

Conte para a Ouvidoria...

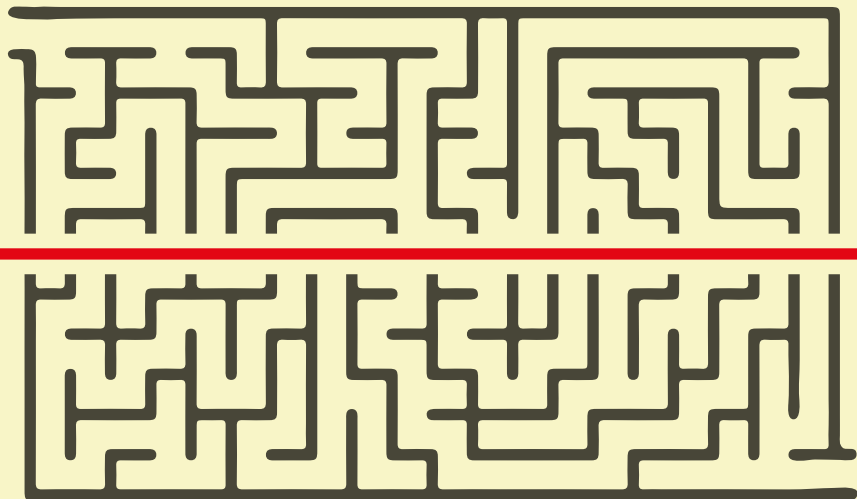
O Ministério Público Federal (MPF) conta com um canal de interlocução com a sociedade, que é a sua Ouvidoria. Esse diálogo acontece por meio de representação, reclamação, sugestão, crítica ou elogio acerca das atividades desenvolvidas pelos membros e servidores ou dos serviços prestados pelo MPF.

A instituição analisa as solicitações, faz os encaminhamentos necessários, acompanha e cobra resultados. A partir dessa participação e controle social, a Ouvidoria pode indicar aos gestores oportunidades de melhoria, bem como propor mudanças e identificar possíveis irregularidades que ocorram no MPF, a serem apuradas e executadas pelos órgãos competentes.



EXEMPLOS DE TEMAS SOBRE OS QUAIS A OUVIDORIA TEM ATUADO:

- sugestões de mudanças e aprimoramento de serviços;
- elogios pela atuação da instituição, de seus membros e servidores;
- representações de assédio, discriminação, de condutas abusivas e desrespeitosas de servidores e membros do MPF;
- inércia, morosidade e críticas à atuação funcional de membros e servidores;
- dificuldades de acompanhamento no Portal da Transparência dos procedimentos extrajudiciais e judiciais;
- má qualidade do atendimento prestado aos cidadãos;
- questões referentes à estrutura, à salubridade e ao conforto térmico do ambiente de trabalho.



...conte com a Ouvidoria

Quem pode registrar manifestações

Qualquer pessoa física ou jurídica (cidadãos, organismos da sociedade civil e outras entidades públicas e privadas).

O que fazer no registro da demanda

Os fatos devem ser descritos com clareza e objetividade, indicando elementos suficientes para a análise da situação (como, onde, quando e como ocorreram).

Fotos, vídeos ou documentos podem ser anexados. Demandas em duplicidade, com palavras de baixo calão, relatos genéricos ou incompreensíveis serão sumariamente arquivados.



NÃO CONFUNDIR

Irregularidades:

Ainda que seja um canal para notícias de irregularidades praticadas por servidores e membros, a Ouvidoria não substitui os órgãos disciplinares e correccionais do MPF. Em tais casos, caberá à Ouvidoria manter diálogo com os manifestantes, apurar preliminarmente os fatos, quando necessário, e encaminhar ou representar aos referidos órgãos, assim como acompanhar seu desfecho.

Exercício da atividade-fim:

As demandas que dizem respeito exclusivamente ao exercício da atividade-fim da instituição não são tratadas pela Ouvidoria. Nesses casos, as manifestações são tão somente encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF para distribuição a órgão ou membro do MPF com atribuições para apuração dos fatos.

Pedidos de acesso à informação:

Não são atendidos pela Ouvidoria pedidos de acesso à informação produzida ou custodiada pelo MPF, bem como o acompanhamento, cópias e vistas de processo judicial e extrajudicial. Nesse caso, acesse a Sala de Atendimento ao Cidadão, por meio do link:

<<http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/portal/cadastro.html?tipoServico=2>>.



Solicitação de sigilo

O formulário eletrônico não permite o registro de manifestações anônimas, exigindo a identificação dos dados pessoais do manifestante, contudo, é possível solicitar a confidencialidade dos dados na opção “Desejo manter meus dados pessoais em sigilo”. Também pode ser pedido o sigilo em manifestação encaminhada por carta. O deferimento vai depender da análise do caso pelo(a) ouvidor(a), que avaliará se o sigilo é necessário e possível.

Prazo para a manifestação ser concluída

O prazo é de 30 dias corridos, podendo ser estendido, de acordo com a complexidade do caso.

MEIOS DE REGISTRAR AS MANIFESTAÇÕES

Formulário eletrônico (preferencialmente):
www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria

Atendimento presencial:

Procuradoria-Geral da República
(SAF Sul, Conjunto C, Bloco B, sala 407)
das 10h às 18h

Correspondência:

SAF Sul, conjunto C, Bloco B, sala 407.
CEP: 70050-900.
Brasília-DF

Para mais informações:

(61) 3105-7070





www.mpf.mp.br/ouvidoria

