

# OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2019

### 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, 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.

### 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 2019 (Provisório):**

### **Detalhamento:**

#### Seção: 1. Quantidade de Reclamações

- 1.1. Recebidas 23
- 1.2. Aguardando resposta 0
- 1.3. Pendentes 0
- 1.4. Inválidas 1
- 1.5. Encerradas 22

#### Seção: 2. Quantidade de Sugestões

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

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

- 3.1. Recebidas 42
- 3.2. Aguardando resposta 1
- 3.3. Pendentes 0
- 3.4. Inválidas 0
- 3.5. Encerradas 41

Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 6
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 1
- 4.5. Encerradas 5

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 3
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 3

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 2.608
- 6.2 Aguardando resposta 176
- 6.3 Pendentes 7
- 6.4 Inválidas 619
- 6.5 Encerradas 1.806

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 1
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 10
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores 26
- 7.4. Concurso Público 74
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 5
- 7.6. Consumidor 71
- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 9
- 7.8. Crimes 87
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 50
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 2
- 7.11. Educação 133
- 7.12. Eleitoral 7
- 7.13. Execução Penal 10
- 7.14. Idoso 25
- 7.15. Improbidade Administrativa 952
- 7.16. Infância e Juventude 38
- 7.17. Meio Ambiente 67

- 7.18. Outros 815
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 189
- 7.21. Serviços Públicos 60
- 7.22. Sindical e questões análogas 2
- 7.23. Violência doméstica 0
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 51

#### Seção 8:

Quantidade de Manifestações anônimas: 2.300

Quantidade de Manifestações Identificadas: 384

#### Seção 9: Canal de Comunicação:

Site: 2.246

E-mail: 89

Telefone: 265

Presencial: 84

#### Legislação

Uma grande conquista para a Ouvidoria do Ministério Público do Tocantins no ano de 2019 foi a aprovação do seu Regimento Interno, que entre outros, estabelece as atribuições, estrutura física e humana, além de disciplinar a tramitação dos procedimentos, tanto dos recebimentos de manifestações anônimas quanto da operacionalização no Acesso à Informação, com base na Lei n.º 12.527/2011.

#### Participação em Eventos:

Item	Local	Período	Tipo de Atividade realizada no local
1	Brasília/DF	8 de fevereiro	40ª Reunião Ordinária do CNOMP
2	São Luís/MA	29 de março	41ª Reunião Ordinária do CNOMP
3	Rio de Janeiro/RJ	13 e 14 de maio de 2019	4ª Semana da Ouvidoria e Acesso à Informação, realizada pela CGU
4	Rio de Janeiro/RJ	15 de maio de 2019	42ª Reunião Ordinária do CNOMP

5	Palmas/TO	14 de junho de 2019	Encerramento do XII Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral
6	Brasília/DF	19 de agosto de 2019	43ª Reunião Ordinária do CNOMP
7	Brasília/DF	20 e 21 de agosto de 2019	VI Encontro Nacional dos Ouvidores do Ministério Público
8	Goiânia/GO	04 de setembro de 2019	44ª Reunião Ordinária do CNOMP
9	Maceió/AL	08 de novembro de 2019	45ª Reunião Ordinária do CNOMP
10	Brasília/DF	11 e 12 de dezembro de 2019	Reunião dos Ouvidores-Gerais dos Ministérios Público com a Ouvidoria Nacional - CNMP

**LEILA DA COSTA VILELA MAGALHÃES**

Ouvidora  
Procuradora de Justiça