



BOLETIM INFORMATIVO TRIMESTRAL

Edição n° 01/2022 – janeiro a março de 2022

Ciclo de Diálogos – Ouvidoria Nacional do Ministério Público promove treinamento virtual com vistas ao aperfeiçoamento das unidades de ouvidorias do Ministério Público

Atendendo sugestão colhida no último módulo do Curso de Certificação com os participantes do curso Comunicação Não Violenta, em janeiro de 2022 realizou-se o primeiro ciclo de diálogos com os que atuam diretamente nas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, visando troca de experiências, estímulo de atitudes construtivas, reflexão sobre a forma de expressão e incentivo a atitudes compassivas e empáticas na comunicação, dentre outros aspectos relacionados ao atendimento ao público e relações de trabalho.

Além dos demais membros e servidores das unidades de Ministério Público dos estados, o evento contou com a participação da professora Lúcia Gaspar que, em sua fala, trouxe aspectos relevantes do trabalho no âmbito das ouvidorias. Ressaltou que a importância desse ciclo de diálogos "consiste em entender como podemos humanizar os espaços de ouvidoria e transformá-los em lugares confortáveis pois, por muitas vezes, a ouvidoria é uma das muitas alternativas as quais o cidadão já recorreu."

Ao final do treinamento, a membra auxiliar do Conselho Nacional do Ministério Público, a promotora de justiça Andrea Moura Santos Sampaio, em seus agradecimentos e considerações finais, destacou que as ouvidorias são essenciais ao perfeito funcionamento do Ministério Público. Nesse sentido, ressaltou que "o nosso trabalho segue no sentido de valorizar quem está na ouvidoria, promover o despertar da administração superior para um olhar mais atento a esta unidade tão importante. Dessa reunião, extraímos sugestões muito valiosas para os trabalhos nas ouvidorias".



Entram em vigor recomendações do CNMP que tratam da criação da Ouvidoria das Mulheres e do Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha

Em fevereiro o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) publicou a Recomendação nº 88/2022, que dispõe sobre a criação do canal especializado Ouvidoria das Mulheres no âmbito das Ouvidorias-Gerais de todos os ramos e unidades do Ministério Público; e a Recomendação nº 89/2022, que trata da criação da semana “Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha”. As normas foram aprovadas por unanimidade pelo Plenário do CNMP durante a 15ª Sessão Ordinária.



Programa Diálogos sobre Ouvidoria estreia com debate sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Ainda em março a Ouvidoria Nacional iniciou o evento ciclo de palestras “Diálogos sobre ouvidoria” com o tema LGPD no contexto das Ouvidorias, o evento foi mediado pela membra auxiliar da Ouvidoria Nacional do MP Andrea Moura Santos Sampaio e o tema do evento foi abordado pelo chefe de gabinete da Ouvidoria-Geral da União, Marcos Lindenmayer.

Na ocasião, Lindenmayer contextualizou e apresentou as características específicas da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) que merecem atenção das ouvidorias. A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e sobre o livre desenvolvimento de personalidade da pessoa natural.



O Diálogos sobre Ouvidoria consiste na realização de encontros mensais e virtuais entre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as Ouvidorias do MP brasileiro. As edições serão transmitidas, em tempo real, pelo canal do CNMP no YouTube.



1º Evento Diálogos sobre Ouvidoria: LGPD no contexto das Ouvidorias

Ouvidora Nacional participa do Seminário de Celebração ao Dia Internacional da Mulher.

Em março de 2022, a Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais (CDDF) do Conselho Nacional do Ministério Público realizou o Seminário Dia Internacional da Mulher, evento que dialogou acerca da evolução na busca por igualdade de gênero das instituições públicas e privadas e promoveu a discussão de ideias que reforçam o protagonismo da mulher nos espaços de poder.

Ao dar abertura ao evento, o procurador-geral da República, Antônio Augusto Brandão de Aras exaltou as iniciativas desenvolvidas por mulheres na instituição com o propósito de ampliar a participação feminina em espaços como o próprio Conselho e na política.



Seminário de Celebração do Dia Internacional da Mulher



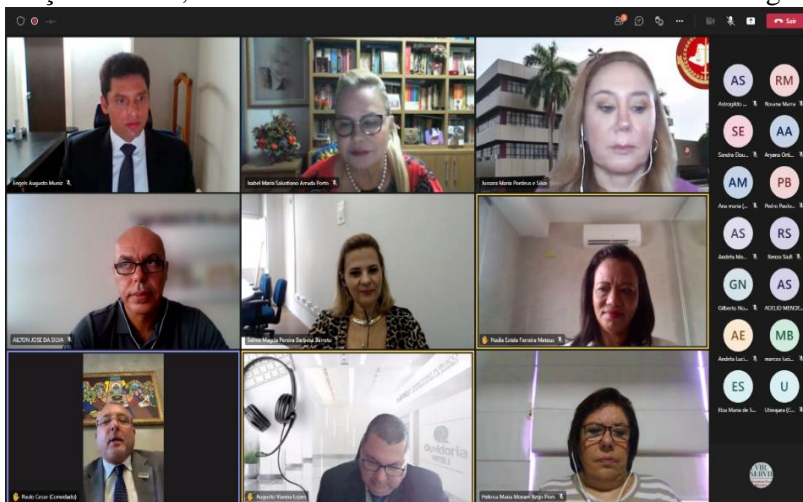
Em sua própria fala, Aras destaca que “Vivemos em uma sociedade marcada pela desigualdade entre homens e mulheres. Por isso, precisamos de instituições públicas e privadas pautadas internamente por uma constante busca da igualdade de gênero em seus trabalhos e na prestação de seus serviços”.

O evento também contou com a participação da Membro Auxiliar da Ouvidora Nacional do Ministério Público e Promotora de Justiça do Estado de São Paulo, Gabriela Manssur que, em sua fala, apresentou a instalação da Ouvidoria das Mulheres, canal que conta com o tratamento ainda mais adequado das denúncias recebidas por mulheres e que, devido ao seu sucesso operacional, foi implementado por outras 14 unidades de ouvidoria do Ministério Público, no Conselho Nacional de Justiça, em quatro Tribunais Regionais Eleitorais e em dois tribunais de Justiça.

Além do presidente do Conselho Nacional do Ministério Público e da membra auxiliar da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, o evento contou com a participação de autoridades que se destacam na atuação institucional. As procuradoras-gerais de Justiça Fabiana Costa, do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios; Ivana Franco Cei, do Amapá; Luciana Gomes, do Espírito Santo; e Norma Angélica Cavalcanti, da Bahia; além da ex-conselheira do CNMP e da professora Sandra Krieger.

Ouvidor Nacional participa da 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias.

Ainda no mês de março de 2022, o Ouvidor Nacional do Ministério Público Engels Augusto Muniz conduziu os trabalhos da 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias, cujo objetivo foi estruturar e fortalecer o trabalho do Ministério Público Brasileiro no âmbito das Ouvidorias, que considera a Portaria CNMP-SG nº 53, de 13





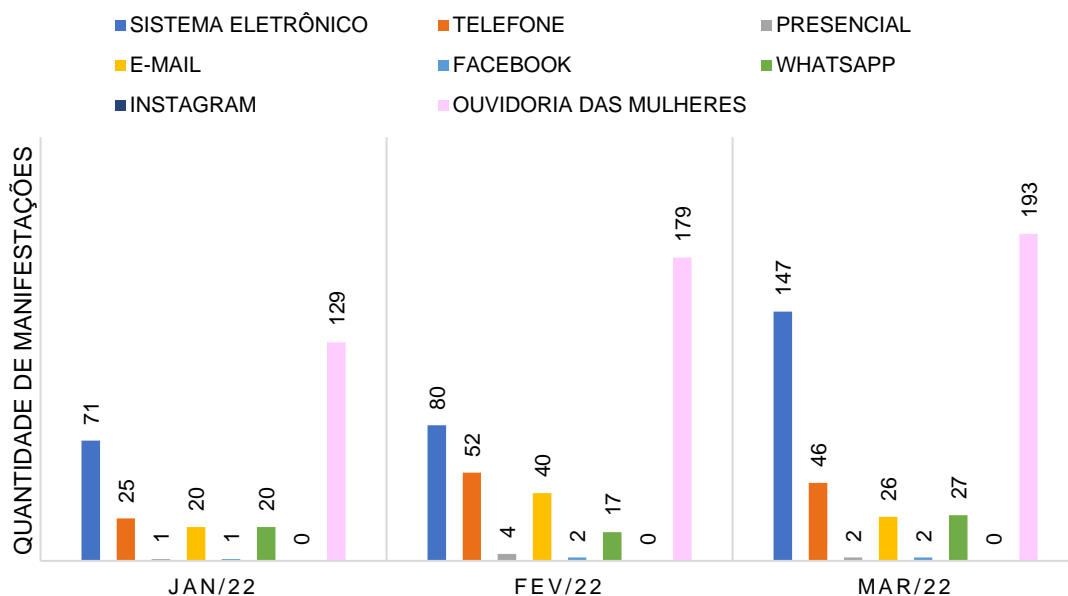
de março de 2019, que divulgou os projetos do Planejamento Estratégico do CNMP, prevendo como a promoção de atuação em rede por meio da criação de uma Rede de Ouvidoria com vistas à aproximação da Ouvidoria do CNMP com as ouvidorias de outras instituições a cargo desta Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

DADOS ESTATÍSTICOS DO PERÍODO

Nos meses de janeiro a março de 2022, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público recebeu 1084 (mil e oitenta e quatro) manifestações.

Desse total, 300 (trezentas) foram apresentadas pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, 123 (cento e vinte e três) manifestações foram formuladas mediante ligações telefônicas para o telefone funcional da Ouvidoria Nacional, 64 (sessenta e quatro) pelo aplicativo de mensagem eletrônica WhatsApp, 5 (cinco) por meio de mensagens *In Box* na rede social *Facebook*, 86 (oitenta e seis) pelo e-mail institucional da Ouvidoria Nacional, bem como realizados 7 (sete) atendimentos presenciais. Ainda foram recebidas 501 (quinhentos e um) manifestações mediante o canal especializado Ouvidoria das Mulheres que recebe as manifestações através do e-mail *ouvidoriadasmulheres@cnmp.mp.br*.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NACIONAL - JANEIRO A MARÇO DE 2022





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 CNMP nº 95/2013, observamos que a Ouvidoria Nacional recebeu, nos meses de janeiro a março de 2022, 300 (trezentas) manifestações de Ouvidoria. Desse total, 126 (cento e vinte e seis) foram classificadas como reclamação e outras 58 (cinquenta e oito) como representação. Foram formulados, ainda, 63 (sessenta e três) pedidos de informação, além do recebimento de 12 (doze) sugestões, 6 (seis) críticas e 5 (cinco) elogios, 17 (dezesete) manifestações de racismo e preconceito, 1 (uma) manifestação de caráter de assunto de pessoa idosa, 6 (seis) referentes a ouvidoria das mulheres, 6 (seis) referentes a assuntos pertinentes à criança e adolescente.

Entre os assuntos mais recorrentes das manifestações apresentadas no 1º trimestre de 2022, classificados em conformidade com o anexo da Resolução CNMP nº 95/2013, destaca-se a apresentação de 75 (setenta e cinco) manifestações relativas à administração e funcionamento do Ministério Público. Segue-se, como assuntos de maior recorrência, o recebimento de manifestações relativas à atuação de membros e servidores, com 64 (sessenta e quatro) manifestações, e concernentes à demandas de não competência do Ministério Público, com 40 (quarenta) manifestações.

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.

Destaca-se ainda o relevante aumento no número de manifestações recebidas no primeiro trimestre do ano de 2022 referentes ao canal Ouvidoria das Mulheres. Esta realidade decorreu, pela intensificação das campanhas de publicidade da importância dos registros de manifestações e do canal especializados da Ouvidoria das Mulheres.



**Manifestações Recebidas pela ONMP
JANEIRO-MARÇO de 2022**

