CNMP
Conselho Nacional do Ministério Público

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Relatório Anual - 2021

OUVIR é SERVIR

Ouvidor Nacional do Ministério Público

Conselheiro Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto (janeiro a outubro)

Conselheiro Engels Muniz (outubro a dezembro)

Membros Auxiliares

Andréa Moura Santos Sampaio

Maria Gabriela Prado Manssur

Vinícius Menandro Evangelista de Souza

Equipe

Anderson Barbosa (Servidor)

Astrogildo Guedes dos Santos (Servidor)

Eraldo Júnio Mendes dos Santos (Apoio Administrativo)

Fábio Augusto Lima Rodrigues (Servidor)

Gracinete Lago dos Santos (Apoio Administrativo)

Olga Bandeira Diniz (Servidora)

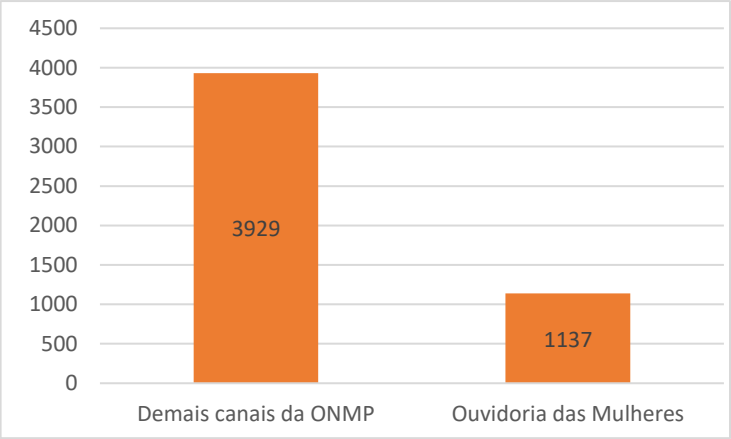
A Ouvidoria Nacional do Ministério Público é o "órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade, e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento, aos cidadãos, das atividades realizadas pelo Conselho Nacional do Ministério Público e pelo Ministério Público Ministério Público brasileiro", conforme dispõe o art. 33, do RICNMP.

Criada pela Resolução CNMP nº 64 de 1º e de dezembro de 2010 e instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 82 de 16 de julho de 2011, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público também é a unidade do Conselho Nacional do Ministério Público responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/CNMP, além de ser responsável pela coleta e mensuração de indicadores estratégicos do CNMP.

Com efeito, durante todo o ano de 2021, foram desenvolvidos, no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, diversos projetos e ações, com o propósito de sedimentar o desenvolvimento institucional da Unidade, atuando na promoção da atuação integrada das Ouvidorias dos ramos e Unidades do Ministério Público brasileiro.

Ainda dentro deste contexto de integração e desenvolvimento, merece destaque os objetivos alcançados através do canal especializado da Ouvidoria Nacional do Ministério Público para o recebimento de denúncias a respeito de violações ao direito das mulheres – Ouvidoria das Mulheres.

Mediante o referido canal foram recebidos, no ano de 2021, 1137 (mil cento e trinta e sete manifestações) o que corresponde a aproximadamente 23% (vinte e três porcento) das manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público.



Há que se observar ter se destacado o referido canal não apenas no quantitativo de demandas recebidas, ou mesmo no desenvolvimento e aperfeiçoamento dos canais de recebimentos de manifestações, com o consequente aperfeiçoamento dos agentes públicos responsáveis pelo atendimento das vítimas, mas também em fomentar, junto às Procuradorias-gerais de Justiça e Ouvidorias do Ministério Público, a instalação do canal especializado Ouvidoria da Mulheres nas respectivas Unidades ministeriais.

Aderindo à iniciativa, foram instituídos canais especializados para o recebimento de denúncias de violações de direitos contra as mulheres junto às Ouvidorias do Ministério Público dos Estados de Pernambuco e de Minas Gerais.

Ainda no ano de 2021, duas outras ações, desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, revelaram a preocupação da unidade em aperfeiçoar os serviços prestados aos cidadãos.

Na primeira delas a Ouvidoria Nacional do Ministério Público disponibilizou seus canais de atendimento para o recebimento de denúncias relacionadas ao Plano Nacional de Imunização contra a Covid – 19 (Casos Fura-Fila).

Cidadãs e cidadãos que possuíssem conhecimento de eventuais irregularidades praticadas poderiam comunicar, até mesmo de maneira anônima, à Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a qual realizava o encaminhamento à unidade do Ministério Público responsável pela apuração dos fatos.

A outra iniciativa a ser destacada, condizente ao aperfeiçoamento dos serviços prestados aos cidadãos, foi que passou a Ouvidoria Nacional a contar com sistema informatizado para o encaminhamento de manifestações.

Fruto de acordo de cooperação técnica firmado entre o Ministério Público Federal e o Conselho Nacional do Ministério Público, o Sistema Ouvidoria Cidadã apresenta-se como ferramenta para o desenvolvimento das atividades realizadas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, disponibilizando ao cidadão manifestante canal mais adequado para a apresentação de suas demandas.

AÇÕES REALIZADAS:

1 – Ação Ouvidoria Nacional Itinerante, com a realização de visitas institucionais na Ouvidorias do Ministério Público para o trato de questões institucionais, com o propósito de estreitar o relacionamento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público com os Ouvidores e com os Procuradores-Gerais. No ano de 2021, foram realizadas visitas institucionais no Ministério Público dos estados da Bahia, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Piauí, Minas Gerais, Acre, Espírito Santo, Rio Grande do Sul, Pernambuco e Distrito Federal.

2 – Disponibilização dos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público para o recebimento de denúncias sobre eventuais violações ao Plano Nacional de Imunização contra a Covid-19 – Fura-Fila;

3 - Realização de 2 (dois) encontros com Ouvidores do Ministério Público brasileiro, visando, dentre outros objetivos, fortalecer o intercâmbio de informações, compartilhar boas práticas e trabalhar em parceria, através da Rede de Ouvidorias do Ministério Público;

4 – Participação na implantação do canal especializado Ouvidoria das Mulheres no Ministério Público do Estado de Pernambuco, Minas Gerais, Santa Catarina, Piauí;

5 – Implementação do Sistema Ouvidoria Cidadã;

6 – Aperfeiçoamento da estrutura física da Ouvidoria Nacional do Ministério Público que passou a contar com ambiente apropriado – ***Sala de Acolhimento*** – para o atendimento presencial;

7 – Implementação de ação institucional contra o assédio no ambiente de trabalho;

8 – Apresentação proposições relativas à atuação do Ministério Público brasileiro no enfrentamento à violência contra a mulher;

9 – Realização do projeto Ciclo de Diálogos, com a disponibilização, no canal do CNMP YouTube, com conteúdo pertinente ao combate à violência contra a mulher;

10 – Celebração de Carta Ouvidoria Sustentáveis com o objetivo de promover o desenvolvimento e a valorização das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro;

10 – Elaboração do Plano Diretor da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (2022/2023).

Assim, ainda dentro deste contexto de integração e participação social, firmou-se o compromisso de buscar, com a efetivação das ações planejadas para o ano de 2021, a missão precípua de servir como porta de entrada do cidadão aos serviços prestados pelo CNMP e Ministério Público brasileiro, de sorte a fortalecer a democracia participativa e a escuta qualificada do cidadão, sempre tendo como norte o lema “Ouvir é servir”.

DADOS ESTATÍSTICOS DO PERÍODO:

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público por seus canais de atendimento recebeu 5066 (cinco mil e sessenta e seis) demandas.

O canal mais utilizado pelo cidadão manifestante foi o eletrônico (formulário eletrônico e Sistema Ouvidoria Cidadã), com 46,6% do total de manifestações encaminhadas no período.

Também merece destaque o quantitativo de manifestações recebidas no canal especializado da Ouvidoria Nacional para o encaminhamento de denúncias de violência contra a mulher – Ouvidoria das Mulheres.

Durante o ano de 2021, foram recebidas 1137 (mil cento e trinta e sete) novas manifestações, o que representa 22,8% do total demandas encaminhadas à Ouvidoria Nacional do Ministério Público no período, demonstrando a pertinência do canal como ferramenta para o combate à violência contra as mulheres.

O quadro abaixo detalha, em números, os canais mais utilizados pelo cidadão manifestante para a apresentação de manifestações de ouvidoria, vejamos:

Ao destacarmos as manifestações formuladas mediante os canais eletrônicos - *Formulário Eletrônico da Ouvidoria Nacional e Sistema Ouvidoria Cidadã*, em que é possível melhor sistematizar e classificar as manifestações de acordo com as categorias estabelecidas na Resolução CNMP nº 95/2013, observamos que a Ouvidoria Nacional recebeu, no ano de 2021, 2362 (duas mil duzentas e oitenta e oito) manifestações de Ouvidoria.

Desse total, 1136 (mil cento e trinta e seis) foram classificadas como reclamação e outras 535 (quinhentos e trinta e cinco) como representação. Foram formulados, ainda, 263 (duzentos e sessenta e três) pedidos de informação, além do recebimento de 94 (noventa e quatro) sugestões, 212 (duzentas e doze) críticas e 56 (cinquenta e seis) elogios.

Cumpre ainda salientar que a utilização do Sistema Ouvidoria Cidadã permitiu à Ouvidoria Nacional do Ministério Público, em complemento aos tipos de manifestação definidos pela Resolução CNMP nº 95/2013, a utilização de outros 5 (cinco) tipos de manifestação de ouvidoria, quais sejam: Criança e Adolescente, LGBTQIA+, Pessoa Idosa, Racismo e preconceitos e Ouvidoria das Mulheres. Pretende-se, ao especificar em tipos, as denúncias, a obtenção de mais precisos para o aperfeiçoamento da atuação do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público brasileiro.

No que se refere aos Pedidos de Informação formulados ao Conselho Nacional do Ministério Público, sob a égide da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – Lai), destacamos que foram formulados 36 (trinta e seis) requerimento de acesso à informação. O tempo médio de resposta foi de 13 (treze) dias.

Todos os requerimentos foram formulados por pessoas físicas.

Quanto ao gênero, 36% (trinta e seis porcento) dos manifestantes se identificaram como sendo do gênero feminino e outros 64% (sessenta e quatro porcento) como do gênero masculino.

Quanto ao assunto tratado nos sobreditos requerimentos, 72% (setenta e dois porcento) referiam-se a questões relacionadas à administração e funcionamento do Conselho Nacional do Ministério Público, enquanto os demais pedidos de acesso a informações relacionavam-se ao assunto administração e funcionamento do Ministério Público brasileiro.

Nesse contexto, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público buscou a efetivação das ações planejadas e consignadas em seu plano diretor, sempre apontando para sua missão precípua de servir como porta de entrada do cidadão aos serviços prestados pelo CNMP e Ministério Público brasileiro, de sorte a fortalecer a democracia participativa e a escuta qualificada do cidadão.

Brasília, 21 de janeiro de 2022.

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CNMP
Conselho
Nacional do
Ministério Público