Conselho Nacional do Ministério Público

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Relatório Trimestral

Ouvidorias do Ministério Público brasileiro
Outubro a Dezembro de 2017

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Ouvidor Nacional do Ministério Público

Erick Venâncio Lima do Nascimento (Conselheiro)

Membro auxiliar

Pedro Ivo de Sousa (Promotor de Justiça)

Equipe

Ronaldo Cavalcante Machado Dias (Coordenador)

Astrogildo Guedes (Servidor)

Luciana Mara Lemos (Servidora)

Lucas Sena Silva (Estagiário)

1 – Metodologia da coleta de dados.

Com o objetivo de dar cumprimento ao disposto na Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, art. 4º, VIII, que dispõe que "*compete às ouvidorias do Ministério Público encaminhar, preferencialmente por meio eletrônico, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, com os indicadores mínimos constantes no anexo desta Resolução.*", em 9 de janeiro de 2018, a Ouvidoria Nacional expediu o Ofício Circular nº 1/2018/OUVIDORIA-CNMP, solicitando que as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro encaminhassem seus relatórios estatísticos, referentes ao 4º trimestre, até o dia 15 de janeiro de 2018, por meio do Sistema de Resoluções do CNMP.

Do total das 30 unidades oficiadas, recebemos os dados de 29 ouvidorias. Destas, 25 encaminharam pelo Sistema de Resoluções do CNMP e 4 encaminharam por correio eletrônico. Aquelas que não enviaram via Sistema de Resoluções, justificaram que ainda possuem algum tipo de dificuldade em adequar seus sistemas aos ditames da Resolução CNMP n° 95/2013.

Em análise dos dados recebidos, constatamos que 10 unidades apresentaram algum tipo de inconsistência em suas informações, e, por esse motivo, as ouvidorias foram contatadas no período de 10 a 15 janeiro, por meio telefônico e eletrônico, para que verificassem os dados e, se fosse o casso, reenviassem as alterações até 19 de janeiro de 2018.

Portanto, do total de 30 Ouvidorias Ministeriais, consolidamos os dados de 29 unidades, além dos dados da própria Ouvidoria Nacional, cabendo os seguintes esclarecimentos preliminares:

1. **Ministério Público do Estado Pernambuco** informou que ocorreram questões administrativas que inviabilizaram a consolidação e o envio do relatório estatístico do 4º trimestre, comprometendo-se a enviá-lo assim que a situação for regularizada;

2. **Ministério Público do Estado de Minas Gerais** apresentou inconsistências em seus dados sob a justificativa de imprecisão do fornecimento dos mesmos pelo sistema utilizado na unidade. Informou que

essa falha já foi reportada ao setor tecnológico responsável, mas ainda está em fase de ajustes;

3. **Ministérios Públicos dos Estados do Rio de Janeiro e do Tocantins** informaram que em suas unidades existe a possibilidade de uma mesma manifestação receber mais de uma classificação por assunto, o que justificaria as diferenças apresentadas em seus dados;

4. **Ministério Público Federal** informou que existe a separação das atribuições entre a Ouvidoria e a Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF – SAC. Assim, uma manifestação pode ser recebida pela Ouvidoria e, após triagem, ser encaminhada à SAC por não ser da atribuição daquele órgão, nos termos da Portaria PGR/MPF n° 519/2012. Portanto, em tais casos, registada manifestação na Ouvidoria e, verificado que os fatos não se inserem nas atribuições deste órgão, mas que ensejam uma atuação do Ministério Público em sua atividade-fim, nos termos do art. 129 da CF/88, a demanda é encaminhada à SAC de uma de suas unidades, a fim de que seja distribuída para apreciação de membro ou órgão do MPF. Ademais, a gestão da Lei de Acesso à Informação – LAI também não cabe à Ouvidoria do MPF, sendo de atribuição da Central de Atendimento ao Cidadão CAC/Secretaria Jurídica e de Documentação – SEJUD, vinculada à Secretaria Geral do MPF.

5. **Ministérios Públicos dos Estados da Paraíba, do Rio Grande do Norte, de Sergipe e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios** encaminharam seus relatórios por meio do correio eletrônico, sob a justificativa de que apesar dos esforços para adequarem seus sistemas à Resolução n° 95, ainda não foi possível a conclusão dos ajustes necessários;

6. **O Conselho Nacional do Ministério Público** não classifica as manifestações inválidas por assuntos por entender que não há um assunto que as contemple, o que justificaria as diferenças apresentadas em seus dados totalizados.

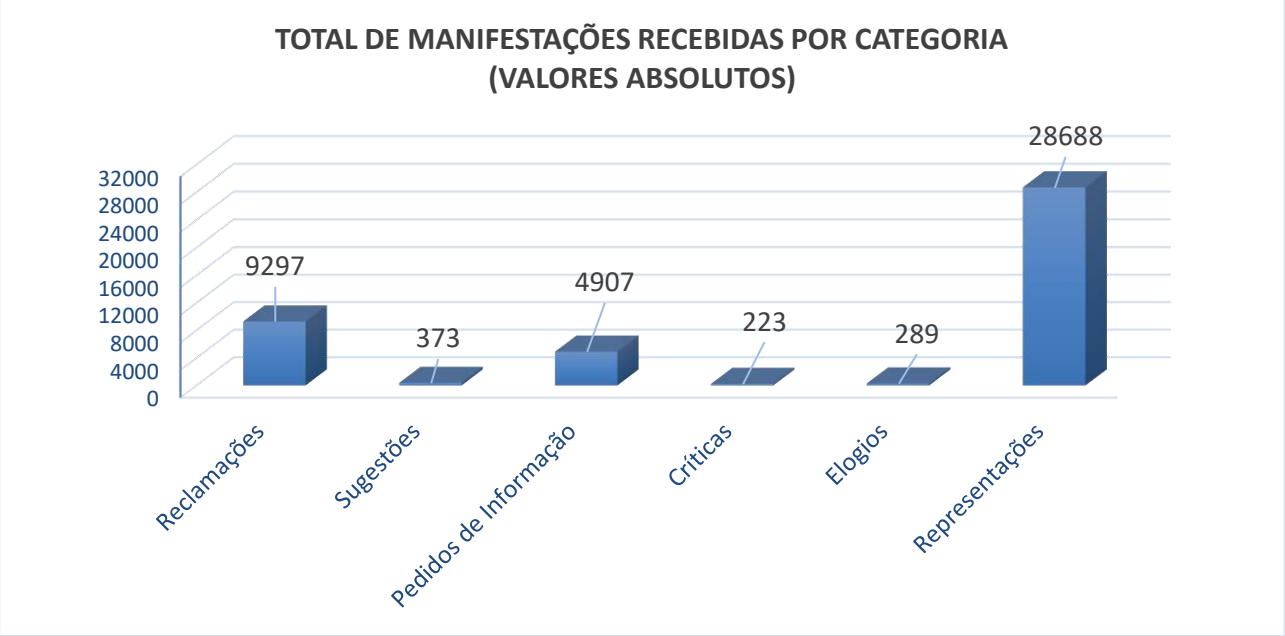
2 – Manifestações por Categorias

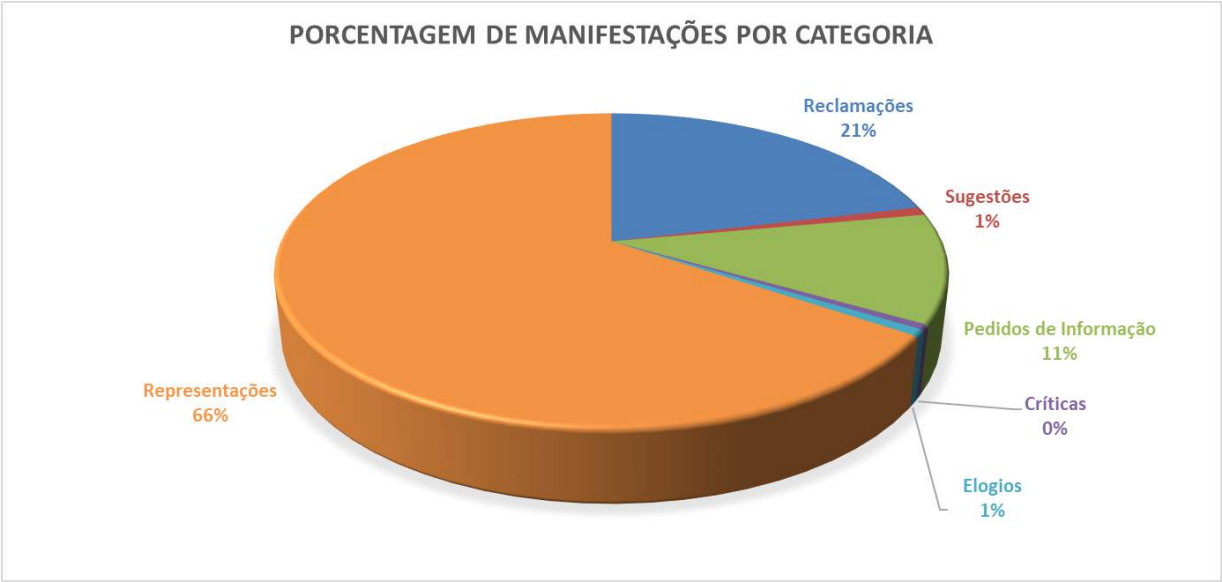
A Ouvidoria Nacional considerou para fins de consolidação das informações as seis categorias previstas no anexo da Resolução CNMP nº 95, a saber: reclamações, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informação e representações. Vale destacar que a inclusão da categoria "Representações" ocorreu com a publicação da Resolução nº 180, de 7 de agosto de 2017.

Considerando que algumas unidades ainda utilizam em seus atendimentos categorias diversas das previstas no citado ato normativo, foi necessário adaptar as informações para efeitos de padronização e consolidação dos dados. Assim, optamos por adicionar todas as categorias diferentes daquelas previstas na Resolução CNMP n°95 à categoria "Representações" devido à sua natureza mais genérica, o que não acarretaria em prejuízos de interpretação dos dados.

No total, as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro e do Conselho Nacional do Ministério Público, receberam, no período, 43.777 (quarenta e três mil, setecentos e setenta e sete) manifestações, o que equivale a cerca de 14.592 (quatorze mil, quinhentos e noventa e duas) manifestações por mês.

Da análise do total das manifestações recebidas em cada categoria, obtém-se o seguinte gráfico:



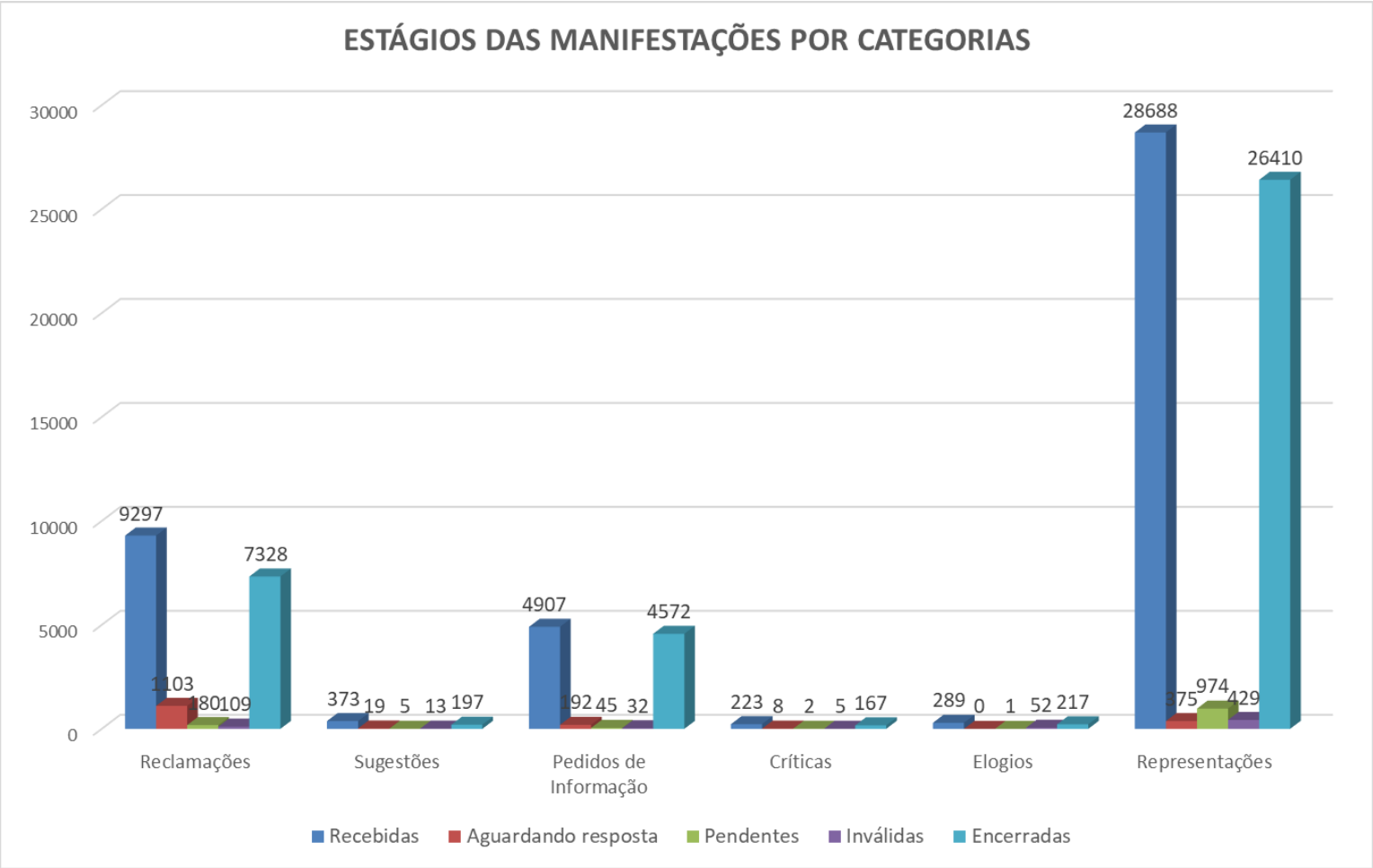


O anexo da Resolução CNMP nº 95 prevê ainda 5 estágios possíveis para o tratamento das manifestações recebidas pelas ouvidorias, são eles: Recebidas (R), Aguardando resposta (A), Pendentes (P), Inválidas (I) e Encerradas (E). O cálculo do total das manifestações via de regra, segue a fórmula:

$$R - (A + P + I + E) = 0$$

A totalização de todas as manifestações recebidas em cada estágio está representada no gráfico abaixo:

O cruzamento dos dados referentes às categorias, em cada um dos estágios possíveis, pode ser observado no seguinte gráfico:



3 – Manifestações por Assuntos

O anexo da Resolução CNMP n° 95 elenca 24 (vinte e quatro) assuntos para classificação das manifestações recebidas. No entanto, considerando que algumas unidades ainda utilizam assuntos diversos dos previstos no citado ato normativo, para aquelas que não enviaram os dados via Sistema de Resoluções, foi necessário adaptar os temas informados para efeitos de padronização e consolidação dos dados.

Nesse caso, ao contrário do que ocorreu na análise por categoria, foi preciso a análise caso a caso para identificar a temática prevista na Resolução CNMP n°95 mais próxima daquela apresentada pela unidade. Via de regra, foi necessário proceder com esse critério em três situações:

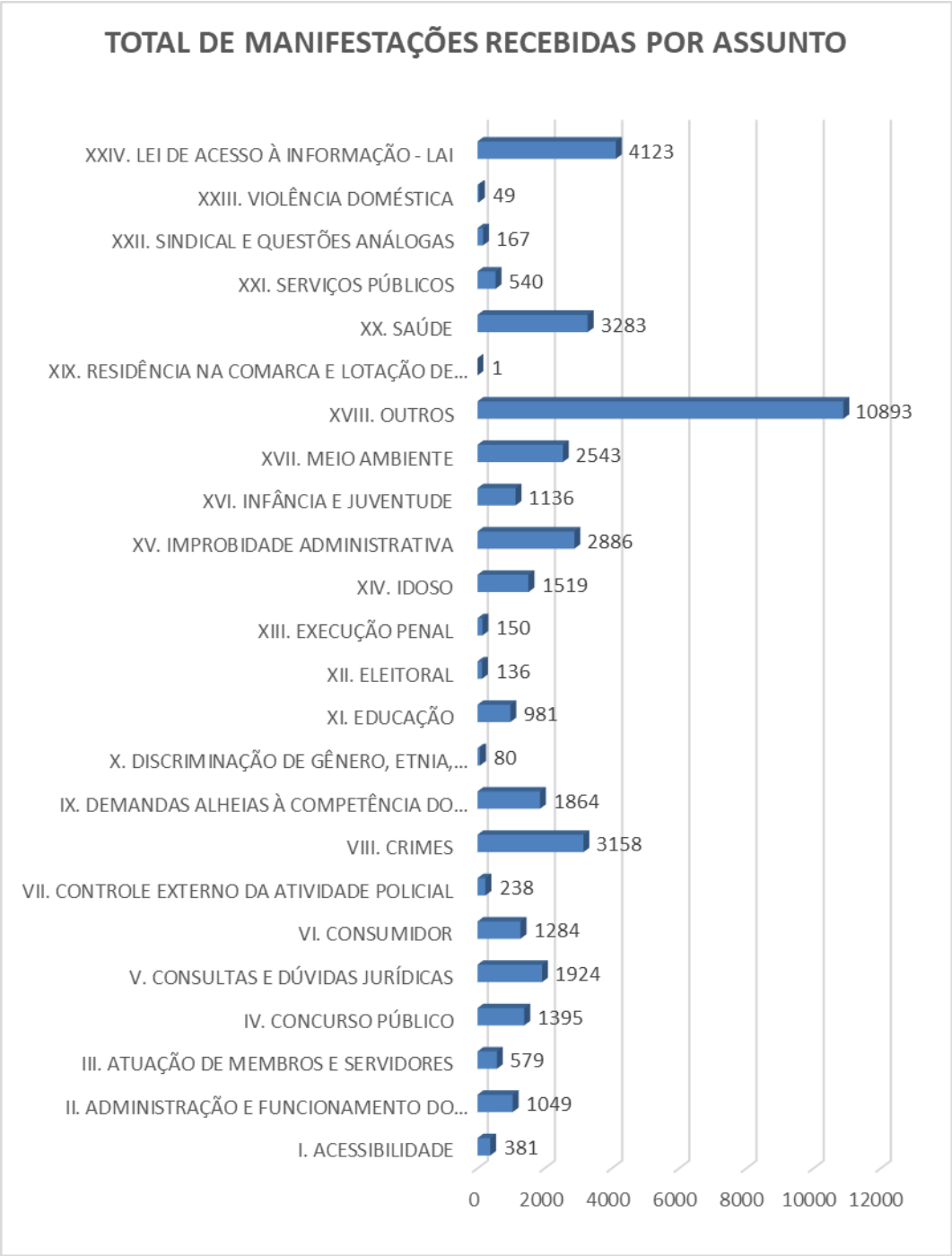
1. Existência de subespecificações dos assuntos, por exemplo, no relatório do MP/RN, constam os assuntos "Ocorrências fora do Ministério Público – Concurso Público" e "Ocorrências no Ministério Público – Concurso Público", e para fins de consolidação desse relatório ambos passaram a ser o assunto IV previsto na Resolução CNMP n° 95: "Concurso Público";

2. Uso de assuntos aglutinados, por exemplo no relatório do MP/RN, consta o assunto "Violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência" com 26 registros. Na Resolução CNMP nº 95 os temas estão separados, dessa forma os dados foram divididos proporcionalmente para os assuntos "Acessibilidade", "Infância e Juventude" e "Idosos", todos previstos na norma;

3. Quando o assunto informado pela ouvidoria não está previsto na Resolução, nesses casos a adequação teve que ser realizada pela maior proximidade possível. No relatório do MP/PB, por exemplo, consta o assunto "Infração disciplinar de membro ou servidor", cujos registros foram classificados, por proximidade, no assunto III da Resolução CNMP n° 95, "Atuação de membros ou servidores".

Esclarecemos que nenhuma manifestação foi desconsiderada e que, em último caso, na ausência de similaridade, ela foi acrescentada ao assunto “Outros”.

O gráfico a seguir demonstra o total de manifestações recebidas por todas as unidades em cada assunto:



4 – Manifestações por Ouvidoria Ministerial

O objetivo dessa análise é identificar as particularidades de cada unidade ministerial, utilizando-se dos seguintes critérios:

1. Os dados foram considerados livres de inconsistências quando o resultado do total de "Manifestações Recebidas (MR)" menos o total de "Manifestações por Assunto (MA)" é igual a zero. Ressalta-se que foram considerados os esclarecimentos prestados no tópico nº 1 (Metodologia da coleta de dados) do presente relatório para justificar resultados diversos.

2. Não consideramos as manifestações inválidas para fins dessa análise.

3. Para a informação dos "Assuntos mais recorrentes na unidade", o assunto "Outros" foi desconsiderado por ser amplo e genérico, não refletindo uma temática específica. Assim, se esse tema foi o mais recorrente, indicamos o segundo assunto mais registros.

	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (MR)	MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS (ME)	MANIFESTAÇÕES AGUARDANDO RESPOSTA OU PENDENTES	MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO (MA)	ASSUNTO MAIS RECORRENTE NA UNIDADE	MR - MA
MP/AC	27	2	25	27	Crimes (8)	0
MP/AL	79	19	60	79	Lei de Acesso à Informação (15)	0
MP/AP	55	16	27	55	Improbidade Administrativa (18)	0
MP/AM	57	31	26	57	Atuação de membros e servidores (19)	0
MP/BA	445	374	71	445	Improbidade Administrativa (90)	0
MP/CE	504	153	278	504	Concurso Público (81)	0
MP/ES	1.108	1105	3	1108	Improbidade Administrativa (236)	0
MP/GO	639	572	14	639	Atuação de Membros e Servidores (73)	0
MP/MA	1.019	584	395	1019	Idoso (220)	0
MP/MT	1.493	1112	381	1493	Improbidade Administrativa (347)	0
MP/MS	741	741	0	741	Improbidade Administrativa (328)	0
MP/MG	6.960	6945	15	6869	Meio ambiente (545)	91
MP/PA	393	201	192	393	Infância e Juventude (47)	0
MP/PB	484	484	0	484	Serviços Públicos (64)	0
MP/PR	1.191	1004	77	1191	Demandas alheias à competências do MP (653)	0

MP/PE	--	--	--	--	--	--
MP/PI	545	318	211	545	Administração e Funcionamento do MP (227)	0
MP/RJ	9.255	8145	837	9459	Crimes (1874)	-204
MP/RN	506	506	0	506	Improbidade Administrativa (131)	0
MP/RS	236	234	0	236	Atuação de Membros e Servidores (35)	0
MP/RO	1476	1476	0	1476	Consultas e Dúvidas Jurídicas (430)	0
MP/RR	53	17	33	53	Improbidade Administrativa (12)	0
MP/SC	2.677	2677	0	2677	Improbidade Administrativa (775)	0
MP/SP	2.881	2881	0	2881	Consultas e Dúvidas Jurídicas (1.153)	0
MP/SE	298	195	103	298	Saúde (30)	0
MP/TO	272	219	53	350	Improbidade Administrativa (108)	-78
CNMP	549	489	0	489	Atuação de Membros e Servidores (131)	60
MPF	5.376	3933	103	4102	Lei de Acesso à Informação (3.862)	1274
MPT	948	948	0	948	Demandas alheias às competências do MP (155)	0
MPM	301	301	0	301	Crimes (84)	0
MPDFT	3.209	3209	0	3209	Saúde (1.155)	0