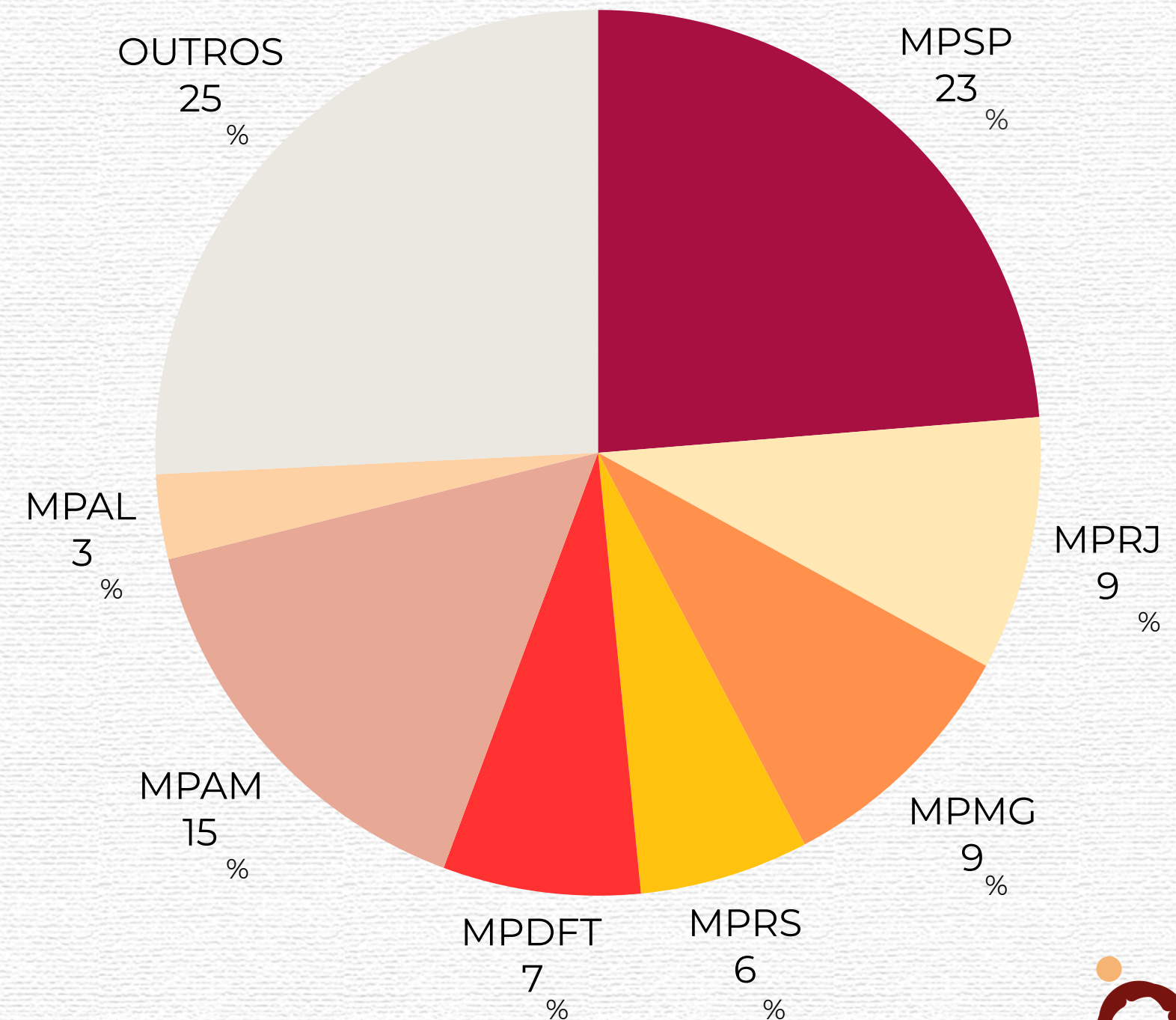


Possuimos uma plataforma de multicanais para os atendimentos da Ouvidoria Nacional.

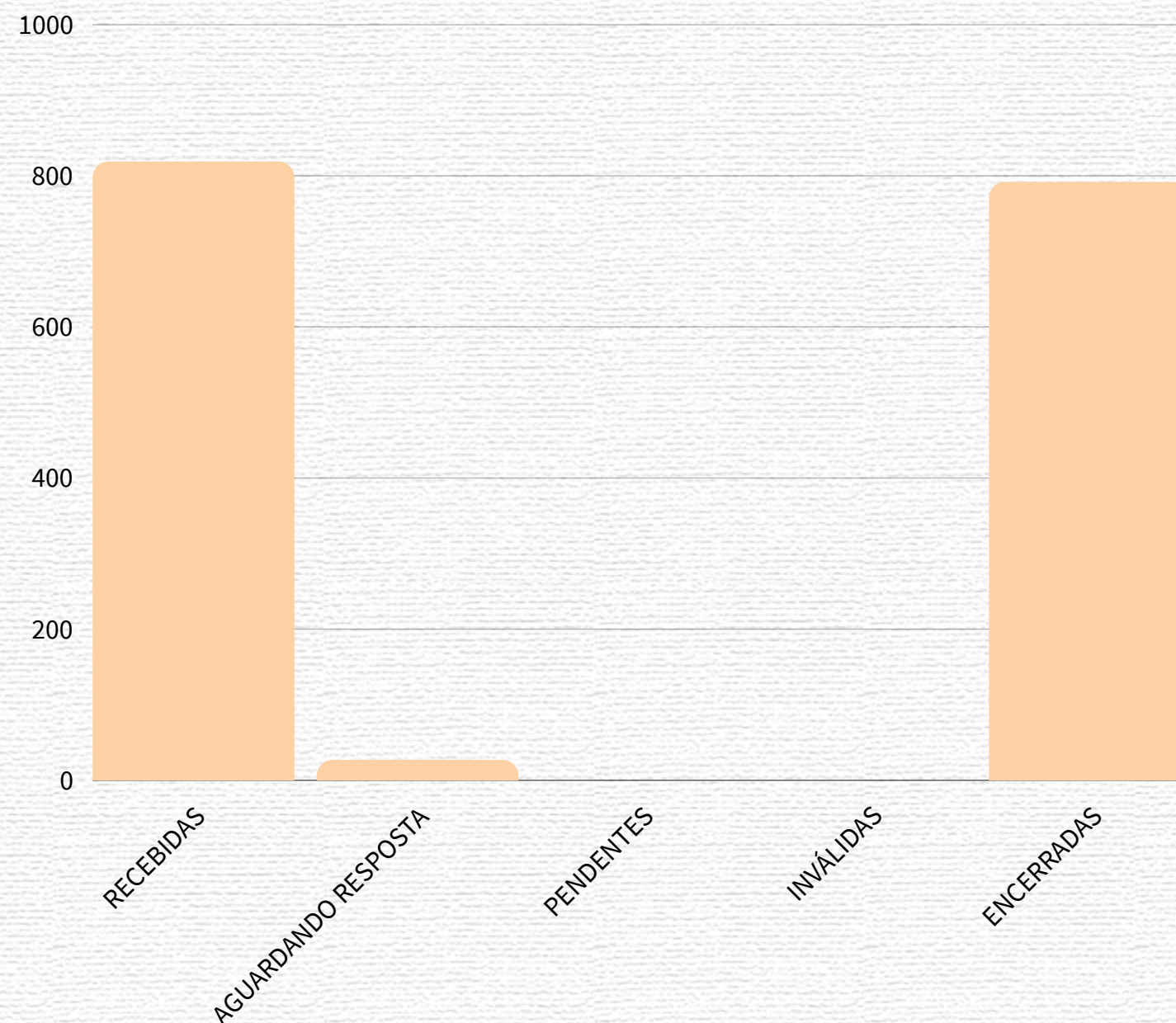
Conforme se observa, destaque para as demandas realizadas por meio da Ouvidoria Cidadã (formulário eletrônico), bem como as recebidas por e-mail.

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Os estados que mais demandaram manifestações junto à Ouvidoria Nacional foram **São Paulo, Rio de Janeiro, Amazonas, Minas Gerais, Distrito Federal, Bahia, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.**



SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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

Aguardando resposta: Manifestações tratadas, cujo trâmite encontra-se em andamento.

Pendentes: Manifestações recebidas que não foram tratadas.

Inválidas: Manifestações cujo objeto carece de informações mínimas.

Encerradas: Recebidas, tratadas, respondidas e finalizadas.

ASSUNTOS DEMANDADOS

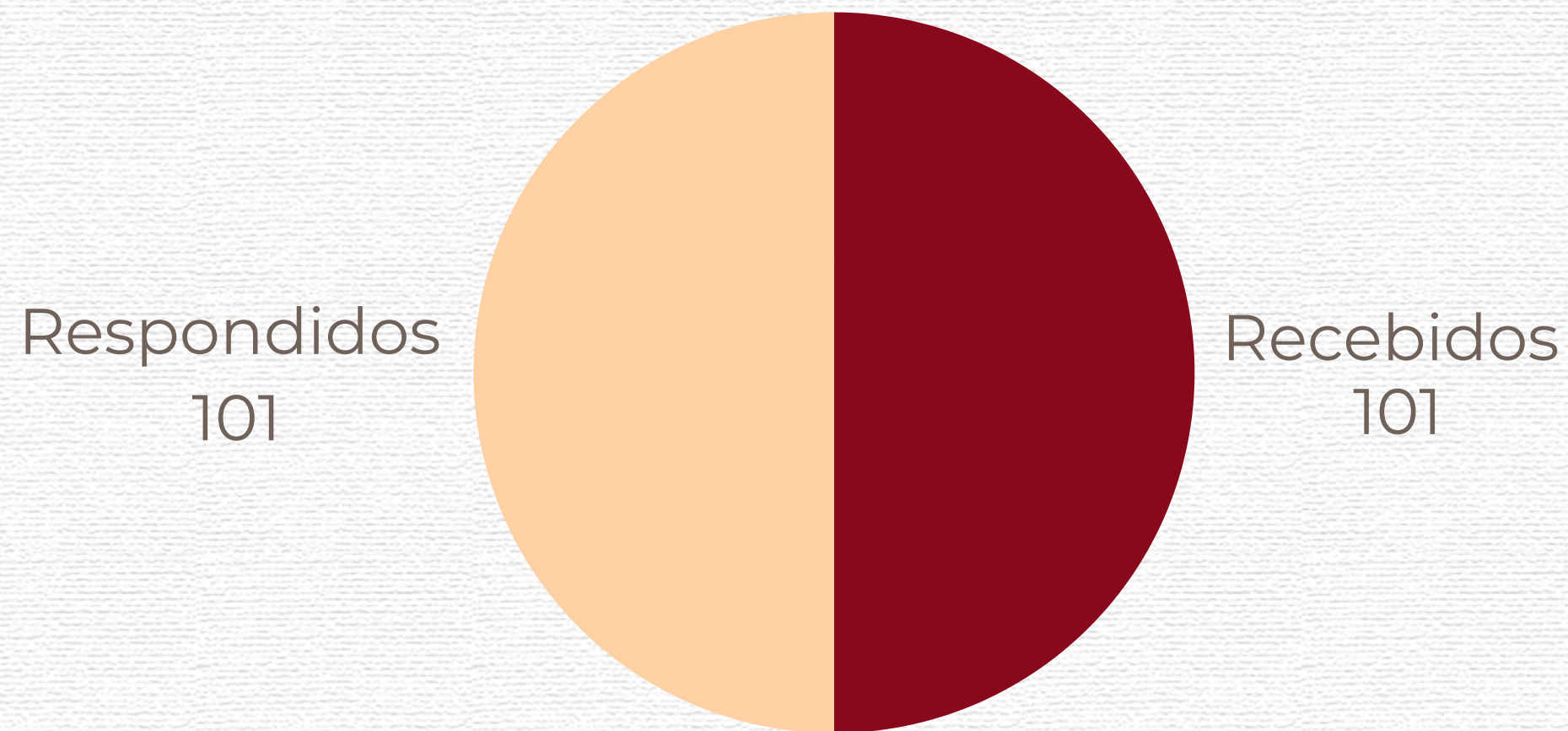
TOTAL DO TRIMESTRE

ACESSIBILIDADE	0
EDUCAÇÃO	2
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	2
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	224
SERVIÇOS PÚBLICOS	4
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	34
MEIO AMBIENTE	1
ELEITORAL	1
SAÚDE	10
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBRO	0
INFÂNCIA E JUVENTUDE	2
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	0
EXECUÇÃO PENAL	2
ATUAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	77
IDOSO	0
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MP	161
CONSUMIDOR	1
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MP	108
CRIME	9
CONSULTA JURÍDICA	25
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	1
DISCRIMINAÇÃO	4
CONCURSO PÚBLICO	31
OUTROS	122

Os destaques nas manifestações do segundo trimestre de 2024 foram assuntos relacionados à **Violência Doméstica (27,5%), Administração e Funcionamento do Ministério Público (19,8%), Atuação de Membros e Servidores (9,4%), Lei de Acesso à Informação (4,2%) e Concurso Público (5,6%)**, cuja soma corresponde a **64.5%** do total das manifestações, restando **35,5%** para os demais assuntos.

Esse indicador é de extrema importância para observarmos 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.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



A Ouvidoria Nacional recebeu ao todo **101 pedidos de informação, tendo respondido a todos, com finalização da demanda.**

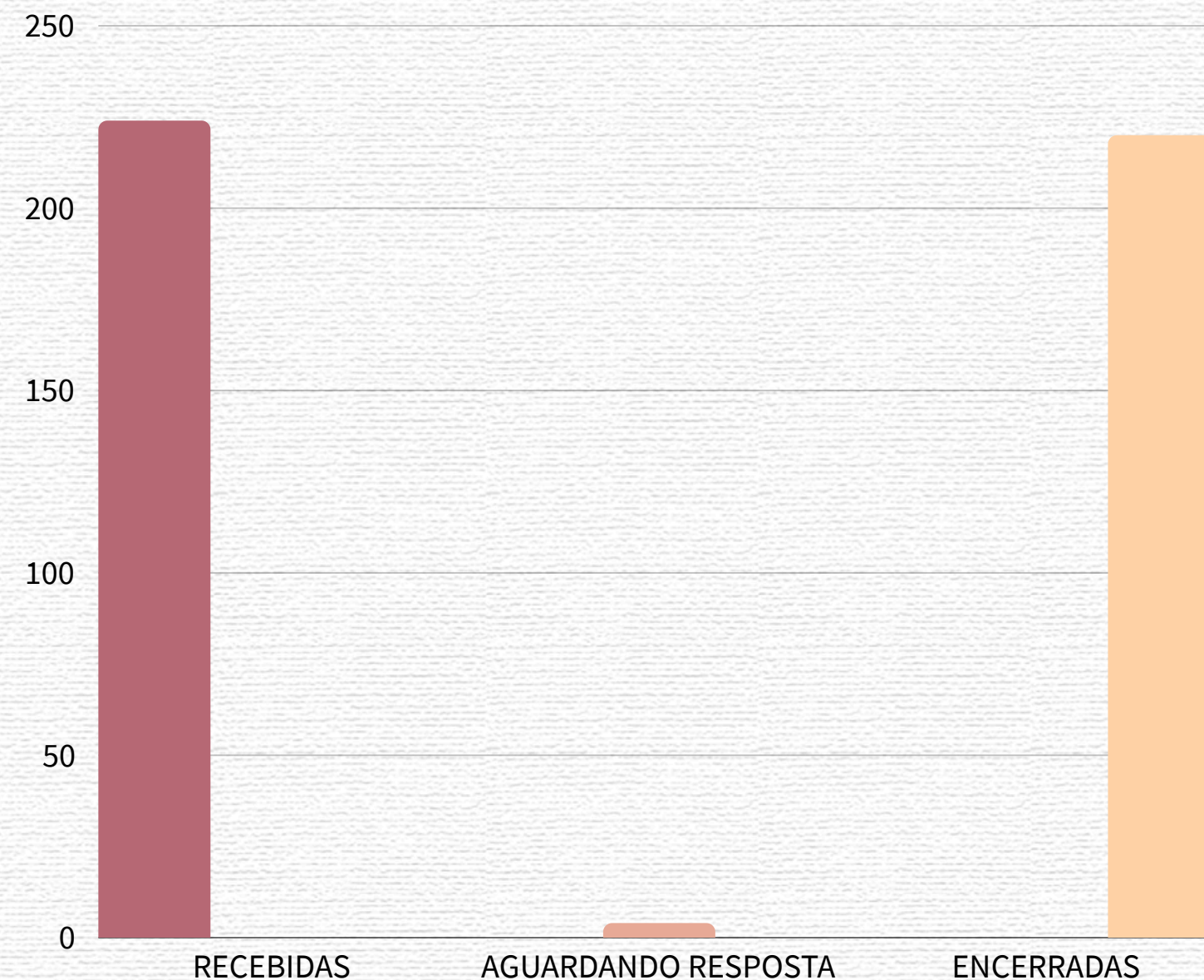
OUVIDORIA DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL

A Ouvidoria Nacional de Combate à Violência Policial do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) foi instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 135/2024.

A principal função da Ouvidoria é receber demandas relacionadas a condutas que envolvam abuso policial e encaminhá-las aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo.

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

OUVIDORIA DA MULHER



A Ouvidoria da Mulher recebeu **224 manifestações**, tendo respondido, com finalização da demanda, 202 delas, ou seja, 98% do total.

Apenas 04 manifestações encontram-se em atendimento, aguardando resposta da unidade de execução.

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:

1. **Totalmente insatisfeito;**
2. **Insatisfeito;**
3. **Satisfeito;**
4. **Totalmente Satisfeito;**

No segundo trimestre, tivemos um acréscimo de **8,98% de satisfação** em relação ao mesmo período de 2023, cujo **índice de satisfação geral foi de 62,90%.**

| 2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2024

RESOLUÇÃO DA DEMANDA



58%

ATENDIMENTO



71,43%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL



71,88%

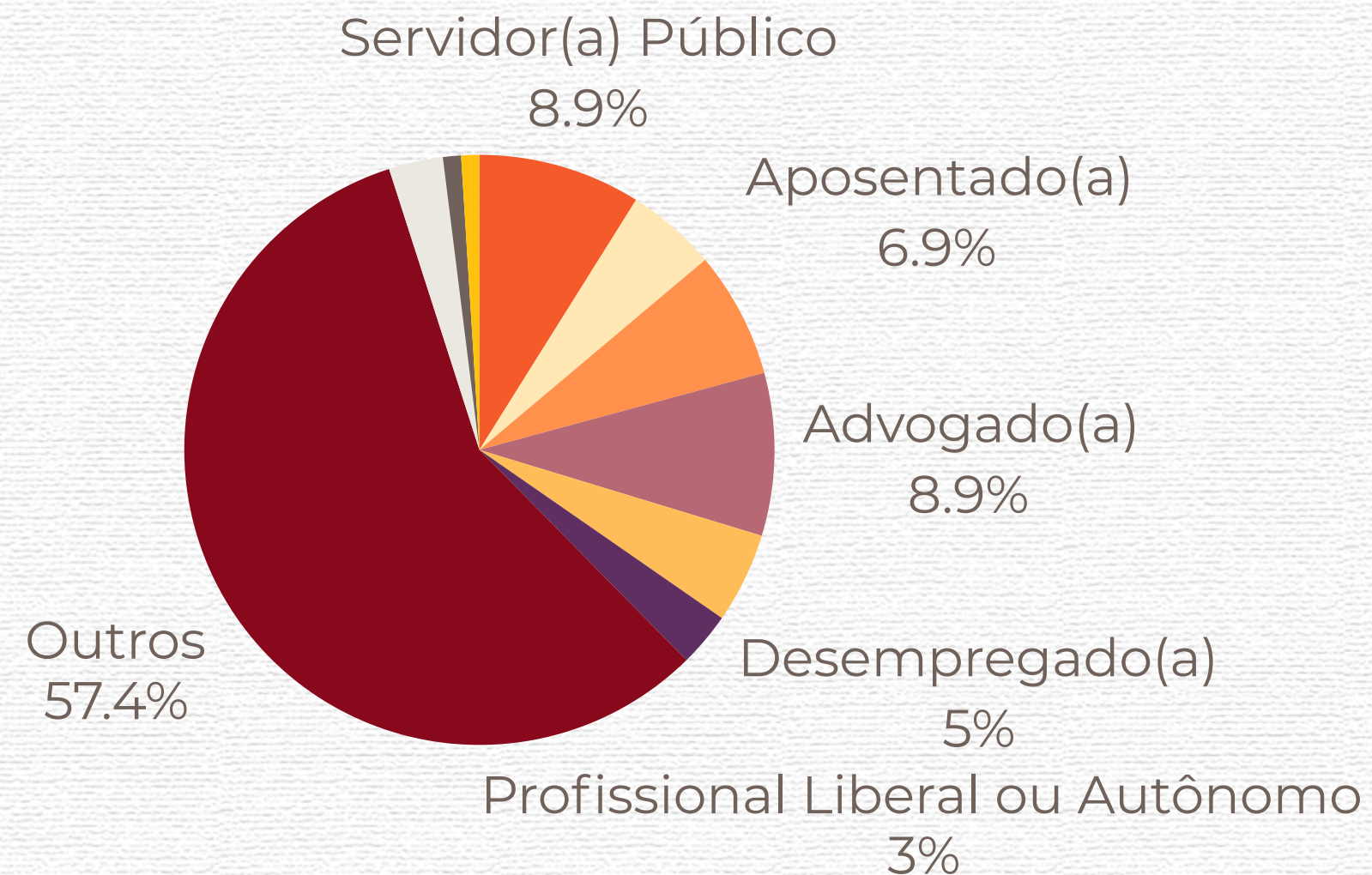
MANIFESTANTES

GÊNERO



40% dos manifestantes se identificaram como do gênero masculino, 58% do sexo feminino e 2% como outros.

OCUPAÇÃO



QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIAS - GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE - 2024								
	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
NORTE	MPAC	3	1	38	3	0	309	354
	MPAM	432	2	165	0	4	1767	2370
	MPAP	300	3	25	0	2	32	362
	MPPA	577	1	71	0	3	0	652
	MPRO	184	0	20	0	0	2966	3170
	MPRR	6	4	12	0	0	85	107
	MPTO	9	4	19	2	2	2217	2253
NORDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPAL	49	11	10	3	2	457	532
	MPBA	64	3	390	18	3	1433	1911
	MPCE	1328	10	671	7	8	425	2449
	MPMA	30	0	19	0	2	2544	2595
	MPPB	117	8	43	17	1	16	202
	MPPE	75	10	633	1	9	5824	6552
	MPPI	1210	7	49	7	7	319	1599
	MPRN	816	5	35	20	0	283	1159
	MPSE	500	10	31	10	1	1346	1898
CENTRO OESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPGO	169	2	19	7	8	305	510
	MPMS	26	0	93	0	1	1093	1213
	MPMT	1158	9	105	22	3	510	1807
SUDESTE	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPES	3072	2	57	4	5	46	3186
	MPMG	15048	5	100	4	13	1937	17107
	MPRJ	18	1	71	0	16	15559	15665
	MPSP	76	0	812	2	3	12662	13555
SUL	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	MPPR	49	5	33	0	5	4334	4426
	MPRS	0	0	0	0	3	1472	1475
	MPSC	33	11	0	0	2	3083	3129
MPU	SIGLAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	CRÍTICAS	ELOGIOS	REPRESENTAÇÕES	TOTAL - MP
	CNMP	490	11	101	54	3	160	819
	MPF	61	10	0	10	4	55	140
	MPT	4	1	20	1	10	1251	1287
	MPM	0	0	11	0	0	497	508
	MPDFT	449	39	52	15	22	3083	3660
TOTAL		26353	175	3705	207	142	66070	96652

ASSUNTOS DEMANDADOS

OUVIDORIAS - GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Segundo Trimestre - 2024																																
	NORTE							NORDESTE								CENTRO OESTE			SUDESTE				SUL			MPU						
ASSUNTOS	MPAC	MPAP	MPAM	MPPA	MPRO	MPRR	MPTO	MPAL	MPBA	MPCE	MPMA	MPPB	MPPE	MPPI	MPRN	MPSE	MPGO	MPMT	MPMS	MPMG	MPSP	MPES	MPRJ	MPPR	MPRS	MPSC	CNMP	MPT	MPM	MPF	MPDFT	TOTAL
I. ACESSIBILIDADE	0	1	7	0	14	0	0	0	2	0	6	46	1	8	12	2	2	6	13	17	257	8	24	5	0	0	0	0	0	7	438	
II. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	6	4	6	7	0	11	16	0	55	20	15	55	20	13	1	2	70	29	10	49	337	2	141	16	10	229	161	95	0	57	83	1520
III. ATUAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	2	1	10	16	0	0	13	15	50	65	17	100	67	27	26	4	88	13	1	88	412	27	1	51	70	35	77	0	2	53	53	1382
IV. CONCURSO PÚBLICO	29	6	90	35	57	7	70	45	37	238	128	328	851	193	178	187	38	129	129	670	515	265	599	135	4	257	31	5	1	1	342	5600
V. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	18	1	0	6	570	0	621	0	144	30	199	10	1	16	3	6	18	0	0	9	270	0	0	1572	1	139	25	23	6	0	163	3851
VI. CONSUMIDOR	7	17	86	14	38	5	26	35	48	107	87	60	265	162	23	58	2	35	21	808	335	47	714	55	4	119	1	0	0	0	149	3328
VII. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	1	6	469	46	31	4	16	15	57	29	40	18	123	21	150	22	7	4	17	324	104	3	24	2	27	36	1	0	0	0	157	1754
VIII. CRIMES	29	12	211	34	54	9	67	79	137	275	146	215	514	23	45	17	44	189	111	1214	2459	113	2988	208	25	273	9	0	193	1	409	10103
IX. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	5	13	112	43	17	0	23	8	163	188	57	10	551	129	3	6	15	55	3	860	718	139	345	574	5	12	108	830	211	0	225	5428
X. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	0	3	44	3	12	0	7	0	9	7	39	12	7	47	11	20	1	8	9	14	230	34	30	0	12	0	4	0	0	0	148	711
XI. EDUCAÇÃO	49	5	219	44	200	14	183	24	112	52	182	237	455	4	116	31	26	81	15	778	1054	297	1125	259	6	0	2	0	0	0	146	5716
XII. ELEITORAL	5	2	24	2	60	0	72	10	5	61	110	83	166	52	21	39	4	123	89	1607	213	132	742	30	1	27	1	0	0	0	6	3687
XIII. EXECUÇÃO PENAL	4	14	4	0	5	1	28	6	19	24	5	0	49	216	1	2	0	13	19	408	466	108	34	37	63	103	0	0	0	0	32	1661
XIV. IDOSO	19	18	66	22	25	0	22	12	42	28	172	53	224	33	11	95	5	62	40	579	439	75	671	39	157	52	0	0	0	0	68	3029
XV. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	63	34	120	34	480	27	606	131	118	305	644	304	757	39	130	116	38	365	309	28	941	27	987	723	34	546	2	0	1	0	235	8144
XVI. INFÂNCIA E JUVENTUDE	7	23	147	77	32	4	52	25	75	25	128	38	156	154	40	71	9	147	117	773	813	88	1040	121	175	343	2	0	0	0	139	4821
XVII. MEIO AMBIENTE	19	13	129	9	61	4	49	19	74	111	213	114	410	0	70	121	17	227	52	1093	687	239	1296	173	11	272	1	0	0	0	181	5665
XVIII. OUTROS	12	101	252	115	1270	5	179	29	192	528	133	118	125	142	84	315	15	72	165	7397	1260	922	3846	88	55	507	122	298	92	28	201	18668
XIX. RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5	124	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	134
XX. SAÚDE	50	43	224	62	171	5	175	30	133	127	135	130	527	5	127	239	64	100	52	1100	991	404	919	296	28	141	10	0	0	0	474	6762
XXI. SERVIÇOS PÚBLICOS	15	11	36	24	42	0	0	16	27	81	47	143	488	28	73	424	19	99	22	95	558	190	326	0	745	0	4	0	1	0	272	3786
XXII. SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	0	1	2	1	0	1	0	5	4	0	12	4	109	5	0	52	2	4	0	176	64	0	0	0	10	0	0	16	0	0	54	522
XXIII. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	3	7	40	8	11	0	8	18	18	9	61	3	48	28	17	52	9	25	13	154	406	15	278	9	32	38	224	0	0	0	28	1562
XXIV. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	9	25	72	50	20	10	19	10	390	139	19	17	633	6	17	17	19	21	6	100	26	57	71	33	0	0	34	20	1	0	2	1843
XXV. TOTAL POR ORGÃO	353	362	2370	652	3170	107	2253	532	1911	2449	2595	2099	6552	1475	1159	1898	510	1807	1213	18341	13555	3192	16202	4426	1475	3129	819	1287	508	140	3574	100115



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 18h



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



**OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO**



**CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO**