

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2022

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), o e-mail ouvidoria@mpto.mp.br e os telefones (63) 3216-7598 e (63) 3216-7575 e 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.

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 2022:

Detalhamento:

Seção: 1. Quantidade de Reclamações

- 1.1. Recebidas 50
- 1.2. Aguardando resposta 2
- 1.3. Pendentes 2
- 1.4. Inválidas 1
- 1.5. Encerradas 45

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

- 2.1. Recebidas 9
- 2.2. Aguardando resposta 2
- 2.3. Pendentes 0
- 2.4. Inválidas 0
- 2.5. Encerradas 7

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

- 3.1. Recebidas 74
- 3.2. Aguardando resposta 9
- 3.3. Pendentes 1

- 3.4. Inválidas 1
- 3.5. Encerradas 63

Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 2
- 4.2. Aguardando resposta 2
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 0

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 6
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 6

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 3.825
- 6.2 Aguardando resposta 61
- 6.3 Pendentes 64
- 6.4 Inválidas 79
- 6.5 Encerradas 3.621

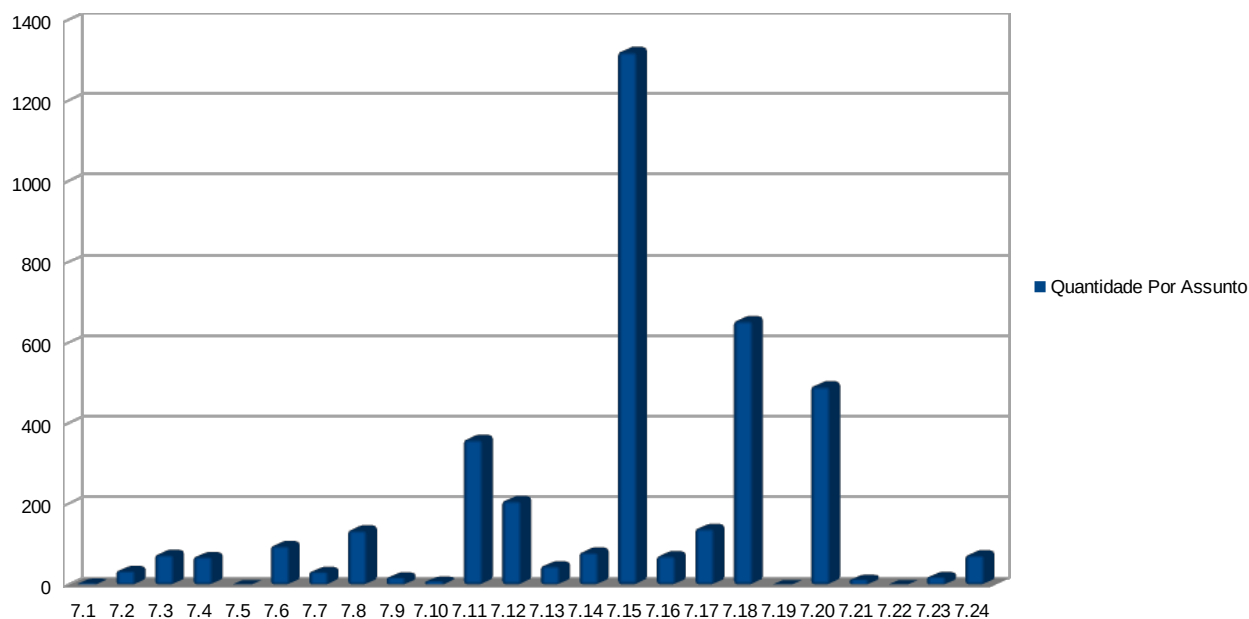
Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 4
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 35
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores 75
- 7.4. Concurso Público 70
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 0
- 7.6. Consumidor 97
- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 33
- 7.8. Crimes 136
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 19
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 9
- 7.11. Educação 361
- 7.12. Eleitoral 209
- 7.13. Execução Penal 47
- 7.14. Idoso 81
- 7.15. Improbidade Administrativa 1.322
- 7.16. Infância e Juventude 72
- 7.17. Meio Ambiente 140
- 7.18. Outros 655
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 493
- 7.21. Serviços Públicos 14
- 7.22. Sindical e questões análogas 0

7.23. Violência doméstica 20

7.24. Lei de Acesso à Informação 74

Classificação de Manifestações Por Assunto

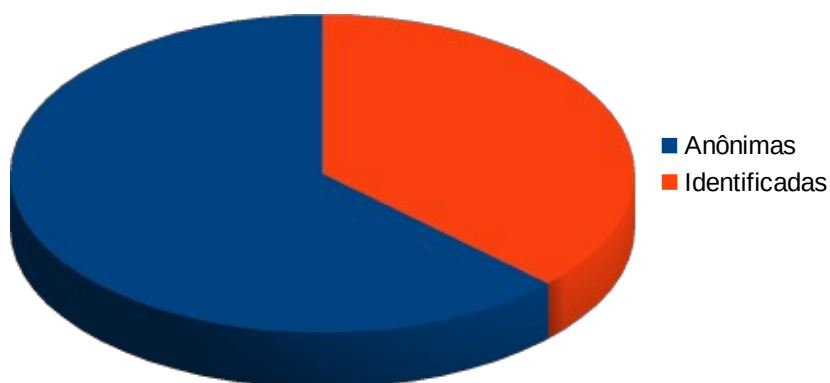


Seção 8: Tipos de Manifestações Quanto à Identificação

Quantidade de Manifestações anônimas: 2.492

Quantidade de Manifestações Identificadas: 1.474

Tipos de Manifestações Quanto à Identificação



Seção 9: Canal de Comunicação:

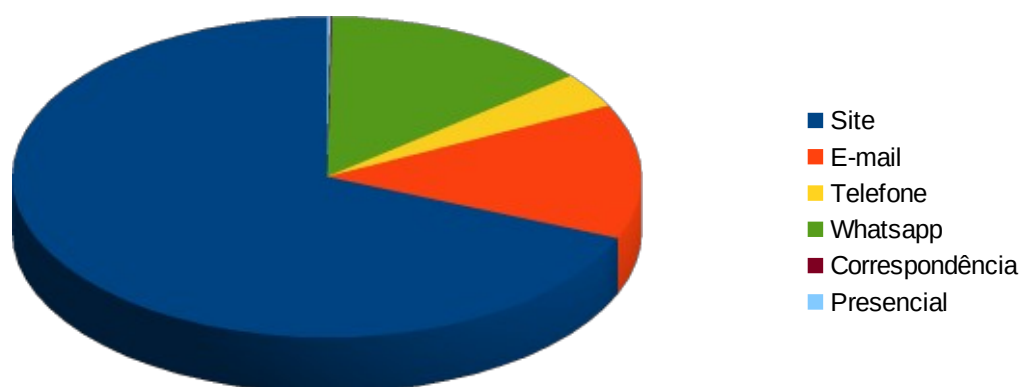
Site: 2.726

E-mail: 540

Telefone: 140

Whatsapp: 550
Correspondência: 3
Presencial: 7

Canal de Comunicação



Redes Sociais

Uma grande conquista para a Ouvidoria do Ministério Público do Tocantins no ano de 2022 foi a aprovação unânime deliberada na 166ª Sessão Ordinária do Colégio de Procuradores de Justiça para criação de perfis institucionais da Ouvidoria nas redes sociais.

O perfil piloto foi criado na rede social “*Instagram*”¹ e em breve, com o essencial auxílio da Assessoria Comunicação do Ministério Público do Estado do Tocantins, outras redes sociais também contarão com perfil institucional da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins.

1 <https://instagram.com/ouvidoria.mpetocantins?igshid=NDk5N2NIZjQ=>



ouvidoria.mpetocantins



20

Publicações

86

Seguidores

3

Seguindo

Organização governamental



Canal oficial da Ouvidoria do Ministério Público do Tocantins.

<https://linktr.ee/ouvidoria.mpetocantins>

Ver tradução

linktr.ee/ouvidoria.mpetocantins

Quadra 102 Norte Avenida Leste Oeste 4, 280-294 -
Plano Diretor Norte, Palmas - TO, Palmas, Tocantins
77006218

Termo de Colaboração com o Centro de Apoio Operacional da Saúde - CaoSAÚDE

Com o intuito de compilação de dados e qualificações das demandas em saúde, objetivando o aprimoramento institucional na defesa deste direito, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins e o Centro de Apoio Operacional da Saúde - CaoSAÚDE firmaram Termo de Colaboração, aprovado na 168ª Sessão Ordinária do Colégio de Procuradores de Justiça.

Os dados recebidos na Ouvidoria e compilados poderão integrar os relatórios de gestão da Ouvidoria e do CaoSAÚDE, servindo como fonte de dados para elaboração dos instrumentos de planejamento, gestão e aprimoramento das atividades dos dois órgãos.

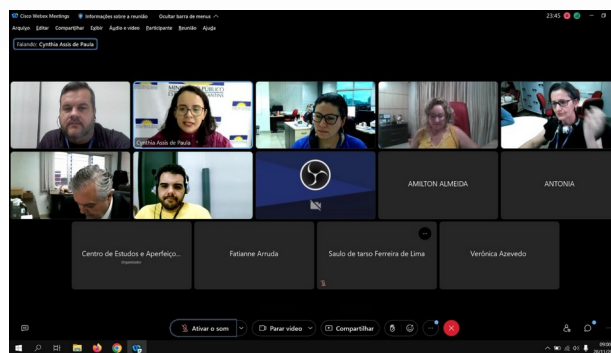
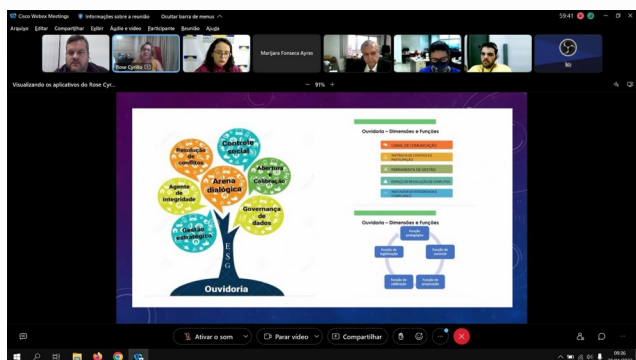
Eleições 2022

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins atuou nas eleições de 2022 em regime de plantão a partir do final de semana anterior ao primeiro turno até a data de realização do segundo turno, inclusive nos feriados, totalizando 14 dias de plantão.

Durante o período do calendário eleitoral de 2022, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins recebeu 180 manifestações. Entre os assuntos mais abordados estão “Compra de Votos”, “Propaganda Irregular” e “Coação Eleitoral”.

Curso “Gestão em Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão no MP”

Com o intuito de contribuir para a formação de profissionais da área em aprender sobre fundamentos da Ouvidoria Pública e os seus aspectos básicos de gestão, O Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – Escola Superior do Ministério Público (CESAF-ESMP) em parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins ofertou o curso de capacitação “Gestão em Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão no MP” nos meses de outubro, novembro e dezembro. O curso foi ministrado por profissionais de renome nacional especialistas em Ouvidoria.



Participações em Eventos:

Item	Local	Período	Tipo de Atividade realizada no local
1	Virtual	3 e 4 de fevereiro de 2022	57ª Reunião Ordinária do CNOMP
2	Virtual	23 e 24 de março de 2022	58ª Reunião Ordinária do CNOMP
3	Virtual	12 e 13 de maio de 2022	59ª Reunião Ordinária do CNOMP

4	Virtual	7 e 8 de julho de 2022	60ª Reunião Ordinária do CNOMP
5	Virtual	28 de julho de 2022	Reunião Nacional da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro
6	Virtual	11 e 12 de agosto de 2022	18ª Reunião Extraordinária do CNOMP
7	Virtual	29 de agosto de 2022	Reunião Nacional da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro
8	Maceió	22 e 23 de setembro de 2022	61ª Reunião Ordinária do CNOMP
9	Belo Horizonte	10 e 11 de novembro de 2022	62ª Reunião Ordinária do CNOMP
10	Virtual	1º de dezembro de 2022	Reunião Nacional da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro

Palmas, 9 de janeiro de 2022

Marcos Luciano Bignotti
Ouvidor
PROCURADOR DE JUSTIÇA