

# DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

## LEVANTAMENTO DOS DADOS COLETADOS

Período da Pesquisa: Julho a agosto de 2018

### IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

ÓRGÃOS RESPONDENTES = 30

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, MPTO.

ÓRGÃOS NÃO RESPONDENTES = 00

### ETAPA 1 – QUANTO AO OUVIDOR

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, MPMGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
	Não	0	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, MPMGO, MPM, MPMA, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
	Não	5	6%	MPAM, MPF, MPMS, MPPR, MPMG
1.3. O Ouvidor tem assento no Conselho Superior do Ministério Público como membro nato?	Sim	0	0%	0
	Não	30	100%	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, MPTO.
1.4. O Ouvidor participa das reuniões do Conselho Superior do Ministério Público só para prestar os informes necessários?	Sim	5	17%	MPAP, MPDFT, MPMA, MPM, MPRN.
	Não	25	83%	MPAC, MPAL, MPAM, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPMGO, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
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, MPPE, MPPI, MPPR, MPRO, MPSC, MPSP, MPT, MPMG.
	Não	19	63%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPRJ, MPRN, MPRR, MPRS, MPSE, MPTO.
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, MPPI, MPPR, MPRO, MPSC, MPSP.
	Não	18	60%	MPAC, MPAM, MPAP, MPDFT, MPF, MPMGO, MPMG, MPM, MPMS, MPMT, MPPA, MPRJ, MPRN, MPRR, MPRS, MPSE, MPT, MPTO.
	Não respondeu	1	3%	MPAL

1.7. Qual a forma de investidura no cargo?	Nomeação direta do Procurador-Geral de Justiça	7	23%	MPF, MPT, MPMT, MPPI, MPRJ, MPRS, MPMG
	Eleição pela Categoria/ classe	2	7%	MPPB, MPRN
	Escolha por eleição no Colegiado	21	70%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPPA, MPPE, MPPR, MPRO, MPRR, MPSC, MPSE, MPSP, MPTO.

1.8. O Ouvidor acumula as atribuições de Ouvidor com as funções de órgão de execução ou tem exclusividade?	Acumula	22	73%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPE, MPPI, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPTO.
	Tem exclusividade.	7	23%	MPBA, MPMG, MPPA, MPPB, MPPR, MPRJ, MPSP.
	50% dos processos são distribuídos para o Ouvidor; participa de todas as sessões	1	4%	MPT.

1.9. É permitida a recondução ao cargo de Ouvidor?	Sim. Se sim, quantas vezes?	28	93%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
				Uma vez - 28 - 100%
	Não	2	7%	MPCE, MPRN

1.10. Há previsão em lei ou ato normativo interno de gratificação para o cargo?	Sim	21	70%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPGO, MPMA, MPMT, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPSC, MPSE, MPTO.
	Não	9	30%	MPDFT, MPF, MPM, MPMG, MPMS, MPPA, MPRS, MPSP, MPT

1.11. Como é a forma de investidura do Ouvidor Substituto (ou outra nomenclatura que o valha)?	Indicado pelo Procurador-Geral	7	23%	MPAC, MPMG, MPMS, MPMT, MPRJ, MPRS, MPT.
	Indicado pelo Ouvidor-Geral	12	40%	MPAL, MPAP, MPCE, MPES, MPF, MPM, MPMG, MPPB, MPPI, MPRR, MPSC, MPTO.
	2% mais votado	9	30%	MPAM, MPBA, MPDFT, MPPE, MPPR, MPRN, MPSE, MPSP, MPPA.
	Outras formas de investidura	4	13%	MPGO, MPMA, MPRO, MPF
	Não tem Ouvidor Substituto	0	0%	0

## ETAPA 2 - QUANTO À ESTRUTURA DA OUVIDORIA

2.1. Quanto à estrutura administrativa do Ministério Público, a Ouvidoria integra a instituição como:	Órgão da Administração Superior	10	33%	MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPMG, MPPB, MPPR, MPT.
	Órgão Auxiliar	16	54%	MPAC, MPAL, MPAM, MPBA, MPMA, MPM, MPMS, MPMT, MPPA, MPPE, MPPI, MPRJ, MPRO, MPSC, MPSE, MPSP.
	Outra posição	3	10%	MPRN, MPRS, MPTO.
	Não há posicionamento na estrutura administrativa do órgão.	1	3%	MPPR.

2.2. A estrutura física é adequada para o funcionamento do órgão?	Sim	20	67%	MPAC, MPAP, MPBA, MPF, MPMGO, 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.
2.3. A estrutura física da Ouvidoria é compartilhada com outro órgão?	Sim, compartilhada com _____	2	7%	MPAL( Controladoria), MPRR (Gabinete do PGJ)
	Não	28	93%	MPAC, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
2.4. Os equipamentos são suficientes para atender à demanda da Ouvidoria?	Sim	22	73%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPMGO, MPM, MPMS, MPMT, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRN, 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, MPMGO, MPPA, MPPB, MPRR.
2.6. O espaço disponibilizado para atendimento do usuário é compatível?	Sim	20	67%	MPAC, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPF, MPM, MPMGO, MPMG, MPMS, MPMT, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPT, MPTO.
	Não	6	20%	MPCE, MPES, MPMA, MPPA, MPPB, MPRR.
	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, MPMGO, 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%	MPAC, MPCE, MPMS, MPPE, MPPI, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPTO.
	5 a 7	10	33%	MPAP, MPES, MPMGO, MPMT, MPPA, MPPR, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
	8 a 10	2	7%	MPBA, MPMA
	Acima de 10	5	17%	MPAM, MPDFT, MPMG, MPF, MPRJ.

2.9. O quantitativo de colaboradores é suficiente para a realização dos serviços do órgão?	Sim	16	53%	MPAC, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPMGO, MPMG, MPMS, MPMT, MPPR, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT.
	Não	14	47%	MPAL, MPAM, MPCE, MPDFT, MPM, MPMA, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPRJ, MPRN, MPSE, MPTO.

2.10. Os servidores da Ouvidoria recebem treinamento?	Sim	20	67%	MPAC, MPAM, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPMGO, 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.

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?	2	7%	MPCE (2), MPRO (1).
	Servidor efetivo. Quantos?	26	87%	MPAL (1), MPAM (11), MPAP (2), MPBA (8), MPCE (2), MPDFT (14), MPES (2), MPF (10), MPMGO (2), MPM (1), MPMA (2), MPMS (3), MPMT (2), MPPA (4), MPPB (1), MPPE (2), 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 (2), MPMGO (1), MPMA (3), MPMG (1), MPMS (1), MPMT (2), MPPA (1), MPPE (2), MPPR (1), MPRJ (12), MPRR (1), MPRS (3), MPSC (1), MPSE (3), MPT (1).
	Profissional terceirizado. Quantos?	7	23,0%	MPES (4), MPMA (3), MPMG (4), MPMT (2), MPPA (1), MPRJ (2), MPRN (1).
	Motorista. Quantos?	7	23,0%	MPMA (1), MPMG (1), MPPA (1), MPPB (1), MPPE (1), MPSP (2), MPT (1).
	Estagiário. Quantos?	16	53%	MPAP (2), MPCE (1), MPMGO (2), MPMA (1), MPMG (6), MPMT (1), MPPE (3), MPPI (1), MPPR (4), MPRJ (3), MPRN (2), MPRO (2), MPRR (1), MPSE (1), MPSP (1), MPT (2).
	Servidor cedido. Quantos?	1	3,0%	MPRO (1)

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

2.13. A Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal/CGU/OGU (e-OUV)?	Sim	0	0%	-----
	Dispõe, mas não utiliza (trabalha com sistema próprio).	4	13%	MPAM, MPMA, MPRJ, MPRR.
	Em fase de implantação	1	3%	MPM
	Não	25	84%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.

### ETAPA 3 - QUANTO AO ATENDIMENTO

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, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
	Não	0	0%	0

3.2. Há suporte tecnológico para a realização de ajustes necessários no sistema?	Sim	27	90%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
	Não	3	10%	MPPE, MPPR, MPRN.

3.3. O sistema de atendimento disponível no órgão supre as necessidades da Ouvidoria?	Sim	22	73%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPGO, 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, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
	Não	2	7%	MPDFT, MPMG

3.5. Ao final do atendimento, a Ouvidoria emite certidão para usuário?	Sim	20	68%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPSE, MPSP, MPT.
	Não	10	32%	MPDFT, MPGO, MPMG, MPPA, MPPB, MPPE, MPPR, MPRS, MPSC, MPTO.
	Emite, mas não disponibiliza ao cidadão	0	0%	0

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, MPRJ, MPRN, MPRO, MPSC, MPSE, MPT, MPTO.
	Não	6	20%	MPGO, MPPI, MPPR, MPRR, MPRS, MPSP.
3.7. A Ouvidoria dispõe do atendimento telefônico gratuito?	Sim	22	73%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPSC, MPSE.
	Não	8	27%	MPF, MPGO, MPPA, MPRJ, MPRS, MPSP, MPT, MPTO.
3.8. Os atendimentos telefônicos são gravados por um sistema próprio para esse fim?	Sim	8	27%	MPDFT, MPMS, MPMT, MPPB, MPPI, MPRJ, MPSC, MPSE.
	Não	22	73%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPPA, MPPE, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSP, MPT, MPTO.
3.9. A Ouvidoria registra o atendimento telefônico?	Sim	27	90%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
	Não	2	7,0%	MPRN, MPF.
	Não responderam	1	3,0%	MPPE.
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, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, 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	11	37%	MPAC, MPAL, MPDFT, MPES, MPGO, MPMA, MPMG, MPMT, MPPE, MPRO, MPSP.
	Aplicativo de celular	7	23%	MPAL, MPDFT, MPMA, MPMT, MPPA, MPRO, MPT.
Meio diverso	13	43%	MPAP, MPCE, MPDFT, MPGO, MPMA, MPMG, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRS, MPSE, MPTO.	

3.11. A Ouvidoria disponibiliza pesquisa de satisfação ao usuário?	Sim	15	50%	MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPM, MPMA, MPMG, MPMT, MPPA, MPRJ, MPRR, MPSC, MPSE, MPT.
	Não	15	50%	MPAC, MPAL, MPAM, MPBA, MPGO, MPMS, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRS, MPRO, MPRS, 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
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, MPRJ, MPRN, MPRO, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
	Não	3	10%	MPAM, MPRR, MPRS
	Não responderam	1	3%	MPTO.
3.14. A Ouvidoria autoriza a quebra de sigilo sem a autorização do demandante?	Sim	0	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.
3.15. A Ouvidoria autoriza a quebra de sigilo administrativo (com a autorização expressa do demandante)?	Sim	24	80%	MPAC, MPAL, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSE, MPSP, MPT.
	Não	5	17%	MPAM, MPMG, MPMS, MPPE, MPSC.
	Não respondeu	1	3%	MPTO.
3.16. Nos casos em que o manifestante não autoriza a quebra de sigilo, esta é solicitada pela Ouvidoria mediante processo judicial?	Sim	4	13%	MPCE, MPMG, MPMT, MPRJ.
	Não	24	80%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMS, MPPA, MPPB, MPPI, MPPR, MPRO, MPRN, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
	Não responderam	2	7%	MPM, MPPE.
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, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPSC, MPSP, MPT.
	Não	5	17%	MPES, MPRN, MPRS, MPSE, MPTO.

3.18. A página atende às regras de acessibilidade?	Sim	20	67%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPI, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPT, MPTO.
	Não	9	30%	MPAC, MPCE, MPDFT, MPPB, MPPE, MPPR, MPRN, MPSE, MPSP.
	Não respondeu	1	3%	MPM

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%	10	33,33%	MPAC, MPAP, MPM, MPMS, MPPR, MPRJ, MPRO, MPSC, MPSP, MPT.
	94,5%	1	3,33%	MPF
	95%	1	3,33%	MPMT
	90%	3	10,00%	MPGO, MPPA, MPRS.
	85%	2	6,67%	MPMA, MPPI
	75%	6	20,00%	MPAM, MPBA, MPES, MPPB, MPRN, MPSE.
	60%	1	3,33%	MPPE.
	50%	3	10,00%	MPAL, MPCE, MPTO.
	25%	1	3,33%	MPRR.
	Resposta ao cidadão é encaminhada pelo membro	1	3,33%	MPDFT
Não respondeu	1	3,33%	MPMG	

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	17	57%	MPAL, MPAP, MPCE, MPES, MPF, MPGO, MPMA, MPMG, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPPR, MPRN, MPSC, MPSE, MPT.
	Não	11	37%	MPAC, MPAM, MPBA, MPM, MPMS, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSP, MPTO.
	Corregedoria é quem fiscaliza	2	6%	MPDFT, MPPE.

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.



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	14	47%	MPAL, MPAP, MPBA, MPDFT, MPGO, MPMG, MPPE, MPPI, MPRN, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT.
	Não	6	20%	MPAM, MPM, MPMA, MPMS, MPPB, MPRO.
	Em fase de elaboração.	10	33%	MPAC, MPCE, MPES, MPF, MPMT, MPPA, MPPR, MPRJ, 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	13	43%	MPAL, MPAP, MPCE, MPDFT, MPES, MPGO, MPMA, MPMG, MGMT, MPRN, MPSC, MPSE, MPT.
	Não	17	57%	MPAC, MPAM, MPBA, MPF, MPM, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRR, MPRS, MPSP, MPTO.
3.24. A Ouvidoria está inserida no planejamento estratégico do Ministério Público da respectiva unidade federada?	Sim	28	93%	MPAC, MPAL, MPAM, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPTO.
	Não	2	7%	MPSP, MPT.
3.25. A Ouvidoria possui seu próprio planejamento estratégico que identifica os objetivos, metas e indicadores do órgão?	Sim	9	30%	MPDFT, MPF, MPGO, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPRJ, MPSE.
	Não	12	40%	MPAL, MPAM, MPBA, MPPB, MPPE, MPPI, MPRO, MPRR, MPSP, MPT, MPTO.
	Em fase de elaboração.	9	30%	MPAC, MPAP, MPCE, MPES, MPMG, MPPA, MPPR, MPRN, MPSC.
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	25	83%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPM, MPMA, MPMS, MPMG, MPMT, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP.
	Não	5	17%	MPAC, MPF, MPGO, 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, MPCE, MPES, MPF, MPGO, MPM, MPMG, MPMS, MPPB, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.
3.28. Na estrutura do Ministério Público há núcleo de conciliação e mediação para resolução de conflitos?	Sim	19	63%	MPAP, MPCE, MPDFT, MPGO, MPMG, MPMA, MPMT, MPPA, MPPB, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRR, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPTO.
	Não	11	37%	MPAC, MPAL, MPAM, MPBA, MPES, MPF, MPMS, MPPE, MPPI, MPRO, MPT.

3.29. Na hipótese de haver núcleo na estrutura do Ministério Público, a Ouvidoria tem participação nele?	Sim	10	33%	MPAC, MPCE, MPDFT, MPM, MPMT, MPPB, MPPR, MPRN, MPRO, MPSE.
	Não	17	57%	MPAP, MPBA, MPES, MPGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPPA, MPPE, MPPI, MPRJ, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.
	Não responderam	3	10%	MPAL, MPAM, MPF
3.30. Independentemente do Ministério Público dispor de núcleo, a Ouvidoria realiza a mediação por outros meios?	Sim	6	20%	MPAM, MPDFT, MPGO, MPMA, MPMT, MPM.
	Não	24	80%	MPAC, 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	6	20%	MPAC, MPGO, MPMG, MPMT, MPRJ, MPSE.
	Não	24	80%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPDFT, MPF, MPMA, MPM, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.
3.32. O órgão participa de Rede local de Ouvidorias?	Sim, somente ouvidorias públicas.	10	33%	MPAM, MPGO, MPMA, MPMS, MPPA, MPPI, MPPR, MPRO, MPRS, MPSE
	Sim, ouvidorias públicas e privadas.	3	10%	MPCE, MPDFT, MPPB
	Não.	7	24%	MPAL, MPAP, MPPE, MPSC, MPSP, MPT, MPM
	Não existe rede local de Ouvidorias.	10	33%	MPAC, MPBA, MPES, MPF, MPMG, MPMT, MPRJ, MPRN, MPRR, MPTO
3.33. O órgão participa de Rede Federal de Ouvidorias?	Sim	5	17%	MPDFT, MPGO, MPMA, MPRJ, MPSE.
	Não	25	83%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPES, MPF, MPMG, MPMS, MPMT, MPM, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.
3.34. A Ouvidoria possui protocolo para o atendimento presencial de crianças/ adolescentes, pessoas carentes ou com transtorno mental?	Sim	5	17%	MPGO, MPM, MPMT, MPPI, MPSE.
	Não	25	83%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPCE, MPDFT, MPES, MPF, MPMA, MPMG, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPRS, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.

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.	10	33%	MPDFT, MPES, MPMGO, MPM, MPMT, MPPI, MPPR, MPRO, MPSC, MPBA.
	Não.	17	57%	MPAC, MPAL, MPAP, MPCE, MPF, MPMA, MPMG, MPMS, MPPA, MPPB, MPPE, MPRN, MPRR, MPRS, MPSP, MPT, MPTO.
	Não responderam.	1	3%	MPAM.
3.36. A Ouvidoria realiza os trabalhos de itinerância junto à sociedade?	Sim	13	43%	MPCE, MPDFT, MPM, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPB, MPPI, MPRJ, MPRN, MPRS, MPSE.
	Não	17	57%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPMGO, MPMG, MPPE, MPPR, MPRO, MPRR, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.
3.37. Em caso afirmativo, com qual frequência a Ouvidoria realiza os trabalhos de itinerância junto à sociedade?	Quinzenalmente	1	3%	MPMT
	Mensalmente.	3	10%	MPCE, MPDFT, MPPB.
	Semestralmente.	3	10%	MPMA, MPPI, MPSE.
	Outro período	6	20%	MPM, MPMS, MPPA, MPRJ, MPRN, MPRS.
	Não realiza esse trabalho.	17	57%	MPAC, MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPES, MPF, MPMG, MPMGO, MPPE, MPPR, MPRO, MPRR, MPSC, MPSP, MPT, MPTO.
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, MPMGO, MPMA, MPMS, MPMT, MPPA, MPPI, MPRJ, MPSC, MPT.
	Carta de Serviço	4	13%	MPAM, MPMGO, MPRJ, MPTO.
	Outros impressos	18	60%	MPAC, MPAM, MPCE, MPDFT, MPMA, MPMS, MPMT, MPPI, MPRJ, MPRS, MPSE, MPSP, MPM, MPMG, MPPA, MPPR, MPRN.
	Nenhum impresso específico da Ouvidoria	9	30%	MPAL, MPES, MPPB, MPPE, MPPR, MPRN, MPRO, MPRR, MPSP.
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.	17	57%	MPAC, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPMGO, MPMA, MPMS, MPPE, MPPI, MPPR, MPRR, MPRS, MPSE, MPSC, MPSP.
	Aplica o que não atinge a autonomia do MP	4	13%	MPF, MPMT, MPT, MPRJ.

**ETAPA 4 – QUANTO AO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)**

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, MPMGO, MPM, MPMA, MPMG, MPMT, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRR, MPSE, MPT, MPTO.
4.2. A Ouvidoria acumula suas atribuições com as do SIC?	Sim	21	70%	MPAL, MPAM, MPAP, MPBA, MPDFT, MPES, MPMGO, MPMA, MPMG, MPMS, MPMT, MPPA, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRN, MPRO, MPRR, MPSE, MPT.
	Não	9	30%	MPAC, MPCE, MPF, MPM, MPPB, MPRS, MPSC, MPSP, MPTO.
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.	12	40%	MPAL, MPAM, MPAP, MPDFT, MPMGO, MPMA, MPMG, MPPB, MPPE, MPRN, MPRR, MPTO.
	Não respondeu.	1	3%	MPCE
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, MPMGO, MPMG, MPMG, MPPA, MPPB, MPPE, MPPI, MPPR, MPRJ, MPRO, MPRS, MPSC, MPSE, MPSP, MPT, MPTO.