

# OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO DE 2023

### Definição

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins é um órgão do Ministério Público tendo por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, prestação, eficiência e segurança das atividades compreendidas no rol de atribuições dos seus órgãos e serviços, bem como de seus membros e servidores, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade.

### Atribuição

Esta Ouvidoria tem por atribuição receber, registrar, analisar e dar encaminhamento devido às manifestações que se incluam dentre as atribuições de seus cargos, além de reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, feitos por qualquer interessado. Também é de atribuição desta Ouvidoria divulgar e esclarecer à sociedade a missão institucional do Ministério Público.

Como canais para contato, a Ouvidoria possui o *link* no sítio do Ministério Público ([www.mpto.mp.br](http://www.mpto.mp.br)), o e-mail [ouvidoria@mpto.mp.br](mailto:ouvidoria@mpto.mp.br), os telefones (63) 3216-7598, (63) 3216-7575, o 127 – canal de ligação gratuita ao cidadão e *whatsapp* (63) 99100-2720, além de correspondência enviada para o endereço Quadra 202 Norte, Avenida. LO 4, Conjunto. 1, Lotes 5 e 6, Plano Diretor Norte, Cep 77.006-218 – Palmas-TO.

Durante o primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins lançou o projeto “Carta Cidadã”, que visa oferecer mais uma forma de contato com a Instituição. O projeto, viabilizado por meio de parceria com os Correios, permite o encaminhamento de manifestações por meio de cartas de todas as 147

unidades no Tocantins.

### **Considerações sobre os tipos de atendimentos**

De acordo com a Resolução 95, de 22 de maio de 2013, com as respectivas alterações promovidas pelas Resoluções 153, de 21 de novembro de 2016 e 180, de 07 de agosto de 2017, todas do Conselho Nacional do Ministério Público, as manifestações serão enquadradas nas seguintes classes:

**Reclamações** – manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

**Críticas** – 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;

**Sugestões** – propostas de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de proposta de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

**Elogios** – manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos serviços auxiliares;

**Pedidos de informação** – manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de acesso à Informação.

### **1.1 Balanço dos atendimentos realizados no ano de 2023<sup>1</sup>:**

#### **Detalhamento por assunto:**

Seção: 1. Quantidade de Reclamações

1.1. Recebidas 81

1.2. Aguardando resposta 4

---

<sup>1</sup> Dados até novembro de 2023

- 1.3. Pendentes 0
- 1.4. Inválidas 0
- 1.5. Encerradas 77

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

- 2.1. Recebidas 8
- 2.2. Aguardando resposta 5
- 2.3. Pendentes 0
- 2.4. Inválidas 0
- 2.5. Encerradas 3

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

- 3.1. Recebidas 104
- 3.2. Aguardando resposta 31
- 3.3. Pendentes 0
- 3.4. Inválidas 2
- 3.5. Encerradas 71

Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 0
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 0

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 8
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 8

Seção: 6. Quantidade de Representações

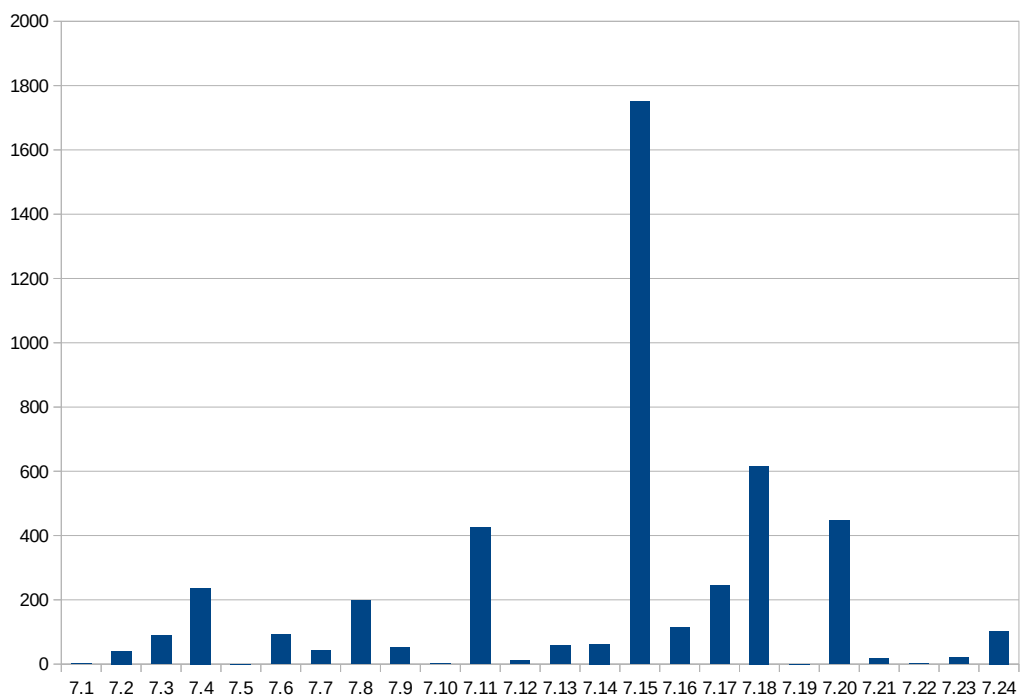
- 6.1 Recebidas 4.432
- 6.2 Aguardando resposta 125
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 33
- 6.5 Encerradas 4.274

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 2
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 41
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores 89
- 7.4. Concurso Público 237
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 0
- 7.6. Consumidor 93

- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 43
- 7.8. Crimes 199
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 51
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 3
- 7.11. Educação 425
- 7.12. Eleitoral 12
- 7.13. Execução Penal 58
- 7.14. Idoso 63
- 7.15. Improbidade Administrativa 1.750
- 7.16. Infância e Juventude 114
- 7.17. Meio Ambiente 246
- 7.18. Outros 617
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 448
- 7.21. Serviços Públicos 17
- 7.22. Sindical e questões análogas 2
- 7.23. Violência doméstica 20
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 103

Classificação de Manifestações Por Assunto



## Seção 8: Tipos de Manifestações Quanto à Identificação

Quantidade de Manifestações anônimas: 3.250

Quantidade de Manifestações Identificadas: 1.383

Tipos de Manifestações Quanto à Identificação



### Seção 9: Canal de Comunicação:

Site: 3.185

E-mail: 427

E-mail Ouvidoria da Mulher: 1

Telefone: 213

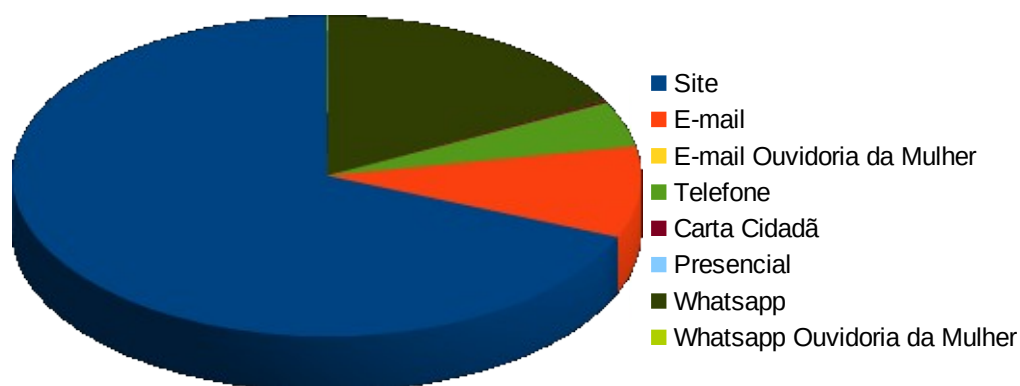
Whatsapp: 794

Whatsapp Ouvidoria da Mulher: 3

Carta Cidadã: 7

Presencial: 3

Canal de Comunicação



## 2. Dos pedidos de Informação

Para os pedidos de acesso à informação, no ano de 2023, constam vinte e cinco protocolos aguardando resposta, sendo que vinte e um dos que estão aguardando resposta encontram-se com prazo expirado.

Por oportuno, cabe informar que os demais protocolos que ainda aguardam respostas estão dentro do prazo definido em Lei para atendimento.

## 3. Participação em Eventos:

Item	Local	Período	Tipo de Atividade realizada no local
1	São Paulo – SP	2 e 3 de fevereiro de 2023	63ª Reunião Ordinária do CNOMP
2	Virtual	2 de março de 2023	1ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público em 2023
3	Belo Horizonte - MG	9 e 10 de março de 2023	64ª Reunião Ordinária do CNOMP
4	Palmas – TO	16 de março de 2023	Ouvidoria Day – Tribunal de Contas do Estado do Tocantins
5	Virtual	21 de março de 2023	20ª Reunião Extraordinária do CNOMP
6	Virtual	11 de maio de 2023	2ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público em 2023
7	Vitória - ES	18 e 19 de maio de 2023	65ª Reunião Ordinária do CNOMP
8	Virtual	28 de junho de 2023	21ª Reunião Extraordinária do CNOMP
9	Virtual	5 de julho de 2023	3ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público em 2023
10	Natal – RN	17 e 18 de agosto de 2023	66ª Reunião Ordinária do CNOMP
11	Virtual	26 de setembro de 2023	4ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público em 2023
12	Virtual	5 e 6 de outubro de 2023	67ª Reunião Ordinária do CNOMP
13	Virtual	30 de outubro de 2023	22ª Reunião Extraordinária do CNOMP
14	Virtual	8 de novembro	68ª Reunião Ordinária do CNOMP



Palmas-TO, 12 de janeiro de 2024

**Marcos Luciano Bignotti**  
Ouvidor  
PROCURADOR DE JUSTIÇA