

**CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO
DOS ESTADOS E DA UNIÃO - CNOMP**

**Diagnóstico das Ouvidorias do Ministério
Público dos Estados e da União**

GESTÃO 2018/2019

Até a Causa Mais Justa

Diagnóstico das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União

▶ **Período da Pesquisa:** Julho a agosto de 2018.

▶ **Primeira Revisão:** Março de 2019.

▶ **Segunda Revisão:** Maio de 2019.

▶ **Órgãos Respondentes (30 unidades) :** MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT e MPTO.

Ata de Comissão Mista

- ETAPA 1 -

QUANTO AO OUVIDOR

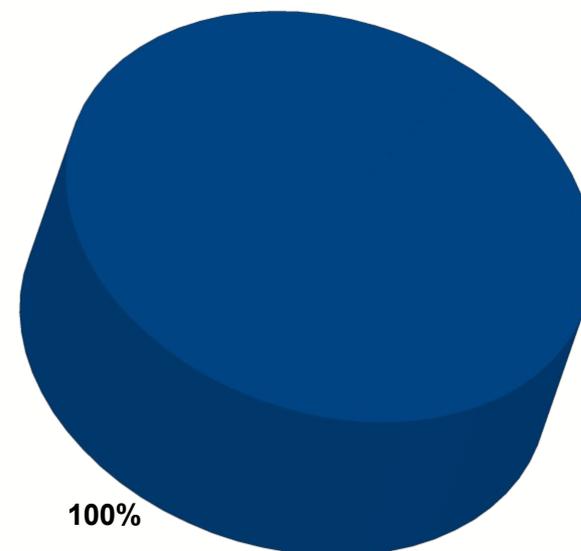
Até de Causa mais Segura

CNOMP

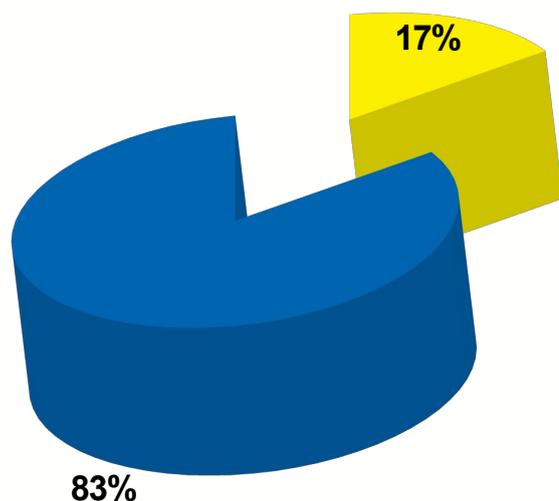
Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União

1.1. Há lei ou ato normativo interno para a escolha do Ouvidor?

Sim	30	100%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	0	0%	-----



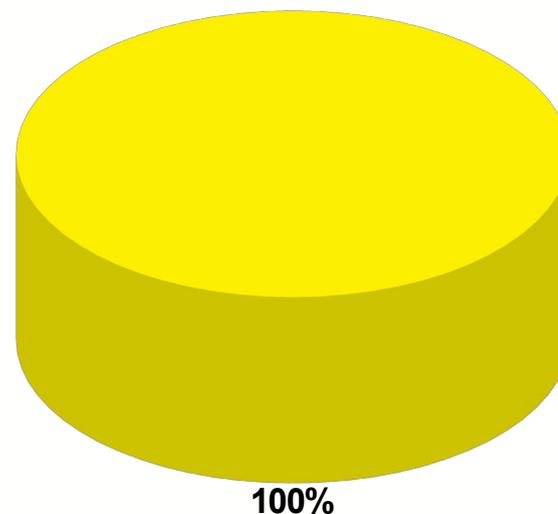
1.2. Existe lei ou ato normativo interno para a escolha do Ouvidor Substituto, Vice-Ouvidor, Sub-Ouvidor ou outra nomenclatura que o valha?



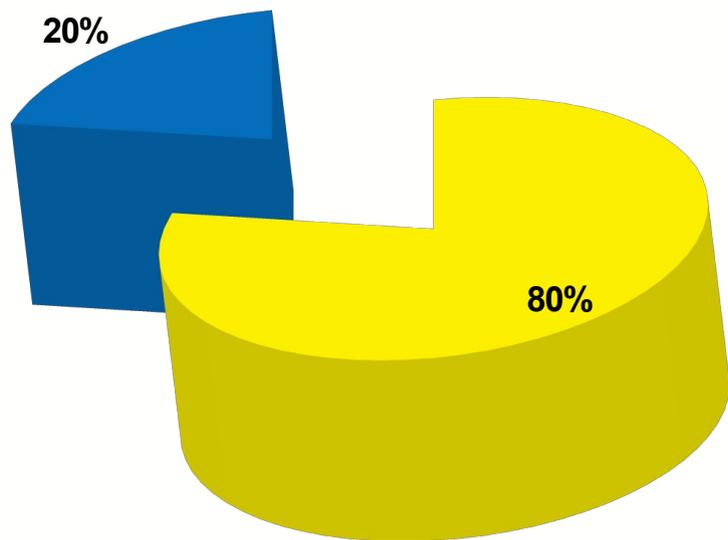
Sim	25	83%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPM, MPMA, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	5	17%	MPAM, MPF, MPMG, MPMS, MPPR

1.3. O Ouvidor tem assento no Conselho Superior do Ministério Público como membro nato?

Sim	0	0%	-----
Não	30	100%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



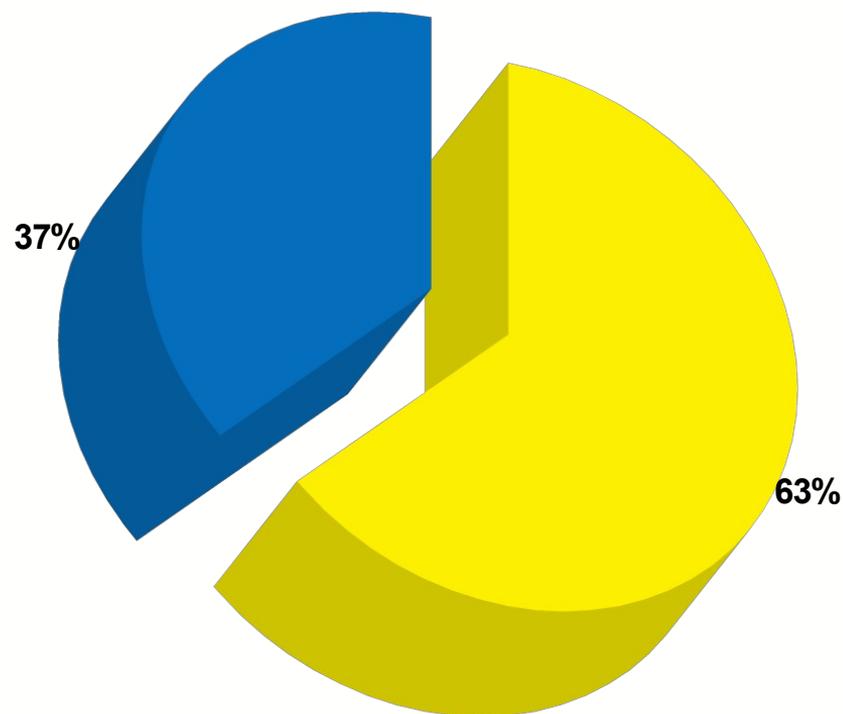
1.4. O Ouvidor participa das reuniões do Conselho Superior do Ministério Público só para prestar os informes necessários?



Sim	6	20%	MPAP, MPDFT, MPM, MPMA, MPPR, MPRN
Não	24	80%	MPAC, MPAL, MPAM, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPGO, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.

Até de Casa mais Orgânica

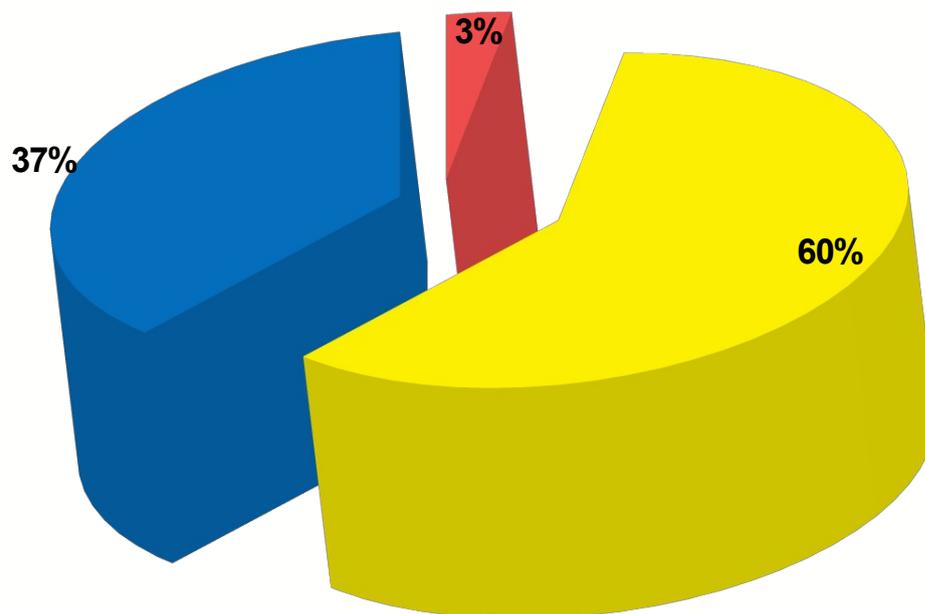
1.5. Há lei ou ato normativo interno que impeça o Ouvidor de exercer cargos ou funções na Administração Superior ou candidatar-se a qualquer outro cargo eletivo na Instituição, por um determinado período, após o fim do mandato?



Sim	11	37%	MPAC, MPCE, MPMA, MPMG, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRO, MPSC, MPSP, MPT.
Não	19	63%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPRN, MPRR, MPRS, MPSE, MPTO.

Até de Casa mais Orgânica

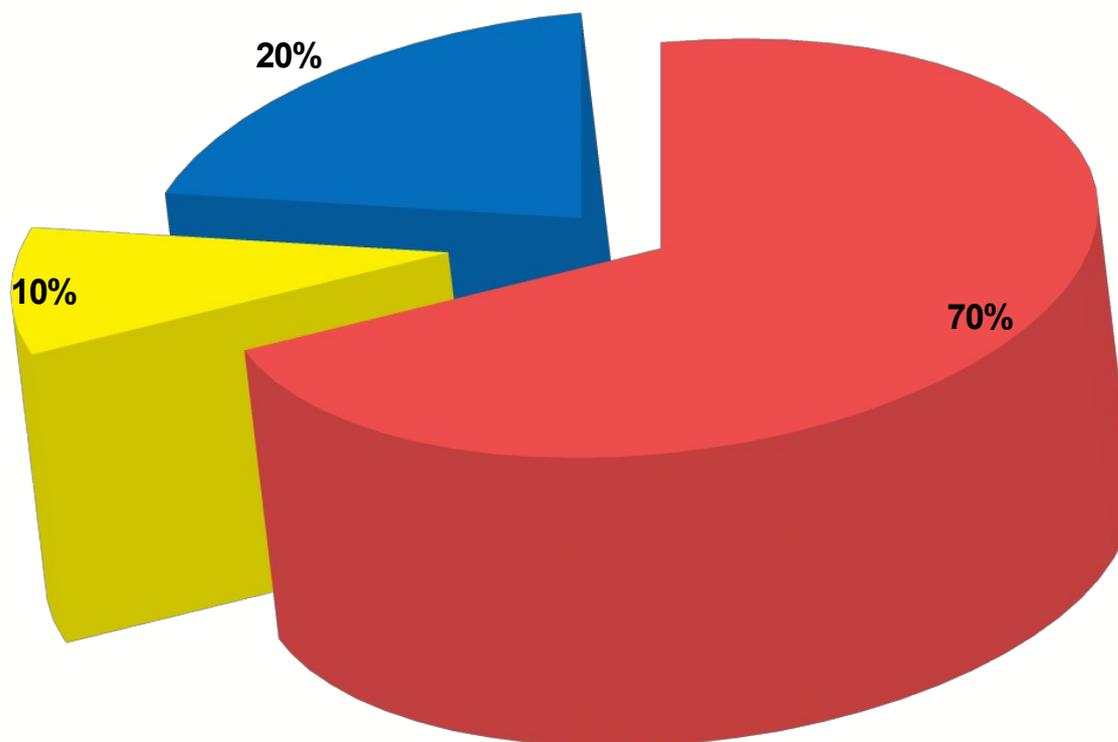
1.6. O Ministério Público de sua unidade federada possui lei ou ato normativo interno que imponha prazo de renúncia ao cargo de Procurador-Geral de Justiça, Subprocurador-Geral, Corregedor-Geral, Subcorregedor-Geral ou integrante do Conselho Superior do Ministério Público para que o membro possa concorrer ao cargo de Ouvidor?



Sim	11	37%	MPBA, MPCE, MPES, MPMA, MPPB, MPPE, MPPR, MPRO, MPSC, MPSP, MPTO.
Não	18	60%	MPAC, MPAM, MPAP, MPDFT, MPF, MPGO, MPM, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRR, MPRS, MPSE, MPT.
Não respondeu	1	3%	MPAL

Ata de Comissão

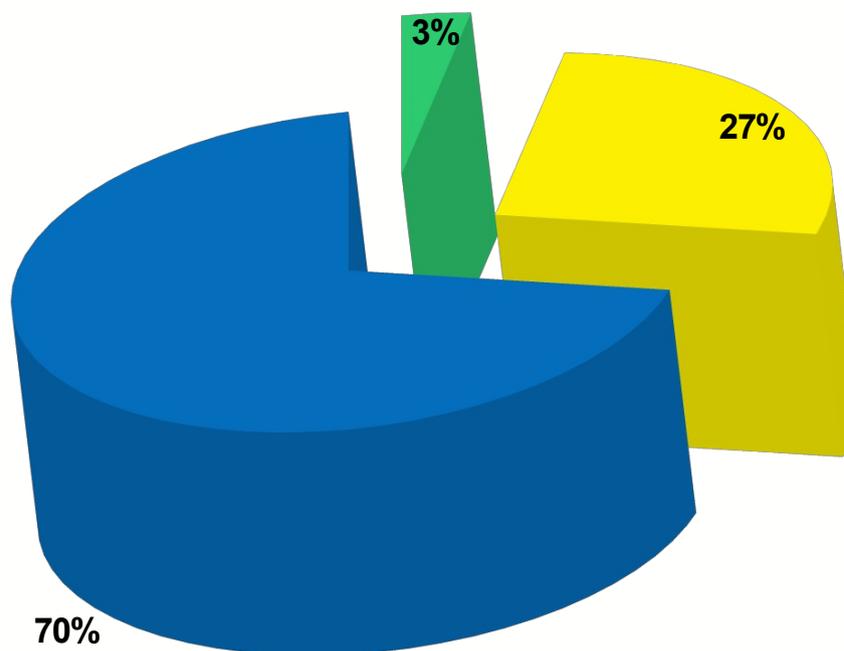
1.7. Qual a forma de investidura no cargo?



Nomeação direta do Procurador-Geral de Justiça	6	20%	MPF, MPMG, MPMT, MPPI, MPRJ, MPRS.
Eleição pela Categoria/ classe	3	10%	MPPB, MPPE, MPRN
Escolha por eleição no Colegiado	21	70%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPMGO, MPM, MPMA, MPMS, MPPA, MPPR, MPRO, MPRR, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.

Até de Casa mais Digital

1.8. O Ouvidor acumula as atribuições de Ouvidor com as funções de órgão de execução ou tem exclusividade?

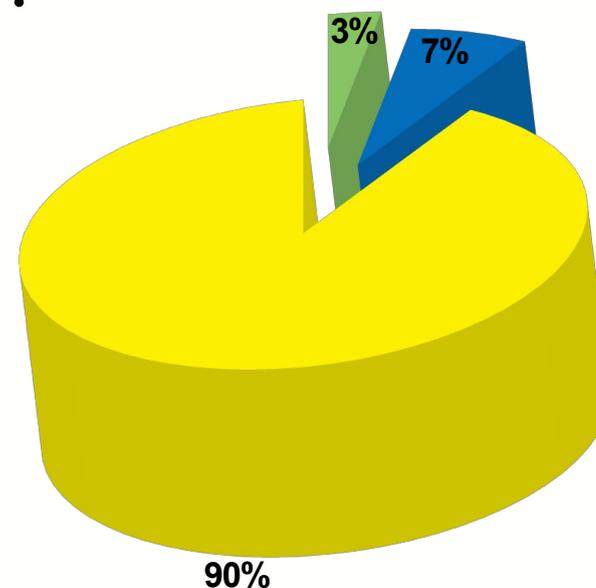


Acumula	21	70%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPI, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPTO.
Tem exclusividade	8	26,7%	MPBA, MPMG, MPPA, MPPB, MPPE, MPPR, MPRJ, MPSP.
50% dos processos são distribuídos para o Ouvidor; participa de todas as sessões	1	3,3%	MPT.

Até de Casa mais Orgânica

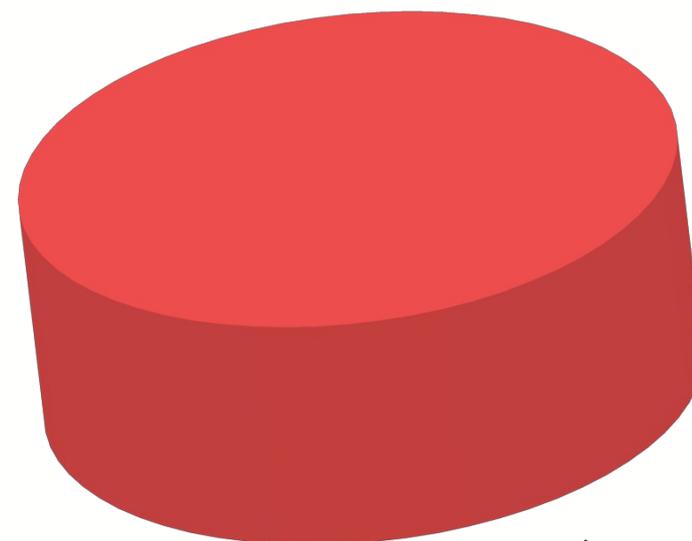
1.9. É permitida a recondução ao cargo de Ouvidor?

Sim	27	90%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Prejudicado, Ouvidor é função de confiança do PGJ	01	3%	MPRJ.
Não	02	7%	MPCE,MPRN



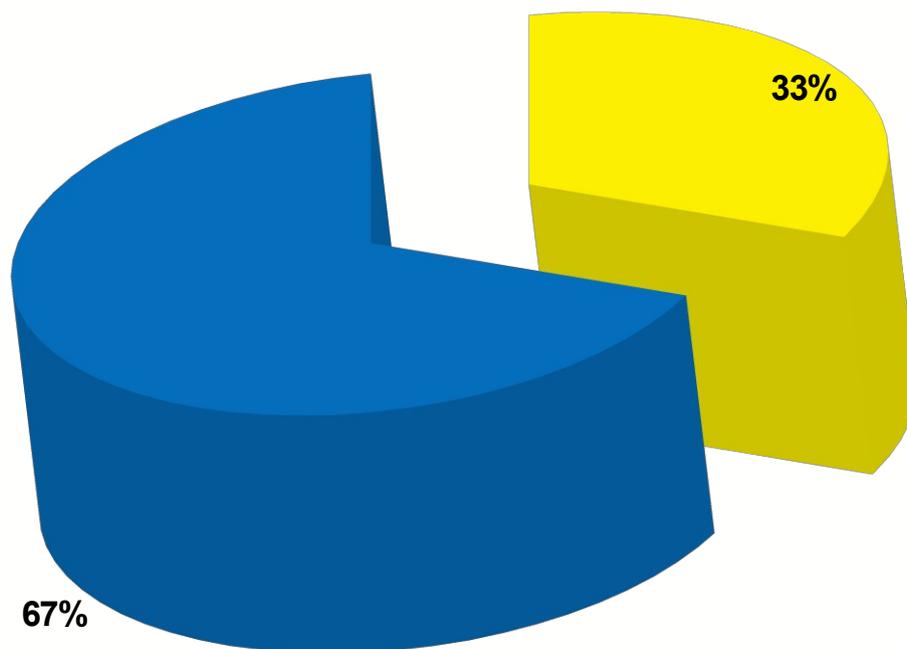
Se sim, quantas vezes?

Uma vez	27	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
----------------	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Até de Casa 100% Digital

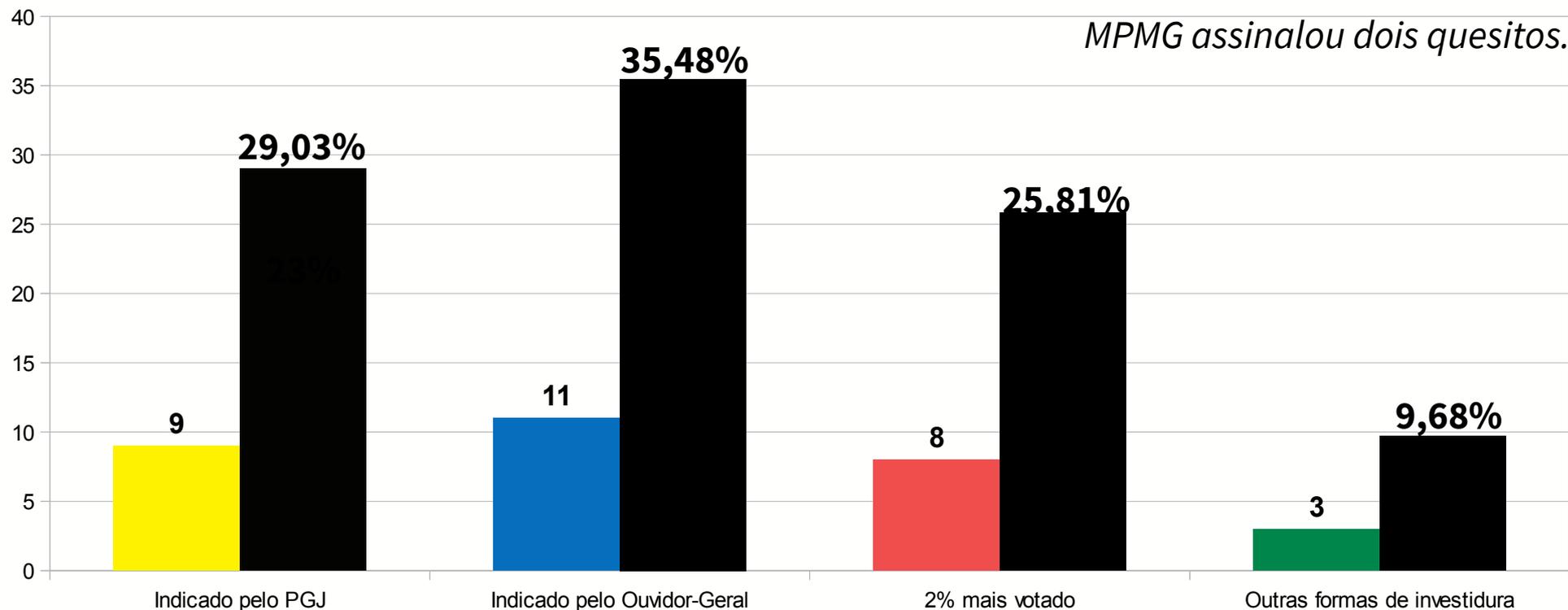
1.10. Há previsão em lei ou ato normativo interno de gratificação para o cargo?



Sim	20	67%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPMGO, MPMA, MPMT, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPSC, MPSE, MPTO.
Não	10	33%	MPDFT, MPF, MPM, MPMG, MPMS, MPPA, MPRJ, MPRS, MPSP, MPT

Ata de Comissão

1.11. Como é a forma de investidura do Ouvidor Substituto (ou outra nomenclatura que o valha)?



Indicado pelo Procurador-Geral	9	29,03%	MPAC, MPF, MPMG, MPMS, MPMT, MPPI, MPRJ, MPRS, MPT.
Indicado pelo Ouvidor-Geral	11	35,48%	MPAL, MPAP, MPCE, MPES, MPM, MPMG, MPPB, MPPE, MPRR, MPSC, MPTO.
2% mais votado	8	25,81%	MPAM, MPBA, MPDFT, MPPR, MPRN, MPSE, MPSP, MPPA.
Outras formas de investidura	3	9,68%	MPGO, MPMA, MPRO.

Ata de Comissão

- ETAPA 2 -

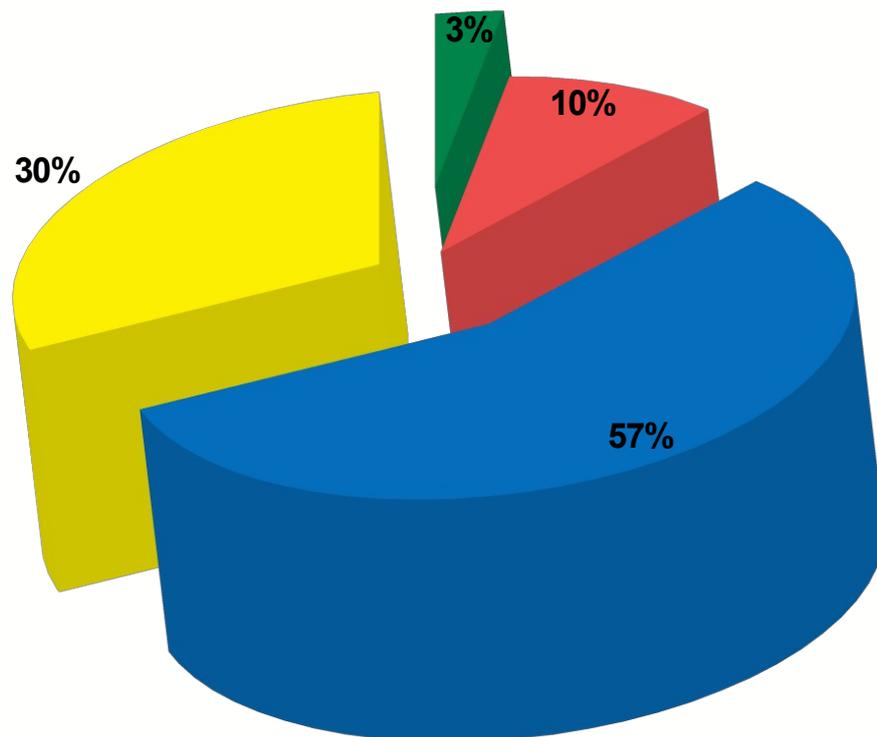
QUANTO À ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Ata de Comissão

CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União

2.1. Quanto à estrutura administrativa do Ministério Público, a Ouvidoria integra a instituição como:



Órgão da Administração Superior	9	30%	MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPMG, MPPB, MPT.
Órgão Auxiliar	17	57%	MPAC, MPAL, MPAM, MPBA, MPMA, MPM, MPMS, MPMT, MPPA, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPSC, MPSE, MPSP.
Outra posição	3	10%	MPRN, MPRS, MPTO.
Não há posicionamento na estrutura administrativa do órgão.	1	3%	MPPR.

Até de Causa mais Orgânica

2.2. A estrutura física é adequada para o funcionamento do órgão?

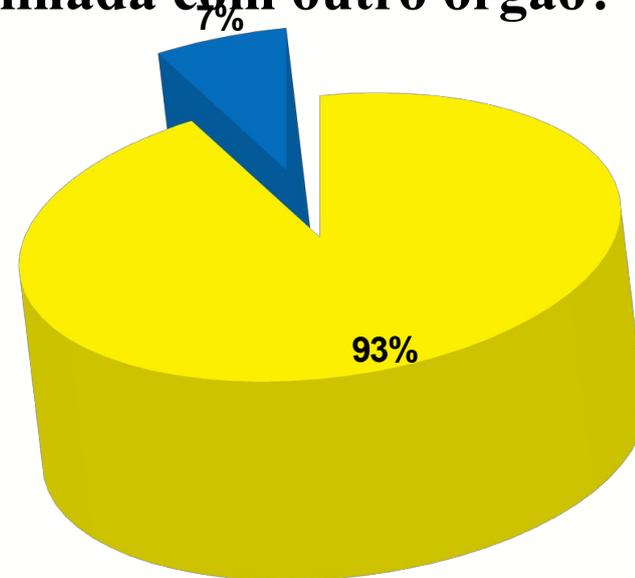


Sim	20	67%	MPAC, MPAP, MPBA, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	10	33%	MPAL, MPAM, MPCE, MPDFT, MPES, MPPA, MPPB, MPRO, MPRR, MPTO.

Até de Casa mais Digital

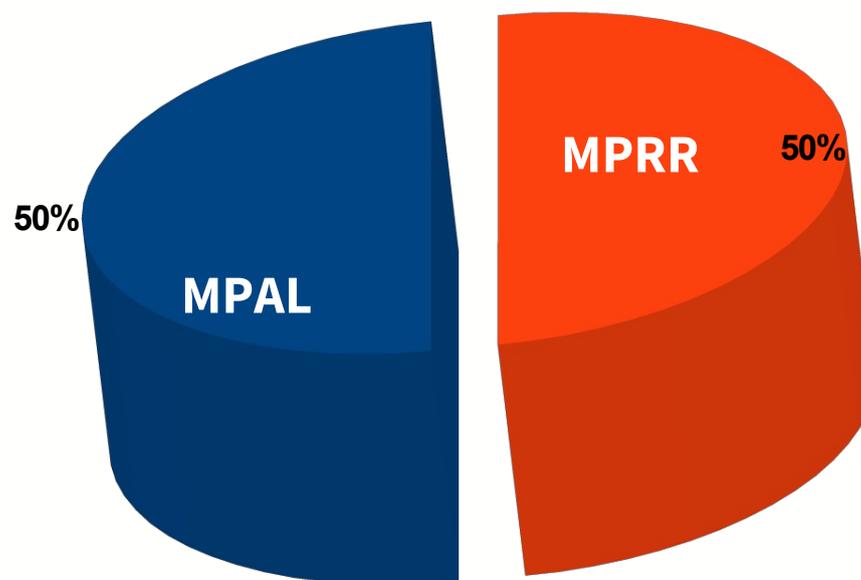
2.3. A estrutura física da Ouvidoria é compartilhada com outro órgão?

Sim	02	7%	MPAL, MPRR
Não	28	93%	MPAC, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



Se sim, compartilhada com:

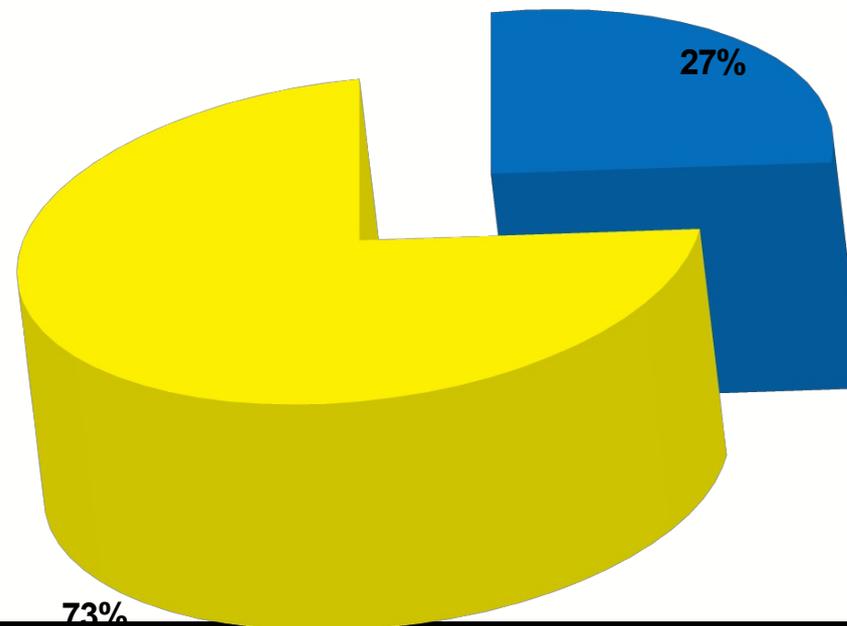
- Controladoria 1
- Gabinete do PGJ 1



Até de Casa mais Orgânica

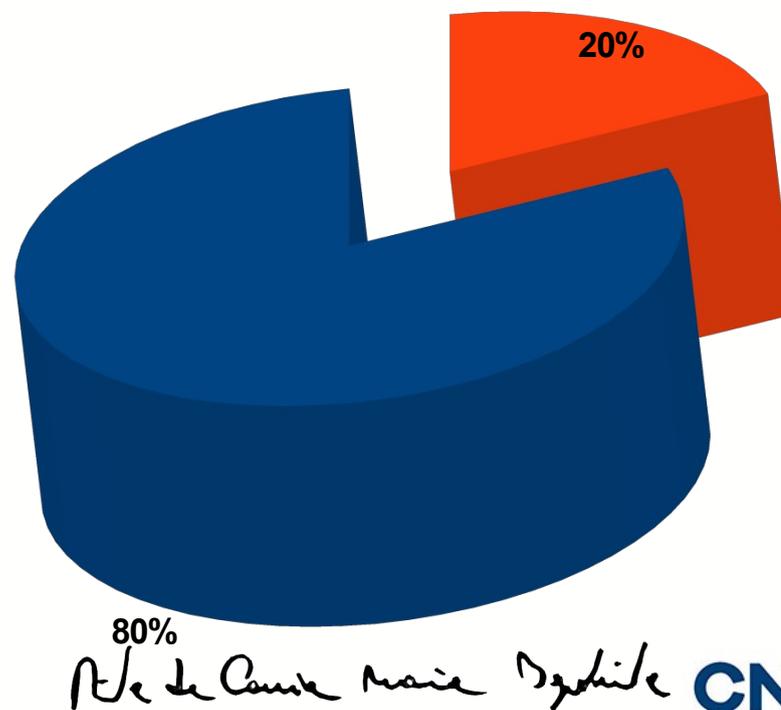
2.4. Os equipamentos são suficientes para atender à demanda da Ouvidoria?

Sim	22	73%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPM, MPMS, MPMT, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	8	27%	MPAM, MPCE, MPDFT, MPMA, MPMG, MPPA, MPPB, MPPI.



2.5. O mobiliário é suficiente e adequado?

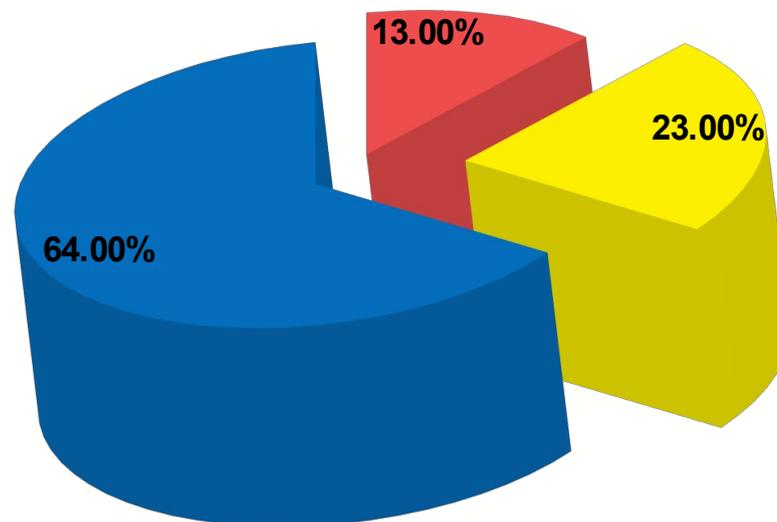
Sim	24	80%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	6	20%	MPAM, MPCE, MPMG, MPPA, MPPB, MPPR.



80%
Até de Casa mais Orgânica

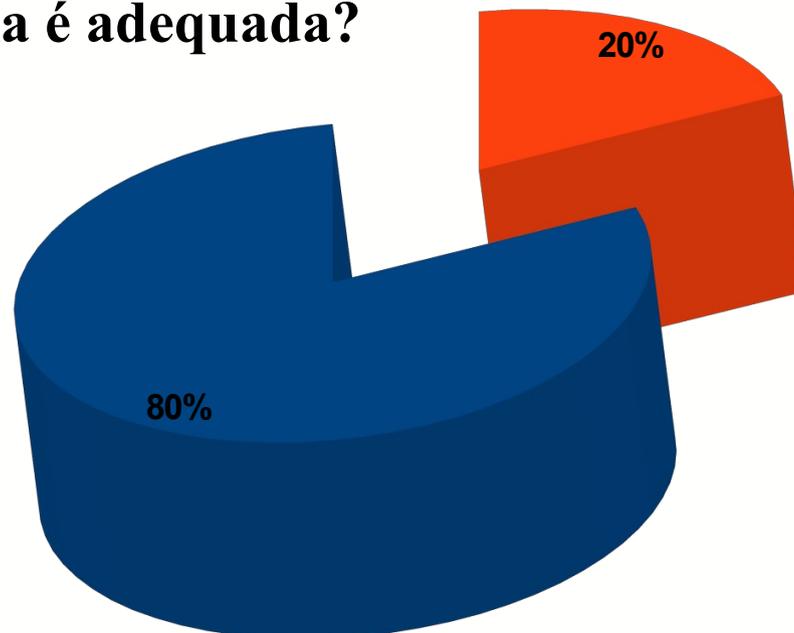
2.6. O espaço disponibilizado para atendimento do usuário é compatível?

Sim	19	64%	MPAC, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPF, MPGO, MPM, MPMG, MPMS, MPMT, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPT.
Não	7	23%	MPCE, MPES, MPMA, MPPA, MPPB, MPRR, MPTO.
Não existe espaço exclusivo para o usuário	4	13%	MPAL, MPPI, MPRO, MPSP.

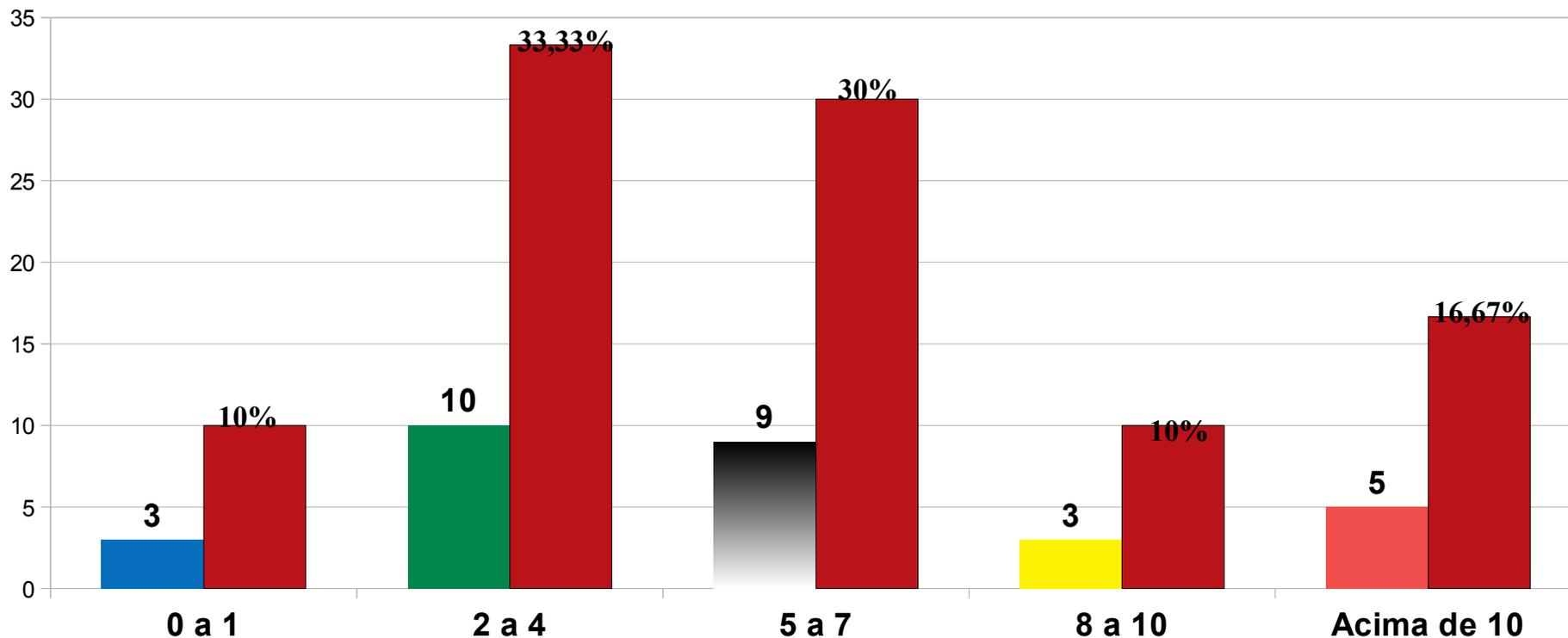


2.7. De forma geral, a estrutura da Ouvidoria é adequada?

Sim	24	80%	MPAC, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, , MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	6	20%	MPAL, MPCE, MPPB, MPRO, MPRR, MPTO.



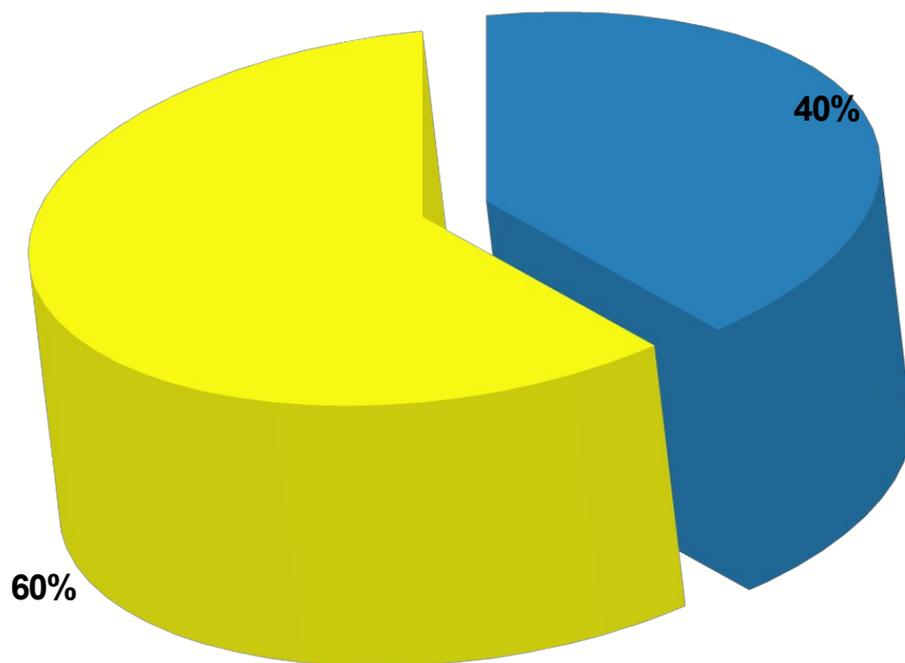
2.8. Quantos colaboradores trabalham na Ouvidoria, excetuando-se o Ouvidor-Geral e o Substituto (ou outra nomenclatura que o valha)?



0 a 1	3	10%	MPAL, MPPB, MPM
2 a 4	10	33,33%	MPAC, MPCE, MPMS, MPPE, MPPI, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPTO.
5 a 7	9	30%	MPAP, MPES, MPMGO, MPMT, MPPR, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
8 a 10	3	10%	MPBA, MPMA, MPPA.
Acima de 10	5	16,67%	MPAM, MPDFT, MPMG, MPF, MPRJ.

Até de Casa mais Orgânica

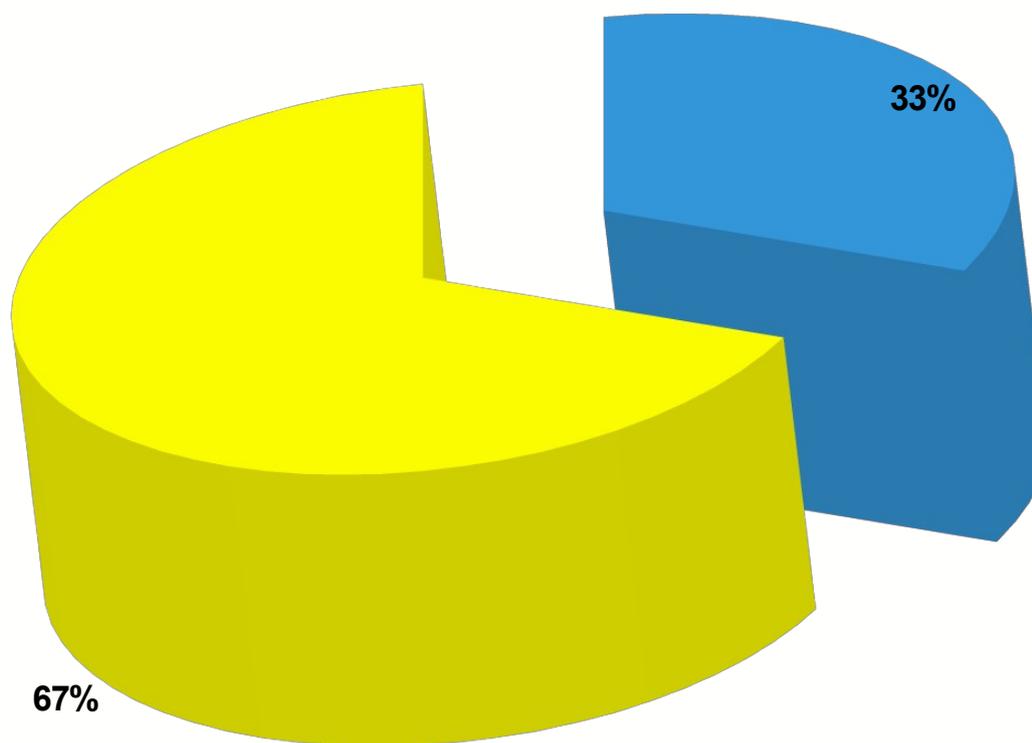
2.9. O quantitativo de colaboradores é suficiente para a realização dos serviços do órgão?



Sim	18	60%	MPAC, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPMGO, MPMG, MPMS, MPMT, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	12	40%	MPAL, MPAM, MPCE, MPDFT, MPM, MPMA, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPRN, MPTO.

Até de Causa mais Rápido

2.10. Os servidores da Ouvidoria recebem treinamento?



Sim	20	67%	MPAC, MPAM, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPI, MPRJ, MPRO, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	10	33%	MPAL, MPAP, MPCE, MPPB, MPPE, MPPR, MPRN, MPRR, MPRS, MPTO.

Até de Causa mais Orgânica

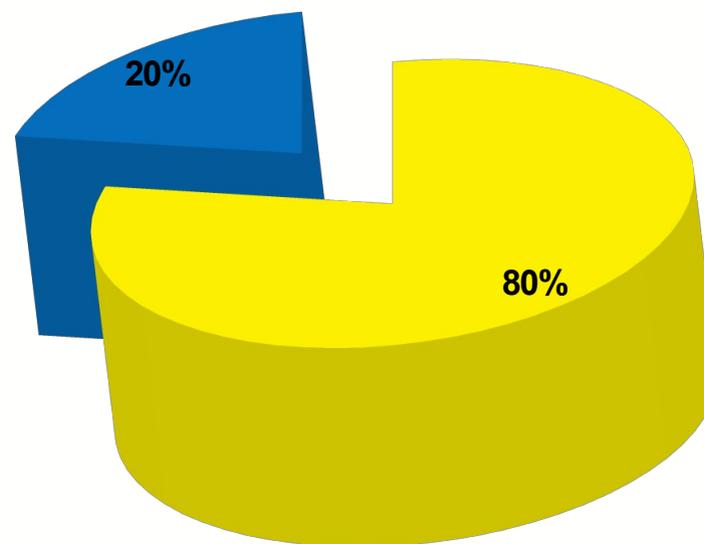
2.11. Quanto aos integrantes da Ouvidoria, quais destes fazem parte do quadro do órgão?

Promotor de Justiça, excetuando-se o (a) Ouvidor(a). Quantos?	4	13,33%	MPCE (2), MPPE (1), MPRJ (1), MPRO (1).
Servidor efetivo. Quantos?	26	87%	MPAL (1), MPAM (11), MPAP (2), MPBA (8), MPCE (2), MPDFT (14), MPES (2), MPF (12), MPGO (2), MPM (1), MPMA (2), MPMS (3), MPMT (2), MPPA (3), MPPB (1), MPPE (4), MPPI (2), MPPR (1), MPRJ (9), MPRN (1), MPRO (1), MPSC (3), MPSE (1), MPSP (5), MPT (2), MPTO (2).
Comissionado. Quantos?	19	63%	MPAC (4), MPAP (2), MPBA (1), MPES (1), MPF (1), MPGO (1), MPMA (3), MPMG (1), MPMS (1), MPMT (2), MPPA (1), MPPE (2), MPPR (1), MPRJ (11), MPRR (1), MPRS (3), MPSC (1), MPSE (4), MPT (1).
Profissional terceirizado. Quantos?	7	23,0%	MPES (4), MPMA (3), MPMG (4), MPMT (2), MPPA (1), MPRJ (18), MPRN (1).
Motorista. Quantos?	7	23,0%	MPMA (1), MPMG (1), MPPA (1), MPPB (1), MPPE (1), MPSP (2), MPT (1).
Estagiário. Quantos?	19	63,33%	MPAP (2), MPCE (1), MPGO (2), MPMA (1), MPMG (6), MPMT (1), MPPA (2), MPPE (3), MPPI (1), MPPR (4), MPRJ (3), MPRN (2), MPRO (2), MPRR (1), MPRS (1), MPSC (2), MPSE (1), MPSP (1), MPT (2).
Servidor cedido. Quantos?	2	6,7%	MPRJ (3), MPRO (1)

Ata de Comissão

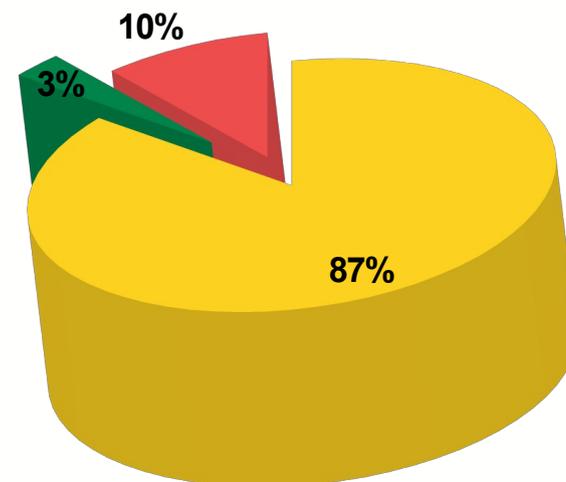
2.12. A Ouvidoria possui um plano de capacitação?

Sim	6	20%	MPDFT, MPF, MPMA, MPMT, MPSE, MPT.
Não	24	80%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPMGO, MPM, MPMG, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPTO.



2.13. A Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal/CGU/OGU (e-OUV)?

Dispõe, mas não utiliza	3	10%	MPAM, MPMA, MPRR.
Em fase de implantação	1	3%	MPM
Não	26	87%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



Até de Casa mais Digital

- ETAPA 3 -

QUANTO AO ATENDIMENTO

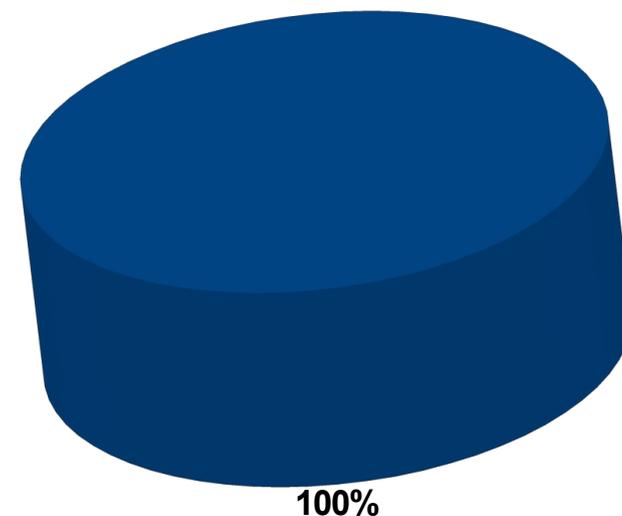
Ata de Comissão

CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União

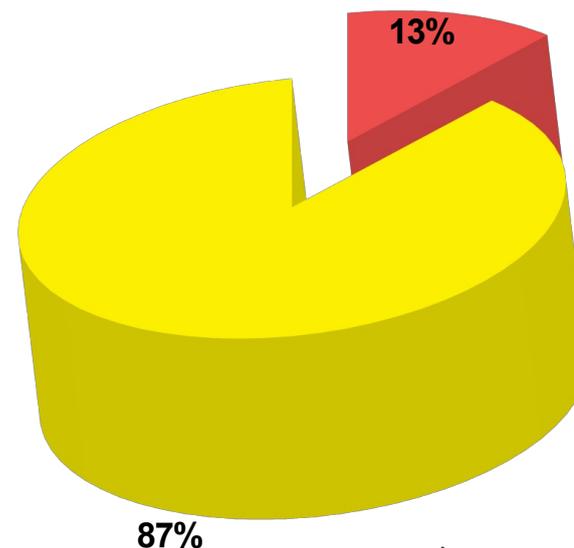
3.1. A Ouvidoria disponibiliza ao usuário o formulário eletrônico para registro de sua manifestação?

Sim	30	100%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	0	0%	-----



3.2. Há suporte tecnológico para a realização de ajustes necessários no sistema?

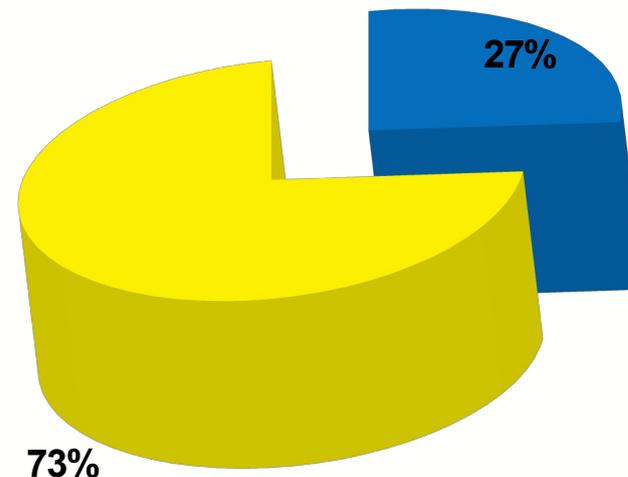
Sim	26	87%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	4	13%	MPGO, MPPE, MPPR, MPRN.



Ata de Comissão

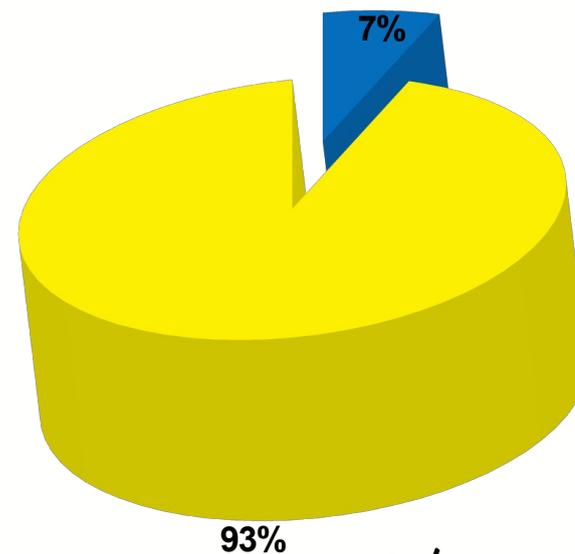
3.3. O sistema de atendimento disponível no órgão supre as necessidades da Ouvidoria?

Sim	22	73%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPB, MPPE, MPPI, MPRJ, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	8	27%	MPCE, MPDFT, MPPA, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPTO.



3.4. Quanto ao atendimento presencial, a Ouvidoria reduz a termo os atendimentos?

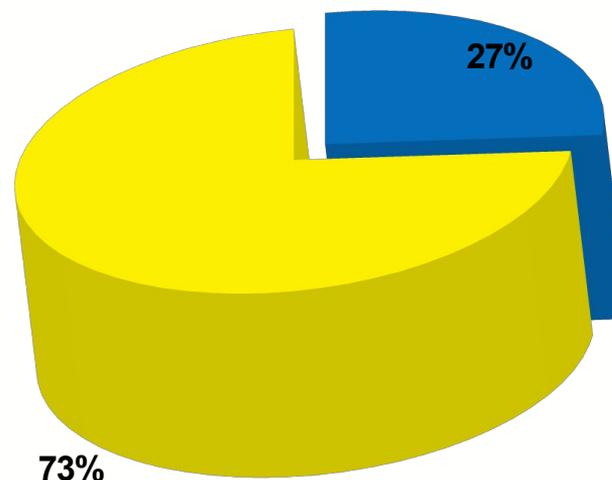
Sim	28	93%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	2	7%	MPDFT, MPMG



Até de Casa mais Digital

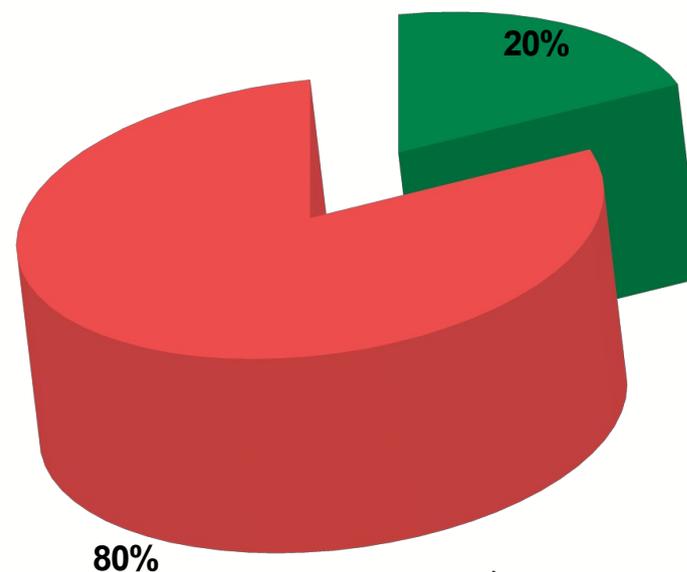
3.5. Ao final do atendimento, a Ouvidoria emite certidão para usuário?

Sim	22	73%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	8	27%	MPDFT, MPGO, MPMG, MPPA, MPPB, MPPE, MPPR, MPTO.



3.6. Existe número de protocolo para os atendimentos presenciais?

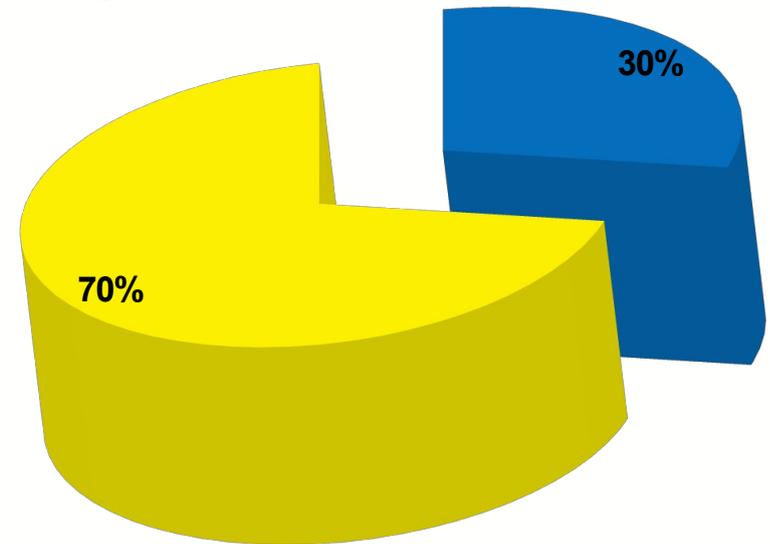
Sim	24	80%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPRN, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPT, MPTO.
Não	6	20%	MPGO, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRR, MPSP.



Ata de Comissão

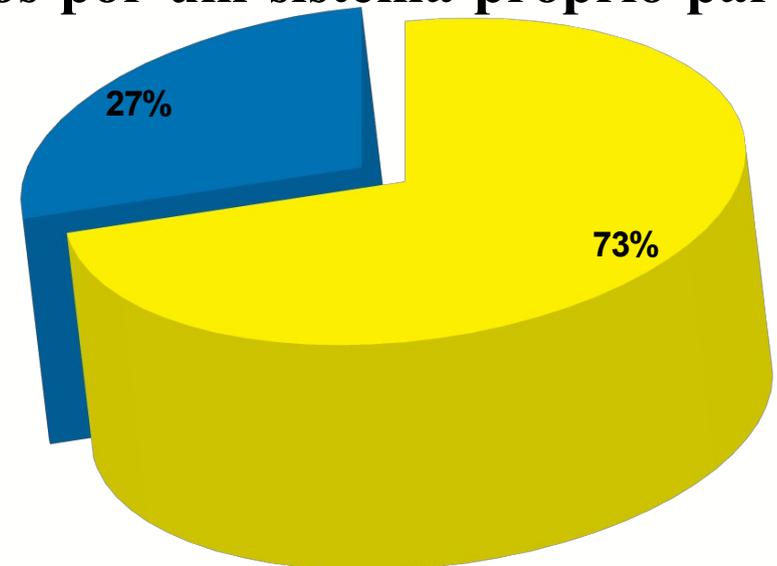
3.7. A Ouvidoria dispõe do atendimento telefônico gratuito?

Sim	21	70%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPSC.
Não	9	30%	MPF, MPGO, MPPA, MPRJ, MPRS, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



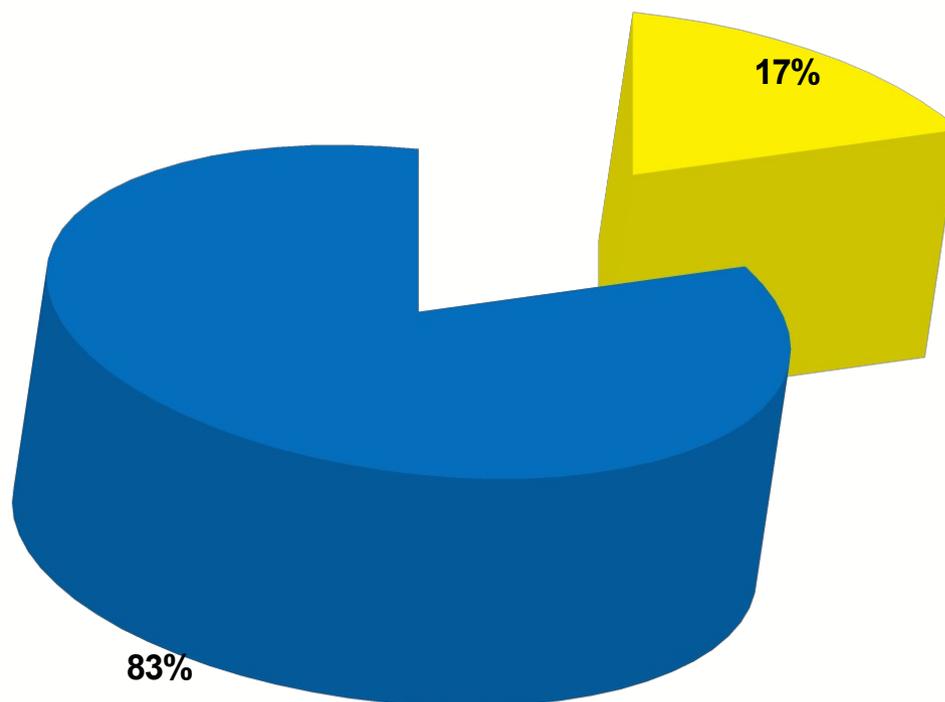
3.8. Os atendimentos telefônicos são gravados por um sistema próprio para esse fim?

Sim	8	27%	MPAC, MPDFT, MPMS, MPMT, MPPB, MPPI, MPRJ, MPSE.
Não	22	73%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPPA, MPPE, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.



Ata de Comissão

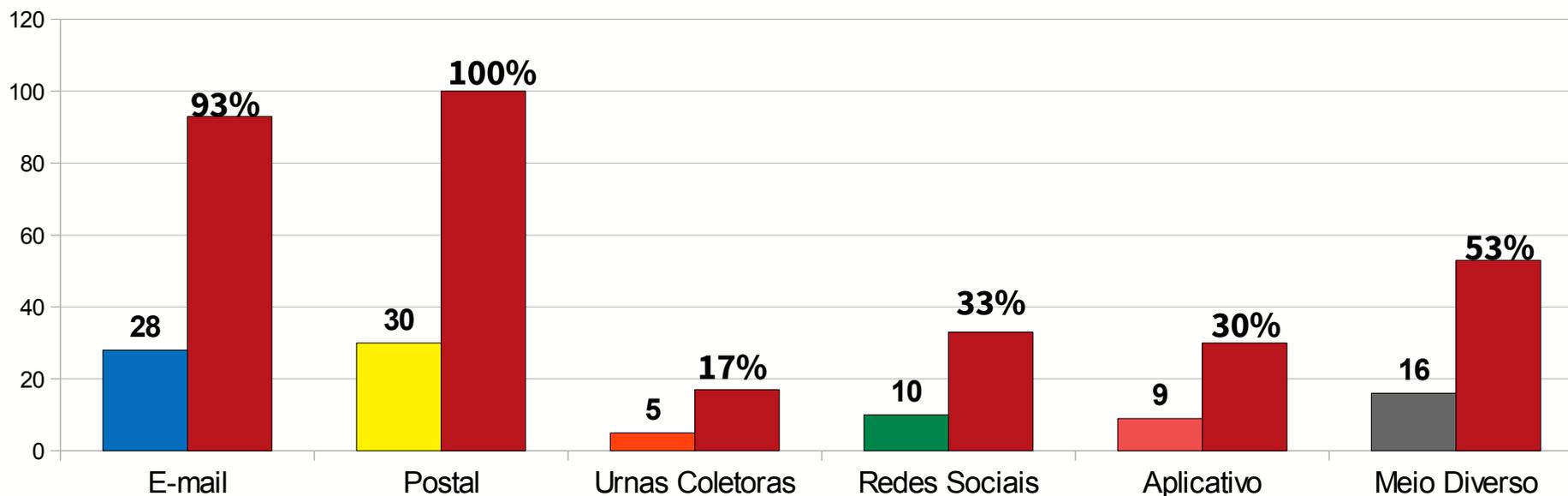
3.9. A Ouvidoria registra o atendimento telefônico?



Sim	25	83%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPB, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	5	17%	MPF, MPPA, MPPE, MPRN, MPRS.

Até de Casa mais Digital

3.10. Quais as outras formas de atendimento disponíveis ao usuário para o registro da manifestação?

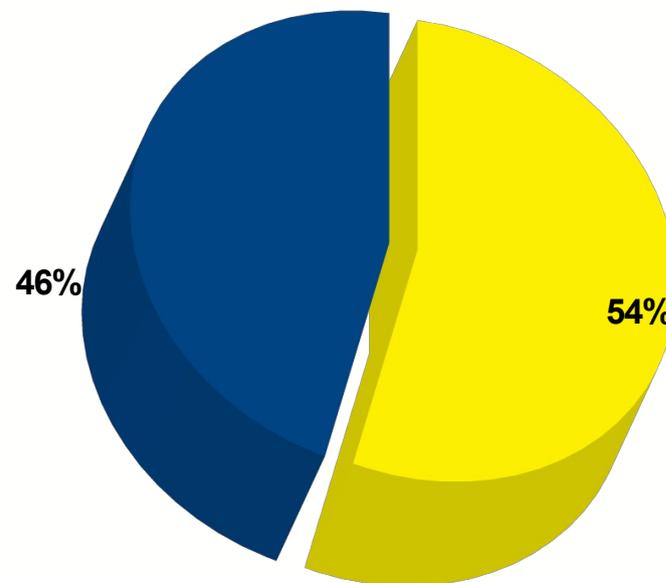


E-mail	28	93%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPSE, MPT, MPTO.
Postal	30	100%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Urnas coletoras	5	17%	MPCE, MPDFT, MPPB, MPRO, MPRR.
Redes Sociais	10	33%	MPAC, MPAL, MPDFT, MPGO, MPMA, MPMG, MPMT, MPPE, MPRO, MPSP.
Aplicativo de celular	9	30%	MPAL, MPDFT, MPES, MPF, MPMA, MPMT, MPPA, MPRO, MPT.
Meio diverso	16	53%	MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMG, MPPA, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRS, MPSE, MPTO.

Ata de Comissão Mista

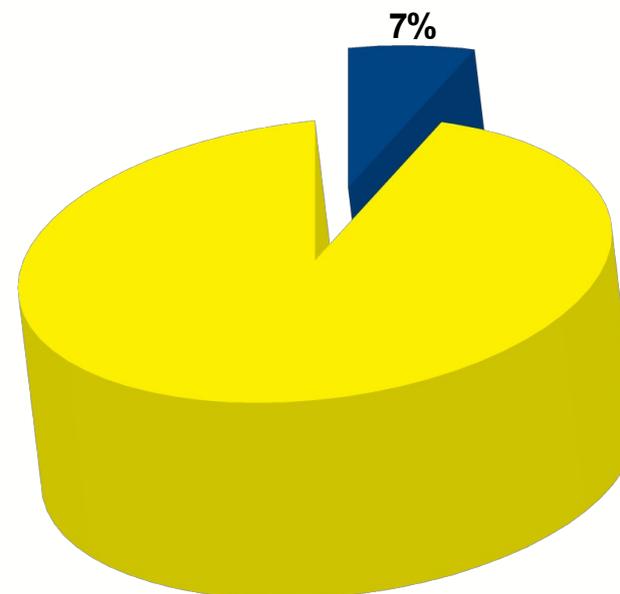
3.11. A Ouvidoria disponibiliza pesquisa de satisfação ao usuário?

Sim	14	46%	MPAC, MPAP, MPDFT, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMG, MPMT, MPPA, MPRJ, MPRR, MPSE, MPT.
Não	16	54%	MPAL, MPAM, MPBA, MPCE, MPGO, MPMS, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRS, MPRO, MPRS, MPSC, MPSP, MPTO.



3.12. O órgão recebe manifestações anônimas?

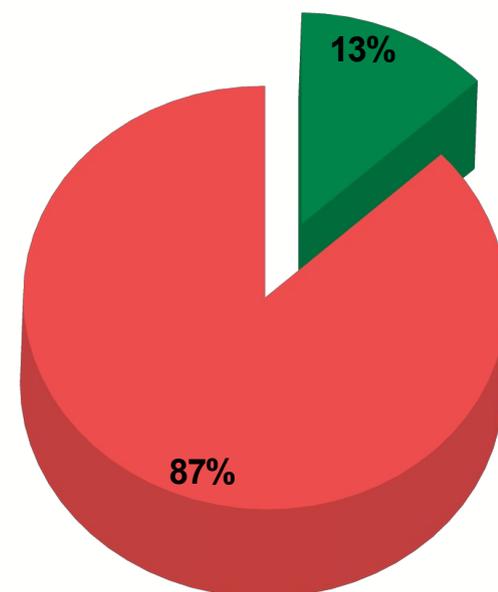
Sim	28	93%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não	2	7%	MPPI, MPRN



Até de Casa mais Orgânica

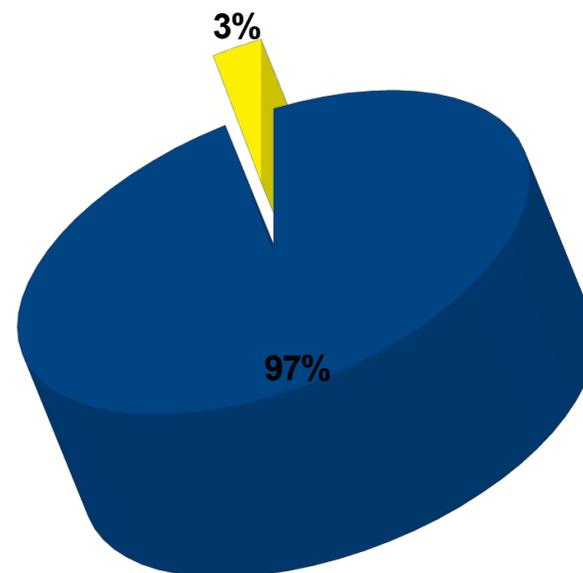
3.13. Quando solicitado o sigilo dos dados pessoais pelo usuário, a Ouvidoria realiza a avaliação do pedido, disponibilizando o registro em cadastro sigiloso?

Sim	26	87%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	4	13%	MPAM, MPRJ, MPRR, MPTO.



3.14. A Ouvidoria autoriza a quebra de sigilo sem a autorização do demandante?

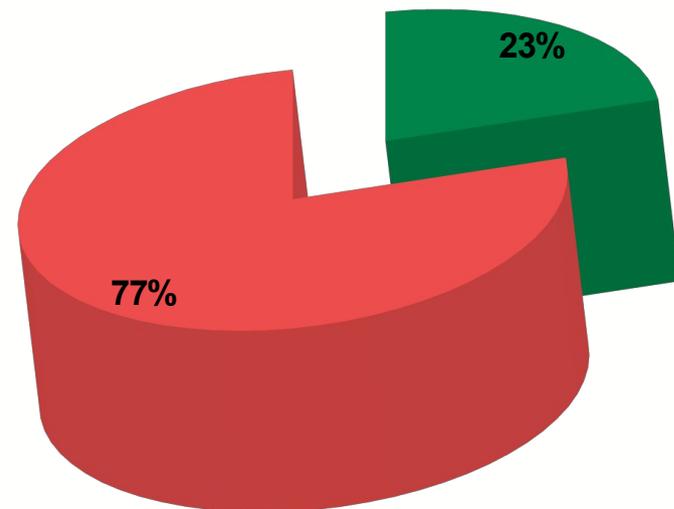
Sim	1	3%	MPPE
Não	29	97%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



Ata de Comissão

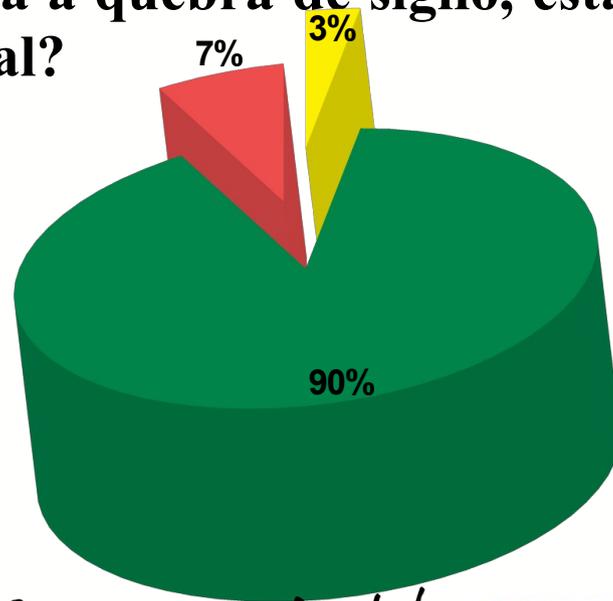
3.15. A Ouvidoria autoriza a quebra de sigilo administrativo (com a autorização expressa do demandante)?

Sim	23	77%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMA, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSE, MPSP, MPT.
Não	7	23%	MPAM, MPMG, MPMS, MPPE, MPRJ, MPSC, MPTO



3.16. Nos casos em que o manifestante não autoriza a quebra de sigilo, esta é solicitada pela Ouvidoria mediante processo judicial?

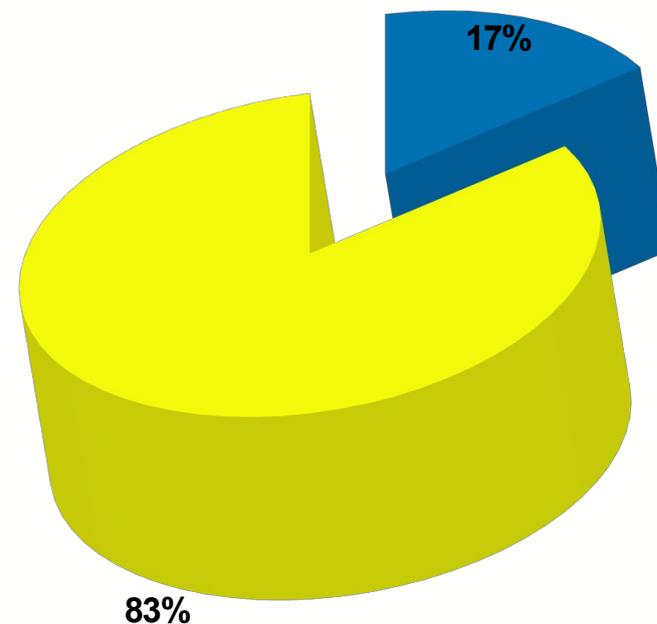
Sim	2	7%	MPMG, MPMT.
Não	27	90%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPMA, MPMS, MPPA, , MPPE, MPPB, MPPI, MPPR, MPRO, MPRN, , MPRJ, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Não houve essa hipótese até o momento	1	3%	MPM.



Ata de Comissão

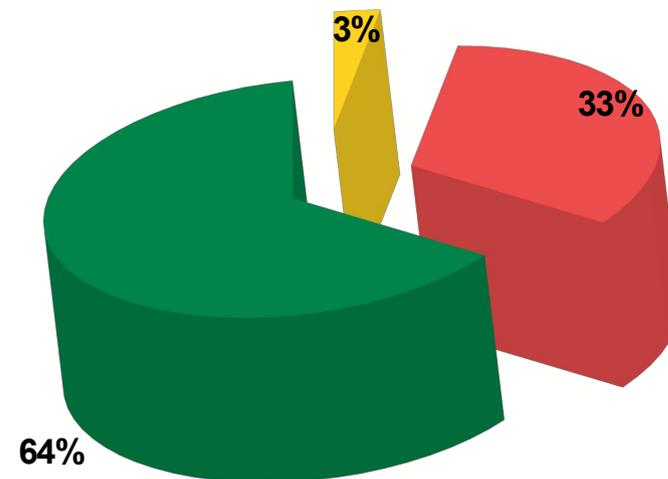
3.17. A página da Ouvidoria na Internet é atualizada com frequência?

Sim	25	83%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPSE, MPSC, MPSP, MPT.
Não	5	17%	MPES, MPPE, MPRN, MPRS, MPTO.



3.18. A página atende às regras de acessibilidade?

Sim	19	64%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPI, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPT, MPTO.
Não	10	33%	MPAC, MPCE, MPDFT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPR, MPRN, MPSE, MPSP.
Não respondeu	1	3%	MPM



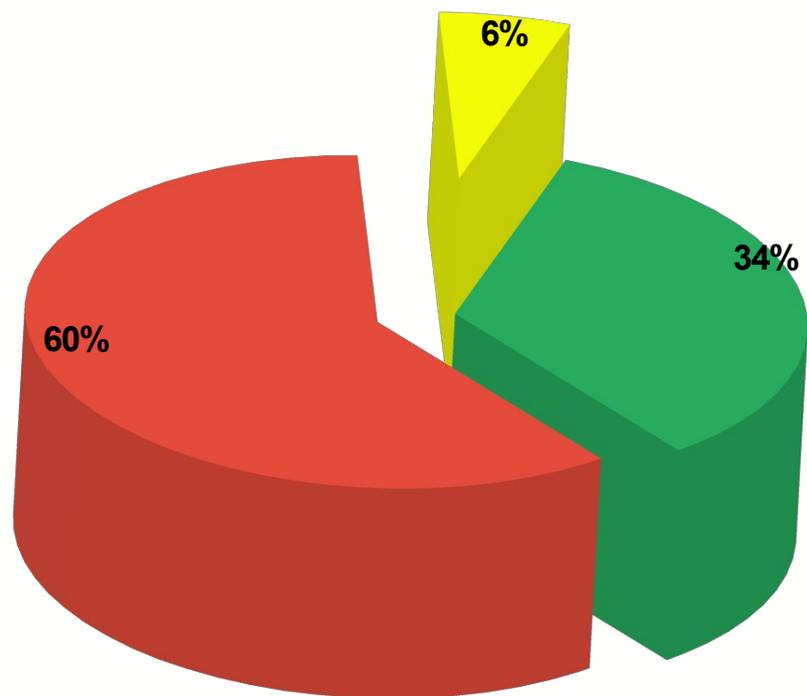
Ata de Comissão

3.19. O artigo 7º da Resolução nº 95/2013 do CNMP define o prazo máximo de 30 dias para que a informação sobre as providências adotadas em relação à manifestação possa ser encaminhada ao cidadão. Em média, por mês, qual a porcentagem de respostas tempestivas encaminhadas pela Ouvidoria?

100%	11	37,00%	MPAC, MPAP, MPM, MPMS, MPPR, MPRJ, MPRO, , MPRS, MPSC, MPSP, MPT.
95%	2	6,67%	MPMT, MPTO.
90%	2	6,67%	MPGO, MPPA.
86,2%	1	3,33%	MPF
85%	2	6,67%	MPMA, MPPI
75%	6	20,00%	MPAM, MPBA, MPES, MPPB, MPRN, MPSE.
60%	1	3,33%	MPPE.
50%	2	6,67%	MPAL, MPCE.
25%	1	3,33%	MPRR.
Resposta ao cidadão é encaminhada pelo membro	1	3,33%	MPDFT
Não respondeu	1	3,33%	MPMG

Ata de Comissão

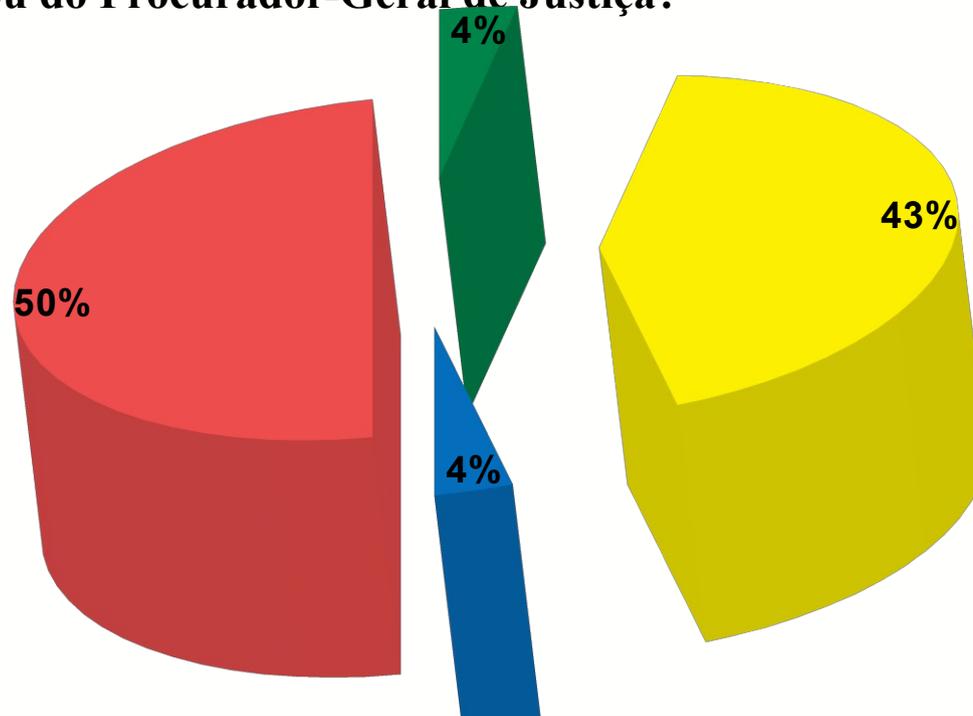
3.20. A Ouvidoria dispõe de procedimento próprio que viabilize providências com relação aos membros que não encaminham as informações destinadas aos cidadãos de forma tempestiva?



Sim	18	60%	MPAL, MPAP, MPCE, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMG, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPPR, MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPT.
Não	10	34%	MPAC, MPAM, MPBA, MPM, MPMS, MPRJ, MPRO, MPRR, MPSP, MPTO.
Corregedoria é quem fiscaliza	2	6%	MPDFT, MPPE.

Até de Casa Mãe Digital

3.21. Quanto às demandas contra membros, todas são levadas ao conhecimento do Corregedor-Geral do Ministério Público e/ou do Procurador-Geral de Justiça?

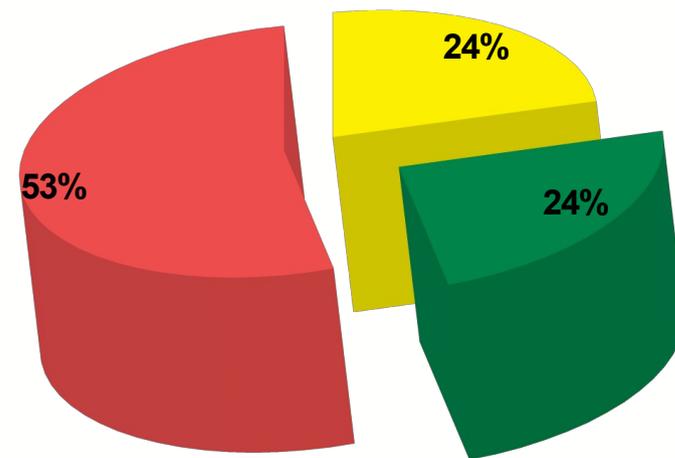


Sim, todas são encaminhadas diretamente ao Corregedor-Geral e ou Procurador-Geral de Justiça para análise e providências.	15	50%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPDFT, MPMG, MPMS, MPPE, MPPI, MPPR, MPRO, MPRR, MPSE, MPSP, MPTO.
Sim, após a Ouvidoria instruir todo o processo (defesa e contraditório do membro).	1	3,5%	MPPB
Sim, somente nos casos em que caiba tal providência.	13	43%	MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMT, MPPA, MPRJ, MPRN, MPRS, MPSC, MPT.
Não.	1	3,5%	MPGO.

Ata de Comissão

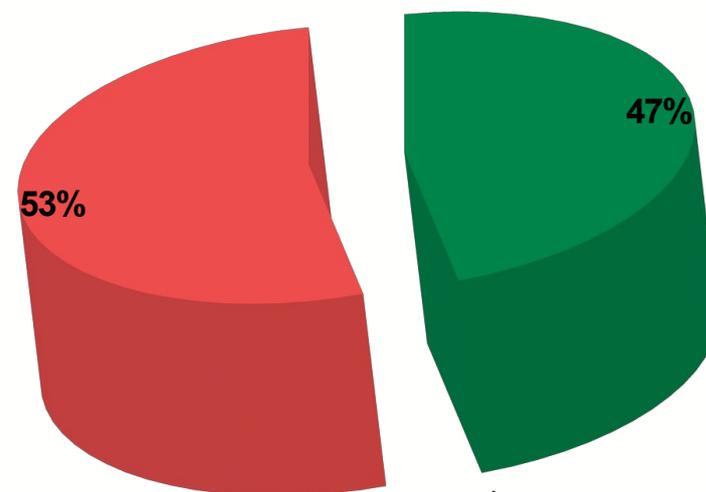
3.22. A Corregedoria Geral e a Ouvidoria do Ministério Público possuem algum protocolo de ação integrada para a promoção de articulação e aperfeiçoamento dos mecanismos de atuação conjunta, conforme propõe o Artigo 3º da Recomendação de Caráter Geral CN-CNMP nº 01, de 26 de maio de 2017?

Sim	16	53%	MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPGO, MPMG, MPPA, MPPE, MPPI, MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	7	23,50%	MPAM, MPM, MPMA, MPMS, MPPB, MPRJ, MPRO.
Em fase de elaboração	7	23,50%	MPAC, MPES, MPF, MPMT, MPPR, MPRR, MPTO.



3.23. A Corregedoria Geral e a Ouvidoria do Ministério Público possuem algum termo de cooperação ou instrumento equivalente de ação integrada para otimização dos processos administrativos e eficiência da atuação dos órgãos?

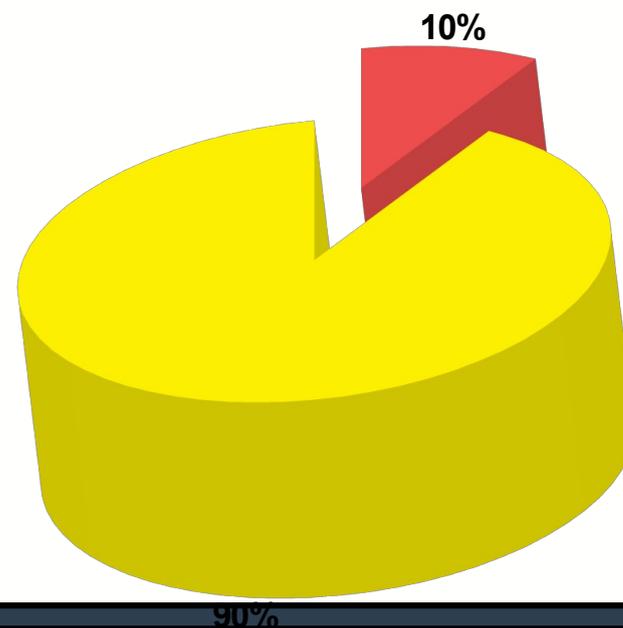
Sim	16	53%	MPAL, MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMG, MGMT, MPPA, MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPT.
Não	14	47%	MPAC, MPAM, MPBA, MPM, MPMS, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPSP, MPTO.



Ata de Causa Maria Szejtler

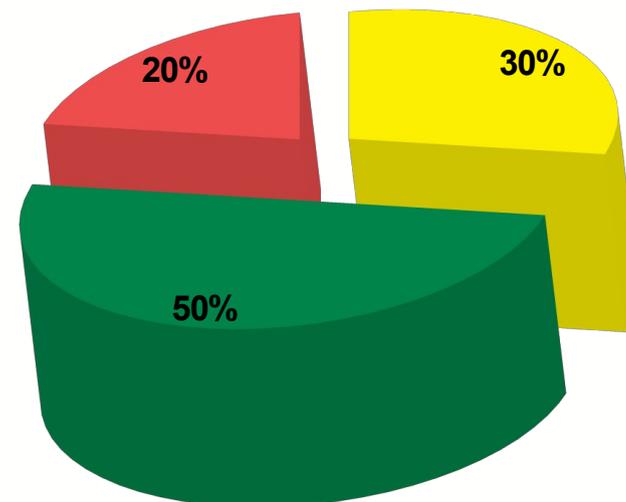
3.24. A Ouvidoria está inserida no planejamento estratégico do Ministério Público da respectiva unidade federada?

Sim	27	90%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPSC, MPSE, MPTO.
Não	3	10%	MPRS, MPSP, MPT.



3.25. A Ouvidoria possui seu próprio planejamento estratégico que identifica os objetivos, metas e indicadores do órgão?

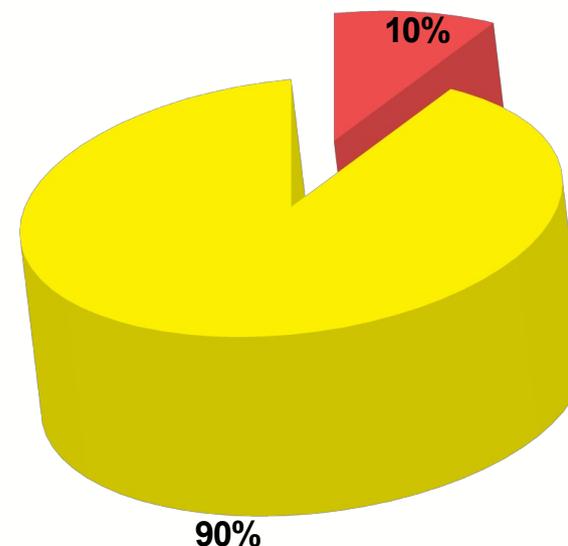
Sim	6	20%	MPDFT, MPF, MPM, MPMA, MPMS, MPMT.
Não	15	50%	MPAL, MPAM, MPBA, MPMG, MPPB, MPPE, MPPI, MPRO, MPRJ, MPRR, MPRS, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
Em fase de elaboração	9	30%	MPAC, MPAP, MPCE, MPES, MPMG, MPPA, MPPR, MPRN, MPSC.



Ata de Comissão

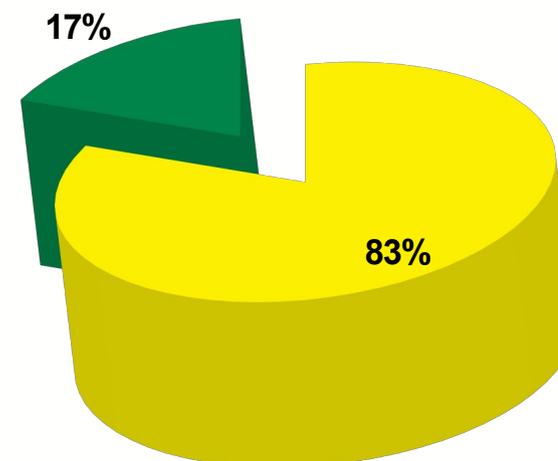
3.26. A Ouvidoria recebe demandas de outros parceiros - Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), Secretaria Nacional de Políticas para Mulheres (SPM) e Disque Denúncia (DD)?

Sim	27	90%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMG, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP.
Não	3	10%	MPF, MPT, MPTO.



3.27. A Ouvidoria possui algum prêmio ou reconhecimento destinado aos membros que respondem com maior efetividade as demandas a eles encaminhadas?

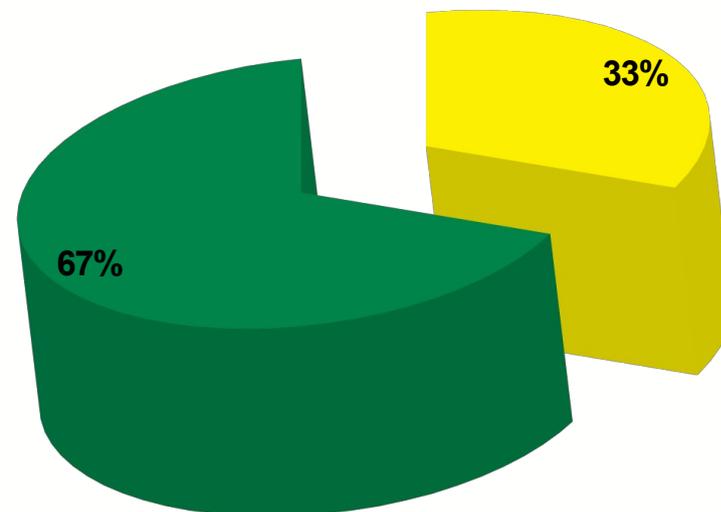
Sim	5	17%	MPAM, MPDFT, MPMA, MPMT, MPPI.
Não	25	83%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMG, MPMS, MPPB, MPPE, MPPA, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



Até de Casa Maria Ogilvie

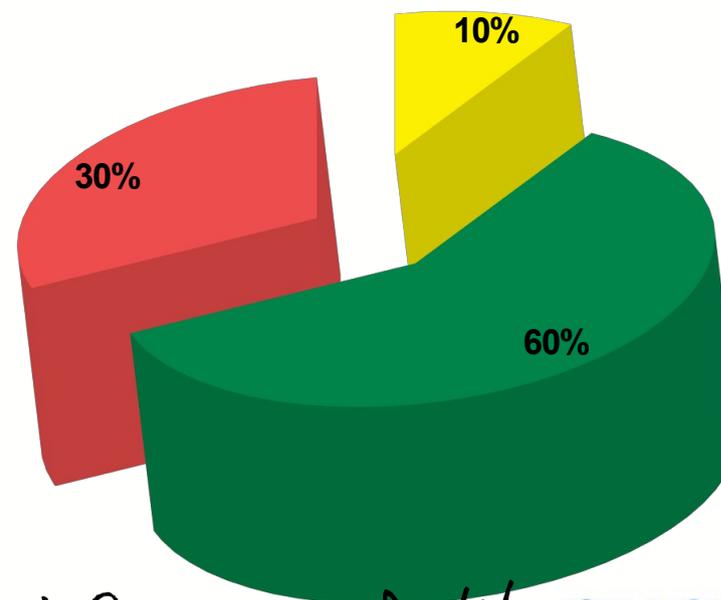
3.28. Na estrutura do Ministério Público há núcleo de conciliação e mediação para resolução de conflitos?

Sim	20	67%	MPAC, MPAP, MPCE, MPDFT, MPF, MPGO, MPM, MPMG, MPMA, MPMT, MPPB, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPTO.
Não	10	33%	MPAL, MPAM, MPBA, MPES, MPF, MPMS, MPPA, MPPE, MPPI, MPRO, MPT.



3.29. Na hipótese de haver núcleo na estrutura do Ministério Público, a Ouvidoria tem participação nele?

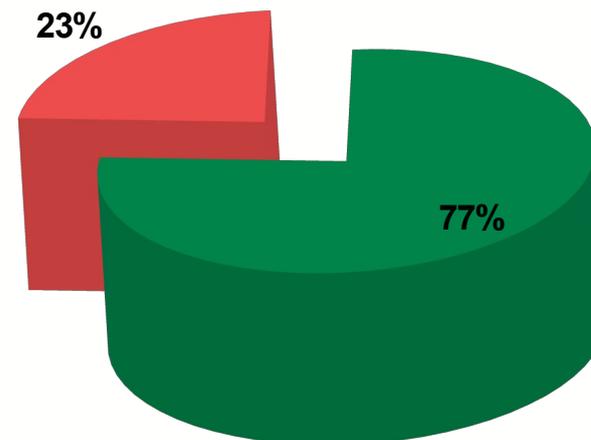
Sim	9	30%	MPAC, MPCE, MPDFT, MPM, MPMT, MPPB, MPRN, MPRO, MPSE.
Não	18	60%	MPAP, MPBA, MPES, MPGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPPA, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.
Não respondeu	3	10%	MPAL, MPAM, MPF



Ata de Comissão

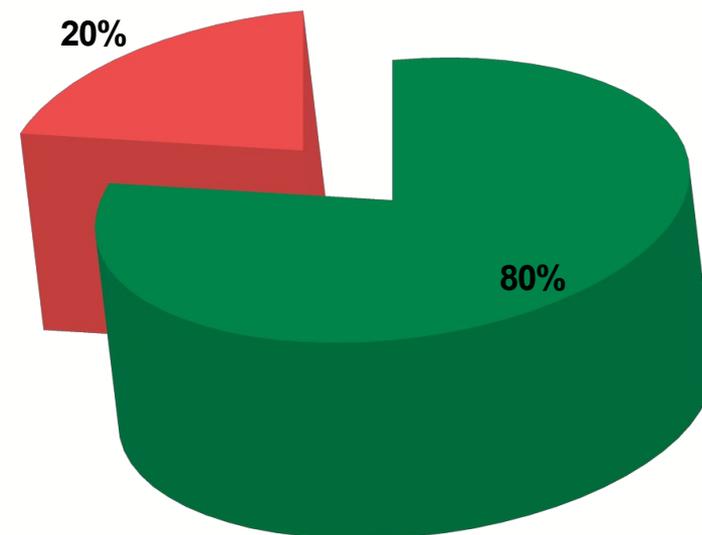
3.30. Independentemente do Ministério Público dispor de núcleo, a Ouvidoria realiza a mediação por outros meios?

Sim	7	23%	MPAC, MPAM, MPDFT, MPGO, MPMA, MPMT, MPM.
Não	23	77%	MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPMG, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



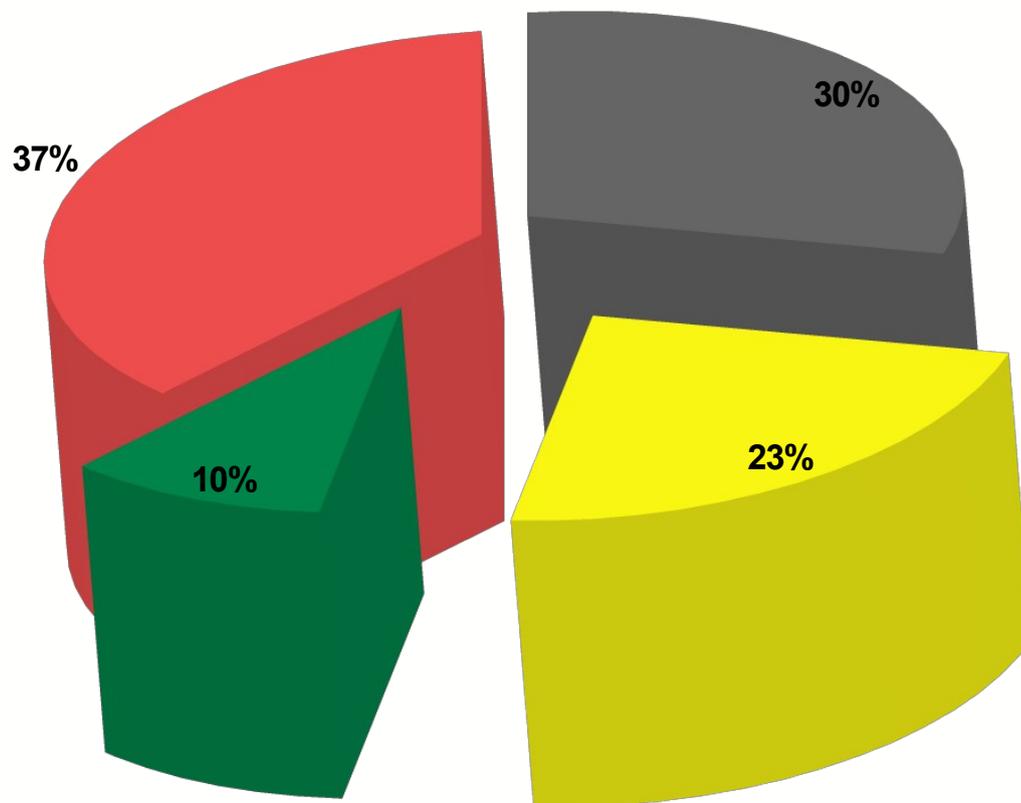
3.31. As ligações recebidas pela Ouvidoria são administradas por uma central de chamadas (call center)?

Sim	4	13%	MPAC, MPMG, MPMT, MPRJ.
Não	26	87%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPDFT, MPF, MPGO, MPMA, MPM, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, , MPSE, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.



Ata de Comissão

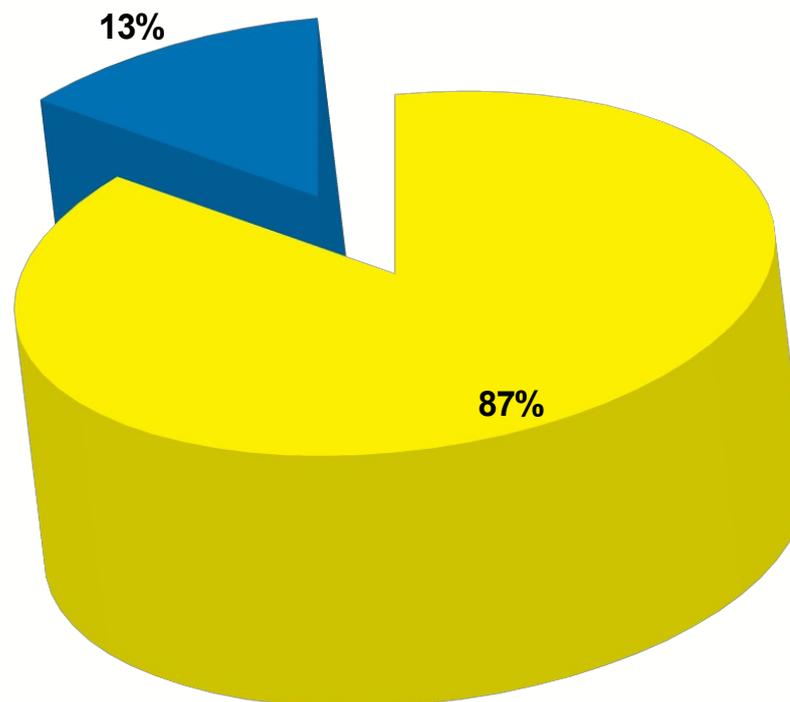
3.32. O órgão participa de Rede local de Ouvidorias?



Sim, somente ouvidorias públicas	11	37%	MPAM, MPGO, MPMA, MPMS, MPPA, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRS, MPTO.
Sim, ouvidorias públicas e privadas	3	10%	MPCE, MPDFT, MPPB
Não	7	23%	MPAL, MPAP, MPPE, MPSC, MPSP, MPT, MPM
Não existe rede local de Ouvidorias	9	30%	MPAC, MPBA, MPES, MPF, MPMG, MPMT, MPRN, MPRR, MPSE.

Até de Casa mais Orgânica

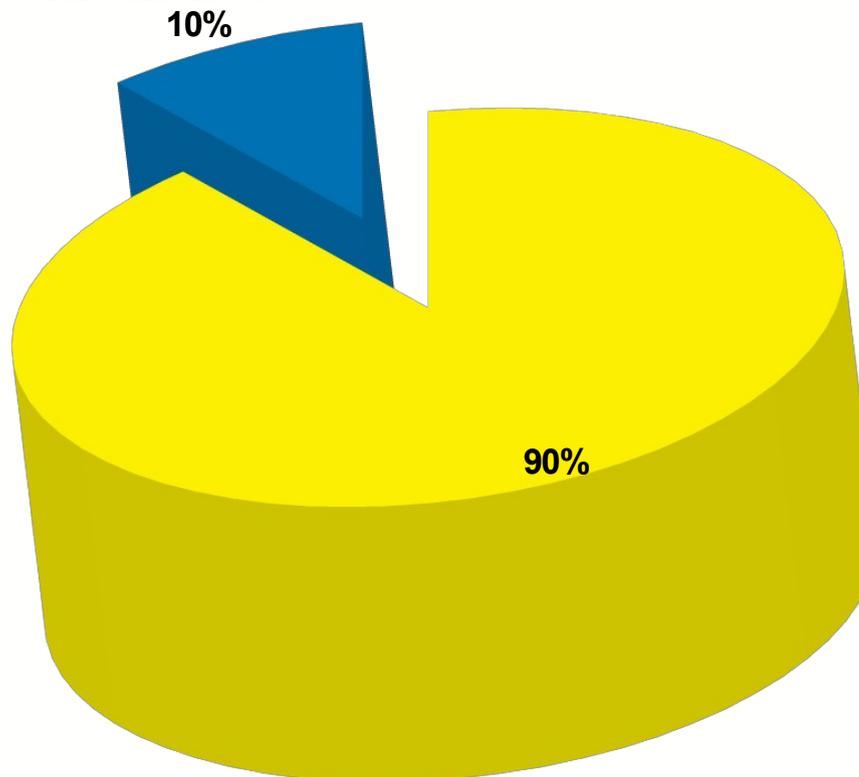
3.33. O órgão participa de Rede Federal de Ouvidorias?



Sim	4	13%	MPDFT, MPGO, MPMA, MPSE.
Não	26	87%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPMG, MPMS, MPMT, MPM, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.

Até de Casa mais Orgânica

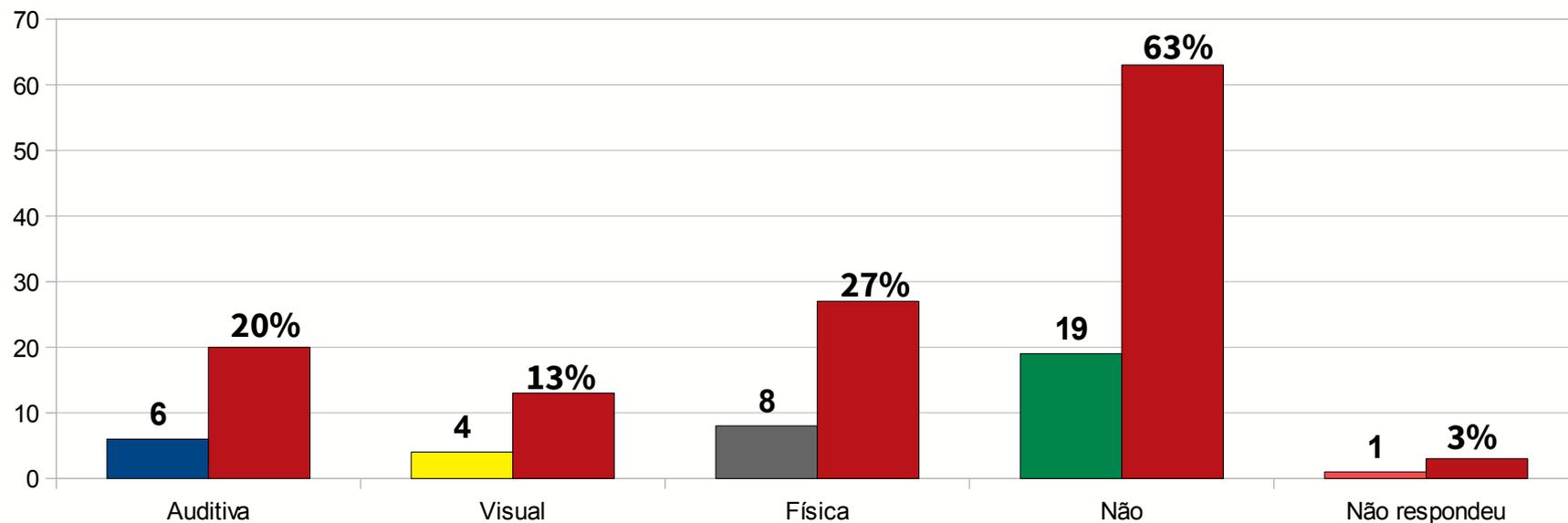
3.34. A Ouvidoria possui protocolo para o atendimento presencial de crianças/ adolescentes, pessoas carentes ou com transtorno mental?



Sim	3	10%	MPM, MPMT, MPPI.
Não	27	90%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.

Até de Causa Mãe Dignidade

3.35. A Ouvidoria está capacitada para o atendimento das pessoas com deficiência?



Sim, possui servidor com domínio básico da Língua Brasileira de Sinais – Libras (deficientes auditivos).

6 20%

MPDFT, MPMT, MPRJ, MPRO, MPSE, MPBA.

Sim, possui servidor com conhecimento básico para o acolhimento das pessoas com deficiência visual.

4 13%

MPDFT, MPPI, MPRO, MPBA.

Sim, possui servidor capacitado para o acolhimento das pessoas com deficiência física.

8 27%

MPDFT, MPES, MPM, MPMT, MPPI, MPPR, MPRO, MPBA.

Não

19 63%

MPAC, MPAL, MPAP, MPCE, MPF, MPMGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPRN, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.

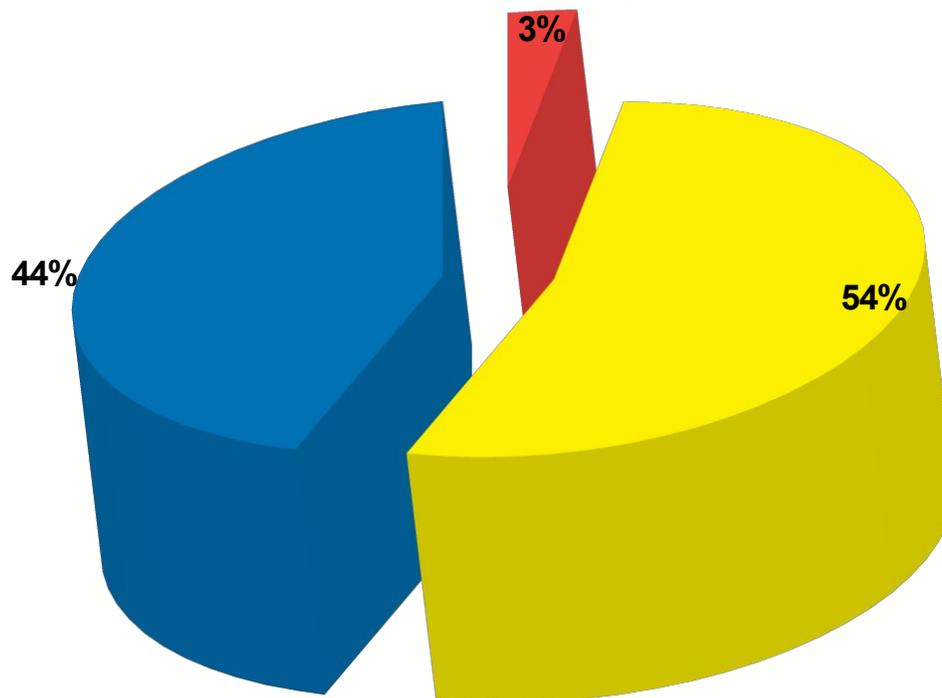
Não respondeu.

1 3%

MPAM.

Ata de Comissão Mista

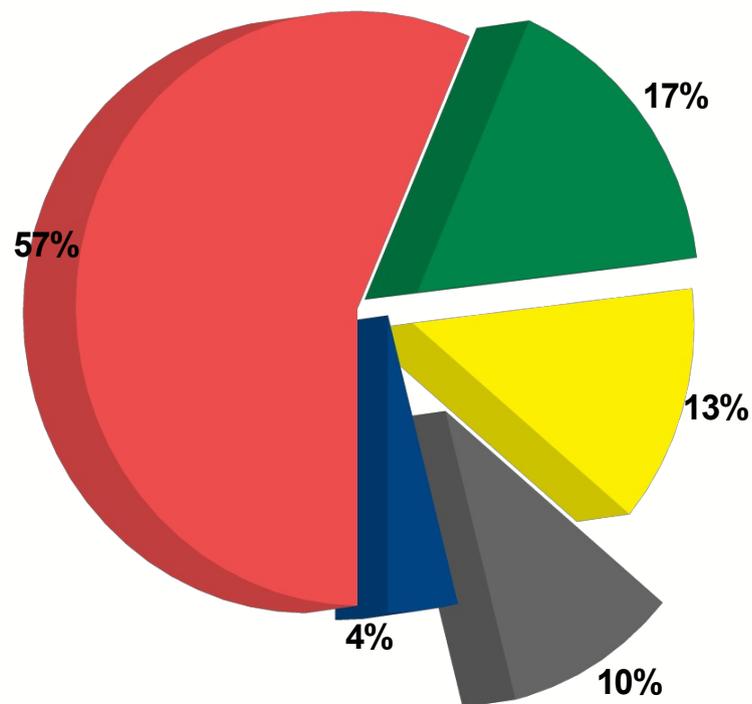
3.36. A Ouvidoria realiza os trabalhos de itinerância junto à sociedade?



Sim	13	43,50%	MPAC, MPCE, MPDFT, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPRJ, MPRN, MPSE.
Não	16	53,50%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPF, MPGO, MPMG, MPPE, MPPR, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.
Em fase de elaboração	01	3%	MPES

Até de Casa mais Digital

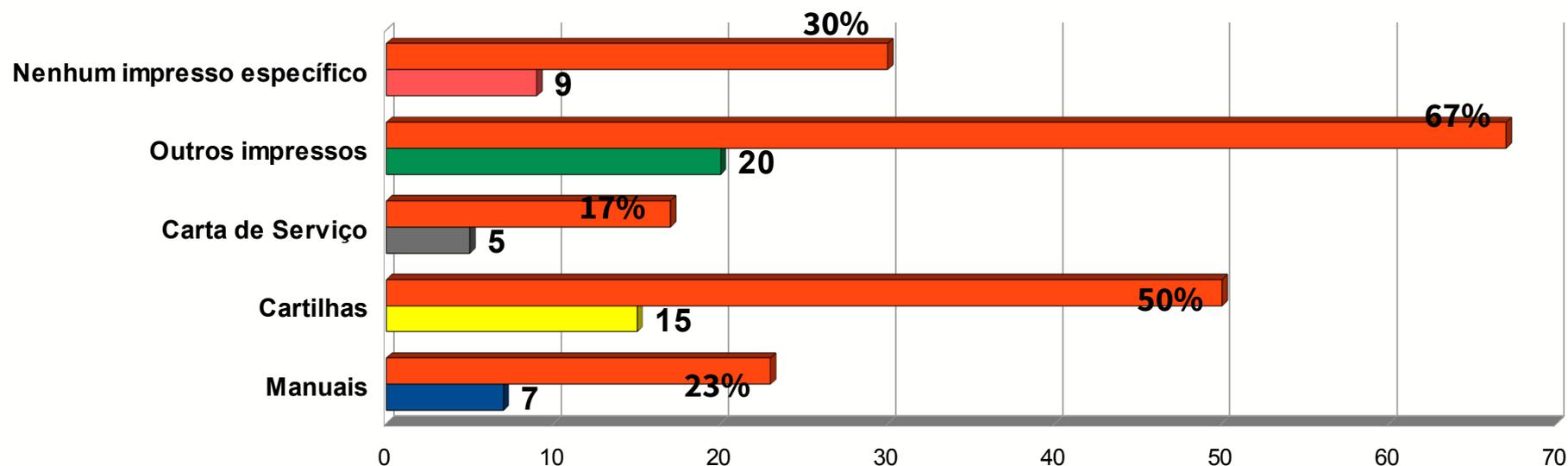
3.37. Em caso afirmativo, com qual frequência a Ouvidoria realiza os trabalhos de itinerância junto à sociedade?



Quinzenalmente	1	4%	MPMT
Mensalmente	3	10%	MPCE, MPDFT, MPPB.
Semestralmente	4	13%	MPMA, MPPA, MPPI, MPSE.
Outro período	5	16,5%	MPAC, MPM, MPMS, MPRJ, MPRN.
Não realiza esse trabalho	17	56,5%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPMG, MPGO, MPPE, MPPR, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.

Ata de Comissão

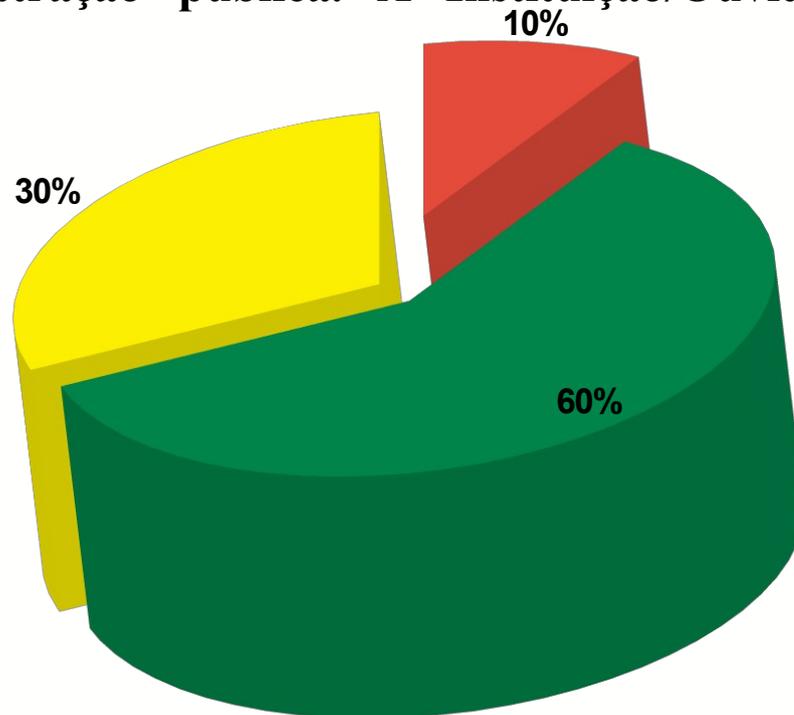
3.38. A Ouvidoria possui Manuais, Cartilhas, Carta de Serviço ao Cidadão ou outros impressos que disponibilizem ao cidadão informações necessárias sobre o órgão?



Manuais	7	23%	MPAP, MPCE, MPDFT, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA.
Cartilhas	15	50%	MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPF, MPGO, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPI, MPRJ, MPSC, MPT.
Carta de Serviço	5	17%	MPAM, MPF, MPGO, MPRJ, MPTO.
Outros impressos	20	67%	MPAC, MPAM, MPCE, MPDFT, MPF, MPGO, MPMA, MPMS, MPMT, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRS, MPSE, MPSP, MPM, MPMG, MPPA, MPPR, MPRN.
Nenhum impresso específico da Ouvidoria	9	30%	MPAL, MPES, MPPB, MPPE, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSP.

Ata de Comissão

3.39. A Lei 13.460/2017 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A Instituição/Ouvidoria aplica o referido normativo?



Sim	9	30%	MPAL, MPCE, MPPA, MPPB, MPRN, MPRO, MPTO, MPMG, MPM.
Não	18	60%	MPAC, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPGO, MPMA, MPMS, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRR, MPRS, MPSE, MPSC, MPSP.
Aplica o que não atinge a autonomia do MP	3	10%	MPF, MPMT, MPT.

Ata de Comissão

- ETAPA 4 -

QUANTO AO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO

CIDADÃO - SIC

(LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

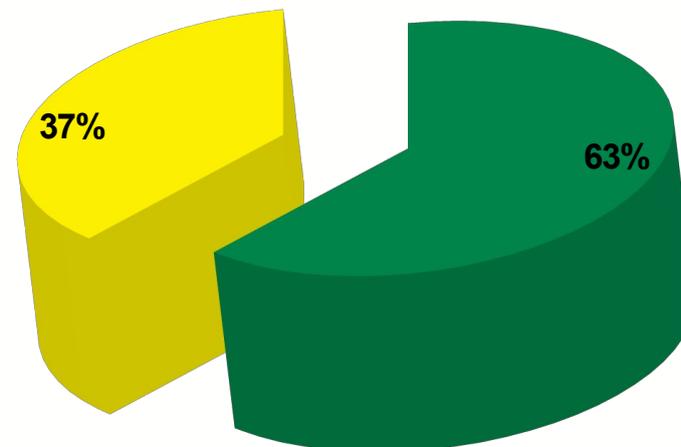
Ata de Causa Maria Szejda

CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União

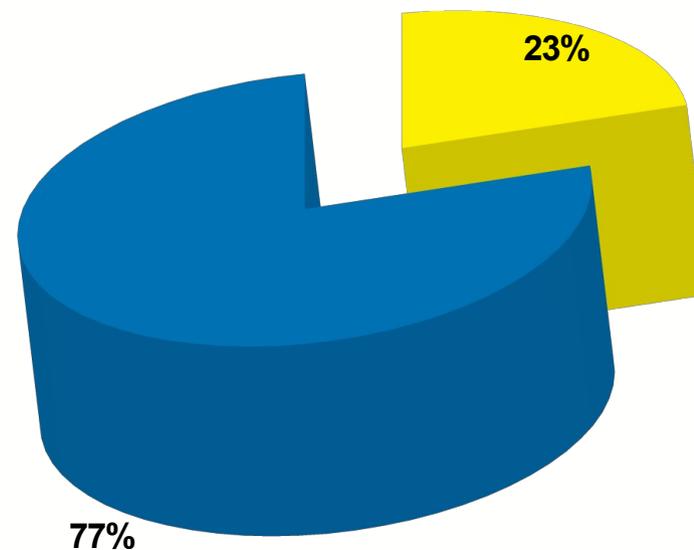
4.1. O SIC possui estrutura independente?

Sim	11	37%	MPAC, MPBA, MPES, MPF, MPM, MPMS, MPPB, MPRO, MPRS, MPSC, MPSP.
Não	19	63%	MPAL, MPAM, MPAP, MPCE, MPDFT, MPGO, MPMA, MPMG, MPMT, MPPAMPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRR, MPSE, MPT, MPTO.



4.2. A Ouvidoria acumula suas atribuições com as do SIC?

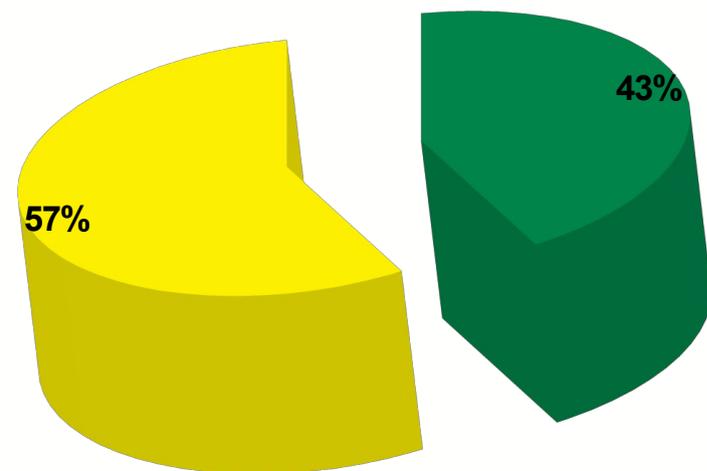
Sim	23	77%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPSE, MPT.
Não	7	23%	MPF, MPM, MPPB, MPRS, MPSC, MPSP, MPTO.



Ata de Comissão

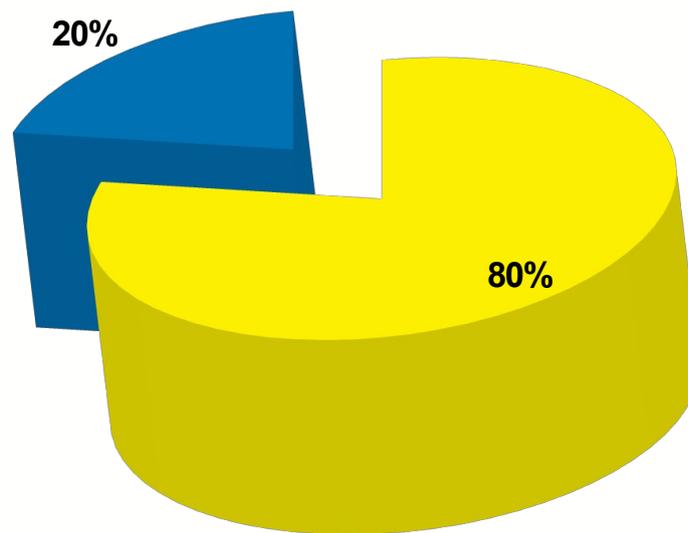
4.3. O SIC possui sistema próprio para atendimento do usuário?

Sim	17	57%	MPAC, MPBA, MPES, MPF, MPM, MPMS, MPMT, MPPA, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
Não	13	43%	MPAL, MPAM, MPAP, MPCE, MPDFT,MPGO, MPMA, MPMG, MPPB, MPPE, MPRN, MPRR, MPTO.



4.4. A Ouvidoria possui totens que possibilitem ao cidadão o registro da demanda/ pedido de informação?

Sim	6	20%	MPES, MPM, MPMA, MPMT, MPRN, MPRR.
Não	24	80%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPF, MPGO, MPMS, MPMG, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.



Até de Casa mais Espalhe

“Os Ouvidores e os servidores das Ouvidorias precisam aprender a ler nas entrelinhas, enxergando o que está escondido no olhar menos treinado do cidadão”.

Rita de Cassia Maia Baptista

Procuradora de Justiça e Ouvidora do
MPMA

Presidente do Conselho Nacional dos
Ouvidores do Ministério Público dos
Estados e da União – CNOMP

Rita de Cassia Maia Baptista

Diagnóstico das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União apresentado na XXXVIII Reunião Ordinária do CNOMP, em 27 de setembro de 2018.

Rita de Cassia Maia Baptista
Rita de Cassia Maia Baptista

Procuradora de Justiça e Ouvidora do MPMA
Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União –
CNOMP