

### Edição nº 01/2020 – Janeiro a Março de 2020

#### Participação na 1ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)



O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Conselheiro Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto e a membro colaboradora da Ouvidoria Nacional Dra. Andréa Sampaio participaram, no mês de fevereiro de 2020, da 1ª Reunião do Colégio de Ouvidores da SENACON. Na ocasião, foram discutidos aspectos pertinentes à atuação integrada das Ouvidorias, a ser implementada mediante a realização de parcerias para o aperfeiçoamento e potencialização dos resultados do trabalho das instituições, com um avanço cada vez maior em prol da transparência e melhoria dos serviços públicos em benefício do cidadão.



#### Participação na 46ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP

O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Conselheiro Oswaldo D’Albuquerque, participou, em 7 de fevereiro de 2020, da 46ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP. Na reunião, que foi realizada no Ministério Público do Estado de Pernambuco, a Ouvidoria Nacional reafirmou seus propósitos de atuação integrada com as Ouvidorias do Ministério Público, visando a implementação das ações relativas ao seu planejamento institucional para o ano de 2020.

### **Ouvidoria Nacional Itinerante - Visitas institucionais nas Ouvidorias do Ministério Público do Estado de São Paulo, do Ministério Público do Estado do Maranhão e do Ministério Público do Estado de Alagoas**



Em cumprimento às ações definidas em seu planejamento para o ano de 2020, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou nos dias 17 a 19 de fevereiro, 2 a 4 de março e no dia 16 de março do corrente ano,

respectivamente, visitas institucionais nas Ouvidorias do Ministério Público do Estado de São Paulo, do Ministério Público do Estado do Maranhão e do Ministério



Público do



Estado de Alagoas. Denominada como Ouvidoria Nacional Itinerante, a ação pretende identificar eventuais necessidades na atuação das Ouvidorias visitadas, bem como colher e disseminar boas práticas, promovendo sempre a integração entre as Ouvidorias

do Ministério Público brasileiro.

### **Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público**

Na sessão realizada no dia 10 de março de 2020, o Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público aprovou, à unanimidade, a proposta de resolução que institui o Regimento Interno da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (<https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resoluo-n-212-2020.pdf>).

### II Encontro de Ouvidores do Ministério Público



A Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou em 11 de março de 2020 o II Encontro de Ouvidores do Ministério Público. Na ocasião foram realizadas apresentações aos Ouvidores-Gerais do Sistema de Ouvidoria utilizado pelo Ministério

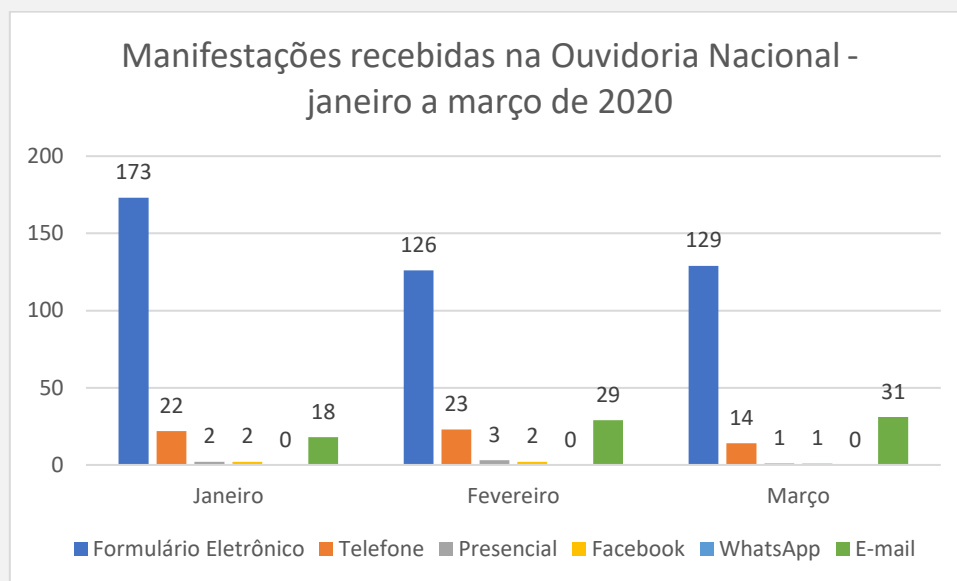
Público Federal – Sistema Cidadão, e Sistema de Ouvidoria utilizado pelo Ministério Público do Estado de Pernambuco - Audivia. Na ocasião, o Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, Dr. Antônio Augusto Aras, o Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado de Pernambuco, Dr. Francisco Dirceu, e o Ouvidor Nacional do Ministério Público assinaram protocolo de intenções visando formalizar a cessão do uso da plataforma digital Audivia para as unidades e ramos do MP.

### Instituída a Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro

Ainda durante a realização do **II Encontro de Ouvidores**, o Presidente do CNMP, Dr. Antônio Augusto Aras, instituiu a Rede de Ouvidorias do Ministério Público. A instituição da Rede importou em grande avanço para o desenvolvimento do processo de integração entre as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, missão regimentalmente atribuída à Ouvidoria Nacional do Ministério Público, contribuindo para o alcance do cumprimento dos objetivos estratégicos do CNMP (<https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/7223/>).

### Dados estatísticos do período

Nos meses de janeiro a abril de 2020, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público recebeu 576 (quinhentas e setenta e seis) manifestações. Desse total, 428 (quatrocentas e vinte e oito) foram apresentadas pelo do formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, 59 (cinquenta e nove) manifestações foram formuladas mediante ligações telefônicas para o telefone funcional da Ouvidoria Nacional, 5 (cinco) por meio de mensagens *In Box* na rede social *Facebook*, 78 (setenta e oito) pelo do e-mail institucional da Ouvidoria Nacional e ainda foram realizados 6 (seis) atendimentos presenciais.



Ao destacarmos as manifestações formuladas mediante o Formulário Eletrônico da Ouvidoria Nacional, em que é possível melhor sistematizar e classificar as manifestações de acordo com as categorias estabelecidas na Resolução nº 95/2019, observamos que a Ouvidoria Nacional recebeu, nos meses de janeiro a março de 2020, 428 (quatrocentas e vinte e oito) manifestações de Ouvidoria. Desse total, 168 (cento e sessenta e oito) foram classificadas como reclamação e outras 146 (cento e quarenta e seis) como representação. Foram formulados 57 (cinquenta e sete) pedidos de informação, além do recebimento de 37 (trinta e sete) sugestões, 12 (doze) críticas e 8 (oito) elogios.

# BOLETIM INFORMATIVO TRIMESTRAL

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Entre os assuntos mais recorrentes das manifestações apresentadas no 1º trimestre de 2020, classificados em conformidade com o anexo da Resolução nº 95/2019, destaca-se a apresentação de 138 (cento e trinta e oito) manifestações relativas à Atuação de Membros e Servidores do Ministério Público. Segue-se, como assuntos de maior recorrência, o recebimento de manifestações relativas à Administração e Funcionamento do Ministério Público, com 72 (setenta e duas) manifestações e concernentes à Administração e Funcionamento do Conselho Nacional do Ministério Público, com 35 (trinta e cinco) manifestações.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público recebeu, ainda, 9 (nove) Pedidos de Informação os quais se enquadravam no regramento específico estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011).