Conselho Nacional do Ministério Público

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Relatório Anual

2019

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

1. Apresentação

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público foi 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, com a missão de integrar as ouvidorias ministeriais, buscando a troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e de aperfeiçoar os serviços prestados para a sociedade.

É um canal direto 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.

O presente relatório foi elaborado com base nos dados do ano de 2019, de acordo com as informações obtidas por meio do sistema 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; e por meio dos atendimentos realizados na mídia social *Facebook*.

2. Principais atividades desenvolvidas no período

2.1 – Programa de Certificação em Ouvidoria para o Ministério Público

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a OGU e a ENAP, lançou programa de certificação de Ouvidores, servidores e colaboradores das Ouvidorias do Ministério Público. Iniciado em março de 2019, o programa de capacitação foi dividido em 4 módulos EAD (Gestão em Ouvidoria para o MP, Tratamento de denúncias para Ouvidorias do MP, Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias do MP e Resolução de Conflitos no contexto das Ouvidorias do MP), e um módulo presencial (Práticas de atendimento ao cidadão para as Ouvidorias do MP). A certificação será concedida apenas a quem finalizar os cinco módulos.

2.2 – Apresentação de Proposta de alteração da Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no MP

O Conselheiro e Ouvidor Nacional, Dr. Erick Venâncio, apresentou na 4ª sessão ordinária de 2019, realizada em 26 de março, proposta de alteração da Resolução CNMP nº 118 de 2014, que dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no Ministério Público. A proposta, elaborada em parceria com o CNOMP, modifica a redação do inciso VII do artigo 7º da norma, ao sugerir a inserção de um representante da Ouvidoria como membro nos Núcleos Permanentes de Incentivo à Autocomposição criados, dado o papel das ouvidorias na construção de soluções que tornem a atuação ministerial mais resolutiva.

2.3 – Assinatura de Acordo de Cooperação entre o CNMP e a CGU

A partir de iniciativa da Ouvidoria, o CNMP e a Controladoria-Geral da União (CGU) celebraram Acordo de Cooperação, cujo objeto consiste na conjugação de esforços para o oferecimento de capacitação e certificação em ouvidoria voltados para o Ministério Público brasileiro.

O acordo, assinado na abertura da 8ª Sessão Ordinária, em 28 de maio, pela presidente do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Raquel Dodge, e pelo ministro da

Controladoria-Geral da União (CGU), Wagner Rosário, estabelece acordo estabelece o intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências que visam ao fortalecimento e à disseminação de mecanismos de participação social, controle social e avaliação social de políticas públicas e serviços públicos.

2.4 – Realização do curso presencial "Práticas de atendimento ao cidadão para as Ouvidorias do Ministério Público".

O módulo presencial do Programa de Certificação em Ouvidoria para o Ministério Público foi realizado nos dias 26 e 27 de junho, no plenário do CNMP. Promovido pela ONMP em parceria da Unidade Nacional de Capacitação do Ministério Público (UNCMP), o curso contou com 4 participantes, dentre e servidores e Ouvidores de todo o MP brasileiro.A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, representada pelo Conselheiro e Ouvidor Nacional, Dr. Erick Venâncio Lima do Nascimento, e pelo Membro Auxiliar, Dr. Pedro Ivo de Sousa, participou da V Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, promovida pela Ouvidoria Geral da União (OGU), no Rio de Janeiro, em 14 de março de 2018.

2.5 – Eleição do novo Ouvidor Nacional do Ministério Público.

Em razão da alteração da composição do Conselho Nacional do Ministério Público, foi eleito, por aclamação, para o exercício das atribuições de Ouvidor Nacional do Ministério Público o Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado do Acre e Conselheiro Nacional do Ministério Público Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto. Assim, pela primeira vez desde sua instituição, a Ouvidoria Nacional passou a ser gerida por um Conselheiro Nacional oriundo da carreira do Ministério Público brasileiro.

2.6 – Lançamento da Ação Ouvidoria Nacional Itinerante

O Ouvidor Nacional do Ministério Público e Conselheiro do Conselho Nacional do

Ministério Público (CNMP), Oswaldo D'Albuquerque, lançou, no Ministério Público do Estado do Pará (MP/PA), o projeto "Ouvidoria itinerante".

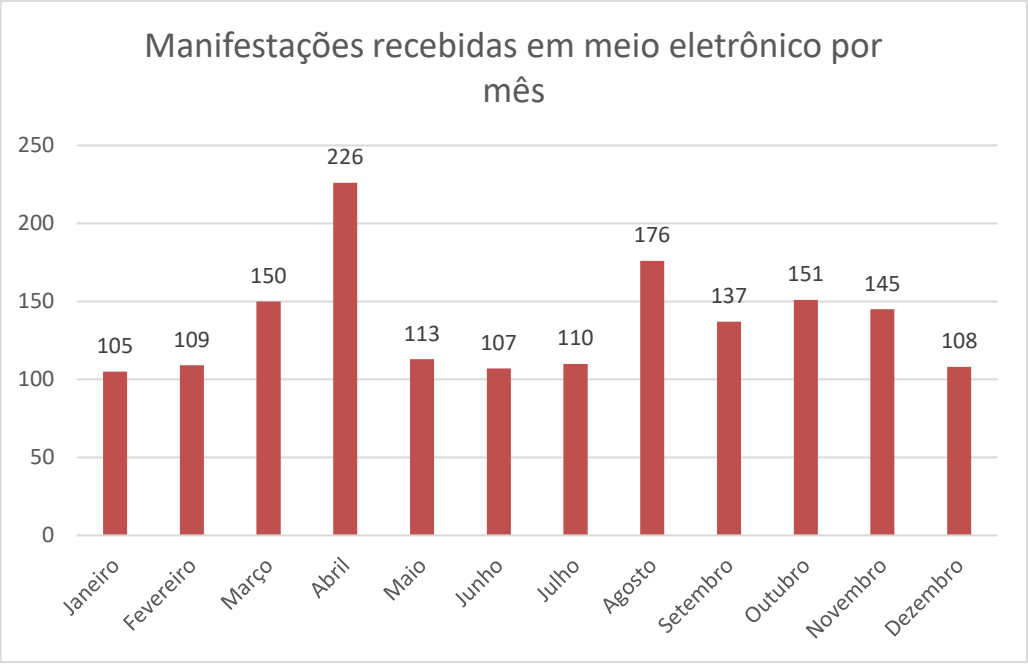
O lançamento ocorreu durante a correição extraordinária que a Corregedoria Nacional do MP estava realizando perante as unidades do MP/PA. A "Ouvidoria Nacional Itinerante" é uma das ações da Ouvidoria Nacional para o ano de 2020. O objetivo consiste em realizar visitas periódicas às Ouvidorias de cada unidade do MP a fim de buscar o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à população e o estreitamento do sistema de gestão participativa.

Assim, ainda em cumprimento aos objetivos da ação Ouvidoria Nacional Itinerante, foi realizada, no dia 17 de dezembro de 2020, visita institucional na OuvidoriaGeral do Ministério Público do Estado do Acre. Na ocasião, o Ouvidor Nacional destacou sobre ações que estão sendo implementadas pela Ouvidoria Nacional do MP e do planejamento para o próximo ano 2020, enfatizando o trabalho realizado em parceria com as ouvidorias do Ministério Público, para melhorar e agilizar o atendimento ao cidadão.

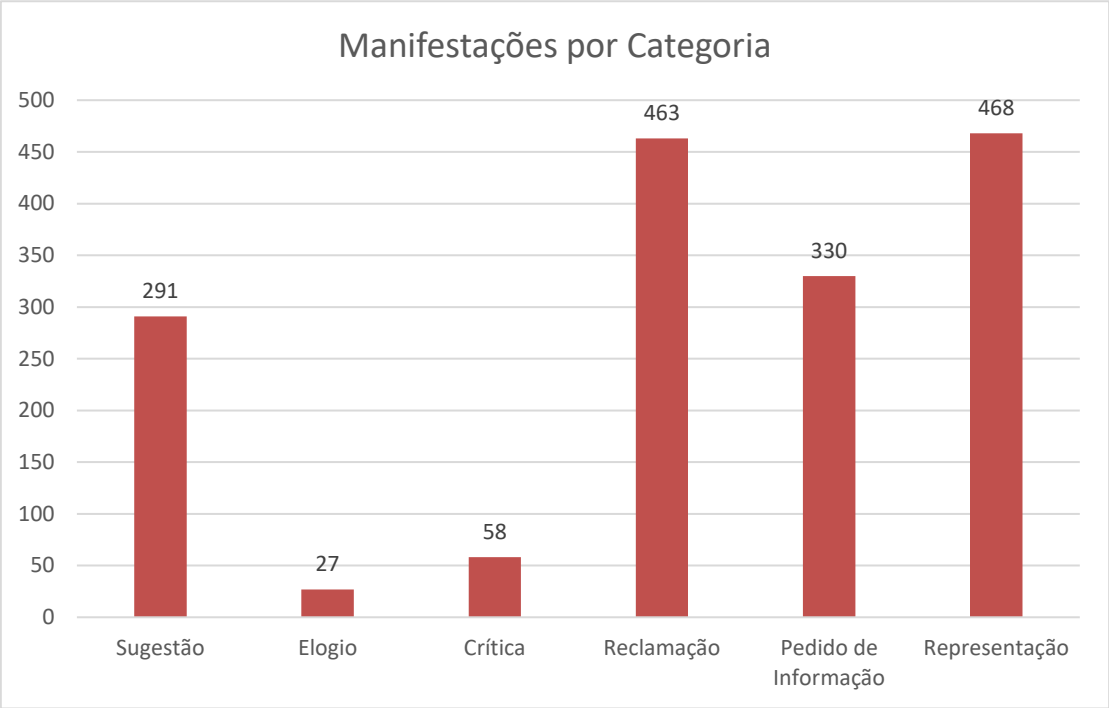
3. Dados estatísticos da Ouvidoria Nacional do Ministério Público

3.1 – Atendimentos realizados pelo Formulário Eletrônico (Sistema da Ouvidoria)

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria Nacional recebeu e processou **1.637 (mil seiscentas e trinta e sete) manifestações** por meio eletrônico, sendo os meses de janeiro e abril os de menor e maior demanda, respectivamente, conforme gráfico abaixo:



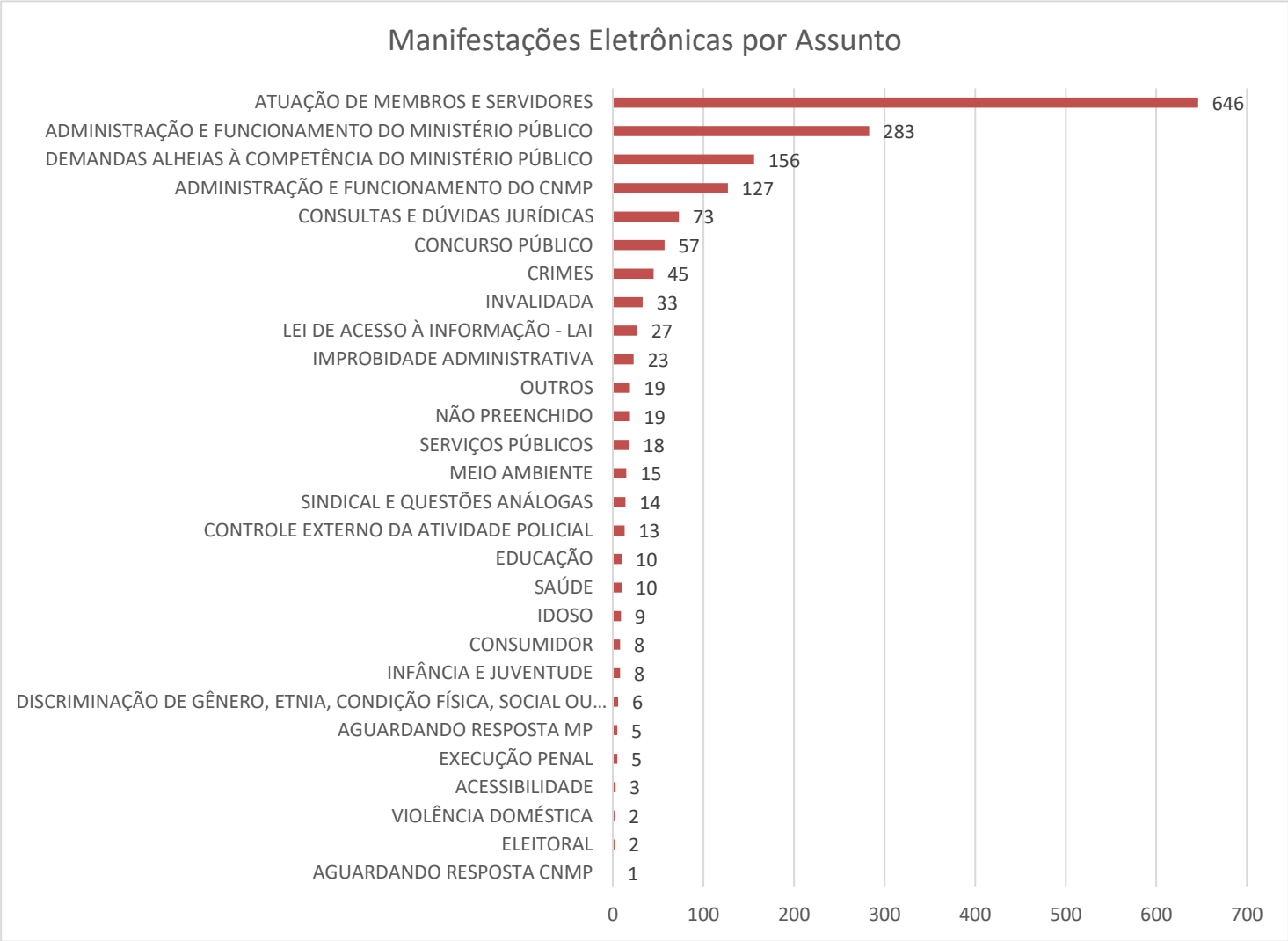
Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria Nacional aplica em suas rotinas de trabalho as seis categorias previstas no anexo da Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016: (i) sugestão, (ii) elogio, (iii) crítica, (iv) reclamação, (v) pedido de informação, (vi) representação. Essa classificação é conferida pelo próprio usuário no ato do cadastro de sua manifestação. Em casos excepcionais, caso a classificação conferida não seja condizente com o teor da manifestação, o usuário poderá ser notificado sobre a necessidade de adequação para o prosseguimento do atendimento.



Na análise dos dados, observa-se que a categoria com maior número de registros é a "Representação", com 468 (quatrocentos e sessenta e oito) registros, seguida da categoria "Reclamação" com 463 (quatrocentos e sessenta e três).

Quanto à classificação por assunto, a Ouvidoria Nacional utiliza as 24 (vinte e quatro) temáticas definidas na Resolução CNMP nº 153/2016. Devido às peculiaridades da Ouvidoria Nacional, acrescentamos, para fins deste relatório, a categoria "Administração e Funcionamento do CNMP", que nada mais é do que um desdobramento da categoria "Administração e Funcionamento do MP" aplicada à realidade do CNMP.

Da análise, percebe-se que os assuntos mais recorrentes refletem a função primária do CNMP de exercer o controle da atuação administrativa e financeira do Ministério Público e do cumprimento dos deveres funcionais de seus membros:



3.2 – Atendimentos Presenciais e Telefônicos.

A Ouvidoria Nacional oferece atendimentos telefônicos e presenciais à sociedade. Os atendimentos presenciais são realizados na sala de atendimento ao cidadão, localizada no Edifício-Sede do CNMP, em Brasília-DF.

A Ouvidoria Nacional também realiza o atendimento ao cidadão por meio da mídia social *Facebook*, na página oficial do CNMP desde o mês de abril de 2017. O contato é realizado por meio das mensagens privadas da rede social.

3.4 – Pedidos de Informação recebidos pela Ouvidoria Nacional.

Em obediência à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e à de Portaria CNMP-Presi nº 169, de 26 de setembro de 2012, que regulamenta a LAI no âmbito do CNMP, é de competência da Ouvidoria Nacional do Ministério Público consolidar estatísticas sobre os pedidos de informação recebidos pelo CNMP. No período em análise foram registrados, no sistema eletrônico, **330 (trezentos e trinta) pedidos de informação**.

Assim, conclui-se que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, como órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade, conclui o ano de 2019 satisfeita com os resultados positivos obtidos e com a continuidade dos serviços prestados.

É sabido, porém, que apesar das inovações, da efetividade dos serviços prestados e da melhor integração entre as ouvidorias do Ministério Público brasileiros, há sempre novos desafios e possibilidades de aprimoramento dos processos e é nesse sentido que a ouvidoria trabalha continuamente a fim de ser um canal de comunicação de excelência.