CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Relatório Semestral

15 de fevereiro de 2016 a 15 de agosto de 2016

Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Ouvidor Nacional do Ministério Público

Sérgio Ricardo de Souza

Membro auxiliar

Luciana Almada de Magalhães Farias Chamoun

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 no primeiro semestre do ano de 2016, compreendido entre os meses de fevereiro a agosto, de acordo com as informações prestadas pelos solicitantes no preenchimento do formulário eletrônico, disponibilizado na página da Ouvidoria no sítio 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 desenvolvidas 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 – Distribuição de cartazes 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 12º 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

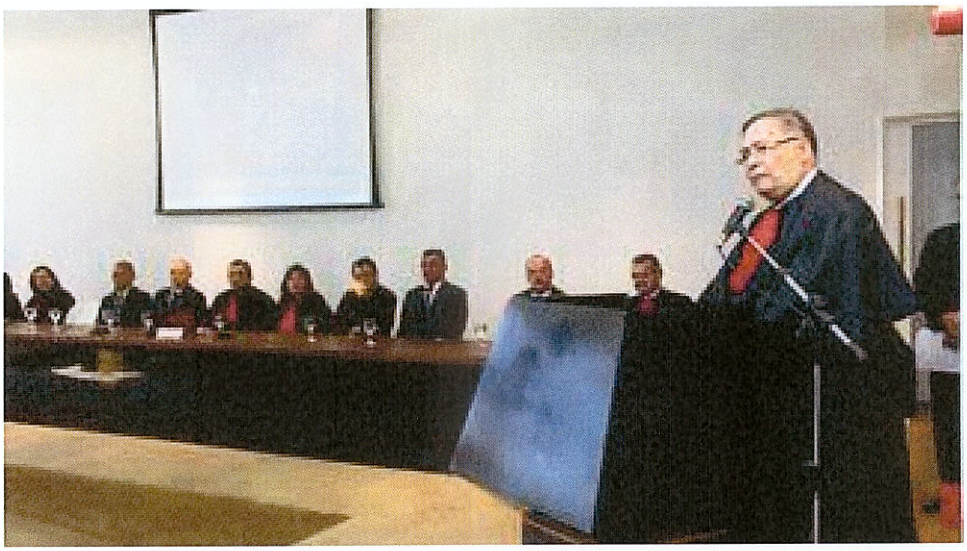
permitindo o acompanhamento do progresso das atividades desenvolvidas por todo Ministério Público.

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).

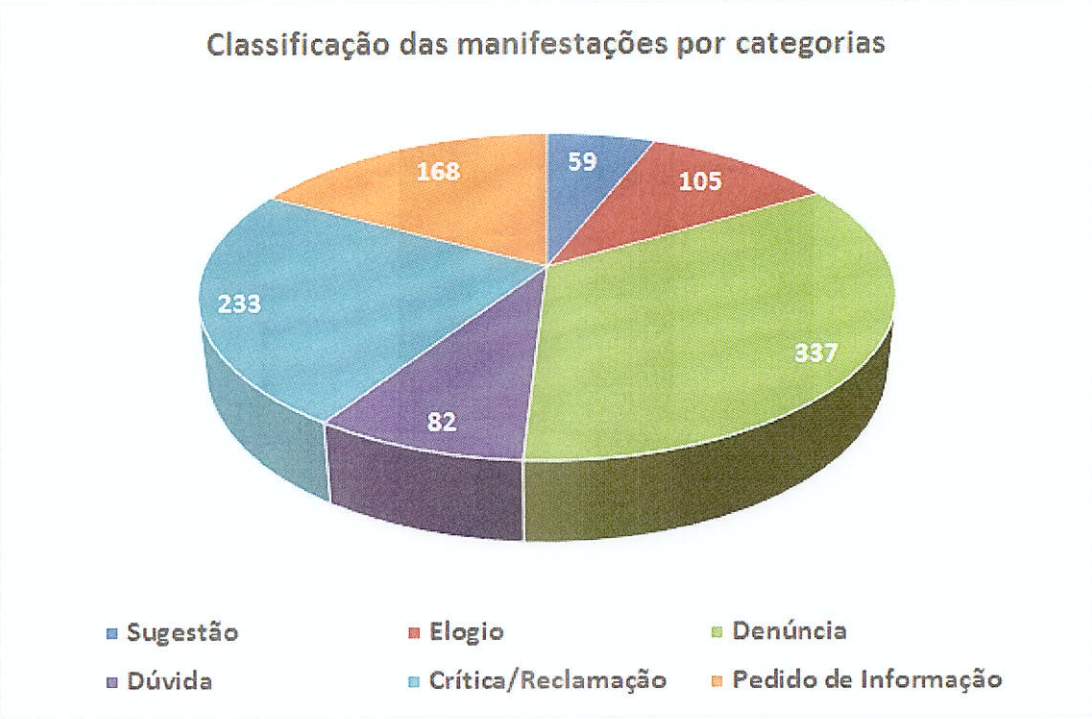
Após os debates, decidiu-se que a melhor opção seria que a pesquisa integraria o próprio formulário de atendimento. As perguntas serão aplicadas em dois momentos: o primeiro, a ser preenchido junto com os dados cadastrais, com questionamentos do tipo "Como teve conhecimento da Ouvidoria Nacional?" e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

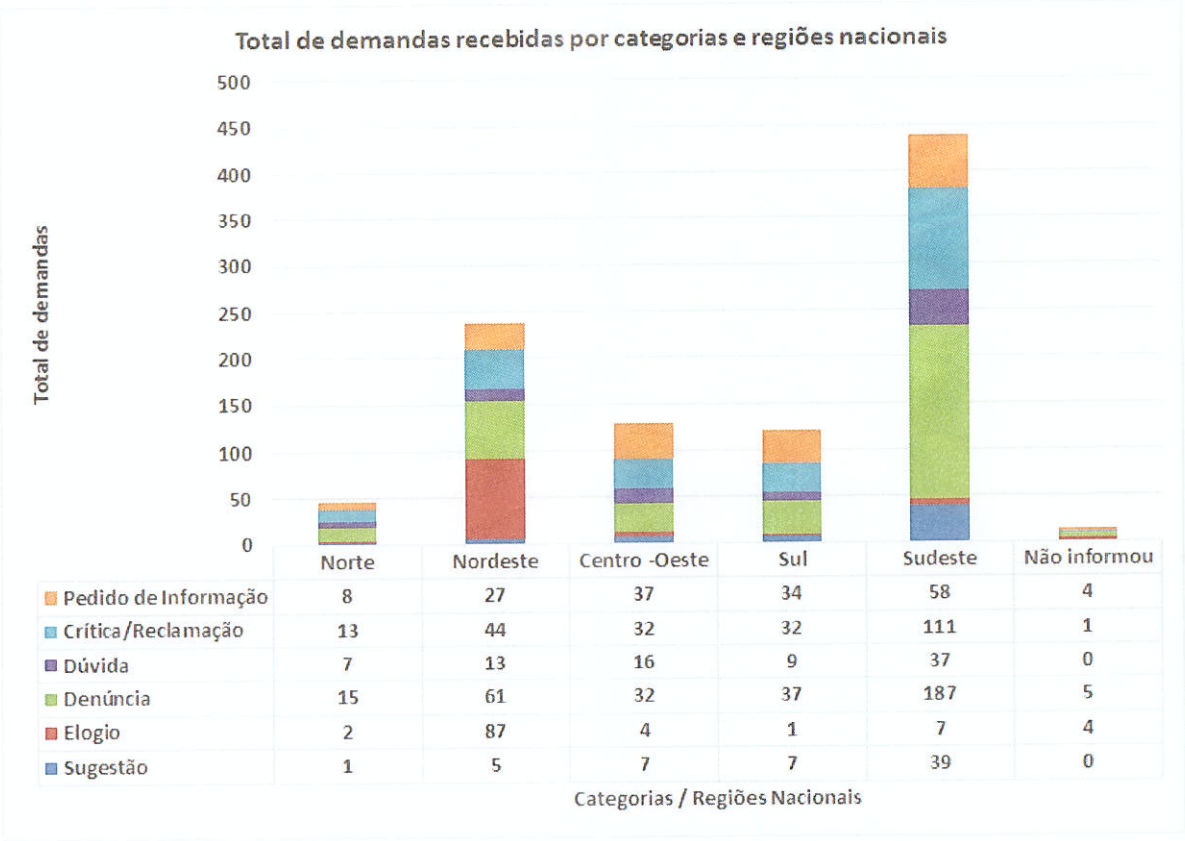
3 - Dados estatísticos da Ouvidoria Nacional do Ministério Público

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

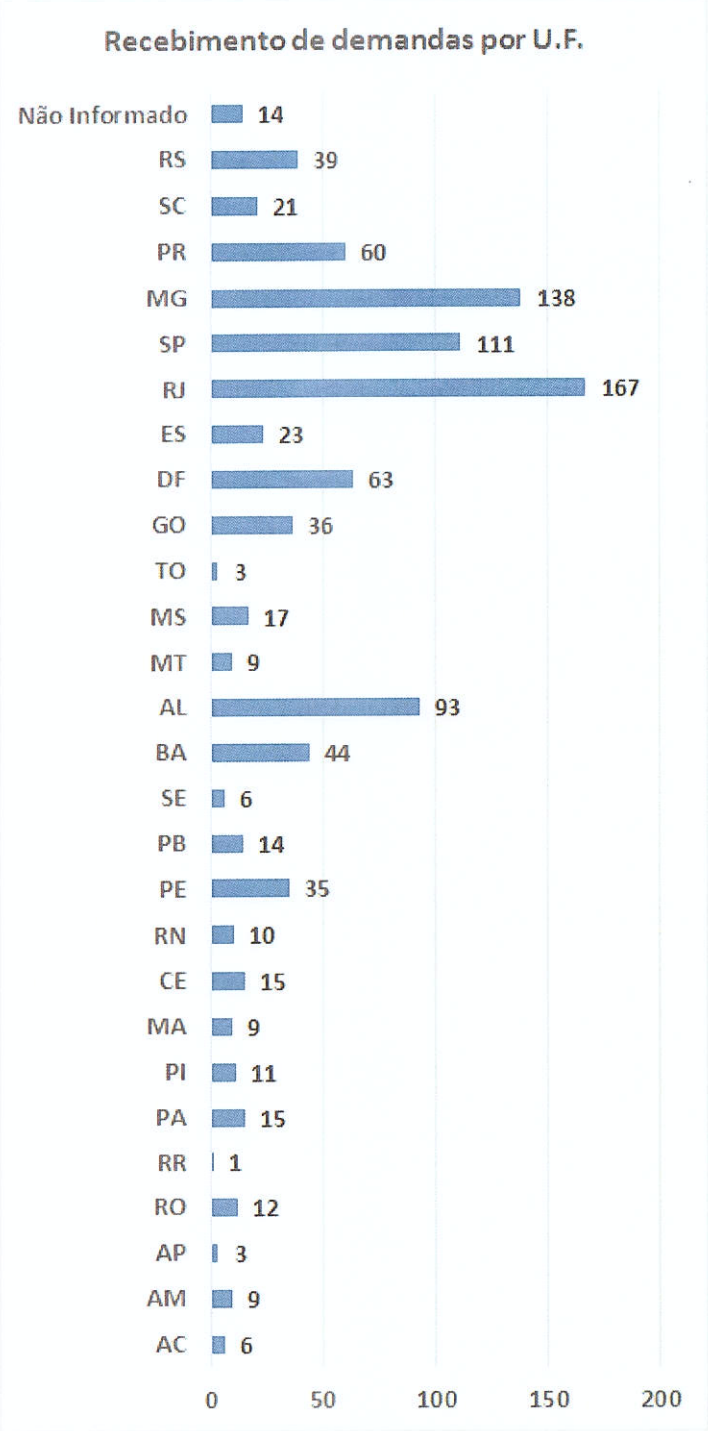
- ✓ No período de 15/2 a 15/8/2016 foram recebidas 984 (novecentos e oitenta e quatro) manifestações pelo formulário eletrônico da Ouvidoria Nacional, disponível no sítio do CNMP (http://ouvidoria.cnmp.gov.br/index.php?a=add). Desse total, cerca de 337 (trezentas e trinta e sete) foram classificadas, pelos usuários, como "Denúncia", e 233 (duzentas e trinta e três) foram classificadas como "Crítica/Reclamação".



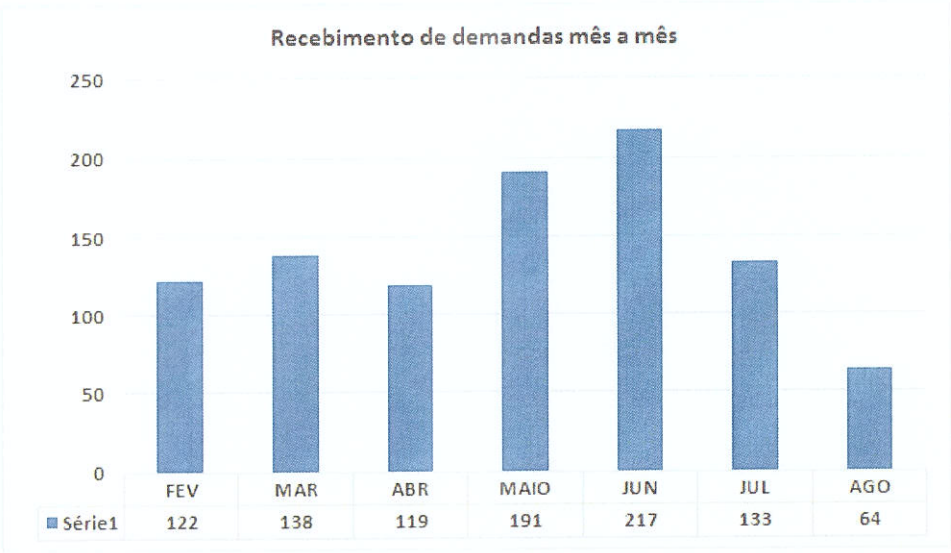
- ✓ A região Sudeste é que mais demanda atendimento virtual. Somando as seis categorias disponíveis, ela foi responsável por 439 (quatrocentos e trinta e nove) atendimentos, e destes, 187 (cento e oitenta e sete) foram na categoria "Denúncia".
- ✓ Um ponto interessante está nos dados estatísticos das Regiões Sul e Centro-Oeste, quando, em comparação, percebe-se que suas estatísticas são bem parecidas. O ponto de maior variação é quanto à categoria "Dúvida" – a região Centro-Oeste demanda um pouco mais nesse quesito; no entanto, a diferença não chega a 10 manifestações.
- ✓ Ainda registramos 14 (quatorze) atendimentos de usuários que optaram por não informar seu estado de origem e, consequentemente, sua região.



	Norte	Nordeste	Centro -Oeste	Sul	Sudeste	Não informou
Pedido de Informação	8	27	37	34	58	4
Crítica/Reclamação	13	44	32	32	111	1
Dúvida	7	13	16	9	37	0
Denúncia	15	61	32	37	187	5
Elogio	2	87	4	1	7	4
Sugestão	1	5	7	7	39	0


Recebimento de demandas por U.F.
Não Informado 14
RS 39
SC 21
PR 60
MG 138
SP 111
RJ 167
ES 23
DF 63
GO 36
TO 3
MS 17
MT 9
AL 93
BA 44
SE 6
PB 14
PE 35
RN 10
CE 15
MA 9
PI 11
PA 15
RR 1
RO 12
AP 3
AM 9
AC 6
0
50
100
150
200

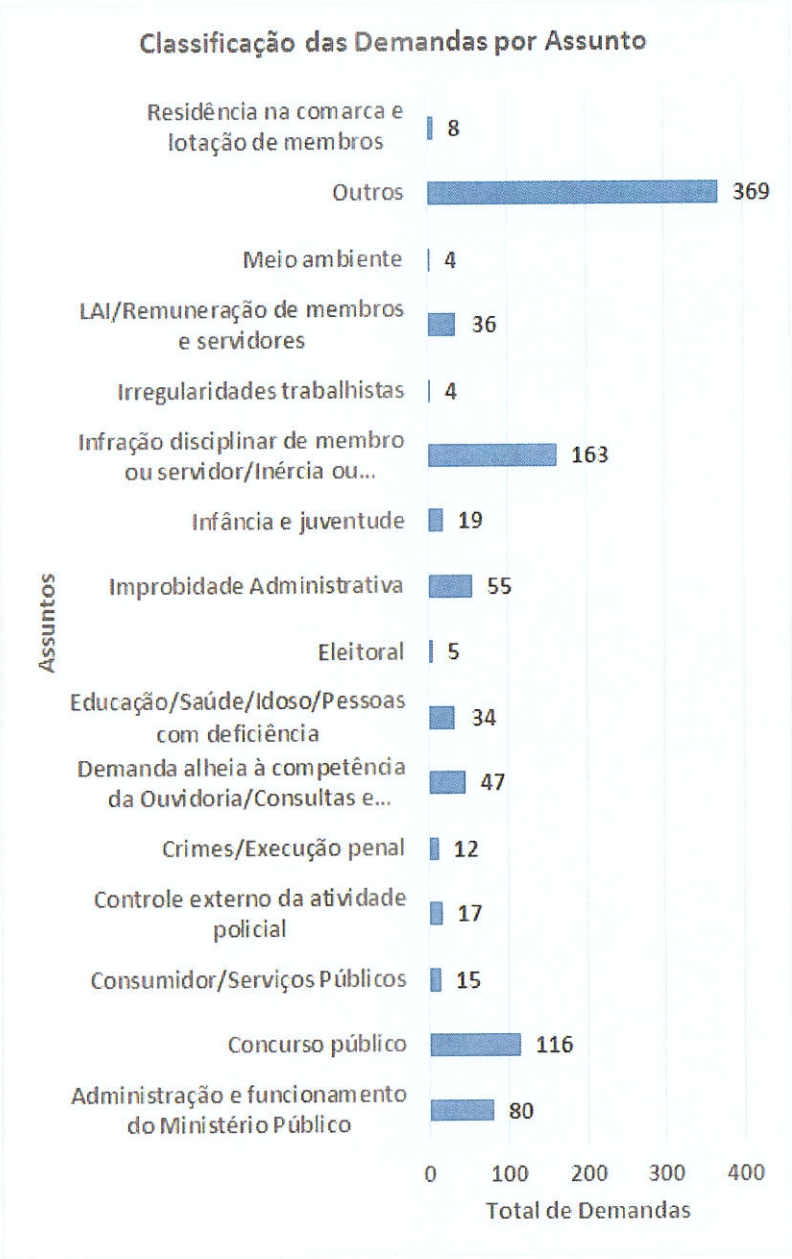
✓ No mês de junho, a Ouvidoria Nacional recebeu o maior número de manifestações; foram 217 (duzentas e dezessete). O mês de maio veio logo em seguida, com 191 (cento e noventa em uma) manifestações. Cabe ressaltar que foi realizada, no mês de abril, uma grande divulgação dos canais disponíveis, o que justificou essa crescente demanda por parte dos cidadãos aos serviços prestados pela Ouvidoria.



✓ Na classificação das solicitações por assunto, os questionamentos foram enquadrados, em sua maioria, na denominação "Outros", com 369 (trezentos e sessenta e nove) atendimentos. Frise-se que as classificações utilizadas pela Ouvidoria Nacional dizem respeito aos assuntos referentes à área finalística do Ministério Público brasileiro. Assim, todos os procedimentos relacionados à atividade-meio do Conselho Nacional do Ministério Público, por indefinição de classificação, recaem na categoria "Outros", tais como: dúvidas relacionadas ao Sistema Elo, orientações sobre consulta processual, solicitação de cópia de processos, localização de relatórios estatísticos, dentre outros.

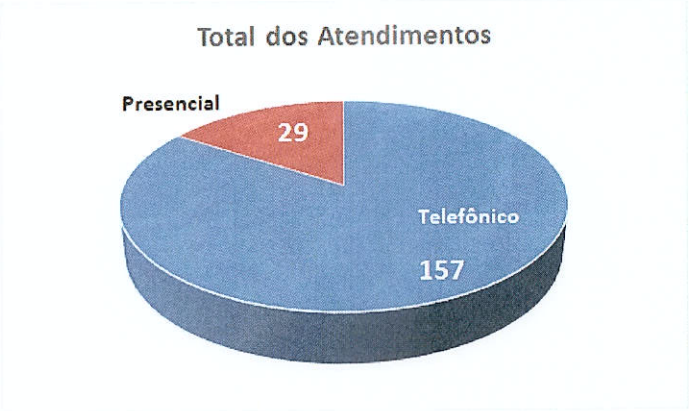
✓ Os cidadãos utilizam os serviços da Ouvidoria Nacional como forma de registrar denúncias como "Infração disciplinar de membro ou servidor/Inércia ou morosidade na atuação funcional" – esse assunto foi responsável por 163 (cento e sessenta e três) atendimentos.

✓ A categoria "Concurso Público" também mereceu destaque após a realização do 1º Concurso do CNMP, com 116 (cento e dezesseis) atendimentos.



3.2 – Atendimentos Presenciais e Telefônicos

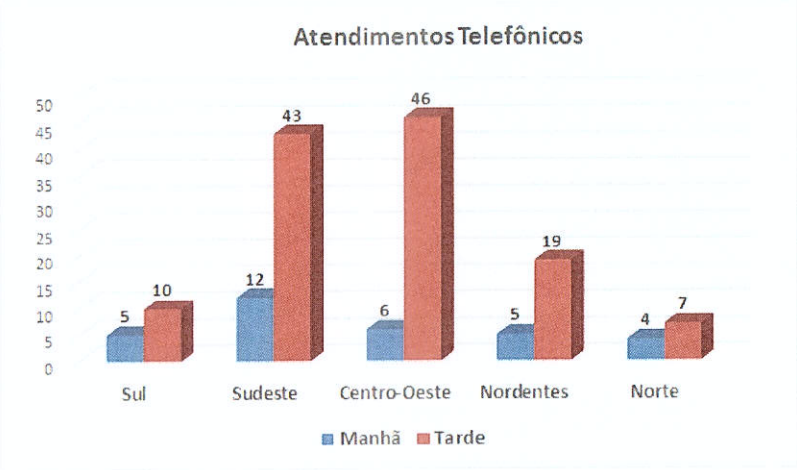
- ✓ No período de 15/2 a 15/8/2016, foram realizados 186 (cento e oitenta e seis) atendimentos; desses, 157 (cento e cinquenta e sete) foram telefônicos, e 29 (vinte e nove) foram presenciais.



- ✓ Dos atendimentos telefônicos, a região que mais procurou os serviços da Ouvidoria Nacional foi a Sudeste. Foram ao todo 55 (cinquenta e cinco) atendimentos. Na sequência está a região Centro-Oeste com 52 (cinquenta e dois) atendimentos.

- ✓ Boa parte dos contatos telefônicos são realizados no turno vespertino. Do total de 157 (cento e cinquenta e sete) ligações, 125 (cento e vinco) foram efetivadas a partir do meio dia, e apenas 32 (trinta e duas) foram recebidas pela manhã. Esse dado é justificável, tendo em vista que boa parte dos órgãos públicos no Distrito Federal iniciam seu funcionamento no período da tarde.

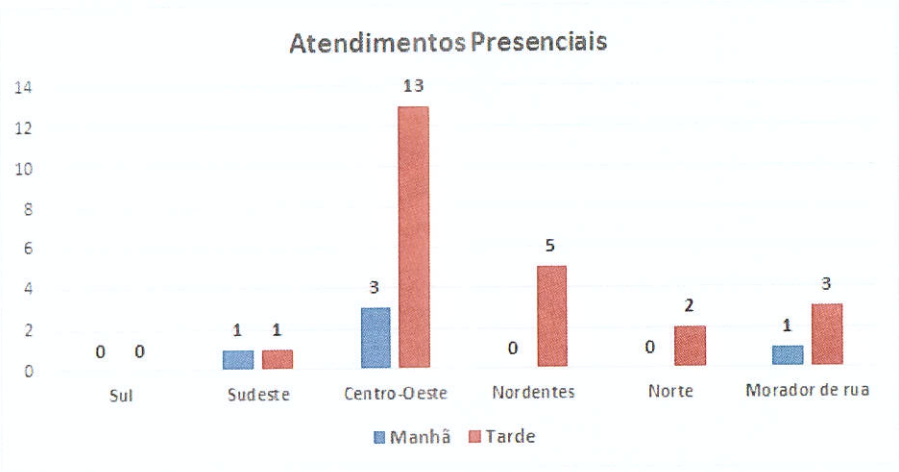
- ✓ A Ouvidoria Nacional não registra manifestações por telefone. O objetivo desse serviço é de orientar os cidadãos. Explicamos o procedimento correto para suas demandas serem processadas pelo Conselho Nacional do Ministério Público ou pelo Ministério Público de sua região, inclusive orientando sobre o contato com outros órgãos ou entidades quando não temos a competência para o recebimento da demanda.



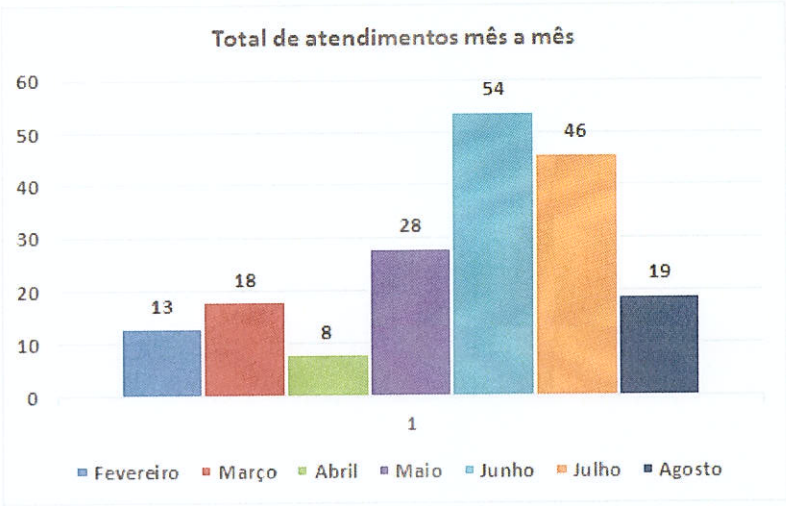
- ✓ Dos atendimentos presenciais, a Ouvidoria Nacional registrou um total de 29 (vinte e nove) atendimentos. Tendo em vista que a sede do Conselho Nacional do Ministério Público está localizada em Brasília/DF, deve-se salientar que a maioria das pessoas que procura o atendimento presencial seja da região Centro-Oeste, totalizando 16 (dezesseis) atendimentos. No entanto, mesmo com esse dificultador, registramos 5 (cinco) atendimentos de pessoas vindas da região Nordeste, 2 (duas) da região Sudeste e outras 2 (duas) da região Norte.

- ✓ Nos atendimentos presenciais, a Ouvidoria Nacional exerce seu papel de unidade responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

- ✓ Ao contrário dos atendimentos telefônicos, nos atendimentos presenciais recebemos as manifestações trazidas pelos cidadãos e damos o devido andamento quando a competência é do Conselho Nacional do Ministério Público. Quando não o é, indicamos o órgão ou entidade responsável por prestar a informação referente àquela demanda.



✓ No período em análise, registramos 4 (quatro) atendimentos a moradores de rua. Uma das demandas resultou na autuação de um Pedido de Providências, levado a julgamento Plenário na 15º Sessão Ordinária, em 9/8/2016

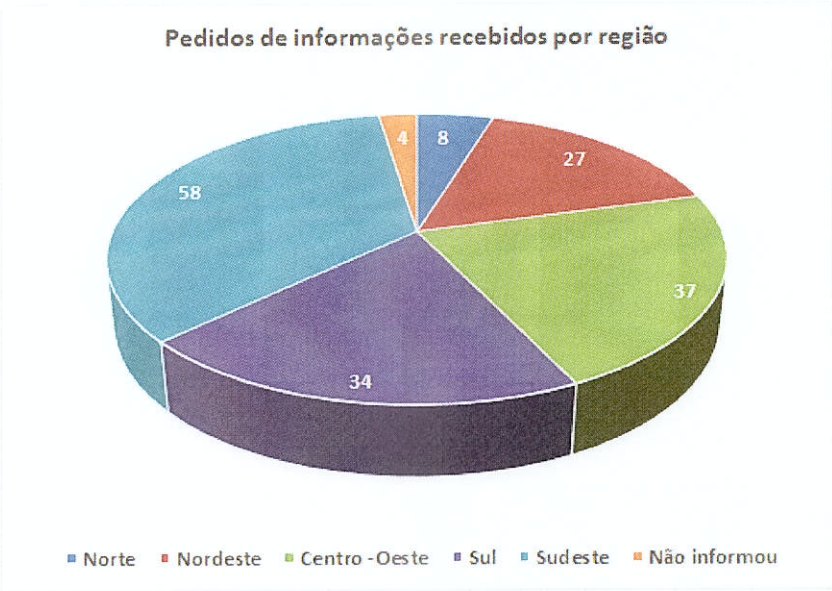


✓ Na análise do total de atendimentos realizados mês a mês, percebeu-se que, após a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional, o número de atendimentos presenciais e telefônicos vem aumentando de forma gradativa.

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

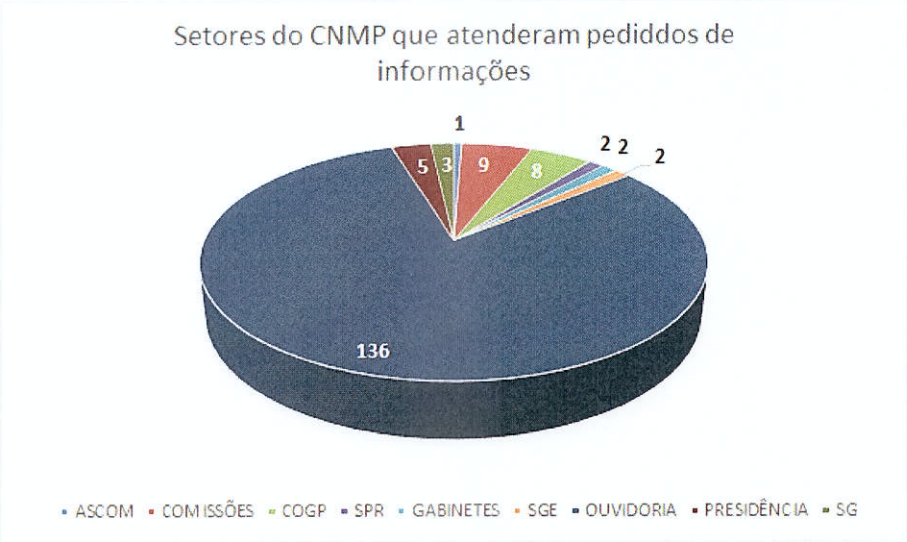
- ✓ Em obediência à Portaria CNMP-Presi nº 169, de 26 de setembro de 2012, é de competência da Ouvidoria Nacional fornecer estatísticas sobre os pedidos de informações recebidos.

- ✓ No período de 15/2 a 15/8/2016, foram realizados, por formulário de atendimento eletrônico, um total de 168 (cento e sessenta e oito) pedidos de informações ao CNMP. Desses, percebeu-se que a região Sudeste é a que mais solicita informações ao CNMP, sendo responsável por 58 (cinquenta e oito) pedidos; em seguida vem a região Centro-Oeste com 37 (trinta e sete) pedidos.



- ✓ Dos 168 (cento e sessenta e oito) pedidos recebidos, a Ouvidoria Nacional foi a unidade detentora de grande parte das informações solicitadas, finalizando 136 (cento e trinta e seis) atendimentos. Em geral, os questionamentos versam sobre como localizar algum ato normativo no Portal do CNMP e sobre as dúvidas a respeito do Sistema Elo. Também somos questionados quanto aos meios de contato existentes com as unidades ministeriais.

✓ As Comissões tiveram o maior número de questionamento, com 9 (nove) pedidos; logo em seguida vem a Coordenadoria de Gestão de Pessoas com 8 (oito) pedidos.



✓ 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 pelos setores demandados dentro do prazo previsto na mencionada norma.

✓ O tempo médio de resposta para cada pedido de informação realizado 15/2 a 15/8/2016 foi de 2,3 dias. A demanda que respondemos mais rapidamente utilizou 0,004 dias, o equivalente a 6 minutos e 27 segundos.

Número de solicitações	Tempo médio de resposta em dias	Menor tempo de resposta em dias	Maior tempo de resposta em dias
168	2,310	0,004	25,046

✓ Registramos apenas duas manifestações que ultrapassaram o prazo inicialmente dado pela LAI, que foi de 20 dias, para responder um pedido de acesso à informação. No entanto, vale ressaltar que a LAI também prevê a prorrogação de prazo por mais 10 dias justificáveis.

Atrasos e omissões praticados pelas unidades setoriais				
Identificador da solicitação	**Data da solicitação**	**Data do atendimento**	**Unidade setorial**	**Tempo de resposta em dias**
GLREGTG6GD	2016-05-10 22:33:18	2016-06-01 15:30:01	Secretaria-Geral	22
91EL182GQU	2016-05-20 13:13:46	2016-06-14 14:19:36	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	25

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.

A proposta de alteração 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, trimestralmente, 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.inistério 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.

Neste semestre finalizamos, além das atividades do cotidiano da Ouvidoria, (I) a "Ação Nacional – Integração e Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público", desenvolvida pela Ouvidoria Nacional em conjunto com todas Ouvidorias ministeriais, iniciada no 6º Congresso Brasileiro de Gestão do CNMP; (II) intensificamos a divulgação dos nossos canais de atendimento através da distribuição de cartazes publicitários enviados para todas as unidades do Ministério Público brasileiro, do Poder Judiciário federal, das Defensorias Públicas estaduais e do Poder Executivo municipal; (III) realizamos o curso de "Atendimento ao Público e Facilitação de Diálogos em Ouvidoria" destinado ao aperfeiçoamento funcional de 33 servidores lotados em 22 Ouvidorias do Ministério Público. Os resultados dessas ações foram evidenciados por intermédio dos dados estatísticos dos atendimentos prestados pela Ouvidoria Nacional aos cidadãos neste período, comprovando que os esforços na busca pela melhoria dos serviços oferecidos à sociedade estão sendo reconhecidos gradativamente.

Brasília-DF, 19 de agosto de 2016.

SÉRGIO RICARDO DE SOUZA
Ouvidor Nacional do Ministério Público