COMO FAZER SUA MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO

CNMP
Conselho Nacional do Ministério Público

SUMÁRIO

04.
APRESENTAÇÃO

05.
OUVIDORIA NACIONAL?

06.
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

07.
CANAIS DE ATENDIMENTO

08.
COMO ELABORAR SUA MANIFESTAÇÃO

09.
ESCUTA QUALIFICADA

10.
CANAIS ESPECIALIZADOS

12.
CICLO DA MANIFESTAÇÃO

13.
FLUXO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

13.
PRAZOS

14.
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CARTILHA - COMO FAZER SUA MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA NACIONAL

© CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, 2020 SETOR DE ADMINISTRAÇÃO FEDERAL SUL – SAFS, QUADRA 2, LOTE 3 BRASÍLIA, DF BRASIL CEP 70.070-600

IDEALIZAÇÃO

IVANA LÚCIA FRANCO CEI, CONSELHEIRA E OUVIDORA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

ORGANIZAÇÃO

MARCELO MOREIRA DOS SANTOS, MARIANA ZANATTA DÓRIA E ALESSANDRA MEIRELES DA SILVA

REVISÃO E PROJETO GRÁFICO

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

B823 Conselho Nacional do Ministério Público (Brasil).
Como fazer sua manifestação : Ouvidoria Nacional do Ministério Público / Conselho Nacional do Ministério Público – Brasília: CNMP, 2025.
16 p. il.

ISBN (versão digital): 978-65-83579-05-8

1. Conselho Nacional do Ministério Público. 2. Ouvidoria Nacional. 3. Cidadania. 4. Manifestação. 5. Canal de atendimento. 6. Escuta qualificada. 7. Direitos Fundamentais. 8. Ministério Público brasileiro, atuação. I. Título. II. Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

CDD – 341.413

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do CNMP

OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Mensagem da Ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei

A OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO EXISTE PARA OUVIR VOCÊ. NOSSO PAPEL É RECEBER SUAS MANIFESTAÇÕES, ENTENDER SUAS NECESSIDADES E GARANTIR QUE CHEGUEM AO LUGAR CERTO, SEMPRE COM RESPEITO, TRANSPARÊNCIA E COMPROMISSO COM A CIDADANIA. **QUEREMOS QUE CADA PESSOA SE SINTA ACOLHIDA E TENHA A CERTEZA DE QUE SUA VOZ FAZ DIFERENÇA.**

ESTA CARTILHA FOI PREPARADA PARA MOSTRAR, DE FORMA SIMPLES E CLARA, COMO FAZER SUA MANIFESTAÇÃO. AQUI VOCÊ ENCONTRARÁ ORIENTAÇÕES PRÁTICAS, OS CANAIS DISPONÍVEIS E EXEMPLOS QUE PODEM AJUDAR NO MOMENTO DO REGISTRO. **SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA MELHORAR OS SERVIÇOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO E APROXIMAR CADA VEZ MAIS A INSTITUIÇÃO DA SOCIEDADE.**

IVANA LÚCIA FRANCO CEI
Ouvidora Nacional do Minsitério Público

OUVIDORIA NACIONAL

A OUVIDORIA NACIONAL É O **CANAL QUALIFICADO ENTRE A SOCIEDADE E O MINISTÉRIO PÚBLICO, NA PROMOÇÃO DA ESCUTA ATIVA, TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ**, TRANSFORMANDO AS MANIFESTAÇÕES EM SUBSÍDIOS QUE FORTALECEM A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO E CONTRIBUEM PARA A DEFESA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS.

OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO

Manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares.

SUGESTÃO

Proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados.

ELOGIO

Satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares.

CRÍTICA

Manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares.

REPRESENTAÇÃO

Manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação (Redação dada pela Resolução nº 180/2017).

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Formulário eletrônico

Clique aqui

https://www.cnmp.mp.br/portal/ouvidoria

Telefone

(61) 3315-9468 / 3315-9467

WhatsApp

(61) 3366-9229

E-mail

ouvidoria@cnmp.mp.br

Carta

Setor de Administração Federal Sul – SAFS, Quadra 2, Lote 3, Edifício Adail Belmonte, Brasília-DF

Presencial

13h às 19h

Setor de Administração Federal Sul – SAFS, Quadra 2, Lote 3, Edifício Adail Belmonte, Brasília-DF

COMO ELABORAR SUA MANIFESTAÇÃO

O QUÊ ACONTECEU?
SEJA CLARO E OBJETIVO AO DESCREVER OS FATOS.

QUEM?
INDIQUE QUEM (PESSOA OU ÓRGÃO) TERIA VIOLADO SEUS DIREITOS.

QUANDO E ONDE?
REGISTRE O DIA, MÊS E ANO EM QUE O FATO ACONTECEU.
SE NÃO SOUBER PRECISAR, INDIQUE UMA DATA APROXIMADA.

HÁ PROVAS? SEMPRE QUE POSSÍVEL ANEXE VÍDEOS, FOTOS E DOCUMENTOS QUE COMPROVEM A SITUAÇÃO. ISSO PODE AJUDAR EM CASO DE FUTURA INVESTIGAÇÃO.

ESCUTA QUALIFICADA

A EQUIPE DA OUVIDORIA NACIONAL É FORMADA POR PROFISSIONAIS CAPACITADOS PARA GARANTIR UM **ATENDIMENTO QUALIFICADO, BASEADO NA ESCUTA ATIVA E NO RESPEITO AOS CIDADÃOS**. CADA MANIFESTAÇÃO É TRATADA COM **SERIEDADE E CUIDADO, DE FORMA A ASSEGURAR UM ACOLHIMENTO SEGURO, HUMANIZADO E RESPONSÁVEL**, QUE FORTALECE A CONFIANÇA DA SOCIEDADE NO MINISTÉRIO PÚBLICO E CONTRIBUI PARA A PROTEÇÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS.

CANAIS ESPECIALIZADOS

Ouvidoria das Mulheres

A OUVIDORIA DAS MULHERES É UM **CANAL ESPECIALIZADO DA OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DESTINADO A RECEBER MANIFESTAÇÕES SOBRE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E DE GÊNERO**. COM EQUIPE CAPACITADA PARA OFERECER **ACOLHIMENTO QUALIFICADO, O CANAL ASSEGURA ESCUTA SENSÍVEL, SIGILO E SEGURANÇA**, ORIENTANDO SOBRE DIREITOS E ENCAMINHANDO AS DEMANDAS DE FORMA RESPONSÁVEL. SEU PROPÓSITO É **FACILITAR O ACESSO DAS MULHERES À INFORMAÇÃO E AO APOIO INSTITUCIONAL, FORTALECENDO A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA PROTEÇÃO DE SUA DIGNIDADE E DE SEUS DIREITOS**.

CANAIS ESPECIALIZADOS

A OUVIDORIA DE COMBATE À VIOLÊNCIA POLICIAL É UM **CANAL ESPECIALIZADO DA OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO PARA RECEBER MANIFESTAÇÕES SOBRE ABUSOS, ILEGALIDADES OU EXCESSOS PRATICADOS POR AGENTES DE SEGURANÇA PÚBLICA**. O CANAL REFORÇA O EXERCÍCIO DO CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL, OFERECENDO À SOCIEDADE UM **ESPAÇO SEGURO PARA RELATAR SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA. AS MANIFESTAÇÕES SÃO TRATADAS COM RIGOR TÉCNICO E IMPARCIALIDADE, SENDO GARANTIDO O SIGILO QUANDO SOLICITADO**, DE MODO A ASSEGURAR A APURAÇÃO ADEQUADA E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS.

Sua denúncia pode ser sigilosa
NÃO TENHA MEDO

OUVIDORIA
Combate à Violência Policial

ATENDIMENTO
Telefone e Whatsapp (61) 3366-9229

CICLO DA MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO

1 RECEBIMENTO

2 ANÁLISE

3 ENCAMINHAMENTO

4 RESPOSTA

FLUXO – PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

1 PROTOCOLO

O cidadão pode formalizar seu pedido de informação por meio de diversos canais da Ouvidoria Nacional. No pedido, o solicitante deve especificar claramente a informação desejada.

2 ANÁLISE

A Ouvidoria Nacional, ao receber o pedido, realiza uma análise inicial para verificar se a solicitação é clara, específica e se se enquadra no direito de acesso à informação pública. Caso seja necessária alguma complementação ou ajuste no pedido, o cidadão pode ser orientado a fornecer mais detalhes.

3 ENCAMINHAMENTO

Após a análise inicial, a Ouvidoria Nacional encaminha o pedido à unidade ou setor competente para tratar do tema ou da informação solicitada. A unidade responsável será aquela que possui a guarda ou a responsabilidade sobre a informação requerida.

4 RESPOSTA

A unidade competente deverá, no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa), responder à Ouvidoria Nacional se a informação solicitada pode ser fornecida ou, caso haja algum impedimento, apresentar as razões para eventual negativa, como sigilo ou restrição legal.

5 RECURSO

Se o pedido for negado, total ou parcialmente, o solicitante tem o direito de recorrer da decisão no prazo de 10 dias.

PRAZOS

LEI Nº 13.460/2017

Estabelece que o prazo de resposta às manifestações dos(as) usuários(as) é de 30 dias corridos, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que haja justificativa expressa.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011)

Para pedidos de informação:

- 20 dias para resposta,
- prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

RESOLUÇÃO CNMP Nº 309/2025 – ART. 8º

Prazo de 30 dias para informar à Ouvidoria-Geral as providências iniciais.
As providências finais devem ser comunicadas diretamente ao manifestante, com ciência à Ouvidoria-Geral, também em 30 dias.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

APÓS OS ATENDIMENTOS, A OUVIDORIA NACIONAL DISPONIBILIZA UMA PESQUISA DE SATISFAÇÃO OPCIONAL. **SUA PARTICIPAÇÃO É IMPORTANTE PARA QUE POSSAMOS IDENTIFICAR MELHORIAS E GARANTIR UM SERVIÇO CADA VEZ MAIS EFICIENTE E ACESSÍVEL**.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ!
SUA VOZ FORTALECE O MINISTÉRIO PÚBLICO

Presença do Ministério Público na sociedade: um direito fundamental.

OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO