Conselho Nacional do Ministério Público

RELATÓRIO SEMESTRAL

OUVIDORIA NACIONAL

2020

Conselho Nacional do Ministério Público

Relatório Semestral

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Janeiro a Junho de 2020

Ouvidor Nacional do Ministério Público

Oswaldo D'Albuquerque

Membro Auxiliar

Vinícius Menandro Evangelista de Souza

Membros Colaboradores

Andréa Moura Santos Sampaio

Rita de Cássia Maia Baptista

Maria Gabriela Prado Manssur

Equipe

Alessandra Meireles Silva (Servidora)

Astrogildo Guedes (Servidor)

Camila Mattos de Pinho (Servidora)

Eraldo Júnio Mendes dos Santos (Apoio Administrativo)

Fábio Augusto Lima Rodrigues (Servidor)

INTRODUÇÃO

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

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

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

Os dados estatísticos foram obtidos por meio de banco de dados disponíveis no 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, por mensagens *in box* recebidas pela rede social *Facebook e* pelo recebimento de e-mails mediante o correio eletrônico *ouvidoria@cnmp.mp.br*.

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

No âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, normativa interna restringiu a circulação de pessoas, fato que impediu, por longo período no primeiro semestre, a realização de atendimentos presenciais. No entanto, mesmo diante das dificuldades por todos enfrentadas, a Ouvidoria Nacional ampliou seus canais de atendimento ao cidadão, o qual poderá obter informações ou, até mesmo, formular representações por meio do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp.*

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

❖ Ações Desenvolvidas

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

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

Esta aproximação e interlocução com as Ouvidorias resultou na implementação de um dos principais projetos já realizados no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, o qual, em cumprimento à norma contida no art. 34, inciso II do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público, instituiu a ***Rede de Ouvidorias do Ministério Público***, com a finalidade de integrar as Ouvidorias que compõem o Ministério Público dos Estados e da União.

Com a mesma relevância, ainda neste primeiro semestre, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público qualificou sua rede de atendimento, criando canal específico para o recebimento de denúncias relativas a casos de violência contra a mulher. A ***Ouvidoria das Mulheres***, instituída mediante a Portaria CNMP-PRESI nº 77, de 21 de maio de 2020, tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher, tendo atuado em seus primeiros 40 (quarenta) dias em cerca de 38 (trinta e oito) manifestações envolvendo os mais variados tipos de violência contra as mulheres.

Ainda no primeiro semestre do ano de 2020, o Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público deliberou e aprovou o regimento interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Instituído mediante da Resolução nº 212/2020. Tal ato normativo é mais uma das medidas implementadas para a reestruturação e ampliação das atribuições da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

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

de pedidos de informação encaminhados ao Conselho Nacional.

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

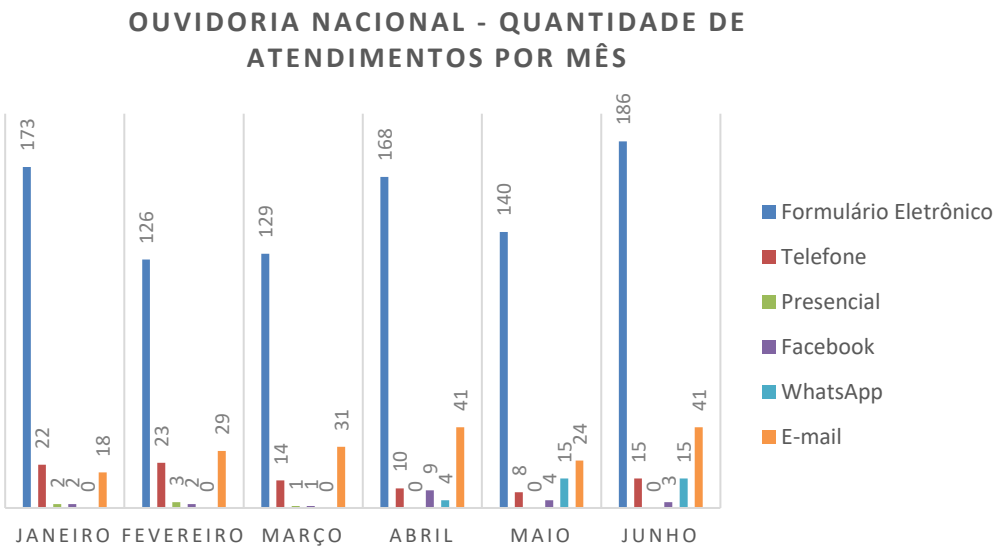
- **Dados estatísticos relativos aos atendimentos realizados no Primeiro Semestre**

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

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

Assim, registra-se neste relatório que, no período de janeiro a junho de 2020, foram realizados pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP), um total de 1.259 (mil duzentos e cinquenta e nove) atendimentos, conforme tabela e gráfico a seguir registrados:

ATENDIMENTOS OUVIDORIA NACIONAL							
Mês	**Formulário Eletrônico**	**Telefone**	**Presencial**	**Facebook**	**WhatsApp**	**E-mail**	**Total**
Janeiro	173	22	2	2	0	18	217
Fevereiro	126	23	3	2	0	29	183
Março	129	14	1	1	0	31	176
Abril	168	10	0	9	4	41	232
Maio	140	8	0	4	15	24	191
Junho	186	15	0	3	15	41	260
Total	922	92	6	21	34	184	1259



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

Também está disponível ao cidadão o atendimento ***por meio da mídia social Facebook***, na página oficial do CNMP. O contato é realizado por meio das mensagens *inbox* da rede social. Da mesma forma que os atendimentos telefônicos, os contatos por esta mídia não geram números de protocolo automaticamente em sistema próprio da Ouvidoria. Caso a demanda seja pertinente às competências do CNMP, o cidadão é orientado a formalizar sua demanda por escrito no formulário eletrônico do Portal do CNMP ou por via postal.

Já em relação aos ***atendimentos presenciais***, estes são realizados no térreo do edifício-sede no CNMP, em Brasília/DF. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 12 às 19 horas. Essa modalidade de atendimento, mesmo não sendo o principal meio de coleta de manifestações da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, é de extrema relevância, na medida em que materializa o verdadeiro propósito das Ouvidorias, ouvindo diretamente o cidadão e indicando-lhe o caminho mais adequado para a efetiva prestação do serviço público almejado.

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

O formulário é de fácil acesso e de simples preenchimento.

Como uma ferramenta eletrônica, é possível que a Ouvidoria obtenha mais dados dos

usuários, de uma forma mais eficiente, tais como gênero, personalidade civil e escolaridade; além de permitir aplicar rápidas avaliações da página e do atendimento realizado.

No primeiro semestre de 2020, foram recebidas e processadas 922 (novecentas e vinte e duas) manifestações por meio eletrônico, com uma média aproximada de cerca de 153 (cento e trinta e sete) por mês.

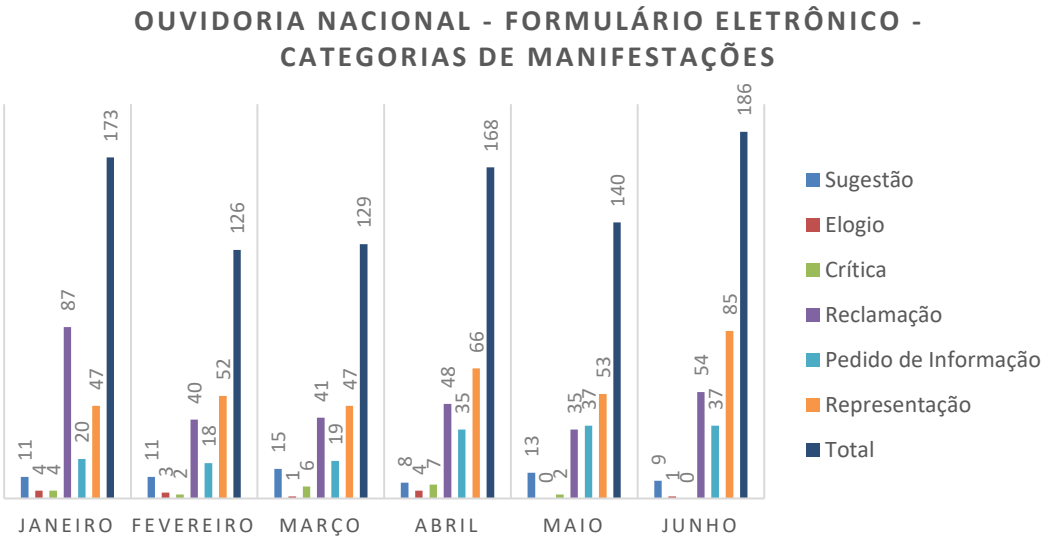
No formulário, possibilita-se a classificação das manifestações por categorias, sendo que a Ouvidoria Nacional aplica em suas rotinas de trabalho as seis categorias previstas no anexo da Resolução CNMP nº 95/2013: (i) sugestão, (ii) elogio, (iii) crítica, (iv) reclamação, (v) pedido de informação, (vi)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

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

A tabela e o gráfico abaixo mostram os resultados do primeiro semestre por classe de manifestação a cada mês, relativas às demandas extraídas do formulário eletrônico:

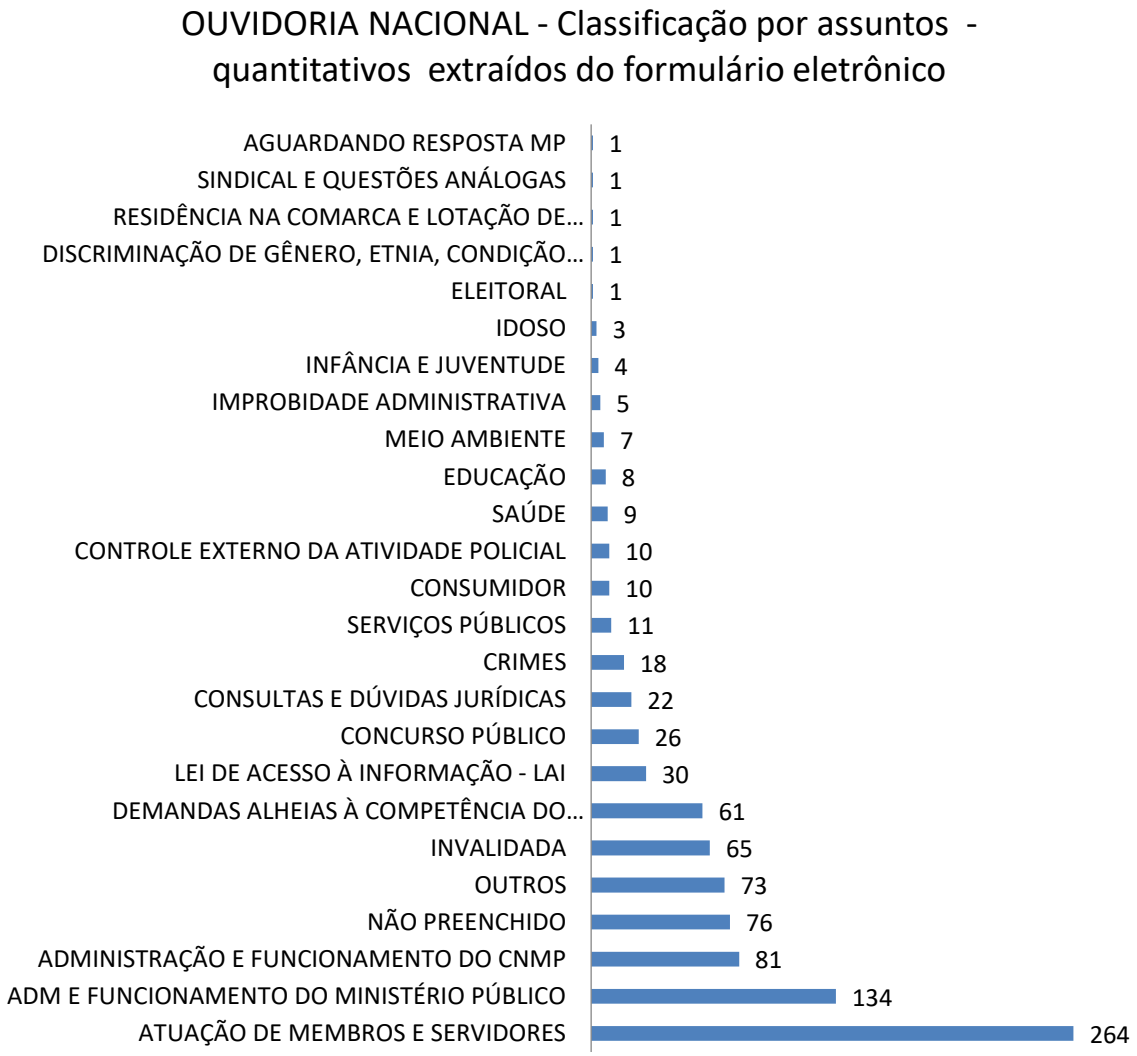
FORMULÁRIO ELETRÔNICO - CATEGORIAS

Mês	Sugestão	Elogio	Crítica	Reclamação	Pedido de Informação	Representação	Total
Janeiro	11	4	4	87	20	47	173
Fevereiro	11	3	2	40	18	52	126
Março	15	1	6	41	19	47	129
Abril	8	4	7	48	35	66	168
Maio	13	0	2	35	37	53	140
Junho	9	1	0	54	37	85	186
Total	67	13	21	305	166	350	922



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

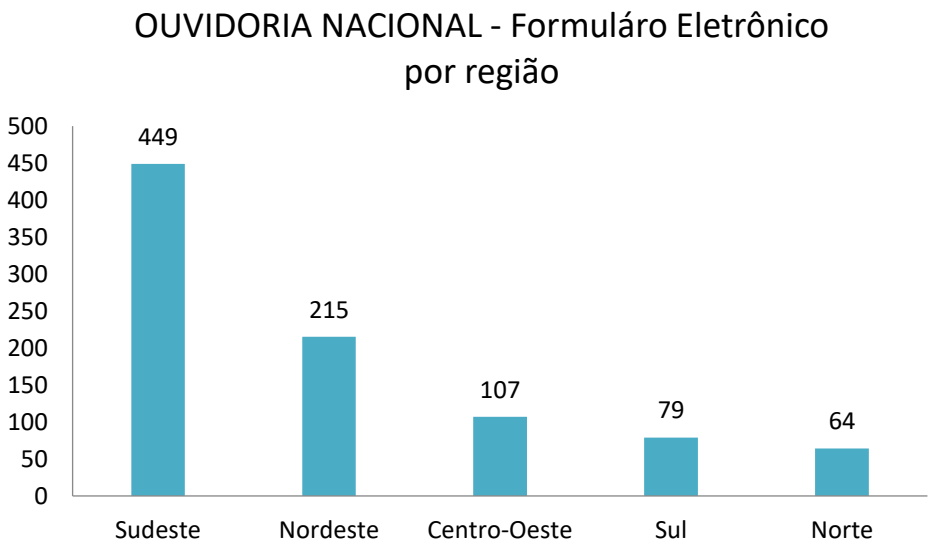
Também por meio do formulário eletrônico é possível classificar as manifestações por assunto, definidos de acordo com o anexo da Resolução CNMP nº 95 de 22 de maio de 2013. O gráfico abaixo demonstra, estatisticamente, as principais preocupações do cidadão que aportaram na Ouvidoria Nacional do Ministério Público no primeiro semestre do ano de 2020, vejamos:



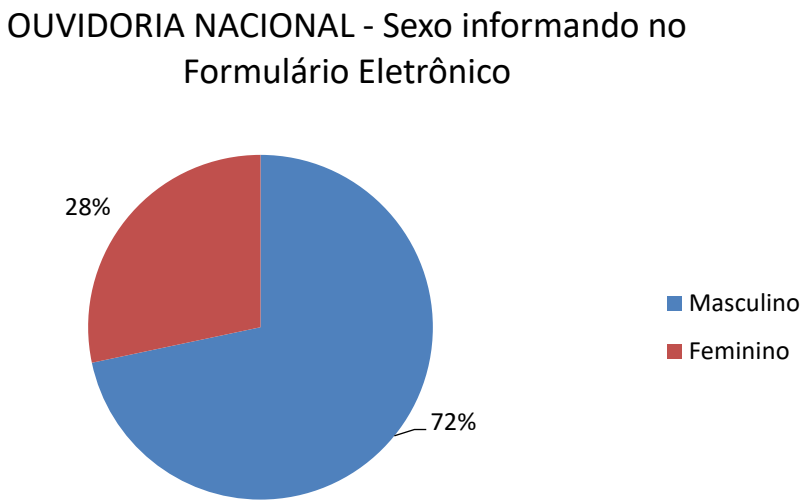
Ainda em relação a esta classificação, merece especial destaque o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional do Mistério Público relativas aos pedidos de informação formulados com base na Lei de Acesso à Informação. Este quantitativo ganha destaque na medida em que materializa indicador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

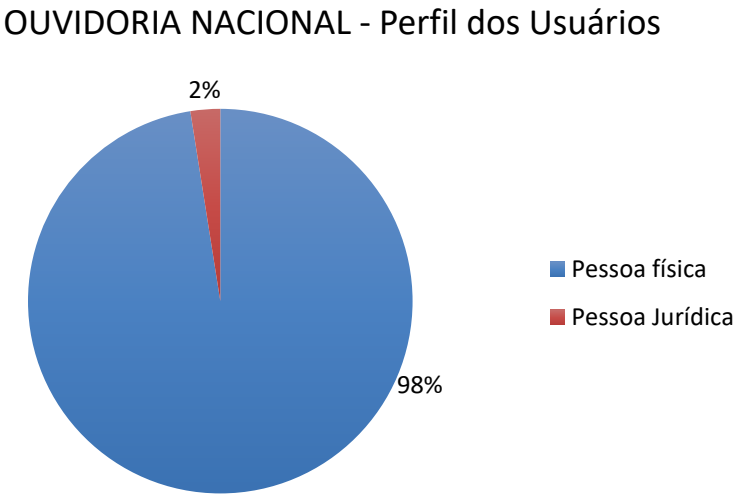
Assim, no primeiro semestre do ano de 2020, foram recebidos pela Ouvidoria Nacional do Ministério 30 (trinta) Pedidos de Informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação.

Na análise das manifestações por região brasileira, nota-se que a região mais demandante, novamente, foi a Sudeste (49%). Por outro lado, a região menos demandante foi a Norte, com cerca de 7% do total.

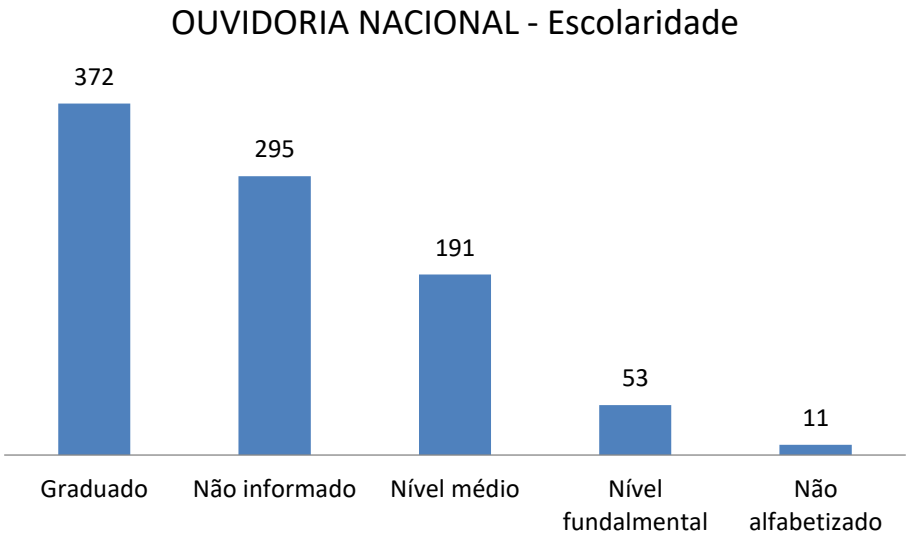


Na análise do perfil dos usuários que buscam o atendimento eletrônico da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, verificou-se que a maioria é do gênero masculino (71%) e de personalidade civil de pessoa física (98%).



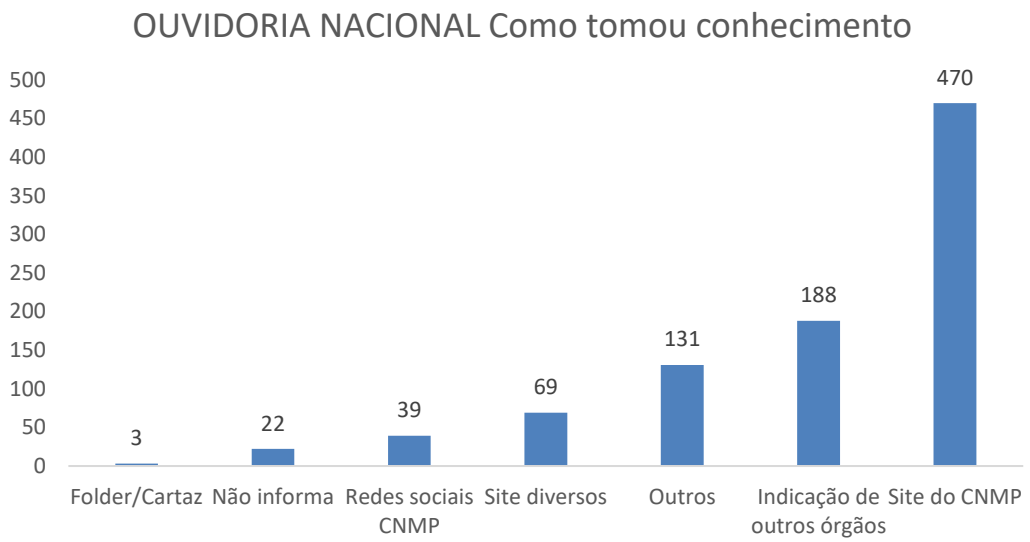


Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, a maioria declarou ser graduada (40%). Cumpre registrar a constatação a respeito do percentual significativo de demandantes que optaram por não informar seu nível de escolaridade, cerca de 32%.

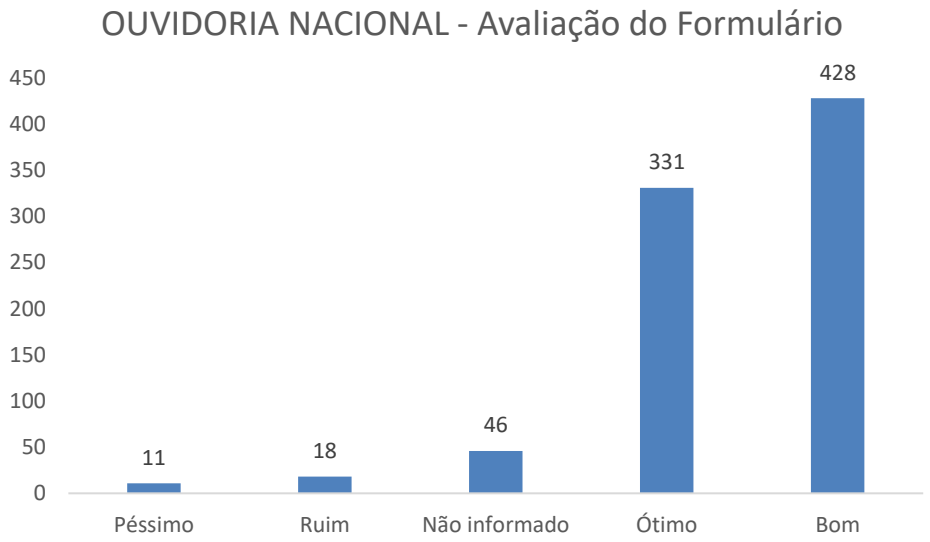


Quando questionados de que maneira tomaram conhecimento da Ouvidoria, a forma mais comum foi pelo próprio site eletrônico do CNMP (51%), o que é entendido como resultado positivo,

pois uma das preocupações da unidade é justamente que o usuário, ao acessar o portal do CNMP, encontre facilmente o formulário eletrônico da ouvidoria. Por isso, logo na página principal do Portal do CNMP, há mais de um link de acesso disponível.



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



Sobre as avaliações negativas, "ruim" (4%) e "péssimo" (1%), ainda que percentualmente baixas, cabe avaliar a possibilidade de uma pesquisa mais aprofundada junto aos que assim classificaram para coleta de sugestões de melhoria.

Além da avaliação relativa à qualidade do formulário preenchido pelo manifestante, cumpre ressaltar que, durante o tratamento das manifestações, a cada informação encaminhada automaticamente pelo sistema de ouvidoria ao e-mail do manifestante, formula-se o seguinte questionamento: “esta resposta ofereceu ajuda?”.

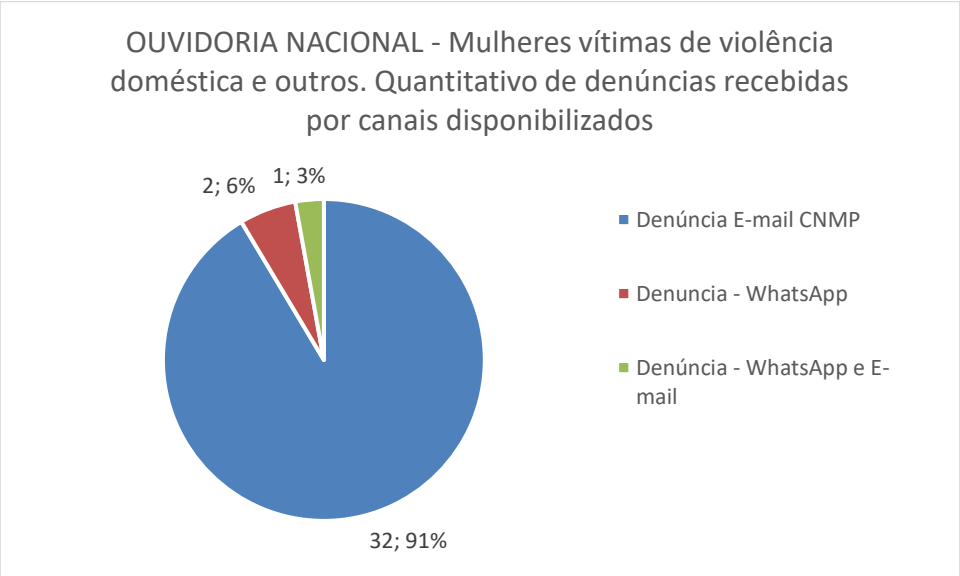
De fato, a utilização de tal sistemática ainda não é a mais apropriada, tendo em vista que não permite a avaliação do trabalho realizado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, acabando por retratar a reação ou a percepção do cidadão manifestante com as informações ou esclarecimentos prestados pela Unidade do Ministério Público.

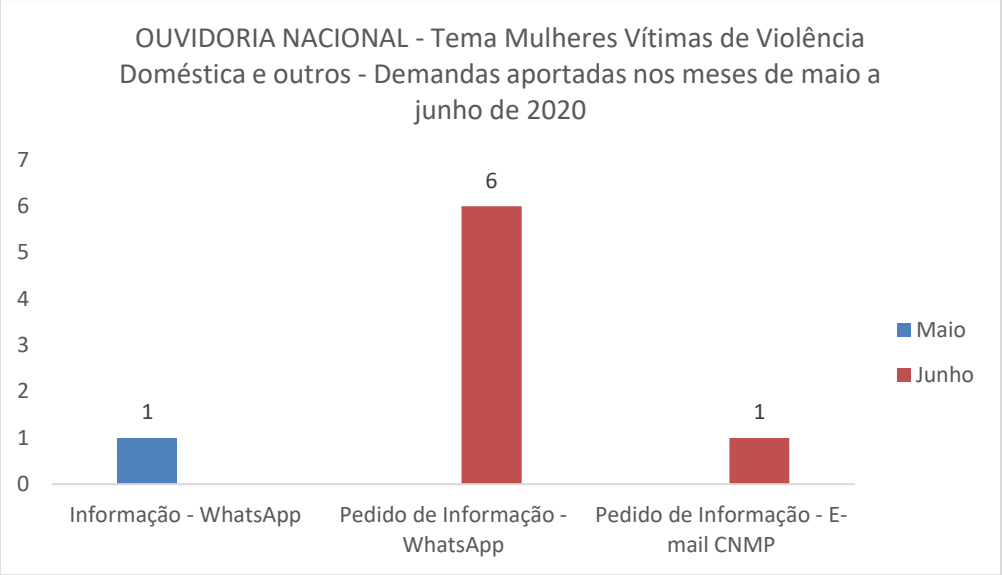
No entanto, vale salientar que o Conselho Nacional do Ministério Público subscreveu acordo de cooperação técnica com o Ministério Público Federal para a cessão e uso de sistema de tecnologia da informação utilizado pela Ouvidoria do MPF – Sistema Cidadão. Referida ferramenta, por suas funcionalidades, permitirá uma melhor avaliação pelo cidadão do trabalho realizado pela Ouvidoria.

De toda forma, a considerar o propósito deste relatório de divulgar dados estatísticos, convém registrar que 88,61% das informações encaminhadas não foram avaliadas. Das avaliadas, 52 (cinquenta e duas) foram classificadas como ***Ofereceu Ajuda*** e as demais, 65 (sessenta e cinco) repostas, foram classificadas como ***Não Ofereceu Ajuda***.

Por fim, pertinente destacar, neste relatório, dados estatísticos recebidos pela Ouvidoria das Mulheres, a qual em pouco mais de um mês de atuação, já recebeu e tratou significativa quantidade de manifestações, as quais podem ser melhor retratadas nos seguinte gráficos:

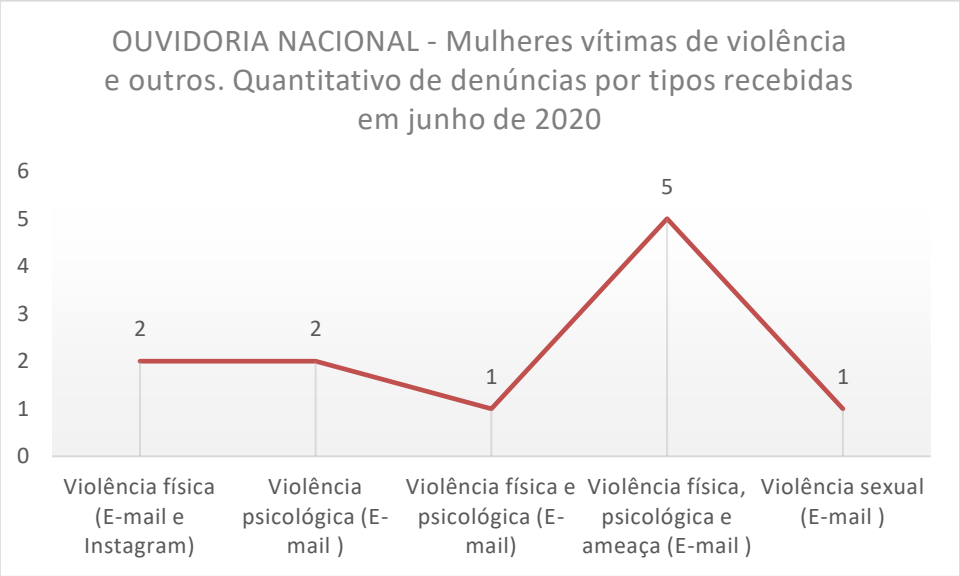
Gráficos da Ouvidoria Nacional – Mulheres em situação de violência doméstica ou outros.

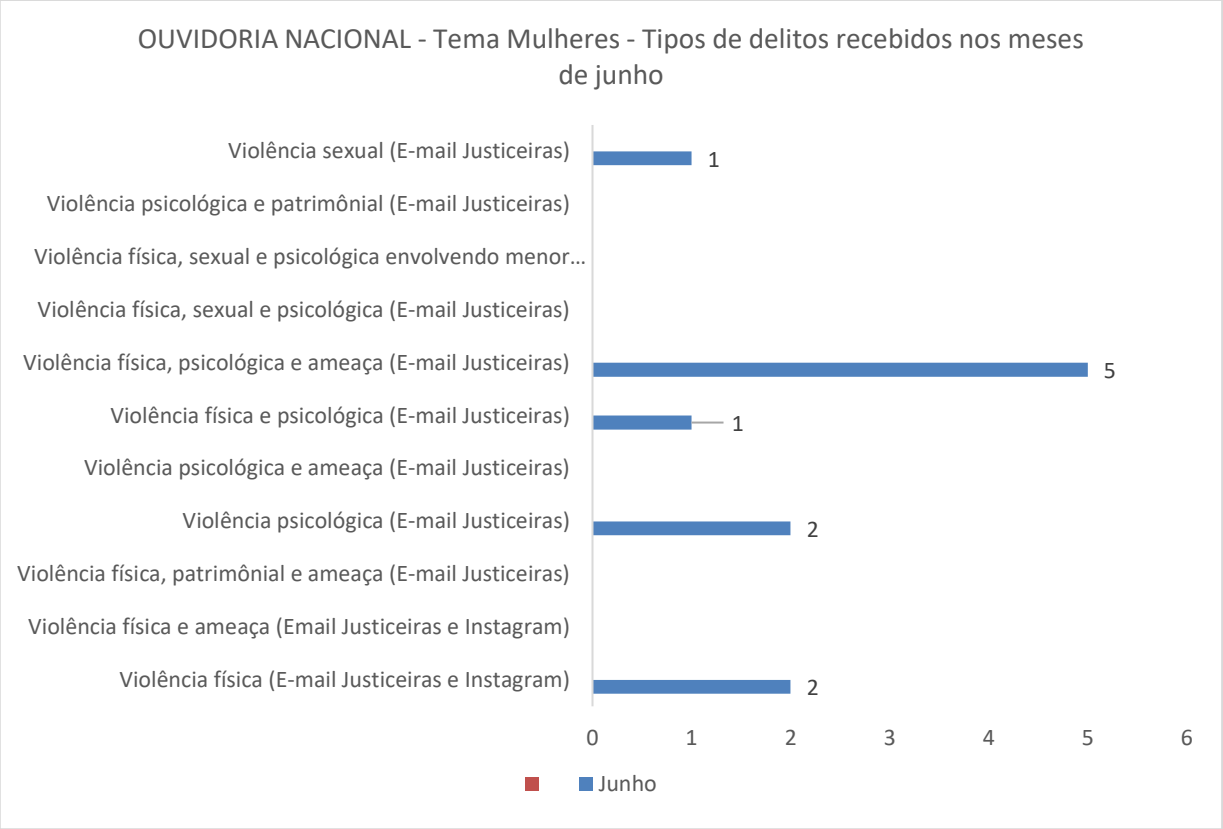


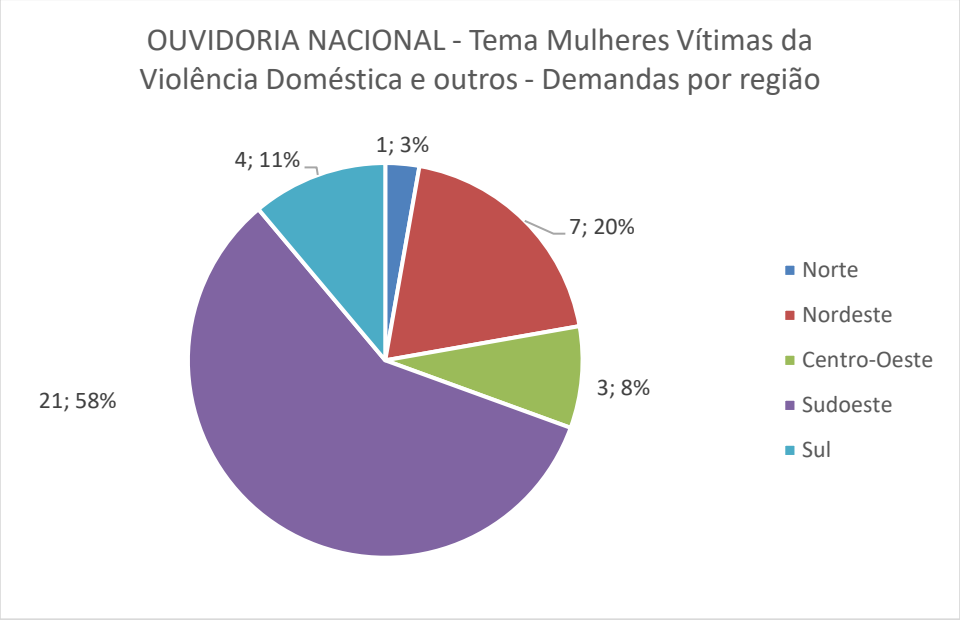

OUVIDORIA NACIONAL - Tema Mulheres Vítimas de Violência Doméstica e outros - Demandas aportadas nos meses de maio a junho de 2020
7
6
5
4
3
2
1
0
1
6
1
Maio
Junho
Informação - WhatsApp
Pedido de Informação - WhatsApp
Pedido de Informação - E-mail CNMP

OUVIDORIA NACIONAL - Mulheres vítimas de violência e outros. Quantitativo de denúncias por tipos recebidas em junho de 2020
7
6
5
4
3
2
1
0
3
1
1
1
2
3
3
6
1
Abuso sexual (E-mail)
Abuso, violência psicológica e ameaça (E-mail)
Agressão (E-mail)
Agressão e violência psicologica (E-mail)
Agressão, violência sexual e psicológica (E-mail)
Ameaça (E-mail e WhatsApp)
Ameaça e agressão (E-mail)
Ameaça e Violência Psicológica (E-mail))
Ameaça, Violência Física e Psicológica (E-mail)

OUVIDORIA NACIONAL - Mulheres vítimas de violência e outros. Quantitativo de denúncias por tipos recebidas em junho de 2020
2,5
2
1,5
1
0,5
0
1
1
1
2
2
1
Assédio sexual e moral (E-mail)
Assédio sexual na Internet (E-mail)
Crime digital (E-mail)
Estupro e agressão (WhatsApp e E-mail)
Estrupo e ameaça (E-mail)
Estupro e assédio (E-mail)


OUVIDORIA NACIONAL - Mulheres vítimas de violência e outros. Quantitativo de denúncias por tipos recebidas em junho de 2020
6
5
4
3
2
1
0
2
2
1
5
1
Violência física (E-mail e Instagram)
Violência psicológica (E-mail)
Violência física e psicológica (E-mail)
Violência física, psicológica e ameaça (E-mail)
Violência sexual (E-mail)


OUVIDORIA NACIONAL - Tema Mulheres - Tipos de delitos recebidos nos meses de junho
Violência sexual (E-mail Justiceiras)
Violência psicológica e patrimônial (E-mail Justiceiras)
Violência física, sexual e psicológica envolvendo menor...
Violência física, sexual e psicológica (E-mail Justiceiras)
Violência física, psicológica e ameaça (E-mail Justiceiras)
Violência física e psicológica (E-mail Justiceiras)
Violência psicológica e ameaça (E-mail Justiceiras)
Violência psicológica (E-mail Justiceiras)
Violência física, patrimônial e ameaça (E-mail Justiceiras)
Violência física e ameaça (Email Justiceiras e Instagram)
Violência física (E-mail Justiceiras e Instagram)
1
5
1
2
2
0
1
2
3
4
5
6
Junho


OUVIDORIA NACIONAL - Tema Mulheres Vítimas da Violência Doméstica e outros - Demandas por região
1; 3%
7; 20%
3; 8%
21; 58%
4; 11%
Norte
Nordeste
Centro-Oeste
Sudoeste
Sul