



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Relatório Anual

01 de janeiro de 2016 a

31 de dezembro de 2016

Ouvidoria Nacional do Ministério Público



Ouvidor Nacional do Ministério Público

Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho

Membro auxiliar

Carlos Vinícius Alves Ribeiro

Equipe

Pâmela Patricia Silva Souza (Coordenadora)

Luciana Mara Lemos (Servidora)

Raquel Pinheiro Freitas (Estagiária)

1. Apresentação

A Ouvidoria Nacional é o órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP e a sociedade e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos sobre as atividades realizadas pelo Conselho e pelos ramos do Ministério Público brasileiro.

Sua implementação foi prevista pela Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010, e sua instituição, pela Portaria CNMP-PRESI nº 82 de 19 de julho de 2011. A Ouvidoria Nacional nasceu com a importante missão de integrar as ouvidorias ministeriais, buscando a troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e de aperfeiçoar os serviços prestados pelo Ministério Público brasileiro.

O Regimento Interno do CNMP prevê as atribuições da Ouvidoria Nacional, dentre elas: a divulgação à sociedade, de forma permanente, do seu papel institucional; a apresentação dos seus dados estatísticos sobre os atendimentos realizados; seu funcionamento, no âmbito do próprio órgão, como unidade responsável pelo Serviço de Informação do Cidadão – SIC, para os efeitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e o recebimento periódico das informações sobre as decisões proferidas pelas unidades do Ministério Público que, em grau de recurso, negarem aos usuários o acesso a informações.

O presente relatório foi elaborado com base nos dados coletados ao longo do ano de 2016, de acordo com as informações prestadas pelos solicitantes no preenchimento do formulário eletrônico, disponibilizado na página da Ouvidoria no site oficial do CNMP; nos atendimentos presenciais, realizados na sala da Ouvidoria; e nos atendimentos telefônicos recebidos diariamente. Descreve também as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Nacional e sintetiza os dados estatísticos das ouvidorias ministeriais, encaminhados trimestralmente ao CNMP, conforme prevê o artigo nº 4, VIII da Resolução nº 95 de 2013.

2. Principais Atividades desempenhadas no período

2.1 – Realização do Curso de “Atendimento ao Público e Facilitação de Diálogos em Ouvidoria”.

O curso foi ministrado no auditório do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT, nos dias 12 a 14 de abril, pelos servidores José Vanderlei (MPDFT) e Vladimir da Matta (CNMP). A iniciativa foi um desdobramento da “Ação Nacional” – Eixo 2 – Capacitação desenvolvida pela Ouvidoria Nacional em conjunto com todas Ouvidorias ministeriais, que foi iniciada durante o 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público.

O curso contou com a participação de 33 servidores de 22 unidades do Ministério Público brasileiro, tendo por objetivo a meta de padronização nos atendimentos e o alcance da excelência na facilitação de diálogos nas ouvidorias. Outros temas também foram abordados no decorrer das aulas, tais como atendimento presencial, o atendimento especial, o diálogo como processo, a ouvidoria e o seu papel na facilitação dos diálogos e a comunicação não violenta.

Foto do evento



2.2 – Cartazes externos para divulgação da Ouvidoria Nacional.

A Ouvidoria Nacional confeccionou 24.000 cartazes para divulgação dos canais de atendimento disponíveis à sociedade, e distribuiu para todas as unidades do Ministério Público brasileiro, do Poder Judiciário federal, das Defensorias Públicas estaduais e do Poder Executivo municipal.

Para a realização do feito, houve uma força tarefa capaz de executar as atividades necessárias para que todos os cartazes fossem distribuídos o mais rápido possível: a catalogação de todas as autoridades que desempenham o cargo de Ouvidor de suas respectivas instituições; a confecção dos ofícios de encaminhamento e agradecimento pela ajuda prestada na divulgação da Ouvidoria Nacional; a separação da quantidade estipulada para envio a cada órgão de acordo com as unidades vinculadas/subordinadas e o respectivo empacotamento; e a expedição de todos os cartazes de divulgação.

Os frutos de todo esse esforço têm sido colhidos a cada dia durante os trabalhos desenvolvidos. Recebemos frequentes mensagens de agradecimento vindas de diversas instituições pela nossa iniciativa. E, em razão dessa divulgação eficaz, a estatística dos atendimentos aos cidadãos vem aumentando gradativamente, demonstrando o quão importante é o papel desempenhado pela Ouvidoria Nacional na sociedade brasileira.

2.3 – Estudo sobre a normatização das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro.

Quando da realização da “Ação Nacional” – Eixo 1 – Normatização, detectou-se a necessidade de alterações para melhoria na Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos estados e da União e dá outras providências. Em razão do trabalho desenvolvido pela “Ação Nacional”, foi realizado um estudo mais minucioso do Processo nº 0.00.000.001458/2012-28, que deu origem à mencionada Resolução. Os resultados desse estudo ensejaram a elaboração do Parecer nº 1/2016/Ouvidoria/SR,

que sugeriu a adoção de três medidas para adequar a Resolução às necessidades atuais das ouvidorias ministeriais:

1. **revisão imediata da referida norma.** Além dos dois tópicos apontados neste parecer, motivo de sua elaboração, existem outros que merecem ser revistos e atualizados aos termos do Regimento Interno vigente;
2. **separação das atribuições das ouvidorias ministeriais daquelas da Ouvidoria Nacional.** As competências da Ouvidoria Nacional não se confundem com as das ouvidorias ministeriais, mas, na Resolução nº 95 vigente, elas se misturam, dificultando a compreensão das prerrogativas de cada uma. Sugere-se a edição de uma norma exclusiva, que dite as atribuições da Ouvidoria Nacional, inclusive dispondo sobre o Sistema Nacional de integração das ouvidorias; e
3. **reformulação dos termos da Resolução nº 95.** Sugere-se a apresentação de proposta de alteração da Resolução ao Plenário do CNMP, sendo oportuno revisar as atribuições das ouvidorias ministeriais, prever o anexo com os tópicos a serem informados ao CNMP e, por fim, sanar a falta de previsão regulamentar das classificações das manifestações recebidas dos cidadãos.

Ressalta-se que dessas medidas referenciadas duas estão em andamento por meio da proposta de alteração da Resolução nº 95, apresentada na 12ª Sessão Ordinária, realizada no dia 21/6/2016, autuada como Proposição nº 1.00450/2016-40, de relatoria do Conselheiro Fábio Stica. Dentre as alterações previstas, destacam-se a alteração das atribuições das ouvidorias do Ministério Público brasileiro, a inclusão das classes e das categorias de classificação das demandas recebidas e os critérios para a prestação dessas informações por meio do Sistema de Resoluções do CNMP. Tal sistema é o meio utilizado para o fornecimento dos dados pelas unidades ministeriais ao CNMP permitindo o acompanhamento do progresso das atividades desenvolvidas por todo Ministério Público.

A última medida pendente é a regulamentação das atribuições da Ouvidoria Nacional, que está em fase de estudo e aguardando a aprovação da proposta de alteração da Resolução nº 95.

2.4 – Participação do Ouvidor Nacional na solenidade de posse do novo Ouvidor do Ministério Público do Estado da Paraíba.

O novo Ouvidor do Ministério Público do Estado da Paraíba, Dr. Doriel Veloso Gouveia, tomou posse em solenidade presidida pelo Procurador-Geral de Justiça, Bertrand de Araújo Asfora, ocorrida no dia 29/7, no auditório Procurador de Justiça Edgardo Ferreira Soares, localizado no andar térreo do edifício-sede do MPPB em João Pessoa. O evento contou com a participação de diversas autoridades, inclusive a do Ouvidor Nacional, Dr. Sérgio Ricardo de Sousa.

Foto do evento



2.5 – Formulário de pesquisa de satisfação do atendimento realizado pela Ouvidoria Nacional.

A iniciativa da implementação do formulário de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de atendimento da Ouvidoria, desdobramento da “Ação Nacional” – Eixo 4 – Operacionalização, contou com o apoio da Secretaria de Gestão Estratégica, da Assessoria de Comunicação e da Secretaria de Tecnologia da Informação (todas integrantes da estrutura do CNMP).

Após os debates, decidiu-se que a melhor opção seria que a pesquisa integraria o próprio formulário de atendimento. As perguntas serão aplicadas em dois momentos: o primeiro, a ser preenchido junto com os dados cadastrais, com questionamentos do tipo “Como teve

conhecimento da Ouvidoria Nacional?” e “Qual sua opinião sobre o formulário?”; o segundo momento seria na finalização do contato, obtendo informações da percepção do cidadão a respeito do atendimento recebido.

O objetivo principal é maximizar a participação dos cidadãos, além de ser uma solução de baixo custo, mas com significativa eficiência na coleta de dados. Após a conclusão da implementação, as demais ouvidorias ministeriais serão oficiadas para conhecimento e para fins de sugestão de que também adotem esse padrão em seus formulários de atendimento.

2.6 – Posse do Novo Ouvidor Nacional.

Por aclamação do Plenário do Conselho Nacional do Ministério o Conselheiro, Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho, foi eleito Ouvidor Nacional do Ministério Público, na 16ª Sessão Ordinária de 2016, realizada no dia 23 de agosto de 2016. O mandato tem duração de um ano e possui efeito retroativo ao dia 18 de agosto de 2016.

Como metas de trabalho da nova gestão inclui a aproximação com as ouvidorias das unidades do Ministério Público, com canais de comunicação sempre abertos ao diálogo; a uniformização das ouvidorias, com procedimentos, taxinomia e organização padronizadas, facilitando ao cidadão que busca a ouvidoria o entendimento sobre seu funcionamento.

Foto do evento



2.7 – Aprovação da proposta de alteração do Regimento Interno do CNMP, art. 33, §1º, que trata do mandato do Ouvidor Nacional.

Na 16ª Sessão Ordinária, realizada no dia 23 de agosto de 2016, o Conselheiro e ex-Ouvidor Nacional, Dr. Sérgio Ricardo, apresentou ao Plenário do CNMP, proposta de emenda regimental que altera a duração do mandato do Ouvidor Nacional. No texto original consta que a duração será de um ano, sendo vedada a recondução. Com a proposta, a ideia é que seja permitida a recondução, uma vez por igual período, com a posse imediatamente após a eleição.

A proposição foi analisada por meio do procedimento nº 1.00641/2016-20, de relatoria do Conselheiro Walter de Agra Júnior. O texto final foi apresentado na 18ª Sessão Ordinária, realizada no dia 28 de setembro de 2016, sendo aprovado com a unanimidade dos votos plenários presentes.

2.8 – Finalização da “Ação Nacional – Integração e Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público”.

A Ação Nacional foi iniciada no 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, realizado em novembro de 2015. Contou com a colaboração de representantes das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro para o desenvolvimento de atividades equacionadas em 5 (cinco) eixos de atuação: Normatização, Capacitação, Comunicação, Operacionalização e Interoperabilidade.

A Ação foi finalizada em 29 de setembro de 2016. Seu saldo foi altamente positivo, com a conclusão de boa parte das atividades planejadas, cada eixo foi finalizado da seguinte forma:

➤ Eixo Normatização resultou na formulação da proposta de alteração da Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013;

➤ Eixo Capacitação desenvolveu o Curso de “Atendimento ao Público e

Facilitação de Diálogos em Ouvidoria” e elaborou o “Manual de boas práticas em Ouvidoria”, com previsão de publicação para o 1º semestre do ano de 2017;

➤ Eixo Comunicação previu atividades de estímulo a participação das Ouvidorias em projetos itinerantes, incentivou a colaboração do público interno dos Ministérios Públicos para o crescimento da instituição e desenvolveu ações de marketing nacional;

➤ Eixo Operacionalização desenvolveu o formulário de pesquisa de satisfação para a Ouvidoria Nacional, com posterior divulgação da plataforma as demais Ouvidorias. O intuito é de unificar a métrica de avaliação aplicada pelas ouvidorias aos seus usuários. O formulário está em fase de testes, sua implementação está prevista para o mês de outubro de 2016; e

➤ Eixo Interoperabilidade previu a regulamentação e padronização do sistema de banco de dados estatístico das ouvidorias ministeriais, que iniciará a coleta e consolidação das informações após a aprovação da proposta de alteração da Resolução nº 95.

2.9 – Implementação de melhorias no sistema de atendimento eletrônico da Ouvidoria Nacional.

Os estudos para aprimorar o sistema de atendimento eletrônico da Ouvidoria Nacional foram iniciados no mês de julho do ano de 2016. Após reunião com a Assessoria de Comunicação, a Secretaria de Gestão Estratégica e a Secretaria de Tecnologia da Informação foi definido que deveria haver melhorias para os usuários, por meio do formulário externo, e para os servidores da Ouvidoria, por meio do atendimento propriamente dito.

A primeira implementação foi para os usuários, o que ocorreu ainda no mês de julho. Com a finalidade de entender um pouco mais sobre o perfil do público atendido pela Ouvidoria, foram acrescentados quatro novos questionamentos ao formulário de atendimento, disponível no Portal do CNMP:

➤ Houve contato anterior com o CNMP?

- Houve contato anterior com alguma Ouvidoria do Ministério Público?
- Como você avalia esse formulário?
- Como você tomou conhecimento da Ouvidoria Nacional?

Quanto as melhorias implementadas para os servidores, no mês de outubro do ano de 2016, foi definido a antecipação de duas modificações previstas no anexo do novo texto da Resolução nº 95.

A primeira trata da classe de assuntos utilizada na classificação das manifestações abertas pelos usuários. Ela foi ampliada de 15 (quinze) temas para 24 (vinte e quatro). Essa ação buscou conferir maior fidedignidade a temática da demanda, o que tem reflexo direto nas estatísticas disponibilizadas pela Ouvidoria Nacional. A adequação ocorreu nos seguintes termos:

Classificação anterior	Adaptação das Classes anteriores a nova classificação	Novas Inclusões
Crimes/Execução penal	Crimes	Execução Penal
Educação/Saúde/Idoso/Pessoas com deficiência	Acessibilidade	Educação
Improbidade Administrativa	Improbidade Administrativa	Saúde
Concurso público	Concurso Público	Idoso
Irregularidades trabalhistas	Sindical e questões análogas	Consumidor
Controle externo da atividade policial	Controle externo da atividade policial	Eleitoral
Demanda alheia à competência da Ouvidoria/Consultas e dúvidas jurídicas	Consultas e dúvidas jurídicas	Violência doméstica
Residência na comarca e lotação de membros	Residência na comarca e lotação de membros	Demandas alheias à competência do Ministério Público
Administração e funcionamento do Ministério Público	Administração e funcionamento do Ministério Público	Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental
Infração disciplinar de membro ou servidor/Inércia ou morosidade na atuação funcional	Atuação de Membros e Servidores	
Infância e juventude	Infância e juventude	
LAI/Remuneração de membros e servidores	Lei de Acesso à Informação – LAI	
Consumidor/Serviços Públicos	Serviços públicos	
Meio ambiente	Meio ambiente	
Outros	Outros	

A segunda alteração trata da classificação por categoria. Inicialmente dividida em 6 (seis) categorias: Crítica/Reclamação, Denúncia, Dúvida, Pedido de Informação e Elogio; foi readequada para 5 categorias. A adaptação foi feita da seguinte maneira: Crítica/Reclamação passa a ser apenas Reclamação; Denúncia passa a ser Crítica; Dúvida deixa de existir passando a ser classificada como Pedido de Informação e Elogio foi mantido.

O entendimento para essa nova classificação é de que as reclamações são todas as manifestações relacionadas com as atividades finalísticas do Ministério Público; as críticas são aquelas que envolvem atividades da área administrativa do Ministério Público; as sugestões são as propostas trazidas pelos usuários ao conhecimento da ouvidoria; os elogios são as manifestações de reconhecimento dos bons serviços prestados pelo Ministério Público a sociedade; e os pedidos de informações são mais específicos dos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC, que atende aos ditames da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI.

2.10 – Implementação de critérios classificatórios nos atendimentos telefônicos e presenciais.

As mesmas inovações implementadas no atendimento eletrônico também foram adequadas para o atendimento telefônico e presencial. O controle é feito por planilha com os registros do tempo médio de duração do atendimento, do nome e contato telefônico do manifestante, do seu estado de origem, do assunto da manifestação, da orientação fornecida pelo atendente da Ouvidoria e se a forma de contato foi presencial ou telefônica. Presentemente, também há classificação por assunto e por categoria. Neste relatório já existe a análise e consolidação dos dados provenientes destas informações.

2.11 – Visita do Ouvidor Nacional ao Ministério Público do Estado do Ceará

O Ouvidor Nacional, Dr. Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho, realizou em 1º de novembro de 2016, visita institucional ao Ministério Público do Estado do Ceará. Ele participou da 41ª Sessão Ordinária do Conselho Superior do Ministério Público, com a presença do Procurador-Geral de Justiça, Dr. Plácido Barroso Rios, da Ouvidora-Geral, Dra. Maria Neves Feitosa e da Vice-Ouvidora, Dra. Magnólia Barbosa, e na oportunidade, apresentou seu trabalho à frente da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Foto do evento



2.12 – Aprovação da nova redação da Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013.

O Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) aprovou no dia 21 de novembro, durante a 22ª Sessão Ordinária de 2016, resolução que altera a redação dos artigos 1º, 4º, 5º, 7º, e 9º da Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União.

A resolução, que foi apresentada durante a 12ª Sessão Ordinária do Plenário pelo Conselheiro Sérgio Ricardo, foi relatada pelo Conselheiro Fábio Stica. O Conselheiro e Ouvidor Nacional, Leonardo Carvalho, após pedido de vista, propôs melhorias na redação da resolução.

Considerando a aplicabilidade da Resolução nº 95/2013, a alteração dos artigos visa a sanar as omissões de redação passíveis de interpretação equivocada pelo Ministério Público brasileiro. Além disso, a alteração busca o desenvolvimento das ouvidorias do Ministério Público brasileiro e desburocratizar o atendimento ao público.

Também foi levada em consideração a necessidade de elaboração do anexo mencionado no artigo 4º, inciso VIII, da Resolução nº 95/2013, para instruir a produção dos relatórios estatísticos e analíticos apresentados pelas ouvidorias ao CNMP.

2.13 – 1º Reunião dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro com o Ouvidor Nacional.

No dia 23 de novembro, o Ouvidor Nacional do Ministério Público, Leonardo Carvalho, reuniu-se com ouvidores do MP para tratar de assuntos sobre as Ouvidorias Ministeriais. O evento aconteceu no Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília, contando com a participação de 21 representantes das ouvidorias do Ministério Público, do Ouvidor Nacional e do membro auxiliar da Ouvidoria Carlos Vinícius Ribeiro

O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Leonardo Carvalho, que também

exerce cargo de Conselheiro do CNMP, enfatizou o papel da ouvidoria como porta de entrada do cidadão à instituição. Além disso, reafirmou o compromisso da Ouvidoria Nacional no fortalecimento das ouvidorias do Ministério Público, para isso, está realizando um mapeamento inicial da situação de cada unidade e do que pode ser feito para melhorar os serviços prestados.

Outro tema tratado na reunião foi sobre a inclusão das ouvidorias na Política Nacional de Incentivo à Autocomposição do MP, tratada na Resolução CNMP nº 118, bem como as técnicas alternativas de resolução de conflitos. Para aperfeiçoamento desses estudos, uma comissão foi formada, e será composta por seis integrantes: Ouvidora do MPDFT (Relatora), Rose Meire Cyrillo; Ouvidora do MP/RJ, Georgea Marcovecchio Guerra; Ouvidora do MP/MA, Rita de Cássia Maia Baptista; Ouvidora do MP/CE, Maria Neves Feitosa Campos; Coordenadora do SAC/MPM, Lúcia Beatriz Magalhães de Mattos; e Ouvidora Substituta do MP/MT, Valéria Perassoli Bertholdi.

Durante a reunião, foram identificados alguns desafios a serem enfrentados pelas ouvidorias do MP, como a falta de uniformização da ouvidoria como órgão auxiliar, ou da administração superior, assim como à forma de investidura para o cargo, pois cada MP funciona de maneira diferente. Foi debatida também a necessidade do afastamento do membro de suas atribuições originárias para exercer a função de ouvidor, pois nem todos dispõem da exclusividade para cumprir a função que o cargo requer.

Foto do evento



2.14 – Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional na Ouvidoria do Ministério Público dos Estados do Espírito Santo e de Minas Gerais.

A nova gestão da Ouvidoria Nacional trata como ação primordial a aproximação com as ouvidorias das unidades do Ministério Público, com canais de comunicação sempre aberto ao diálogo. Para a efetivação desse objetivo é necessário a uniformização entre as ouvidorias, com procedimentos, taxinomia e organização padronizadas, facilitando ao cidadão que busca a ouvidoria o entendimento sobre seu funcionamento.

Com o intuito de efetivar esse projeto, visitas serão realizadas em todas as unidades com a intenção de conhecer, *in loco*, as instalações, os procedimentos adotados e o sistema eletrônico utilizado na execução dos trabalhos diários desenvolvidos pelas unidades.

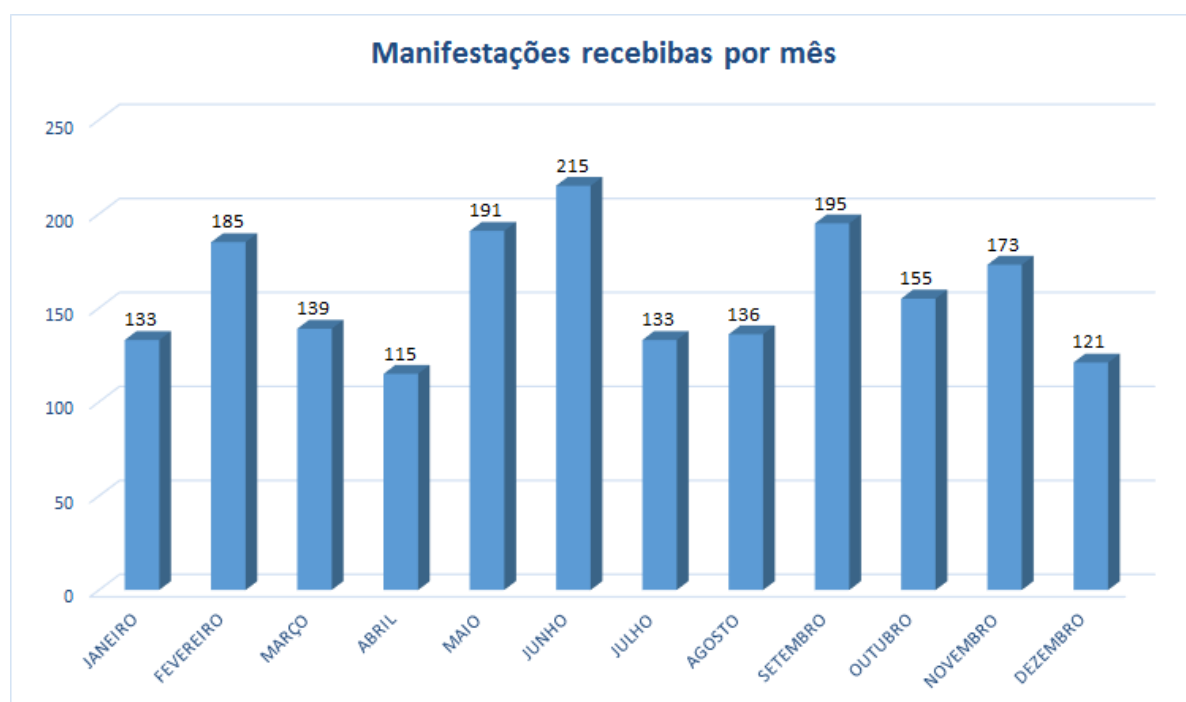
No dia 29 de novembro, o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Carlos Vinícius Ribeiro, iniciou esse trabalho, e a primeira unidade visitada foi a do Ministério Público do Estado do Espírito Santo. O Ouvidor-Geral titular é o Dr. Gabriel Souza Cardoso. Foram temas da reunião o papel da ouvidoria como órgão resolutivo de demandas; a aplicação da mediação nas ouvidorias como uma técnica eficiente, não burocrática e sem ônus; a questão dos sigilos dos dados dos manifestantes; a disponibilidade do Ouvidor-Geral com os usuários que solicitam contato direto; e os convênios que podem ser firmados entre as Ouvidorias do Ministério Público com as demais órgãos e entidades do Estado com o objetivo de trocar informações e prestar serviços cada vez melhores para a população.

No dia 13 de dezembro, o Membro Auxiliar visitou a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. O Ouvidor-Geral titular é o Dr. Alceu José Torres Marques, recém-empossado no cargo, assumiu no dia 1º de dezembro do ano corrente. Dentre os diversos assuntos tratados a questão principal foi a implementação da mediação e autocomposição no âmbito da Ouvidoria.

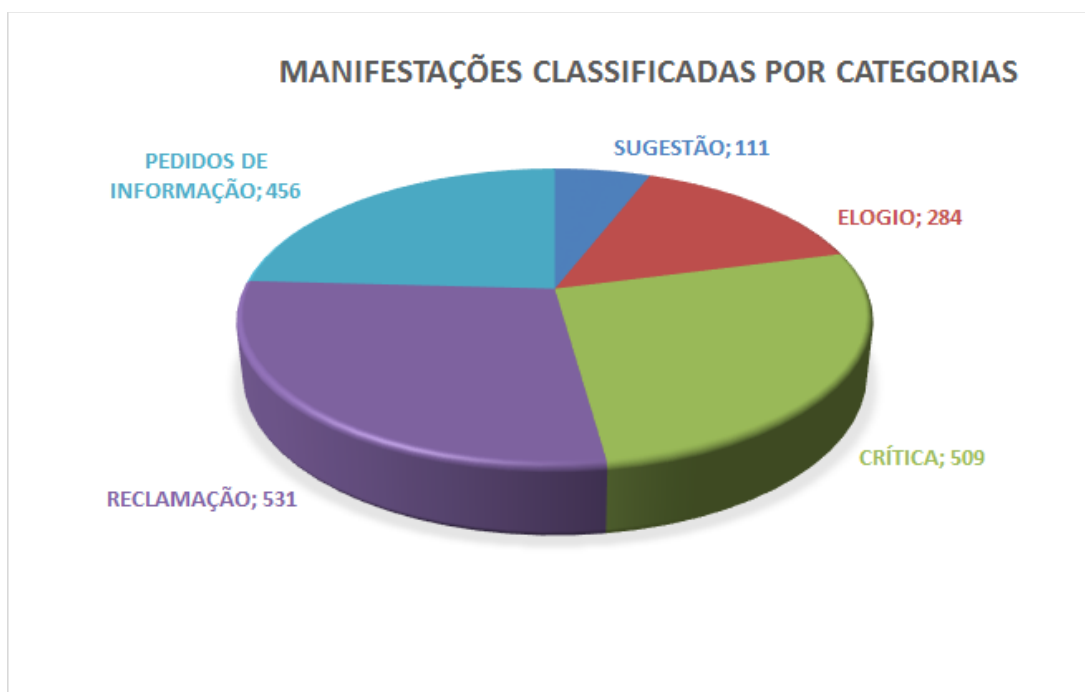
3. Dados estatísticos da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

3.1 – Atendimentos realizados pelo Formulário Eletrônico (Sistema da Ouvidoria).

- No período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016**, a Ouvidoria Nacional recebeu e processou **1.891 (mil oitocentas e noventa e uma) manifestações** por meio eletrônico.
- O tempo médio de resposta, para o período, foi de **2,23 dias**. A média mensal de manifestações recebidas foi de aproximadamente **158** (cento e cinquenta e oito).
- Junho foi o mês de maior índice, com o total de 215 (duzentas e quinze) atendimentos, seguido pelos meses de Setembro, com 195 (cento e noventa e cinco) e Maio, com 191 (cento e noventa e um).

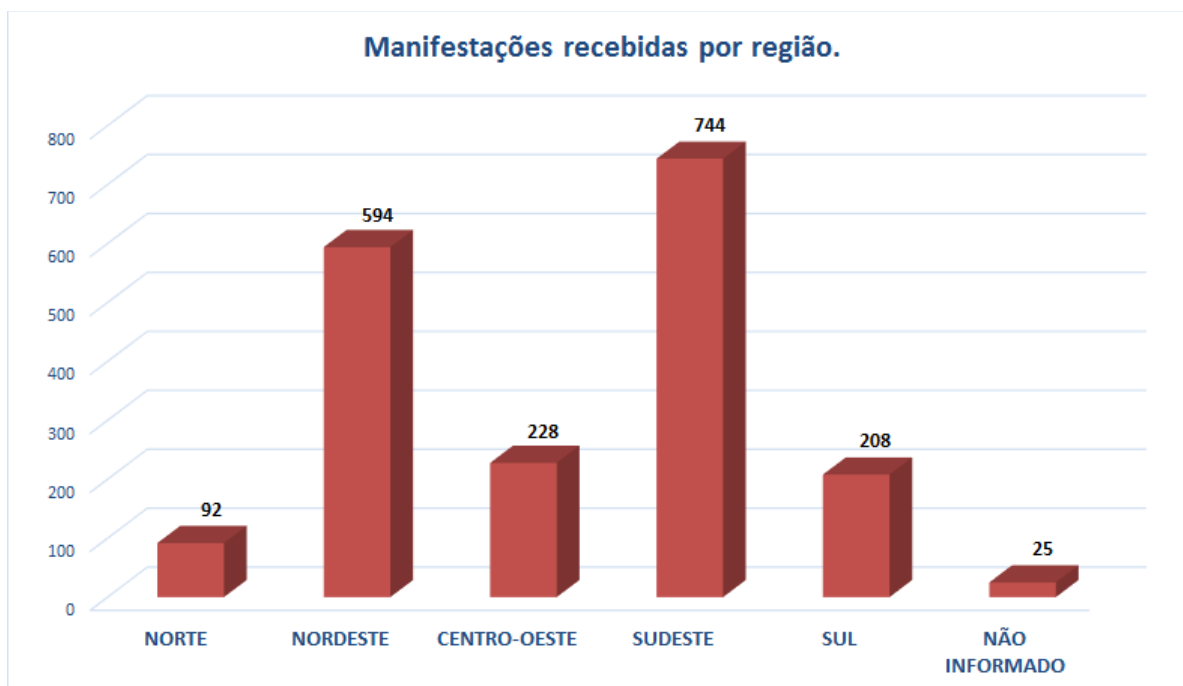


- Na análise quanto a classificação por categoria, aquela de maior representatividade é a classe “Reclamação” com 531 (quinhentos e trinta e uma) manifestações cadastradas, seguida da classe “Crítica” com 509 (quinhentos e nove). Ressalta-se que essa classificação é dada pelo próprio usuário, no momento do envio de sua solicitação.
- Destaca-se que na reformulação das categorias, descrita no item 2.9 desse relatório, a categoria “Dúvida” deixou de existir, passando a compor a categoria “Pedido de Informação”.

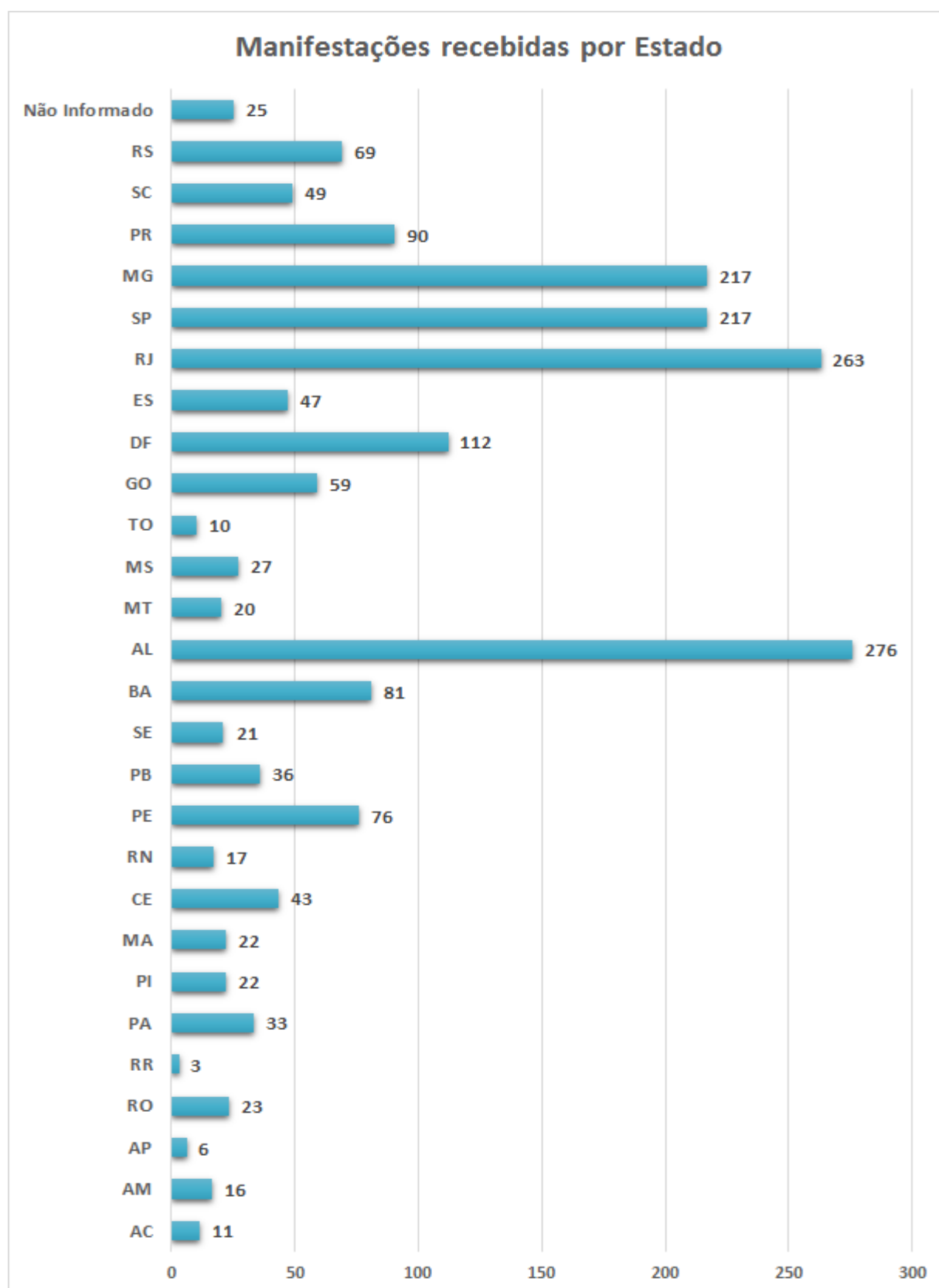


- Na análise por Região brasileira, aquela que mais demanda os serviços da Ouvidoria Nacional é a Região Sudeste, com o total de 744 (setecentos e quarenta e quatro) contatos e, em segundo lugar, está a Região Nordeste com 594 (quinhentos e noventa e quatro).
- A Região Norte é a que menos entra em contato com a Ouvidoria Nacional, com apenas 92 (noventa e dois) registros.

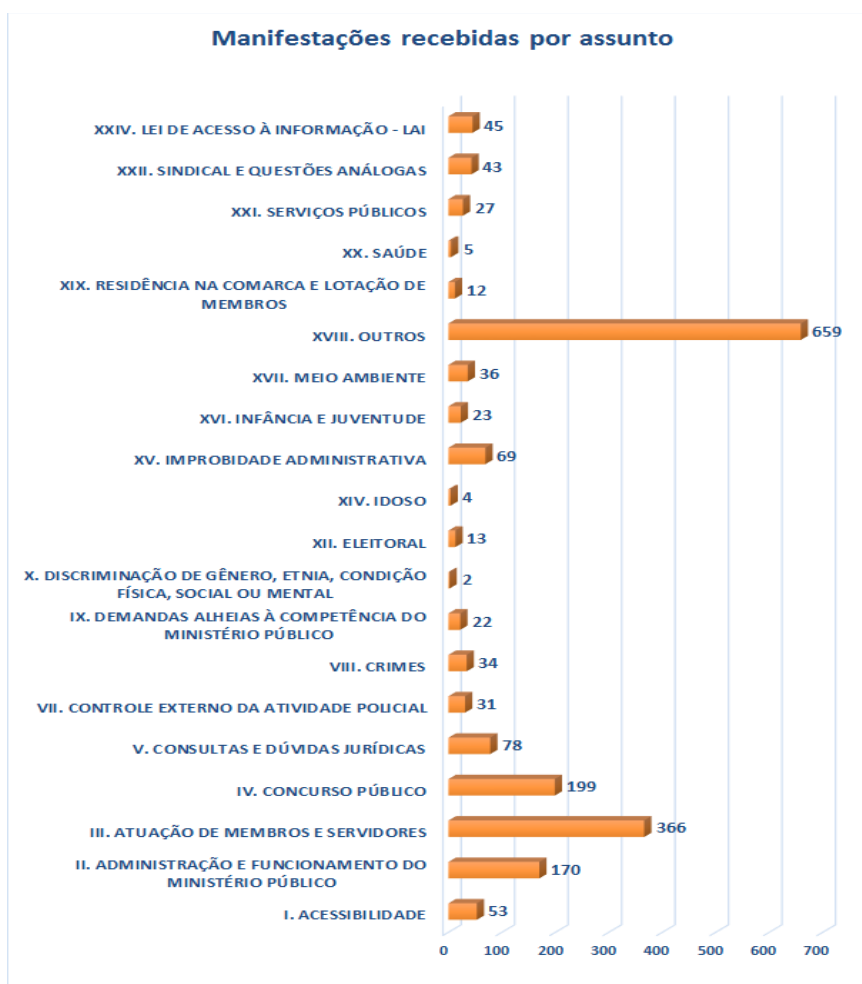
- Foram computadas 25 (vinte e cinco) manifestações em que o usuário não informou seu estado de origem.



- Na análise por Unidades da Federação, percebe-se que o Estado de Alagoas se sobressai com cerca de 276 (duzentas e setenta e seis) manifestações. Ressalta-se que aproximadamente 94% desse total diz respeito a um mesmo cidadão, que entra em contato, diário com a Ouvidoria Nacional, apresentando denúncias confusas e/ou genéricas. A mesma observação pode ser aplicada na categoria “Elogio”, que é a utilizada pelo mesmo.
- Da análise gráfica depreende-se que os estados brasileiros mais populosos, também são aqueles que mais procuram os serviços da Ouvidoria Nacional. Em primeiro o Estado do Rio de Janeiro, com 263 (duzentas e sessenta e três) manifestações e, empatados, os Estados de Minas Gerais e São Paulo, com 217 (duzentas e dezessete) cada unidade da federação.



- A última análise é quanto a classificação por assunto, outra inovação descrita no item 2.9 desse relatório, ampliando as categorias possíveis para classificação temática, na tentativa de minimizar o uso da categoria genérica “Outros, que só no ano de 2016 computou 659 (seiscentos e cinquenta e nove) demandas.
- A temática “Atuação de Membros e Servidores”, “Administração e Funcionamento do Ministério Público” e “Concurso Público”, com 366 (trezentos e sessenta e seis), 170 (cento e setenta) e 199 (cento e noventa e nove), respectivamente, são os três principais temas tratados pela Ouvidoria Nacional.
- As temáticas não indicadas no gráfico a seguir decorrer da ausência de manifestações classificadas nesse assunto.

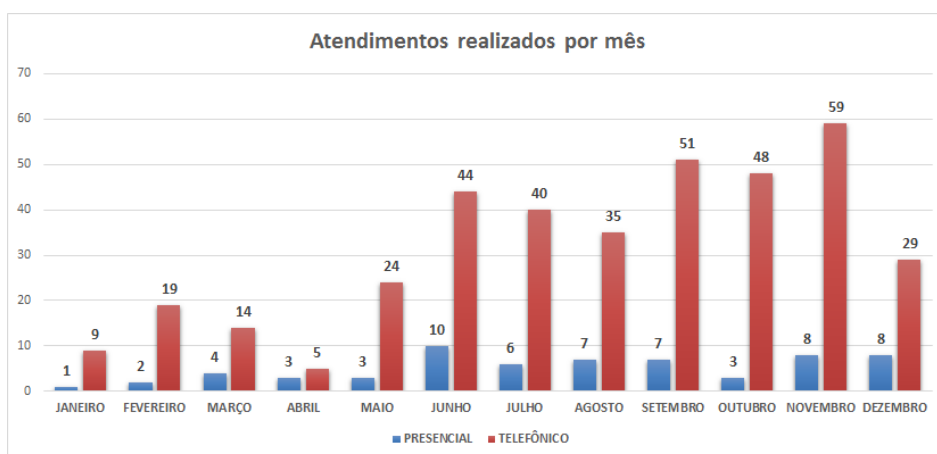


3.2 – Atendimentos Presenciais e Telefônicos.

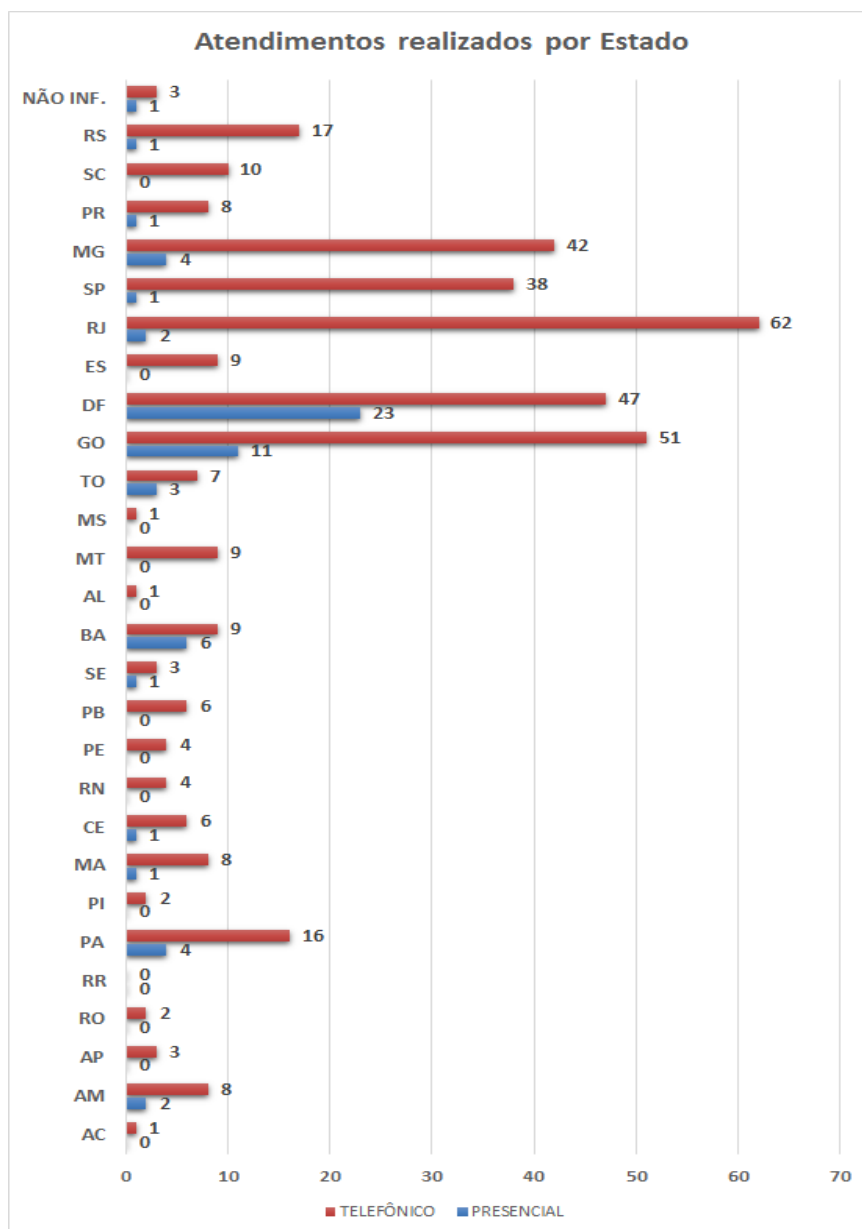
- Além dos atendimentos realizados pelo formulário eletrônico, a Ouvidoria Nacional também atende a sociedade pelas formas presencial e telefônica. No período, foram totalizadas 439 (quatrocentos e trinta e nove) atendimentos, destes 62 (sessenta e dois) foram presenciais e 377 (trezentos e setenta e sete) por contato telefônico.
- O tempo médio dos atendimentos presenciais foi de 44 (quarenta e quatro) minutos e os atendimentos telefônico foi de 9 (nove) minutos.



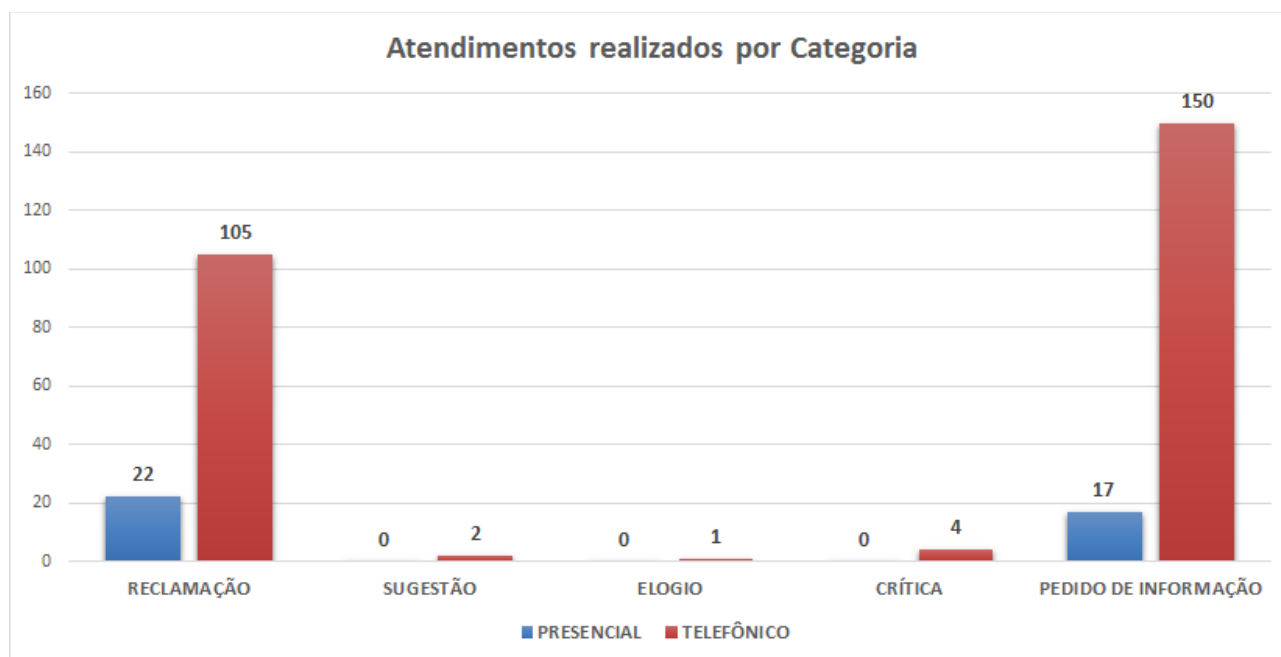
- Na análise mês a mês, Novembro foi o mês de maior registros de contatos telefônicos com cerca de 59 (cinquenta e nove), seguido do mês de setembro, com 51 (cinquenta e um). No atendimento presencial, o mês de Junho foi o de maior de demanda, com o total 10 (dez).



- As Unidades da Federação que possuem maior periodicidade nos contatos são o Distrito Federal, com 70 (setenta) atendimentos, seguido do Rio de Janeiro com 64 (sessenta e quatro) e do Goiás com 62 (sessenta e dois).
- A Região Norte teve estatística significativa nesse período de análise, o Estado do Pará com 16 (dezesesseis) atendimentos telefônicos e 4 (quatro) presenciais e o Estado do Amazonas, com um total de 10 (dez) atendimentos.

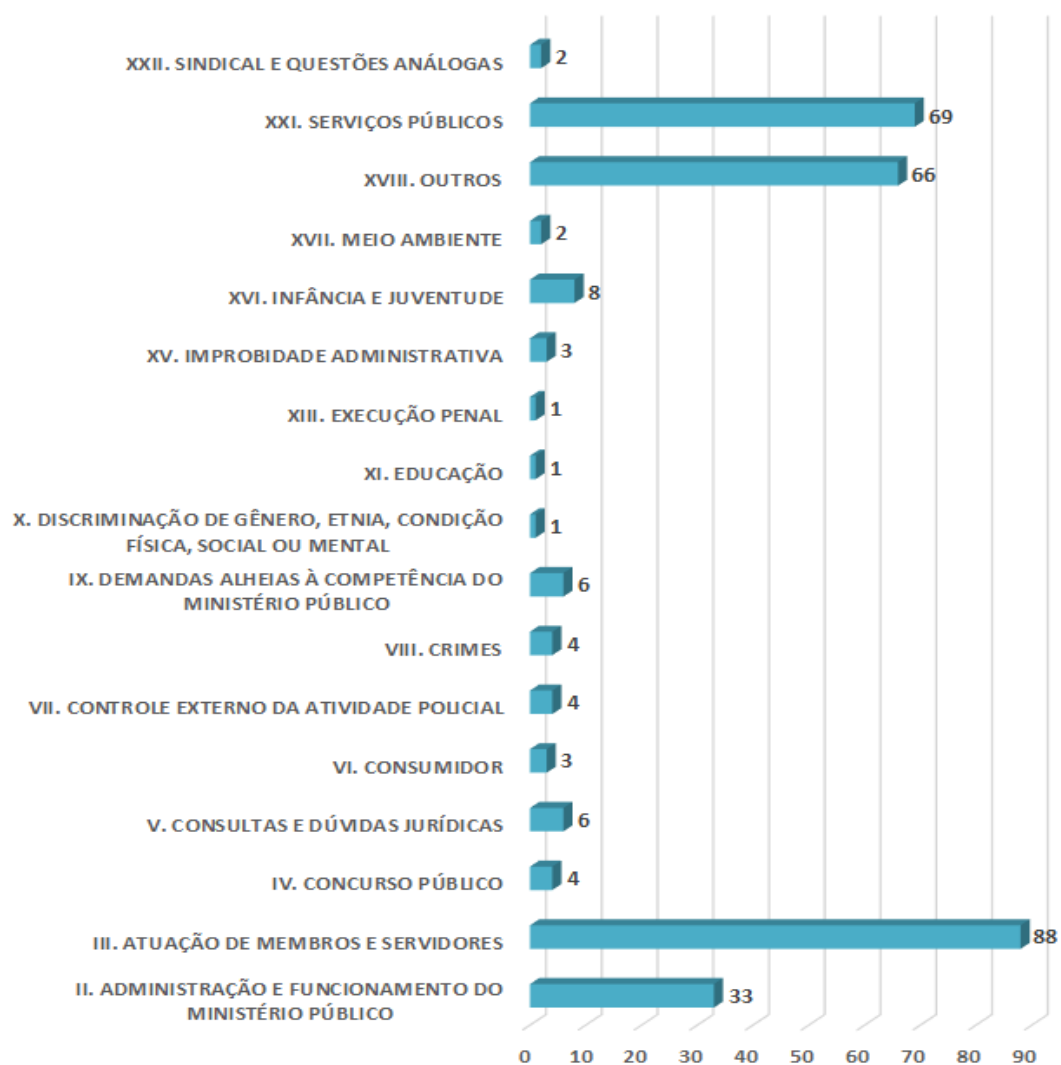


- No mês de Julho foi implementado a classificação por categoria e por assunto, cerca de 301 (trezentos e um) atendimentos receberam essas novas informações. O padrão adotado foi exatamente o mesmo já implementado no atendimento por formulário eletrônico.
- Na classificação por categoria, a classe “Pedido de Informação” é a motivação para cerca de 55,48% dos contatos registrados no período, em contrapartida registramos apenas 1 (uma) manifestação da classe “Elogio” e 2 (duas) na classe “Sugestão”.



- No quesito assunto o destaque é para “Atuação de Membros e Servidores”, com 88 (oitenta e oito) registros, e “Administração e Funcionamento do Ministério Público” com 33 (trinta e três).
- A categoria “Serviços Públicos” com 69 (sessenta e nove) é utilizada para registros das questões que envolvem o Sistema de Processo Eletrônico do CNMP – Sistema ELO.
- As temáticas não indicadas no gráfico decorrem da ausência de manifestações classificadas nesse assunto.

Atendimentos realizados por assunto



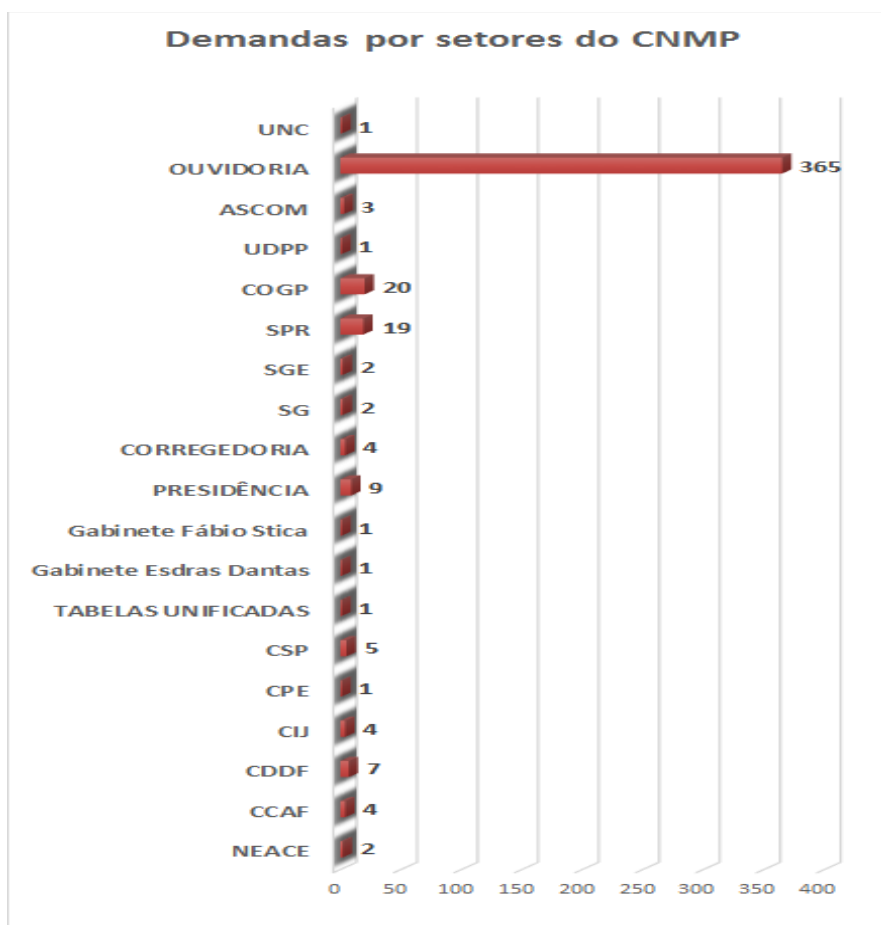
3.3 – Pedidos de Informação recebidos pela Ouvidorias – Portaria CNMP-PRESI nº 169, de 26 de setembro de 2012

- Em obediência à Portaria CNMP-Presi nº 169, de 26 de setembro de 2012, é de competência da Ouvidoria Nacional, fornecer estatísticas sobre os pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria Nacional.
- No período, foram registrados, no sistema eletrônico, um total de 456 (quatrocentos e cinquenta e seis) pedidos de informação. A região que mais demanda é a Sudeste, com 179 (cento e setenta e nove) pedidos, seguida da região Centro-Oeste com 89 (oitenta e nove) pedidos.



- Dos 456 pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria Nacional, 365 (trezentos e sessenta e cinco), foram respondidos pela própria unidade, para os demais, houve a necessidade de encaminhá-los as áreas detentoras das informações, dentre elas, a que mais recebeu encaminhamento foram: Coordenadoria de Gestão de Pessoas com 20 (vinte), a Secretaria Processual com 19 (dezenove) e a Presidência com 7 (sete) pedidos.

➤ Além das unidades internas, foram encaminhados 4 (quatro) pedidos para os Ministérios Públicos dos Estados de Espírito Santo, de São Paulo, do Rio de Janeiro e para o Ministério Público Federal.



➤ Em obediência ao disposto na Lei de Acesso a Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, não há registro de pedido de informação, recebido pela Ouvidoria Nacional, que não obteve atendimento.

➤ O tempo médio de resposta, contabilizado do momento da abertura da manifestação pelo usuário no sistema até o seu completo atendimento e finalização pela Ouvidoria Nacional, foi de:

Número de solicitações	Tempo médio de resposta em dias	Menor tempo de resposta em dias	Maior tempo de resposta em dias
456	2,13	0,01	17,84

- Da análise dos registros, 6 (seis) solicitações ultrapassaram o prazo inicial de 20 dias:

Data da Solicitação	Identificador	Unidade Setorial responsável pela informação	Total de dias
GH8GZUEEDJ	06/01/2016	Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública	22
57ZWHEVQNE	23/03/2016	Tabelas Unificadas	23
BW2ZWVX73A	23/03/2016	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	22
GLREGTG6GD	10/05/2016	Secretaria-Geral	22
91EL182GQU	20/05/2016	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	25
NL3AM9E8ZH	16/09/2016	Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública	21

- Também foram registradas 2 (duas) solicitações que extrapolaram o prazo inicial de 20 dias com a prorrogação legal de 10 dias:

Data da Solicitação	Identificador	Unidade Setorial responsável pela informação	Total de dias
JHPJZ9XZXN	07/03/2016	Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública	38
4YJXMJY6ET	15/09/2016	Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública	32

3.4 – Procedimentos instaurados a partir de manifestações recebidas pela Ouvidoria Nacional.

A partir da posse do novo Ouvidor Nacional, Dr. Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho, a Ouvidoria Nacional adotou, como parte de sua rotina, a solicitação de informações diretamente aos Ministérios Públicos. O intuito dessa nova prática é concretizar o papel de mediação administrativa como atribuição da Ouvidoria.

Quando as unidades ministeriais não prestam as informações solicitadas dentro do prazo estipulando, sem justificativa, ou quando prestam informações insuficientes entende-se que a competência extrapola os limites previstos para Ouvidoria Nacional e passa a ser atribuição do Plenário do CNMP, para isso, um procedimento, regimentalmente previsto, é instaurado para melhor apurar os fatos apresentados pelo cidadão a esta unidade.

Do início do mandato do Ouvidor até a o fechamento desse relatório, foram autuados 41 (quarenta e um) processos, tendo como petições iniciais manifestações recebidas por meio eletrônico ou por atendimento presencial. Segue lista:

	Classe Processual	Número do Processo	Relator	Data da autuação
1	Pedido de Providências	1.00683/2016-15	Gustavo Rocha	31/08/2016
2	Pedido de Providências	1.00687/2016-30	Walter de Agra	31/08/2016
3	Procedimento de Controle Administrativo	1.00688/2016-93	Orlando Rochadel	31/08/2016
4	Reclamação Disciplinar	1.00709/2016-16	Corregedoria Nacional	08/09/2016
5	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00730/2016-67	Antônio Duarte	16/09/2016
6	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00731/2016-10	Gustavo Rocha	16/09/2016
7	Reclamação Disciplinar	1.00734/2016-81	Corregedoria Nacional	21/09/2016
8	Pedido de Providências	1.00743/2016-72	Marcelo Ferra	23/09/2016

9	Reclamação Disciplinar	1.00749/2016-02	Corregedoria Nacional	26/09/2016
10	Procedimento de Controle Administrativo	1.00788/2016-29	Valter Shuenquener	07/10/2016
11	Procedimento de Controle Administrativo	1.00789/2016-82	Valter Shuenquener	07/10/2016
12	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00794/2016-59	Leonardo Carvalho	07/10/2016
13	Pedido de Providências	1.00795/2016-02	Esdras Dantas	10/10/2016
14	Pedido de Providências	1.00798/2016-73	Sérgio Ricardo	11/10/2016
15	Pedido de Providências	1.00799/2016-27	Otávio Brito	11/10/2016
16	Procedimento de Controle Administrativo	1.00807/2016-44	Fábio Stica	14/10/2016
17	Pedido de Providências	1.00820/2016-58	Sérgio Ricardo	18/10/2016
18	Pedido de Providências	1.00823/2016-19	Fábio George	18/10/2016
19	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00836/2016-24	Marcelo Ferra	24/10/2016
20	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00837/2016-88	Walter de Agra	25/10/2016
21	Pedido de Providências	1.00845/2016-15	Sérgio Ricardo	28/10/2016
22	Pedido de Providências	1.00848/2016-86	Sérgio Ricardo	28/10/2016
23	Pedido de Providências	1.00849/2016-30	Sérgio Ricardo	28/10/2016
24	Pedido de Providências	1.00850/2016-91	Sérgio Ricardo	28/10/2016
25	Pedido de Providências	1.00851/2016-45	Sérgio Ricardo	28/10/2016
26	Pedido de Providências	1.00855/2016-60	Marcelo Ferra	03/11/2016
27	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00877/2016-66	Gustavo Rocha	08/11/2016
28	Procedimento de Controle Administrativo	1.00919/2016-31	Leonardo Carvalho	18/11/2016
29	Pedido de Providências	1.00957/2016-02	Valter Shuenquener	22/11/2016
30	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00960/2016-71	Fábio Stica	25/11/2016
31	Procedimento de Controle Administrativo	1.00972/2016-23	Orlando Rochadel	25/11/2016
32	Pedido de Providências	1.00978/2016-55	Valter Shuenquener	28/11/2016
33	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00979/2016-09	Fábio Stica	28/11/2016
34	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.00980/2016-60	Gustavo Rocha	28/11/2016

35	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.01009/2016-4	Sérgio Ricardo	06/12/2016
36	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.1010/2016-46	Fábio George	06/12/2016
37	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.01013/2016-07	Otávio Brito	07/12/2016
38	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.01014/2016-60	Antônio Duarte	07/12/2016
39	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.01015/2016-14	Antônio Duarte	07/12/2016
40	Representação por Inércia ou Excesso de Prazo	1.01016/2016-78	Marcelo Ferra	07/12/2016
41	Pedido de Providências	1.01023/2016-51	Leonardo Carvalho	12/12/2016

4 – Dados estatísticos das Ouvidorias dos Ministérios Públicos

O Sistema de Resoluções é um sistema interno, mas não exclusivo da Ouvidoria, e é utilizado por diversos setores do CNMP para o acompanhamento das Resoluções que contenham em seu texto a previsão da prestação de informações por parte do Ministério Público. Com base no Parecer nº 1/2016 – Ouvidoria-SR, juntado ao Processo nº 0.00.000.001458/2012-28, foi necessário suspender o fornecimento de dados estatísticos pelas ouvidorias ministeriais no referido sistema.

O novo texto da Resolução nº 95 prevê dois formulários estatísticos a serem preenchidos, trimestralmente, pelas ouvidorias ministeriais no Sistema de Resoluções. O primeiro abordará a estatística das demandas recebidas por categorias (reclamação, crítica, sugestão, elogio e pedido de informação); já o segundo tratará da classificação das demandas por assunto, tais como meio ambiente, infância e juventude, consumidor, educação, eleitoral, dentre outros.

Os dados coletados subsidiarão relatórios a serem divulgados, semestralmente, com a consolidação de todas as informações prestadas pelas ouvidorias ministeriais. Esse trabalho objetiva disponibilizar aos cidadãos e ao próprio Ministério Público um local específico para consulta dessas informações, que atualmente ficam dispersas nos sítios de cada ouvidoria Ministério Público brasileiro, em um sistema de troca de informações e experiências.

5 – Conclusão

A Ouvidoria Nacional é o órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento, aos cidadãos, das atividades realizadas pelo Conselho e pelo Ministério Público. Dessa forma, este Relatório visa ratificar os Princípios da Transparência e da Eficiência, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados à sociedade e também para o engrandecimento da democracia brasileira.

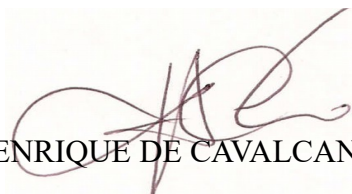
A Ouvidoria Nacional, com os seus cinco anos de criação, possui papel fundamental de promover a integração entre as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. O ano de 2016 foi de muitas conquistas e inovações na busca da consolidação desse papel. O Ministério Público é único, e nada mais justo que as ouvidorias também tenham tratamento igualitário em todos os Estados brasileiros.

No ano de 2016, a jornada da inovação foi iniciada com o Projeto da Ação Nacional, elevando a ouvidoria ao plano de gestão estratégica da instituição, iniciativa do Conselheiro e Ex-Ouvidor Nacional, Sérgio Ricardo de Souza. Esse trabalho permitiu conhecer a realidade das trinta ouvidorias do Ministério Público brasileiro. As particularidades são inúmeras, variando de estado para estado, no entanto, ficou claro que é possível harmonizar todas, a partir de uma gestão integrada, participativa e democrática.

Encerro esse ano com inúmeros projetos a serem implementados no ano de 2017 tais como: visitas as unidades das Ouvidorias Ministeriais; a retomada da coleta de dados estatísticos das Ouvidorias Ministeriais pelo sistema de resoluções do CNMP; a reformulação da página da

Ouvidoria Nacional na internet abrindo um espaço para divulgação das Ouvidorias Ministeriais, com o fim de consolidar todas as informações em um só ambiente virtual; início do atendimento ao público pela rede social “Facebook”; e publicação do manual de boas práticas em ouvidoria.

Brasília-DF, 9 de janeiro de 2017.



LEONARDO HENRIQUE DE CAVALCANTE CARVALHO

Ouvidor Nacional do Ministério Público