

### Missão da Ouvidoria

Ampliar a comunicação com a sociedade e contribuir para a transparência, a eficiência e agilidade dos serviços prestados pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

# Cidadão EM FOCO

Um trimestre repleto de acontecimentos que impactam diretamente na qualidade da prestação de serviços ao cidadão!

## Recomendação de Caráter Geral Nº 1

Em 26 de maio, o Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP emitiu uma recomendação de caráter geral, a nº 1 de 2017, que trata de orientações relativas às respostas de manifestações encaminhadas pelas Ouvidorias.

Em destaque, a orientação de que as áreas finalísticas do Ministério Público deverão responder diretamente ao demandante, no prazo máximo de 30 dias, com cópia à Ouvidoria. Para os registros sigilosos, a resposta deverá ser encaminhada diretamente à Ouvidoria, para que esta a redirecione para o manifestante.

## Capacitação de servidores da Ouvidoria



Neste trimestre, a equipe de servidores da Ouvidoria efetuou 20 cursos. Uma média de 1,42 cursos por servidor! Todos voltados ao aperfeiçoamento e ao desenvolvimento de habilidades diretamente ligadas ao trabalho exercido pela Ouvidoria.

Na área de gestão, ganham destaque os cursos voltados a Dados Abertos, seguindo a tendência de transparência ativa. Já na seara de comunicação, a ênfase vai para o aprendizado da Língua Brasileira de Sinais (Libras). Para Rose Meire Cyrillo, Ouvidora do MPDFT, “desde a década passada a Libras foi reconhecida, por lei, como veículo de comunicação e expressão. Os sinais, repletos de estruturas semânticas, devem ser enxergados como parte de um processo social maior, de integração da pessoa com deficiência à sociedade.”

## Projeto Jovem Ouvidor

A Iniciativa, noticiada desde o primeiro Informativo da Ouvidoria, foi desenhada em parceria com a Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF. Desde as primeiras palestras, buscou-se o desenvolvimento de habilidades de diálogo que pudessem ser utilizadas em prol do interesse coletivo local. Em 12 de junho, ocorreu a assinatura do Acordo de Cooperação Técnica, com o objetivo de implementação do projeto em sua plenitude!



Foto: Secom/MPDFT

## Visitas aos setores de triagem

A Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão realizou visita aos Setores de Triagem de todas as cidades satélites. Em funcionamento desde 2013, o objetivo é descentralizar o atendimento ao cidadão, fazendo com que possua uma experiência padronizada em todas as Promotorias. As visitas ocorrem de forma periódica e propiciam o compartilhamento de boas práticas de atendimento. Ao final, as impressões são compiladas em relatório próprio que poderá ser usado para subsidiar a reestruturação de cada Setor de Triagem, conforme suas necessidades.



Foto: Secom/MPDFT

## Código de Proteção ao Usuário de Serviços Públicos

Na primeira quinzena de junho, o Plenário do Senado aprovou o Substitutivo da Câmara dos Deputados nº 20, de 2015, referente ao Projeto de Lei (PLS 439/1999) que dispõe sobre a criação do Código de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos. Sancionado na íntegra, o código discorre sobre os direitos e deveres dos usuários de serviços públicos da União, estados e municípios, além de normatizar a apuração de danos causados durante a prestação dos serviços.

Também foram estabelecidas atividades ligadas à transparência e a outras regulamentações de Ouvidorias, excetuando-se as do Ministério Público. Essa supressão ocorreu em respeito à autonomia Ministerial preconizada pela Carta Magna, após esforço coletivo do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e das Assessorias Parlamentares dos Ministérios Públicos envolvidos, como MPT, MPF e MPDFT.

Confira a íntegra do requerimento que solicitou a exclusão do Ministério Público neste código QR:



## Como entrar em contato com a Ouvidoria



Formulário eletrônico  
[www.mpdft.mp.br/ouvidoria](http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria)



Carta dirigida à Ouvidoria  
Eixo Monumental, Praça do Buriti  
lote 2, sala 138  
Sede do MPDFT, Brasília-DF  
CEP 70091-900



Sede do MPDFT, sala 138  
Dias úteis, de 2ª a 6ª, das 12h às 18h



3343-6500  
Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 12h às 18h



[ouvidoriampdft](https://www.facebook.com/ouvidoriampdft)



Coleta nas urnas das Promotorias  
de Justiça das cidades