

# OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2021

### 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) e os telefones (63) 3216-7598 e (63) 3216-7575 e o 127 – canal de ligação gratuita ao cidadão, 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. As manifestações também poderão ser recebidas presencialmente na modalidade identificada ou com reserva de sigilo, ressaltando, entretanto, a suspensão deste em alguns períodos no ano de 2021 durante a Pandemia do COVID-19.

### 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.

## **Balanco dos atendimentos realizados no ano de 2021:**

### **Detalhamento:**

#### **Seção: 1. Quantidade de Reclamações**

- 1.1. Recebidas 21
- 1.2. Aguardando resposta 2
- 1.3. Pendentes 0
- 1.4. Inválidas 2
- 1.5. Encerradas 17

#### **Seção: 2. Quantidade de Sugestões**

- 2.1. Recebidas 8
- 2.2. Aguardando resposta 0
- 2.3. Pendentes 1
- 2.4. Inválidas 0
- 2.5. Encerradas 7

### **Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI**

- 3.1. Recebidas 64
- 3.2. Aguardando resposta 6
- 3.3. Pendentes 1
- 3.4. Inválidas 1
- 3.5. Encerradas 56

### **Seção: 4. Quantidade de Críticas**

- 4.1. Recebidas 3
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 3

### **Seção: 5. Quantidade de Elogios**

- 5.1. Recebidas 11
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 4
- 5.5. Encerradas 7

### **Seção: 6. Quantidade de Representações**

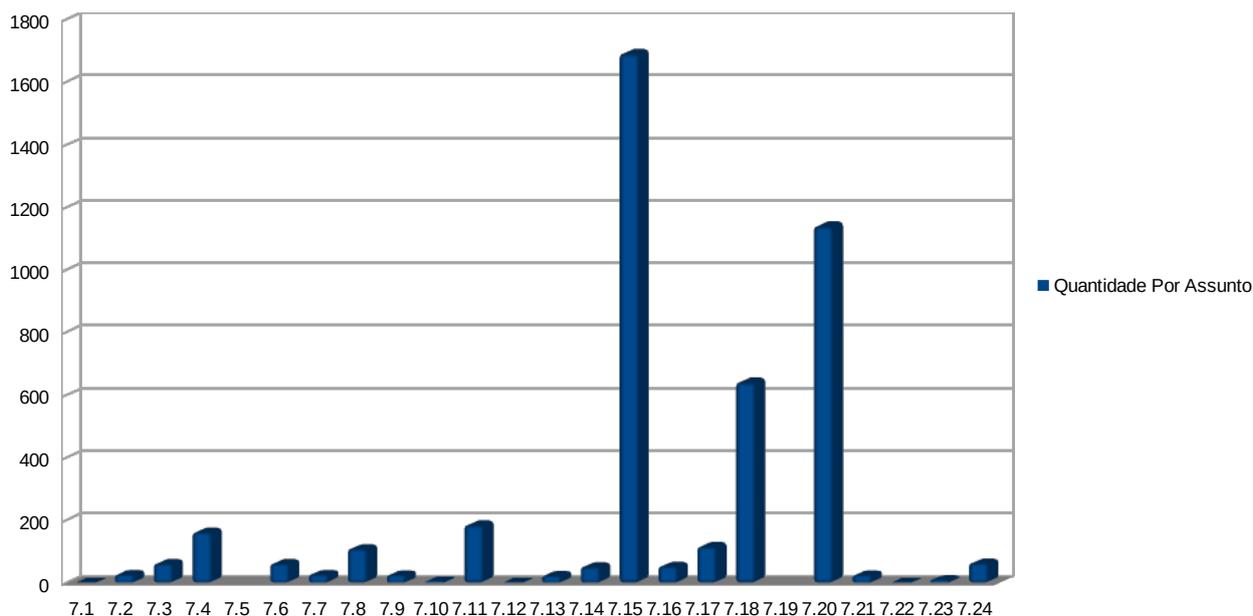
- 6.1 Recebidas 4.371
- 6.2 Aguardando resposta 114
- 6.3 Pendentes 59
- 6.4 Inválidas 492
- 6.5 Encerradas 3.706

### **Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto**

- 7.1. Acessibilidade 1
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 26
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores 61
- 7.4. Concurso Público 162
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 0
- 7.6. Consumidor 61
- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 27
- 7.8. Crimes 109
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 25
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 6
- 7.11. Educação 185
- 7.12. Eleitoral 1
- 7.13. Execução Penal 23
- 7.14. Idoso 51
- 7.15. Improbidade Administrativa 1.691
- 7.16. Infância e Juventude 53
- 7.17. Meio Ambiente 116

- 7.18. Outros 641
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 1.140
- 7.21. Serviços Públicos 25
- 7.22. Sindical e questões análogas 1
- 7.23. Violência doméstica 10
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 63

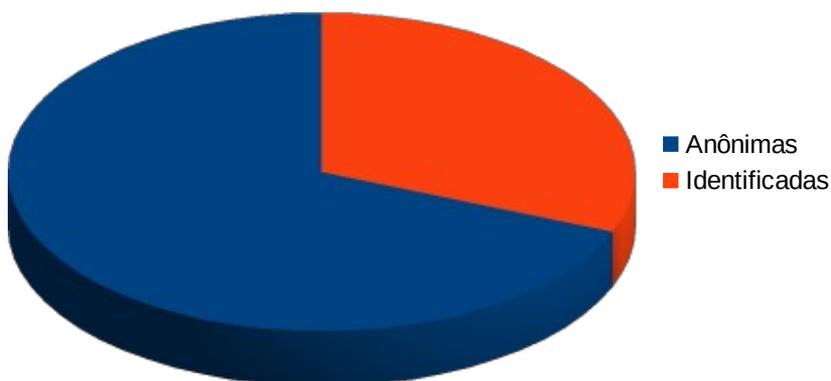
Classificação de Manifestações Por Assunto



### Seção 8: Tipos de Manifestações Quanto à Identificação

Quantidade de Manifestações anônimas: 3.084  
 Quantidade de Manifestações Identificadas: 1.394

Tipos de Manifestações Quanto à Identificação



### Seção 9: Canal de Comunicação:

Site: 3.278

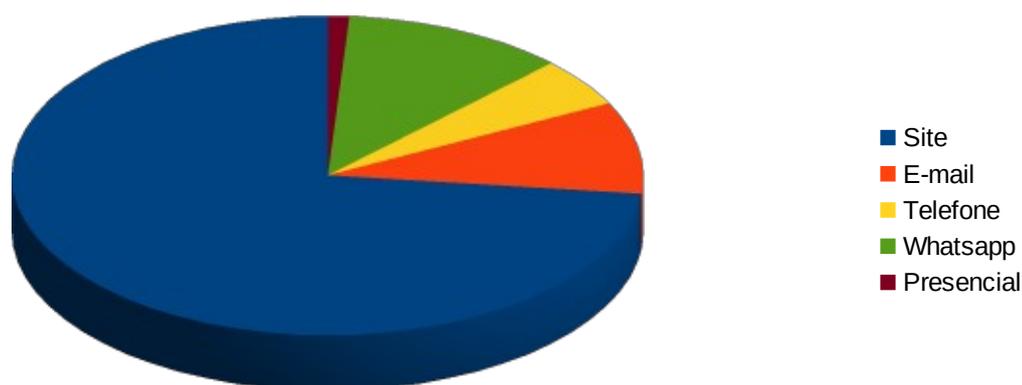
E-mail: 416

Telefone: 223

Whatsapp: 512

Presencial: 49

Canal de Comunicação



### Atendimento Pelo “Whatsapp”

Uma grande conquista para a Ouvidoria do Ministério Público do Tocantins no ano de 2021 foi a disponibilização de um canal para recebimento de manifestação pelo aplicativo de mensagens instantâneas “*whatsapp*”, por meio do contato (63) 99100-2720, facilitando, sobremaneira, o acesso do cidadão ao Ministério Público do Estado do Tocantins.

### Projeto “Ouvidoria nas Escolas”

Com o intuito de divulgar o papel institucional do Ministério Público do Estado do Tocantins, o Projeto visou apresentar a Instituição aos alunos de escolas de nível médio da Capital, disseminando o seu papel, bem como, as formas de contato para com a sociedade.



### Projeto “Ouvidorias Municipais”

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins, em atuação proativa para o fim de concretizar o direito do cidadão a obter qualificada prestação de serviços públicos, com reflexos diretos na transparência e idoneidade dos atos da Administração Municipal, desenvolveu, neste ano de 2021, o projeto “*Ouvidorias Municipais*” com o escopo de fomentar o controle exercido pela sociedade civil, também conhecido como Controle Social, com a imprescindível participação do cidadão na gestão pública.

O projeto objetivou instar os gestores municipais a criar canal específico de atendimento ao cidadão, conforme preceitos da Lei Federal n.º 13.460/2017.

O seu desenvolvimento contou com a participação dos Promotores de Justiça que atuam no Patrimônio Público e o Centro de Apoio Operacional respectivo que disponibilizou instrumentos jurídicos necessários para a atuação dos órgãos finalísticos.

Entre as Instituições parceiras, elencamos a Ouvidoria do TCE-TO, Controladoria-Geral da União – CGU-TO, Associação Tocantinense de Municípios – ATM – e União dos Vereadores do Estado do Tocantins – UVET.



## Ouvidoria da Mulher

A criação da Ouvidoria da Mulher objetivou o atendimento especializado às mulheres vítimas de violência prestado por servidoras do sexo feminino, por meio de canal específico preservando a intimidade e privacidade da mulher.

O contato pode ser realizado pelo telefone (63) 3216-7586 ou 127, opção 2. Também será disponibilizado um canal específico para ligação gratuita e direta com a atendente.

## Atualização do Regimento Interno

O Colégio de Procuradores de Justiça aprovou adequações ao Regimento Interno da Ouvidoria, Resolução N. 006/2019/CPJ, de modo a atender as atividades desenvolvidas do setor, além de determinações legais, como a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, bem como Recomendações do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

## Posse do Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Tocantins

Aos 21 dias do mês de outubro de 2021, tomou posse como Ouvidor-Geral do Ministério Público do Tocantins, o Procurador de Justiça Dr. Marcos Luciano Bignotti, em solenidade que ocorreu por videoconferência, em sessão solene do Colégio de Procuradores de Justiça.

O Procurador de Justiça foi eleito para mandato de 2 (dois) anos e em sua posse salientou a importância da Ouvidoria: *“A Ouvidoria tem que ser a porta da cidadania, onde as pessoas possam ser ouvidas. É um setor de muita importância dentro do Ministério Público e gostaria de agradecer a confiança de todos”*.



**Participações em Eventos:**

Item	Local	Período	Tipo de Atividade realizada no local
1	Virtual	18 de março de 2021	Reunião da Diretoria do CNOMP
2	Virtual	26 de março de 2021	52ª Reunião Ordinária do CNOMP
3	Virtual	6 de maio de 2021	Reunião Extraordinária do CNOMP
4	Virtual	17 de maio de 2021	53ª Reunião Ordinária do CNOMP
5	Brasília	12 e 13 de agosto de 2021	V Encontro da Ouvidoria Nacional e Ouvidores do Ministério Público Brasileiro.
6	Brasília	12 e 13 de agosto de 2021	54ª Reunião Ordinária do CNOMP
7	Virtual	7 e 8 de outubro de 2021	55ª Reunião Ordinária do CNOMP
8	Virtual	7 e 8 de outubro de 2021	VI Encontro da Ouvidoria Nacional e Ouvidores do Ministério Público Brasileiro.
9	Virtual	4 e 5 de novembro de 2021	I Encontro Regional Sul/Nordeste do CNOMP
10	Virtual	18 de novembro de 2021	V Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias
11	Virtual	24 de novembro de 2021	Solenidade de Posse do Ouvidor do Ministério Público de Santa Catarina
12	Virtual	25 e 26 de novembro de 2021	56ª Reunião Ordinária do CNOMP
13	Virtual	2 e 3 de dezembro de 2021	Encontro Nacional de Ouvidores de Direitos Humanos

Palmas, 18 de janeiro de 2022

**Marcos Luciano Bignotti**  
Ouvidor  
PROCURADOR DE JUSTIÇA