

Edição nº 02/2021 – Abril a Junho de 2021

Sistema Ouvidoria Cidadã entra em funcionamento



Em maio de 2021, a sociedade passou a ter à disposição um novo sistema de acesso à Ouvidoria Nacional do Ministério Público para enviar representações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e pedidos de informação a respeito dos serviços prestados pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e pelo

Ministério Público brasileiro. O anúncio foi feito pelo ouvidor nacional e conselheiro, Oswaldo D’Albuquerque, durante a 9ª Sessão Ordinária de 2021.

A utilização do sistema, chamado “**Ouvidoria Cidadã**”, decorreu de acordo de cooperação técnica firmado entre o CNMP e o Ministério Público Federal (MPF), que foi implementado com a colaboração da equipe de membros e servidores da ONMP, da **Ouvidoria** do MPF e das Secretarias de Tecnologia da Informação do MPF e do CNMP.

A nova ferramenta permitirá o aperfeiçoamento das atividades da **Ouvidoria** Nacional do Ministério Público, que passa a contar com sistema informatizado para recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações, permitindo, assim, a aproximação e atuação integrada das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público passa a contar com melhor estrutura física para os atendimentos presenciais

O espaço físico da Ouvidoria Nacional do Ministério Público foi ampliado e passa a dispor de sala de acolhimento acessível para a realização de atendimentos presenciais. Assim, a unidade conta agora com uma melhor estrutura

para o recebimento de manifestações e do desenvolvimento de suas atribuições no atendimento de cidadãos e cidadãos que procuram orientações a respeito dos serviços prestados pelo Conselho Nacional do Ministério Público e pelo Ministério Público brasileiro.



Dados estatísticos do período

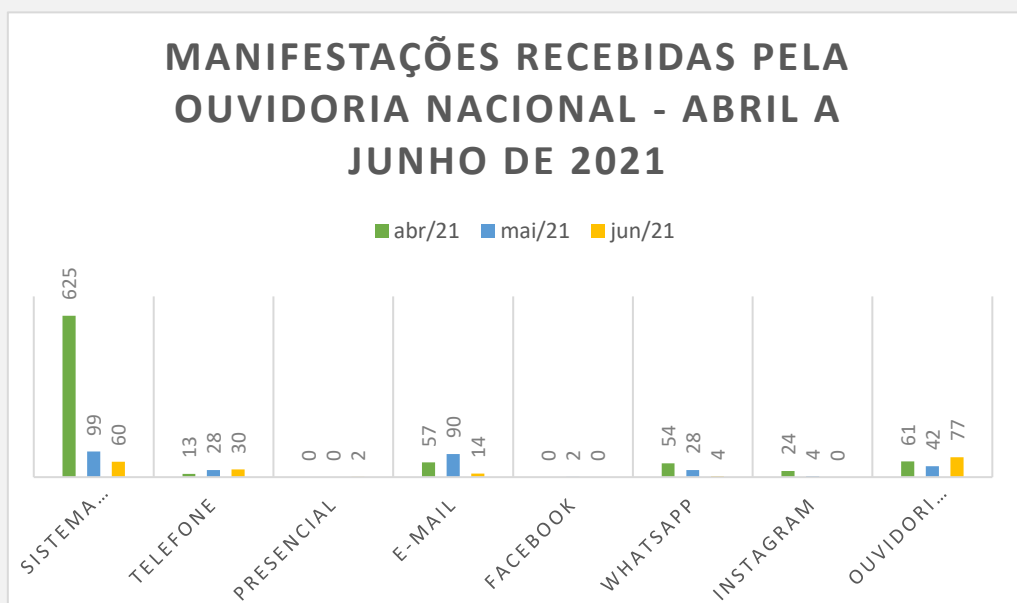
Nos meses de abril a junho de 2021, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público recebeu 1315 (mil trezentas e quinze) manifestações.

Desse total, 785 (setecentas e oitenta e cinco) foram apresentadas pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, 71 (setenta e uma) manifestações foram formuladas mediante ligações telefônicas para o telefone funcional da Ouvidoria Nacional, 86 (oitenta e seis) pelo aplicativo de mensagem eletrônica WhatsApp, 2 (duas) por meio de mensagens *In Box* na rede social *Facebook*, 28 (vinte e oito) pela ferramenta *direct* da rede social *Instagram*, 161 (cento e sessenta e uma) pelo e-mail institucional da Ouvidoria Nacional, bem como realizados 2 (dois) atendimentos presenciais. Ainda foram

BOLETIM INFORMATIVO TRIMESTRAL

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

recebidas 180 (cento e oitenta) manifestações mediante o canal especializado Ouvidoria das Mulheres.



Ao destacarmos as manifestações formuladas mediante o Formulário Eletrônico da Ouvidoria Nacional e do Sistema Ouvidoria Cidadã, em que é possível melhor sistematizar e classificar as manifestações de acordo com as categorias estabelecidas na Resolução CNMP nº 95/2013, observamos que a Ouvidoria Nacional recebeu, nos meses de abril a junho de 2021, 785 (setecentas e oitenta e cinco) manifestações de Ouvidoria.

Desse total, 485 (quatrocentas e oitenta e cinco) foram classificadas como reclamação e outras 230 (duzentas e trinta) como representação. Foram formulados, ainda, 122 (cento e vinte e dois) pedidos de informação, além do recebimento de 36 (trinta e seis) sugestões, 19 (dezenove) críticas e 4 (quatro) elogios. A Ouvidoria Nacional do Ministério Público recebeu, ainda, 10 (dez) 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). Todos os pedidos formulados foram prestados dentro do prazo legal.