



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Relatório Anual 2018

Ouvidoria Nacional do Ministério Público



Ouvidor Nacional do Ministério Público

Erick Venâncio Lima do Nascimento

Membro auxiliar

Pedro Ivo de Sousa

Equipe

Astrogildo Guedes (Servidor)

Gabriel Fernandes dos Santos (Estagiário)

Lindemberg Henrique de Souza (Servidor)

Luciana Mara Lemos (Servidora)

1. Apresentação

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público foi 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, com a missão de integrar as ouvidorias ministeriais, buscando a troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e de aperfeiçoar os serviços prestados para a sociedade.

É um canal direto de comunicação direta e simplificada à disposição da sociedade para o encaminhamento de sugestões, críticas, reclamações, elogios, representações e pedidos de informação acerca do funcionamento e dos serviços do Ministério Público brasileiro.

O presente relatório foi elaborado com base nos dados do primeiro semestre do ano de 2018, de acordo com as informações obtidas por meio do sistema eletrônico da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, disponibilizado no site oficial do CNMP; por meio dos atendimentos presenciais, realizados na sala da Ouvidoria; por meio dos atendimentos telefônicos recebidos diariamente; e por meio dos atendimentos realizados na mídia social *Facebook*.

2. Principais atividades desenvolvidas no período

2.1 – Ouvidoria Nacional apoia o fortalecimento das ouvidorias do Ministério Público brasileiro

O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Erick Venâncio Lima do Nascimento, em parceria com o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), realizou uma ação de conscientização para o fortalecimento das ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Em fevereiro de 2018, por meio de um ofício assinado em conjunto pelo Ouvidor Nacional e pela então Presidente do CNOMP, Dra. Rose Meire Cyrillo, as Procuradorias-Gerais de Justiça receberam o documento em que é ressaltada a importância das atividades das ouvidorias para a promoção do engrandecimento do Ministério Público por meio da transparência institucional na comunicação com a sociedade, sendo fundamental o apoio e equilíbrio nas relações entre as ouvidorias e os órgãos ministeriais a que elas pertencem.

2.2 – Publicação do Edital de Chamada de Artigos para o Volume I da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON).

No dia 2 de fevereiro de 2018 foi publicado o edital de chamada de artigos para o Volume I da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON). Trata-se de uma ação inédita da ouvidoria e o tema escolhido para primeira edição da publicação foi a relação das ouvidorias do Ministério Público brasileiro com a concretização do Estado democrático de direito.

O objetivo primordial da obra é refletir sobre as funções e divulgar as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias do Ministério Público brasileiro. Os artigos recebidos serão submetidos ao crivo de uma comissão editorial, que avaliará se os textos apresentam pertinência temática com os objetivos da publicação, se possuem elevada qualidade técnica e se têm relevância prática e teórica.

2.3 – Participação da Ouvidoria Nacional da Correição-Geral do Estado do Pará

A parceria e participação da Ouvidoria Nacional nas inspeções e correições da Corregedoria Nacional foi prevista no Plano de Gestão de 2018 com o objetivo de acompanhar as atividades nas ouvidorias ministeriais, além de valer-se da oportunidade para conhecer de perto a equipe, o ambiente e as condições de trabalho.

Dessa forma, o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, o Dr. Pedro Ivo de Sousa, acompanhou as atividades realizadas pela Corregedoria Nacional durante a Correição-Geral do Estado do Pará, realizada entre os dias 5 e 9 de março de 2018.

Ainda no primeiro dia das atividades de correição, foi realizada a visita à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Pará, representada pela Ouvidora-Geral, Dra. Andréa Moura Santos Sampaio.



2.4 – Assinatura do Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT)

A partir de processo administrativo de iniciativa da Ouvidoria Nacional, o Conselho Nacional do Ministério Público assinou, em 2 de março de 2018, o Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT).

O PROFORT é coordenado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e o objetivo geral do programa é apoiar os órgãos e as entidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e dos demais Poderes na execução de suas atividades, de modo a aperfeiçoar a gestão de processos e a atuação integrada das ouvidorias, com o intercâmbio de informações, incentivo ao uso de tecnologia, além da promoção de ações de capacitação.

2.5 – V Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, representada pelo Conselheiro e Ouvidor Nacional, Dr. Erick Venâncio Lima do Nascimento, e pelo Membro Auxiliar, Dr. Pedro Ivo de Sousa, participou da V Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, promovida pela Ouvidoria Geral da União (OGU), no Rio de Janeiro, em 14 de março de 2018.



A Rede de Ouvidorias é formada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e ouvidorias que aderiram ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), o qual teve a adesão do CNMP em março de 2018.

Conforme programação prevista, foram apresentadas boas práticas de integrantes da Rede Ouvidorias e foi debatida a jurisprudência das Leis nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – a Lei de Acesso à Informação (LAI), e da Lei Nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

2.6 – XXXVI Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

A 36ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) foi realizada nos dias 15 e 16 de março de 2018, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, em São Luís/MA e contou com a participação do Ouvidor Nacional, Dr. Erick Venâncio Lima do Nascimento, que inclusive compôs a mesa de abertura, e do Membro Auxiliar, Dr. Pedro Ivo de Sousa.



Na cerimônia de abertura, foi proferida palestra magna pelo Promotor de Justiça, Dr. Alexandre Jésus de Queiroz Santiago, sobre "Gestão estratégica do Ministério Público e a realidade social" e foi realizada a entrega do prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria.

O encerramento foi marcado pela posse da nova diretoria do CNOMP para o anuênio 2018-2019, tendo como presidente a Ouvidora-Geral do Ministério Público do Maranhão, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista.

2.7 – Participação no Comitê de Governança Corporativa e da Estratégia do Conselho Nacional do Ministério Público (CGCE) e no Subcomitê de Comunicação Social (SECOM)

Conforme publicado na Portaria CNMP-PRESI Nº 050/2018, que altera a Portaria CNMP - PRESI nº 160, o Comitê de Governança Corporativa e da Estratégia (CGCE) e o Subcomitê de Comunicação Social (SECOM) terão em sua composição um representante da Ouvidoria Nacional.

O CGCE, órgão colegiado de natureza consultiva, tem por finalidade assessorar o Plenário, a Presidência e a Secretaria-Geral nas questões afetas à governança corporativa e da estratégia do Conselho, bem como nas questões que reclamam integração intersetorial, enquanto o SECOM, órgão vinculado ao CGCE, tem por finalidade assessorar a Presidência e a Secretaria Geral nas questões supradepartamentais afetas à comunicação social.

2.8 – Visita institucional à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco

Em 8 de maio de 2018, O Ouvidor Nacional, Dr. Erick Venâncio, realizou visita à Procuradoria-Geral de Justiça e à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco.

O Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do MP/PE, Dr. Antonio Carlos de Oliveira Cavalcanti, apresentou a estrutura e a equipe do órgão, bem como foram discutidas as principais dificuldades e desafios enfrentados pelo setor.



2.9 – Proposta de criação da Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público brasileiro

O conselheiro e Ouvidor Nacional, Dr. Erick Venâncio, apresentou proposta de resolução que cria a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público. A apresentação foi feita durante a 8ª Sessão Ordinária, realizada em 15 de maio de 2018, quando também foi destacado que o trabalho de elaboração da proposta foi desenvolvido em uma parceria entre a Ouvidoria Nacional e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).

Na oportunidade, o Ouvidor Nacional destacou a importância do relacionamento institucional com a sociedade: *“Entendo que a presente proposta tem a nobre missão de inserir o Ministério Público brasileiro em um grande movimento não só nacional, mas mundial, que coloca o cidadão como o grande centro das reflexões e ações dos governos e instituições, sendo recomendável e muito importante que isto seja feito o mais breve possível”*.



Após autuação, a Proposição nº 1.00444/2018-08 foi distribuída para o conselheiro relator, Dr. Luciano Nunes Maia Freire.

2.10 – XXXVII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

O membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa, representou o órgão durante a 37ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público

(CNOMP), realizada nos dias 7 e 8 de junho de 2018, na sede da Procuradoria-Geral de Justiça, em Fortaleza/CE.

A palestra magna de abertura proferida pelo Ouvidor-Geral da União, Dr. Gilberto Waller Junior, apresentou o “*Ouvidoria 3.0*”, projeto que convida as instituições públicas a renovarem velhos conceitos e inaugurarem modelos inovadores de relacionamento e participação social.



Dentre os assuntos pautados, foi deliberado sobre a expansão de canais de atendimento ao cidadão, sobre a participação das ouvidorias no processo eleitoral e campanhas de combate à corrupção, além da proposta de promoção de campanha nacional que divulgue a importância das Ouvidorias e esclareça o cidadão sobre postagens na internet e suas consequências.

2.11 – Participação na Correição- Geral no Ministério Público do Estado de Pernambuco

O Conselheiro e Ouvidor Nacional, Erick Venâncio, participou da abertura e atividades da Correição-Geral nas unidades do Ministério Público do Estado de Pernambuco, realizada no período de 20 a 24 de agosto de 2018.

A parceria e participação da Ouvidoria Nacional nas inspeções e correições da Corregedoria Nacional foi prevista no Plano de Gestão de 2018 com o objetivo de acompanhar as atividades nas ouvidorias ministeriais, além de valer-se da oportunidade para conhecer de perto a equipe, o ambiente e as condições de trabalho. (agosto/2018)



2.12 – Promoção do encontro “Ouvidoria e Integridade”

A Ouvidoria Nacional promoveu um novo encontro das ouvidorias do Ministério Público brasileiro, nos dias 11 e 12 de setembro de 2018, período que antecedeu o 9º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, no Instituto Serzedello Corrêa (ISC), em Brasília/DF.

O tema norteador da desta edição foi "Ouvidoria e Integridade". A proposta da reunião foi promover palestras, fomentar o debate acerca do tema e instigar a reflexão para soluções efetivas para a sociedade.



2.13 – Lançamento da primeira edição da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON)

Após o ciclo de palestras do evento “Ouvidoria e Integridade”, na tarde de 12 de setembro, foi lançada a primeira edição da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON).

O ouvidor nacional, Erick Venâncio, descreveu o lançamento como “a realização de um sonho das ouvidorias de ter um espaço para discutir o seu avanço e o que elas podem fazer pelo MP e pela sociedade como um todo.”. A revista apresenta 15 artigos sobre a relação entre as ouvidorias do Ministério Público e a concretização do Estado democrático de direito, além de dois projetos de boas práticas no âmbito das ouvidorias.



2.14 – XXXVIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Nos dias 27 e 28 de setembro de 2018, o Ouvidor Nacional Erick Venâncio, esteve presente na XXXVIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Belém/PA.

Na ocasião, além da palestra “Técnicas de negociação, mediação e conciliação para as Ouvidorias” e da apresentação do “Diagnóstico das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União”, foram tratados assuntos administrativos e discutido o papel das ouvidorias no combate às desigualdades e na consolidação dos direitos humanos.



2.15 – Recondução do Ouvidor Nacional do Ministério Público

O Plenário do CNMP aprovou, por unanimidade, durante a 15ª Sessão Ordinária de 2018, realizada em 25 de setembro de 2019, a recondução do Ouvidor Nacional do Ministério Público, o conselheiro Erick Venâncio, para mais um ano de mandato.

O ouvidor foi eleito para o primeiro mandato em 3 de outubro de 2017. É a primeira recondução que acontece desde a emenda regimental, a Resolução 151, de 27 de setembro de 2016, que previu essa possibilidade.

2.16 – Atualização da página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público

A página da Ouvidoria Nacional do Ministério Público foi atualizada de acordo com o novo padrão do Portal do CNMP.

A nova apresentação, disponível desde outubro de 2018, segue os padrões já utilizados pelas comissões e facilita a localização das informações por meio de um menu lateral. Além dos contatos, dos dados de apresentação e da composição da ouvidoria, é possível também consultar um mapa com os contatos das ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

2.17 – Grupo de Trabalho Integridade

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, representada por seu membro auxiliar, Dr. Pedro Ivo de Sousa, participou das reuniões do Grupo de Trabalho Integridade, instituído com o objetivo de elaborar proposta de programa de integridade a ser implantado no CNMP, bem como diretrizes para implantação de programas de integridade pelas unidades do Ministério Público.

As reuniões foram realizadas em 10 de outubro e em 27 de novembro do ano de 2018. Dentre as deliberações da última reunião, a Ouvidoria foi incumbida de definir o papel da ouvidoria na estrutura do Programa de Integridade a ser instaurado.

2.18 – XXXVIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Ocorreu, nos dias 22 e 23 de novembro de 2018, a XXXIX Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), na sede do Ministério Público do Estado de Goiás, em Goiânia, com a participação do membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dr. Pedro Ivo de Sousa.

Além das apresentações culturais na cerimônia de abertura, houve a apresentação do estudo do Planejamento Estratégico do CNOMP e discussões sobre: o Termo de Cooperação técnica entre o CDEMP e o CNOMP; o Comitê dos Programas de Integridade; a atuação das Ouvidorias na escuta das vítimas de organizações criminosas; a Lei de Acesso à informação e os

Portais da transparência; dentre outros assuntos de interesse do Colegiado.



2.19 – Publicação de edital de chamada de artigos para o volume II da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (Revon)

A partir da publicação do Edital CNMP-ON 4/2018, em 3 dezembro de 2018, foi aberto prazo para envio de artigos para compor o volume II da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (Revon). Para a nova edição, o eixo temático central será a relação das ouvidorias do Ministério Público com a tutela dos direitos fundamentais.

2.20 – Publicação de edital de chamada de artigos para o volume II da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (Revon)

A partir da publicação do Edital CNMP-ON 4/2018, em 3 dezembro de 2018, foi aberto prazo para envio de artigos para compor o volume II da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (Revon). Para a nova edição, o eixo temático central será a relação das ouvidorias do Ministério Público com a tutela dos direitos fundamentais.

O objetivo primordial da publicação é refletir sobre as funções e divulgar as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

2.19 – Designação de Membro Auxiliar e Colaborador Eventual

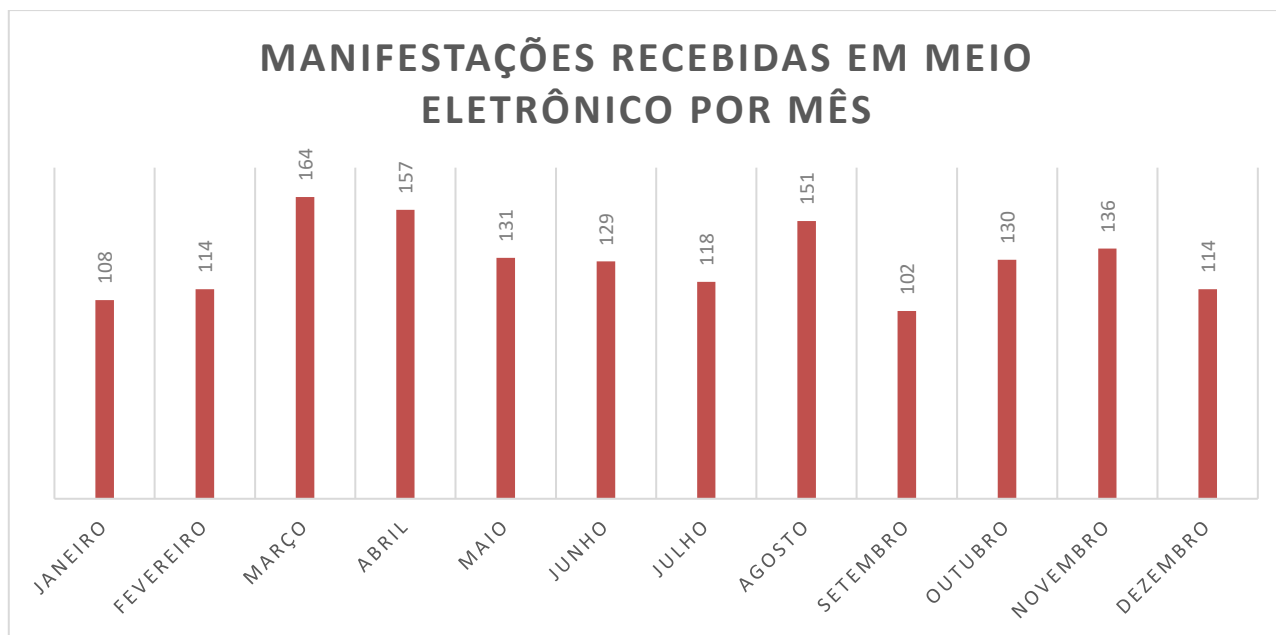
Foi publicada a Portaria CNMP-PRESI Nº 182, de 14 de dezembro de 2018, em que a Promotora de Justiça Rose Meire Cyrillo é designada para atuar como membro auxiliar da Ouvidoria Nacional do Ministério Público a contar do dia 7 de janeiro de 2019.

O Promotor de Justiça Pedro Ivo de Sousa, membro auxiliar antecessor, permanece no quadro da Ouvidoria como membro colaborador, conforme Portaria CNMP-PRESI Nº 183, de 14 de dezembro de 2018.

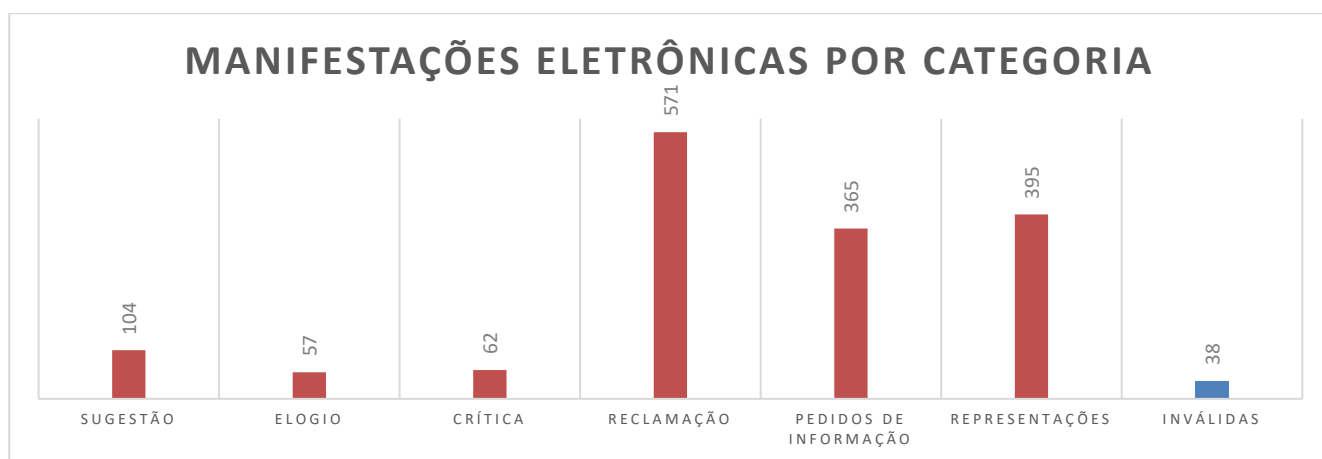
3. Dados estatísticos da Ouvidoria Nacional do Ministério Público

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

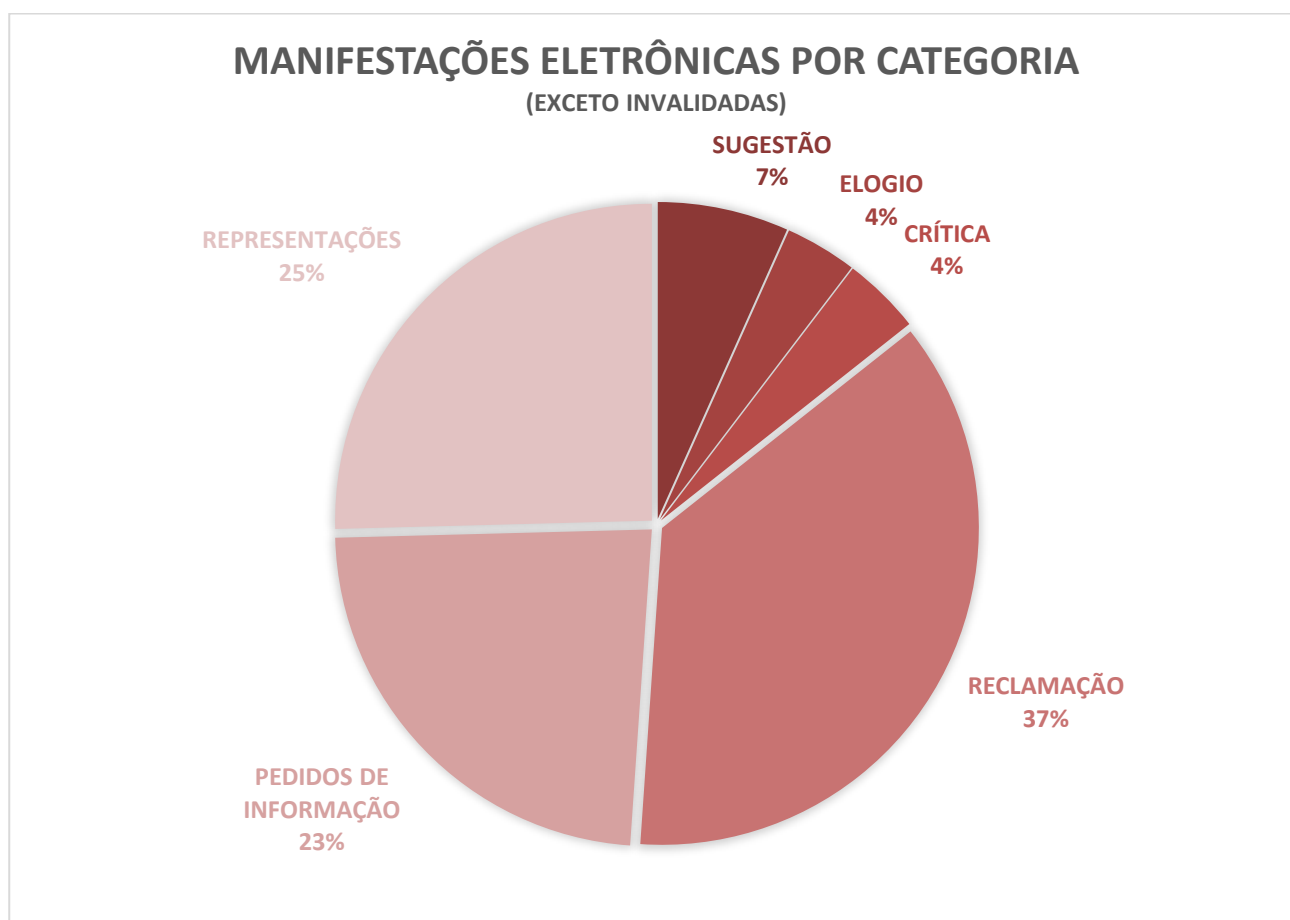
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, a Ouvidoria Nacional recebeu e processou **1.554** (mil, quinhentas e cinquenta e quatro) manifestações por meio eletrônico, sendo os meses de março e setembro os de maior e menor demanda, respectivamente, conforme gráfico abaixo:



Na classificação das manifestações por categorias, a Ouvidoria Nacional aplica em suas rotinas de trabalho as seis categorias previstas no anexo da Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016: (i) sugestão, (ii) elogio, (iii) crítica, (iv) reclamação, (v) pedido de informação, (vi) representação. Essa classificação é conferida pelo próprio usuário no ato do cadastro de sua manifestação. Em casos excepcionais, caso a classificação conferida não seja condizente com o teor da manifestação, o usuário poderá ser notificado sobre a necessidade de adequação para o prosseguimento do atendimento.

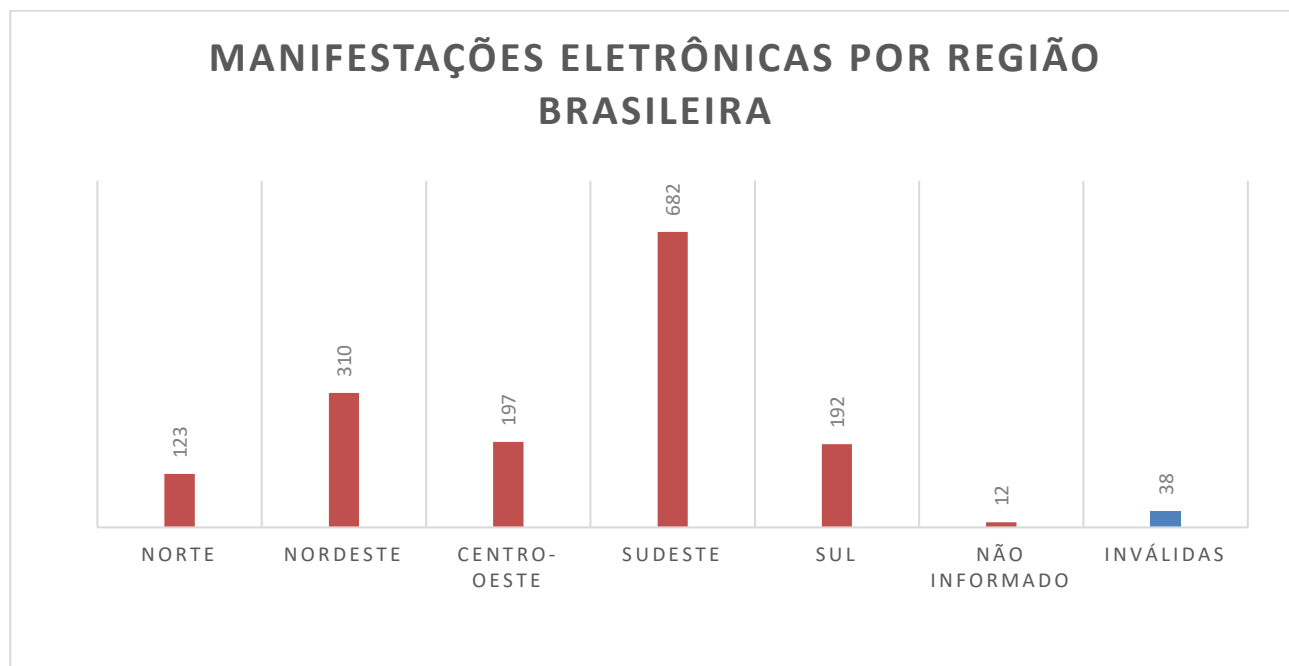


A ouvidoria poderá ainda invalidar uma manifestação ocorre em duas ocasiões: (I) o conteúdo da manifestação é dotado de imprecisão ou incompreensibilidade, o que impossibilita sua análise; e (II) a manifestação possui o mesmo conteúdo de manifestações anteriormente abertas pelo mesmo usuário, tratando-se de pedido em duplicidade. No período, foi **invalidado um total de 38 (trinta e oito) manifestações**, das quais 37 (trinta e sete) estavam categorizadas por um mesmo usuário, como elogio. A seguir é apresentado o gráfico desconsiderando as manifestações invalidadas:



Na análise dos dados, observa-se que a categoria com maior número de registros é a “Reclamação”, com 571 (quinhentos e setenta e um) registros, seguida da categoria “Pedidos de informação” com 307 (trezentas e sete).

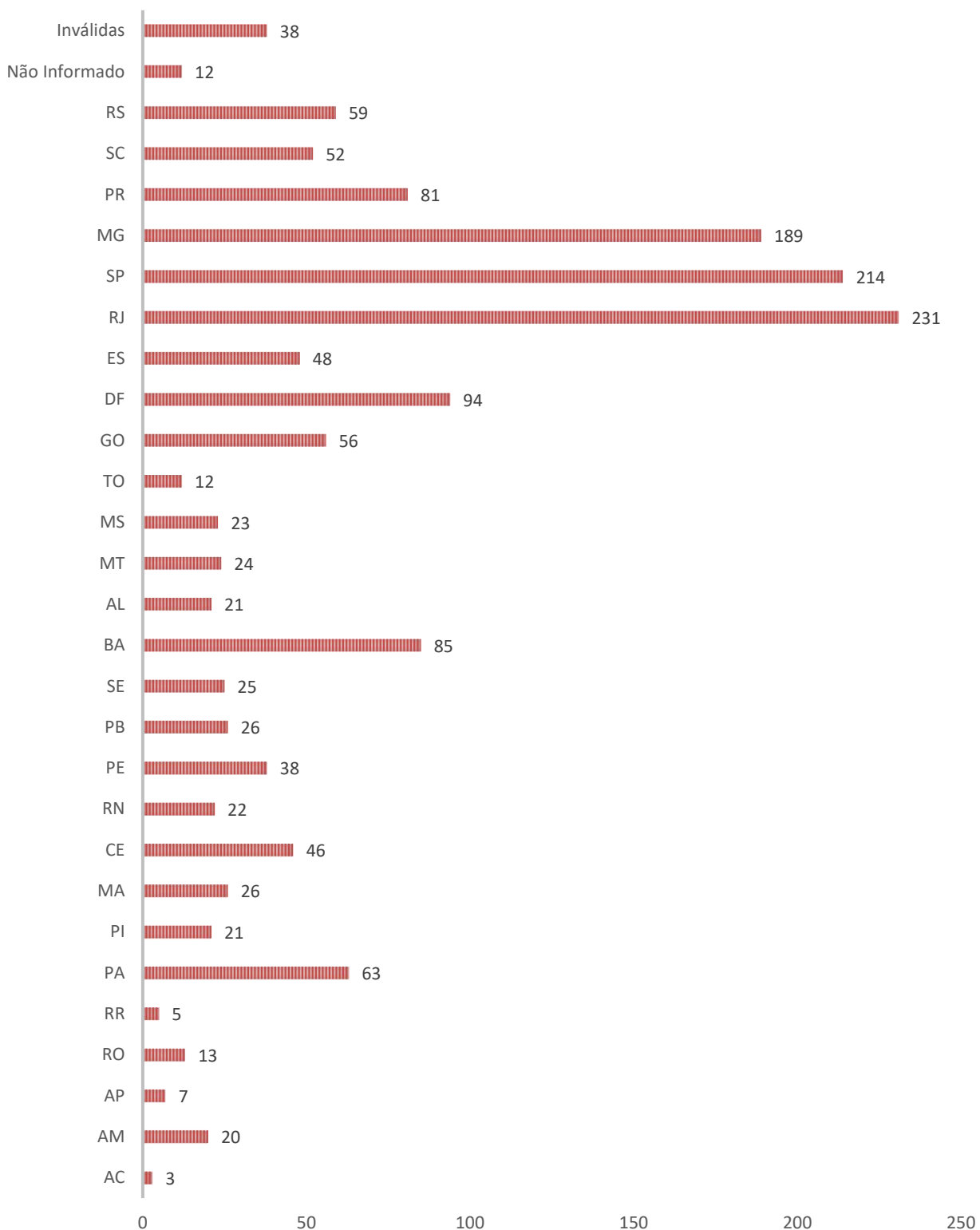
Na análise das manifestações por região brasileira, percebe-se que a região mais demandante foi a Sudeste, com 682 (seiscentos e oitenta e dois) registros, equivalente a cerca de 45% do total válido. Por outro lado, a região menos demandante foi a Norte, com cerca de 8% do total válido. Para os cálculos de percentagem, não foram consideradas as manifestações invalidadas.



Em consonância com o resultado por região brasileira, os três estados mais demandantes foram justamente os da região Sudeste: Rio de Janeiro (231; 15,2%), São Paulo (214; 14,1%) e Minas Gerais (189; 12,5%); enquanto os três menos demandantes foram da região Norte: Acre, Roraima e Amapá.

Em números abasolutos, merecem destaque também o Distrito Federal (94; 6,2%) e os estados da Bahia (85; 5,6%) e Paraná (81; 5,3%):

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO



Quanto à classificação por assunto, a Ouvidoria Nacional utiliza as 24 (vinte e quatro) temáticas definidas na Resolução CNMP nº 153/2016. Devido às peculiaridades da Ouvidoria Nacional, acrescentamos, para fins deste relatório, a categoria “Administração e Funcionamento do CNMP”, que nada mais é do que um desdobramento da categoria “Administração e Funcionamento do MP” aplicada à realidade do CNMP.

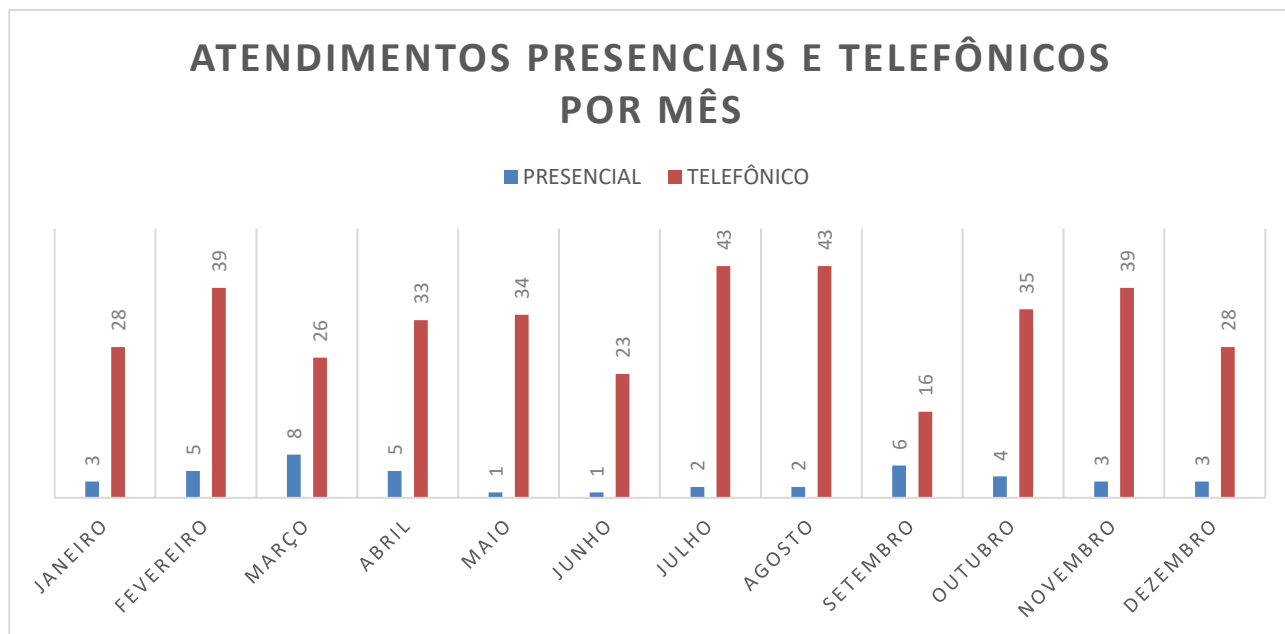
Da análise, percebe-se que os assuntos mais recorrentes refletem a função primária do CNMP de exercer o controle da atuação administrativa e financeira do Ministério Público e do cumprimento dos deveres funcionais de seus membros:



3.2 – Atendimentos Presenciais e Telefônicos.

A Ouvidoria Nacional oferece atendimentos telefônicos e presenciais à sociedade. Os atendimentos presenciais são realizados na sala de atendimento ao cidadão, localizada no Edifício-Sede do CNMP, em Brasília-DF.

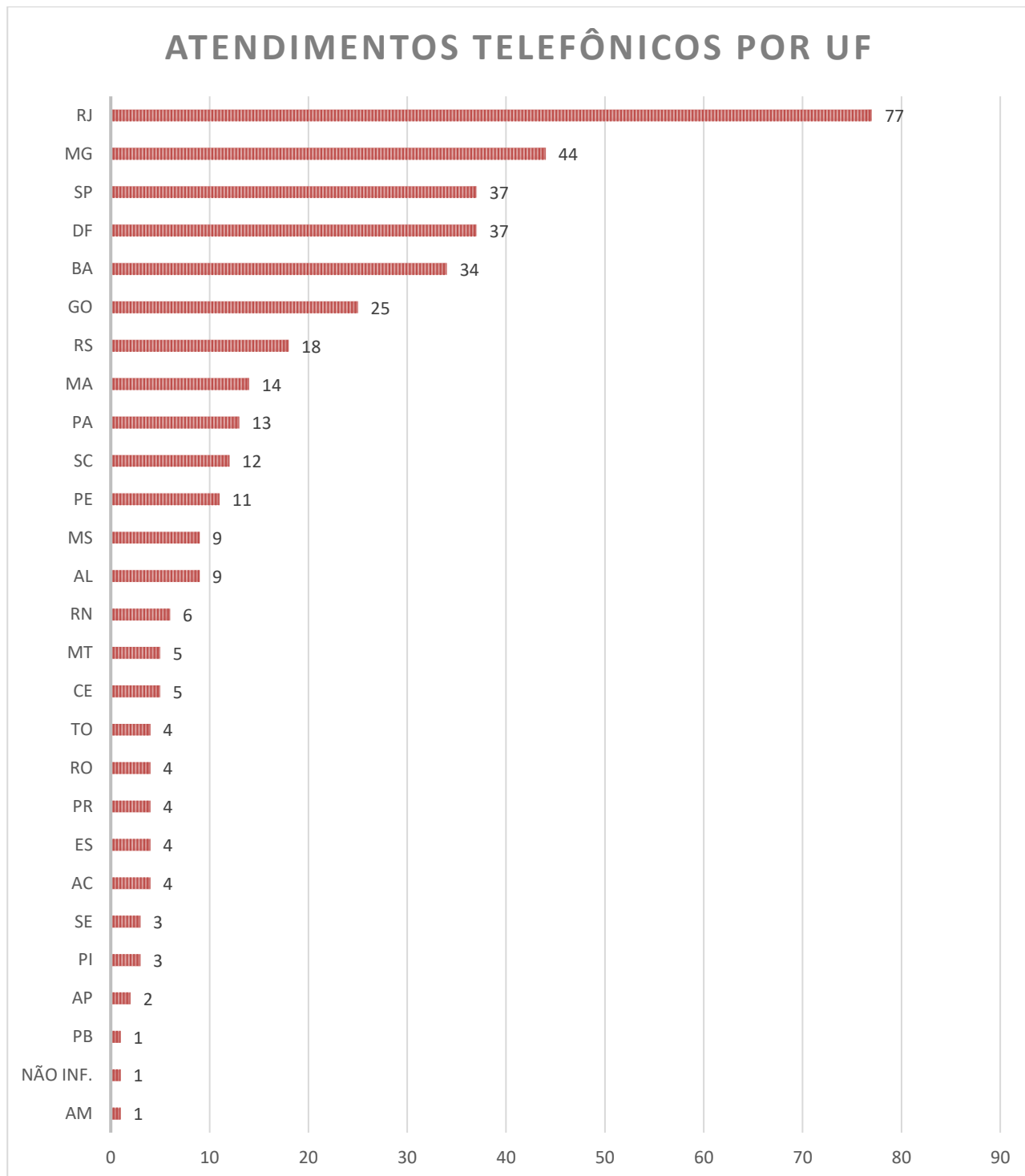
No ano de 2018, foram registrados **430 (quatrocentos e trinta) atendimentos**. Desses, **43 (quarenta e três)** foram **presenciais** e **387 (trezentos e oitenta e sete)** foram **telefônicos**.



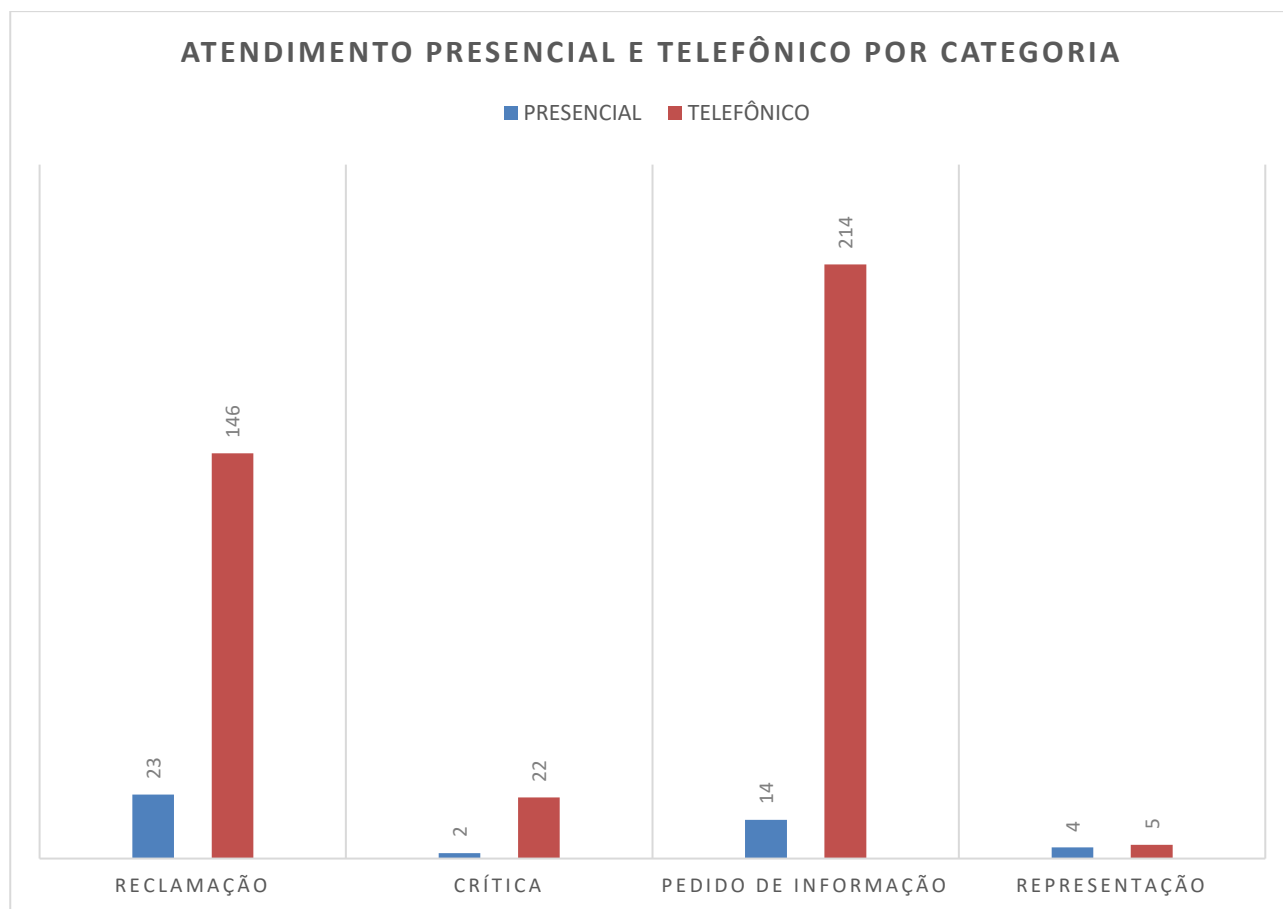
Na análise dos atendimentos por Unidade da Federação (UF), a que mais demandou o atendimento presencial foi o Distrito Federal, com 22 (vinte e dois) registros, o que era esperado visto que o local de atendimento é em Brasília/DF.



Quanto aos atendimentos telefônicos, em comparação aos atendimentos eletrônicos e presenciais, a distribuição por região brasileira e unidades da federação foi mais diversificada. Dentre os dez estados mais demandantes, há representantes das regiões Sudeste (RJ, MG, SP), Centro-Oeste (DF, GO), Nordeste (BA, MA), Norte (PA) e Sul (RS, SC).



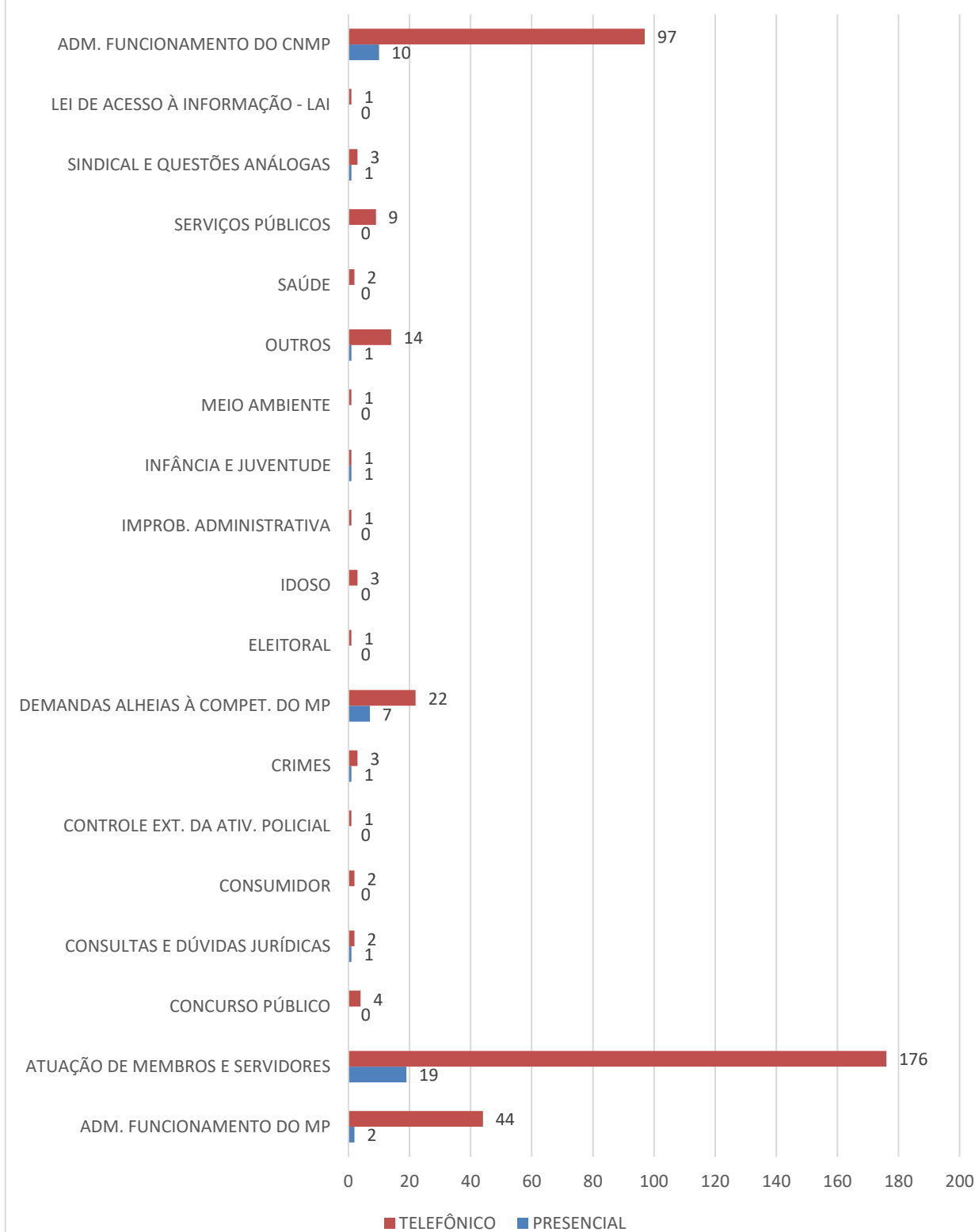
Na classificação por categoria, a de “Pedido de Informação” foi a motivação para a maioria dos atendimentos telefônicos, já a “Reclamação” foi para os atendimentos presenciais. Não houve registro de atendimento telefônico ou presencial para as categorias “elogio” e “sugestão”.



Quanto à classificação por assunto, assim como ocorreu nos atendimentos eletrônicos, a maior parte das manifestações recebidas refletem a atuação primária do CNMP: “atuação de membros e servidores” e “administração e funcionamento do MP/CNMP”.

Outro assunto que merece destaque é o de “demandas alheias à competência do Ministério Público”. Para os atendimentos presenciais, representou cerca de 16% do total realizado. O resultado evidencia a necessidade de esclarecimentos à população quanto ao papel do Ministério Público.

ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO POR UF

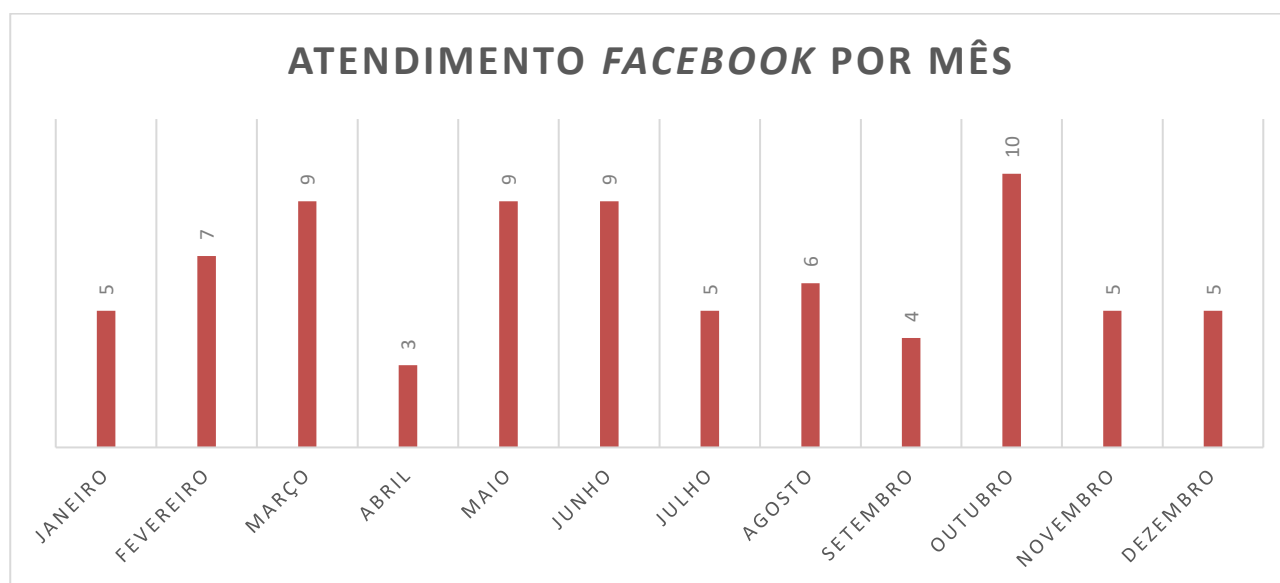


3.3 – Atendimentos pela mídia social *Facebook*

A Ouvidoria Nacional realiza o atendimento ao cidadão por meio da mídia social *Facebook*, na página oficial do CNMP desde o mês de abril de 2017. O contato é realizado por meio das mensagens privadas da rede social.

No ano de 2018, foram computados **77 (setenta e sete) atendimentos**, sendo o mês de outubro o de maior demanda.

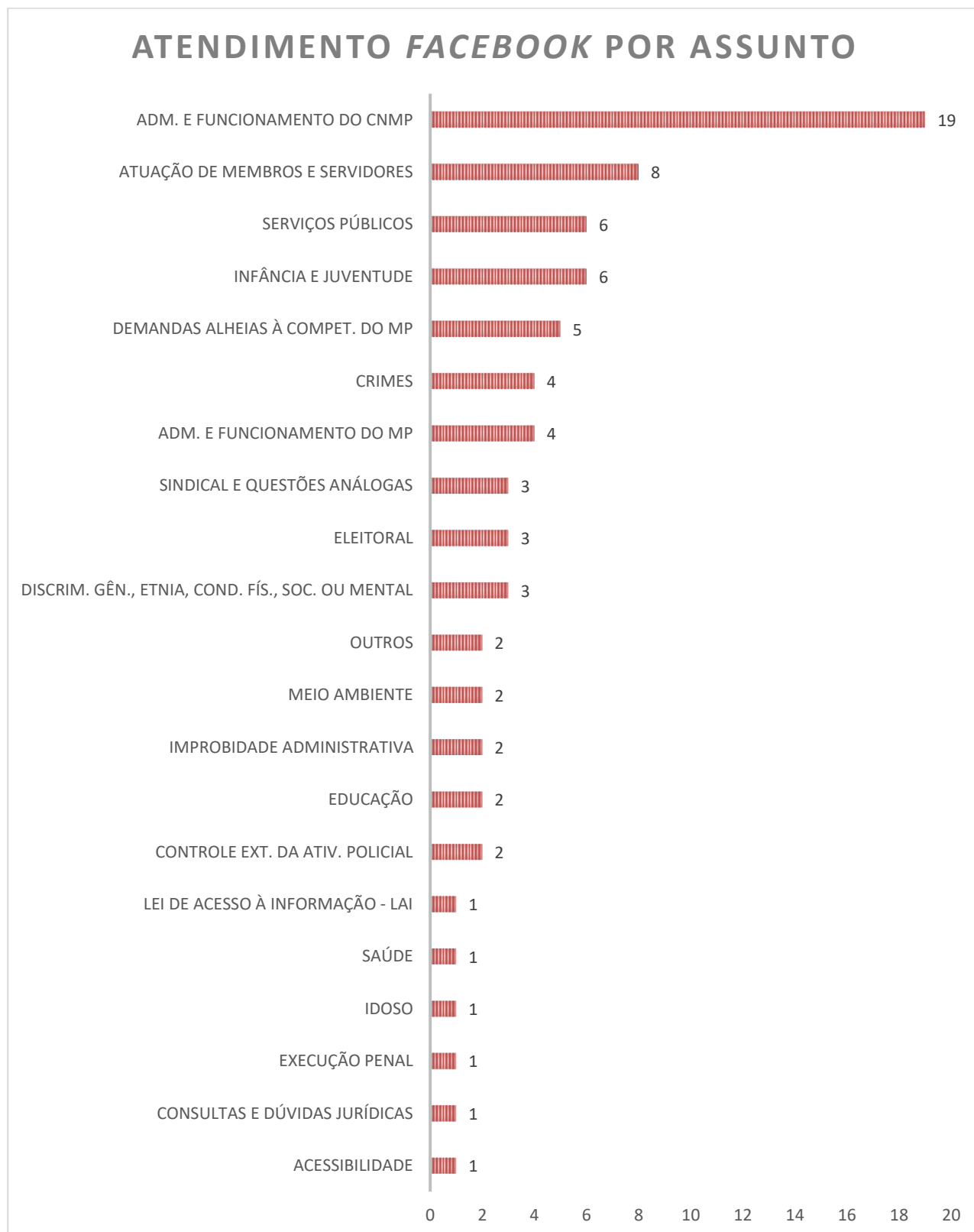
A categoria



A categoria com maior número de registros foi a de “Reclamação”, totalizando 37 (trinta e sete) atendimentos, seguido da categoria “Pedido de Informação” com 19 (dezenove) contatos.



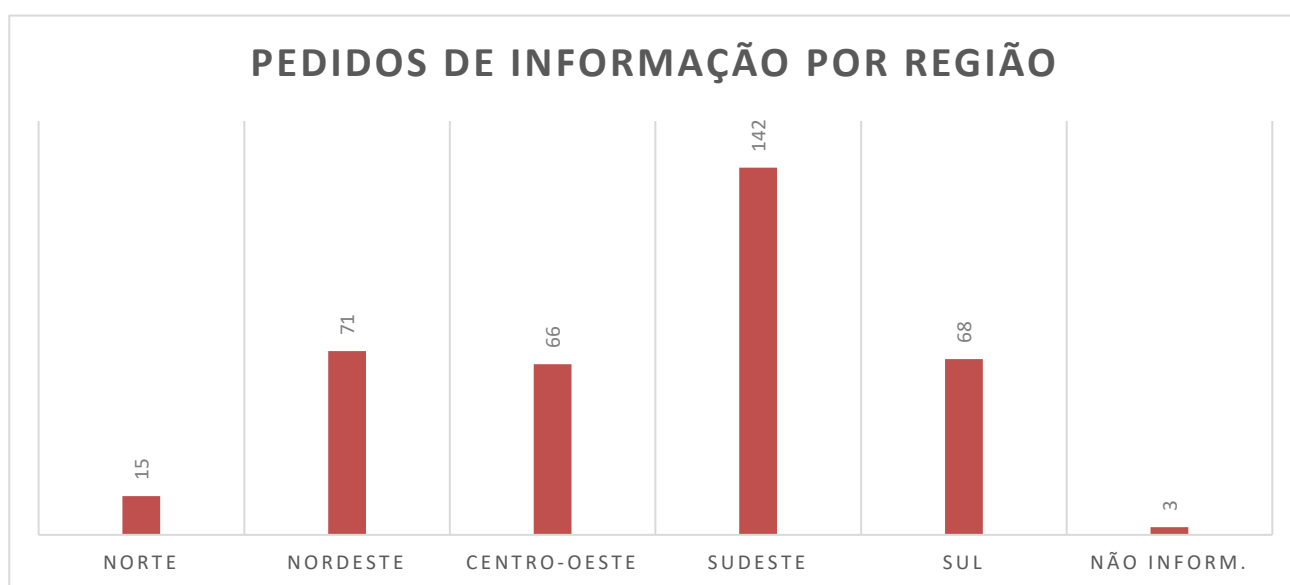
A temática de maior recorrência foi “Administração e funcionamento do CNMP”, com 19 (dezenove) registros, seguido de “Atuação de membros e servidores”, com 8 (oito) registros.



3.4 – Pedidos de Informação recebidos pela Ouvidoria Nacional.

Em obediência à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e à de Portaria CNMP-Presi nº 169, de 26 de setembro de 2012, que regulamenta a LAI no âmbito do CNMP, é de competência da Ouvidoria Nacional do Ministério Público consolidar estatísticas sobre os pedidos de informação recebidos pelo CNMP.

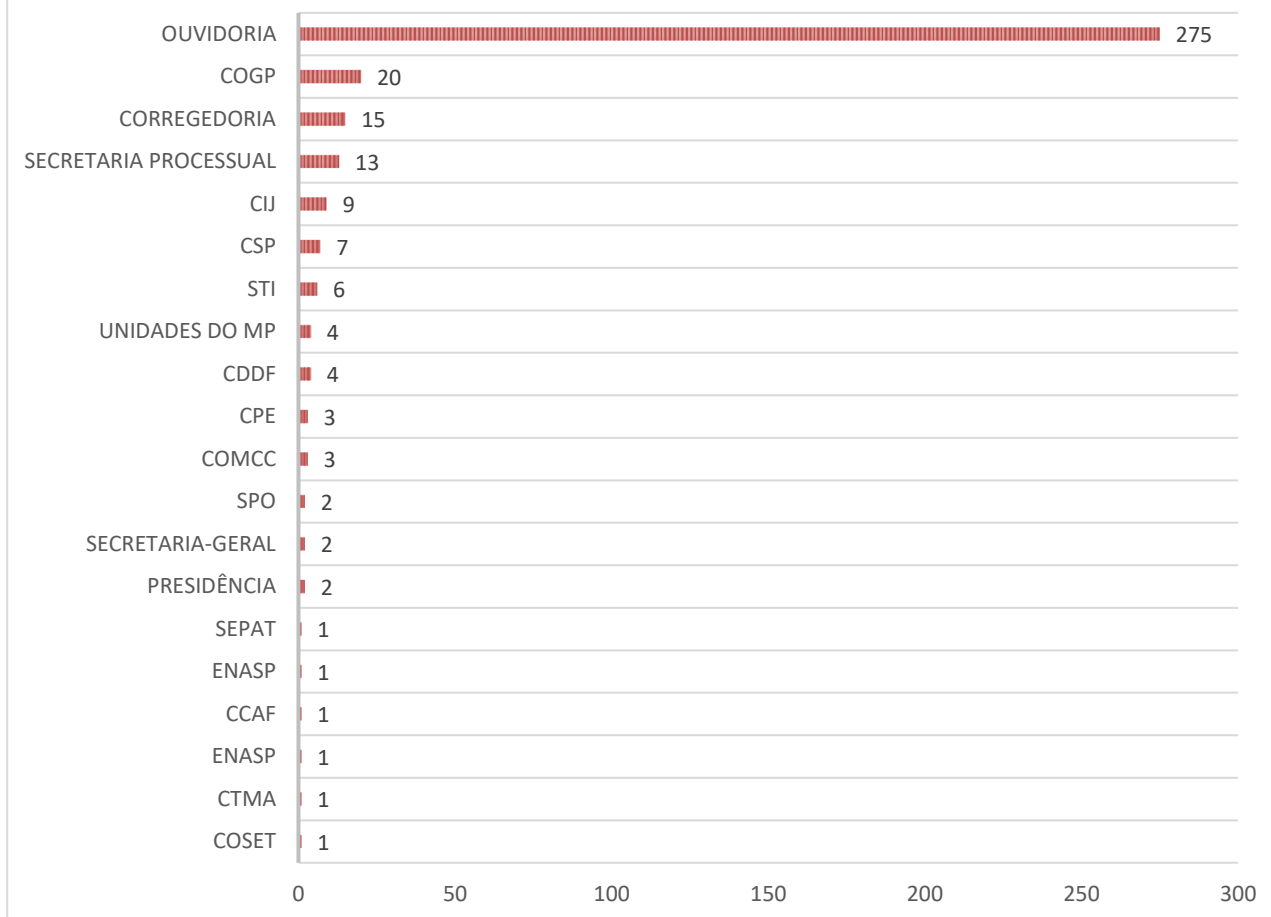
No período em análise foram registrados, no sistema eletrônico, **365 (trezentos e sessenta e cinco) pedidos de informação**. A região mais demandante foi a Sudeste, com 142 (cento e quarenta e dois) pedidos, seguida da região Nordeste, com 71 (setenta e uma) solicitações.



Do total de pedidos, **275 (duzentos e setenta e cinco)**, o equivalente a cerca de 75% (setenta e cinco), foram respondidos diretamente pela própria **Ouvidoria Nacional**, sem nenhum encaminhamento. Os outros **90 (noventa)** pedidos foram encaminhados para atendimento pelas demais **unidades do CNMP ou MP**, sendo que as principais demandadas foram a Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGP (20), a Corregedoria Nacional do Ministério Público (15) e a Secretarial Processual – SPR (13).

Cabe ressaltar que um mesmo pedido pode ser encaminhado para atendimento em mais de uma unidade do CNMP. Assim, o gráfico abaixo de respostas de pedidos de informação por unidade apresenta um total superior às requisições recebidas.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR UNIDADES DEMANDADAS



Não houve registro de pedido de informação, recebido pela Ouvidoria Nacional, que não obteve atendimento, assim como nenhum pedido extrapolou o prazo legal de 20 dias.

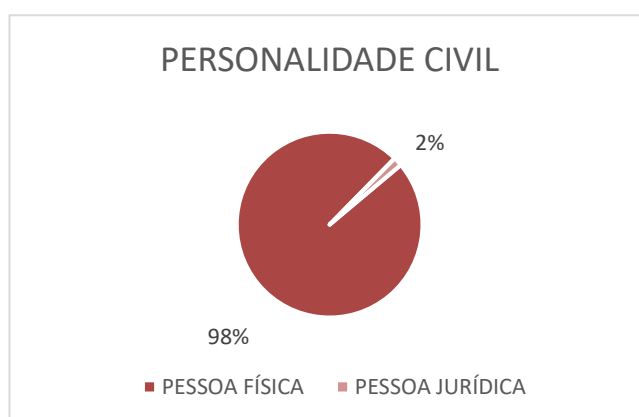
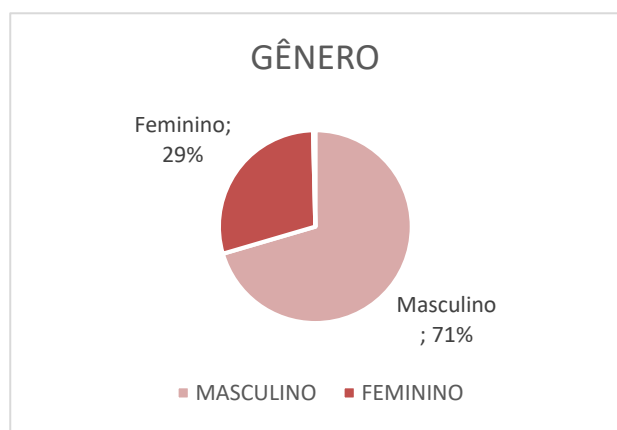
O **tempo médio de resposta foi de 2,6 dias**. A contagem do prazo é feita do momento da abertura da manifestação pelo usuário no sistema até o seu completo atendimento e finalização pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Total de solicitações	Tempo médio de resposta (dias)	Menor tempo de resposta (dias)	Maior tempo de resposta (dias)
365	2,6	0	20

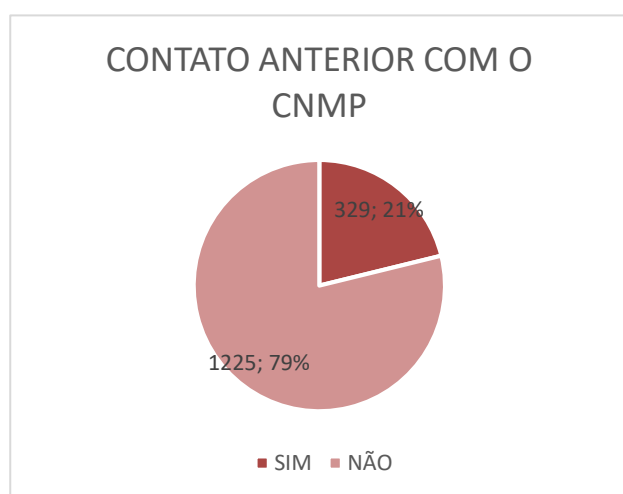
4 – Dados dos usuários da Ouvidoria Nacional

A Ouvidoria Nacional iniciou, no ano de 2017, a análise de informações do perfil dos usuários que utilizaram o formulário eletrônico da Ouvidoria Nacional. O objetivo dessa análise é conhecer melhor o cidadão para aprimorar o atendimento prestado.

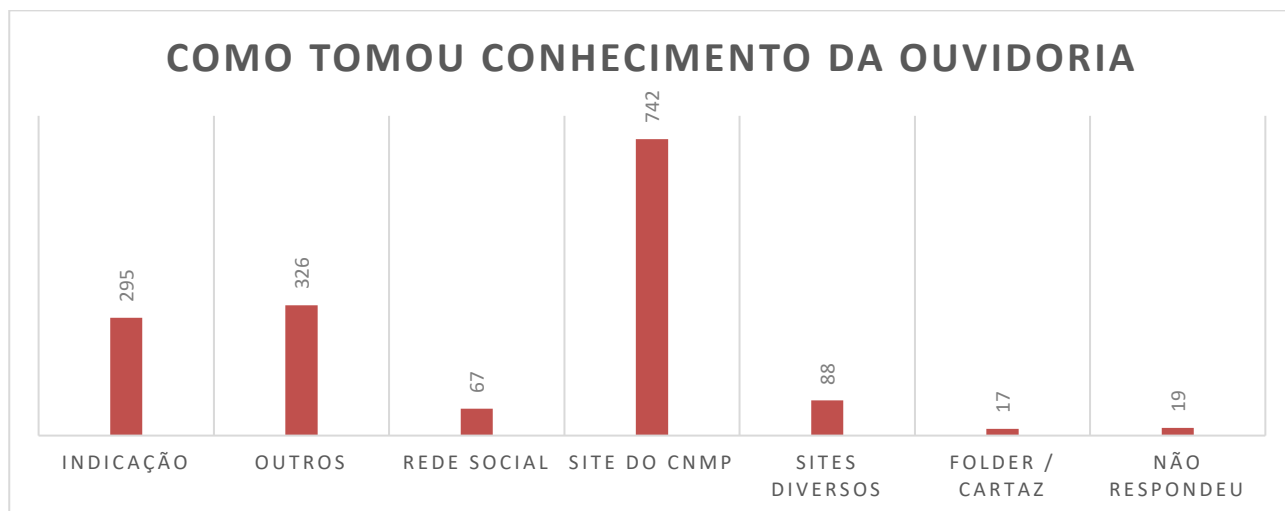
Do total de 1.554 (mil quinhentas e cinquenta e quatro) manifestações eletrônicas registradas, a maior parte dos usuários, cerca de 71% (setenta e um por cento), definiram-se como do gênero masculino. Já no que diz respeito à personalidade civil, a imensa maioria identificou-se como pessoa física.



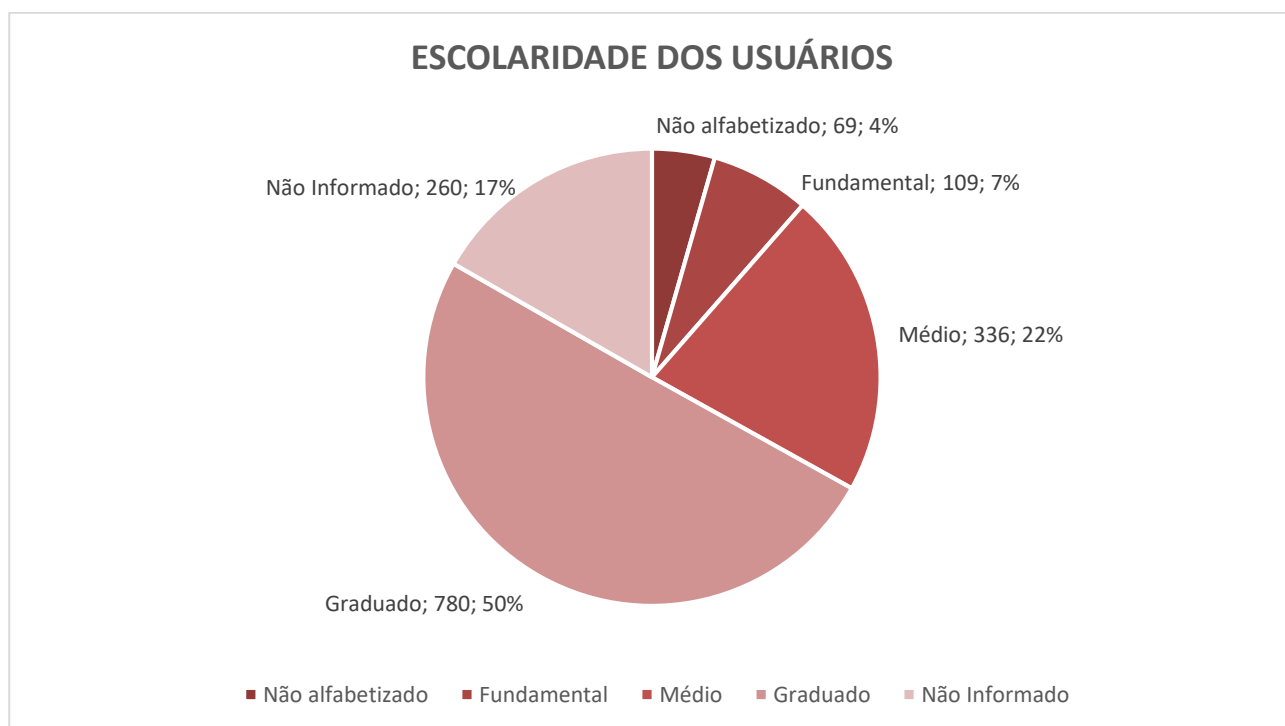
Do total de atendimentos realizados, 79% (setenta e nove) dos manifestantes informaram que foi a primeira vez que entraram em contato com o CNMP. Os resultados também mostram que mais da metade dos usuários entram em contato com a Ouvidoria Nacional antes de recorrerem, inicialmente, à ouvidoria local.



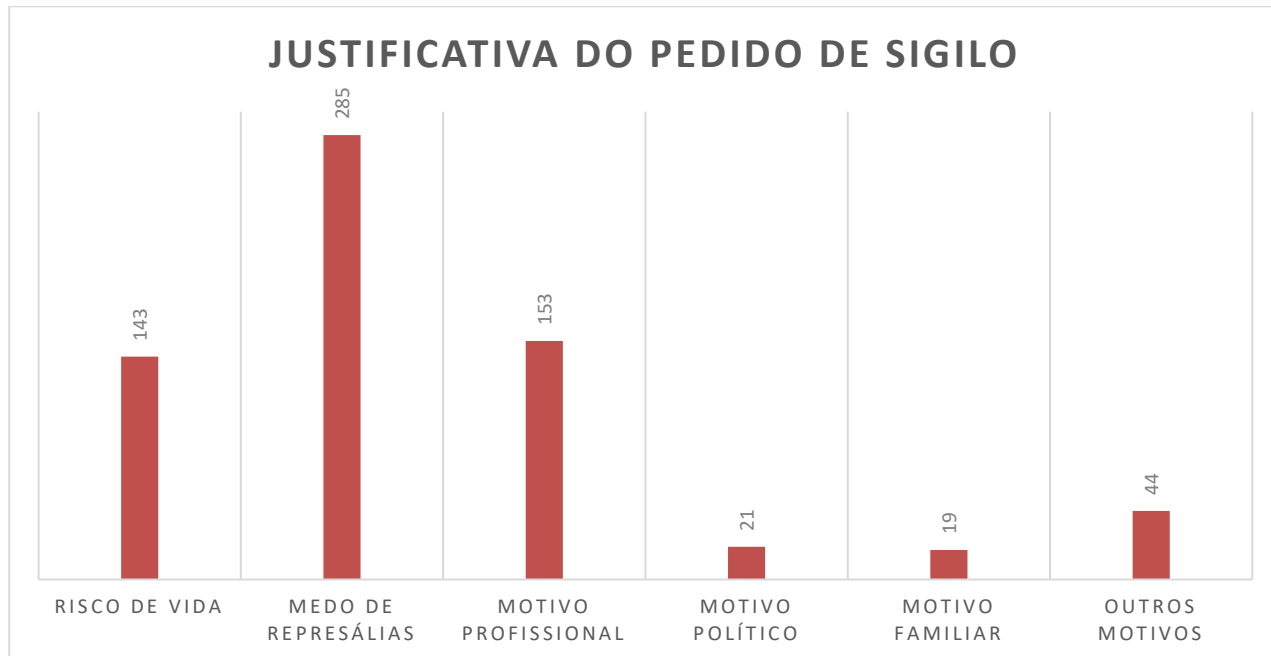
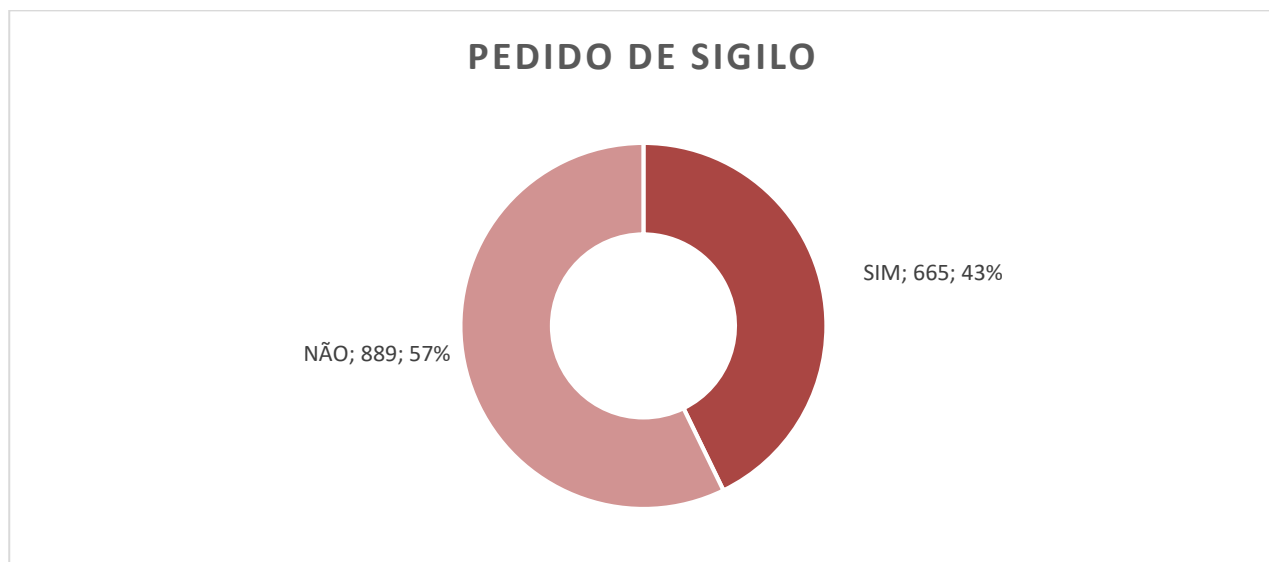
Quando questionados de que forma tomaram conhecimento da Ouvidoria, a forma mais comum foi pelo próprio *site* eletrônico do CNMP, o que é entendido como resultado positivo, pois uma das preocupações da unidade é justamente que o usuário, ao acessar o portal do CNMP, encontre facilmente o formulário eletrônico da ouvidoria. Por isso, logo na página principal do Portal do CNMP, há mais de um link de acesso disponível.



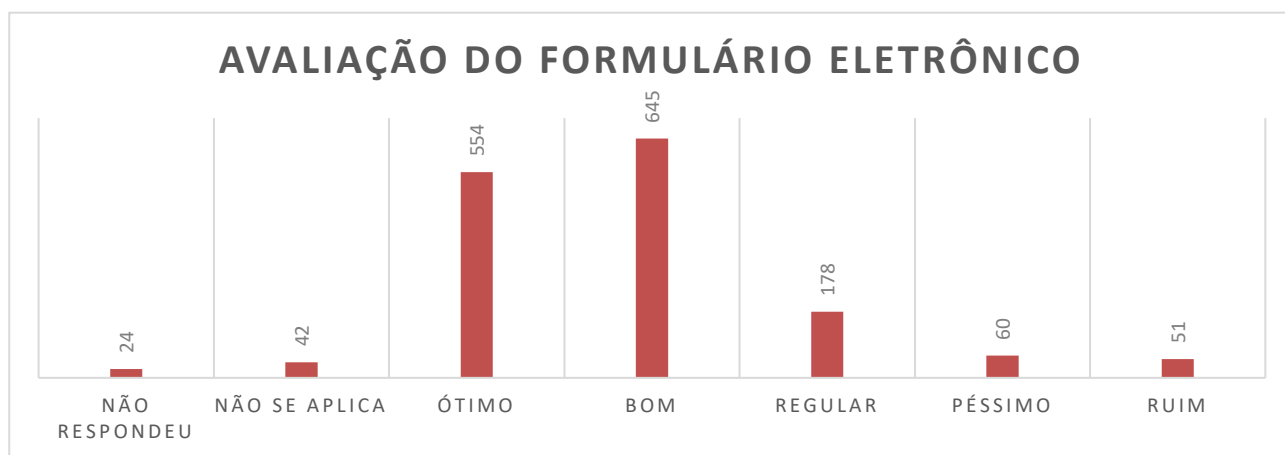
Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, a maioria, 50%, declarou ser graduada. Vale destacar que 260 (duzentos e sessenta) manifestantes, cerca de 17%, optaram por não informar.



Sobre a possibilidade de solicitar sigilo, predominaram os que não optaram pelo sigilo de seus dados, 889(oitocentos e oitenta e nove) do total. Dos 665 (seiscentos e sessenta e cinco) que pediram sigilo, todos tiveram o deferimento da solicitação, sendo que o motivo mais indicado foi o “Medo de represálias” (285 – duzentos e oitenta e cinco), seguido de “Motivo profissional” (153 – cento e cinquenta e três) e “Risco de vida” (143 – cento e quarenta e três).

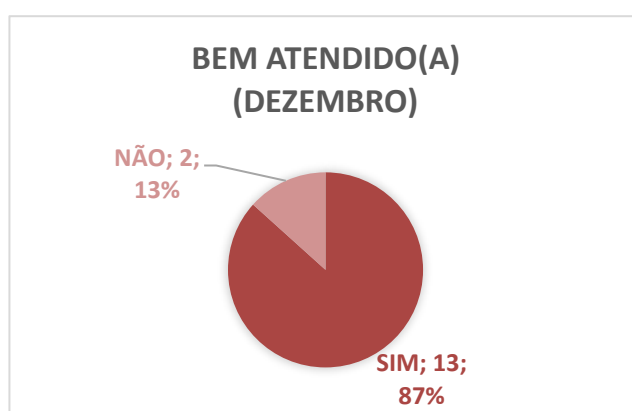
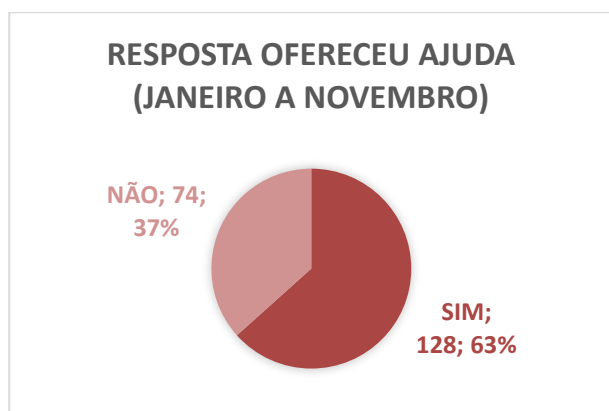


No sistema eletrônico da ouvidoria, ao preencher o questionário, o manifestante é questionado sobre o nível de satisfação com o formulário eletrônico (“Como você avalia esse formulário?”). O resultado mostrou-se positivo, uma vez que as avaliações positivas foram preponderantes: 645 (seiscentos e quarenta e cinco) apontaram como “bom” e 554 (quinhentos e cinquenta e quatro) avaliaram como “ótimo”. Somados, representam 77% (setenta e sete) do total.



Por fim, quando a avaliação foi sobre o nível de satisfação do atendimento oferecido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, após finalização e conclusão da manifestação, apenas 217 (duzentas e dezessete) pessoas responderam, o que equivalente, a 13,9% do total.

A avaliação consiste em uma pergunta realizada ao final da resposta da ouvidoria. Em razão de reavaliação dos indicadores da ouvidoria, a pergunta foi modificada no ano de 2018. De janeiro a novembro, a perguntada habilitada era “Esta resposta ofereceu ajuda? (Sim/Não)”. A partir de dezembro, o questionamento foi modificado para: “Você foi bem atendido(a)?” Dos que responderam, a maior parte, para ambas perguntas, marcou a opção “Sim”.



5 – Conclusão

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público, como órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade, conclui o ano de 2018 satisfeita com os resultados positivos obtidos e com a continuidade dos serviços prestados.

No decorrer do ano, houveram inovações, como por exemplo, o acompanhamento das atividades de correição nas ouvidorias do Ministério Público brasileiro e a publicação do primeiro volume da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (REVON).

É sabido, porém, que apesar das inovações, da efetividade dos serviços prestados e da melhor integração entre as ouvidorias do Ministério Público brasileiros, há sempre novos desafios e possibilidades de aprimoramento dos processos e é nesse sentido que a ouvidoria trabalha continuamente a fim de ser um canal de comunicação de excelência.

ERICK VENÂNCIO LIMA DO NASCIMENTO

Ouvidor Nacional do Ministério Público