



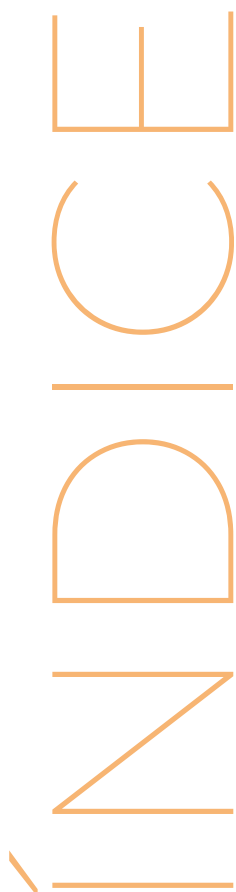
OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RELATÓRIO DE GESTÃO

2024/2025



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO



02.

ÍNDICE

03.

EXPEDIENTE

04.

APRESENTAÇÃO

05.

OUVIDORIA NACIONAL

06.

EQUIPE

07.

MISSÃO E VISÃO

08.

OUVIDORIA DA MULHER
OUVIDORIA DO COMBATE À
VIOÊNCIA POLICIAL

09.

NOSSOS CANAIS

10.

POLÍTICA NACIONAL DE
ATENDIMENTO AO PÚBLICO

14.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

17.

REUNIÕES CNMP

19.

REUNIÕES REDE

20.

REUNIÕES CNOMP

23.

AÇÕES

38.

CAMPANHAS

47.

PUBLICAÇÕES

49

RELATÓRIOS

50.

APRESENTAÇÕES

51.

PLANO DE AÇÃO 2024/2025

66

ESTATÍSTICA

EXPEDIENTE

Composição do Conselho Nacional do Ministério Público.

Paulo Gonet

Presidente do CNMP

Ângelo Fabiano Farias da Costa

Conselheiro Nacional

Corregedor Nacional do Ministério Público

Ivana Lúcia Franco Cei

Conselheira Nacional

Ouvidora Nacional

Moacyr Rey Filho

Conselheiro Nacional

Engels Augusto Muniz

Conselheiro Nacional

Antônio Edílio Magalhães Teixeira

Conselheiro Nacional

Paulo Cezar dos Passos

Conselheiro Nacional

Jaime de Cassio Miranda

Conselheiro Nacional

Fernando da Silva Comin

Conselheiro Nacional

Cíntia Menezes Brunetta

Conselheira Nacional

Edvaldo Nilo de Almeida

Conselheiro Nacional



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão reúne as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público no período de fevereiro de 2024 a março de 2025, apresentando também dados estatísticos e os resultados alcançados no período. O documento evidencia o compromisso da Ouvidoria Nacional com a transparência, eficiência e aprimoramento contínuo do atendimento prestado à sociedade.

Além de cumprir a obrigação legal de prestação de contas, a publicação está em conformidade com a Resolução CNMP nº 95/2013, bem como com as atualizações introduzidas pelas Resoluções CNMP nº 153/2016 e nº 180/2017, reforçando o papel da Ouvidoria como um canal de diálogo acessível e eficaz entre o Ministério Público e o cidadão. **A divulgação desses dados fortalece os princípios de responsabilidade institucional, participação social e melhoria contínua dos serviços prestados.**

Os Relatórios de Gestão encontram-se disponíveis no Portal da Ouvidoria Nacional ([clique aqui](#)), garantindo amplo acesso às informações e consolidando o compromisso da instituição com a transparência e a prestação de um serviço público de excelência.

Presença do Ministério Público na sociedade: um direito fundamental.

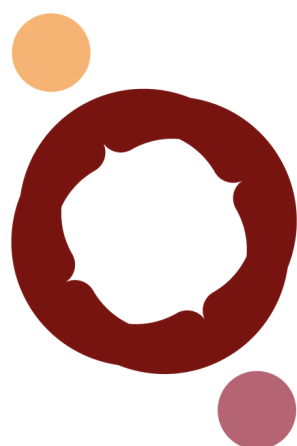


OUVIDORIA NACIONAL

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, é um canal direto de comunicação com a sociedade à disposição para o recebimento de manifestações (sugestões, críticas, reclamações, elogios, representações e pedidos de informação) referente ao funcionamento adequado dos serviços prestados pelo Ministério Público brasileiro.

Além de canal de comunicação da sociedade com o Conselho Nacional do Ministério Público, a Ouvidoria Nacional tem como papel fundamental integrar as Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, dos diversos ramos, em todo o país, por meio da Rede de Ouvidorias, criada pela Portaria PRESI-CNMP nº 39, de 11 de março de 2020.

Entre os fundamentos da Ouvidoria Nacional, destacam-se a difusão da cultura de ouvir, ativamente, o cidadão; a ampliação dos espaços de diálogo com os mais diversos públicos; oferta de tratamento adequado às demandas que ingressam pelos canais de atendimento; capacitação continuada das equipes, implementação de medidores de desempenho quantitativos e qualitativos, de modo a possibilitar a tomada de decisões a partir de respostas dos cidadãos e a elaboração de estratégias e planos de atuação fundamentados nas manifestações recebidas (Resolução nº 205/2018 - CNMP) .



**OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

EQUIPE



Na Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a sociedade encontra um canal direto de diálogo, onde as soluções nascem, a instituição se fortalece e a esperança se renova”.

Ivana Lúcia Franco Cei
Conselheira e Ouvidora Nacional

OUVIDORA NACIONAL

Conselheira Nacional Ivana Lúcia Franco Cei

MEMBRO AUXILIAR

Oswaldo D’Albuquerque Lima de Neto

MEMBROS COLABORADORES

Leda Mara Albuquerque

Marcelo Moreira dos Santos

José Cantuária Barreto

Chimelly Louise de Resenes Marcon

EQUIPE DA OUVIDORIA

Alessandra Meireles Silva (Servidora)

Astrogildo Guedes dos Santos (Servidor)

Chiara Giovana de Freitas Peres (Estagiária)

Eraldo Júnior Mendes dos Santos (Apoio Administrativo)

Flávia Moreira Nardelli (Servidora)

Gracinete Lago dos Santos (Apoio Administrativo)

Mariana Zanatta Dória (Servidora)

Leonardo Maciel Levenhagen Pinto (Servidor)

VISÃO

Atuar como um canal de comunicação imparcial e independente junto à população, dispondo instrumentos acessíveis para que os indivíduos expressem suas sugestões, representações, reclamações, pedidos de informação, críticas e elogios.

Fortalecer a interlocução e integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público.

MISSÃO

1

Atuação voltada à escuta ativa, empatia, respeito, resolução efetiva e melhoria contínua dos serviços públicos;

2

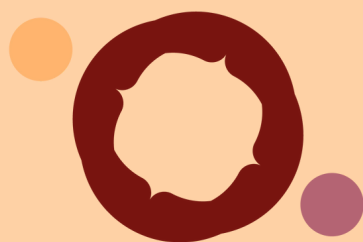
Busca pela garantia dos princípios da transparência, confidencialidade, eficácia e equidade, priorizando estratégias que busquem situar o cidadão no centro das ações;

3

Ampliar a missão de proteção dos direitos fundamentais, tendo as Ouvidorias-Gerais como um dos principais instrumentos de guia para a concreção desse papel institucional;

4

Fortalecer a Rede de Ouvidorias do Ministério Público objetivando uma maior cooperação nacional em prol da nossa missão constitucional;



**OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher foi instituída no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e em regime de cooperação com as demais unidades do Conselho Nacional do Ministério Público e do Ministério Público brasileiro, pela Portaria CNMP-PRESI nº 77 de maio de 2020.

A Ouvidoria da Mulher tem por objetivo principal estabelecer um canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das demandas relacionadas à violência contra a mulher. **No período de 2024 até março de 2025, foram recebidas 727 manifestações, demonstrando a relevância e a necessidade do serviço para o fortalecimento da rede de proteção e acolhimento às vítimas.**



FAÇA SUA DENÚNCIA!

OUVIDORIA DO COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL



A Ouvidoria Nacional de Combate à Violência Policial do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) foi instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 135/2024. A principal função da Ouvidoria é receber demandas relacionadas a condutas que envolvam abuso policial e encaminhá-las aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo.

Desde a implantação do canal da Ouvidoria de Combate à Violência Policial recebemos um total de 119 (cento e dezenove) manifestações por meio do sistema Ouvidoria Cidadã e nossos demais canais de atendimento.

Com ênfase na integração entre as Ouvidorias do Ministério Público (art. 3, III e IV da Portaria CNMP-PRESI nº 135/2024), a Ouvidoria Nacional tem fomentado a realização parcerias com instituições públicas e privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria de Combate à Violência Policial e pelo Ministério Público.

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



WhasApp
(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**

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 necessidade de adotar, no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, políticas que proporcionem o desenvolvimento e o aprimoramento de competências individuais, bem como promovam a valorização e a capacitação de membros e servidores que atuam diretamente na prestação de atendimento ao público, foram realizados cursos de capacitação, em conformidade com a Orientação nº 01/2025. As ações formativas buscaram atender às diretrizes de qualificação continuada e excelência no atendimento, alinhadas às boas práticas de escuta ativa e acolhimento institucional.

- Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho
- Segurança e Saúde do Trabalho no Contexto do Teletrabalho
- Gestão de Conflitos e Negociação
- 1ª Semana Internacional da Proteção de Dados
- Inteligência artificial descomplicada
- Gestão de Conflitos e Negociação

PROTEÇÃO DE DADOS DOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria Nacional reafirma seu compromisso com a proteção da intimidade, vida privada, honra e imagem dos cidadãos, garantindo a preservação do sigilo dos dados pessoais dos manifestantes que utilizam seus multicanais de atendimento. Conforme a Resolução nº 205/2018 do CNMP, os manifestantes têm a opção de registrar manifestações sigilosas, assegurando maior segurança e confidencialidade às informações fornecidas.

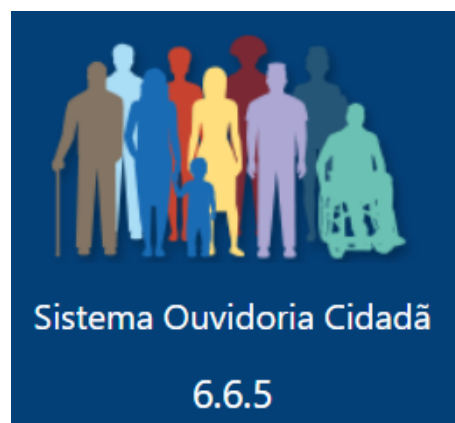
Além disso, foi solicitada a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo por toda a equipe da Ouvidoria Nacional e setores que tratam de demandas envolvendo dados sensíveis, reforçando o compromisso institucional com a ética e a proteção de informações.

Paralelamente, seguem em andamento tratativas com os setores de TI para aprimorar o tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), garantindo a segurança e o cumprimento das normas legais de proteção da privacidade.

Nesse contexto, a Ouvidoria Nacional também realizou reuniões com a Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, Dra. Ana Franklin, visando alinhar estratégias e diretrizes para o fortalecimento das práticas de segurança da informação e conformidade com a legislação vigente.

MELHORIAS NO SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a equipe de Tecnologia da Informação do Conselho Nacional do Ministério Público, está constantemente aprimorando o sistema Ouvidoria Cidadã, garantindo maior acessibilidade, segurança dos dados e transparência no acompanhamento das manifestações. Além disso, a revisão da pesquisa de satisfação foi concluída e implementada, proporcionando uma avaliação mais precisa dos serviços prestados e permitindo melhorias contínuas no atendimento ao cidadão.



INTERLOCUÇÃO COM ÓRGÃOS INTERNOS E EXTERNOS

Com o objetivo de aprimorar a organização dos serviços prestados, foram definidos e normatizados os fluxos e protocolos internos de atendimento. Paralelamente, passaram a ser realizadas reuniões periódicas com a equipe da Ouvidoria Nacional e com os diversos setores que compõem o Conselho Nacional do Ministério Público, que desempenham papel essencial no suporte e na otimização dos fluxos de trabalho.

Realizamos reuniões e encontros com órgãos externos à instituição, com o objetivo de aprimorar os sistemas e mecanismos de recepção de demandas, promover a troca de experiências e fortalecer a cooperação mútua, sempre com vistas à excelência no atendimento e na prestação de serviços no âmbito da Ouvidoria Nacional.

FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

As Ouvidorias Públicas são reconhecidas como instrumentos essenciais de participação social. Com esse entendimento, foram iniciadas ações para reconhecer e disseminar boas práticas das Ouvidorias Gerais, incentivando a troca de experiências e o aprimoramento do sistema.

Estão em andamento tratativas para melhorar os sistemas informacionais, com foco na eficiência da comunicação e celeridade no atendimento entre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e do Ministério Público da União. Também estão sendo articuladas as reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público e da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, além da elaboração da minuta do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público e do Código de Ética das Ouvidorias do Ministério Público.

Por fim, tem sido intensificado o diálogo com a Rede Nacional de Ouvidorias e com a Rede de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade do Senado Federal, buscando maior integração e alinhamento entre as instâncias envolvidas.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Priorizando um atendimento acolhedor, acessível e confortável aos nossos manifestantes, aparelhamos a Ouvidoria com um time capacitado para ouvir ativamente e tratar as manifestações. Ao nosso lado, na missão de ofertar o melhor serviço e atendimento, estão o membro auxiliar Dr. Oswaldo D’Albuquerque Lima de Neto e o membro colaborador Dr. Marcelo Moreira dos Santos, ambos com vasta experiência no contexto de Ouvidoria.

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

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.



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

No âmbito dos pedidos de informações formulados através do Sistema Ouvidoria Cidadã, três solicitações envolvendo informações sigilosas foram devidamente indeferidas, nos termos do art. 13, V, da Portaria CNMP-PRESI nº 122/2021.

Os Pedidos de Informação nº 20240005177 e nº 20240005403 trataram da solicitação de acesso ao inteiro teor da decisão de arquivamento proferida pela Corregedoria-Geral do Ministério Público de Minas Gerais, em processo tramitado no Sistema ELO. Contudo, em consulta pública ao referido sistema, constatou-se que o expediente possui restrição explícita de acesso, com indicação expressa de seu caráter sigiloso.

O Pedido de Informação nº 20240005403, formulado por outro manifestante, requereu a cópia integral do acórdão proferido no Processo Administrativo Disciplinar nº 1.00997/2020-21. Da mesma forma, o pedido foi indeferido em razão da natureza sigilosa do procedimento, conforme atestado no e-mail encaminhado pelo solicitante.

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS - SIC

Em conformidade com os princípios da publicidade e eficiência previstos no art. 37 da Constituição Federal e com base na Resolução CNMP nº 89/2012, declaramos que, até o momento, não há registro de informações classificadas no âmbito do CNMP. O órgão está promovendo estudos e análises para discutir os procedimentos de classificação, reclassificação e desclassificação de informações sigilosas, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (LAI).

INFORMAÇÕES DESCLASSIFICADAS - SIC

Igualmente, conforme os princípios constitucionais e regulamentações mencionadas, declaramos que não há, até o momento, informações desclassificadas no âmbito do CNMP. O órgão permanece empenhado em analisar e discutir os procedimentos de classificação e desclassificação de informações consideradas sigilosas.

AÇÕES PARA A CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em observância ao art. 25, III e IV, da Resolução CNMP nº 89/2012, a Ouvidoria Nacional mantém a continuidade no fornecimento de respostas satisfatórias aos pedidos de informação. Em dezembro de 2024, foi realizada uma reunião com a Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, na qual foi formalizada a cooperação no Projeto de Implementação da Autoridade de Monitoramento da LAI do CNMP.

Para 2025, foram estabelecidas ações internas visando a concretização desse projeto. Como parte das medidas de segurança e proteção dos dados pessoais dos manifestantes, foi implementado e assinado por todos os servidores com acesso aos pedidos de informações e gerência das manifestações o Termo de Responsabilidade sobre a Segurança dos Dados dos Manifestantes. Esse termo formaliza o compromisso com a preservação do sigilo, a proteção das informações sensíveis e o cumprimento das normas legais aplicáveis, especialmente, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).

TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

O tratamento de um pedido de informação na Ouvidoria Nacional do Ministério Público observa procedimentos que asseguram a transparência, a proteção de dados pessoais e o respeito às normas legais e regimentais aplicáveis. Após o recebimento, o pedido é analisado quanto à sua regularidade formal e à competência da Ouvidoria para atendimento. Em seguida, verifica-se a existência de eventual restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Quando a informação é pública e disponível, a resposta é providenciada de forma objetiva e tempestiva. Nos casos em que o pedido se refere a documentos ou procedimentos sigilosos, ou cuja divulgação possa comprometer direitos fundamentais, são adotadas as providências necessárias para o indeferimento justificado, garantindo ao manifestante o devido esclarecimento dos motivos legais para a negativa.

FLUXO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Abaixo, a tramitação que garante que o pedido de informação seja tratado de forma transparente, célere e eficiente, com possibilidade de recurso e respeito aos direitos do cidadão.



REUNIÕES ORDINÁRIAS - CNMP

A Ouvidora Nacional se fez presente nas seguintes reuniões ordinárias do Conselho Nacional do Ministério Público, no período de fevereiro a junho de 2024:

5 DE FEVEREIRO - 1ª SESSÃO ORDINÁRIA

27 DE FEVEREIRO - 2ª SESSÃO ORDINÁRIA

12 DE MARÇO - 3ª SESSÃO ORDINÁRIA

19 DE MARÇO: 4ª SESSÃO ORDINÁRIA

16 DE ABRIL: 5ª SESSÃO ORDINÁRIA

30 DE ABRIL: 6ª SESSÃO ORDINÁRIA

7 DE MAIO: 7ª SESSÃO ORDINÁRIA

28 DE MAIO: 8ª SESSÃO ORDINÁRIA

11 DE JUNHO: 9ª SESSÃO ORDINÁRIA

18 DE JUNHO: 10ª SESSÃO ORDINÁRIA



Todas as sessões do Conselho foram transmitidas, em tempo real, pelo [canal oficial do CNMP no YouTube](#).

REUNIÕES ORDINÁRIAS - CNMP

A Ouvidora Nacional se fez presente nas seguintes reuniões ordinárias do Conselho Nacional do Ministério Público, no período de julho de 2024 a março de 2025:

13 DE AGOSTO: 11ª SESSÃO ORDINÁRIA

27 DE AGOSTO: 12ª SESSÃO ORDINÁRIA

10 DE SETEMBRO: 13ª SESSÃO ORDINÁRIA

24 DE SETEMBRO: 14ª SESSÃO ORDINÁRIA

8 DE OUTUBRO: 15ª SESSÃO ORDINÁRIA

22 DE OUTUBRO: 16ª SESSÃO ORDINÁRIA

12 DE NOVEMBRO: 17ª SESSÃO ORDINÁRIA

26 DE NOVEMBRO: 18ª SESSÃO ORDINÁRIA

10 DE DEZEMBRO: 19ª SESSÃO ORDINÁRIA

17 DE DEZEMBRO: 20ª SESSÃO ORDINÁRIA (PAUTA TRANCADA)

11 DE FEVEREIRO: 1ª SESSÃO ORDINÁRIA 2025

25 DE FEVEREIRO: 2ª SESSÃO ORDINÁRIA DE 2025

18 DE MARÇO: 3ª SESSÃO ORDINÁRIA DE 2025



Nos dias 22 e 23 de outubro ocorreram, respectivamente, a 14ª e a 15ª Sessões Extraordinárias do Conselho. Todas as sessões foram transmitidas em tempo real pelo canal oficial do CNMP no YouTube.

REUNIÕES - REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou, em 18 de abril, **a primeira reunião ordinária de 2024 da Rede de Ouvidorias do Ministério Público**. Foi o primeiro encontro da rede na gestão da atual Ouvidora Nacional, Conselheira Ivana Cei. A reunião foi realizada no plenário do Conselho Nacional do Ministério Público com participação presencial e remota dos ouvidores-gerais dos MPs, dos procuradores-gerais de Justiça e conselheiros do CNMP.

A ouvidora nacional, Ivana Cei, ao abrir a reunião, fez questão de mencionar nominalmente todos os participantes como forma de desejar boas-vindas e acolher a todos. **“Gostaria de dizer que Ouvidoria Nacional está interessada em fazer um trabalho conjunto, participativo e de construção”**, disse.

Na pauta da reunião, foram tratados assuntos estratégicos para a atuação da Rede de Ouvidorias este ano, entre os quais a apresentação e discussão do Plano de Gestão para 2024; da estratégia de atuação das Ouvidorias nas Eleições 2024; e das proposições do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).



Outro importante assunto discutido no encontro foi o plano de trabalho protocolo de intenções firmado com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) no ano passado.

REUNIÕES - CNOMP

A ouvidora nacional do Ministério Público, Ivana Cei, participou da abertura da 70ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) no dia 16 de maio, no edifício-sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), no centro do Rio de Janeiro. Durante dois dias, representantes das Ouvidorias dos MPs de todo o país trocam experiências e debatem questões relativas ao aperfeiçoamento do trabalho.

Também esteve presente no evento o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional Oswaldo D’Albuquerque.

“É preciso ouvir o que está sendo dito, ver além das aparências, analisar as atitudes e observar o silêncio que está nas entrelinhas daquilo que não pode ser dito”. Foi o alerta da Juíza do Trabalho do TRT da 22ª Região, no Piauí, Regina Coelli, durante a 71ª Reunião do CNOMP.



O encontro ocorreu em Maceió-AL e teve como pauta principal o assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho.

Na oportunidade também foi apresentado o plano de gestão do CNOMP, aprovado na 23ª Reunião Extraordinária Virtual, realizada em 10/04/2024, além de outras pautas afetas à pesquisa de satisfação do usuário do serviço de Ouvidoria.



A Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou da 72ª Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), realizada na quinta-feira e sexta-feira, 26 e 27 de setembro, em Florianópolis, capital de Santa Catarina. O encontro teve como objetivo promover a integração entre as ouvidorias dos MPs de todo o país, bem como facilitar a troca de experiências entre os membros.



“A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, em parceria com as Ouvidorias-Gerais dos ramos e unidades ministeriais, busca aprimorar o atendimento ao cidadão, oferecendo múltiplos canais para manifestações, como denúncias de crimes ambientais, violência contra a mulher e violência policial, assegurando os devidos encaminhamentos para a tutela de direitos fundamentais e o cumprimento da missão constitucional do Ministério Público”, pontuou a Ouvidora Nacional.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou da 73ª Reunião Ordinária do CNOMP, onde foi eleita, por aclamação, a nova diretoria do órgão para o biênio 2025-2026. A posse ocorrerá em março de 2025, em data e local a serem definidos.

A presidência será assumida por Humberto Alexandre Campos Ramos (MPES), com Renzo Siufi (MPMS) como vice-presidente. A nova gestão conta ainda com representantes de diversos estados nas áreas de finanças, planejamento estratégico, patrimônio cultural e comunicação, além de vice-presidentes regionais para as cinco regiões do país. A eleição reafirma o compromisso do CNOMP com a transparência e a melhoria dos serviços prestados pelas Ouvidorias do Ministério Público.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou ativamente da 24ª, 25ª e 26ª reuniões extraordinárias do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).



**Ouvidor do MPES é eleito
Presidente do CNOMP durante
reunião do colegiado em Goiás**

Durante a 26ª Reunião Extraordinária, realizada em João Pessoa, a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público esteve representada pelo Conselheiro Oswaldo D'Albuquerque, que ressaltou a importância de reforçar, em âmbito nacional, a atuação das Ouvidorias no combate à violência policial, na garantia dos direitos das mulheres, crianças e adolescentes, bem como na preservação do meio ambiente.

Esses temas foram destacados como prioridades para a atuação integrada das Ouvidorias do Ministério Público em todo o país. Na ocasião, a Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, Jussara Maria Pordeus e Silva, reafirmou o compromisso das Ouvidorias em ampliar e aprimorar os canais de atendimento às pessoas idosas e às pessoas com deficiência. Também destacou a importância da cooperação interinstitucional, elogiando a parceria entre o Ministério Público da Paraíba e o Ministério Público do Amazonas, especialmente a cessão do sistema MP Virtual e os projetos inovadores desenvolvidos.

Ademais, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público 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, evento que contou com a solenidade de posse do novo Presidente do CNOMP para o biênio 2025/2026, o Ouvidor do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, Procurador de Justiça Humberto Alexandre Campos Ramos. A Ouvidoria Nacional foi representada na ocasião pelo membro auxiliar Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto, Ouvidor do Conselho Nacional do Ministério Público.



AÇÕES DA OUVIDORIA

FEVEREIRO -2024

No dia 05 de fevereiro, seis conselheiros do Conselho Nacional do Ministério Público tomaram posse para o biênio 2024-2026: Antônio Edílio Magalhães, Ângelo Fabiano Farias, Paulo Cezar dos Passos, Ivana Lúcia Cei, Fernando Comin e Cíntia Brunetta.

As posses ocorreram no Plenário do CNMP, em Brasília, em solenidade conduzida pelo presidente da instituição, Paulo Gonet, e transmitida pelo **YouTube**, no início da 1ª Sessão Ordinária de 2024.

No dia 28 de fevereiro, a Conselheira Nacional, Ivana Cei, tomou como Ouvidora Nacional da Ouvidoria Nacional do Ministério Público na gestão 2024/2025. .



MARÇO

No dia 01 de março a Ouvidora Nacional Ivana Cei prestigiou a posse do novo Procurador Geral de Justiça do Ministério Público da Bahia Pedro Maia.

No dia 04 a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se fez presente na sessão solene entrega de título de cidadão amapaense na Assembleia Legislativa do Estado do Amapá.

A conselheira e ouvidora do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ivana Cei, recebeu da Assembleia Legislativa do Estado do Amapá (Alap) o inédito “Prêmio Francisca Luzia da Silva - Mãe Luzia 2024” durante a Sessão Solene em Homenagem ao Dia Internacional da Mulher, no dia 06 de março.

No dia 07 de março houve Reunião Extraordinária do Colégio Nacional de Procuradores Gerais de Justiça. E, em 08 de março a Ouvidoria Nacional participou do Congresso "O Ministério Público e a COP 30: Perspectivas e desafios" realizado pelo Ministério Público do Estado do Pará.

Reunião Administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público, no dia 11 de março e, no dia 13, XXII Reunião do CONAMP.

No dia 14 de março de 2024 'Ouvidoria Day 2024'. O evento, organizado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE/AP).

Na palestra de abertura, Ivana Cei falou sobre a “Ouvidoria do MP brasileiro no combate ao assédio e discriminação”. **“É por intermédio das ouvidorias que há a ligação entre as instituições e a coletividade. Então nosso papel é muito importante, não somos o órgão de punição, como são as corregedorias. Somos o órgão que limita a instituição dos abusos e das discriminações fazendo essa relação entre a sociedade e as próprias instituições. Então, quando veio o convite do doutor Reginaldo Ennes, o que percebemos é que estamos acordando para o verdadeiro papel das ouvidorias. Precisamos ultrapassar o portal das nossas próprias instituições e chegar na população para dizer o que nós fazemos, como nós fazemos e que a população pode contar conosco”**, pontuou Ivana Cei.

No dia 19 de março a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu com o Secretário Nacional de Segurança Pública, Mário Sarrubo e participou da Reunião Ordinária do Colégio Nacional de Procuradores Gerais – CNPG.



No dia 20 de março de 2025, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei, participou de audiência com a Associação Brasileira de Criminalística (ABC) e, acompanhada do membro auxiliar Oswaldo D'Albuquerque, realizou visita institucional ao gabinete do ouvidor-geral do Senado Federal, senador Plínio Valério, para tratar do acordo de cooperação técnica voltado à estruturação e ao fortalecimento da rede de relacionamento entre as Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e do Senado.

No dia 22 de março, participou da Roda de Conversa promovida durante a programação do Mês da Mulher, organizada pelo Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).

ABRIL

Em 03 de abril a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu com a Diretora Nacional do SEBRAE, Margarete Coelho para tratativas, bem como participou da 1ª Reunião da Corregedoria Nacional com as Corregedorias do Ministério Público brasileiro.

Dia 12 houve a posse dos novos Promotores de Justiça do Amapá e no dia 15 Reunião Administrativa Conselho Nacional do Ministério Público.

Reunião com a Secretaria de Comunicação do CNMP, em 16 de abril, para definição da identidade visual da Ouvidoria Nacional.

Em dia 17 de abril, a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu com o Ministro Teodoro Silva do Superior Tribunal de Justiça. Ainda no dia 17 houve reunião com Procurador Geral Eleitoral, bem como Reunião Ordinária do CNPG.

No dia 22 de maio houve a abertura da Correição no Ministério Público do Espírito Santo, tendo a Ouvidoria Nacional se feito presente.



Reunião, por videoconferência, em 24 de abril, com a equipe da Ouvidoria Nacional para tratativas acerca da Ouvidoria de Combate à Violência Policial. Também no dia 24, reunião com o Secretário Nacional de Segurança Pública Dr. Mário Luiz Sarrubo.

A Ouvidora Nacional, Ivana Cei, se reuniu, virtualmente, com o Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça Dr. Pablo Barreto, em 25 de abril. E, no mesmo dia, houve reunião com a Presidente do CNOMP, Jussara Pordeus e equipe do Grupo Nacional de Direitos Humanos (Disque 100).

Participação da Ouvidora Nacional, Ivana Cei, virtualmente, no curso de ingresso dos novos membros do MPAM – virtual, no dia 26 de abril.

Reunião administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público, no dia 29 de abril e reunião com o Presidente da Associação Goiana do Ministério Público, Benedito Torres.

MAIO

Em 2 de maio de 2025, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei, prestigiou a posse do novo Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul, Eduardo Riedel. No dia seguinte, 3 de maio, acompanhou a solenidade de posse do Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, Francisco Martínez Berdeal.

Em 8 de maio, a Ouvidoria Nacional promoveu reunião ampliada com toda a equipe para o aperfeiçoamento dos fluxos e da organização interna dos trabalhos, com especial atenção às demandas da Ouvidoria de Combate à Violência Policial.

No dia 13 de maio, foi realizada sessão administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público. Já em 15 de maio, a Ouvidoria Nacional participou da abertura da 18ª edição do evento "Segurança em Foco", bem como da Reunião do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais de Justiça (CNPJG).



Em 16 de maio de 2025, o Conselho Nacional do Ministério Público instalou a Unidade Especial de Proteção de Dados Pessoais (UEPDAP), com a participação da Ouvidora Nacional, Ivana Cei, e do integrante da Rede de Ouvidorias Marcelo Moreira dos Santos, que apresentou a atuação da Rede no apoio à implementação da proteção de dados. Durante a solenidade, foi ressaltada a centralidade da UEPDAP na regulamentação, implementação e fiscalização da política de proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério Público brasileiro, destacando a contribuição ativa da Ouvidoria Nacional nesse processo.



Em 23 de maio, foi realizada reunião ampliada sobre Segurança Pública e a atuação das Ouvidorias Gerais do Ministério Público.

No dia 27 de maio, Ivana Cei prestigiou a posse do novo Subprocurador-Geral da República, Nicolau Dino Neto, no cargo de Procurador Federal dos Direitos do Cidadão. Ainda no mesmo dia, participou de reunião administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público.

Por fim, em 28 de maio, a Ouvidora Nacional esteve presente no lançamento do livro "Impeachment à Brasileira".

JUNHO

No mês de junho, a Ouvidoria Nacional Conselheira Ivana Cei visitou a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Paraná para troca de experiências e conhecimento da rotina e sede Ouvidoria, tendo sido a visita guiada pelo Ouvidor-Geral Dr. João Henrique Vilela da Silveira.



Em 3 de junho de 2025, os conselheiros do Conselho Nacional do Ministério Público, Paulo Cezar dos Passos, Fernando Comin e Ivana Cei, compuseram a mesa de honra da solenidade realizada pelo Ministério Público do Estado do Paraná, ao lado de autoridades do sistema de justiça e representantes institucionais.

Em 5 de junho de 2025, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público acompanhou a apresentação do estudo sobre a consciência vacinal no Brasil. Na mesma data, a Ouvidora Nacional, Ivana Cei, prestigiou o lançamento do livro "Novos Horizontes do Processo Estrutural", de autoria do Ministro Alberto Bastos Balazeiro e dos professores Afonso de Paula Pinheiro Rocha e Guilherme Veiga.



No dia 06 de junho houve a participação na abertura do evento coordenado pelo Ministério Público Federal, "Araguaia: um rio de oportunidades", que debateu a criação de um corredor ecológico na Bacia do Araguaia.

A Ouvidora Nacional Conselheira Ivana Cei participou nos dias 11 a 13 de junho dos eventos referentes à posse do Dr. Jarbas Soares Júnior no cargo de Presidente do Conselho Nacional de Procuradores de Gerais de Justiça.

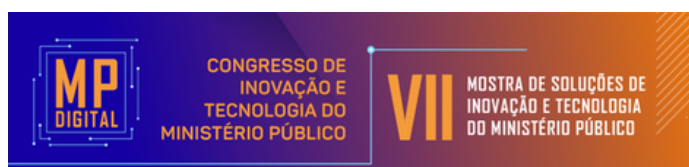
A Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei, participou como painelistas no II Congresso CONAMP Mulher, em 12 e 13 de junho. Na ocasião, integrou o Painel "Representatividade de Gênero e Interseccionalidade para Transformação Social", no qual destacou a importância da atuação institucional na promoção da igualdade de gênero, da inclusão e da diversidade no sistema de justiça, reforçando o papel do Ministério Público na transformação social e na defesa dos direitos fundamentais.



No dia 17 de junho a Ouvidoria Nacional prestigiou a posse do Procurador-Geral de Justiça do Estado do Maranhão Dr. Danilo José de Castro Ferreira.

Em 19 de junho houve participação na abertura do Congresso de Inovação e Tecnologia do Ministério Público, bem como na posse da Diretoria da Associação Nacional dos Procuradores e das Procuradoras do Trabalho.

Em 24 de junho a Conselheira e Ouvidora Nacional Ivana Cei se fez presente na abertura da correição ordinária do Ministério Público do Estado do Amapá e no dia seguinte no I Fórum de Integração e Combate às Organizações Criminosas no Amapá.



PROTOCOLO DE INTENÇÃO ELEIÇÕES 2024

A cooperação e a articulação de esforços para atuação das Ouvidorias do Ministério Público no processo eleitoral de 2024. Esse é o objetivo do protocolo de intenções que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público assinou com o Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União (CNPGE) e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em 11 de junho, após a 9ª Sessão Ordinária do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

O protocolo de intenções visa a garantir um processo eleitoral mais transparente e justo, além de fortalecer a atuação das Ouvidorias dentro dos limites de suas atribuições. O termo foi assinado pela ouvidora nacional do Ministério Público, Ivana Cei, e pelos presidentes CNOMP, Jussara Maria Silva, e do CNPGE, Jarbas Soares Júnior.



JULHO

Em julho de 2024, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou reuniões estratégicas com setores do CNMP e parceiros para alinhar ações e projetos institucionais. Além disso, a equipe participou de treinamentos para padronizar procedimentos e aprimorar o atendimento ao público.

Nesse período, a Ouvidora Nacional visitou a Ouvidoria-Geral e a Procuradoria-Geral do Ministério Público de Alagoas, fortalecendo a cooperação interinstitucional e promovendo a troca de boas práticas para aprimorar os serviços prestados à sociedade.

AGOSTO

No dia 19 de agosto, a Ouvidora Nacional Ivana Cei e também presidente da Comissão de Meio Ambiente do CNMP, participou do Seminário Internacional Caminhos Verdes, promovido pelo Ministério Público do Amazonas (MPAM), com apoio da CMA/CNMP. O evento, que se estendeu até o dia 21, reuniu autoridades nacionais, locais e especialistas internacionais para debater questões cruciais relacionadas à proteção da Amazônia e ao direito ambiental, reforçando o compromisso do Ministério Público com a sustentabilidade e a preservação da maior floresta tropical do mundo.

Em 28 de agosto, a Ouvidoria Nacional participou do lançamento da obra **“Doutrina: 35 Anos do STJ – Edição Comemorativa”**, destacando a relevância do tribunal para o sistema jurídico brasileiro. No mesmo dia, realizou uma reunião com a SECOM para discutir os indicadores da Ouvidoria de Combate à Violência Policial. Além disso, foi criado o grupo de WhatsApp **“Informações - Ouvidorias Gerais do Ministério Público”**, com o objetivo de compartilhar informações, esclarecer dúvidas e alinhar ações conjuntas entre as Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, promovendo maior integração e eficiência na atuação das unidades em todo o país.



SETEMBRO

No mês de setembro, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei, participou de diversas ações institucionais voltadas à proteção de direitos fundamentais e ao fortalecimento da atuação das ouvidorias. Em 5 de setembro, participou da Audiência Pública Virtual promovida pelo Ministério Público do Trabalho, que debateu a promoção de direitos fundamentais nas relações laborais.



No dia 16 de setembro, realizou visita institucional à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, onde conheceu as boas práticas implementadas no atendimento à população, com destaque para os canais voltados ao combate à violência doméstica e à violência policial. A Ouvidora Nacional elogiou a atuação da equipe, ressaltando a qualidade e o impacto do trabalho desenvolvido, especialmente no enfrentamento da improbidade administrativa, temática que vem ganhando atenção crescente no âmbito das ouvidorias.

No dia 20 de setembro, esteve presente no 1º Encontro do Curso Prático Virtual de Implementação da Logística Reversa das Embalagens em Geral, que discutiu práticas sustentáveis na gestão de resíduos sólidos.

Em 21 de setembro, participou de reunião com a Secretaria de Comunicação (SECOM) do Conselho Nacional do Ministério Público, com o objetivo de alinhar estratégias de comunicação para ampliar a divulgação das ações da Ouvidoria Nacional.



No dia 23 de setembro, concedeu entrevista à Editora Globo, abordando o Plano Estratégico Nacional de Atuação dos Ministérios Públicos no Combate aos Incêndios Florestais, e reuniu-se com o Ouvidor da Procuradoria-Geral do Trabalho para discutir o aprimoramento dos atendimentos realizados pelas ouvidorias.

OUTUBRO

A Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou do lançamento da primeira Ouvidoria da Pessoa com Deficiência do Ministério Público brasileiro, promovida pelo Ministério Público do Piauí (MPPI) em 1º de outubro, na sede do órgão, em Teresina. Durante o evento, Dra. Ivana Cei destacou a relevância da iniciativa como um marco para o fortalecimento da proteção dos direitos das pessoas com deficiência, promovendo a cooperação entre o Ministério Público e as instituições públicas e privadas envolvidas na defesa desses direitos, além de contribuir para a prevenção e o combate à violência contra essa população.



Ainda no início de outubro, a Ouvidoria Nacional participou de uma reunião com a equipe do Ministério Público Federal, representada pela Dra. Anamara Osório Silva, para discutir a situação de cidadãos e cidadãs brasileiros que residem no exterior, reforçando o compromisso da Ouvidoria em atender às demandas dessa população de forma eficaz e inclusiva.

Em 9 de outubro, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou de uma reunião com a Conselheira do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Daniela Madeira, na Sala de Reuniões do CNJ, para tratar de temas estratégicos de interesse institucional. A reunião destacou a importância de uma articulação interinstitucional voltada ao fortalecimento da justiça e da promoção de direitos fundamentais.



Nos dias 23 e 24 de outubro, a Ouvidora Nacional esteve presente em reuniões e eventos promovidos pelo CNJ, incluindo a "1ª Conferência Internacional de Sustentabilidade no Sistema de Justiça", realizada no Auditório do Conselho da Justiça Federal (CJF), e um evento complementar sobre sustentabilidade.

As discussões abordaram práticas sustentáveis aplicáveis ao sistema de justiça, ressaltando o compromisso do Ministério Público com a preservação ambiental e o desenvolvimento sustentável.

No dia 25 de outubro, a Dra. Ivana Cei participou da Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Procuradores Geriais - CNNPG, contribuindo para deliberações estratégicas sobre o aprimoramento da atuação ministerial. Além disso, esteve presente no II Congresso do CNPG, realizado no salão de convenções da FGV, no Rio de Janeiro.

NOVEMBRO

No dia 13 de novembro de 2024, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Cei, participou de reunião com o Dr. Francisco, representante da Confederação Brasileira de Futebol (CBF), para debater ações voltadas ao fortalecimento da integridade esportiva e ao combate a irregularidades no esporte.

Em 14 de novembro de 2025, a Ouvidora Nacional participou do 8º Congresso Estadual do Ministério Público de Alagoas, cujo tema central foi “A dinâmica das políticas públicas na efetividade dos direitos fundamentais: tecnologia, governança ética e mudanças climáticas”. Na ocasião, destacou a importância da atuação do Ministério Público na promoção da sustentabilidade e dos direitos fundamentais, com foco no uso de tecnologias e práticas éticas para enfrentar os impactos das mudanças climáticas.

Em 26 de novembro de 2025, a Conselheira Ivana Cei apresentou proposta de recomendação para a instituição do Programa Ministério Público Carbono Zero, com o objetivo de zerar as emissões de carbono em todas as unidades do Ministério Público até 2030, em consonância com os compromissos assumidos no Acordo de Paris e com a Agenda 2030 da ONU.



Nos dias 21 e 22 de novembro, a Ouvidora Nacional, Dra. Ivana Cei, representou o CNMP no Seminário sobre Mudanças Climáticas, no Rio Grande do Sul, onde participou da assinatura do Pacto pelas Cidades Sustentáveis e Resiliência a Desastres. Sua atuação destacou o compromisso com a sustentabilidade urbana e a cooperação entre instituições públicas, privadas e sociedade civil para enfrentar os desafios ambientais.



DEZEMBRO

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou do Encontro Nacional promovido pelo Comitê do Conselho Nacional do Ministério Público, voltado ao debate de estratégias para o combate ao trabalho escravo e ao tráfico de pessoas. O evento contou com palestras, debates e a instalação de um Grupo de Trabalho destinado ao monitoramento de investigações e casos relacionados a essas graves violações de direitos humanos, com o objetivo de promover ações coordenadas e efetivas no enfrentamento dessas práticas. Em dezembro também foi realizado o encerramento da campanha "21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres", reforçando o compromisso institucional com a proteção dos direitos humanos e a promoção da igualdade de gênero.



JANEIRO - 2025

Em 29 de janeiro de 2025, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei, participou da posse solene do Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público de Pernambuco (MPPE), José Paulo Xavier.

A Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei, realizou diversas reuniões internas para avaliar o desempenho da Ouvidoria Nacional em 2024 e alinhar estratégias e diretrizes para o próximo ano. Esses encontros abordaram temas como o fortalecimento da Rede de Ouvidorias, a promoção de uma atuação integrada entre as unidades do Ministério Público, o aumento da transparência, a eficiência no atendimento às demandas da sociedade e a implementação de novas ferramentas tecnológicas para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria.



FEVEREIRO

Em 14 de fevereiro de 2025, a Conselheira do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei, realizou visita institucional ao Ministério Público do Estado de Rondônia (MPRO). Na oportunidade, participou da cerimônia de posse do novo Procurador-Geral de Justiça, Alexandre Jésus Santiago, e visitou as instalações da Ouvidoria do MPRO, acompanhada pela Ouvidora-Geral, Andréa Damacena Engel, e pela Ouvidora Suplente, Tânia Garcia, que apresentaram o funcionamento do serviço, voltado à promoção da comunicação direta entre a sociedade e o Ministério Público.



Ainda durante a visita, Ivana Cei concedeu entrevista ao programa "Panorama Entrevista", do Conselho Nacional do Ministério Público, ocasião em que reafirmou o compromisso da Ouvidoria Nacional com a transparência, a escuta qualificada e o fortalecimento do diálogo com a sociedade.



Participou, ainda, da primeira reunião do ano do Conselho Deliberativo da CONAMP, realizada no Ministério Público Militar, em Brasília. O encontro reuniu diretores e presidentes das afiliadas para discutir estratégias e metas para 2025, abordando temas como o novo Código Civil e projetos de lei que impactam o Ministério Público. A presença de Ivana Cei reforçou o compromisso da Ouvidoria Nacional com o fortalecimento institucional e a defesa das prerrogativas ministeriais.

No dia 26 de fevereiro, foi realizado o **1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público**, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público, em Brasília, com transmissão ao vivo pelo YouTube. O evento, promovido pela Ouvidoria Nacional, teve como objetivo fortalecer a atuação integrada das Ouvidorias-Gerais no enfrentamento da violência de gênero, fomentar boas práticas institucionais e celebrar o Dia Internacional da Mulher.

Na abertura, a ouvidora nacional, conselheira Ivana Cei, destacou a importância do encontro como marco histórico na consolidação da Rede de Ouvidorias e reforçou o compromisso com a escuta ativa e a proteção dos direitos das mulheres.



Durante o evento, foram apresentados avanços institucionais como a atualização da Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público, a criação da campanha “Vozes que Ecoam” e a adoção de instrumentos como o protocolo de perspectivas de gênero pelo CNOMP. A presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, Jussara Maria Pordeus, ressaltou que as Ouvidorias das Mulheres devem tratar não apenas da violência, mas também de temas como saúde e educação, ampliando a proteção integral das mulheres.

Entre os destaques das apresentações, a promotora Érica Verícia Veras abordou a importância do acolhimento qualificado e da articulação com redes de proteção, enquanto o Ministério Público do Estado do Acre apresentou o “Feminicidômetro”, ferramenta que orienta a atuação estratégica no combate ao feminicídio.

Na ocasião, também foi formalmente apresentada a promotora de Justiça Chimelly Louise Marcon, do Ministério Público do Estado de Santa Catarina, como membra colaboradora da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, que expôs os projetos previstos para 2025, incluindo a campanha “Respeito é Bom, Eu Gosto e é Direito!” e o projeto “Ouvidoria para Todas as Mulheres”.

O encontro foi concluído com a apresentação da minuta do Pacto Nacional das Ouvidorias das Mulheres, que propõe a integração e fortalecimento dos canais de atendimento às mulheres vítimas de violência, com diretrizes de atuação conjunta entre as Ouvidorias-Gerais do Ministério Público. A proposta será submetida à deliberação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, reforçando o compromisso institucional com o enfrentamento da discriminação e a promoção dos direitos das mulheres.



MARÇO

No mês de março, a Ouvidoria Nacional participou de atendimento institucional no Gabinete do Conselho Nacional do Ministério Público, com o Procurador-Chefe da 5ª Região, Dr. Maurício Brito, e o representante da Procuradoria-Geral do Trabalho, Dr. Rafael Marques.

Em reunião com o Secretário-Geral do Conselho Nacional do Ministério Público, Dr. Carlos Vinícius, foram discutidos os impactos da recente decisão do Supremo Tribunal Federal sobre os direitos indígenas, com enfoque nas perspectivas de atuação do Ministério Público brasileiro.

A Ouvidoria Nacional também integrou reunião institucional no Ministério das Relações Exteriores, com o Ministro Mário Mottin, para tratar da participação do Ministério Público brasileiro na COP-30.

Participou de reunião ampliada com Promotores de Justiça do Estado de Alagoas, ocasião em que foram debatidas práticas para o fortalecimento das Ouvidorias, a promoção dos direitos humanos e o enfrentamento da violência de gênero.

A Conselheira do Conselho Nacional do Ministério Público e Ouvidora Nacional concedeu entrevista ao "Verde Podcast", oportunidade em que compartilhou sua trajetória institucional, destacando os principais marcos de sua atuação no Ministério Público brasileiro. Durante a conversa, abordou os desafios enfrentados no exercício do cargo de conselheira, especialmente no fortalecimento dos princípios de transparência, escuta ativa e proteção dos direitos fundamentais. Também apresentou as perspectivas da Ouvidoria Nacional do Ministério Público para a ampliação e o fortalecimento dos canais de diálogo com a sociedade, reafirmando o compromisso de consolidar a Ouvidoria Nacional como espaço democrático de acolhimento, participação e promoção da cidadania.



CAMPANHAS

Abaixo as campanhas realizadas pela Ouvidoria Nacional:

DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA NACIONAL

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Tudo que você precisa saber sobre a

A OUVIDORIA NACIONAL É O ÓRGÃO DO CNMP QUE ATENDE OS CIDADÃOS, RESPONDENDO SOBRE:

- ★ reclamações sobre membros ou serviços do Ministério Público;
- ★ críticas de atos ou procedimentos do MP;
- ★ representações sobre crimes, má gestão ou violações de direitos;
- ★ elogios pelos serviços de qualidade;
- ★ sugestões de melhoria dos serviços do MP;
- ★ pedidos de informação garantidos pela Lei nº 12.527/2011.

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?

Canais de atendimento prontos para você:

Formulário Eletrônico: Sistema Ouvidoria Cidadã
Telefone: (61) 3315-9468 / 3315-9467
WhatsApp: (61) 3366-9229
Presencial: Segunda a sexta, das 13h às 18h

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

Arraste para saber mais

Conheça a atuação da
OUVIDORIA NACIONAL

Arraste para o lado

REDE DE OUVIDORIAS

É integrada por todas as Ouvidorias dos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro a fim de **fortalecer suas atividades**

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIAS

São oferecidos cursos qualificados e de capacitação para membros, servidores e colaboradores, assim como para interessados em aprender sobre os fundamentos da Ouvidoria Pública

OUVIDORIA DAS MULHERES

É o canal especializado de recebimento e encaminhamento às autoridades de qualquer tipo de denúncia relacionada à **violência e à violação de direitos contra a mulher**

OUVIDORIA CIDADÃ

É o principal canal de **atendimento ao cidadão** e de registro de manifestações da Ouvidoria Nacional e do Sistema Ouvidoria Cidadã

DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA NACIONAL



**Você já conhece a
OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO?**

Você sabia que o CNMP tem um canal aberto para ouvir você? Seja servidor(a) ou não, sua voz importa.

Aqui, recebemos e tratamos elogios, reclamações, sugestões, solicitações e denúncias relacionadas aos serviços e à atuação do Ministério Público.

Tem algo a dizer? Estamos prontos para escutar e agir. Faça parte da construção de um MP cada vez melhor!

  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público



E aí, tranquilo?

Um bom ambiente de trabalho é seguro e respeitoso para todas as pessoas.

Contribua para isso e não hesite em procurar ajuda, se precisar.

  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público



**Juntos, construímos um
Ministério Público melhor
para todas as pessoas.**

Aqui, o respeito é fundamental e de responsabilidade coletiva. Presenciou algum caso de discriminação? Não fique em silêncio. Sua denúncia pode transformar a realidade de alguém. Envie para a Ouvidoria Nacional. Estamos aqui para ouvir e agir!

  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público



Você se sentiu discriminada?

Conta com a gente!

Se precisar de orientação ou quiser registrar uma manifestação, procure a Ouvidoria da Mulher.

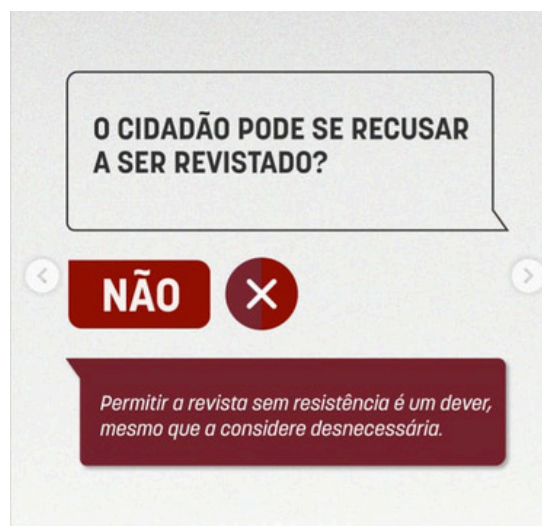
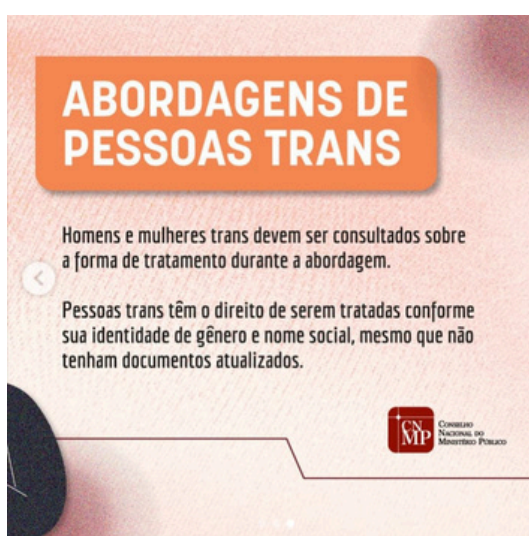
  Acesse nossa PÁGINA

 Conselho Nacional do Ministério Público

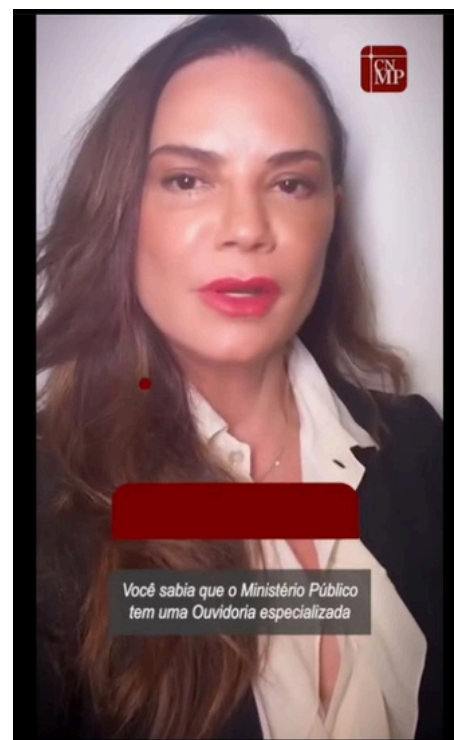
OUVIDORIA DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL



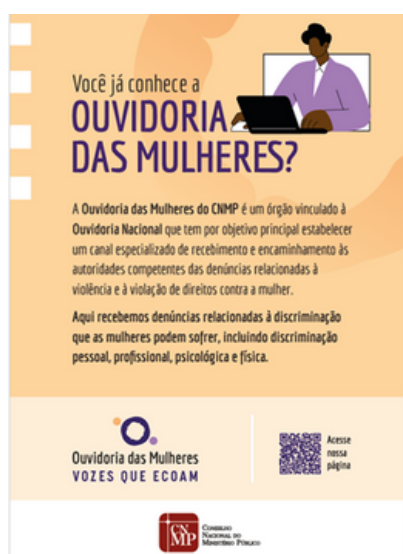
OUVIDORIA DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL



OUVIDORIA DAS MULHERES



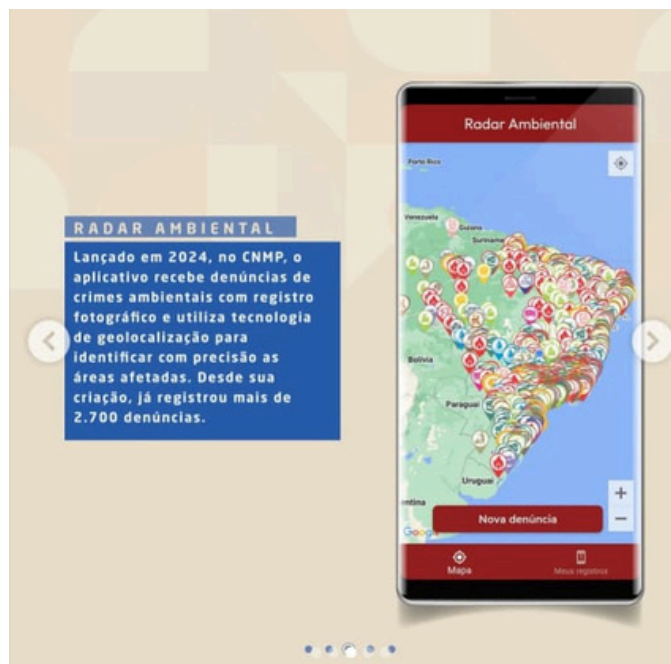




OUVIDORIA DAS MULHERES



RADAR AMBIENTAL



ELEIÇÕES 2024

Ministério Público
nas ELEIÇÕES
2024

O VOTO É SEU:
**DIGA NÃO
AO ASSÉDIO**



PUBLICAÇÕES

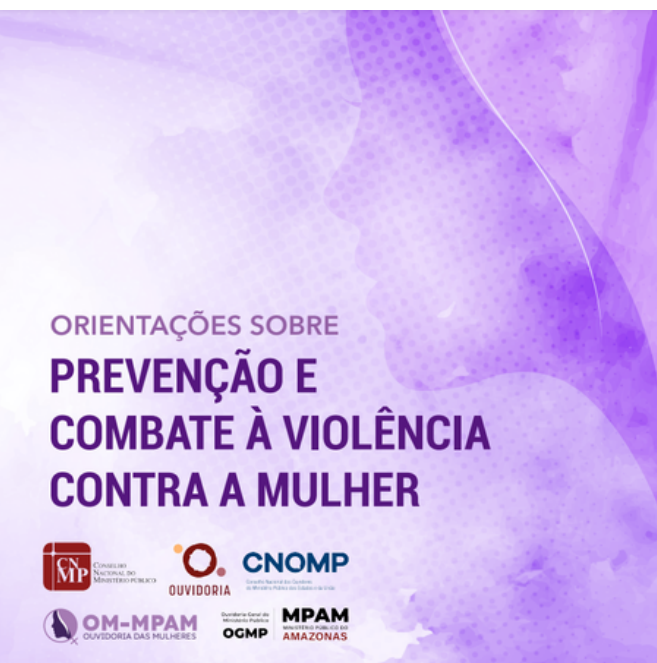
CARTILHA SOBRE ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO

A Ouvidoria Nacional, em parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas e CNOMP, lançou a **Cartilha sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação**, com orientações sobre identificação, prevenção e denúncia dessas condutas. O material também divulga os canais de acolhimento e o papel das Ouvidorias na apuração das denúncias.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a promoção de ambientes seguros, igualdade e respeito, além de incentivar a conscientização e o combate a essas práticas.



CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER



A Ouvidoria Nacional, em parceria com a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas e CNOMP, lançou a **Cartilha de Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher, que orienta sobre os tipos de violência, formas de prevenção, combate e canais de denúncia, como o Ligue 180**. O material informa sobre prevenção, combate e os procedimentos do Ministério Público, ampliando o acesso das mulheres a seus direitos.

A cartilha visa ajudar as mulheres a identificar situações de violência e conhecer os serviços de proteção disponíveis. Com isso, reforça o compromisso das instituições com o acolhimento, a justiça e o empoderamento feminino, promovendo o enfrentamento à violência de forma acessível e efetiva.

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.

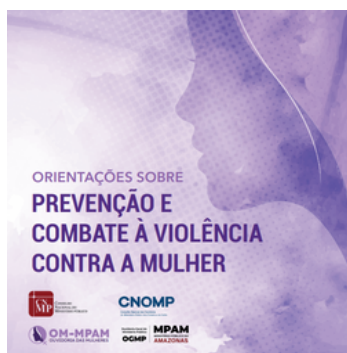


CARTILHA SOBRE OS DIREITOS DAS VÍTIMAS E FAMILIARES

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.

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.



RELATÓRIOS

Semestrais:



Trimestrais:



APRESENTAÇÕES

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público ministrou quatro apresentações estratégicas sobre temas fundamentais: a **Ouvidoria do MP brasileiro no combate ao assédio e discriminação**, **Ouvidoria da Mulher**, destacando seus desafios, dados estatísticos das manifestações relacionadas à violência de gênero; **Resolutividade no âmbito do Ministério Público**, com foco no aprimoramento do atendimento e respostas efetivas; e o **Radar Ambiental**, uma ferramenta de monitoramento de denúncias ambientais para fortalecer a atuação integrada na proteção do meio ambiente.



AÇÕES

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO Nº 5 -
DISPÕE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DAS
OUVIDORIAS GERAIS DOS MINISTÉRIOS
PÚBLICOS DOS ESTADOS E DA UNIÃO E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS (PROPOSIÇÃO Nº
1.00893/2024-31).

A **Proposta de Resolução nº 5, apresentada pela Ouvidoria Nacional, visa atualizar aspectos importantes e contemporâneos da Resolução nº 95/2003**, que regulamenta as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União. Além de adequar as atividades das Ouvidorias aos desafios atuais, a proposta preserva garantias institucionais essenciais do Ouvidor-Geral, fortalecendo sua autonomia e atuação. A iniciativa também assegura maior amplitude na proteção dos direitos fundamentais, reforçando o papel das Ouvidorias como canais acessíveis, eficientes e transparentes para a sociedade, promovendo uma interação mais direta e efetiva com o Ministério Público.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NACIONAL NAS ELEIÇÕES 2024

Durante os dois turnos das eleições, a Ouvidoria Nacional, sob a coordenação da Dra. Ivana Cei, desempenhou uma atuação estratégica no plantão eleitoral, garantindo um canal eficiente para o registro de manifestações e denúncias relacionadas ao pleito.

Essa iniciativa foi fortalecida pela **Orientação nº 01/2024, expedida pela Ouvidoria Nacional, que recomendou a realização de plantões pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro, promovendo uma resposta rápida e coordenada em todo o país.**

Esse é o objetivo do **Protocolo de Intenções assinado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público com o Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União (CNPGE) e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP)**, em 11 de junho, após a 9ª Sessão Ordinária do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Por meio desse acordo, busca-se fortalecer o trabalho conjunto e promover um atendimento integrado, eficiente e coordenado em todo o território nacional, especialmente em momentos cruciais, como o período eleitoral.

ACORDO DE COOPERAÇÃO PARA O ENVIO DE DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER ÀS UNIDADES E RAMOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Ministério das Mulheres (MMulheres) firmaram acordo de cooperação técnica N° 12/2024 para aprimorar o recebimento e encaminhamento de denúncias de violência contra mulheres às unidades do Ministério Público. A assinatura ocorreu em Brasília, em 26 de novembro, com a presença da conselheira e ouvidora nacional Ivana Cei, representando o presidente Paulo Gonet. O acordo também incluiu a adesão de 11 estados.

Por meio da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, o Ministério das Mulheres busca integrar esforços com órgãos de proteção regionalizados, promovendo maior eficiência no tratamento de denúncias. O acordo prevê a elaboração de um plano de trabalho conjunto, a divulgação do Ligue 180 e o estímulo a ações de proteção e promoção dos direitos das mulheres, com destaque para canais acessíveis, como videochamadas em Libras.

LANÇAMENTO NO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO APLICATIVO RADAR AMBIENTAL



A Comissão de Meio Ambiente (CMA) e a Ouvidoria Nacional do CNMP, presididas pela conselheira Ivana Cei, lançaram o aplicativo Radar Ambiental para denúncias de crimes ambientais. **O lançamento, ocorrido em 24 de setembro durante a 14ª sessão ordinária do Conselho, marca a disponibilização nacional da ferramenta, inicialmente desenvolvida e testada no Ministério Público do Amapá. O app, gratuito para Android e iOS, visa melhorar o mapeamento, recebimento e resposta a denúncias ambientais.**

O aplicativo Radar Ambiental facilita o combate a crimes ambientais com ferramentas como denúncia georreferenciada, envio de fotos e vídeos, acompanhamento do status da denúncia, interatividade com o Ministério Público e um mapa nacional de crimes ambientais. Essas funcionalidades garantem respostas ágeis, maior transparência e eficiência na fiscalização e proteção ambiental.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Modelo Unificado de Pesquisa de Satisfação dos Usuários das Ouvidorias do Ministério Público foi reformulado com base nas sugestões ao Ofício Circular nº 17/2024-ON e nas deliberações da 71ª Reunião do CNOMP. Após o recebimento de contribuições, o instrumento foi ajustado para garantir dados padronizados, confiáveis e representativos da experiência dos usuários. O novo modelo já foi elaborado e será submetido à próxima reunião do CNOMP para aprovação e adoção nacional como ferramenta de avaliação e aprimoramento dos serviços.

GRUPO DE TRABALHO - APROXIMAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO COM A SOCIEDADE

Em cumprimento à Portaria CNMP-CN nº 01, de 04 de abril de 2024, foi instituído um **Grupo de Trabalho (GT) com o objetivo de promover a aproximação entre o Ministério Público e a sociedade, fortalecendo o diálogo institucional, a transparência e a participação social.** O GT, coordenado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público em parceria com a Corregedoria Nacional e outras entidades estratégicas, busca desenvolver ações que aproximem as unidades do Ministério Público das realidades locais, possibilitando um atendimento mais eficaz às demandas sociais.

OUVIDORIA NACIONAL NO APLICATIVO DO CNMP

Após as modificações realizadas no site da Ouvidoria Nacional, foi realizada reunião com o setor de Desenvolvimento do CNMP para viabilizar a inclusão do formulário de manifestações da Ouvidoria Nacional no aplicativo oficial da instituição. A iniciativa visa ampliar o acesso da população aos canais de escuta, facilitando o envio de manifestações por meio de dispositivos móveis, com mais praticidade, acessibilidade e integração digital.

OUVIDORIA INTERNA

A Campanha de Divulgação dos Canais da Ouvidoria Nacional, prevista no Plano de Ação 2025, já parcialmente executada. A **ação teve como foco servidores, membros e colaboradores do Ministério Público e incluiu a colocação de cartazes informativos nas dependências do Conselho Nacional do Ministério Público.** O material destacou os canais de atendimento da Ouvidoria Nacional, orientou sobre o registro confidencial de manifestações e reforçou a função e a missão da Ouvidoria na promoção de um ambiente institucional mais seguro, ético e participativo.



MANUAL DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está em fase de execução da ação prevista no Plano de Ação 2025 para a construção do **Manual de Combate à Violência Policial, destinado a orientar e padronizar as práticas das Ouvidorias-Gerais no atendimento de denúncias relacionadas a esse tipo de violência**. Para viabilizar a elaboração do manual, foi criado um Grupo de Trabalho Multidisciplinar, composto por representantes das Ouvidorias, especialistas em direitos humanos e membros do Ministério Público, com o objetivo de consolidar diretrizes claras, procedimentos de triagem e mecanismos eficazes de encaminhamento das manifestações.

O manual buscará garantir uma resposta ágil, eficiente e coordenada às denúncias, promovendo maior integração entre as unidades do Ministério Público e fortalecendo a proteção aos direitos fundamentais.

CARTILHA DA VIOLÊNCIA POLICIAL

Promover a conscientização da população sobre a violência policial, seus tipos, formas de prevenção e os direitos das vítimas, fortalecendo o papel da Ouvidoria Nacional do Ministério Público como canal acessível para denúncias, escuta ativa e promoção de justiça.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA NACIONAL

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está executando a ação prevista no Plano de Ação 2025 que envolve a formalização e padronização do **Fluxo de Atividades da Ouvidoria, servindo como base para a criação de um Manual de Procedimentos a ser utilizado pelas Ouvidorias-Gerais em âmbito nacional. Essa iniciativa busca definir, de forma clara e detalhada, as etapas de atendimento, triagem, análise e encaminhamento das manifestações, além das diretrizes para o registro, monitoramento e resposta ao cidadão**.

CARTILHA – COMO FAZER SUA MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA NACIONAL.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público elaborará a cartilha "Como fazer sua manifestação na Ouvidoria Nacional", com o **objetivo de orientar a população de forma clara e acessível sobre o registro de manifestações. O material explicará, em linguagem simples, o que é a Ouvidoria, quais manifestações podem ser encaminhadas, como utilizar os canais disponíveis e quais são as garantias asseguradas aos usuários, como sigilo e direito de resposta**. A iniciativa busca fortalecer a aproximação entre o Ministério Público e a sociedade, promovendo o controle social, a transparência e o acesso democrático aos canais de escuta. A cartilha será uma ferramenta prática para incentivar a participação cidadã e qualificar o fluxo de recebimento e tratamento das manifestações.

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 será lançada em Abril/2025.



PUBLICAÇÃO –BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA PROTEÇÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

Coletânea de artigos reunindo experiências exitosas encaminhadas pelas Ouvidorias do Ministério Público, no âmbito do projeto "Boas Práticas das Ouvidorias do Ministério Público na Proteção dos Direitos".

O objetivo é fomentar a troca de conhecimentos, valorizar iniciativas institucionais e difundir práticas inovadoras que fortalecem a atuação das Ouvidorias na promoção e defesa dos direitos fundamentais.

Cada artigo abordará uma experiência específica, destacando ações desenvolvidas, desafios enfrentados e resultados obtidos, servindo de referência para o aprimoramento dos serviços e a consolidação das Ouvidorias como instrumentos de escuta ativa, cidadania e fortalecimento democrático.

PUBLICAÇÃO – COMPILADO DE NORMATIVAS APLICÁVEIS ÀS OUVIDORIAS GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

objetivo de reunir, de forma organizada, sistematizada e acessível, as principais normas que regem a atuação das Ouvidorias no âmbito do Ministério Público. A iniciativa visa subsidiar a prática institucional, facilitar consultas rápidas e fortalecer a segurança jurídica das ações desenvolvidas.

O compilado incluirá leis, resoluções, recomendações, enunciados e orientações técnicas pertinentes, com destaque para os dispositivos que tratam da atuação das ouvidorias, da proteção dos direitos dos usuários e do fortalecimento dos canais de escuta e participação social. O material será disponibilizado em formato digital, garantindo amplo acesso às unidades ministeriais e contribuindo para a uniformização e o aprimoramento da atuação das Ouvidorias em todo o país.

CARTILHA DE 50 PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Será elaborada a cartilha "50 Perguntas e Respostas sobre a Violência contra a Mulher", com o objetivo de orientar mulheres e a sociedade em geral sobre direitos, medidas de proteção e formas de enfrentamento da violência de gênero. O material abordará, em linguagem clara e acessível, temas como a Lei Maria da Penha, tipos de violência, canais de denúncia e acesso a serviços de apoio.

Organizada por temas, a cartilha visa esclarecer dúvidas frequentes, fortalecer a conscientização e ampliar o conhecimento sobre os mecanismos institucionais de proteção, contribuindo para o empoderamento das vítimas e a promoção de uma cultura de enfrentamento da violência contra a mulher.

CAMPANHA AGOSTO LILÁS – REDES SOCIAIS

Campanhas para todo mês de agosto relacionada aos tipos de violência sofridas pelas mulheres. Campanha nas redes sociais, com estética chamativa.

MAPEAMENTO DE AÇÕES E PROJETOS NACIONAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA DEFESA DA MULHER

Apresentar de forma visual, didática e acessível no portal da Ouvidoria Nacional as principais ações e projetos desenvolvidos pelo Ministério Público em todo o país na defesa dos direitos das mulheres, com o objetivo de dar visibilidade institucional e facilitar o acesso à informação.

CÓDIGO DE ÉTICA DAS OUVIDORIAS-GERAIS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Será elaborado o Código de Ética das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público, em parceria com o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Brasileiro (CNOMP). A iniciativa visa estabelecer princípios, valores e diretrizes de conduta que orientem a atuação dos(as) ouvidores(as) e das equipes das ouvidorias, promovendo a integridade, a transparência, a imparcialidade e o respeito aos direitos dos usuários.

NOVO REGIMENTO INTERNO DA REDE DE OUVIDORIAS

O Novo Regimento Interno da Rede de Ouvidorias será elaborado em parceria com a Rede de Ouvidorias e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Brasileiro (CNOMP). A proposta visa atualizar e fortalecer a estrutura normativa da Rede, estabelecendo regras claras de funcionamento, definição de competências e mecanismos de articulação entre as Ouvidorias-Gerais.

CICLO DE PALESTRAS MARIA DA PENHA

O Ciclo de Palestras Maria da Penha reunirá especialistas para debater temas relacionados à violência de gênero, com foco na prevenção, no enfrentamento e na proteção dos direitos das mulheres. A iniciativa busca discutir e fortalecer a aplicação da Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha), bem como estimular o Ministério Público na atuação em defesa das mulheres, conforme prevê a Recomendação CNMP nº 89/2022

PROJETO “RESPEITO É BOM, EU GOSTO E É DIREITO!”:

O Projeto “Respeito é Bom, Eu Gosto e é Direito!” tem como finalidade **estabelecer parcerias com universidades públicas para ampliar a divulgação de informações sobre violência contra a mulher e facilitar o acesso aos canais da Ouvidoria das Mulheres, com foco especial em estudantes em situação de violência doméstica. A iniciativa busca fortalecer a conscientização, orientar vítimas sobre seus direitos e expandir a rede de apoio institucional.**

A execução do projeto contará com a parceria das Ouvidorias dos Ministérios Públicos locais, promovendo a integração de esforços para a criação de ambientes universitários mais seguros, inclusivos e comprometidos com a prevenção e o enfrentamento da violência de gênero.

OUVIDORIA PARA TODAS AS MULHERES

O projeto busca firmar parcerias internas do Conselho Nacional do Ministério Público, bem como com órgãos externos e Ouvidorias-Gerais, para ofertar capacitação continuada e especializada às equipes de Ouvidoria, especialmente no que se refere às temáticas afetas à violência contra a mulher. O objetivo é aprimorar o atendimento, a recepção e a simplificação da linguagem nas manifestações apresentadas por vítimas de violência de gênero, garantindo acolhimento qualificado e humanizado.

COR LILÁS DA ILUMINAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO NO MÊS DAS MULHERES

A pedido da Ouvidoria Nacional, o Conselho Nacional do Ministério Público foi iluminado na cor lilás no mês de março, como forma simbólica de reafirmar o compromisso institucional com a promoção da igualdade de gênero e a defesa dos direitos das mulheres. A iniciativa, que também foi replicada por diversos Ministérios Públicos estaduais, será formalmente proposta para integrar o calendário anual de ações do Conselho Nacional do Ministério Público.

CAMPANHA - DIREITOS PARA TODOS: JUSTIÇA E INCLUSÃO

A campanha "Direitos para Todos: Justiça e Inclusão", prevista no Plano de Ação 2025 da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, tem como objetivo ampliar o conhecimento da população sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, promovendo a inclusão e o acesso igualitário à justiça. A campanha será focada em garantir que pessoas de diferentes regiões e grupos sociais — incluindo mulheres, crianças, idosos, pessoas com deficiência, e minorias vulneráveis — saibam que podem contar com um canal seguro, acessível e eficiente para registrar denúncias, reclamações, sugestões e solicitações. Com o mote "A Justiça Começa Quando Você Fala", a campanha destacará a importância da participação cidadã na melhoria dos serviços públicos e na defesa de direitos fundamentais.



CAMPANHA - ASSÉDIO

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público lançou duas cartilhas sobre o combate ao assédio, com orientações e diretrizes de prevenção. **Está em fase de publicação uma campanha nacional de conscientização, em parceria com as demais Ouvidorias do Ministério Público, para ampliar o alcance das ações.** Para fortalecer essa atuação, será lançado um formulário de levantamento sobre como cada Ouvidoria tem tratado o tema localmente, permitindo a identificação de boas práticas e a criação de estratégias integradas.

GRUPO DE TRABALHO - APROXIMAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO COM A SOCIEDADE

Em cumprimento à Portaria CNMP-CN nº 01, de 04 de abril de 2024, foi instituído um **Grupo de Trabalho (GT) com o objetivo de promover a aproximação entre o Ministério Público e a sociedade, fortalecendo o diálogo institucional, a transparência e a participação social.** O GT, coordenado pela Corregedoria Nacional do Ministério Público em parceria com a Ouvidoria Nacional e outras entidades estratégicas, busca desenvolver ações que aproximem as unidades do Ministério Público das realidades locais, possibilitando um atendimento mais eficaz às demandas sociais.

PACTO PARA INTEGRAÇÃO, ARTICULAÇÃO E FORTALECIMENTO DOS CANAIS DAS OUVIDORIAS DAS MULHERES NO ENFRENTAMENTO DA DISCRIMINAÇÃO E DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES

O pacto tem como objetivo promover a integração, a articulação e o fortalecimento dos canais das Ouvidorias das Mulheres, no âmbito da Rede de Ouvidorias e do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Brasileiro (CNOMP), visando ampliar a efetividade no enfrentamento da discriminação e da violência contra as mulheres. A iniciativa busca consolidar uma rede de acolhimento, escuta qualificada e atuação coordenada, fortalecendo a proteção dos direitos das mulheres e contribuindo para a construção de um ambiente institucional mais seguro, inclusivo e igualitário.

ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

Os canais de atendimento da Ouvidoria Nacional do Ministério Público foram adequados às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com foco na proteção, segurança e gestão adequada dos dados pessoais de usuárias e usuários. A iniciativa assegura a transparência, o controle, o sigilo e a conformidade com os princípios legais aplicáveis, fortalecendo a confiança no tratamento das informações recebidas.

MELHORIAS NO SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está executando ações de aprimoramento contínuo no Sistema Ouvidoria Cidadã, com o objetivo de torná-lo mais eficiente, intuitivo e acessível para os cidadãos e para as unidades de Ouvidoria do Ministério Público brasileiro. As melhorias em andamento incluem a implementação de novos filtros de busca, a automatização de relatórios estatísticos, a integração com sistemas externos e a criação de painéis interativos que facilitem o monitoramento das manifestações em tempo real. Além disso, estão sendo realizadas atualizações voltadas para a acessibilidade digital e a segurança dos dados, garantindo que o sistema esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Essas iniciativas buscam não apenas otimizar a gestão das manifestações, mas também promover maior transparência e agilidade na resposta às demandas da sociedade.

CRIAÇÃO NOVA TAXONOMIA

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público propôs a **mudança na taxonomia dos assuntos das manifestações com o objetivo de adequar os temas à realidade e às especificidades das demandas recebidas pelas Ouvidorias.** Essa iniciativa visa garantir uma classificação mais precisa e representativa, facilitando o monitoramento de temas prioritários, a análise de dados relevantes e a formulação de respostas eficazes. Com essa adequação, espera-se promover um atendimento mais ágil, estratégico e alinhado às necessidades reais da sociedade.

CAMPANHA - DIVULGAÇÃO OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público está executando a ação prevista no Plano de Ação 2025 para **a divulgação da Ouvidoria da Mulher, visando ampliar o acesso ao canal especializado no recebimento de denúncias de violência de gênero**. A campanha envolve a divulgação por meio de redes sociais, portais institucionais, materiais informativos e parcerias com entidades de defesa dos direitos das mulheres, além de ações de conscientização e palestras, garantindo maior alcance e proteção às mulheres em situação de vulnerabilidade.

ORIENTAÇÃO Nº 01 - CAPACITAÇÃO CONTINUADA

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público publicou a Orientação nº 1/2025, no Diário Eletrônico do CNMP, determinando a implantação de uma política de capacitação continuada para servidores e colaboradores da Rede de Ouvidorias do Ministério Público. A medida prevê a realização de pelo menos dois cursos de capacitação por semestre, abordando temas essenciais ao aprimoramento do atendimento e funcionamento das Ouvidorias.

A iniciativa está em conformidade com a Resolução CNMP nº 205/2018, que estabelece a necessidade de qualificação permanente para garantir um atendimento público de qualidade, e com a Resolução CNMP nº 95/2013, que reforça a importância da capacitação no contexto das Ouvidorias.

Entre os temas abordados nos cursos estão: escuta ativa, comunicação empática, acolhimento humanizado, tratamento de manifestações sensíveis, acesso à informação, ética, integridade e resolução de conflitos.

A orientação também destaca a possibilidade de utilizar cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), por meio da Escola Virtual de Governo, e de obter a certificação em ouvidoria no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco), concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Enap, com a conclusão de dez cursos na modalidade a distância.

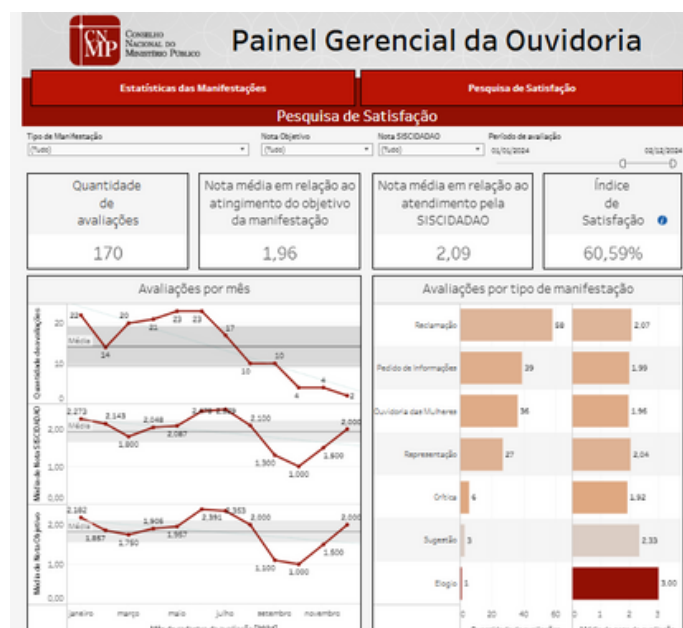
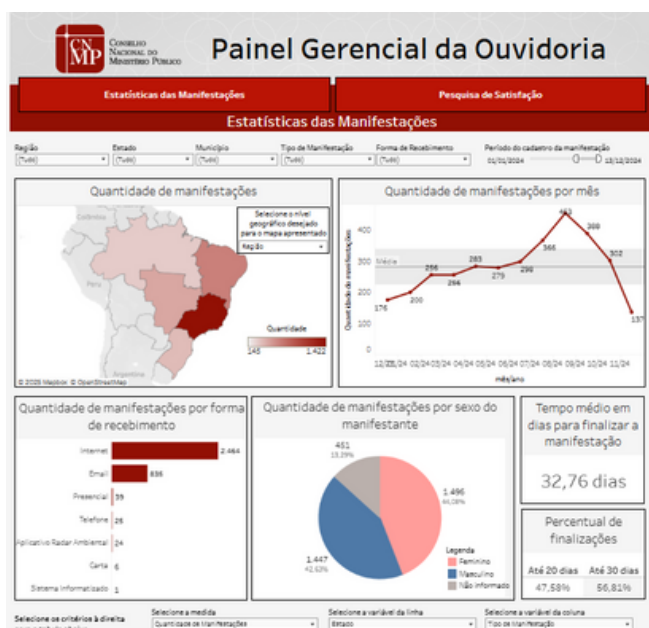
RENOUV

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público tem participado ativamente das reuniões e dos grupos de trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), contribuindo com propostas e compartilhando experiências voltadas ao aprimoramento das atividades de ouvidoria no setor público. Essa participação tem permitido o intercâmbio de boas práticas, a construção de estratégias conjuntas e o fortalecimento do papel das ouvidorias na promoção da transparência, do diálogo institucional e da defesa dos direitos dos cidadãos.

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, após reuniões realizadas com o Departamento de Tecnologia da Informação do CNMP, implantou o **Painel Interno de Business Intelligence (BI), que apresenta estatísticas e indicadores estratégicos destinados a monitorar, informar e nortear as atividades das Ouvidorias-Gerais. Essa ferramenta já está operacional e contribui para a análise integrada das demandas recebidas.**

Paralelamente, encontra-se em **fase de construção o BI da Violência Policial e o BI da Ouvidoria da Mulher, ambos previstos como ações prioritárias no Plano de Ação 2025.** Esses painéis têm como objetivo fornecer dados específicos e detalhados para subsidiar a adoção de políticas públicas e medidas efetivas no enfrentamento da violência e na proteção dos direitos fundamentais.



1º ENCONTRO NACIONAL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

O 1º Encontro Nacional das Ouvidorias Públicas é uma iniciativa da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, com o objetivo de fortalecer o diálogo institucional, promover a troca de experiências e impulsionar boas práticas de escuta e acolhimento. Para o evento, serão convidados representantes das Ouvidorias Públicas, e das Ouvidorias do Ministério Público.

O encontro buscará fomentar a articulação entre as diferentes Ouvidorias, incentivar ações de promoção da equidade de gênero, raça e diversidade, e consolidar estratégias de fortalecimento dos canais de diálogo com a sociedade.

PROJETO - DIÁLOGOS COM A OUVIDORIA

Uma iniciativa voltada para a troca de experiências acerca de temas afetos ao contexto de ouvidoria, promovendo debates e compartilhamento de boas práticas.

A primeira edição do “Diálogos com a Ouvidoria” teve dois momentos: apresentação de experiências sobre temas relevantes e o compartilhamento de boas práticas de atuação do Ministério Público na proteção dos direitos fundamentais. Durante a primeira apresentação, a deputada federal Goreth Sousa falou sobre o Projeto de Lei nº 1482/2023, que institui a Política Nacional de Promoção da Cultura de Paz nas Escolas. Na sequência, a promotora de Justiça do MPAP e coordenadora do Núcleo de Mediação, Conciliação e Práticas Restaurativas da Promotoria de Santana, Silvia Canela, apresentou o projeto Justiça Restaurativa nas Escolas, que tem o propósito de prevenir a violência e incentivar a cultura de paz nas instituições de ensino.



Na segunda edição do evento dos Diálogos com a Ouvidoria, em 21 de outubro de 2024, a mesa de honra contou com a presença da ouvidora nacional do MP, Ivana Ceí, do ouvidor do Ministério Público do Espírito Santo (MPES) e vice-presidente do CNOMP, Humberto Alexandre Ramos, e do membro auxiliar da Ouvidoria, Oswaldo D’Albuquerque. O evento reuniu ouvidores, membros e servidores das unidades e ramos do MP, presencialmente e virtualmente, destacando a integração institucional.

Na abertura das palestras, a procuradora da República Nathalia Muriel Pereira abordou o papel do Ministério Público na fiscalização eleitoral e a relevância da participação cidadã nas denúncias. Representante da Procuradoria-Geral Eleitoral no Grupo Executivo Nacional da Função Eleitoral (Genafe), Nathalia destacou a atuação do grupo na coordenação das atividades eleitorais do MPF em âmbito nacional e no aprimoramento contínuo dessa função essencial para a democracia.

Em 13 de novembro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou a terceira edição do projeto “Diálogos com a Ouvidoria” com foco no combate à violência policial. A ouvidora nacional Dra. Ivana Cej destacou que o canal de denúncias, citando Jean-Paul Sartre, reforçou a missão de promover a não violência como pilar essencial ao Estado de Direito.

Nas exposições, o Promotor de Justiça Francisco Ângelo Assis, do Ministério Público de Minas Gerais, abordou o papel histórico do Ministério Público no controle externo da atividade policial e destacou críticas relacionadas à falta de prioridade na proteção de direitos fundamentais, como a vida e a integridade física. Já a Promotora de Justiça Alessandra Moura, do Ministério Público do Rio Grande do Sul, apresentou o projeto “Fundadas Razões”, voltado à qualificação da produção de provas em processos criminais.

O projeto busca prevenir nulidades e garantir uma atuação policial mais eficiente, menos violenta e alinhada aos padrões dos Tribunais Superiores.

A quarta edição do projeto Diálogos com a Ouvidoria, realizada em 9 de dezembro, marcou o encerramento do ciclo de eventos promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. O encontro destacou o compromisso da instituição com o combate à violência de gênero e a proteção dos direitos fundamentais, consolidando iniciativas para promover igualdade, inclusão e justiça social.

O encontro também trouxe palestras sobre o papel do MP como ombudsperson na defesa dos direitos humanos das mulheres, apresentada pelo promotor Thiago Pierobom, e sobre a inteligência integrada no combate à violência de gênero, com a delegada Carolina Salomão.



A quarta edição do projeto Diálogos com a Ouvidoria, realizada em 9 de dezembro, marcou o encerramento do ciclo de eventos promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. O encontro destacou o compromisso da instituição com o combate à violência de gênero e a proteção dos direitos fundamentais, consolidando iniciativas para promover igualdade, inclusão e justiça social.

O encontro também trouxe palestras sobre o papel do MP como ombudsperson na defesa dos direitos humanos das mulheres, apresentada pelo promotor Thiago Pierobom, e sobre a inteligência integrada no combate à violência de gênero, com a delegada Carolina Salomão.

EVENTOS DE APRESENTAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS-GERAIS

Com o propósito de promover sua disseminação, destacamos a seguir boas práticas no contexto de Ouvidoria, que evidenciam o trabalho e o esforço contínuo das unidades de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro na busca por maior alcance, eficiência e excelência no atendimento ao público. **Essas práticas refletem a diversidade e a inovação nas estratégias adotadas, contribuindo para a construção de um canal de comunicação mais acessível, transparente e eficiente junto à sociedade.**



No segundo semestre de 2024, as unidades de Ouvidoria do Ministério Público tiveram a oportunidade de apresentar suas boas práticas em diversos fóruns e encontros organizados pela Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público, promovendo o compartilhamento de experiências bem-sucedidas e soluções criativas. Essa troca de conhecimento tem como objetivo fomentar o aprimoramento coletivo das Ouvidorias, criando um ambiente colaborativo em que ações inovadoras possam ser replicadas e adaptadas às diferentes realidades regionais, assegurando, assim, um serviço cada vez mais qualificado e próximo das necessidades dos cidadãos.

O Ministério Público brasileiro tem desenvolvido diversas iniciativas inovadoras por meio de suas Ouvidorias-Gerais, buscando aproximar-se da sociedade e promover um atendimento mais eficaz e acessível. Entre as ações itinerantes, destacam-se projetos como o MPAC – Ouvidoria Itinerante, o MPAM – Ministério Público Itinerante, o MPMT – Ouvidoria Itinerante, o MPES – Ouvidoria Itinerante e o MPSP – Ouvidoria Itinerante, que levam os serviços das ouvidorias diretamente à população, especialmente em comunidades mais distantes ou com menor acesso às unidades físicas. Essas ações visam garantir que as manifestações da sociedade sejam ouvidas e tratadas de forma eficiente e inclusiva.

Outras iniciativas de destaque incluem projetos realizados em espaços públicos, como o MPAL – Ouvidoria na Praça e o MPCE – Ouvidoria na Praça, que oferecem atendimento direto e esclarecimentos aos cidadãos. O MPMG – Rodas de Conversa e o MPPB – Audiências Públicas são exemplos de ações que incentivam a escuta ativa e o diálogo aberto com a sociedade, promovendo um ambiente de troca de informações e soluções colaborativas. O MPGO – Aluno Ouvidor é uma iniciativa diferenciada que busca a conscientização e o envolvimento dos jovens no processo de escuta e manifestação pública.



Algumas ouvidorias têm focado em questões específicas, como o MPPA – Ouvidoria das Mulheres e o MPRJ – Ouvidoria da Mulher em Dados, voltados ao enfrentamento da violência de gênero e à proteção dos direitos das mulheres. O MPSC – Canal exclusivo para denúncias eleitorais e o MPM – Recebimento e encaminhamento imediato da manifestação demonstram a atuação estratégica das ouvidorias em situações específicas e urgentes. Já o MPBA – Cartilha sobre Assédio Moral evidencia o compromisso com a conscientização sobre questões trabalhistas e institucionais.

A seguir, destacamos algumas iniciativas de sucesso informadas pelas unidades de Ouvidoria-Geral do Ministério Público brasileiro:

SEMINÁRIO INTERINSTITUCIONAL DE CONTROLE DA CRIMINALIDADE E O PAPEL DAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria Nacional de Combate à Violência Policial foi lançada pelo Conselho Nacional do Ministério Público no dia 9 de setembro, durante o Seminário Interinstitucional de Controle da Criminalidade e o Papel das Ouvidorias. O evento ocorreu em formato híbrido, a partir das 9h, no Plenário do CNMP, com transmissão pelo YouTube.

A iniciativa, promovida pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, em parceria com a Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública (CSP), teve como objetivo fomentar o debate interinstitucional entre os atores do Sistema de Segurança Pública, destacando o papel das Ouvidorias no controle da criminalidade e na tutela de direitos fundamentais.

O encontro contou com a participação do corregedor nacional do Ministério Público, Ângelo Fabiano Farias, da ouvidora nacional do MP, conselheira Ivana Cei, e do presidente da CSP, conselheiro Jaime Miranda, além de outros conselheiros e ouvidores dos Ministérios Públicos.

Durante a programação, foi realizada a palestra “Desafios operacionais no combate ao crime organizado - controle territorial armado na insurgência criminal no Rio de Janeiro”, ministrada pelo Delegado da Polícia Civil do Rio de Janeiro e coordenador da Coordenadoria de Recursos Especiais (Core), Fabrício Oliveira.



ESTATÍSTICA

Apresentamos, a seguir, o levantamento estatístico realizado junto aos sistemas de ouvidoria e setores de atendimento ao cidadão acerca das diretrizes, metas e indicadores previamente estabelecidos pela Ouvidoria Nacional, na busca de parâmetros que sirvam para o aperfeiçoamento de nossa sua atuação e garantam transparência e publicidade ao trabalho realizado. (Resolução nº 205/2019 - CNMP).

O total representa a soma das manifestações recebidas por meio do **Ouvidoria Cidadã**.

TOTAL **4413**

No primeiro semestre de 2024 (janeiro a junho), a Ouvidoria Nacional do Ministério Público **recebeu 1.450 manifestações, enquanto no segundo semestre (julho a dezembro) foram registradas 2.085 manifestações, o que representa um crescimento de 43,79% no volume de registros entre os períodos. A média mensal evoluiu de aproximadamente 242 manifestações no primeiro semestre para 348 manifestações no segundo, evidenciando o aumento progressivo da utilização dos canais de atendimento. Já para o primeiro trimestre de 2025 (janeiro a março), 878 foram recebidas no Sistema Ouvidoria Cidadã.**

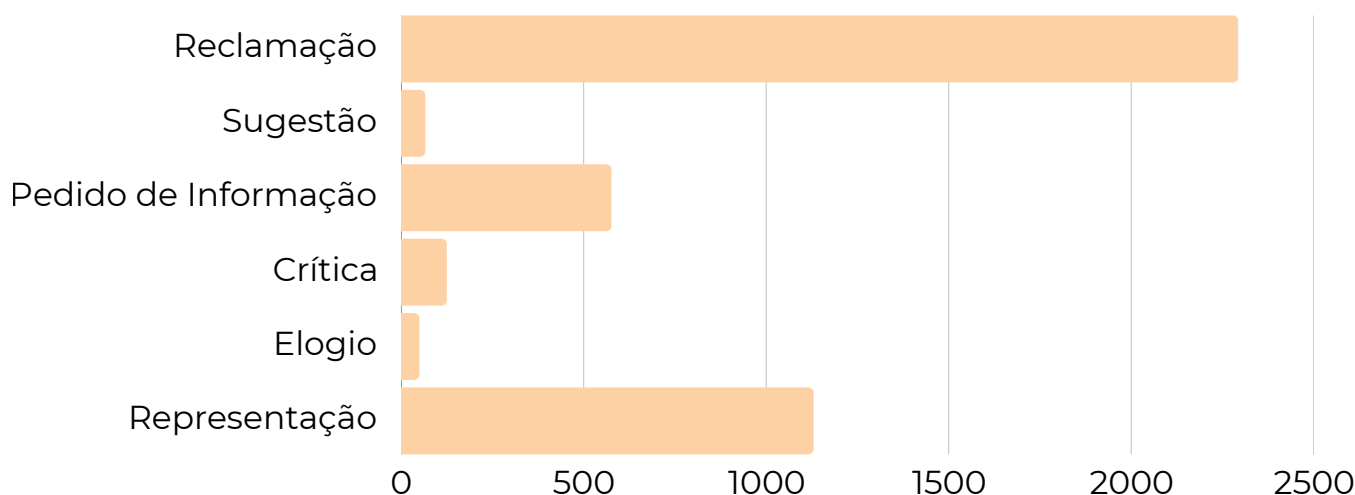
Quanto ao tipo de recebimento, o canal via **Internet concentrou 3.394 manifestações ao longo do ano, correspondendo a aproximadamente 77% do total. Em seguida, o e-mail registrou 903 manifestações, representando cerca de 20%. Já os atendimentos presenciais (49 manifestações), por telefone (34 manifestações) e por outros meios (33 manifestações) apresentaram participação residual, cada um representando menos de 1,2% das manifestações recebidas.** Esses dados demonstram a predominância dos canais digitais como principal meio de acesso da sociedade à Ouvidoria.

ASSUNTO DEMANDADOS

Os destaques nas manifestações recebidas no período de 2024 a março de 2025, recebidas por meio do sistema Ouvidoria Cidadã, foram assuntos relacionados à **Atuação de Membros e Servidores (14,10%), Administração e funcionamento do CNMP (12,37%), Violência Doméstica (11,70%), Meio Ambiente (8,92%), Lei de Acesso à Informação (7,63%) e Concurso Público (5,23%)**, cuja soma corresponde a **59,95%** do total das manifestações, restando **40,05%** para os demais assuntos.

No que se refere à natureza das manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional ao longo do período, predominaram as **reclamações, que totalizaram 2.293 registros, refletindo a função crítica e fiscalizatória da sociedade em relação aos serviços públicos. As representações somaram 1.130 manifestações, demonstrando a relevância do canal para o encaminhamento de denúncias e fatos que demandam atuação institucional.**

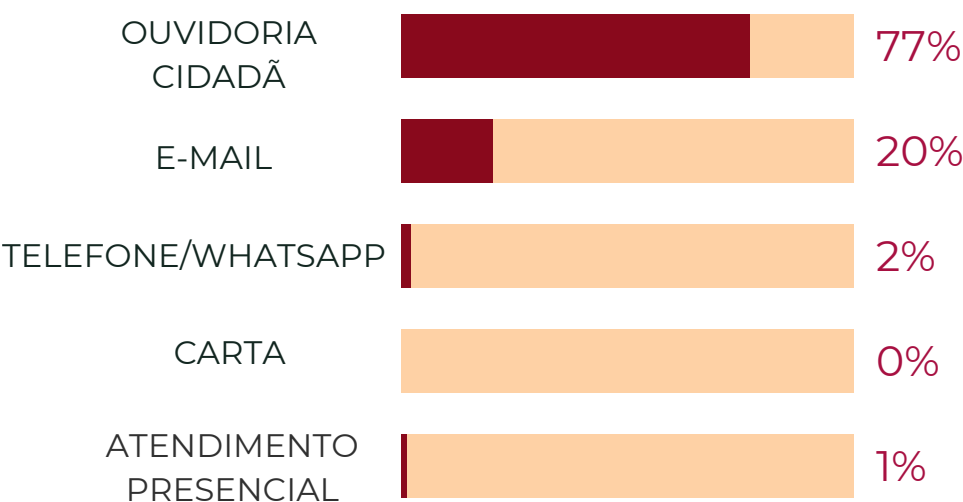
Os pedidos de informação contabilizaram 576 registros, evidenciando o interesse da população no acesso a dados e à transparência pública. As críticas corresponderam a 125 manifestações, enquanto 66 sugestões foram encaminhadas como contribuições para o aprimoramento dos serviços. Por fim, os elogios somaram 50 registros, reconhecendo as boas práticas e a atuação institucional em diversas frentes.



Esse indicador é de extrema importância para observar quais os assuntos demandam maior esforço de interlocução da Ouvidoria Nacional com o público em geral, a fim de que possamos alcançar os manifestantes e incentivá-los a formularem suas demandas.

CANAIS DE ATENDIMENTO

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



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

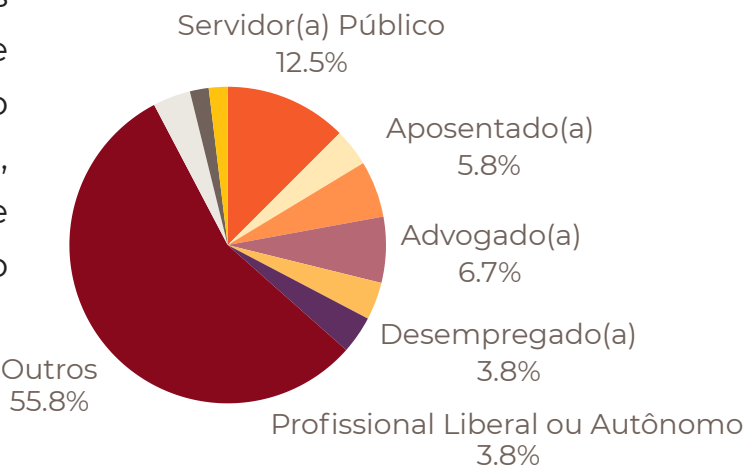
MANIFESTANTES

GÊNERO



43,19% dos manifestantes se identificaram como do gênero masculino, 35,17% feminino e 21,64% não informaram.

OCUPAÇÃO



SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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

Aguardando resposta: São manifestações tratadas, que aguardam análise para encerramento.

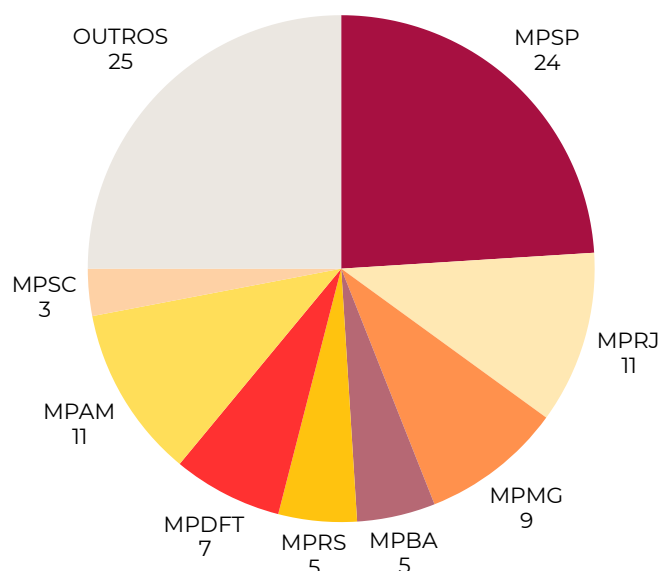
Pendentes: Manifestações recebidas que não foram tratadas.

Inválidas: Manifestações cujo objeto carece de informações mínimas.

Encerradas: Recebidas, tratadas, respondidas e finalizadas.

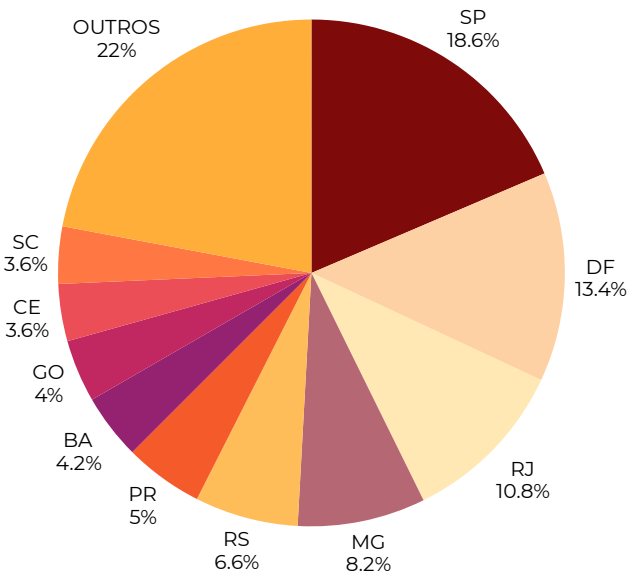
LOCALIDADE DE ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme se observa no gráfico ao lado, os estados que mais demandaram manifestações junto à Ouvidoria Nacional foram, em ordem decrescente **São Paulo Rio de Janeiro, Amazonas, Minas Gerais, Distrito Federal, Bahia, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.**



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Conforme se observa no gráfico ao lado, os estados que mais demandaram manifestações junto à Ouvidoria Nacional foram, em ordem decrescente **São Paulo** **Rio de Janeiro, Amazonas, Minas Gerais, Distrito Federal, Bahia e Rio Grande do Sul.**



FLUXO

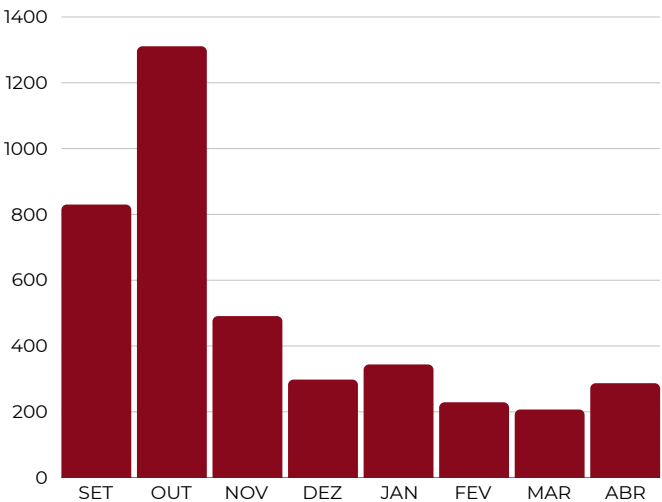
Abaixo, a tramitação que garante que o pedido de informação seja tratado de forma transparente, célere e eficiente, com possibilidade de recurso e respeito aos direitos do cidadão.



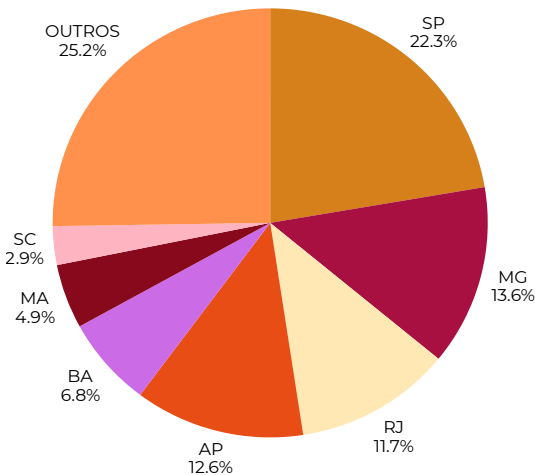
RADAR AMBIENTAL

O aplicativo foi lançado oficialmente na 14ª Sessão Ordinária do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em 24 de setembro de 2024, como resultado de iniciativa conjunta da **Comissão do Meio Ambiente e da Ouvidoria Nacional do Ministério Público**. A assinatura do Acordo de Cooperação Técnica está prevista para ocorrer em 2025.

Desde o lançamento pelo Conselho Nacional do Ministério Público, a Ouvidoria Nacional já recebeu, por meio do Radar Ambiental, **3.397 denúncias relativas a 31 tipos de infrações ambientais, registradas em 1.183 municípios dos 26 estados da Federação e do Distrito Federal**.

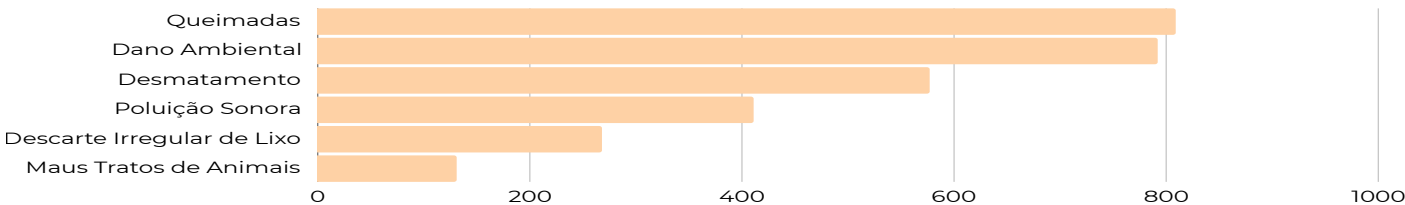


ESTATÍSTICA - CNMP



Os estados que concentraram o maior número de denúncias foram **São Paulo (22,3%), Minas Gerais (13,6%), Amapá (12,6%), Rio de Janeiro (11,7%), Bahia (6,8%), Maranhão (4,9%) e Santa Catarina (2,9%)**.

Do total de 3.397 denúncias registradas no aplicativo Radar Ambiental, as categorias mais demandadas foram: **queimadas (809 denúncias, correspondendo a 23,8% do total), dano ambiental (792 denúncias, 23,3%), desmatamento (557 denúncias, 16,4%), poluição sonora (411 denúncias, 12,1%), descarte irregular de lixo (268 denúncias, 7,9%) e maus-tratos a animais (131 denúncias, 3,9%)**.

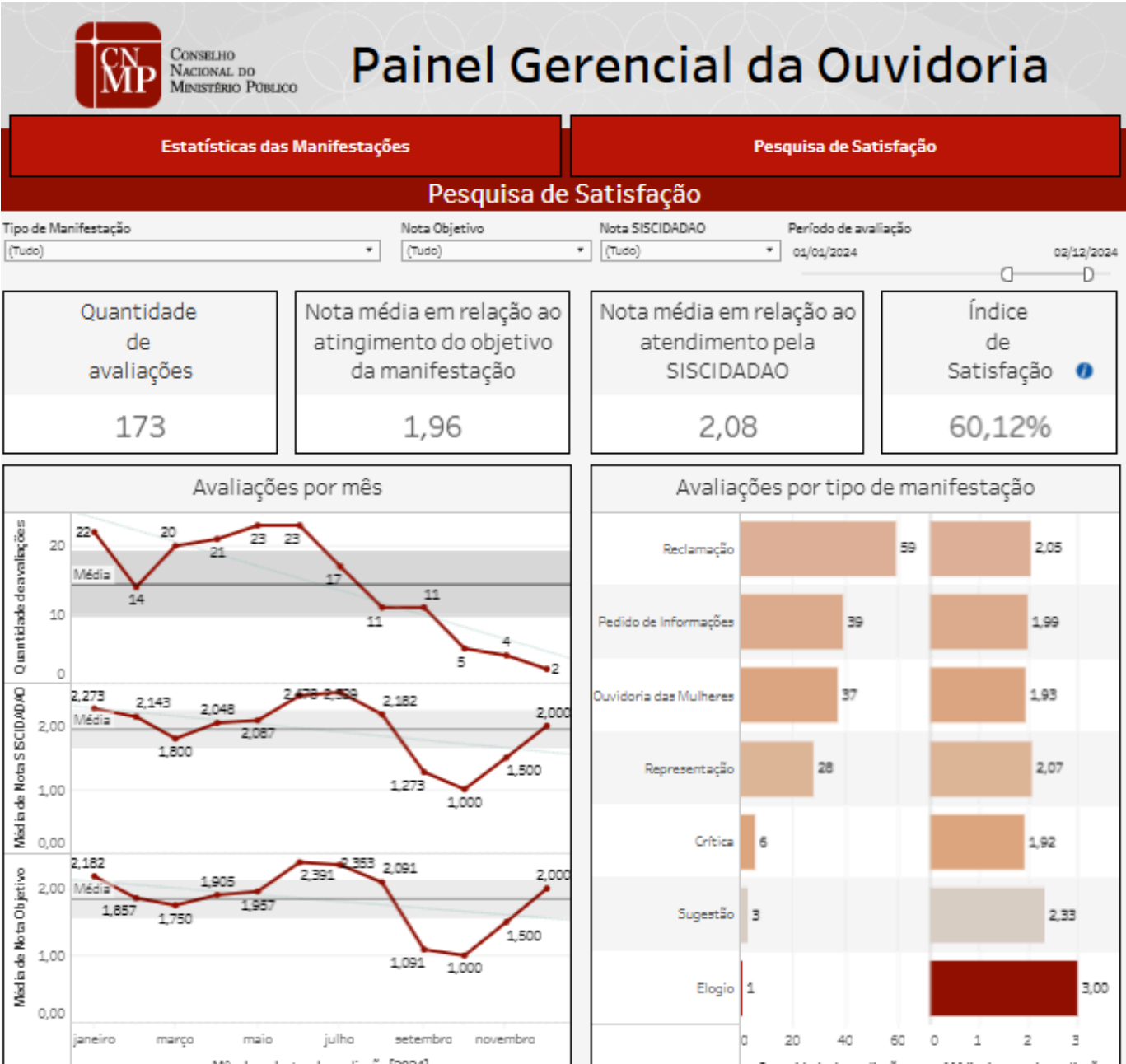


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao final dos atendimentos solicitamos aos manifestantes que respondam nossa pesquisa, a fim de medirmos a satisfação do usuário do serviço.

As perguntas estão relacionadas ao nível de satisfação, sendo as possíveis respostas:

- Totalmente insatisfeito;
- Insatisfeito;
- Satisfeito;
- Totalmente Satisfeito;



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO

Manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

SUGESTÃO

Proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados. (Redação dada pela Resolução nº 180/2017).

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

ELOGIO

Manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares

CRÍTICA

Manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares; (Redação dada pela Resolução nº 180/2017).

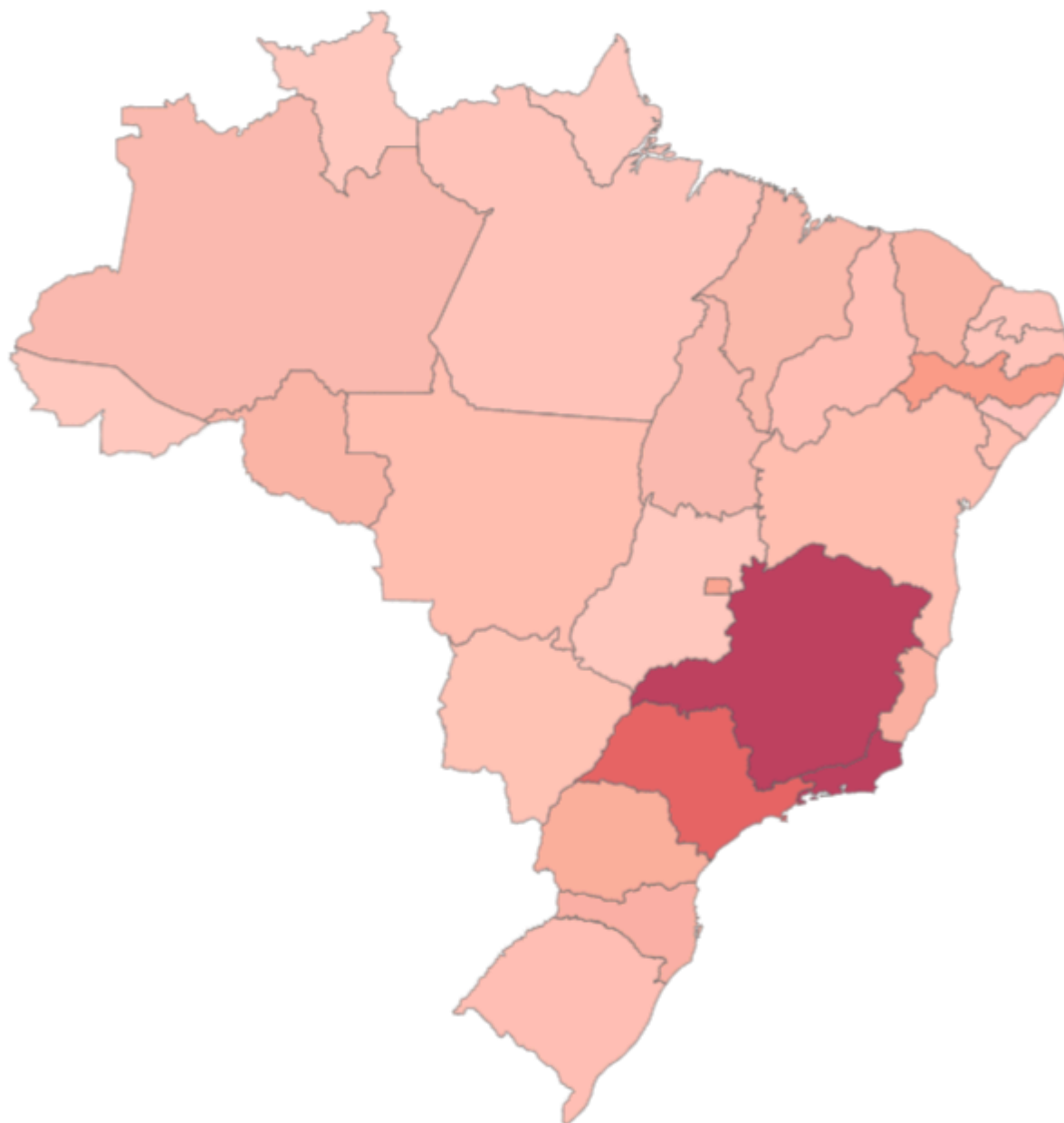
REPRESENTAÇÃO

Manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação (Redação dada pela Resolução nº 180/2017).

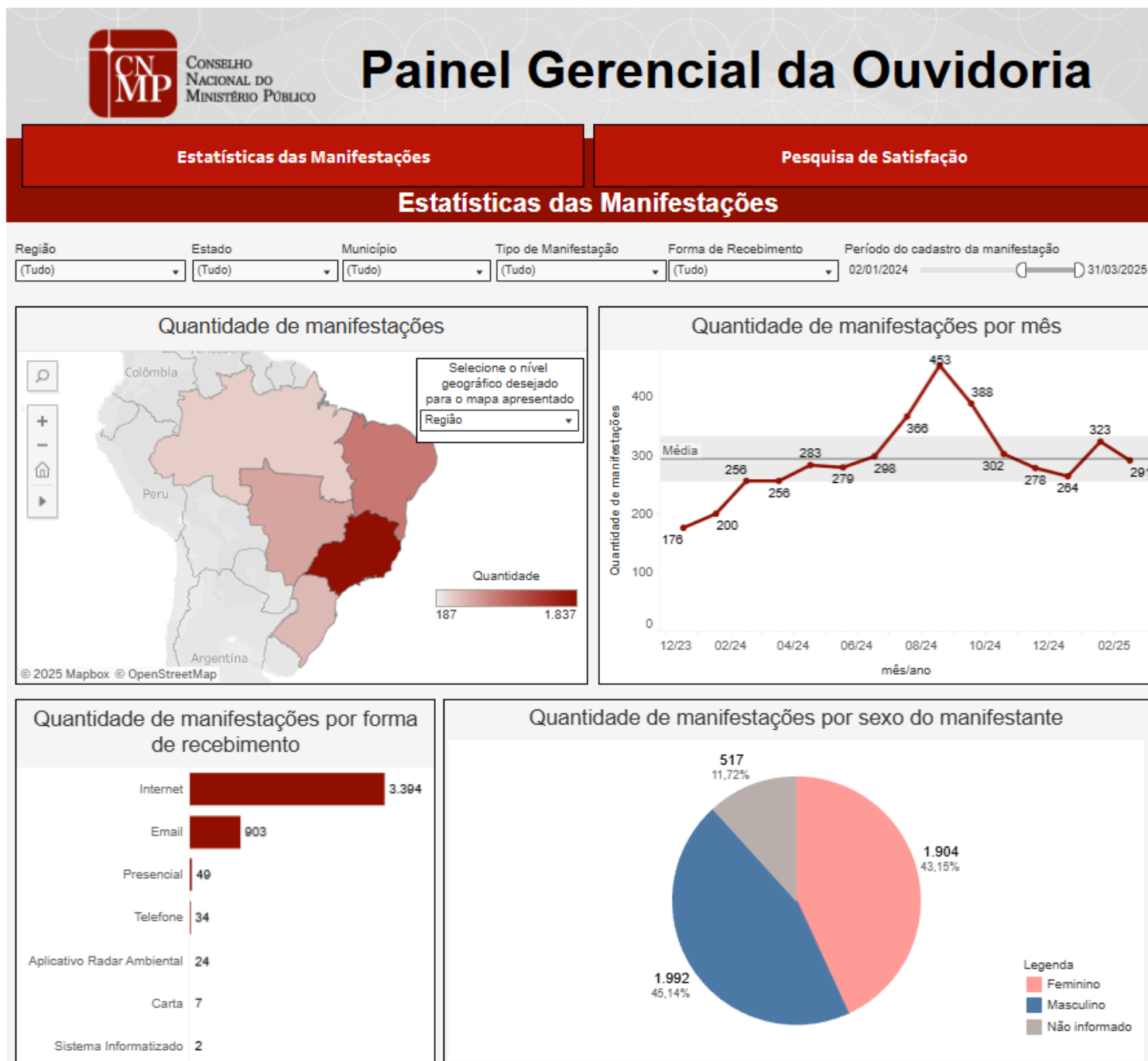
CICLO DA MANIFESTAÇÃO



MAPA DE CALOR DAS MANIFESTAÇÕES DAS OUVIDORIAS - GERAIS



ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES DAS OUVIDORIAS - GERAIS



ASSUNTOS DEMANDADOS OUVIDORIAS-GERIAS

Os destaques nas manifestações do ano de 2024, para todas as Ouvidorias do Ministério Público, foram assuntos relacionados à **Violência Doméstica, Crimes, Educação, Consumidor, Concurso Público, Serviços Públicos, Meio Ambiente e Lei de Acesso à Informação**, cuja soma corresponde a do total de **57%** das manifestações, restando **43%** para os demais assuntos.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO - RESOLUÇÃO Nº 95/2013																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Ano de 2024																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASSUNTOS	NORTE										NORDESTE										CENTRO OESTE										SUDESTE										SUL				MPU																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA	MPA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - OUVIDORIAS-GERIAS

O relatório de distribuição de manifestações nas unidades de Ouvidoria do Ministério Público demonstra que do total de **313616** manifestações recebidas no período de fevereiro de 2024 a março de 2025, o **Rio de Janeiro recebeu a maior parte, com 19,56% do total geral de registros, seguido por São Paulo, que concentrou 12,40% das manifestações. Minas Gerais aparece logo em seguida, recebendo 11,41% do total.** Essas três unidades somam uma parcela significativa das demandas, destacando-se como os principais pontos de concentração.

Outras unidades também tiveram participação relevante. **Santa Catarina registrou 3,32% das manifestações, enquanto o Paraná recebeu 3,69%. O Ceará, com 2,88%, o Maranhão, com 2,95%, e o Amazonas, com 2,20%,** apresentaram desempenhos mais moderados na distribuição das demandas, mas ainda ocupam posições de destaque em relação a diversas outras unidades.

As demais unidades de Ouvidoria do Ministério Público, distribuídas em diferentes estados, absorveram 41,60% das manifestações, evidenciando a ampla capilaridade e distribuição nacional do atendimento às demandas.

Cabe ressaltar que esses percentuais não abrangem as manifestações recebidas pelo aplicativo Radar Ambiental, cujo volume é tratado separadamente, conforme os registros específicos dessa plataforma.

