



OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RELATÓRIO ANUAL

2025



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

SUMÁRIO

- 1. Expediente**
- 2. Apresentação**
- 3. Equipe**
 - 3.1 Ouvidora Nacional
 - 3.2 Membros Auxiliares
 - 3.3 Membros Colaboradores
 - 3.4 Equipe Técnica
- 4. Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público**
 - 4.1 Capacitação da Equipe da Ouvidoria Nacional
 - 4.2 Atendimento Presencial – Novas Instalações
 - 4.3 Acessibilidade e Atendimento Prioritário
 - 4.4 Atualização do Portal da Ouvidoria Nacional
- 5. Visitas e Participação em Eventos**
- 6. Projetos da Ouvidoria Nacional**
 - 6.1 Respeito é Bom! Eu Gosto e é Direito!
 - 6.2 Selo de Boas Práticas das Ouvidorias-Gerais na Defesa dos Direitos Fundamentais
 - 6.3 Ouvidoria para Todas as Mulheres
 - 6.4 Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025
 - 6.5 Business Intelligence (BI)
 - 6.6 Iluminação Lilás da Sede do CNMP no Mês das Mulheres
- 7. Reuniões e Eventos – Rede de Ouvidorias e CNOMP**
- 8. Publicações**
 - 8.1 Cartilha – Orientações sobre Direitos das Pessoas em Situação de Rua
 - 8.2 Cartilha – Direitos das Vítimas e Familiares
 - 8.3 3ª Edição da Cartilha de Orientações sobre Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher
 - 8.4 Boletim Informativo Mensal da Ouvidoria Nacional



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

8.5 Publicação – Normas Aplicáveis às Ouvidorias-Gerais do Ministério Público Brasileiro

8.6 Cartilha – 20 Questões Essenciais que Toda Mulher em Situação de Violência Precisa Saber

8.7 Cartilha – Como Fazer sua Manifestação na Ouvidoria Nacional

8.8 Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública

8.9 Mulheres do Ministério Público: Trajetórias que Inspiram

8.10 Memórias – Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro

8.11 3ª Edição da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON) – 2026

9. Campanhas Executadas em 2025

9.1 Ouvidoria Nacional

9.1.1 Divulgação dos Canais da Ouvidoria Nacional

9.1.2 Campanha sobre Cyberbullying – Parceria com a Comissão da Infância e Juventude do CNMP

9.1.3 Campanha – Direitos para Todos: Justiça e Inclusão

9.2 Canal Especializado – Ouvidoria das Mulheres

9.3 Canal Especializado – Ouvidoria de Combate à Violência Policial

10. Casos Emblemáticos

10.1 Caso Internacional

10.2 Caso Melhem

10.3 Caso Klein

11. Proposições e Orientações Normativas

11.1 Resolução CNMP nº 309/2025 – Atribuições das Ouvidorias-Gerais dos MPs dos Estados e da União

11.2 Proposição – Código de Ética das Ouvidorias do Ministério Público

11.3 Orientação nº 01 – Capacitação Continuada

12. Estatística

12.1 Panorama Geral das Manifestações na Ouvidoria Nacional (2025)

12.2 Canais Especializados (Ouvidoria das Mulheres e Violência Policial)

12.3 Distribuição Regional e por Gênero



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

12.4 Forma de Recebimento

12.5 Assuntos mais Demandados

12.6 Estatística Nacional (Rede de Ouvidorias – 2025)

12.7 Pesquisa de Satisfação

12.8 Radar Ambiental

13. Nossos Canais

1. EXPEDIENTE

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Paulo Gustavo Gonet Branco

Presidente

Ângelo Fabiano Farias da Costa

Corregedor Nacional

Antônio Edílio Magalhães Teixeira

Paulo Cezar dos Passos

Jaime de Cassio Miranda

Ivana Lúcia Franco Cei

Fernando da Silva Comin

Cíntia Menezes Brunetta

Edvaldo Nilo de Almeida

Fabiana Costa

Karen Luise Souza Greice Stocker

2. APRESENTAÇÃO

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, constitui canal direto de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público brasileiro, destinado ao recebimento de manifestações, na forma de sugestões, críticas, reclamações, elogios, representações e pedidos de informação relacionadas ao adequado funcionamento dos serviços prestados pela instituição.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Para além de sua função de interlocução com a cidadania, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, a Ouvidoria Nacional exerce papel estratégico na integração das Ouvidorias-Gerais dos diversos ramos do Ministério Público em todo o país, por meio da Rede de Ouvidorias, instituída pela Portaria PRESI-CNMP nº 39, de 11 de março de 2020, promovendo articulação, cooperação institucional e intercâmbio permanente de experiências.

Essa atuação encontra respaldo na Resolução CNMP nº 309, de 29 de abril de 2025, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, consolidando-as como instâncias permanentes de escuta, orientação e encaminhamento das manifestações da sociedade, bem como de apoio à melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério Público.

Alinhada às diretrizes da Resolução CNMP nº 205, de 2018, a Ouvidoria Nacional pauta sua atuação na difusão da cultura da escuta ativa, na ampliação qualificada dos espaços de diálogo, no tratamento adequado e responsável das demandas recebidas, na capacitação continuada das equipes e na utilização de instrumentos de mensuração de desempenho que subsidiem decisões institucionais e estratégias fundamentadas nas manifestações da cidadania.





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

3. EQUIPE



Escutar a sociedade,
aprimorar a
instituição e fortalecer
o Ministério Público:
essa é a missão da
Ouvidoria Nacional.

Ivana Lúcia Franco Cei
Conselheira e Ouvidora Nacional

Conselheira Nacional Ivana Lúcia Franco Cei
OUVIDORA NACIONAL

MEMBROS AUXILIARES

Oswaldo D'Albuquerque Lima de Neto
Vinicius Menandro Evangelista de Souza

MEMBROS COLABORADORES

Marcelo Moreira dos Santos
José Cantuária Barreto
Chimelly Louise de Resenes Marcon

EQUIPE TÉCNICA

Alessandra Meireles Silva (Servidora)
Astrogildo Guedes dos Santos (Servidor)
Chiara Giovana de Freitas Peres (Estagiária)
Eraldo Júnior Mendes dos Santos (Apoio Administrativo)



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Flávia Moreira Nardelli (Servidora)
Gracinete Lago dos Santos (Apoio Administrativo)
Mariana Zanatta Dória (Servidora)
Leonardo Maciel Levenhagen Pinto (Servidor)

4. 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 qualificação contínua e pelo aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público intensificou, em 2025, seu programa de capacitação voltado a membros e servidores que atuam diretamente no atendimento ao público. Em consonância com a Orientação nº 01/2025, as formações priorizaram o desenvolvimento de competências essenciais para uma escuta ativa, humanizada e tecnicamente precisa, fortalecendo práticas institucionais alinhadas à excelência e à responsabilização pública. A seguir:

1. Gestão de Conflitos e Negociação;
2. Inteligência Artificial Descomplicada: Fundamentos e Aplicações Práticas;
3. Semana Internacional da Proteção de Dados
4. Palestra “Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral”;
5. Lançamento da Segunda Edição da Campanha “Ouvidoria Interna”;



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

6. Ouvidoria que Escuta, Ministério Público que Atua: Enfrentando a Violência Policial;
7. Planejamento Estratégico Institucional: Transformando a Estratégia em Resultados;
8. Inteligência Emocional — Turma JUL/2025;
9. Letramento Racial Aplicado ao Setor Público — Turma JUL/2025;
10. Liderança e Gestão de Equipes — Turma JUL/2025;
11. Ciclo de Diálogos Maria da Penha;
12. Alinhamentos e Oficinas do Planejamento Estratégico Institucional (PEI): Transformando a Estratégia em Resultados.

ATENDIMENTO PRESENCIAL - NOVAS INSTALAÇÕES

Priorizando um atendimento acolhedor, acessível e confortável aos manifestantes, a Ouvidoria Nacional conta com uma equipe capacitada para ouvir ativamente e tratar com responsabilidade as manifestações recebidas. Como marco desse compromisso institucional, no mês de junho de 2025 foi inaugurada a nova sala da Ouvidoria Nacional no Conselho Nacional do Ministério Público, um espaço totalmente acessível, planejado para garantir conforto, acolhimento e melhores condições de atendimento ao público.

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



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

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.

ATUALIZAÇÃO DO PORTAL DA OUVIDORIA NACIONAL

Ouvidoria Nacional realizou diversas reuniões com a Secretaria de Comunicação (SECOM) e a equipe de desenvolvimento para a atualização do Portal da Ouvidoria Nacional, implementando melhorias significativas para ampliar a transparência e acessibilidade aos cidadãos.

As mudanças já implementadas representam um avanço na navegação e no acesso às informações e serviços da Ouvidoria Nacional. Em fevereiro, foi entregue a versão final com todas as funcionalidades solicitadas, oferecendo ao público um portal mais moderno, acessível e eficiente. Para acesso:

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



5. VISITAS E PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

A agenda de 2025 da Ouvidoria Nacional do Ministério Público foi fortemente marcada pela presença institucional em eventos de grande relevância para o Ministério Público brasileiro. A atuação da Ouvidora Nacional, conselheira Ivana Lúcia Franco Cei, consolidou o papel da Ouvidoria como instância estratégica de diálogo, articulação e projeção nacional, reforçando seu compromisso



com a transparência, a escuta qualificada e o fortalecimento das relações institucionais. Logo no início do ano, em janeiro, a participação na posse do Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público de Pernambuco simbolizou a reafirmação da integração entre as unidades da federação e o compromisso com a interlocução direta com as administrações superiores dos Ministérios Públicos.

Em fevereiro, a agenda institucional incluiu visita oficial ao Ministério Público do Estado de Rondônia, ocasião em que a Ouvidora Nacional participou da posse do novo Procurador-Geral de Justiça e conheceu de perto o funcionamento da Ouvidoria local. A programação contemplou,



ainda, entrevista ao programa “Panorama Entrevista”, momento em que foram destacadas as diretrizes de atuação da Ouvidoria Nacional e sua missão na ampliação do diálogo social. A presença da Ouvidora na primeira reunião do ano do Conselho Deliberativo da CONAMP reforçou o compromisso com o alinhamento estratégico e com o acompanhamento das discussões nacionais que impactam a atuação ministerial.

No mês de março, a Ouvidora Nacional participou de encontros institucionais voltados ao debate sobre temas sensíveis e estruturantes para o Ministério Público, como as repercussões da decisão do Supremo Tribunal Federal sobre direitos indígenas e a participação do Ministério Público brasileiro na COP-30. Ainda no



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

período, marcou presença em reunião ampliada com promotores de Justiça do Estado de Alagoas, destinada à discussão de práticas de fortalecimento das ouvidorias e de enfrentamento à violência de gênero, além de conceder entrevista ao “Verde Podcast”, ocasião em que abordou desafios institucionais e perspectivas de aprimoramento da escuta pública.

Abril foi igualmente marcado por compromissos de elevada representatividade nacional e internacional. No dia 1º, em visita ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso, a Ouvidora Nacional conheceu iniciativas de atendimento itinerante desenvolvidas no estado, ampliando o intercâmbio de boas práticas voltadas ao



atendimento próximo e humanizado. Em 7 de abril, participou da 143ª Reunião Nacional das Corregedorias dos Ministérios Públicos Estaduais, reforçando a integração entre órgãos correicionais e ouvidorias. No cenário internacional, representou o Ministério Público brasileiro no IV Fórum da Organização dos Estados Americanos – Boas Práticas do Sistema de Justiça, em Washington D.C., onde apresentou palestra sobre enfrentamento à violência doméstica, equidade de gênero e igualdade de oportunidades.

Ainda em abril, integrou reunião com coordenadores ambientais dos Ministérios Públicos e com a Comissão do Meio Ambiente, com apoio técnico da Ouvidoria Nacional, debatendo ações de monitoramento e estratégias de atuação em defesa ambiental. Na mesma data, esteve em reunião com representantes do Ministério dos Portos e Aeroportos, discutindo ações conjuntas para ampliação da divulgação dos canais de



atendimento da Ouvidoria. O mês foi concluído com a participação na cerimônia de entrega do Selo “Nós por Elas” ao Conselho Nacional do Ministério Público, reconhecimento que reafirmou o protagonismo institucional no enfrentamento à



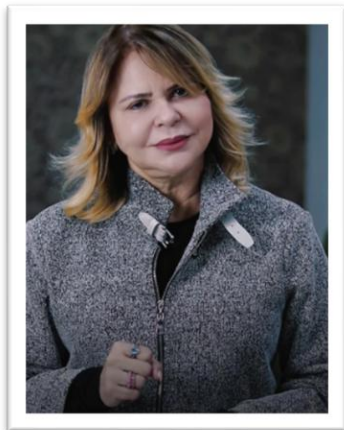
CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

violência contra as mulheres.

Em maio, a agenda institucional avançou na promoção da cidadania e da igualdade de gênero. A participação da Ouvidora Nacional na assinatura do ato “Educando o Cidadão”, promovido pelo Ministério Público de Santa Catarina, reforçou o compromisso com a educação para direitos e com o engajamento social. No mesmo mês, integrou reunião do Conselho Nacional



dos Procuradores-Gerais de Justiça e participou do evento Conexão Mulher, promovido pela Associação do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, onde sua trajetória institucional foi destacada em edição especial dedicada ao protagonismo feminino no sistema de justiça.



No encerramento de maio, a Ouvidora Nacional ministrou curso de formação para novos



promotores de justiça do Ministério Público do Amapá, abordando escuta ativa, atendimento humanizado e atuação responsiva às demandas sociais. A agenda do

período também contemplou encontros com representantes do sistema de justiça, como a Procuradora Estadual de Defesa das Prerrogativas e Valorização da Advocacia e o Ministro Mauro Campbell Marques, no Conselho Nacional de Justiça, além da participação na 1ª Reunião do Observatório Pró-Equidade da Justiça Militar da União, no Superior Tribunal Militar.



No mês de junho, a Ouvidoria



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Nacional do Ministério Público, por meio da Ouvidoria de Combate à Violência Policial, realizou reunião com o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração do Manual de Combate à Violência Policial. A ação integra o Projeto Integração, que busca fortalecer o diálogo com as forças de segurança e aprimorar o controle externo da atividade policial.

Em julho, a agenda institucional concentrou-se no fortalecimento de parcerias e na ampliação de espaços de cooperação entre órgãos do sistema de justiça. Foram realizadas reuniões com a Procuradora Estadual de Defesa das Prerrogativas e Valorização da Advocacia, Dra. Gleiciane Duarte, e com o Ministro do Superior Tribunal de Justiça Mauro Campbell Marques, na sede do Conselho Nacional de Justiça, além da participação na 1ª Reunião do Observatório Pró-Equidade da Justiça Militar da União, na sede do Superior Tribunal Militar.

O segundo semestre foi igualmente marcado por eventos de grande impacto institucional. Em junho, o lançamento da terceira edição do Boletim Informativo da Ouvidoria Nacional do Ministério Público destacou a consolidação do periódico como instrumento permanente de divulgação de ações e boas práticas. Em agosto, a Ouvidoria protagonizou o Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025, ação que reuniu especialistas, membros do Ministério Público e representantes de diversas áreas para discutir avanços legislativos, práticas inovadoras e desafios da proteção às mulheres.



Em outubro, a Ouvidoria Nacional participou do Encontro Nacional de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à



Violência Laboral, marco voltado à valorização de ambientes institucionais íntegros e seguros. No mesmo mês, confirmou participação no Congresso de Operações Policiais – COP Internacional 2025, espaço no qual apresentou o estudo “Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública”, reafirmando o



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

protagonismo da Ouvidoria em iniciativas de articulação institucional, defesa de direitos fundamentais e qualificação das políticas de controle externo da atividade policial.

Ainda em outubro, a Ouvidoria Nacional esteve presente no Encontro do Grupo Nacional de Direitos Humanos (GNDH), realizado entre os dias 8 e 11, na cidade de Maceió (AL). A participação integrou o eixo de defesa dos direitos fundamentais e de articulação com os órgãos do sistema de justiça, reforçando o compromisso institucional com o diálogo interinstitucional e a atuação integrada na promoção e proteção dos direitos humanos.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público também esteve presente no Congresso de Operações Policiais – COP Internacional 2025, realizado entre os dias 23 e 25 de outubro de 2025, no São Paulo Expo, em São Paulo (SP). A participação ocorreu por meio da Ouvidora Nacional, conselheira Ivana Cei. Na ocasião, foi apresentado o projeto da publicação *“Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública”*, resultado dos trabalhos desenvolvidos por Grupo de Trabalho composto por integrantes da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, da Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública (CSP/CNMP) e por promotores de Justiça com atuação especializada na área. A iniciativa teve por objetivo subsidiar a construção de práticas colaborativas e estratégias institucionais conjuntas voltadas ao fortalecimento do controle externo, à prevenção da violência e à promoção de uma segurança pública pautada pela legalidade e pela proteção dos direitos humanos.

Em novembro, foi assinada, pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência de Gênero nas Universidades, iniciativa inédita voltada à prevenção, ao acolhimento e ao enfrentamento das violências de gênero no ambiente acadêmico. O instrumento contou com a adesão inicial das universidades parceiras — Universidade de Brasília (UnB), Universidade de São Paulo (USP), Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) e Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) —, além do apoio das respectivas Ouvidorias locais do Ministério Público brasileiro. O pacto estabeleceu diretrizes conjuntas para a prevenção, o acolhimento e o enfrentamento da violência de gênero em ambientes acadêmicos.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

No mesmo período, foi celebrado Acordo de Cooperação Técnica (ACT) entre o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Ministério dos Portos e Aeroportos, voltado à implementação de mecanismos de escuta qualificada e de canais de atendimento humanizado em portos e aeroportos, ampliando a rede de acolhimento e proteção social em locais de grande circulação de pessoas.

Como produto desse acordo, foi lançada a campanha nacional de prevenção e enfrentamento ao tráfico de pessoas, desenvolvida pela Secretaria de Comunicação Social do CNMP (Secom/CNMP), em parceria com a Ouvidoria Nacional do Ministério Público. A iniciativa teve por objetivo sensibilizar viajantes, trabalhadores e instituições parceiras sobre formas de identificação, denúncia e combate a esse tipo de violação de direitos humanos.

Ainda em novembro, foi lançada a publicação *“Normas Aplicáveis às Ouvidorias-Gerais do Ministério Público”*, iniciativa inédita da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. O material reuniu, de forma sistematizada e interativa, o conjunto de normativos que orientam a atuação das Ouvidorias no âmbito do Ministério Público brasileiro, oferecendo uma ferramenta de consulta, pesquisa e intercâmbio de experiências institucionais.

A publicação configurou um inventário histórico e jurídico de grande relevância, consolidando resoluções, regimentos internos, atos normativos e boas práticas administrativas produzidos ao longo da última década, promovendo transparência, uniformização de procedimentos e o fortalecimento técnico das Ouvidorias-Gerais como instâncias essenciais de escuta, participação social e controle democrático.

Em dezembro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público promoveu a campanha *“21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres”*, iniciativa de alcance internacional voltada à conscientização da sociedade sobre as múltiplas formas de violência de gênero e ao incentivo à participação ativa de instituições e cidadãos na promoção da igualdade e da justiça social. A ação integrou o calendário oficial do movimento global dos 16 Dias de Ativismo, ampliado no Brasil para 21 dias, e contou com ações coordenadas de comunicação, mobilização e educação em direitos, realizadas em parceria com a Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

No dia 12 de dezembro, foram lançadas as publicações *“Elementos para uma*



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública e *“Trajetórias que Inspiram – Mulheres do Ministério Público Brasileiro”*. Esta última reuniu histórias de vida e experiências de mulheres que marcaram a história do Ministério Público em diferentes estados, destacando lideranças femininas, conquistas institucionais e ações transformadoras no campo dos direitos humanos e da equidade de gênero. A obra, coordenada pela Ouvidoria Nacional, valorizou o protagonismo feminino e simbolizou o reconhecimento da contribuição das mulheres para a consolidação de um Ministério Público plural, inclusivo e comprometido com a justiça social.

Encerrando as ações do ano, foi lançada a publicação *“Memórias: Histórico das Ouvidorias do Ministério Público (2015–2025)”*, produzida pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. A obra reuniu relatos e trajetórias profissionais dos ouvidores e ouvidoras-gerais que estiveram à frente das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro ao longo da última década, apresentando vivências institucionais, desafios, conquistas e perspectivas de cada gestão. Mais do que um registro documental, *“Memórias”* consolidou-se como um testemunho coletivo sobre o papel das Ouvidorias do Ministério Público como espaços de escuta, transparência e aproximação com a sociedade.

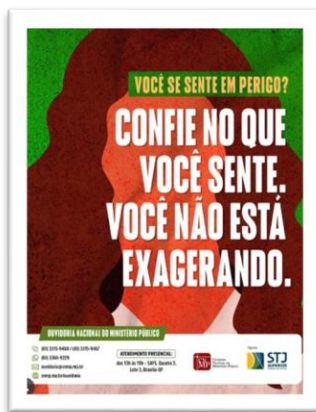
6. PROJETOS DA OUVIDORIA NACIONAL

6.1) RESPEITO É BOM! EU GOSTO E É DIREITO!



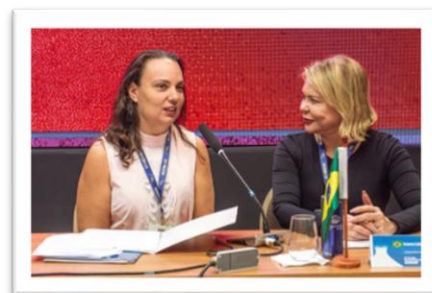
CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Concebida pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público como uma iniciativa nacional voltada à prevenção e ao enfrentamento da violência de gênero no ambiente universitário. Seu propósito é estabelecer parcerias entre Ouvidorias-Gerais e instituições de ensino superior para promover ações integradas de informação, acolhimento, escuta qualificada, orientação segura e fortalecimento das redes de apoio, alcançando especialmente o público feminino jovem, mais exposto à violência doméstica e relacional.



Seu propósito é estabelecer parcerias entre Ouvidorias-Gerais e instituições de ensino superior para promover ações integradas de informação, acolhimento, escuta qualificada, orientação segura e fortalecimento das redes de apoio, alcançando

No âmbito do projeto, foi lançado o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência de Gênero no Ambiente Universitário, firmado em Brasília com a adesão de diversas Ouvidorias-Gerais e dez universidades públicas e privadas. A ação resultou na construção de uma campanha nacional nas redes sociais, na criação de pontos seguros de acesso aos canais de denúncia, na realização de agendas colaborativas com as instituições parceiras e no compromisso conjunto de desenvolver atividades educativas, de prevenção e de sensibilização voltadas à comunidade acadêmica.



6.2) Selo de Boas Práticas das Ouvidorias-Gerais na Defesa dos Direitos Fundamentais

O projeto tem por finalidade estimular a troca de experiências e difundir iniciativas exitosas das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, especialmente aquelas voltadas à promoção de direitos fundamentais e ao fortalecimento da cidadania. A ação consolida uma rede colaborativa de aprendizado institucional, reconhecendo práticas inovadoras e de impacto social desenvolvidas pelas unidades em todo o país. Como desdobramento, foi proposta a criação do Banco de Boas Práticas da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, plataforma pública destinada a



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

reunir e disponibilizar iniciativas de todas as Ouvidorias, fomentando o intercâmbio contínuo de metodologias e o fortalecimento da rede nacional. No âmbito da iniciativa “Selo de Boas Práticas”, serão premiadas as Ouvidorias que apresentaram ações relevantes no contexto do projeto.

Primeira Edição: “Aluno Ouvidor do MPGO” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO). “Ouvidoria em Ação” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amapá (MPAP)

Segunda Edição: “Informativo – Acontece na Ouvidoria” – Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT); “Violência contra a Mulher em Dados” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ); “A Ouvidoria Mais Perto de Você” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte (MPRN); “Sistema Integrado “MPF Serviços” – Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF)

Terceira Edição: “Carta-Resposta” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul (MPMS); “Rodas de Conversa” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG); “Ouvidoria na Praça” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE); “Ouvidoria das Pessoas com Deficiência” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí (MPPI)

Quarta Edição: “Ouvidoria nas Maternidades” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM); “Atendimento em Libras” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP); “Ouvidoria das Mulheres” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Pará (MPPA)

Quinta Edição: “Mulheres em Campo – Protocolo Não é Não” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Santa Catarina (MPSC); “Protocolo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG)



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

6.3) Ouvidoria para Todas as Mulheres

O projeto buscou firmar parcerias internas no âmbito do Conselho Nacional do



Ministério Público, bem como com órgãos externos e Ouvidorias-Gerais, para oferecer capacitação continuada e especializada às equipes das Ouvidorias, com ênfase nas temáticas relacionadas à violência contra a mulher. O objetivo foi aprimorar o atendimento, a escuta e a simplificação da linguagem nas manifestações apresentadas

por vítimas de violência de gênero, assegurando acolhimento qualificado e humanizado. Como parte dessas ações, a Ouvidoria Nacional sugeriu às Ouvidorias-Gerais a adoção padronizada do protocolo de atendimento às manifestações envolvendo violência de gênero, reforçando a importância de fluxos uniformes, responsáveis e alinhados às melhores práticas institucionais. Além disso, em parceria com a Comissão de Capacitação do Conselho Nacional do Ministério Público, foi ministrado, em julho, durante a 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público de 2025, um curso específico sobre acolhimento de mulheres vítimas de violência, conduzido por servidora especializada do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG).

6.4) Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Em parceria com a Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais (CDDF/CNMP), o **Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025**, realizado no Plenário do CNMP, reunindo membros do Ministério Público e especialistas de diversas áreas para discutir avanços legislativos, desafios institucionais e



práticas exitosas na proteção das mulheres.



Entre os expositores, a Promotora de Justiça Ivana Machado Battaglin, do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul (MP/RS), proferiu a palestra *“Avanços Legislativos e Experiências Inovadoras na Proteção às Mulheres”*, destacando recentes alterações normativas e boas práticas aplicadas no sistema de justiça para aprimorar a efetividade da Lei Maria da Penha.

Em seguida, o Promotor de Justiça Thimotie Heemann, do Ministério Público do Estado do Paraná (MP/PR), apresentou a exposição *“Atuação em Rede e Cooperação Interinstitucional no Enfrentamento da Violência de Gênero”*, ressaltando a importância da integração entre as Ouvidorias, os órgãos ministeriais, os serviços públicos e a sociedade civil como condição indispensável para o enfrentamento efetivo da violência de gênero.

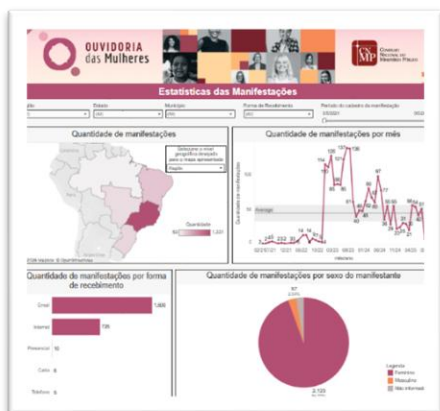


6.5) BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

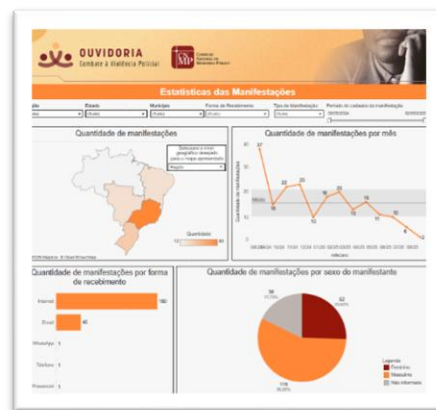


CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público consolidou, em 2025, um ecossistema integrado de quatro Business Intelligence (BI) voltados ao monitoramento qualificado das manifestações e ao fortalecimento da gestão da informação. O BI da Ouvidoria das Mulheres permitiu acompanhar, com precisão estatística, os registros relacionados à violência de gênero, subsidiando ações de acolhimento e encaminhamento especializado. O BI de Combate à Violência Policial estruturou a análise das denúncias envolvendo abusos praticados no âmbito da atividade policial, oferecendo painéis



dinâmicos para identificação de padrões e tendências. No âmbito interno, o BI Institucional viabilizou o acompanhamento gerencial dos fluxos, prazos e resultados da atuação da Ouvidoria Nacional,



aprimorando a eficiência administrativa e a transparência interna. Por fim, o BI Público garantiu a divulgação acessível e sistematizada dos dados consolidados das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro, ampliando a transparência ativa e possibilitando à sociedade o acompanhamento direto dos resultados da escuta qualificada conduzida pela instituição.

6.6) Cor lilás da Iluminação do Conselho Nacional do Ministério Público no mês das Mulheres



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



A pedido da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a sede do Conselho Nacional do Ministério Público foi iluminada na cor lilás durante o mês de março, em alusão ao Dia Internacional da Mulher. A ação reafirma o compromisso institucional com a igualdade de gênero e a defesa dos direitos das mulheres.

Replicada por diversos Ministérios Públicos estaduais, a iniciativa será formalmente proposta para integrar o calendário anual de ações do Conselho.

7. REUNIÕES E EVENTOS - REDE DE OUVIDORIAS E DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO



Em fevereiro, no 1º encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público brasileiro, foi assinado o Pacto para Integração, Articulação e Fortalecimento das Ouvidorias das

Mulheres no Enfrentamento da Discriminação e da Violência contra as Mulheres, instrumento que estabelece diretrizes e compromissos voltados à qualificação do atendimento e ao aprimoramento das ações de acolhimento e proteção às vítimas.



A Ouvidoria Nacional do Ministério Público também marcou presença na 74ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do



Ministério Público (CNOMP), realizada nos dias 20 e 21 de março de 2025, em Vitória/ES, que contou com a posse do novo presidente do CNOMP para o anuênio



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

2025/2026, Procurador de Justiça Humberto Alexandre Campos Ramos, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Espírito Santo. Na ocasião, a Ouvidoria Nacional foi representada pelo membro auxiliar Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto, Ouvidor do Conselho Nacional do Ministério Público.

Já a 75ª Reunião Ordinária do CNOMP ocorreu em Belém/PA, nos dias 6 e 7 de junho de 2025, e também contou com a participação da Ouvidoria Nacional, reforçando o compromisso institucional com o diálogo e a articulação entre as ouvidorias do Ministério Público brasileiro.



No dia 11 de setembro, durante o

Circuito CNMP 2025, em Brasília, realizou-se a 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público em 2025, sob a presidência da conselheira Ivana Cei, Ouvidora Nacional do Ministério Público. O encontro representou um marco no fortalecimento da articulação nacional das Ouvidorias-Gerais, ao reunir representantes de todas as unidades ministeriais para a apresentação do balanço consolidado de atendimentos registrados no Sistema Ouvidoria Cidadã.



Nos dias 25 e 26 de setembro, em



Macapá,





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

o Ministério Público do Amapá (MPAP) sediou a 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público e a 77ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional das Ouvidorias do Ministério Público (CNOMP), eventos coordenados pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, sob a presidência da conselheira Ivana Cei. As reuniões representaram um importante avanço no processo de integração e fortalecimento das Ouvidorias-Gerais, consolidando a Rede como instrumento permanente de articulação, troca de experiências e harmonização de práticas institucionais em todo o país.



Na ocasião, foi aprovado o modelo nacional de Pesquisa de Satisfação, instrumento que estabelece parâmetros unificados de avaliação dos serviços prestados pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro, permitindo a mensuração comparada da qualidade do atendimento, da efetividade das respostas institucionais e do grau de confiança da sociedade nos canais de escuta do Ministério Público. Também foram instituídos Grupos de Trabalho voltados à atualização do Regimento Interno da Rede e à elaboração do Código de Ética das Ouvidorias do Ministério Público, medidas que fortalecem a governança colaborativa, a coerência normativa e a consolidação de padrões nacionais de conduta e desempenho.

O mês também foi marcado pela entrega da 13ª Edição do Prêmio CNMP, cuja



categoria Excelência em Ouvidoria reconheceu iniciativas inovadoras e de elevado impacto social desenvolvidas pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. O primeiro lugar foi conferido ao projeto Aplicativo Android da Ouvidoria do MPAL, coordenado pelo Ouvidor Maurício Pitta; o segundo lugar,

ao projeto Ouvidoria das Vítimas, do Ministério Público do Amapá (MPAP), idealizado pelo então Ouvidor Marcelo Moreira dos Santos e continuado pela Ouvidora Maricélia Campelo; e o terceiro lugar contemplou o projeto “Ouvidoria na Praça”, do Ministério



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Público do Estado do Ceará (MPCE), coordenado pela Ouvidora-Geral Lorraine Jacob.

Em outubro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou do Encontro Nacional de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). O evento reafirmou a preocupação institucional com a valorização das relações de trabalho pautadas pela ética, pelo respeito e pela cultura do diálogo, promovendo o comprometimento coletivo com ambientes laborais saudáveis, seguros e colaborativos.

Na ocasião, a Ouvidoria Nacional lançou o Formulário de Atendimento a Manifestações de Assédio e Violência Laboral, voltado exclusivamente ao recebimento e à triagem qualificada de comunicações sobre assédio moral, sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho. O instrumento padroniza o fluxo de acolhimento e assegura escuta humanizada, sigilo e tratamento técnico especializado, reforçando o papel da Ouvidoria como porta de entrada institucional para a escuta e o acolhimento de situações de vulnerabilidade. A programação contou com palestra da especialista Dra. Rose Meire Cyrillo, referência nacional em Ouvidoria, integridade e prevenção aos assédios, que destacou a importância de estruturas preparadas e equipes capacitadas para o acolhimento responsável e a promoção de uma cultura de respeito e confiança nas relações de trabalho.

Ainda em outubro, a Ouvidoria Nacional esteve presente no Encontro do Grupo Nacional de Direitos Humanos (GNDH), realizado entre os dias 8 e 11, na cidade de Maceió (AL). A participação integrou o eixo de defesa dos direitos fundamentais e de articulação com os órgãos do sistema de justiça, reforçando o compromisso institucional com o diálogo interinstitucional e a atuação integrada na promoção e proteção dos direitos humanos.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público também esteve presente no Congresso de Operações Policiais – COP Internacional 2025, realizado entre os dias 23 e 25 de outubro de 2025, no São Paulo Expo, em São Paulo (SP). A participação ocorreu por meio da Ouvidora Nacional, conselheira Ivana Cei. Na ocasião, foi apresentado o projeto da publicação *“Elementos para uma Atuação Integrada entre o*



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Ministério Público e as Forças de Segurança Pública”, resultado dos trabalhos desenvolvidos por Grupo de Trabalho composto por integrantes da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, da Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública (CSP/CNMP) e por promotores de Justiça com atuação especializada na área. A iniciativa teve por objetivo subsidiar a construção de práticas colaborativas e estratégias institucionais conjuntas voltadas ao fortalecimento do controle externo, à prevenção da violência e à promoção de uma segurança pública pautada pela legalidade e pela proteção dos direitos humanos.

Em novembro, foi assinada, pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência de Gênero nas Universidades, iniciativa inédita voltada à prevenção, ao acolhimento e ao enfrentamento das violências de gênero no ambiente acadêmico. O instrumento contou com a adesão inicial das universidades parceiras — Universidade de Brasília (UnB), Universidade de São Paulo (USP), Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) e Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) —, além do apoio das respectivas Ouvidorias locais do Ministério Público brasileiro. O pacto estabeleceu diretrizes conjuntas para a prevenção, o acolhimento e o enfrentamento da violência de gênero em ambientes acadêmicos.

No mesmo período, foi celebrado Acordo de Cooperação Técnica (ACT) entre o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Ministério dos Portos e Aeroportos, voltado à implementação de mecanismos de escuta qualificada e de canais de atendimento humanizado em portos e aeroportos, ampliando a rede de acolhimento e proteção social em locais de grande circulação de pessoas.

Como produto desse acordo, foi lançada a campanha nacional de prevenção e enfrentamento ao tráfico de pessoas, desenvolvida pela Secretaria de Comunicação Social do CNMP (Secom/CNMP), em parceria com a Ouvidoria Nacional do Ministério Público. A iniciativa teve por objetivo sensibilizar viajantes, trabalhadores e instituições parceiras sobre formas de identificação, denúncia e combate a esse tipo de violação de direitos humanos.

Ainda em novembro, foi lançada a publicação *“Normas Aplicáveis às*



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Ouvidorias-Gerais do Ministério Público”, iniciativa inédita da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. O material reuniu, de forma sistematizada e interativa, o conjunto de normativos que orientam a atuação das Ouvidorias no âmbito do Ministério Público brasileiro, oferecendo uma ferramenta de consulta, pesquisa e intercâmbio de experiências institucionais.

A publicação configurou um inventário histórico e jurídico de grande relevância, consolidando resoluções, regimentos internos, atos normativos e boas práticas administrativas produzidos ao longo da última década, promovendo transparência, uniformização de procedimentos e o fortalecimento técnico das Ouvidorias-Gerais como instâncias essenciais de escuta, participação social e controle democrático.

Em dezembro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público promoveu a campanha “*21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres*”, iniciativa de alcance internacional voltada à conscientização da sociedade sobre as múltiplas formas de violência de gênero e ao incentivo à participação ativa de instituições e cidadãos na promoção da igualdade e da justiça social. A ação integrou o calendário oficial do movimento global dos 16 Dias de Ativismo, ampliado no Brasil para 21 dias, e contou com ações coordenadas de comunicação, mobilização e educação em direitos, realizadas em parceria com a Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

No dia 12 de dezembro, foram lançadas as publicações “*Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública*” e “*Trajetórias que Inspiram – Mulheres do Ministério Público Brasileiro*”. Esta última reuniu histórias de vida e experiências de mulheres que marcaram a história do Ministério Público em diferentes estados, destacando lideranças femininas, conquistas institucionais e ações transformadoras no campo dos direitos humanos e da equidade de gênero. A obra, coordenada pela Ouvidoria Nacional, valorizou o protagonismo feminino e simbolizou o reconhecimento da contribuição das mulheres para a consolidação de um Ministério Público plural, inclusivo e comprometido com a justiça social.

Encerrando as ações do ano, foi lançada a publicação “*Memórias: Histórico das*



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Ouvidorias do Ministério Público (2015–2025)”, produzida pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. A obra reuniu relatos e trajetórias profissionais dos ouvidores e ouvidoras-gerais que estiveram à frente das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro ao longo da última década, apresentando vivências institucionais, desafios, conquistas e perspectivas de cada gestão. Mais do que um registro documental, “*Memórias*” consolidou-se como um testemunho coletivo sobre o papel das Ouvidorias do Ministério Público como espaços de escuta, transparência e aproximação com a sociedade.

8. PUBLICAÇÕES

8.1) Cartilha - ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITOS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas e o CNOMP, lançou, em março de 2025, a Cartilha de Orientações sobre Direitos das Pessoas em Situação de Rua. O material reúne informações essenciais sobre os direitos dessa população, com foco na garantia de acesso a políticas públicas, proteção social e dignidade.



8.2) Cartilha sobre os Direitos das Vítimas e Familiares.

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas e o CNOMP, lançou, em março de 2025, a Cartilha sobre os Direitos das Vítimas e Familiares, com orientações sobre o acesso à informação, à proteção, ao apoio e à reparação, conforme previsto na Resolução CNMP nº 243/2021.



8.3) 3ª edição da Cartilha de Orientações



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

sobre a Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher



Em março, a Ouvidoria Nacional, em parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas e o CNOMP, realizou o lançamento da 3ª edição da Cartilha de Orientações sobre a

Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher, que busca ajudar as mulheres a identificarem situações de violência, conhecerem os serviços oferecidos pela Ouvidoria das Mulheres e se tornarem multiplicadoras dessas informações.

Também foi lançada a 2ª edição da Cartilha de Orientações sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação, com foco na conscientização, orientação para denúncias, acolhimento das vítimas e promoção de um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

8.4) Boletim Informativo Mensal da Ouvidoria Nacional

Divulgar, de forma resumida e acessível, as principais atividades, ações e dados do



mês, reforçando a transparência e a comunicação institucional. A publicação estará disponível mensalmente no portal da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. A primeira edição foi lançada em Abril/2025.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



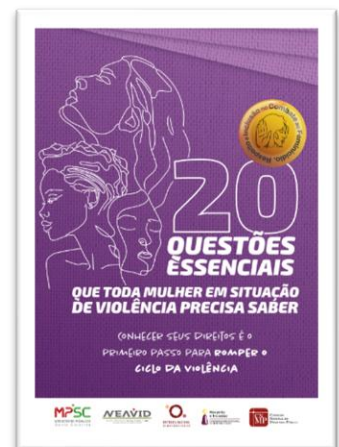
8.5) PUBLICAÇÃO – Compilado de Normativas Aplicáveis às Ouvidorias Gerais do Ministério Público Brasileiro

Com o objetivo de organizar e facilitar o acesso às principais normas que regem a atuação das Ouvidorias no Ministério Público, a Ouvidoria Nacional

elaborou um compilado digital contendo leis, resoluções, recomendações, enunciados e orientações técnicas. A iniciativa busca subsidiar a prática institucional, fortalecer a segurança jurídica e contribuir para a uniformização e o aprimoramento da atuação das Ouvidorias em todo o país.

8.6) Cartilha: 20 Questões Essenciais que Toda Mulher em Situação de Violência Precisa Saber”.

Iniciativa da Ouvidoria das Mulheres, em parceria com o Ministério Público de Santa Catarina (MPSC), idealizada pela conselheira Ivana Cej, Ouvidora Nacional do Ministério Público, e pela procuradora-geral de Justiça Vanessa Cavalazzi.



O material foi concebido como um instrumento de orientação e empoderamento, reunindo informações jurídicas e práticas sobre direitos, medidas protetivas, canais de denúncia e serviços disponíveis na rede de apoio às vítimas. Escrita em linguagem acessível e didática, a cartilha busca aproximar o Ministério Público das mulheres em situação de violência, contribuindo para o fortalecimento da escuta humanizada e para a promoção de uma atuação institucional mais acolhedora, informada e articulada.

8.7) Como fazer sua manifestação na Ouvidoria Nacional

Em setembro foi lançada a cartilha “Como Fazer sua Manifestação na Ouvidoria



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



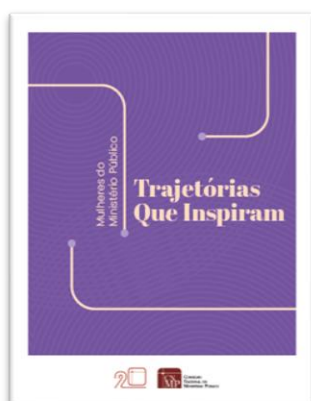
Nacional”, publicação voltada à orientação do cidadão sobre as formas de acesso, os tipos de manifestação e as etapas de tramitação no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Elaborada em linguagem clara e acessível, a cartilha busca estimular o exercício da cidadania e

ampliar a compreensão sobre o papel das Ouvidorias como canais legítimos de participação social, reforçando o compromisso institucional com a transparência, a escuta qualificada e a aproximação com a sociedade.

8.8) “Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública”



Resultado do Grupo de Trabalho Interinstitucional formado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pela Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública (CSP), a publicação de caráter orientativo, sistematiza boas práticas, diretrizes e mecanismos de cooperação destinados a aprimorar a articulação entre o Ministério Público e os órgãos de segurança pública, assegurando maior efetividade ao controle externo da atividade policial e à defesa dos direitos humanos.



8.9) Trajetórias “Mulheres do Ministério Público: Trajetórias que Inspiram”

Elaborada pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a publicação reúne registros biográficos e depoimentos inéditos de mais de 70 mulheres pioneiras das 30 unidades e ramos ministeriais e deste Conselho Nacional do Ministério Público, que romperam barreiras e abriram caminho para novas gerações de lideranças femininas. O



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

lançamento está previsto para 12 de dezembro de 2025, com ampla divulgação e distribuição às Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União. A iniciativa reafirma o compromisso institucional com a igualdade de gênero, a memória institucional e a valorização da trajetória feminina no sistema de Justiça.



8.10) “Memórias – Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro”

Com o objetivo preservar a história das Ouvidorias do Ministério Público, resgatando trajetórias de ex-ouvidores e ex-ouvidoras que contribuíram para sua consolidação, a publicação valoriza a memória institucional, reconhece experiências relevantes e reforça o papel das Ouvidorias na defesa da cidadania e no fortalecimento democrático.

8.11) 3ª Edição da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON)

Em continuidade à política institucional de transparência ativa e difusão de conhecimento técnico, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público prevê, para **2026**, o lançamento da **3ª Edição da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON)**, com o tema **“Ouvidoria Nacional e Conexão Social”**. A publicação terá como finalidade fortalecer a comunicação institucional, sistematizar experiências e boas práticas, divulgar estudos e reflexões sobre escuta qualificada e participação cidadã, e ampliar o intercâmbio entre as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, consolidando a REVON como instrumento de integração, memória institucional e aprimoramento contínuo da atuação em rede.

9. CAMPANHAS EXECUTADAS EM 2025

9.1) Ouvidoria Nacional



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL



Ao longo de 2025, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público intensificou suas iniciativas de divulgação, com foco na ampliação do acesso aos canais de atendimento e na promoção do conhecimento sobre seu papel enquanto instância de escuta e participação social. As campanhas buscaram aproximar a instituição da sociedade, estimulando o uso consciente e qualificado dos canais disponíveis, além de reforçar a importância da manifestação cidadã para o aprimoramento da atuação ministerial.

9.2) DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA



NACIONAL

9.3) CAMPANHA - Ouvidoria Interna



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

Com foco no público interno do Conselho Nacional do Ministério Público, a campanha busca fortalecer a cultura de escuta, diálogo e participação dentro da instituição. A iniciativa tem como objetivos divulgar o papel da Ouvidoria Nacional, ampliar o



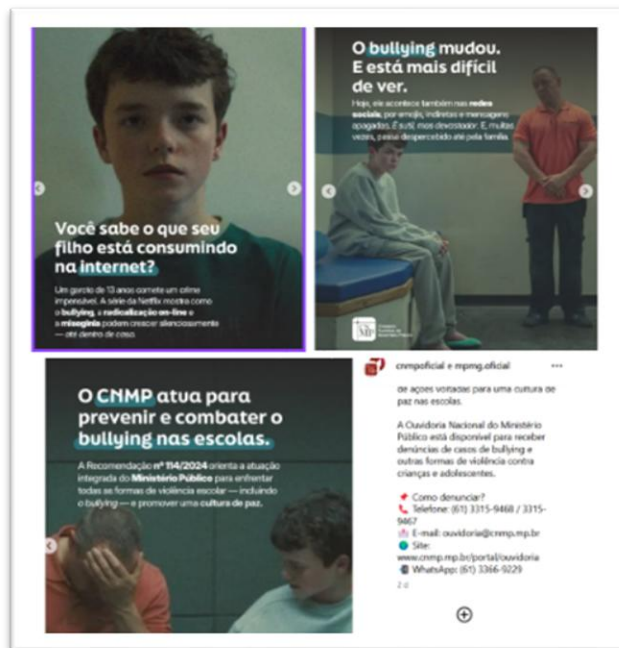
conhecimento sobre seus canais de atendimento e incentivar o registro de manifestações. Como parte das ações, foram fixados cartazes informativos nas dependências do órgão, com orientações sobre a utilização dos canais disponíveis e as garantias de sigilo e proteção ao manifestante.

A segunda edição da campanha “Ouvidoria Interna” visa fortalecer a integração da Ouvidoria Nacional com os setores do Conselho Nacional do Ministério Público voltados ao cuidado e valorização dos(as) servidores(as), como a Comissão de Ética, Saúde Integral e Gestão de Pessoas. A ação busca fomentar o diálogo institucional, promover a escuta qualificada no ambiente de trabalho e consolidar a Ouvidoria como espaço legítimo de acolhimento, orientação e aprimoramento institucional.





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



9.4) Campanha sobre Cyberbullying – Parceria com a Comissão da Infância e Juventude do CNMP

Campanha de conscientização sobre o cyberbullying, com foco na prevenção e no enfrentamento da violência digital contra crianças e adolescentes. A iniciativa teve como referência a série da Netflix "Tá Tudo Certo", utilizada como ponto de partida para o diálogo com o público

jovem. A ação buscou informar a sociedade sobre os riscos e impactos do cyberbullying, divulgar os canais de denúncia e fortalecer a proteção dos direitos infantojuvenis no ambiente virtual.

9.5) Campanha - Direitos para Todos: Justiça e Inclusão

A campanha "Direitos para Todos: Justiça e Inclusão" busca incentivar a participação cidadã, destacando que mulheres, crianças, idosos, pessoas com deficiência e outros grupos em situação de vulnerabilidade podem registrar denúncias, reclamações e sugestões de forma segura e acessível. Nesse contexto, foram desenvolvidas ações específicas de enfrentamento à discriminação racial e à discriminação sexual, com foco na divulgação dos canais da Ouvidoria e no incentivo





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

ao registro de denúncias de práticas discriminatórias, reforçando o compromisso institucional com a promoção da igualdade e a proteção dos direitos fundamentais.

Foram também lançadas duas campanhas nacionais no âmbito da ação “Ouvidoria para Todos” — uma voltada ao combate à adultização infantil virtual e outra dedicada à prevenção e ao enfrentamento do tráfico de pessoas.

9.6) Canal Especializado - Ouvidoria das Mulheres

Em 2025, a Ouvidoria Nacional promoveu campanha de divulgação da Ouvidoria das Mulheres, com foco no enfrentamento à violência de gênero e ao assédio, incentivando o registro de denúncias sobre diferentes formas de violência e violações de direitos que afetam mulheres em diversos contextos.





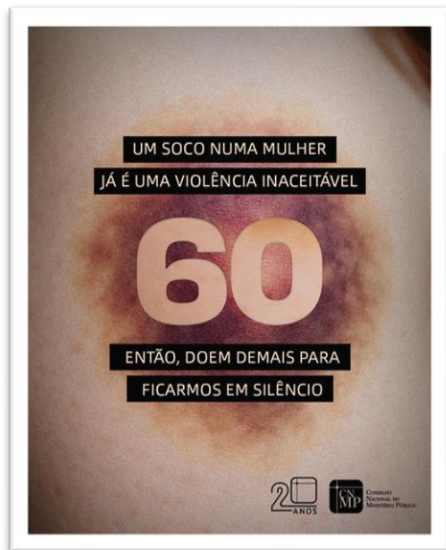
CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

Entre as iniciativas, destaca-se a campanha de combate ao assédio no Carnaval, desenvolvida em parceria com a SECOM, que ganhou abrangência nacional a partir da adesão de diversas unidades do Ministério Público brasileiro, ampliando a divulgação dos canais especializados de atendimento e reforçando a importância da denúncia.





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



Houve, ainda, o desenvolvimento de campanha institucional sobre um episódio de violência de gênero, conduzida pela Secom em parceria com a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, que alcançou o maior engajamento da história das redes sociais do CNMP, mobilizando milhares de pessoas em todo o país. A ação, inspirada na ampla repercussão do caso, reforçou o compromisso do Conselho com o enfrentamento à violência de gênero e destacou o papel da Ouvidoria das Mulheres como canal de acolhimento, orientação e encaminhamento de

denúncias, contribuindo para ampliar a conscientização social e fortalecer a rede de proteção às vítimas.

Em dezembro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público promoverá a finalização da campanha “21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres”, iniciativa de alcance internacional que visa conscientizar a sociedade sobre as múltiplas formas de violência de gênero e incentivar a participação ativa de instituições e cidadãos na promoção da igualdade e da justiça social. A ação integra



o calendário oficial do movimento global dos 16 Dias de Ativismo, ampliado no Brasil para 21 dias, e contará com ações coordenadas de comunicação, mobilização e educação em direitos, realizadas em parceria com a Rede de Ouvidorias do Ministério

Público brasileiro.

9.7) Canal Especializado – Ouvidoria de Combate à Violência policial

Ao longo de 2025, o Canal Especializado de Combate à Violência Policial



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

consolidou-se como espaço dedicado ao recebimento e encaminhamento de denúncias relacionadas a abusos na atuação policial, fortalecendo o controle externo e ampliando a proteção de direitos





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

10. CASOS EMBLEMÁTICOS

1. Caso Internacional

- Vítima brasileira de violência doméstica em Portugal.
- Instauração de PCI pelo Ministério Público Federal.
- Prestação de assistência consular e retorno da mãe com seus filhos ao Brasil.

2. Caso Melhem

- 11. Situações de importunação sexual e violência física contra humorista.
- 12. Novas vítimas relataram eventos semelhantes.
- 13. Investigação conduzida pelo Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ) e pelo Ministério Público do Trabalho (MPT).

3. Caso Klein

- Vítimas de aliciamento, violência sexual e trabalho forçado.

11. PROPOSIÇÕES/ORIENTAÇÕES

11.1) Resolução nº 309/2025 - Dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União.

Por iniciativa da Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Lúcia Franco Cei, foi aprovada a Resolução CNMP nº 309/2025, que revoga a Resolução nº 95/2013 e atualiza a regulamentação das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público. A norma fortalece o papel das ouvidorias como canais de diálogo com a sociedade, estabelece critérios para escolha de ouvidores-gerais, amplia conceitos de atendimento humanizado e escuta qualificada, regulamenta canais especializados (como a Ouvidoria das Mulheres e o Canal de Combate à Violência Policial) e prevê capacitações contínuas, transparência ativa e publicação periódica de relatórios estatísticos.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

11.2) Proposição - Instituir as Coordenações Administrativa, Jurídica e de Inovações e Projetos no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

A proposta apresentada pela ouvidora nacional, conselheira Ivana Cej, durante a 9ª Sessão Ordinária do Conselho Nacional do Ministério Público, acrescenta o artigo 7º-A à Resolução nº 212/2020 para institucionalizar as Coordenações Administrativa, Jurídica e de Inovações e Projetos no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, organizando a divisão interna de atribuições sem aumento de despesas. A justificativa aponta a evolução das Ouvidorias-Gerais, a edição da Resolução nº 309/2025 e o fortalecimento dos canais especializados.

11.3) Proposição - código de ética das ouvidorias do ministério público

Com o objetivo de estabelecer parâmetros éticos para orientar a atuação das Ouvidorias e fortalecer a confiança pública, a legitimidade institucional e a transparência administrativa. Construída em conjunto com o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e com a colaboração das Ouvidorias dos Estados e da União, a proposta consolida princípios como imparcialidade, integridade, prevenção da revitimização, proteção de dados pessoais e responsabilidade institucional no tratamento das manifestações. Após apresentação na 16ª Sessão Ordinária de 2025 do CNMP, a matéria segue para distribuição a relatoria, conforme o Regimento Interno.

11.4) ORIENTAÇÃO Nº 01 - CAPACITAÇÃO CONTINUADA

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público publicou a Orientação nº 1/2025, no Diário Eletrônico do Conselho Nacional do Ministério Público, instituindo uma política de capacitação continuada para servidores e colaboradores da Rede de Ouvidorias, com a realização mínima de dois cursos por semestre, voltados a temas como escuta ativa, comunicação empática, acolhimento humanizado, tratamento de manifestações sensíveis, acesso à informação, ética, integridade e resolução de conflitos. A iniciativa está alinhada às Resoluções nº 205/2018 e nº 95/2013, que reforçam a qualificação permanente como condição para a prestação de atendimento público de qualidade. A

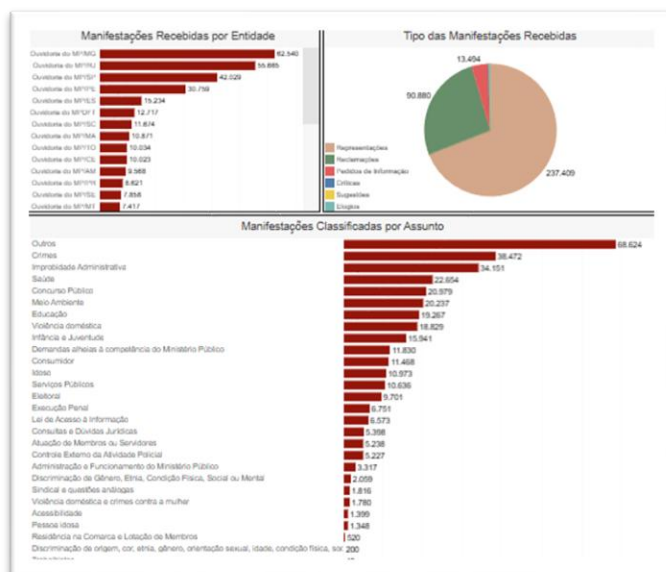
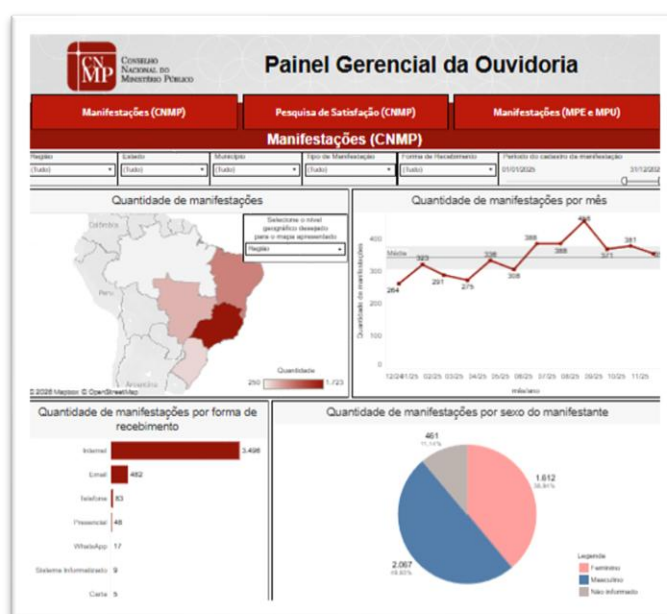


CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

orientação ainda ressalta a utilização de cursos da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), por meio da Escola Virtual de Governo, e a possibilidade de certificação em ouvidoria no âmbito do Profoco, concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Enap mediante a conclusão de dez cursos na modalidade a distância.

12. ESTATÍSTICA

As manifestações recebidas evidenciam a centralidade da escuta qualificada no âmbito da Ouvidoria Nacional. Do total de **3.814** registros analisados, 46,55% correspondem a demandas de natureza reclamante. As representações representam 37,07% do volume total, demonstrando a confiança dos cidadãos no Ministério Público para comunicação de fatos relevantes à atuação



institucional. Já os pedidos de informações perfazem 11,88%, enquanto sugestões e críticas somam, cada uma, 2,05% das manifestações. O conjunto dos dados revela um cenário de participação ativa da sociedade e reforça o papel estratégico das Ouvidorias na promoção de transparência, cidadania e acesso à justiça.

Foram recebidas **148**



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

manifestações no canal especializado da **Ouvidoria de Combate à Violência Policial e 428 na Ouvidoria das Mulheres**.

Em 2025, a distribuição regional das manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional evidencia a ampla capilaridade do canal de atendimento em todo o território brasileiro. O Sudeste concentrou **49,2%** dos registros, mantendo-se como a região de maior demanda, seguido pelo Nordeste, responsável por **24,0%** das manifestações. O Norte apresentou **12,4%**, índice que revela crescimento significativo da participação regional, enquanto o Sul respondeu por **10,5%** do total. Já o Centro-Oeste registrou **3,9%**, refletindo padrão estável de procura. Esses dados, considerados em conjunto, reforçam a abrangência nacional da escuta institucional e permitem identificar tendências territoriais relevantes para o aprimoramento das estratégias de atendimento e comunicação.

No recorte por gênero, observa-se que **55%** das manifestações foram apresentadas por homens, enquanto **45%** tiveram autoria feminina. A aproximação proporcional entre os grupos reforça a ampliação do acesso das mulheres aos canais de escuta da Ouvidoria Nacional, indicando maior confiança institucional e maior percepção de acolhimento, especialmente em temas sensíveis que demandam proteção e resposta qualificada.

Quanto à forma de recebimento das manifestações, observa-se predominância do canal **Internet**, que respondeu por **76,0%** dos registros e segue como principal porta de entrada das demandas. O **e-mail** representou **17,0%**, indicando expansão no uso desse meio. Os atendimentos por **telefone** corresponderam a **3,0%**, enquanto os contatos **presenciais** totalizaram **1,8%**. As formas de recebimento por **WhatsApp** (0,3%) e **carta** (0,2%) mantiveram participação residual, refletindo um perfil de acesso predominantemente digital.

No recorte por assunto, observa-se que as manifestações relacionadas à **Administração e funcionamento do Ministério Público** permanecem como o principal grupo temático, com **19,80%** do total. Em seguida, destacam-se as **demandas alheias à competência do Ministério Público (11,10%)** e os registros sobre a **atuação de membros e servidores (10,30%)**. As manifestações envolvendo **violência doméstica e crimes contra a mulher** alcançaram **9,80%**, evidenciando a relevância dessa agenda no atendimento da Ouvidoria Nacional. As **demandas**



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

genéricas ou imprecisas representaram **7,40%**, enquanto temas como **Lei de Acesso à Informação (5,20%)**, **crimes (3,50%)**, **concurso público (3,70%)** e **controle externo da atividade policial (2,90%)** apresentaram incidência intermediária. Os demais assuntos distribuíram-se entre áreas como **serviços públicos, meio ambiente, consultas jurídicas, infância e juventude, saúde e improbidade administrativa**, todas com percentuais menores, compondo o mosaico temático que caracteriza o perfil das demandas recebidas em 2025.

Perfil dos Manifestantes – Sexo

Quanto ao perfil dos manifestantes, observou-se a seguinte distribuição:

- Masculino: 2.067 manifestações (49,03%)
- Feminino: 1.612 manifestações (38,87%)
- Não informado: 461 manifestações (11,51%)

Os dados indicam participação de ambos os sexos, com predominância masculina, além de percentual relevante de registros sem identificação, o que reforça a importância de estratégias contínuas de qualificação cadastral e comunicação inclusiva.

12.1) Estatística Nacional

Em **2025**, o sistema de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro registrou **284.040 manifestações**. Desse total, o **Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP)** concentrou **82.540 manifestações**, correspondentes a **29,06%** do total nacional. O **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ)** registrou **55.865 manifestações**, equivalentes a **19,67%**. O **Ministério Público do Estado da Bahia (MPBA)** contabilizou **42.029 manifestações**, representando **14,79%**. O **Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG)** registrou **30.759 manifestações**, correspondentes a **10,83%**, enquanto o **Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR)** somou **15.234 manifestações**, equivalentes a **5,36%**. As demais unidades da Federação, consideradas de forma consolidada, totalizaram **57.613 manifestações**, o que corresponde a **20,29%** do total registrado no país.

No recorte regional, a **Região Sudeste** concentrou **169.164 manifestações**,



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

correspondentes a **59,56%** do total nacional. A **Região Nordeste** registrou **70.858 manifestações**, equivalentes a **24,95%**. A **Região Sul** contabilizou **28.404 manifestações**, correspondentes a **10,00%**. A **Região Norte** somou **9.942 manifestações**, o que representa **3,50%**, enquanto a **Região Centro-Oeste** registrou **5.672 manifestações**, equivalentes a **2,00%** do total nacional.

Quanto ao **tipo de manifestação**, foram registradas **237.409 Reclamações**, correspondentes a **83,59%** do total. As **Representações** somaram **90.880 registros**, equivalentes a **32,00%**. Os **Pedidos de Informação** totalizaram **13.494 manifestações**, correspondentes a **4,75%**. As **Sugestões, Críticas e Elogios**, consideradas de forma consolidada, totalizaram **4.257 manifestações**, equivalentes a **1,50%** do total registrado.

No que se refere à **forma de recebimento**, o **sistema informatizado (Ouvidoria Cidadã)** registrou **3.498 manifestações**, correspondentes a **85,10%** dos registros. O **e-mail** contabilizou **482 manifestações**, equivalentes a **11,70%**. O **telefone** foi utilizado em **83 registros**, correspondentes a **2,02%**, enquanto o **atendimento presencial** somou **48 manifestações**, equivalentes a **1,17%**. O **WhatsApp** registrou **17 manifestações**, correspondentes a **0,41%**, e a **correspondência física** contabilizou **5 manifestações**, equivalentes a **0,12%**.

Tipologia das Manifestações (MPE e MPU)

No conjunto das manifestações recebidas no âmbito dos Ministérios Públicos Estaduais e do Ministério Público da União, observou-se a seguinte distribuição por tipo:

- Reclamações: 237.409 manifestações (≈ 83,6%)
- Representações: 90.880 manifestações (≈ 32,0%)
- Pedidos de Informação: 13.494 manifestações (≈ 4,7%)

Os dados demonstram a predominância de reclamações e representações, evidenciando o uso das ouvidorias como instâncias centrais para o recebimento de demandas relacionadas à atuação institucional e funcional do Ministério Público, além do exercício do direito de acesso à



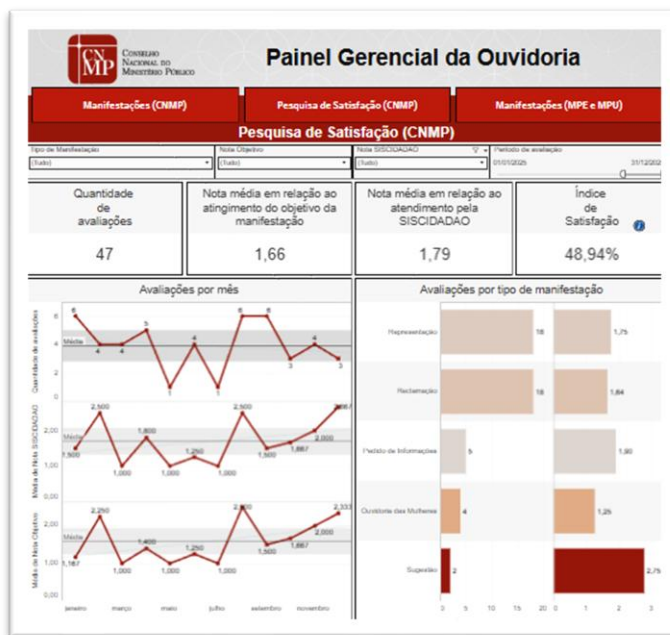
CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

informação.

5. Pesquisa de Satisfação

Em 2025, foram registradas 47 avaliações na Pesquisa de Satisfação do CNMP, com os seguintes indicadores:

- Nota média quanto ao atingimento do objetivo da manifestação: 1,66
- Nota média quanto ao atendimento prestado pela SICSIDÃO: 1,79
- Índice geral de satisfação: 48,94%



Os resultados fornecem subsídios objetivos para o monitoramento da qualidade do atendimento, permitindo a identificação de oportunidades de aprimoramento dos fluxos, da comunicação institucional e das respostas fornecidas aos cidadãos.

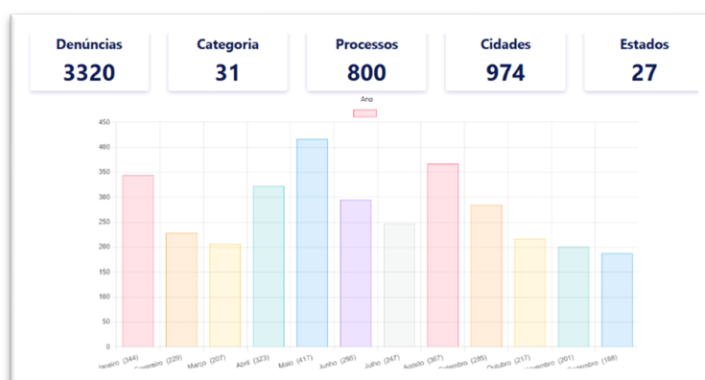
6. Radar Ambiental



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Em **2025**, o **Radar Ambiental** registrou **3.320 denúncias**, distribuídas ao longo de todos os meses do ano, com maior volume em **maio (417 registros – 12,6%)**, **agosto (367 – 11,0%)**, **abril (323 – 9,7%)** e **junho (295 – 8,9%)**. Os meses com menor número de registros foram **dezembro (188 – 5,7%)**, **novembro (201 – 6,1%)** e **março (207 – 6,2%)**. A média mensal de denúncias foi de aproximadamente **277 registros**, evidenciando fluxo contínuo de comunicações ambientais ao longo do exercício.

Quanto às **categorias das denúncias**, destacaram-se **Poluição Sonora**, com **706 registros (21,3%)**, e **Dano Ambiental**, com **676 registros (20,4%)**, que, conjuntamente, corresponderam a **41,7%** do total anual. Em seguida, figuraram **Desmatamento**, com **431 denúncias (13,0%)**, e **Queimadas**, com **303 registros (9,1%)**.



Também apresentaram incidência relevante as categorias **Empreendimento de Grande Impacto (125 – 3,8%)**, **Descarte Irregular de Lixo (133 – 4,0%)**, **Maus-Tratos a Animais**

(145 – 4,4%) e **Poluição do Ar (92 – 2,8%)**. As demais categorias, consideradas individualmente, apresentaram percentuais inferiores a **2%**, compondo, em conjunto, o restante das denúncias registradas no Radar Ambiental ao longo de 2025.

7. Análise Consolidada



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

De forma consolidada, os dados estatísticos de 2025 demonstram que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e a Rede de Ouvidorias exercem papel estruturante na escuta qualificada da sociedade, com alta resolutividade (89,4%), ampla adesão aos canais digitais (mais de 96%) e crescente utilização do sistema em âmbito nacional.

O uso intensivo de ferramentas de Business Intelligence, aliado à padronização de indicadores e à integração das bases de dados, fortalece a capacidade institucional de monitoramento, diagnóstico e transparência ativa, contribuindo para o aprimoramento contínuo da atuação do Ministério Público brasileiro.

13. NOSSOS CANAIS

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

 **WhatsApp**
(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**