

OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO

RELATÓRIO DE **GESTÃO** 2024/2026



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024/2026
OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

SUMÁRIO

- 1. Expediente**
- 2. Apresentação**
- 3. Equipe**
- 4. Missão e Visão**
 - 4.1 Missão
 - 4.2 Visão
- 5. Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público**
 - 5.1 Capacitação da Equipe da Ouvidoria Nacional
 - 5.2 Atendimento Presencial – Novas Instalações
 - 5.3 Acessibilidade e Atendimento Prioritário
 - 5.4 Atualização do Portal da Ouvidoria Nacional
 - 5.5 Proteção de Dados dos Manifestantes
 - 5.6 Melhorias no Sistema Ouvidoria Cidadã
 - 5.7 Interlocução com Órgãos Internos e Externos
- 6. Ações para a Concretização do Direito Constitucional de Acesso à Informação**
 - 6.1 Simplificação da Linguagem
 - 6.2 Tratamento dos Pedidos de Informação
- 7. Reuniões Ordinárias do Conselho Nacional do Ministério Público (2024–2025)**
- 8. Visitas Institucionais e Participação em Eventos**
- 9. Reuniões e Eventos da Rede de Ouvidorias do Ministério Público e do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público**
- 10. Projetos da Ouvidoria Nacional**
 - 10.1 Respeito é Bom! Eu Gosto e é Direito!



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

10.2 Selo de Boas Práticas das Ouvidorias-Gerais na Defesa dos Direitos Fundamentais

10.3 Ouvidoria para Todas as Mulheres

10.4 Galeria dos Ouvidores Nacionais do Ministério Público

10.5 Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025

10.6 Business Intelligence (BI)

10.7 Cor Lilás da Iluminação do CNMP no Mês das Mulheres

10.8 Nova Taxonomia

10.9 Melhorias no Sistema Ouvidoria Cidadã

10.10 Sistema HESK

10.11 RENOUV – Rede de Equidade

10.12 Diálogos com a Ouvidoria Nacional

10.13 1º Encontro Nacional das Ouvidorias das Mulheres

10.14 1º Encontro CNMP e Ouvidorias Públicas

10.15 Grupo de Trabalho – Aproximação do Ministério Público com a Sociedade

10.16 Banco de Projetos da Ouvidoria Nacional

10.17 Ouvidoria Nacional no Aplicativo do CNMP

10.18 Pesquisa de Satisfação

10.19 Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

11. Atuação da Ouvidoria Nacional nas Eleições de 2024

12. Publicações Institucionais

12.1 Cartilha – Orientações sobre Direitos das Pessoas em Situação de Rua

12.2 Cartilha – Direitos das Vítimas e Familiares

12.3 Cartilha – Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher (3ª edição)

12.4 Boletim Informativo Mensal da Ouvidoria Nacional

12.5 Compilado de Normativas Aplicáveis às Ouvidorias-Gerais do Ministério Público

12.6 Cartilha – 20 Questões Essenciais que Toda Mulher em Situação de Violência Precisa Saber



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

12.7 Cartilha – Como Fazer sua Manifestação na Ouvidoria Nacional

12.8 Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as
Forças de Segurança Pública

12.9 Mulheres do Ministério Público: Trajetórias que Inspiram

12.10 Memórias – Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro

13. Campanhas Executadas

13.1 Campanhas da Ouvidoria Nacional

13.1.1 Divulgação dos Canais da Ouvidoria Nacional

13.1.2 Ouvidoria Interna – Assédio, Violência Laboral e Cultura do
Diálogo

13.1.3 Campanha sobre Cyberbullying – Parceria com a Comissão da
Infância e Juventude

13.1.4 Direitos para Todos: Justiça e Inclusão

13.2 Canal Especializado – Ouvidoria das Mulheres

13.3 Canal Especializado – Ouvidoria de Combate à Violência Policial

14. Estatística

14.1 Sistema Ouvidoria Cidadã

14.2 Radar Ambiental

15. Casos Emblemáticos

15.1 Caso Internacional

15.2 Caso Melhem

15.3 Caso Klein

16. Proposições e Orientações

16.1 Resolução CNMP nº 309/2025

16.2 Instituição das Coordenações Administrativa, Jurídica e de Inovações
e Projetos

16.3 Código de Ética das Ouvidorias do Ministério Público

16.4 Orientação nº 01/2025 – Capacitação Continuada

16.5 Novo Regimento Interno da Rede de Ouvidorias



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

1. EXPEDIENTE

**COMPOSIÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO
PÚBLICO**

Paulo Gustavo Gonet Branco

Presidente

Ângelo Fabiano Farias da Costa

Corregedor Nacional

Antônio Edílio Magalhães Teixeira

Paulo Cezar dos Passos

Jaime de Cassio Miranda

Ivana Lúcia Franco Cei

Fernando da Silva Comin

Cíntia Menezes Brunetta

Edvaldo Nilo de Almeida

Fabiana Costa

Karen Luise Souza Greice Stocker

2. APRESENTAÇÃO

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, constitui canal direto de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público brasileiro, destinado ao recebimento de manifestações, na forma de sugestões, críticas, reclamações, elogios, representações e pedidos de informação relacionadas ao adequado funcionamento dos serviços prestados pela instituição.

Para além de sua função de interlocução com a cidadania, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público, a Ouvidoria Nacional exerce papel estratégico na integração das Ouvidorias-Gerais dos diversos ramos do Ministério Público em todo o país, por meio da Rede de Ouvidorias, instituída pela Portaria



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

PRESI-CNMP nº 39, de 11 de março de 2020, promovendo articulação, cooperação institucional e intercâmbio permanente de experiências.

Essa atuação encontra respaldo na Resolução CNMP nº 309, de 29 de abril de 2025, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, consolidando-as como instâncias permanentes de escuta, orientação e encaminhamento das manifestações da sociedade, bem como de apoio à melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério Público.

Alinhada às diretrizes da Resolução CNMP nº 205, de 2018, a Ouvidoria Nacional pauta sua atuação na difusão da cultura da escuta ativa, na ampliação qualificada dos espaços de diálogo, no tratamento adequado e responsável das demandas recebidas, na capacitação continuada das equipes e na utilização de instrumentos de mensuração de desempenho que subsidiem decisões institucionais e estratégias fundamentadas nas manifestações da cidadania.

3. 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”.

Conselheira Nacional Ivana Lúcia Franco Cei

OUVIDORA NACIONAL

Oswaldo D’Albuquerque Lima de Neto

MEMBRO AUXILIAR

Vinícius Menandro Evangelista de Souza



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

MEMBRO AUXILIAR

Leda Mara Albuquerque

Marcelo Moreira dos Santos

José Cantuária Barreto

Chimelly Louise de Resenes Marcon

MEMBROS COLABORADORES

Alessandra Meireles Silva (Servidora)

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)

4. MISSÃO E VISÃO

4.1) Missão

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.

4.2) Visão

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

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



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

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;

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

**5. 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 Nacional, nesse sentido, as seguintes:

2.1) CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA NACIONAL

Primando pela qualificação contínua e pelo aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público intensificou, em no biênio 2024/2026 seu programa de capacitação voltado a membros e servidores que atuam diretamente no atendimento ao público.

Em consonância com a Orientação nº 01/2025, as formações priorizaram o desenvolvimento de competências essenciais para uma escuta ativa, humanizada e tecnicamente precisa, fortalecendo práticas institucionais alinhadas à excelência e à responsabilização pública. A seguir:

1. Gestão de Conflitos e Negociação;
2. Inteligência Artificial Descomplicada: Fundamentos e Aplicações Práticas;
3. Semana Internacional da Proteção de Dados



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

4. Palestra “Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral”;
5. Lançamento da Segunda Edição da Campanha “Ouvidoria Interna”;
6. Ouvidoria que Escuta, Ministério Público que Atua: Enfrentando a Violência Policial;
7. Planejamento Estratégico Institucional: Transformando a Estratégia em Resultados;
8. Inteligência Emocional — Turma JUL/2025;
9. Letramento Racial Aplicado ao Setor Público — Turma JUL/2025;
10. Liderança e Gestão de Equipes — Turma JUL/2025;
11. Ciclo de Diálogos Maria da Penha;
12. Alinhamentos e Oficinas do Planejamento Estratégico Institucional (PEI): Transformando a Estratégia em Resultados.
13. Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho
14. Segurança e Saúde do Trabalho no Contexto do Teletrabalho
15. Gestão de Conflitos e Negociação
16. Inteligência artificial descomplicada
17. Gestão de Conflitos e Negociação
18. 1a Semana Internacional da Proteção de Dados

2.2) ATENDIMENTO PRESENCIAL - NOVAS INSTALAÇÕES

Priorizando um atendimento acolhedor, acessível e confortável aos manifestantes, a Ouvidoria Nacional conta com uma equipe capacitada para ouvir ativamente e tratar com responsabilidade as manifestações recebidas. Como marco desse compromisso institucional, no mês de junho de 2025 foi inaugurada a nova sala da Ouvidoria Nacional no Conselho Nacional do Ministério Público, um espaço totalmente acessível, planejado para garantir conforto, acolhimento e melhores condições de atendimento ao público.

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



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

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 Conselho Nacional do Ministério Público.

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.

2.3) 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.

2.4) ATUALIZAÇÃO DO PORTAL DA OUVIDORIA NACIONAL

Ouvidoria Nacional realizou diversas reuniões com a Secretaria de Comunicação (SECOM) e a equipe de desenvolvimento para a atualização do Portal da Ouvidoria Nacional, implementando melhorias significativas para ampliar a transparência e acessibilidade aos cidadãos.

As mudanças já implementadas representam um avanço na navegação e no acesso às informações e serviços da Ouvidoria Nacional.

Houve a entregue a versão final com todas as funcionalidades solicitadas, oferecendo ao público um portal mais moderno, acessível e eficiente. Para acesso: <https://www.cnmp.mp.br/portal/ouvidoria>



2.5) PROTEÇÃO DE DADOS DOS MANIFESTANTES



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

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.

2.6) MELHORIAS DO SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ

Paralelamente, foram desenvolvidas e implementadas, em articulação com os setores de tecnologia da informação, medidas voltadas ao aprimoramento do tratamento de dados pessoais, em estrita conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Como resultado dessas tratativas, os formulários de manifestação no sistema Ouvidoria

Cidadã foram atualizados, de modo a assegurar maior transparência quanto ao uso das informações, o reforço das salvaguardas de segurança e a plena observância das normas legais de proteção da privacidade dos usuários.



2.7) INTERLOCUÇÃO COM ÓRGÃOS INTERNOS E EXTERNOS

Com vistas ao aprimoramento da organização dos serviços prestados, foram estruturados e normatizados os fluxos e protocolos internos de atendimento, conferindo maior racionalidade, previsibilidade e eficiência às rotinas da Ouvidoria Nacional. Nesse contexto, passaram a ser promovidas reuniões periódicas com a equipe da Ouvidoria Nacional e com os diversos setores que integram o Conselho



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Nacional do Ministério Público, os quais desempenham papel essencial no suporte técnico e na otimização dos fluxos de trabalho.

No mesmo sentido, foram realizados encontros e reuniões com órgãos externos à instituição, voltados ao aperfeiçoamento dos sistemas e mecanismos de recepção de demandas, à troca qualificada de experiências e ao fortalecimento da cooperação interinstitucional.

Destaca-se, nesse âmbito, a celebração do Acordo de Cooperação Técnica firmado, em novembro de 2024, entre o Conselho Nacional do Ministério Público e o Ministério das Mulheres, destinado ao recebimento e ao encaminhamento, pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, das manifestações oriundas do canal telefônico 180, reforçando a atuação articulada no enfrentamento da violência contra as mulheres e na qualificação do atendimento às vítimas, com foco na excelência da prestação dos serviços públicos.

3. AÇÕES PARA A CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1) Simplificação da linguagem

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público incorporou a simplificação da linguagem como diretriz estruturante de sua atuação, alinhando-se aos princípios da acessibilidade, da clareza comunicacional e do respeito à cidadania. Essa orientação encontra fundamento na Lei nº 15.263, de 2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples, ao estabelecer o dever da Administração Pública de utilizar comunicação clara, objetiva e compreensível em seus atos, serviços e canais de atendimento.

Ao adotar práticas de linguagem simples em suas comunicações, fluxos de atendimento e materiais informativos, a Ouvidoria Nacional reduz barreiras de acesso, qualifica a compreensão das informações prestadas e fortalece a relação de confiança entre a instituição e a sociedade, contribuindo para a efetividade dos direitos fundamentais e para o aprimoramento da atuação institucional do Ministério Público.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

3.2) Tratamento dos Pedidos de Informação

O processamento dos pedidos de informação no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público pauta-se por procedimentos rigorosos destinados a assegurar a máxima transparência possível, a proteção dos dados pessoais e a fiel observância das normas legais e regimentais aplicáveis. Após o recebimento, o pedido é submetido à análise preliminar quanto à sua regularidade formal e à competência da Ouvidoria para o respectivo atendimento, procedendo-se, na sequência, à avaliação da existência de eventual restrição de acesso, em estrita conformidade com o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Quando a informação solicitada ostenta natureza pública e se encontra disponível, a resposta é prestada de maneira clara, objetiva e tempestiva. Nos casos em que o pedido envolva documentos, dados ou procedimentos submetidos a sigilo legal, ou cuja divulgação possa implicar risco à preservação de direitos fundamentais, são adotadas as providências necessárias ao indeferimento devidamente motivado, assegurando-se ao manifestante a comunicação transparente e fundamentada dos dispositivos legais que embasam a negativa.

4. REUNIÕES ORDINÁRIAS DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO Período: 2024 e 2025

Apresenta-se, para fins de registro e controle institucional, a relação das Sessões Ordinárias realizadas, excluídas aquelas canceladas, mantidas as sessões com pauta trancada, e suprimidas todas as referências a horário, conforme solicitado.

I – Sessões Ordinárias de 2025

1ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 11 de fevereiro de 2025.

3ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 18 de março de 2025.

5ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 08 de abril de 2025.

6ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 29 de abril de 2025.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

9ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 10 de junho de 2025.

10ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 24 de junho de 2025.

12ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 26 de agosto de 2025.

14ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 23 de setembro de 2025.

16ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 28 de outubro de 2025.

17ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 11 de novembro de 2025.

19ª Sessão Ordinária de 2025 – realizada em 09 de dezembro de 2025.

20ª Sessão Ordinária de 2025 (pauta trancada) – realizada em 16 de dezembro de 2025.

II – Sessões Ordinárias de 2024

2ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 27 de fevereiro de 2024.

3ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 12 de março de 2024.

4ª Sessão Ordinária de 2024 (pauta trancada) – realizada em 19 de março de 2024.

5ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 16 de abril de 2024.

6ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 30 de abril de 2024.

7ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 14 de maio de 2024.

8ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 28 de maio de 2024.

9ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 11 de junho de 2024.

10ª Sessão Ordinária de 2024 (pauta trancada) – realizada em 18 de junho de 2024.

11ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 13 de agosto de 2024.

12ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 27 de agosto de 2024.

13ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 10 de setembro de 2024.

14ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 24 de setembro de 2024.

15ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 08 de outubro de 2024.

17ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 12 de novembro de 2024.

18ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 26 de novembro de 2024.

19ª Sessão Ordinária de 2024 – realizada em 10 de dezembro de 2024.

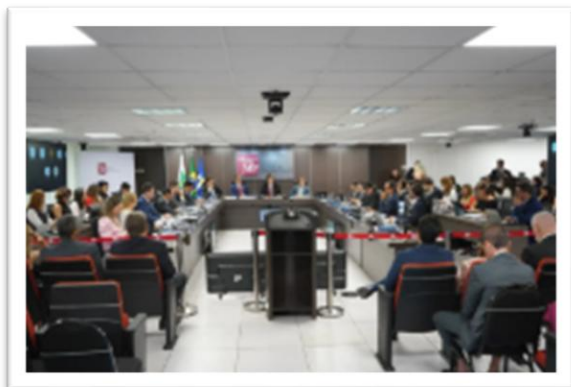


CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

5. VISITAS E EVENTOS



A agenda da Ouvidoria Nacional do Ministério Público foi fortemente marcada pela presença institucional em eventos de grande relevância para o Ministério Público brasileiro. A atuação da Ouvidora Nacional, conselheira Ivana Lúcia Franco Cei, consolidou o papel da Ouvidoria como instância estratégica de diálogo, articulação e projeção nacional, reforçando seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e o fortalecimento das relações institucionais.



Em 5 de fevereiro de 2024, foi realizada, no Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público, em Brasília, a solenidade de posse dos Conselheiros Antônio Edílio Magalhães, Ângelo Fabiano Farias, Paulo Cezar dos Passos, Ivana Lúcia Franco Cei, Fernando Comin e Cíntia Brunetta, para o biênio 2024–2026. O ato foi conduzido pelo Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, Paulo Gonet, e integrou a abertura da Primeira Sessão Ordinária do ano de 2024. Em 28 de fevereiro de 2024, a Conselheira Ivana Lúcia Franco Cei assumiu oficialmente o cargo de Ouvidora Nacional do Ministério Público para a gestão 2024–2025.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



Em 1º de março de 2024, a Ouvidora Nacional prestigiou a solenidade de posse do Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado da Bahia, Pedro Maia. Em 6 de março de 2024, recebeu da Assembleia Legislativa do Estado do Amapá o

“Prêmio Francisca Luzia da Silva – Mãe Luzia 2024”, durante Sessão Solene em homenagem ao Dia Internacional da Mulher. Em 7 de março de 2024, participou da Reunião Extraordinária do Colégio Nacional de Procuradores-Gerais de Justiça, e em 8 de março de 2024 integrou o Congresso “O Ministério Público e a COP 30: Perspectivas e Desafios”, promovido pelo Ministério Público do Estado do Pará. Em 11 de março de 2024, participou de Reunião Administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público e, em 13 de março de 2024, da XXII Reunião do CONAMP.



Em 14 de março de 2024, a Ouvidoria Nacional participou do evento “Ouvidoria Day 2024”, promovido pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amapá, ocasião em que a Ouvidora Nacional proferiu palestra de abertura sobre



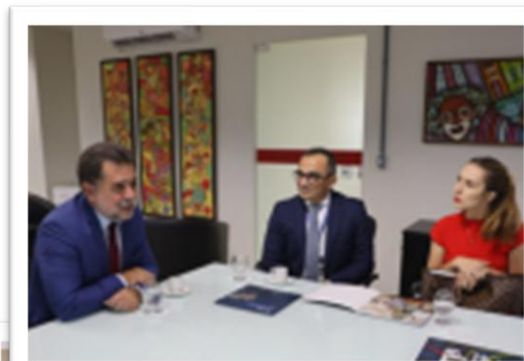
a “Ouvidoria do Ministério Público brasileiro no combate ao assédio e à discriminação”. Em 19 de março de 2024, reuniu-se com o Secretário Nacional de Segurança Pública, Mário Luiz Sarrubo, e participou da Reunião Ordinária do Colégio



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Nacional de Procuradores-Gerais de Justiça. Em 4 de março de 2024, a Ouvidora Nacional esteve presente em sessão solene de entrega de título de cidadã amapaense na Assembleia Legislativa do Estado do Amapá.

Em 3 de abril de 2024, reuniu-se com a Diretora Nacional do SEBRAE, Margarete Coelho, e participou da 1ª Reunião da Corregedoria Nacional com as Corregedorias do Ministério Público brasileiro. Em 12 de abril de 2024, participou da solenidade de posse de novos Promotores de Justiça do Estado do Amapá e, em 15 de abril de 2024, de Reunião Administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público. Em 16 de abril de 2024, reuniu-se com a Secretaria de Comunicação do CNMP para definição da identidade visual da Ouvidoria Nacional. Em 17 de abril de



2024, participou de reunião com o Ministro do Superior Tribunal de Justiça Teodoro Silva Santos, de reunião com o Procurador-Geral Eleitoral e da Reunião Ordinária do Colégio Nacional de Procuradores-Gerais de Justiça.



Em 22 de abril de 2024, participou da abertura da Correição no Ministério Público do Estado do Espírito Santo. Em 24 de abril de 2024, realizou reunião por videoconferência com a equipe da Ouvidoria Nacional para tratativas sobre a Ouvidoria de Combate à Violência Policial e, na mesma data, reuniu-se com o

Secretário Nacional de Segurança Pública, Mário Luiz Sarrubo. Em 25 de abril de 2024, reuniu-se virtualmente com o Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça Pablo Barreto e, no mesmo dia, com a Presidente do Conselho Nacional de Ouvidorias do Ministério Público, Jussara Pordeus, e com a equipe do Grupo Nacional de Direitos Humanos (Disque 100). Em 26 de abril de 2024, participou virtualmente do curso de ingresso dos novos membros do Ministério Público do Estado do Amazonas. Em 29 de abril de 2024, participou de Reunião Administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público e reuniu-se com o Presidente da Associação Goiana do Ministério



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Público, Benedito Torres.

Em 2 de maio de 2025, prestigiou a posse do Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul, Eduardo Riedel, e em 3 de



maio de 2025 acompanhou a posse do Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, Francisco Martínez Berdeal. Em 8 de maio de 2025, a Ouvidoria Nacional promoveu reunião ampliada com toda a equipe para aperfeiçoamento dos fluxos internos, com atenção especial às

demandas da Ouvidoria de Combate à Violência Policial. Em 13 de maio de 2025, participou de sessão administrativa do Conselho Nacional do Ministério Público e, em 15 de maio de 2025, da abertura da 18ª edição do evento “Segurança em Foco” e da Reunião do Colégio Nacional de Procuradores-Gerais de Justiça.

Em 16 de maio de 2025, participou da instalação da Unidade Especial de Proteção de Dados Pessoais do Conselho Nacional do Ministério Público, ocasião em que foi destacada a atuação da Rede de Ouvidorias no apoio à implementação da política de proteção de dados pessoais. Em 23 de maio de 2025, participou de reunião ampliada sobre segurança pública e a atuação das Ouvidorias-Gerais do Ministério



Público. Em 27 de maio de 2025, prestigiou a posse do Subprocurador-Geral da República Nicolau Dino Neto no cargo de Procurador Federal dos Direitos do Cidadão e, na mesma data, participou de Reunião Administrativa do CNMP. Em 28 de maio de 2025, participou do lançamento do livro “Impeachment à Brasileira”.

Em 3 de junho de 2025, participou da solenidade promovida pelo Ministério Público do Estado do Paraná, compondo a mesa de honra ao lado de autoridades do sistema de justiça. Em 5 de junho de 2025, acompanhou a apresentação do estudo sobre consciência vacinal no Brasil e prestigiou o lançamento do livro “Novos Horizontes do Processo Estrutural”. Em 6 de junho de 2025, participou da abertura do



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

evento “Araguaia: um rio de oportunidades”, coordenado pelo Ministério Público Federal. Entre os dias 11 e 13 de junho de 2025, participou dos eventos de posse de Jarbas Soares Júnior no cargo de Presidente do Colégio Nacional de Procuradores-Gerais de Justiça, e em 12 e 13 de junho de 2025 atuou como painelistas no II Congresso CONAMP Mulher. Em 17 de junho de 2025, prestigiou a posse do Procurador-Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Danilo José de Castro Ferreira.



Em 19 de junho de 2025, participou da abertura do Congresso de Inovação e Tecnologia do Ministério Público e da posse da Diretoria da Associação Nacional dos Procuradores e Procuradoras do Trabalho. Em 24 de junho de 2025, participou da abertura da correição ordinária do Ministério Público do Estado do Amapá e, em 25 de junho de 2025, do I Fórum de Integração e Combate às Organizações Criminosas no Amapá.

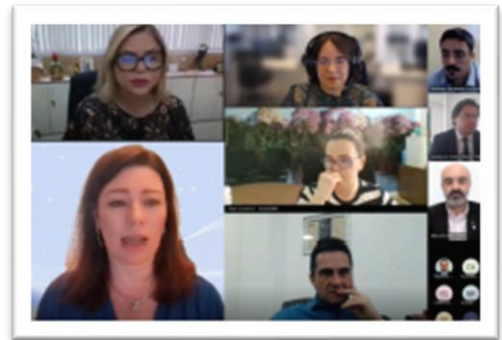
Em julho de 2024, foram realizadas reuniões estratégicas internas no CNMP, treinamentos da equipe e visitas institucionais à Ouvidoria-Geral e à Procuradoria-Geral do Ministério Público do Estado de Alagoas. Entre 19 e 21 de agosto de 2024, participou do Seminário Internacional Caminhos Verdes, promovido pelo Ministério Público do Estado do Amazonas. Em 28 de agosto de 2024, participou do lançamento da obra “Doutrina: 35 Anos do STJ – Edição Comemorativa” e reuniu-se com a Secretaria de Comunicação do CNMP para tratar dos indicadores da Ouvidoria de Combate à Violência Policial.

Em 5 de setembro de 2024, participou de Audiência Pública Virtual promovida pelo Ministério Público do Trabalho. Em 16 de setembro de 2024, realizou visita institucional à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul. Em 20 de setembro de 2024, participou do Curso Prático Virtual de Implementação da Logística Reversa das Embalagens em Geral. Em 21 de setembro de 2024, reuniu-se com a Secretaria de Comunicação do CNMP. Em 23 de setembro de 2024, concedeu entrevista à Editora Globo sobre o Plano Estratégico Nacional de Combate aos Incêndios Florestais e reuniu-se com o Ouvidor da Procuradoria-Geral do Trabalho.



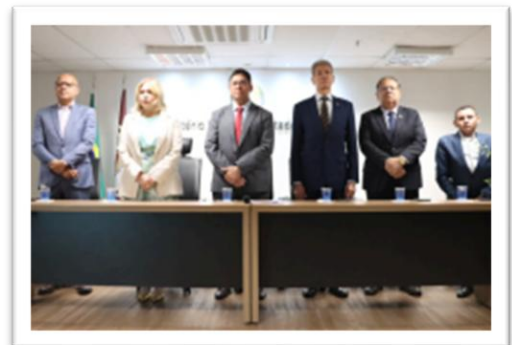
CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Em 1º de outubro de 2024, participou do lançamento da Ouvidoria da Pessoa com Deficiência do Ministério Público brasileiro, promovida pelo Ministério Público do Estado do Piauí. Em 9 de outubro de 2024, reuniu-se com a Conselheira do Conselho Nacional de Justiça Daniela Madeira. Nos dias 23 e 24 de outubro de



2024, participou da 1ª Conferência Internacional de Sustentabilidade no Sistema de Justiça, promovida pelo CNJ, e em 25 de outubro de 2024, da Reunião Extraordinária do Colégio Nacional de Procuradores-Gerais de Justiça e do II Congresso do CNPG, no Rio de Janeiro.

Em 13 de novembro de 2024, reuniu-se com representante da Confederação Brasileira de Futebol para tratar de integridade esportiva. Em 21 e 22 de novembro de 2025, representou o CNMP em Seminário sobre Mudanças Climáticas, no Rio Grande do Sul, ocasião em que participou da assinatura do Pacto pelas Cidades Sustentáveis e Resiliência a Desastres. Ao longo do período, participou ainda de encontros nacionais voltados ao combate ao trabalho escravo e ao tráfico de pessoas



e, em dezembro de 2024, participou do encerramento da campanha “21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres”.

O conjunto dessas atividades evidencia a atuação contínua, estratégica e integrada da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, consolidando seu papel institucional como canal de diálogo entre a sociedade e o Ministério Público brasileiro, fortalecendo a transparência, a participação social e a defesa dos direitos fundamentais.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

Em 2025, logo no início do ano, em janeiro, a participação na posse do Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público de Pernambuco simbolizou a reafirmação da integração entre as unidades da federação e o compromisso com a interlocução direta com as administrações superiores dos Ministérios Públicos.



Em fevereiro, a agenda institucional incluiu visita oficial ao Ministério Público do Estado de Rondônia, ocasião em que a Ouvidora Nacional participou da posse do novo Procurador-Geral de Justiça e conheceu de perto o funcionamento da Ouvidoria local. A programação contemplou,



ainda, entrevista ao programa “Panorama Entrevista”, momento em que foram destacadas as diretrizes de atuação da Ouvidoria Nacional e sua missão na ampliação do diálogo social. A presença da Ouvidora na primeira reunião do ano do Conselho Deliberativo da CONAMP reforçou o compromisso com o alinhamento

estratégico e com o acompanhamento das discussões nacionais que impactam a atuação ministerial.

No mês de março, a Ouvidora Nacional participou de encontros institucionais voltados ao debate sobre temas sensíveis e estruturantes para o Ministério Público, como as repercussões da decisão do Supremo Tribunal Federal sobre direitos indígenas e a participação do Ministério Público brasileiro na COP-30. Ainda no período, marcou presença em reunião ampliada com promotores de Justiça do Estado de Alagoas, destinada à discussão de práticas

de fortalecimento das ouvidorias e de enfrentamento à violência de gênero, além de conceder entrevista ao “Verde Podcast”, ocasião em que abordou desafios institucionais e perspectivas de aprimoramento da escuta pública.





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Abril foi igualmente marcado por compromissos de elevada representatividade nacional e internacional. No dia 1º, em visita ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso, a Ouvidora Nacional conheceu iniciativas de atendimento itinerante

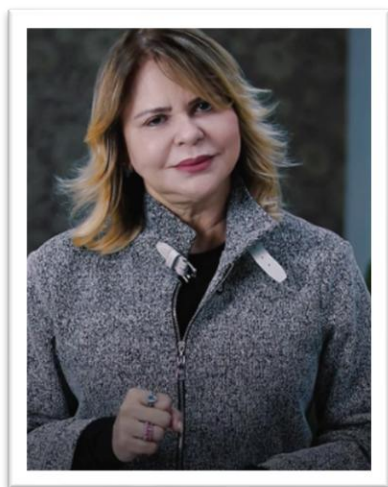


desenvolvidas no estado, ampliando o intercâmbio de boas práticas voltadas ao atendimento próximo e humanizado. Em 7 de abril, participou da 143ª Reunião Nacional das Corregedorias dos Ministérios Públicos Estaduais, reforçando a



integração entre órgãos correicionais e ouvidorias. No cenário internacional, representou o Ministério Público brasileiro no IV Fórum da Organização dos Estados Americanos – Boas Práticas do Sistema de Justiça, em Washington D.C., onde apresentou palestra sobre enfrentamento à violência doméstica, equidade de gênero e

igualdade de oportunidades.



Ainda em abril, integrou reunião com coordenadores ambientais dos Ministérios Públicos e com a Comissão do Meio Ambiente, com apoio técnico da Ouvidoria Nacional, debatendo ações de monitoramento e estratégias de atuação em defesa ambiental. Na mesma data, esteve em reunião com representantes do Ministério dos Portos e Aeroportos, discutindo ações conjuntas para ampliação da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria. O mês foi concluído com a participação na cerimônia de entrega do Selo “Nós por Elas” ao Conselho Nacional do Ministério Público, reconhecimento que reafirmou o protagonismo institucional no enfrentamento à violência contra as mulheres.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

Em maio, a agenda institucional avançou na promoção da cidadania e da igualdade de gênero. A participação da Ouvidora Nacional na assinatura do ato “Educando o Cidadão”, promovido pelo Ministério Público de Santa Catarina, reforçou o compromisso com a educação para direitos e

com o engajamento social. No mesmo mês, integrou reunião do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais de Justiça e participou do evento Conexão Mulher, promovido pela Associação do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, onde sua trajetória institucional foi destacada em edição especial dedicada ao protagonismo feminino no sistema de justiça.

No encerramento de maio, a Ouvidora Nacional ministrou curso de formação para novos promotores de justiça do Ministério Público do Amapá, abordando escuta ativa, atendimento humanizado e atuação responsiva às demandas sociais. A agenda do período

também contemplou encontros com representantes do sistema de justiça, como a Procuradora Estadual de Defesa das Prerrogativas e Valorização da Advocacia e o Ministro Mauro Campbell Marques, no Conselho Nacional de Justiça, além da participação na 1ª Reunião do Observatório Pró-Equidade da Justiça Militar da União, no Superior Tribunal Militar.

No mês de junho, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, por meio da

Ouvidoria de Combate à Violência Policial, realizou reunião com o Grupo de Trabalho responsável pela elaboração do Manual de Combate à Violência Policial. A ação integra o Projeto Integração, que busca fortalecer o diálogo com as forças de segurança e aprimorar o controle





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

externo da atividade policial.

Em julho, a agenda institucional concentrou-se no fortalecimento de parcerias e na ampliação de espaços de cooperação entre órgãos do sistema de justiça. Foram realizadas reuniões com a Procuradora Estadual de Defesa das Prerrogativas e Valorização da Advocacia, Dra. Gleiciane Duarte, e com o Ministro do Superior Tribunal de Justiça Mauro



Campbell Marques, na sede do Conselho Nacional de Justiça, além da participação na 1ª Reunião do Observatório Pró-Equidade da Justiça Militar da União, na sede do Superior Tribunal Militar.

O segundo semestre foi igualmente marcado por eventos de grande impacto institucional. Em junho, o lançamento da terceira edição do Boletim Informativo da Ouvidoria Nacional do Ministério Público destacou a consolidação do periódico como instrumento permanente de divulgação de ações e boas práticas. Em agosto, a Ouvidoria protagonizou o Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025, ação que reuniu especialistas, membros do Ministério Público e representantes de diversas áreas para discutir avanços legislativos, práticas inovadoras e desafios da proteção às mulheres.

No mês de outubro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou do Encontro Nacional de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral, iniciativa



voltada à promoção de ambientes institucionais íntegros, seguros e pautados pelo respeito às relações de trabalho. No mesmo período, em 24 de outubro, a Ouvidoria



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Nacional apresentou a proposta da publicação *“Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública”* durante a XCVII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Secretários de Segurança Pública, realizada no âmbito do Congresso Internacional de Operações Policiais, em São Paulo. A apresentação constituiu espaço qualificado de diálogo institucional com representantes da área de segurança pública acerca de diretrizes voltadas ao aperfeiçoamento da atuação integrada e à prevenção de abusos, em consonância com a proteção dos direitos fundamentais.

Ainda em outubro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público esteve presente no Encontro do Grupo Nacional de Direitos Humanos, realizado entre os dias 8 e 11, na cidade de Maceió, Estado de Alagoas, reforçando a articulação



institucional no eixo de defesa dos direitos fundamentais e o diálogo permanente com os órgãos do sistema de justiça. No mesmo mês, a Ouvidoria Nacional acompanhou o lançamento do Canal de Combate à Violência Policial, iniciativa do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, apresentada em 30 de outubro. O canal, desenvolvido no âmbito da Ouvidoria daquela instituição, reúne mecanismos de escuta ativa, acolhimento e encaminhamento qualificado de manifestações, fortalecendo a atuação institucional no controle externo da atividade policial, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional do Ministério Público, que orientam a criação de instrumentos especializados para a apuração de abusos ou violência decorrentes de abordagens policiais.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



Em reunião realizada em 6 de novembro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e a Associação Nacional das Guardas Municipais trataram do fortalecimento do canal da Ouvidoria Nacional de Combate à Violência Policial e da construção de uma agenda conjunta de capacitação voltada ao papel das ouvidorias no contexto da segurança pública. O encontro integrou a agenda de articulação interinstitucional voltada à qualificação da atuação das ouvidorias e ao aprimoramento dos mecanismos de prevenção e enfrentamento a abusos no exercício da atividade policial.

A Ouvidoria Nacional esteve representada pelo membro auxiliar Vinícius Menandro, em nome da Ouvidora Nacional, Conselheira Ivana Lúcia Franco Cei. Pela Associação Nacional das Guardas Municipais, participaram o Presidente Reinaldo Monteiro e o Vice-Presidente Ramon Soares.

6. PROJETOS DA OUVIDORIA NACIONAL

6.1) RESPEITO É BOM! EU GOSTO E É DIREITO!

Concebida pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público como uma iniciativa nacional voltada à prevenção e ao enfrentamento da violência de gênero no



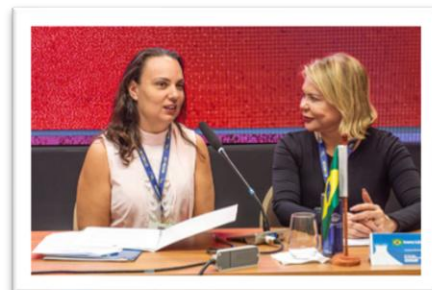
ambiente universitário. Seu propósito é estabelecer parcerias entre Ouvidorias-Gerais e instituições de ensino superior para promover ações integradas de informação, acolhimento, escuta qualificada, orientação segura e fortalecimento das redes de apoio,

alcançando especialmente o público feminino jovem, mais exposto à violência doméstica e relacional.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

No âmbito do projeto, foi lançado o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência de Gênero no Ambiente Universitário, firmado em Brasília com a adesão de diversas Ouvidorias-Gerais e dez universidades públicas e privadas. A ação resultou na construção de uma campanha nacional nas redes sociais, na criação de pontos seguros de acesso aos canais de denúncia, na realização de agendas colaborativas com as instituições parceiras e no compromisso conjunto de desenvolver atividades educativas, de prevenção e de sensibilização voltadas à comunidade acadêmica.



6.2) Selo de Boas Práticas das Ouvidorias-Gerais na Defesa dos Direitos Fundamentais

O projeto tem por finalidade estimular a troca de experiências e difundir iniciativas exitosas das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, especialmente aquelas voltadas à promoção de direitos fundamentais e ao fortalecimento da cidadania. A ação consolida uma rede colaborativa de aprendizado institucional, reconhecendo práticas inovadoras e de impacto social desenvolvidas pelas unidades em todo o país. Como desdobramento, foi proposta a criação do Banco de Boas Práticas da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, plataforma pública destinada a reunir e disponibilizar iniciativas de todas as Ouvidorias, fomentando o intercâmbio contínuo de metodologias e o fortalecimento da rede nacional. No âmbito da iniciativa “Selo de Boas Práticas”, serão premiadas as Ouvidorias que apresentaram ações relevantes no contexto do projeto.

Primeira Edição: “Aluno Ouvidor do MPGO” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO). “Ouvidoria em Ação” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amapá (MPAP)

Segunda Edição: “Informativo – Acontece na Ouvidoria” – Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT); “Violência contra a Mulher em Dados” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

(MPRJ); “A Ouvidoria Mais Perto de Você” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte (MPRN); “Sistema Integrado “MPF Serviços” – Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF)

Terceira Edição: “Carta-Resposta” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul (MPMS); “Rodas de Conversa” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG); “Ouvidoria na Praça” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE); “Ouvidoria das Pessoas com Deficiência” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí (MPPI)

Quarta Edição: “Ouvidoria nas Maternidades” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM); “Atendimento em Libras” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP); “Ouvidoria das Mulheres” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Pará (MPPA)

Quinta Edição: “Mulheres em Campo – Protocolo Não é Não” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Santa Catarina (MPSC); “Protocolo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica” – Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG)

6.3) Ouvidoria para Todas as Mulheres

O projeto buscou firmar parcerias internas no âmbito do Conselho Nacional



do Ministério Público, bem como com órgãos externos e Ouvidorias-Gerais, para oferecer capacitação continuada e especializada às equipes das Ouvidorias, com ênfase nas temáticas relacionadas à violência contra a mulher. O objetivo foi aprimorar o atendimento, a escuta e a simplificação da linguagem nas manifestações apresentadas

por vítimas de violência de gênero, assegurando acolhimento qualificado e



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

humanizado. Como parte dessas ações, a Ouvidoria Nacional sugeriu às Ouvidorias-Gerais a adoção padronizada do protocolo de atendimento às manifestações envolvendo violência de gênero, reforçando a importância de fluxos uniformes, responsáveis e alinhados às melhores práticas institucionais. Além disso, em parceria com a Comissão de Capacitação do Conselho Nacional do Ministério Público, foi ministrado, em julho, durante a 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público de 2025, um curso específico sobre acolhimento de mulheres vítimas de violência, conduzido por servidora especializada do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG).

6.4) Galeria dos Ouvidores Nacionais do Ministério Público

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, em parceria com o Colégio Nacional de Ouvidores do Ministério Público, promoveu a inauguração da Galeria Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, iniciativa voltada ao reconhecimento institucional e à preservação da memória das Ouvidorias no âmbito ministerial. O espaço foi concebido como registro histórico das trajetórias e



contribuições daqueles que exerceram a função de ouvidor, valorizando o papel da escuta institucional na consolidação do Ministério Público como instituição comprometida com a cidadania, a transparência e a defesa dos direitos fundamentais, além de reforçar a identidade, a continuidade e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias em âmbito nacional.

6.5) Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Em parceria com a Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais (CDDF/CNMP), o **Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha – 2025**, realizado no Plenário do CNMP, reunindo membros do Ministério Público e especialistas de diversas áreas para discutir avanços legislativos, desafios institucionais e



práticas exitosas na proteção das mulheres.

Entre os expositores, a Promotora de Justiça Ivana Machado Battaglin, do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul (MP/RS), proferiu a palestra *“Avanços Legislativos e Experiências Inovadoras na Proteção às Mulheres”*, destacando recentes alterações normativas e boas práticas aplicadas no sistema de justiça para aprimorar a efetividade da Lei Maria da Penha.



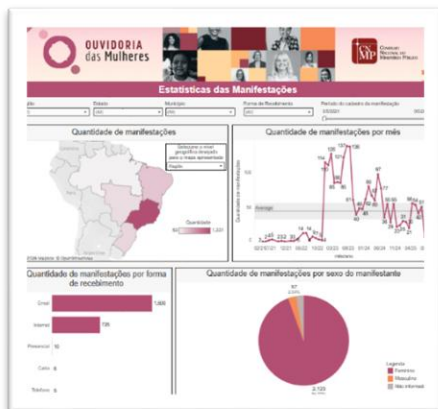
Em seguida, o Promotor de Justiça Thimotie Heemann, do Ministério Público do Estado do Paraná (MP/PR), apresentou a exposição *“Atuação em Rede e Cooperação Interinstitucional no Enfrentamento da Violência de Gênero”*, ressaltando a importância da integração entre as Ouvidorias, os órgãos ministeriais, os serviços públicos e a sociedade civil como condição indispensável para o enfrentamento efetivo da violência de gênero.

6.6) BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

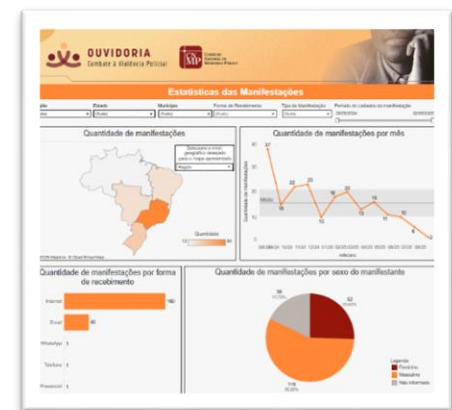


CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público consolidou, em 2025, um ecossistema integrado de quatro Business Intelligence (BI) voltados ao monitoramento qualificado das manifestações e ao fortalecimento da gestão da informação. O BI da Ouvidoria das Mulheres permitiu acompanhar, com precisão estatística, os registros relacionados à violência de gênero, subsidiando ações de acolhimento e encaminhamento especializado. O BI de Combate à Violência Policial estruturou a análise das denúncias envolvendo abusos praticados no âmbito da atividade policial, oferecendo painéis



dinâmicos para identificação de padrões e tendências. No âmbito interno, o BI Institucional viabilizou o acompanhamento gerencial dos fluxos, prazos e resultados da atuação da Ouvidoria Nacional,



aprimorando a eficiência administrativa e a transparência interna. Por fim, o BI Público garantiu a divulgação acessível e sistematizada dos dados consolidados das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro, ampliando a transparência ativa e possibilitando à sociedade o acompanhamento direto dos resultados da escuta qualificada conduzida pela instituição.

6.7) Cor lilás da Iluminação do Conselho Nacional do Ministério Público no mês das Mulheres



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



A pedido da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a sede do Conselho Nacional do Ministério Público foi iluminada na cor lilás durante o mês de março, em alusão ao Dia Internacional da Mulher. A ação reafirma o compromisso institucional com a igualdade de gênero e a defesa dos direitos das mulheres.

Replicada por diversos Ministérios Públicos estaduais, a iniciativa será formalmente proposta para integrar o calendário anual de ações do Conselho.

**6.8) 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.



6.9) MELHORIAS NO SISTEMA OUVIDORIA CIDADÃ

Com foco na modernização e na eficiência dos serviços, estão em andamento ações de aprimoramento contínuo no Sistema Ouvidoria Cidadã, visando torná-lo mais intuitivo, acessível e eficiente tanto para os cidadãos quanto para as unidades de Ouvidoria do Ministério Público brasileiro. As melhorias incluem a implementação de novos filtros de busca, automatização de relatórios estatísticos, integração com sistemas externos e criação de painéis interativos para monitoramento



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

em tempo real.

6.10) Sistema HESK

O Sistema HESK foi utilizado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público entre 2011 e 2021 para registro e acompanhamento de manifestações, totalizando 19.469 registros. A plataforma contribuiu para a organização e agilidade no



atendimento, e sua nova interface, voltada à consulta interna, visa otimizar ainda mais a resposta aos manifestantes.

6.11) RENOUV - REDE DE EQUIDADE

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.

6.12) Diálogos com a Ouvidoria Nacional

O projeto “Diálogos com a Ouvidoria” consiste em iniciativa voltada à promoção da troca de experiências, ao debate qualificado e ao compartilhamento de



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

boas práticas relacionadas à atuação das Ouvidorias do Ministério Público, com especial atenção à proteção dos direitos fundamentais. A proposta busca fomentar reflexões e difundir conhecimentos produzidos por especialistas, autoridades e membros do Ministério Público sobre temas relevantes no contexto da escuta institucional, do aprimoramento dos serviços públicos e da atuação orientada à cidadania.

A primeira edição do projeto estruturou-se em dois eixos complementares: a apresentação de experiências institucionais sobre temas de relevância social e o compartilhamento de boas práticas desenvolvidas no âmbito do Ministério Público. Entre as iniciativas abordadas, destacaram-se a discussão do Projeto de Lei nº 1.482/2023, que institui a Política Nacional de Promoção da Cultura de Paz nas Escolas, e a apresentação do projeto “Justiça Restaurativa nas Escolas”, desenvolvido pelo Ministério Público do Estado do Amapá, voltado à prevenção da violência e ao fortalecimento da cultura de paz no ambiente escolar.

O projeto tem como período de execução agosto de 2024 a dezembro de 2025, consolidando-se como espaço permanente de diálogo, aprendizado institucional e disseminação de práticas exitosas no âmbito das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

6.13) 1º Encontro Nacional das Ouvidorias das Mulheres



O Primeiro Encontro Nacional das Ouvidorias das Mulheres foi realizado em 26 de fevereiro de 2025, reunindo representantes das Ouvidorias do Ministério Público de todo o país. A programação contou com palestra ministrada pela Promotora de Justiça Érika, do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, e incluiu a apresentação de projetos desenvolvidos no âmbito das Ouvidorias da Mulher. Na ocasião, foi submetida à apreciação a minuta do Pacto para Integração, Articulação e



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Fortalecimento das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público, proposta construída conjuntamente pela Rede de Ouvidorias do Ministério Público e pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, com vistas ao fortalecimento da atuação integrada no enfrentamento da discriminação e da violência contra as mulheres.

6.14) 1º Encontro CNMP e Ouvidorias Públicas



Promover o diálogo interinstitucional entre o Conselho Nacional do Ministério Público e as Ouvidorias públicas das diversas esferas de atuação, com o propósito de compartilhar experiências, estimular a cooperação institucional e fortalecer a atuação integrada na

defesa dos direitos fundamentais.

A iniciativa busca criar espaços permanentes de troca de conhecimentos e práticas, favorecendo o alinhamento de procedimentos, o aprimoramento dos mecanismos de escuta e encaminhamento das demandas da cidadania e a construção de soluções conjuntas voltadas à qualificação dos serviços públicos e à efetivação dos direitos assegurados pela Constituição.

6.15) 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.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL



6.16) BANCO DE PROJETOS DA OUVIDORIA NACIONAL

A iniciativa reúne 115 projetos, provenientes de todas as unidades do Ministério Público, refletindo experiências consolidadas no atendimento ao cidadão, na promoção da participação social e na proteção de direitos fundamentais. O Banco foi concebido como instrumento permanente de transparência, difusão institucional e intercâmbio de práticas, contribuindo para o aprimoramento contínuo da atuação dessas unidades.

6.17) 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.

6.18) PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em setembro de 2025, a Rede de Ouvidorias do Ministério Público aprovou o modelo padrão da Pesquisa de Satisfação, instrumento destinado a estabelecer parâmetros unificados para a avaliação dos serviços prestados pelas Ouvidorias do Ministério Público em todo o país. A iniciativa representa avanço relevante na consolidação de práticas comuns de mensuração da qualidade do atendimento, da efetividade das respostas institucionais e do grau de confiança da sociedade nos canais de escuta do Ministério Público, contribuindo para o aprimoramento da gestão, o fortalecimento da atuação integrada e a promoção de uma cultura institucional orientada por dados e pela melhoria contínua dos serviços públicos.

6.19) ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS –



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

LGPD

Como resultado de um trabalho conjunto entre diversos setores do Conselho Nacional do Ministério Público, foi finalizada a implementação do plano de adequação da Ouvidoria Nacional à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), iniciado em 2024. A iniciativa teve como foco a proteção das informações pessoais recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria, contemplando o mapeamento dos dados tratados, a revisão de políticas internas, a atualização dos formulários de manifestação para garantir transparência e consentimento, além da adoção de controles técnicos de segurança, como acesso restrito, criptografia e auditorias periódicas. A medida reforça o compromisso institucional com a proteção de dados e a segurança da informação no relacionamento com os cidadãos.

7. ATUAÇÃO NAS ELEIÇÕES DE 2024



Durante os dois turnos das eleições, a Ouvidoria Nacional, sob a coordenação da Dra. Ivana Cej, 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.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

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 (CNPG) 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.



8. REUNIÕES E EVENTOS - REDE DE OUVIDORIAS E DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO



A Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizou, em 18 de abril de 2024, a primeira reunião ordinária do ano da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, marcando o primeiro encontro da

Rede na gestão da atual Ouvidora Nacional, Conselheira Ivana Lúcia Franco Cei. A reunião ocorreu no Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público e contou com a participação presencial e remota de Ouvidores-Gerais dos diversos ramos do Ministério Público, Procuradores-Gerais de Justiça e Conselheiros do Conselho Nacional

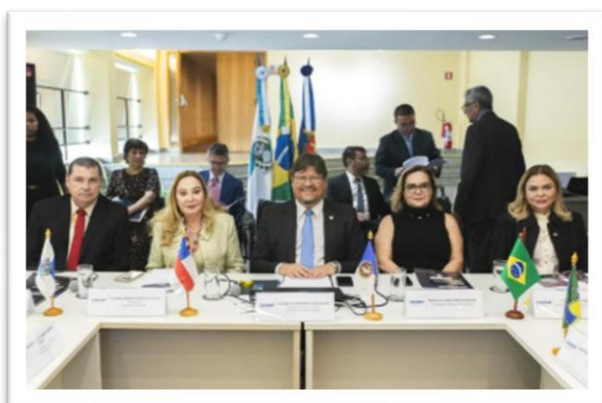




CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

do Ministério Público, reafirmando o caráter nacional, plural e integrado da Rede.

Ao abrir os trabalhos, a Ouvidora Nacional fez questão de mencionar nominalmente todos os participantes, como gesto de acolhimento e reconhecimento institucional, destacando o interesse da Ouvidoria Nacional em desenvolver uma atuação conjunta, participativa e voltada à construção coletiva. Na oportunidade, foram debatidos temas estratégicos para a atuação da Rede ao longo de 2024, entre os quais a apresentação e a discussão do Plano de Gestão da Ouvidoria Nacional, a definição da estratégia de atuação das Ouvidorias nas Eleições de 2024 e as proposições apresentadas pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público.



Também integrou a pauta a análise do plano de trabalho decorrente do protocolo de intenções firmado com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no ano anterior, iniciativa voltada ao fortalecimento da cooperação interinstitucional, ao compartilhamento de experiências e ao aprimoramento dos fluxos e práticas de atendimento, reforçando o compromisso da Rede de Ouvidorias com a qualificação contínua dos serviços prestados à sociedade.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Em 2024, a Ouvidora Nacional do Ministério Público, Conselheira Ivana Lúcia Franco Cej, participou da abertura da 70ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, realizada em 16 de maio, no edifício-sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, no centro da capital fluminense. O encontro reuniu, ao longo de dois dias, representantes das Ouvidorias dos Ministérios Públicos de todo o país, com o objetivo de promover a troca de experiências e o debate qualificado sobre o aperfeiçoamento da atuação institucional. Também esteve presente o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Oswaldo D’Albuquerque.



Ainda em 2024, foi realizada, em Maceió, a 71ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, que teve como pauta central



o enfrentamento ao assédio moral, ao assédio sexual e à discriminação no ambiente de trabalho. Na ocasião, foi apresentado o Plano de Gestão do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, aprovado na 23ª Reunião Extraordinária Virtual, realizada em 10 de abril de 2024, bem como

discutidas iniciativas relacionadas à pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de Ouvidoria. Durante o encontro, a Juíza do Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região, Regina Coelli, destacou a importância de uma escuta atenta e sensível, capaz de compreender não apenas as manifestações expressas, mas também os silêncios e contextos subjacentes às demandas apresentadas.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

No mesmo ano, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou da 72ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, realizada nos dias 26 e 27 de setembro, em Florianópolis, capital do Estado de Santa Catarina. O encontro teve como foco a integração das Ouvidorias dos diversos ramos do



Ministério Público e o fortalecimento do intercâmbio de experiências. Na oportunidade, a Ouvidora Nacional ressaltou que a atuação conjunta entre a Ouvidoria Nacional e as Ouvidorias-Gerais dos ramos e unidades ministeriais busca qualificar o atendimento ao cidadão, por meio da oferta de múltiplos canais para o recebimento de manifestações, assegurando os encaminhamentos adequados para a tutela dos direitos fundamentais e para o cumprimento da missão constitucional do Ministério Público.

Ainda em 2024, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou das



24ª, 25ª e 26ª Reuniões Extraordinárias do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, sendo esta última realizada em João Pessoa. Na ocasião, o Conselheiro Oswaldo D’Albuquerque destacou, em âmbito nacional, a relevância do fortalecimento da atuação das Ouvidorias no enfrentamento à

violência policial, na proteção dos direitos das mulheres, das crianças e dos adolescentes, bem como na preservação do meio ambiente. Esses temas foram reafirmados como prioridades para a atuação integrada das Ouvidorias em todo o país.

Durante os debates, a então Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, Jussara Maria Pordeus e Silva, reiterou o compromisso institucional com a ampliação e o aprimoramento dos canais de



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

atendimento às pessoas idosas e às pessoas com deficiência, além de ressaltar a importância da cooperação interinstitucional, destacando iniciativas conjuntas entre o Ministério Público da Paraíba e o Ministério Público do Amazonas, especialmente no compartilhamento de soluções tecnológicas e no desenvolvimento de projetos inovadores no âmbito das Ouvidorias.

Em fevereiro, no 1º encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público brasileiro, foi assinado o Pacto para Integração, Articulação e Fortalecimento das Ouvidorias das Mulheres no Enfrentamento da Discriminação e da Violência contra as Mulheres, instrumento que estabelece diretrizes e compromissos voltados à qualificação do atendimento e ao aprimoramento das ações de acolhimento e proteção às vítimas.



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



Já a 75ª Reunião Ordinária do CNOMP ocorreu em Belém/PA, nos dias 6 e 7 de junho de 2025, e também contou com a participação da Ouvidoria Nacional, reforçando o compromisso institucional com o diálogo e a articulação entre as ouvidorias do Ministério Público brasileiro.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

No dia 11 de setembro, durante o Circuito CNMP 2025, em Brasília, realizou-se a 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público em 2025, sob a presidência da conselheira Ivana Cei, Ouvidora Nacional do Ministério Público. O encontro representou um marco no fortalecimento da articulação nacional das Ouvidorias-Gerais, ao reunir representantes de todas as unidades ministeriais para a apresentação do balanço consolidado de atendimentos registrados no Sistema Ouvidoria Cidadã.



Nos dias 25 e 26 de setembro, em Macapá, o Ministério Público do Amapá (MPAP) sediou a 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público e a 77ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional das Ouvidorias do Ministério Público (CNOMP), eventos coordenados pela Ouvidoria Nacional do



Ministério Público, sob a presidência da conselheira Ivana Cei. As reuniões representaram um importante avanço no processo de integração e fortalecimento das Ouvidorias-Gerais, consolidando a Rede como instrumento permanente de articulação, troca de

experiências e harmonização de práticas institucionais em todo o país.

Na ocasião, foi aprovado o modelo nacional de Pesquisa de Satisfação, instrumento que estabelece parâmetros unificados de avaliação dos serviços prestados pelas Ouvidorias-Gerais do Ministério Público brasileiro, permitindo a mensuração comparada da qualidade do atendimento, da efetividade das respostas



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

institucionais e do grau de confiança da sociedade nos canais de escuta do Ministério Público. Também foram instituídos Grupos de Trabalho voltados à atualização do Regimento Interno da Rede e à elaboração do Código de Ética das Ouvidorias do Ministério Público, medidas que fortalecem a governança colaborativa, a coerência normativa e a consolidação de padrões nacionais de conduta e desempenho.



O mês também foi marcado pela entrega da 13ª Edição do Prêmio CNMP,



cujas categorias Excelência em Ouvidoria reconheceu iniciativas inovadoras e de elevado impacto social desenvolvidas pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. O primeiro lugar foi conferido ao projeto Aplicativo Android da Ouvidoria do MPAL, coordenado pelo Ouvidor Maurício Pitta; o segundo lugar,

ao projeto Ouvidoria das Vítimas, do Ministério Público do Amapá (MPAP), idealizado pelo então Ouvidor Marcelo Moreira dos Santos e continuado pela Ouvidora Maricélia Campelo; e o terceiro lugar contemplou o projeto “Ouvidoria na Praça”, do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE), coordenado pela Ouvidora-Geral Lorraine Jacob.

Em outubro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público participou do Encontro Nacional de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). O evento reafirmou a preocupação institucional com a valorização das relações de





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

trabalho pautadas pela ética, pelo respeito e pela cultura do diálogo, promovendo o comprometimento coletivo com ambientes laborais saudáveis, seguros e colaborativos.



Na ocasião, a Ouvidoria Nacional lançou o Formulário de Atendimento a Manifestações de Assédio e Violência Laboral, voltado exclusivamente ao recebimento e à triagem qualificada de comunicações sobre assédio moral, sexual e outras formas de violência no ambiente de

trabalho. O instrumento padroniza o fluxo de acolhimento e assegura escuta humanizada, sigilo e tratamento técnico especializado, reforçando o papel da Ouvidoria como porta de entrada institucional para a escuta e o acolhimento de situações de vulnerabilidade. A programação contou com palestra da especialista Dra. Rose Meire Cyrillo, referência nacional em Ouvidoria, integridade e prevenção aos assédios, que destacou a importância de estruturas preparadas e equipes capacitadas para o acolhimento responsável e a promoção de uma cultura de respeito e confiança nas relações de trabalho.

9. PUBLICAÇÕES

9.1) 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





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

e dignidade.

9.2) 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.



9.3) 3ª edição da Cartilha de Orientações sobre a Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher



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.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

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.

9.4) 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 foi lançada em Abril/2025.



**9.5) PUBLICAÇÃO –
Compilado de Normativas Aplicáveis
às Ouvidorias Gerais do Ministério
Público Brasileiro**

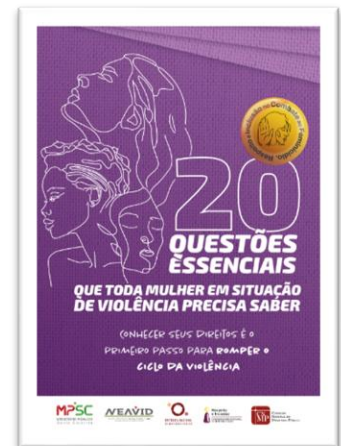
Com o objetivo de organizar e facilitar o acesso às principais normas que regem a atuação das Ouvidorias no Ministério Público, a Ouvidoria Nacional elaborou um compilado digital contendo leis, resoluções, recomendações, enunciados e orientações técnicas. A iniciativa busca subsidiar a prática institucional, fortalecer a segurança jurídica e contribuir para a uniformização e o aprimoramento da atuação das Ouvidorias em todo o país.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

9.6) Cartilha: 20 Questões Essenciais que Toda Mulher em Situação de Violência Precisa Saber”.

Iniciativa da Ouvidoria das Mulheres, em parceria com o Ministério Público de Santa Catarina (MPSC), idealizada pela conselheira Ivana Cei, Ouvidora Nacional do Ministério Público, e pela procuradora-geral de Justiça Vanessa Cavallazzi.



O material foi concebido como um instrumento de orientação e empoderamento, reunindo informações jurídicas e práticas sobre direitos, medidas protetivas, canais de denúncia e serviços disponíveis na rede de apoio às vítimas. Escrita em linguagem acessível e didática, a cartilha busca aproximar o Ministério Público das mulheres em situação de violência, contribuindo para o fortalecimento da escuta humanizada e para a promoção de uma atuação institucional mais acolhedora, informada e articulada.

9.7) Como fazer sua manifestação na Ouvidoria Nacional



Em setembro foi lançada a cartilha “Como Fazer sua Manifestação na Ouvidoria Nacional”, publicação voltada à orientação do cidadão sobre as formas de acesso, os tipos de manifestação e as etapas de tramitação no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Elaborada em linguagem clara e acessível, a cartilha busca estimular o exercício da cidadania e ampliar a compreensão sobre o papel das Ouvidorias como canais legítimos de participação social, reforçando o compromisso institucional com a transparência, a escuta qualificada e a aproximação com a sociedade.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

9.8) “Elementos para uma Atuação Integrada entre o Ministério Público e as Forças de Segurança Pública”



Resultado do Grupo de Trabalho Interinstitucional formado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pela Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública (CSP), a publicação de caráter orientativo, sistematiza boas práticas, diretrizes e mecanismos de cooperação destinados a aprimorar a articulação entre o Ministério Público e os órgãos de segurança pública, assegurando maior efetividade ao controle externo da atividade policial e à defesa dos direitos humanos.

9.9) Trajetórias “Mulheres do Ministério Público: Trajetórias que Inspiram”



Elaborada pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a publicação reúne registros biográficos e depoimentos inéditos de mais de 70 mulheres pioneiras das 30 unidades e ramos ministeriais e deste Conselho Nacional do Ministério Público, que romperam barreiras e abriram caminho para novas gerações de lideranças femininas. O lançamento está previsto para 12 de dezembro de 2025, com ampla divulgação e distribuição às Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União. A iniciativa reafirma o compromisso institucional com a igualdade de gênero, a memória institucional e a valorização da trajetória feminina no sistema de Justiça.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

9.10) “Memórias – Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro”

Com o objetivo preservar a história das Ouvidorias do Ministério Público, resgatando trajetórias de ex-ouvidores e ex-ouvidoras que contribuíram para sua consolidação, a publicação valoriza a memória institucional, reconhece experiências relevantes e reforça o papel das Ouvidorias na defesa da cidadania e no fortalecimento democrático.



10. CAMPANHAS EXECUTADAS

10.1) Ouvidoria Nacional



Ao longo do biênio, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público intensificou suas iniciativas de divulgação, com foco na ampliação do acesso aos canais de atendimento e na promoção do conhecimento sobre seu papel enquanto instância de escuta e participação social. As campanhas buscaram aproximar a instituição da sociedade, estimulando o uso consciente e qualificado dos canais disponíveis, além de reforçar a importância da manifestação cidadã para o aprimoramento da atuação ministerial.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

7.1.1) DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DA OUVIDORIA NACIONAL



7.1.2) CAMPANHA - ouvidoria interna assédio, violência laboral e cultura do diálogo

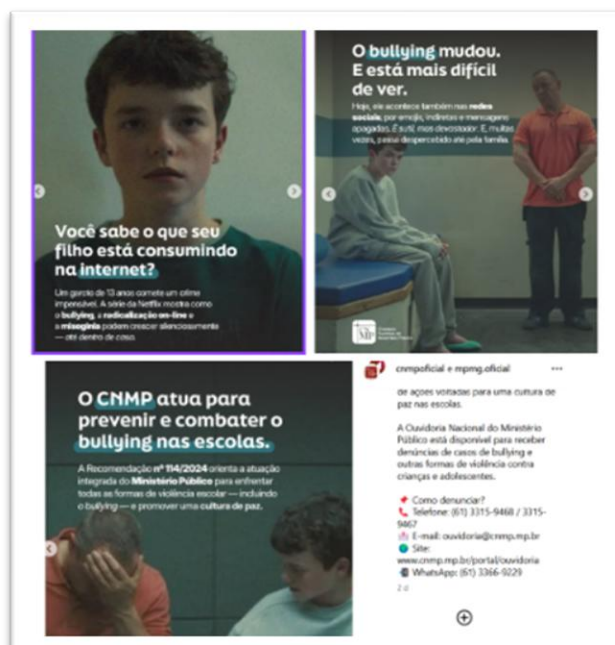
Com foco no público interno do Conselho Nacional do Ministério Público, a campanha busca fortalecer a cultura de escuta, diálogo e participação dentro da instituição. A iniciativa tem como objetivos divulgar o papel da Ouvidoria Nacional, ampliar o conhecimento sobre seus canais de atendimento e incentivar o registro de manifestações. Como parte das ações, foram fixados cartazes informativos nas dependências do órgão, com orientações sobre a utilização dos canais disponíveis e as garantias de sigilo e proteção ao manifestante.





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

A segunda edição da campanha “Ouvidoria Interna” visa fortalecer a integração da Ouvidoria Nacional com os setores do Conselho Nacional do Ministério Público voltados ao cuidado e valorização dos(as) servidores(as), como a Comissão de Ética, Saúde Integral e Gestão de Pessoas. A ação busca fomentar o diálogo institucional, promover a escuta qualificada no ambiente de trabalho e consolidar a Ouvidoria como espaço legítimo de acolhimento, orientação e aprimoramento institucional.



7.1.3) Campanha sobre Cyberbullying – Parceria com a Comissão da Infância e Juventude do CNMP

Campanha de conscientização sobre o cyberbullying, com foco na prevenção e no enfrentamento da violência digital contra crianças e adolescentes. A iniciativa teve como referência a série da Netflix "Tá Tudo Certo", utilizada como ponto de partida para o diálogo

com o público jovem. A ação buscou informar a sociedade sobre os riscos e impactos do cyberbullying, divulgar os canais de denúncia e fortalecer a proteção dos direitos infantojuvenis no ambiente virtual.

7.1.4) Campanha - Direitos para Todos: Justiça e Inclusão



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



A campanha "Direitos para Todos: Justiça e Inclusão" busca incentivar a participação cidadã, destacando que mulheres, crianças, idosos, pessoas com deficiência e outros grupos em situação de vulnerabilidade podem registrar denúncias, reclamações e sugestões de forma segura e acessível. Nesse contexto, foram desenvolvidas ações específicas de enfrentamento à discriminação racial e à discriminação sexual, com foco na divulgação dos canais da Ouvidoria e no incentivo ao registro de denúncias de práticas discriminatórias, reforçando o compromisso



institucional com a promoção da igualdade e a proteção dos direitos fundamentais.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

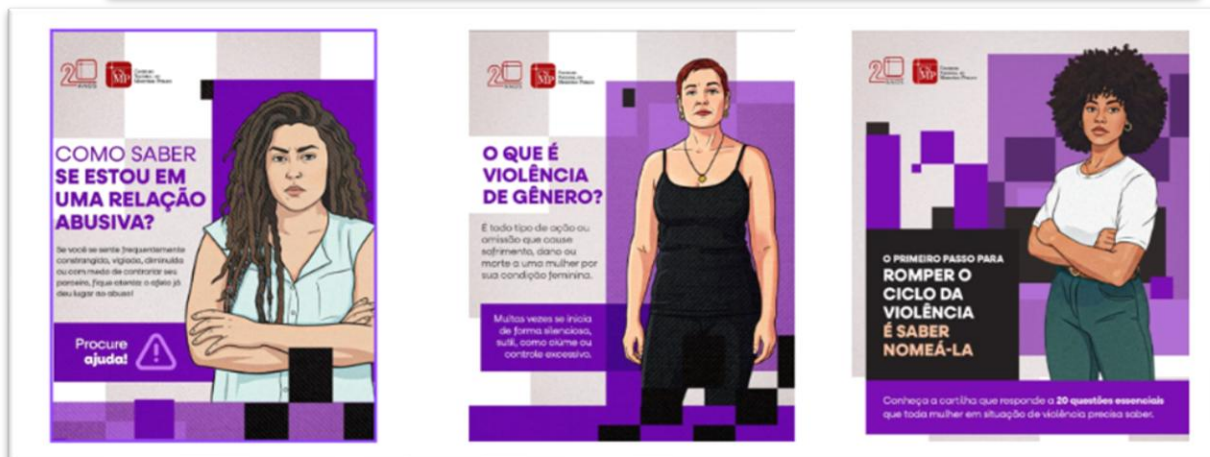
Foram também lançadas duas campanhas nacionais no âmbito da ação “Ouvidoria para Todos” — uma voltada ao combate à adultização infantil virtual e outra dedicada à prevenção e ao enfrentamento do tráfico de pessoas.

10.2) Canal Especializado - Ouvidoria das Mulheres



A Ouvidoria Nacional promoveu campanha de divulgação da Ouvidoria das Mulheres, com foco no enfrentamento à violência de gênero e ao assédio, incentivando o registro de denúncias sobre diferentes formas de violência e violações de direitos que afetam mulheres em diversos contextos.

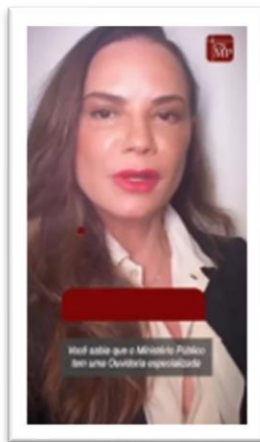
Entre as iniciativas, destaca-se a campanha de combate ao assédio no



Carnaval, desenvolvida em parceria com a SECOM, que ganhou abrangência

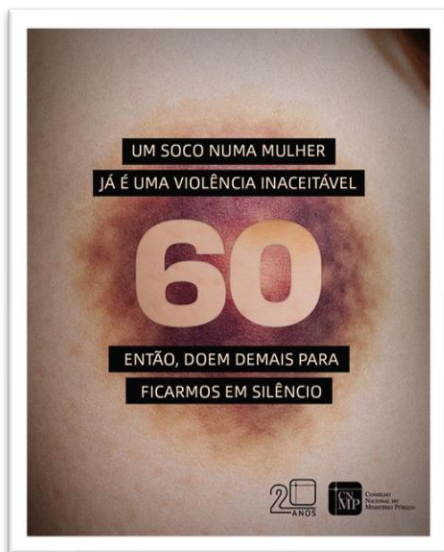


CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL



nacional a partir da adesão de diversas unidades do Ministério Público brasileiro, ampliando a divulgação dos canais especializados de atendimento e reforçando a importância da denúncia.

Houve, ainda, o desenvolvimento de campanha institucional sobre um episódio de violência de gênero, conduzida pela Secom em parceria com a Ouvidoria Nacional do Ministério



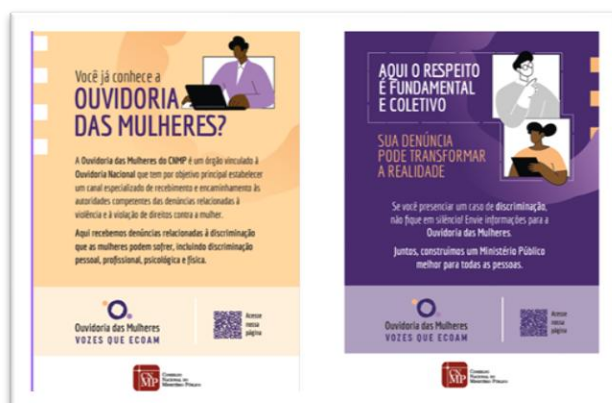
Público, que alcançou o maior engajamento da história das redes sociais do CNMP, mobilizando milhares de pessoas em todo o país. A ação, inspirada na ampla repercussão do caso, reforçou o compromisso do Conselho com o enfrentamento à violência de gênero e destacou o papel da Ouvidoria das Mulheres como canal de acolhimento, orientação e encaminhamento de denúncias, contribuindo para ampliar a conscientização social e fortalecer a rede de

proteção às vítimas.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

Em dezembro, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público promoverá a finalização da campanha “21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres”, iniciativa de alcance internacional que visa conscientizar a sociedade sobre as múltiplas formas de violência de gênero e incentivar a participação ativa de instituições e cidadãos na promoção da igualdade e da justiça social. A ação integra o calendário



oficial do movimento global dos 16 Dias de Ativismo, ampliado no Brasil para 21 dias, e contará com ações coordenadas de comunicação,

mobilização e educação em direitos, realizadas em parceria com a Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

10.3) Canal Especializado – Ouvidoria de Combate à Violência policial

Ao longo de 2025, o Canal Especializado de Combate à Violência Policial consolidou-se como espaço dedicado ao recebimento e encaminhamento de denúncias relacionadas a abusos na atuação policial, fortalecendo o controle externo e ampliando a proteção de direitos



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL



11. ESTATÍSTICA

11.1) Sistema Ouvidoria Cidadã



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

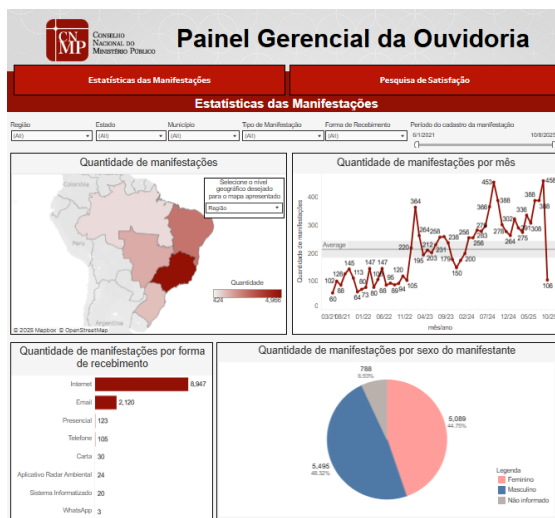
As manifestações recebidas evidenciam a centralidade da escuta qualificada no âmbito da Ouvidoria Nacional. Do total de **7065** registros analisados, 46,55% correspondem a demandas de natureza reclamante. As representações representam 37,07% do volume total, demonstrando a confiança dos cidadãos no Ministério Público para comunicação de fatos relevantes à atuação institucional. Já os

pedidos de informações perfazem 11,88%, enquanto sugestões e críticas somam, cada uma, 2,05% das manifestações. O conjunto dos dados revela um cenário de participação ativa da sociedade e reforça o papel estratégico das Ouvidorias na promoção de transparência, cidadania e acesso à justiça.

Foram recebidas **238** manifestações no canal especializado da **Ouvidoria de Combate à Violência Policial** e **1029** na **Ouvidoria das Mulheres**.

Em 2025, a distribuição regional das manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional evidencia a ampla capilaridade do canal de atendimento em todo o território brasileiro. O Sudeste concentrou **49,2%** dos registros, mantendo-se como a região de maior demanda, seguido pelo Nordeste, responsável por **24,0%** das manifestações. O Norte apresentou **12,4%**, índice que revela crescimento significativo da participação regional, enquanto o Sul respondeu por **10,5%** do total. Já o Centro-Oeste registrou **3,9%**, refletindo padrão estável de procura. Esses dados, considerados em conjunto, reforçam a abrangência nacional da escuta institucional e permitem identificar tendências territoriais relevantes para o aprimoramento das estratégias de atendimento e comunicação.

No recorte por gênero, observa-se que **55%** das manifestações foram apresentadas por homens, enquanto **45%** tiveram autoria feminina. A aproximação proporcional entre os grupos reforça a ampliação do acesso das mulheres aos canais de escuta da Ouvidoria Nacional, indicando maior confiança institucional e maior percepção de acolhimento, especialmente em temas sensíveis que demandam proteção e resposta qualificada.





CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

Quanto à forma de recebimento das manifestações, observa-se predominância do canal **Internet**, que respondeu por **76,0%** dos registros e segue como principal porta de entrada das demandas. O **e-mail** representou **17,0%**, indicando expansão no uso desse meio. Os atendimentos por **telefone** corresponderam a **3,0%**, enquanto os contatos **presenciais** totalizaram **1,8%**. As formas de recebimento por **WhatsApp** (0,3%) e **carta** (0,2%) mantiveram participação residual, refletindo um perfil de acesso predominantemente digital.

No recorte por assunto, observa-se que as manifestações relacionadas à **Administração e funcionamento do Ministério Público** permanecem como o principal grupo temático, com **19,80%** do total. Em seguida, destacam-se as **demandas alheias à competência do Ministério Público** (**11,10%**) e os registros sobre a **atuação de membros e servidores** (**10,30%**). As manifestações envolvendo **violência doméstica e crimes contra a mulher** alcançaram **9,80%**, evidenciando a relevância dessa agenda no atendimento da Ouvidoria Nacional. As **demandas genéricas ou imprecisas** representaram **7,40%**, enquanto temas como **Lei de Acesso à Informação** (**5,20%**), **crimes** (**3,50%**), **concurso público** (**3,70%**) e **controle externo da atividade policial** (**2,90%**) apresentaram incidência intermediária. Os demais assuntos distribuíram-se entre áreas como **serviços públicos, meio ambiente, consultas jurídicas, infância e juventude, saúde e improbidade administrativa**, todas com percentuais menores, compondo o mosaico temático que caracteriza o perfil das demandas recebidas em 2025.

11.2) 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.

Desde o lançamento pelo Conselho Nacional do Ministério Público, a Ouvidoria Nacional já recebeu, por meio do Radar Ambiental, **6196** denúncias relativas a 31 tipos de infrações ambientais, registradas em 1.729 municípios dos 26 estados da Federação e do Distrito Federal.

Os estados que concentraram o maior número de denúncias foram **São Paulo (22,3%), Minas Gerais (13,6%), Amapá (12,6%), Rio de Janeiro**



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

(11,7%), Bahia (6,8%), Maranhão (4,9%) e Santa Catarina (2,9%).

As categorias mais demandadas no aplicativo Radar Ambiental foram **queimadas (23,8%), dano ambiental (23,3%), desmatamento (16,4%), poluição sonora (12,1%), descarte irregular de lixo (7,9%) e maus-tratos a animais (3,9%).**

12. CASOS EMBLEMÁTICOS

1. Caso Internacional

- Vítima brasileira de violência doméstica em Portugal.
- Instauração de PCI pelo Ministério Público Federal.
- Prestação de assistência consular e retorno da mãe com seus filhos ao Brasil.

2. Caso Melhem

- 8. Situações de importunação sexual e violência física contra humorista.
- 9. Novas vítimas relataram eventos semelhantes.
- 10. Investigação conduzida pelo Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ) e pelo Ministério Público do Trabalho (MPT).

3. Caso Klein

- Vítimas de aliciamento, violência sexual e trabalho forçado.

13. PROPOSIÇÕES/ORIENTAÇÕES

13.1) Resolução nº 309/2025 - Dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União.

Por iniciativa da Ouvidora Nacional do Ministério Público, Dra. Ivana Lúcia Franco Cei, foi aprovada a Resolução CNMP nº 309/2025, que revoga a Resolução nº 95/2013 e atualiza a regulamentação das Ouvidorias-Gerais do Ministério Público. A norma fortalece o papel das ouvidorias como canais de diálogo com a sociedade, estabelece critérios para escolha de ouvidores-gerais, amplia conceitos de



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
OUVIDORIA NACIONAL

atendimento humanizado e escuta qualificada, regulamenta canais especializados (como a Ouvidoria das Mulheres e o Canal de Combate à Violência Policial) e prevê capacitações contínuas, transparência ativa e publicação periódica de relatórios estatísticos.

13.2) Proposição - Instituir as Coordenações Administrativa, Jurídica e de Inovações e Projetos no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

A proposta apresentada pela ouvidora nacional, conselheira Ivana Cei, durante a 9ª Sessão Ordinária do Conselho Nacional do Ministério Público, acrescenta o artigo 7º-A à Resolução nº 212/2020 para institucionalizar as Coordenações Administrativa, Jurídica e de Inovações e Projetos no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, organizando a divisão interna de atribuições sem aumento de despesas. A justificativa aponta a evolução das Ouvidorias-Gerais, a edição da Resolução nº 309/2025 e o fortalecimento dos canais especializados.

13.3) Proposição - código de ética das ouvidorias do ministério público

Com o objetivo de estabelecer parâmetros éticos para orientar a atuação das Ouvidorias e fortalecer a confiança pública, a legitimidade institucional e a transparência administrativa. Construída em conjunto com o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e com a colaboração das Ouvidorias dos Estados e da União, a proposta consolida princípios como imparcialidade, integridade, prevenção da revitimização, proteção de dados pessoais e responsabilidade institucional no tratamento das manifestações. Após apresentação na 16ª Sessão Ordinária de 2025 do CNMP, a matéria segue para distribuição a relatoria, conforme o Regimento Interno.

13.4) ORIENTAÇÃO Nº 01 - CAPACITAÇÃO CONTINUADA

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público publicou a Orientação nº 1/2025, no Diário Eletrônico do Conselho Nacional do Ministério Público, instituindo uma política de capacitação continuada para servidores e colaboradores da Rede de



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO OUVIDORIA NACIONAL

Ouvidorias, com a realização mínima de dois cursos por semestre, voltados a temas como escuta ativa, comunicação empática, acolhimento humanizado, tratamento de manifestações sensíveis, acesso à informação, ética, integridade e resolução de conflitos. A iniciativa está alinhada às Resoluções nº 205/2018 e nº 95/2013, que reforçam a qualificação permanente como condição para a prestação de atendimento público de qualidade. A orientação ainda ressalta a utilização de cursos da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), por meio da Escola Virtual de Governo, e a possibilidade de certificação em ouvidoria no âmbito do Profoco, concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Enap mediante a conclusão de dez cursos na modalidade a distância.

13.5) NOVO REGIMENTO INTERNO DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, por meio da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, promoverá, em janeiro, o lançamento do novo Regimento Interno da Rede, resultado de um trabalho conjunto e colaborativo desenvolvido com o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público. O documento consolida diretrizes, procedimentos e instâncias de governança, refletindo o amadurecimento institucional da Rede e o compromisso com a harmonização de práticas, o fortalecimento da atuação integrada e a qualificação permanente dos serviços prestados pelas Ouvidorias do Ministério Público em todo o país.