



ouvidoria
do MPF

Relatório de atividades

(2012/2013)

MPF
Ministério Público Federal

Procurador-Geral da República
Rodrigo Janot Monteiro de Barros

Vice-Procuradora-Geral da República
Ela Wiecko Volkmer de Castilho

Vice-Procurador-Geral Eleitoral
Eugênio Aragão

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal
Augusto Aras

Corregedor-Geral do Ministério Público Federal
Hindemburgo Chateaubriand Filho

Secretário-Geral
Lauro Pinto Cardoso Neto

Secretário-Geral Adjunto
Danilo Pinheiro Dias



Ministério Público Federal
Ouvidoria

Relatório de atividades (2012/2013)

Brasília, 2014
MPF

© 2014 – Ouvidoria do Ministério Público Federal.
Todos os direitos reservados ao autor.

Disponível também em: <<http://www.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria>>

Tiragem: 500 exemplares

OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Antônio Augusto Brandão de Aras

SECRETÁRIA EXECUTIVA:
Andrea da Costa Oliveira

EQUIPE:
Elizia Assunção Vieira
Felipe Marques Neves de Sá
Gaya Dorea Menezes de Oliveira
Geane Batista de Vasconcelos
Gustavo Araújo Santos
Patrícia Hernandes Cavalcanti de Albuquerque
Rita Menezes
Simone Cerqueira Dumont

EDITORÇÃO E REVISÃO:
Secretaria de Comunicação Social

NORMALIZAÇÃO:
Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823 Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.
 Relatório de atividades (2012 - 2013). – Brasília : MPF, 2014.
 47 p. : il.

 1. Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria – relatório. II.
Brasil. Procuradoria Geral da República. III. Título.

CDD-341.41306

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
SAF SUL QUADRA 4 CONJ, C
CEP 70050-900
Brasília - DF
site: www.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria
Tel: (61) 3105-7070

Lista de figuras

FIGURA 1 – Fundamentação Legal.....	10
FIGURA 2 – Organograma Funcional	11
FIGURA 3 – A Ouvidoria nas perspectivas estratégicas	16
FIGURA 4 – Distribuição quantitativa das manifestações recebidas e processadas	18
FIGURA 5 – Categorias de manifestações	19
FIGURA 6 – Meios de recebimentos das manifestações.....	20
FIGURA 7 – Temas mais recorrentes	21
FIGURA 8 – Distribuição dos temas por tipos de manifestações	22
FIGURA 9 – Tipos de pessoas	23
FIGURA 10 – Distribuição dos temas por tipos de pessoas	23
FIGURA 11 – Quantitativo por gênero.....	24
FIGURA 12 – Distribuição dos temas por gênero.....	24
FIGURA 13 – Ocupação dos manifestantes	25
FIGURA 14 – Faixa etária dos manifestantes.....	26
FIGURA 15 – Estados de origem das manifestações.....	26
FIGURA 16 – Evolução mensal das manifestações finalizadas e as em análise	27

FIGURA 17 – Tipos de finalizações.....	28
FIGURA 18 – Manifestações de Atribuição da Ouvidoria finalizadas	29
FIGURA 19 – Órgãos/setores/unidades do MPF mais demandados pela Ouvidoria	30
FIGURA 20 – Atribuição do MPF: comparação entre os procedimentos	31
FIGURA 21– Unidades do MPF mais demandadas – orientação	32
FIGURA 22 – Unidades/órgãos do MPF mais demandados – encaminhamentos (via despachos e ofícios)	33
FIGURA 23 – Encaminhamentos às Salas de Atendimento ao Cidadão.....	33
FIGURA 24 – Distribuição mensal dos Arquivamentos Sumários	34
FIGURA 25 – Distribuição mensal das manifestações alheias à Ouvidoria e ao MPF.....	35
FIGURA 26 – Comparativo mensal entre Atribuição da Ouvidoria e Falta de Atribuição..	35
FIGURA 27 – Comparativo mensal entre Atribuição do MPF e Falta de Atribuição	36
FIGURA 28 – Órgãos externos mais demandados.....	37
FIGURA 29 – Tempo de resposta ao manifestante (dias corridos).....	38
FIGURA 30 – Tempo de resposta por tipo de finalização	40
FIGURA 31 – Tempo de resposta por tipo de manifestação.....	41
FIGURA 32 – Plano de ação para 2014	45

Apresentação

A instituição do ouvidor (ombudsman), como representante do cidadão perante o Estado, surgiu na Suécia, no séc. XIX.

As ouvidorias surgem como resultado do reconhecimento de conceitos como cidadania, responsabilidade social, audiências públicas, participação popular, eficiência e qualidade na prestação dos serviços, tudo no contexto da democracia participativa adotada como regime político dos brasileiros, na Carta de 1988.

Apesar da existência de iniciativas isoladas, a difusão de ouvidorias públicas no Brasil ocorreu a partir da Emenda Constitucional nº 19/1998 e da Emenda Constitucional nº 45/2004.

Em um estado democrático, as ouvidorias públicas exercem o relevante papel de instrumento de controle social: são os canais de comunicação à disposição da sociedade; permitem a identificação das possíveis falhas na atuação institucional; constituem-se em um repositório de manifestações acerca dos serviços prestados; e em decorrência da credibilidade do trabalho desenvolvido, acabam impulsionando ainda mais a participação social e política na instituição.

Nesse cenário, é desafiante o papel da ouvidoria em uma instituição como o Ministério Público, cuja posição conferida pela Constituição Federal de 1988 é o de defensor da sociedade, porque guardião do regime

político democrático e da ordem jurídica que o sustenta.

No caso do Ministério Público Federal, a atuação judicial tem os mesmos contornos da Justiça Federal, a saber:

- a) processo em que sejam autores, réus, assistentes ou oponentes a União, as autarquias federais e as empresas públicas federais;
- b) as causas entre Estados estrangeiros ou organismo internacional e Município ou pessoa domiciliada ou residente no país;
- c) os mandados de segurança e os habeas data contra ato de autoridades federais;
- d) as causas cíveis nas matérias de nacionalidade, naturalização, direitos indígenas, bem como as fundadas em tratados e contratos da União com Estados estrangeiros ou organismos internacionais e, mais recentemente, as causas nas quais haja grave violação aos direitos humanos;
- e) na área penal, têm-se: os crimes previstos em tratados internacionais; os

que violam gravemente os direitos humanos; os cometidos contra bens, serviços e interesses da União, a organização do trabalho, o sistema financeiro, a ordem econômico-financeira, os cometidos em navios e aeronaves e os de ingresso e permanência irregular de estrangeiros.

Na esfera extrajudicial, a atuação do Ministério Público é similar a de um ombudsman. Atua como mediador na solução de conflitos entre a sociedade e o Poder Público por meio dos inquéritos civis, dos termos de ajustamento de conduta, das recomendações e das audiências públicas.

Nesse sentido, a Ouvidoria do Ministério Público Federal também atua como mediadora na solução de conflitos, promovendo, no âmbito externo, a interlocução entre a sociedade e a Instituição e, no âmbito interno, a promoção do diálogo entre servidores, membros e a população que demanda seus serviços.

A Ouvidoria do Ministério Público Federal é um órgão recente. Foi criada em agosto de 2012, mas suas atividades iniciaram-se, de fato, no final de outubro daquele mesmo ano.

Assim, nesse desafio que é ser um canal de comunicação entre a sociedade e uma Instituição com o perfil do Ministério Público Federal, que possui 253 unidades¹ distribuídas em todo território nacional, a Ouvidoria, em cumprimento ao disposto no art. 3º, XII, da Portaria

PGR/MPF nº 519/2012, apresenta o primeiro relatório analítico das atividades desenvolvidas em 2013, com o acréscimo do período compreendido entre outubro a dezembro de 2012.

Em atenção aos princípios da publicidade e da eficiência, o relatório apresenta o arcabouço legal da Ouvidoria e a sua estrutura funcional. A partir da definição de sua missão, finalidade, valores e competência, o relatório visa demonstrar que as atividades da Ouvidoria não se sobrepõem às dos demais órgãos do Ministério Público Federal; ao reverso, age em colaboração e parceria com a Corregedoria do Ministério Público Federal, Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, as Câmaras de Coordenação e Revisão, entre outros órgãos, além de contribuir no planejamento estratégico institucional.

No relato das atividades desenvolvidas no período, por meio de representações gráficas, foram analisadas as manifestações recebidas e processadas de acordo com os tipos de demandas, meios de recebimento, temas mais recorrentes, perfil dos cidadãos², bem como os órgãos e unidades do MPF e instituições externas mais demandadas.

O relatório exhibe, a título de ilustração, algumas demandas recebidas pela Ouvidoria, traça seu plano de ação para 2014 e, em suas considerações finais, busca identificar os pontos que, nesses primeiros quinze meses de atuação, merecem destaque por parte da administração do Ministério Público Federal e da própria Ouvidoria.

¹ De acordo com o Relatório de Gestão Biênio 2011-2013, o Ministério Público Federal possui 253 unidades, assim distribuídas: Procuradoria Geral da República, 5 Procuradorias Regionais da República, 27 Procuradorias da República, 177 Procuradorias da República nos Municípios e 43 Procuradorias da República nos Municípios-Satélite (sua área de atuação vincula-se a outra unidade do MPF).

² O perfil dos usuários foi traçado de acordo com as informações prestadas pelos cidadãos ao registrarem a demanda no formulário eletrônico da Ouvidoria.

Sumário

1 Fundamentos Legais e Históricos.....	9
2 Estrutura Organizacional	11
3 Papel da Ouvidoria e o Planejamento Estratégico	12
4 Atividades da Ouvidoria.....	17
5 Análise dos Dados.....	18
5.1 Manifestações recebidas.....	18
5.1.1 Categorias de manifestações.....	19
5.1.2 Meios de recebimento.....	20
5.1.3 Assuntos mais demandados	21
5.1.4 Perfil dos demandantes.....	23
5.2 Manifestações finalizadas	27
5.2.1 Atribuição da Ouvidoria.....	29
5.2.2 Atribuição do MPF – orientação e encaminhamentos	31
5.2.3 Arquivamento Sumário e Falta de Atribuição	34
5.2.4 Tempo de resposta	38
6 Relatos de Casos	42
7 Plano de Ação – 2014	45
8 Considerações Finais	47

1 Fundamentos Legais e Históricos

A Emenda Constitucional nº 45/2004, ao criar o Conselho Nacional do Ministério Público, determinou que ouvidorias fossem criadas, por lei federal ou estadual, no âmbito dos Ministérios Públicos, para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra seus membros, órgãos e serviços auxiliares.

Em 2007, o CNMP recomendou aos Ministérios Públicos da União e dos Estados que apresentassem projetos de lei visando a criação de ouvidorias. Já em 2010, por meio da Resolução nº 94/2010, determinou que os Ministérios Públicos que não instituíram suas ouvidorias por lei, que o fizessem por ato próprio.

No exercício da interlocução entre a sociedade e o Estado, as ouvidorias integram o sistema de freios e contrapesos necessários a tornar efetiva a democracia participativa pelo direto exercício da cidadania, daí porque o § 1º do art. 5º da Constituição Federal assegura a aplicação imediata da norma do art. 130-A da Carta da República (máxima efetividade da norma constitucional).

No âmbito do Ministério Público Federal, foi designada, pela Portaria PGR/MPF nº 658/2011, uma comissão encarregada de

elaborar o anteprojeto de lei e a proposta administrativa de criação da Ouvidoria do MPF.

A Comissão, **formada por membros e servidores³**, ouviu especialistas nas áreas de ouvidorias públicas e de acesso à Justiça e realizou uma consulta pública em que obteve 240 contribuições, muitas das quais foram adotadas.

Ao concluir seus trabalhos, em março de 2012, a Comissão apresentou ao Procurador-Geral da República o anteprojeto de lei e da portaria de criação imediata da ouvidoria, para implantação provisória até a edição da lei.

Quatro meses após a conclusão dos trabalhos da Comissão, foi publicada a Portaria PGR/MPF nº 519/2012 criando a Ouvidoria do Ministério Público Federal.

A portaria de criação apresenta a missão, os valores, a finalidade, as competências e o poder-dever do Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal tal como previsto no anteprojeto de lei que, atualmente, encontra-se no gabinete do Procurador-Geral da República.

A Subprocuradora-Geral da República Ela Wiecko foi designada, pela Portaria PGR/MPF nº 628/2012, como Ouvidora-Geral, tendo ocupado esta posição até setembro de 2013

3 Participaram da Comissão a Subprocuradora-Geral da República Ela Wiecko V. de Castilho, que a presidiu; os Procuradores Regionais da República João Carlos de Carvalho Rocha e Blal Yassine Dalloul; os Procuradores da República Ana Paula Mantovani Siqueira, Aureo Marcus Makiyama Lopes e Edmundo Antônio Dias Netto Júnior; e os servidores Karina Helena Fonseca Cardoso, Gilciane Gomes Pavão, Cláudia dos Santos Torres, Mariela Villas Bôas Dias, Cristiane da Silva Braga Antão e Felipe Marques Neves de Sá.

quando assumiu a Vice-Procuradoria-Geral da República.

A partir de outubro de 2013, o cargo de Ouvidor do Ministério Público Federal foi ocupado pelo Subprocurador-Geral da República Antônio Augusto Brandão de Aras (Portaria PGR nº 702/2013).

As atividades da Ouvidoria iniciaram-se em 29 de outubro de 2012 quando foi disponibilizado em sua página eletrônica o formulário para registro das manifestações.

Para que isso fosse possível, a Ouvidoria contou com a efetiva atuação da equipe de informática da Procuradoria da República no Distrito Federal, que desenvolveu um sistema

de gestão e tratamento de manifestações – o Sistema Cidadão – projeto estratégico da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O sistema tem sido constantemente atualizado a fim de atender melhor as demandas e facilitar o trabalho operacional e gerencial da Ouvidoria.

Ressalta-se que, atualmente, o mesmo sistema é utilizado nas **Salas de Atendimento ao Cidadão**⁴ de todo o Ministério Público Federal, que são responsáveis pelo atendimento inicial ao público, inclusive aos advogados, bem como pela execução da Lei de Acesso à Informação.

FIGURA 1 – Fundamentação Legal

Emenda Constitucional nº 45/2004

Art. 130-A, §5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público [...].

Recomendação CNMP nº 3/2007

Dispõe sobre a criação de Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados por meio de apresentação do devido projeto de lei de acordo com o que estabelece o art. 130-A, §5º da CF, incluído pela Emenda Constitucional nº 45/2004.

Resolução CNMP nº 64/2011

Determina a implantação das Ouvidorias no Ministério Público dos Estados, da União e no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

Portaria PGR/MPF nº 519/2012

Dispõe sobre a criação e implantação da Ouvidoria do Ministério Público Federal.

⁴ As Salas de Atendimento ao Cidadão foram instituídas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013. Entre suas atribuições, destacam-se: a) receber notícias de irregularidades, representações, solicitações de informação, requerimentos, dentre outras demandas formuladas pelo cidadão, realizando a triagem e encaminhamento inicial; b) realizar as atribuições inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão; c) fornecer certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimento e processos; d) receber pedidos de vista. A Sala de Atendimento ao Cidadão da PGR, vinculada à Secretaria-Geral e sob a supervisão da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, exerce a função de coordenação nacional das salas de atendimento do MPF.

2 Estrutura Organizacional

FIGURA 2 – Organograma Funcional



Fonte: Portaria PGR/MPF nº 817/2012

A estrutura da Ouvidoria do Ministério Público Federal foi estabelecida pela Portaria PGR/MPF nº 817/2012. É composta de uma Secretaria-Executiva com dois assistentes; uma Assessoria Jurídica e outra Administrativa; e pelas Coordenadorias de Atendimento, de Análise e Processamento e de Pesquisas e Projetos.

As atribuições e competências desses setores serão definidas no Regimento Interno, ainda em elaboração.

A equipe, atuando em perspectiva multidisciplinar, conforme previsto no art. 6º da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, é composta por servidores – analistas e técnicos do Ministério Público Federal –, com formação em diversas áreas do conhecimento.

Ao iniciar suas atividades, a Ouvidoria possuía um quadro funcional composto por três integrantes. Ao final do período analisado, passou a contar com nove servidores.

3 Papel da Ouvidoria e o Planejamento Estratégico

A Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que instituiu a Ouvidoria, estabeleceu em seus dispositivos a sua missão, finalidade, valores e competências.

A **missão** da Ouvidoria do Ministério Público Federal é:

promover a qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, e fomentar a participação dos cidadãos, de organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na Instituição (art. 1º da Portaria PGR/MPF nº 519/2012).

Sua **finalidade** consiste em:

contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade (art. 2º da Portaria PGR/MPF nº 519/2012).

Suas **competências** específicas são:

I receber, analisar e dar o encaminhamento devido a representações, reclamações, denúncias,

críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;

II buscar as informações necessárias à análise e ao encaminhamento das manifestações recebidas;

III recomendar ao responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como a cessação do desrespeito verificado;

IV representar, quando necessário, aos demais órgãos da Administração Superior do MPF para promover as providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas;

V representar ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, nas hipóteses de sua competência;

- VI prestar informações, sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior do MPF e pelo CNMP;
- VII prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas e cidadãos;
- VIII realizar ou promover estudos e pesquisas com base em dados e informações colhidos no desenvolvimento de suas atividades;
- IX coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria e à satisfação dos usuários;
- X propor aos órgãos de administração do MPF medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XI elaborar relatório estatístico trimestral;
- XII elaborar relatório analítico anual, encaminhando-o ao CSMMPF e ao CNMP;
- XIII elaborar o Regimento Interno e submetê-lo à aprovação do CSMMPF;
- XIV expedir Instruções para a execução de suas atividades;
- XV divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;
- XVI manter articulação, parceria e colaboração com a sociedade civil e com as Ouvidorias públicas e privadas, em especial as do Ministério Público;
- XVII celebrar, mediante delegação do Procurador-Geral da República, termos de cooperação técnica com entidade pública ou privada; e
- XVIII desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade. (art. 3º da Portaria PGR/MPF nº 519/2012).
- Seus **valores** encontram-se no art. 2º, § 1º, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012:
- a) eficiência: excelência nas atividades desenvolvidas, reduzindo o número de erros;
 - b) imparcialidade: análise moderada e prudente dos fatos narrados nas manifestações, a fim de evitar o subjetivismo e, por conseguinte, a parcialidade;
 - c) celeridade: os fatos trazidos ao conhecimento da Ouvidoria devem ser

analisados e processados em prazo razoável, ressalvados os casos mais complexos;

- d) transversalidade: na resolução das demandas, a Ouvidoria deve orientar-se pela intercomunicação entre todos os atores envolvidos;
- e) publicidade: as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e os fatos que lhe chegam devem ser públicos, ressalvada a garantia do sigilo nos casos que for solicitado e acatado ou naqueles necessários à segurança do manifestante;
- f) cidadania participativa: fomentar a participação da sociedade.

No desempenho de sua missão, a Ouvidoria do Ministério Público Federal é o canal de interlocução entre a sociedade e o Estado. Ao proceder à análise de todas as manifestações recebidas, a Ouvidoria busca, além do adequado atendimento ao cidadão, aprimorar a qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF.

Como órgão de controle interno, cabe à Ouvidoria, a partir da análise das demandas recebidas:

- a) informar a quem de direito sobre a incidência de problemas;

- b) propor e recomendar medidas e ações para o aperfeiçoamento dos serviços prestados;

- c) caso nenhuma providência tenha sido tomada na solução do problema, a Ouvidoria pode representar aos órgãos da Administração Superior do MPF e ao CNMP, visando a responsabilização pela ação ou omissão.

Apesar desse arcabouço, não cabe à Ouvidoria interferir nos atos da administração. Sua atuação restringe-se a induzir o exercício da cidadania, por meio de recomendações, proposições e representações, objetivando realizar as mudanças necessárias ao aperfeiçoamento dos produtos e serviços públicos no contexto da nossa democracia participativa.

Em sua atuação, a Ouvidoria distingue-se dos órgãos de execução porque estes, nas palavras de **Gavronski e Mendonça**⁵, “presentam a Instituição processual e extraprocessualmente”. Por sua vez, não compete à Ouvidoria exercer atividades finalísticas.

Ao tomar conhecimento de irregularidades que exijam a atuação do Ministério Público Federal, deve a Ouvidoria dar conhecimento dos fatos ao órgão de execução responsável para a promoção das medidas que entenderem cabíveis.

A Ouvidoria recebe manifestações dos cidadãos contra agentes da Administração Pública, especialmente federal, encaminhando-as aos

⁵ GAVRONSKI, Alexandre Amaral; MENDONÇA, Andrey Borges de. *Manual do procurador da República*. Salvador: JusPodium, 2013. p. 81.

membros do MPF para as providências porventura cabíveis nas áreas civil e penal e, nas demais esferas estaduais, distrital e municipais, para as autoridades competentes.

Antes, porém, a fim de verificar a procedência e instruir a manifestação, poderá o Ouvidor-Geral requisitar informações e documentos da Administração Pública e de entidades privadas que julgar necessários.

Na promoção da qualidade das atividades desempenhadas por membros e servidores, não se deve confundir a atuação da Ouvidoria com as atividades da Corregedoria e da Comissão Permanente Disciplinar. A Ouvidoria não tem a função precípua de fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos membros e dos servidores.

As manifestações que chegam sobre esse tema são devidamente diligenciadas. Se for detectada alguma irregularidade, o caso é levado ao conhecimento de quem tem a competência para melhor apurar e aplicar as devidas sanções, caso cabíveis.

As atribuições da Ouvidoria também não devem ser confundidas com as das Salas de Atendimento ao Cidadão. Embora sejam outro canal de aproximação com o cidadão, as atribuições das Salas estão relacionadas com as **atividades finalísticas da Intuição**⁶ e com o serviço de informação, não dispondo, portanto, de instrumentos de resolutividade das demandas recebidas.

Verifica-se, assim, que não há sobreposição de atribuições da Ouvidoria com as dos órgãos de execução e os de fiscalização, nem com as das Salas de Atendimento ao Cidadão.

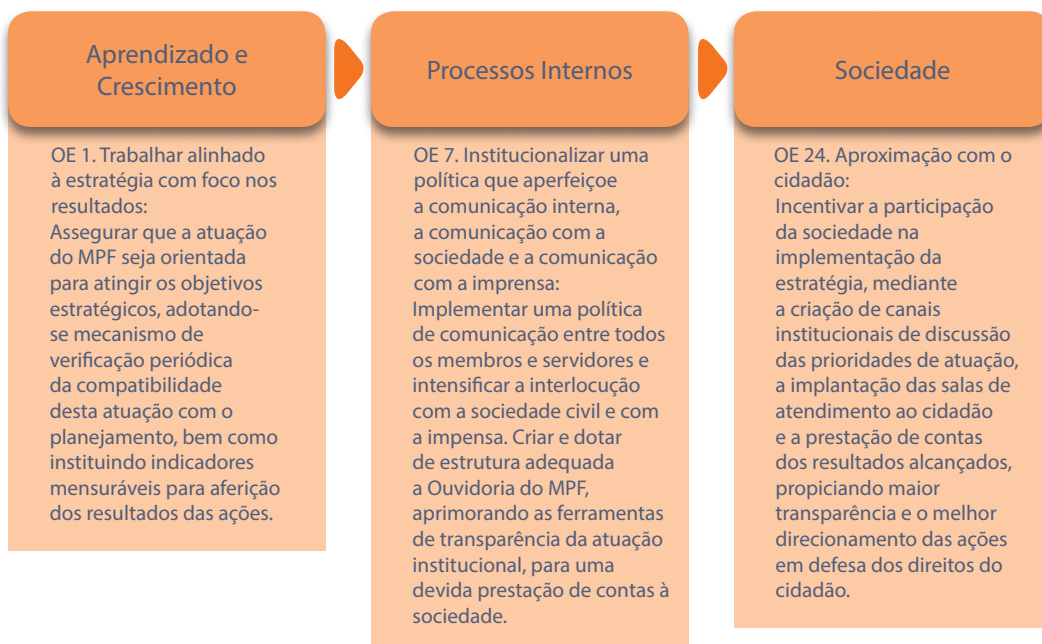
A Ouvidoria e as Salas de Atendimento ao Cidadão por constituírem vias de exercício da cidadania, encontram-se alinhadas ao planejamento estratégico institucional.

Os serviços da Ouvidoria estão compreendidos em três dos 25 objetivos estratégicos, distribuídos nas perspectivas de Aprendizado e Crescimento, Processos Internos e Sociedade, conforme observa-se na figura a seguir:

6 De acordo com o art. 3º da Portaria PGR/MPF nº 412/2013, são atribuições das Salas de Atendimento ao Cidadão:

- I receber notícias de irregularidades, representações, solicitações de informação, requerimentos, dentre outras demandas formuladas pelo cidadão, realizando a triagem e o encaminhamento inicial;
- II realizar as atribuições inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-MPF, conforme disposto na Portaria PGR/MPF nº 246/2012;
- III fornecer informações a respeito de distribuição e localização de procedimentos e processos aos advogados e cidadãos interessados;
- IV fornecer certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos e processos;
- V receber os pedidos de vista e/ou a cópia de autos em trâmite na unidade e encaminhar ao gabinete ou setor responsável, cujo procedimento deverá observar o disposto em ato normativo específico;
- VI recepcionar advogados e partes para que o atendimento seja feito pessoalmente pelo membro do MPF, casos em que deverão ser observados os preceitos da Resolução CNMP nº 88/2012;
- VII encaminhar a demanda do cidadão ao setor responsável na impossibilidade de atendimento imediato;
- VIII indicar ao cidadão o órgão competente para analisar sua demanda, nos casos em que ficar caracterizada a falta de atribuição do MPF;
- IX adotar as providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do noticiante, caso seja solicitado, mantendo, contudo, em local reservado, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para, caso necessário, futuros contatos do MPF; e
- X elaborar relatórios dos serviços prestados, com o devido registro das informações em sistema eletrônico específico.

FIGURA 3 – A Ouvidoria nas perspectivas estratégicas



Fonte: Planejamento Estratégico Institucional

A partir das demandas recebidas pela Ouvidoria, é possível verificar, na perspectiva Aprendizado e Crescimento, se os objetivos estratégicos estão sendo observados. Ademais, internamente, a Ouvidoria deve atuar com foco nos resultados que, no seu caso, é o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal.

Na perspectiva Processos Internos, as manifestações que chegam à Ouvidoria são indicadores do quanto a comunicação interna com a sociedade e com a imprensa tem sido eficiente para esclarecer o papel do Ministério Público Federal.

Em uma sociedade bem informada sobre o papel institucional, as demandas passam a guardar correlação com as competências e atribuições da Instituição.

Na perspectiva Sociedade, a Ouvidoria em conjunto com as Salas de Atendimento ao Cidadão constituem-se em um projeto estratégico, por meio do qual se busca identificar as necessidades e as demandas dos cidadãos.

São, assim, canais de comunicação entre a Instituição e a sociedade, visa principalmente a Ouvidoria a busca pela excelência dos serviços prestados.

4 Atividades da Ouvidoria

Na persecução de sua missão, as atividades rotineiras da Ouvidoria consistem no atendimento, análise e processamento das manifestações recebidas. Ademais, há a padronização e a consolidação dos dados para fins de consulta interna e divulgação.

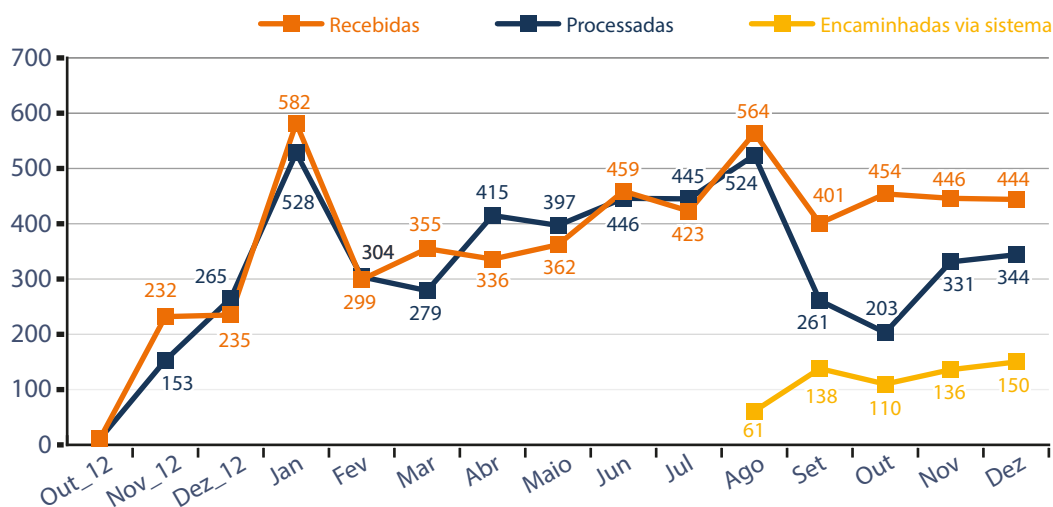
Além dessas atividades, cujos resultados serão demonstrados no capítulo a seguir, a Ouvidoria, durante o período em análise, realizou as seguintes atividades:

- Capacitação de servidores nos cursos: Português; Técnicas de Pesquisa de Informação Jurídica; Gestão de Projetos; e Sistema Único – Módulo Administrativo;
- Discussão e aprovação com a Secretaria de Comunicação da identidade visual da Ouvidoria;
- Reuniões com a equipe de informática da PR/DF que desenvolveu o sistema Cidadão a fim de adequá-lo às necessidades da Ouvidoria;
- Início da discussão sobre a minuta do Regimento Interno das atividades da Ouvidoria;
- Parceria com a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão e com a Secretaria Jurídica e Documental na organização do I Encontro Nacional sobre Atendimento ao Cidadão no MPF;
- Edição de quatro fascículos do Ouvidoria em Números, publicação trimestral, que apresenta, por meio de representações gráficas, os dados estatísticos do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria;
- Participação dos Ouvidores nas reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP e do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

5 Análise dos Dados

5.1 Manifestações recebidas

FIGURA 4 – Distribuição quantitativa das manifestações recebidas e processadas



FONTE: Sistema Cidadão

Desde o início de suas atividades, em 29 de outubro de 2012 até 31 de dezembro de 2013, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu **5.603⁷** manifestações, entre as quais **4.895** foram analisadas e respondidas aos interessados e **595** foram encaminhadas às unidades do Ministério Público Federal por meio do sistema Cidadão.

Isso representa um índice de execução de **97,98%** de toda demanda recebida. Apenas

2,02% do total de manifestações recebidas ficou pendente de respostas ao cidadão.

A média mensal de manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o período foi de **373** manifestações.

Observa-se um incremento na quantidade de manifestações recebidas em janeiro, agosto e outubro de 2013.

Em janeiro, esse aumento decorreu da grande quantidade de manifestações de-

⁷ Não foram contabilizados os atendimentos telefônicos e presenciais, nos quais a orientação foi repassada diretamente ao cidadão.

nunciando ou reclamando da página do Facebook conhecida como Lobo Insano. Ao todo, foram **299** manifestações sobre crimes cibernéticos naquele período.

Em agosto, a Ouvidoria recebeu **101** manifestações de cidadãos questionando e/ou reclamando pelo recebimento de mensagem eletrônica, supostamente enviada pelo Ministério Público Federal, intimando-os para uma audiência.

O aumento no número de manifestações em outubro foi decorrente de vários concursos públicos realizados naquele mês, como os para Auditor Fiscal do Trabalho e Analista do Seguro Social.

Quanto às manifestações processadas e finalizadas, a média foi de **326** manifestações/mês.

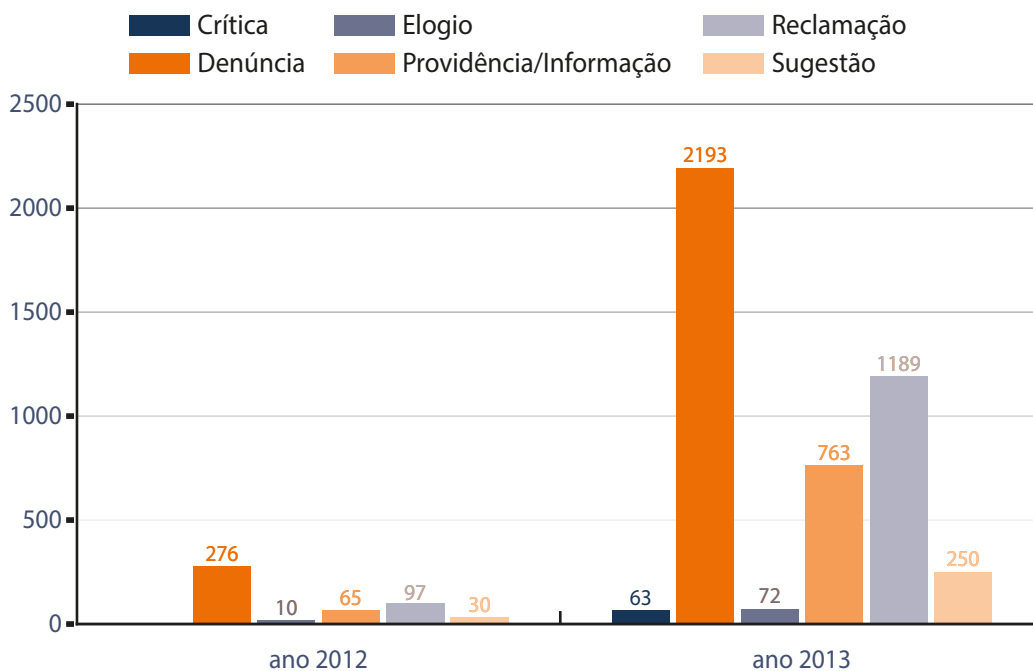
A partir de agosto de 2013, houve a integração do sistema Cidadão – utilizado, até então, apenas pela Ouvidoria – com as Salas de Atendimento ao Cidadão de todo o Ministério Público Federal.

Por essa razão, algumas manifestações, após pesquisas e análises, foram encaminhadas, via sistema, à unidade do MPF com competência para diligenciar e atuar sobre o fato narrado.

Dessa forma, as **595** manifestações encaminhadas não foram contabilizadas entre as processadas e são objetos de análise, no presente relatório, apenas na identificação das unidades do Ministério Público Federal mais demandadas.

5.1.1 Categorias de manifestações

FIGURA 5 – Categorias de manifestações



FONTE: Sistema Cidadão

Até junho de 2013, as manifestações eram classificadas em Denúncia, Elogio, Pedido de Informação, Reclamação e Sugestão. A partir de julho, houve a inclusão do tipo Crítica e o Pedido de Informação passou a ser denominado Solicitação de Providências e/ou Informação.

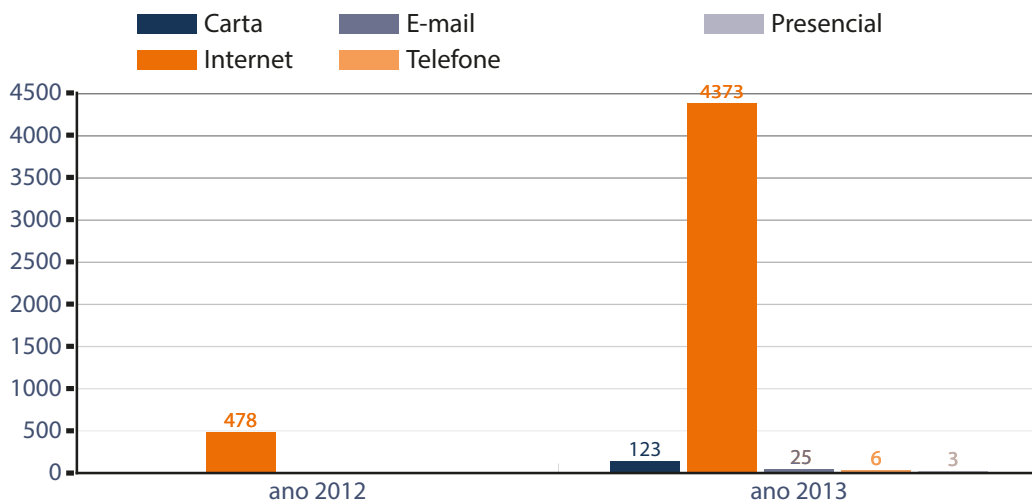
Essas alterações decorreram da padronização sugerida pelo Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 3/2012 do Conselho Nacional do Ministério Público, que, na ocasião, apresentou a conceituação das **classes de manifestações**⁸.

A fim de atender a essa nova classificação, durante agosto de 2013, foram revisadas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria em julho. Desde então, há o trabalho contínuo de revisão do tipo de manifestação, adequando os fatos narrados pelo manifestante às novas tipologias e conceituação.

Assim, durante o período, **49%** das manifestações recebidas foram de Denúncias, **26%** de Reclamações, **17%** de Solicitação de Providências e/ou Informação, **6%** de Sugestões, **2%** de Elogios e **1%** de Crítica.

5.1.2 Meios de recebimento

FIGURA 6 – Meios de recebimentos das manifestações



FONTE: Sistema Cidadão

8 Reclamação: é a manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto relativo a serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público, que o manifestante considera ineficiente, ineficaz e não efetivo. Abrange eventual sugestão também apresentada; **Denúncia:** é a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato à Intituição, órgão externo ou interno à Intituição, agente político, pessoa física ou pessoa jurídica; **Crítica:** implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pela Intituição ou administração pública, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos. Não contém pedido de providência; **Sugestão:** é a proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas; **Solicitação de providência e/ou informação:** consiste no pedido de informação e/ou providência ao Ministério Público, que não esteja contido em alguma das outras classes; **Elogio:** é a manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

Os principais meios de comunicação que a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos para registro de suas demandas são: o formulário eletrônico, o postal e o presencial.

O formulário eletrônico está disponível na página da Ouvidoria, cujo link encontra-se nas páginas de todas as unidades do MPF. Foi o meio de registro mais utilizado pelos cidadãos, com 97% das manifestações.

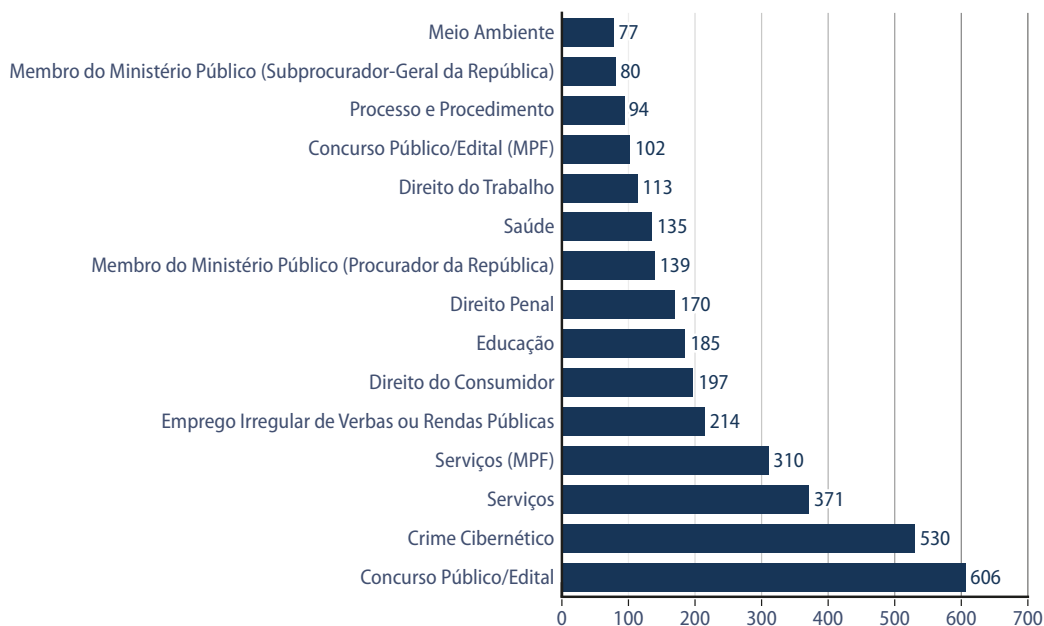
As cartas representam apenas 2% dos registros e os demais meios, 1%.

Ressalta-se que a Ouvidoria não disponibiliza seu correio eletrônico para o recebimento das demandas a fim de evitar a falta de padronização na identificação do usuário e na descrição dos fatos.

O mesmo ocorre com os atendimentos telefônicos, que só são registrados no sistema Cidadão quando os manifestantes não têm acesso à internet e a demanda for de atribuição; do contrário, eles são orientados a registrar a demanda no formulário eletrônico.

5.1.3 Assuntos mais demandados

FIGURA 7 – Temas mais recorrentes



FONTE: Sistema Cidadão

O tema mais recorrente foi concurso público, seguido de crime cibernético e serviços públicos. Demandas acerca das atribuições e/ou serviços da Instituição, assim como sobre atuação dos membros do Ministério Público Federal estão entre os quinze temas mais recorrentes.

Ao relacionar os assuntos com os tipos de manifestações, verifica-se pequenas variações entre os seis primeiros assuntos mais recorrentes. A figura a seguir ilustra melhor a distribuição dos assuntos por tipos de manifestação.

FIGURA 8 – Distribuição dos temas por tipos de manifestações

Crítica	Concurso Público (41) Atuação do MPF e de seus membros (41)
Denúncia	Crime Cibernético (397) Concurso Público (382) Emprego Irregular de Verbas Públicas (227)
Elogio	Atuação do MPF e de seus membros e servidores(52)
Reclamação	Concurso Público (240) Serviços Públicos (234) Direito do Consumidor (87)
Providências/Informação	Concurso Público(123) Serviços Públicos (111) Direito do Consumidor (104)
Sugestão	Serviços Públicos (43) Concurso Público (36) Direito do Consumidor (24)

FONTE: Sistema Cidadão

Destacam-se nas Críticas as manifestações que se referem à atuação do Ministério Público Federal em temas como concurso público, especificamente os da Polícia Rodoviária Federal e do Exame da Ordem dos Advogados (42%).

Em Denúncias, os assuntos mais abordados foram os crimes cibernéticos (16%); as possíveis irregularidades em concursos públicos (15%); e o emprego irregular de verbas públicas (9%).

A maioria dos Elogios referiram-se à atuação da Instituição, dos membros do Ministério Público Federal e dos servidores (63%).

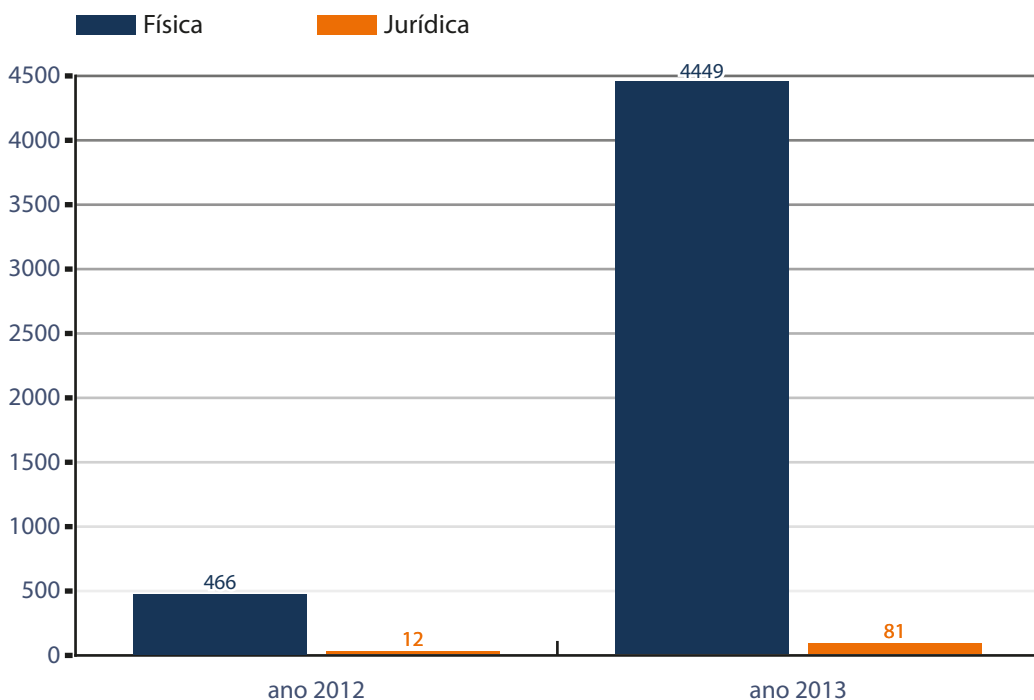
Entre as Reclamações, cerca de 19% tratavam de concursos públicos; 18% sobre a prestação dos serviços públicos e 7% sobre questões afetas ao direito do consumidor.

Quanto às Solicitações de Providências e/ou Informação, 15% foram sobre concursos públicos; crimes cibernéticos e serviços públicos foram 13% cada. As demais solicitações tratavam de temas diversos.

As Sugestões, por sua vez, visaram a melhoria dos serviços públicos (15%) e dos procedimentos dos concursos públicos (13%). Apenas 9% diziam respeito à atuação do Ministério Público Federal.

5.1.4 Perfil dos demandantes

FIGURA 9 – Tipos de pessoas



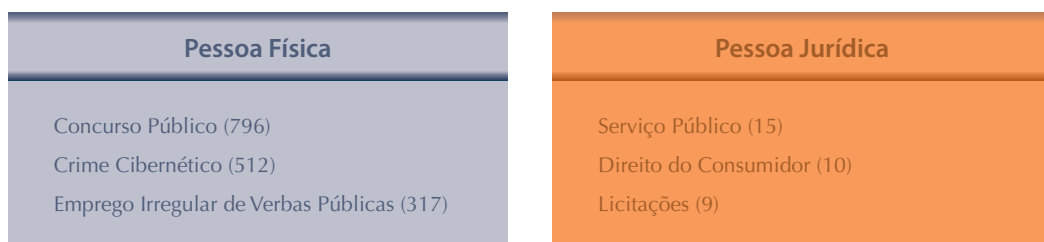
FONTE: Sistema Cidadão

Do total de manifestações recebidas até dezembro de 2013, **98%** foram registradas por pessoa física e apenas **2%** por pessoa jurídica.

As questões trazidas pelas pessoas jurídicas referiram-se à prestação de serviços públicos,

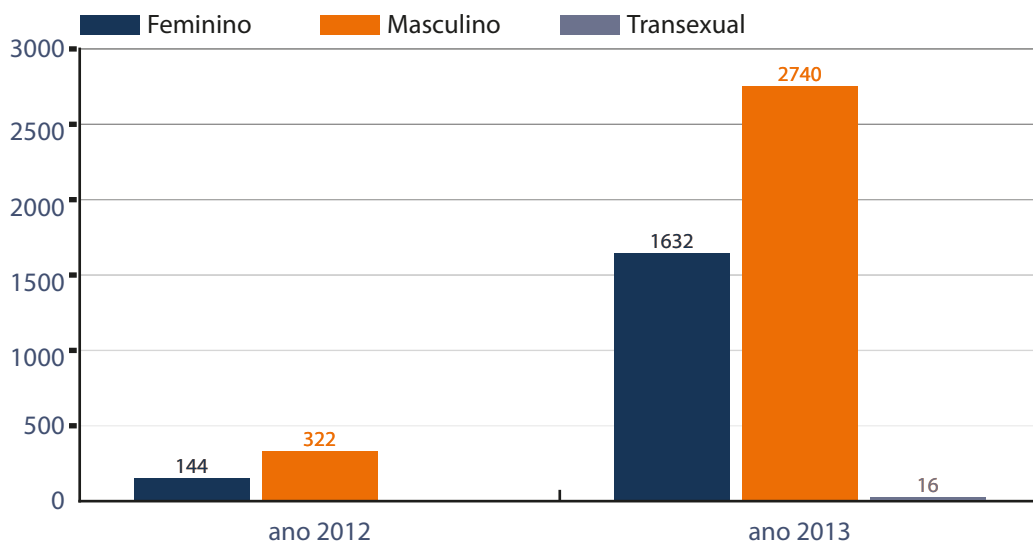
direito do consumidor e licitações, enquanto as pessoas físicas recorreram mais à Ouvidoria trazendo fatos envolvendo concursos públicos, crimes cibernéticos, entre outras questões.

FIGURA 10 – Distribuição dos temas por tipos de pessoas



FONTE: Sistema Cidadão

FIGURA 11 – Quantitativo por gênero



FONTE: Sistema Cidadão

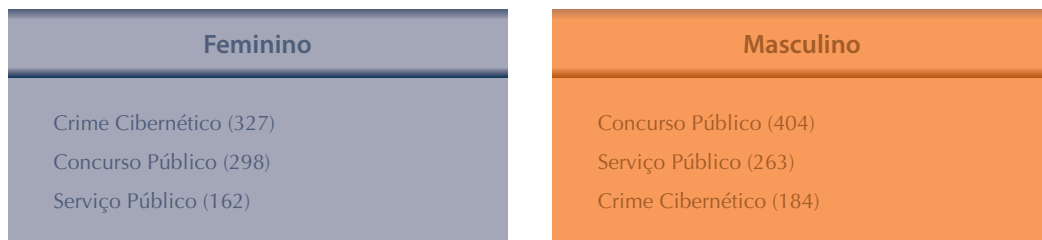
Entre as pessoas físicas, nota-se que a participação dos homens é bem superior à das mulheres, representando 62% das manifestações recebidas de pessoas físicas.

Cabe destacar que a opção “Transexual” ficou disponível até setembro de 2013, quando as Salas de Atendimento do Ministério Público Federal passaram a utilizar o sistema Cidadão. Por não haver consenso quanto à utilização do termo, a Ouvidora-Geral, na época, decidiu pela retirada da expressão.

Em uma correlação entre o gênero dos demandantes e os assuntos abordados, chama atenção o fato de as mulheres procurarem mais a Ouvidoria do Ministério Público Federal para denunciarem os crimes cibernéticos.

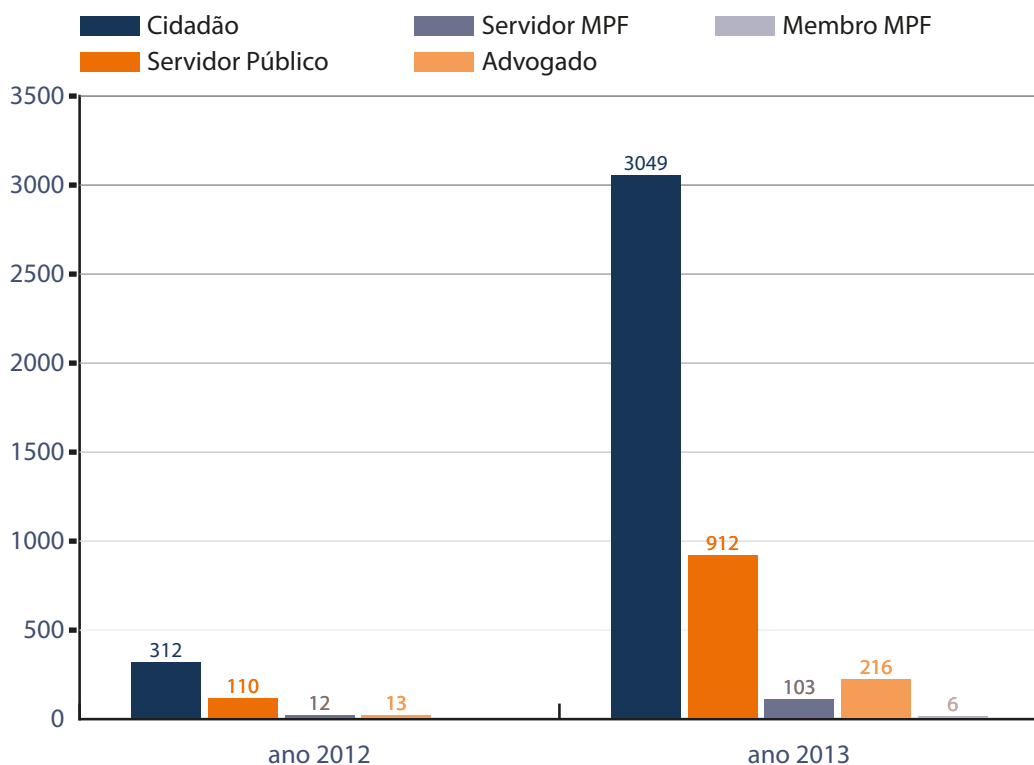
Durante o período, recebemos 327 manifestações de mulheres denunciando esses crimes em contraposição a 184 manifestações sobre o mesmo tema realizadas pelos homens.

FIGURA 12 – Distribuição dos temas por gênero



FONTE: Sistema Cidadão

FIGURA 13 – Ocupação dos manifestantes



FONTE: Sistema Cidadão

No que se refere à ocupação dos manifestantes, a maioria intitula-se apenas como “Cidadão” (68%) que, entre as opções oferecidas, teria a mesma conotação de “Outros”.

Servidores Públicos (21%) e Advogados (5%) são as ocupações que, depois de Cidadão, mais se destacaram.

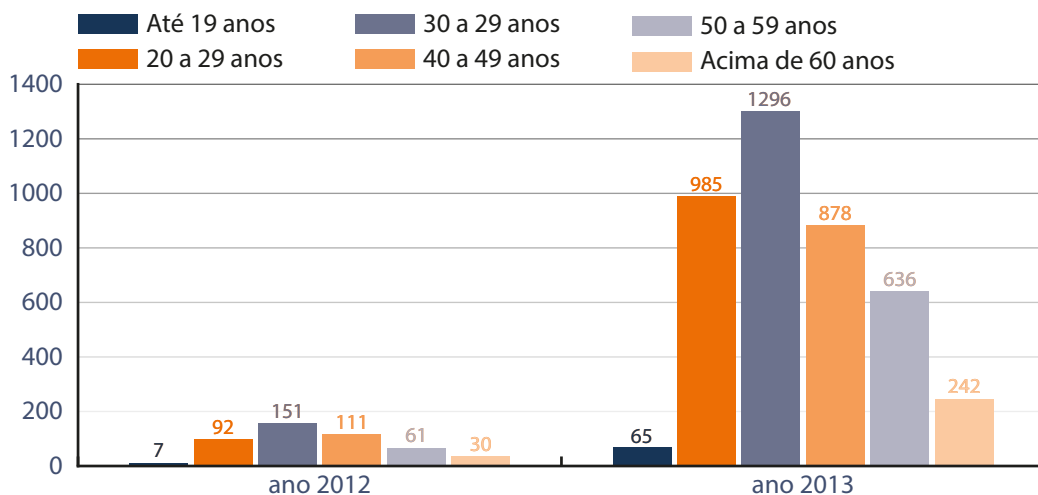
As ocupações de Policial, Jornalista, Magistrado, Membro dos demais Ministérios Públicos, Parlamentar e Terceirizado do MPF somam 2% das manifestações recebidas no período. Mesmo percentual de participação de membros e servidores do MPF.

A baixa participação dos membros e servidores do MPF pode decorrer de diversos fatores, como:

- satisfação dos servidores e membros em relação às atividades e serviços desenvolvidos pelo Ministério Público Federal;
- medo de sofrer represálias;
- descrença e/ou desconhecimento do papel da Ouvidoria;
- indiferença com a Instituição.

Quanto à idade, observa-se uma participação equilibrada entre os que possuem de 20 a 49 anos.

FIGURA 14 – Faixa etária dos manifestantes



FONTE: Adaptação do Sistema Cidadão

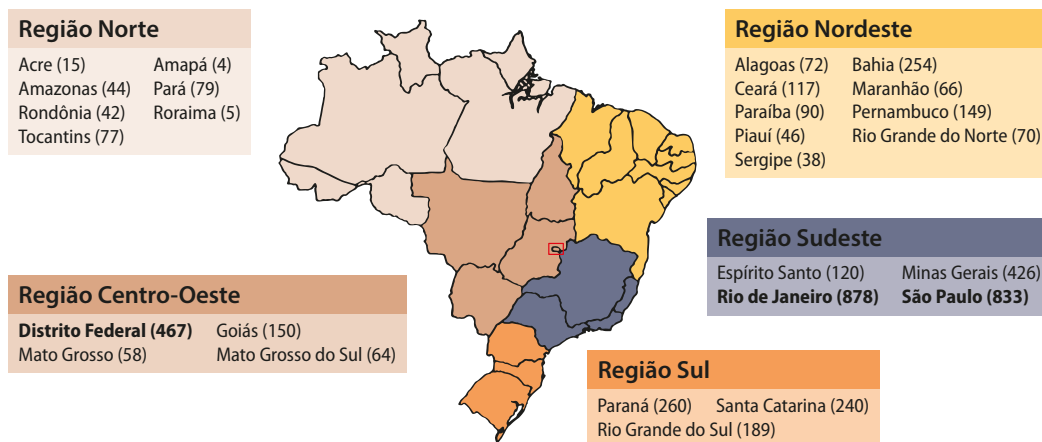
A faixa etária predominante, contudo, foi a de 30 a 39 anos, representando 29% do total de manifestações recebidas.

Correlacionando as faixas etárias com o tema mais recorrente – concursos públicos –, verifica-se que essa faixa etária também foi a mais participativa, equivalendo a 37%,

seguida da faixa de 20 a 29 anos com 36% dos atendimentos.

Esses dados revelam que o perfil de quem faz concursos públicos e procura o Ministério Público Federal é de adultos, que certamente não estão em início da carreira profissional, mas que buscam estabilidade no emprego e melhor remuneração.

FIGURA 15 – Estados de origem das manifestações



Fonte: Sistema Cidadão

Conforme figura acima, percebe-se que a Região Sudeste foi a que mais recorreu à Ouvidoria com **52%** das manifestações recebidas, enquanto as Regiões Norte e Centro-Oeste ficaram com **6%** cada.

Individualmente, os estados que mais demandaram a Ouvidoria do MPF foram Rio de Janeiro, São Paulo e o Distrito Federal, representando, respectivamente, **18%**, **17%** e **10%** das manifestações recebidas. Ao passo que o Amapá registrou menos manifestações, com **0,08%**.

Esses estados também se destacaram quando da análise do local dos fatos. Rio de Janeiro foi citado em **18%** das manifestações, seguido por São Paulo com **15%** e Distrito

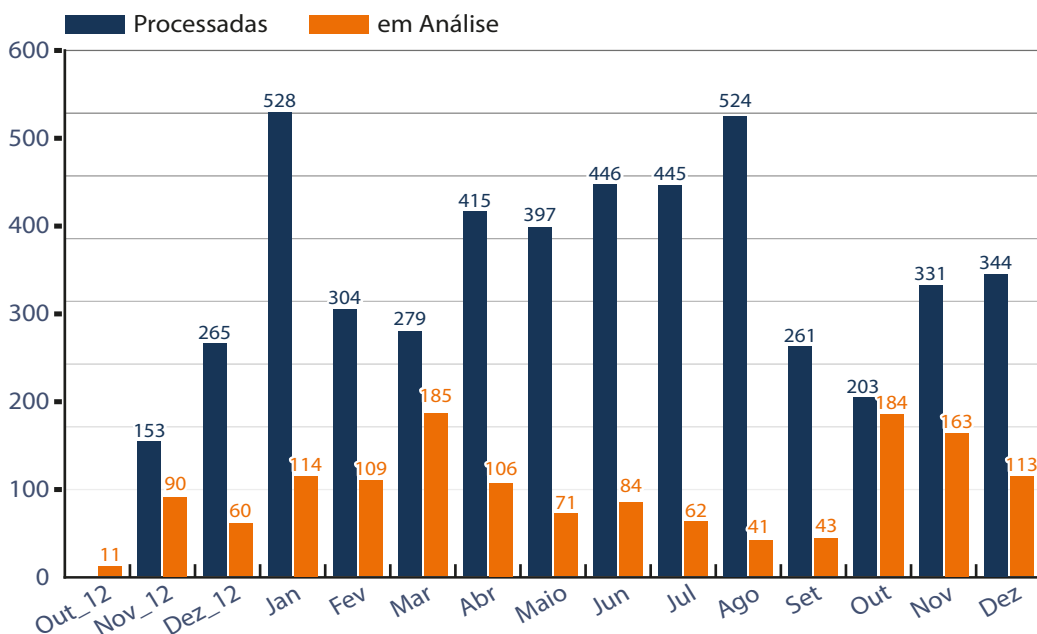
Federal com **13%**. A unidade da federação menos citada, neste caso, foi Roraima com **0,08%**.

Como pode ser observado nos gráficos referentes aos órgãos e unidades do MPF, bem como naquele sobre os órgãos externos mais demandados, esses estados encontram-se também em posição de destaque.

Em síntese, pode-se afirmar que o perfil predominante dos demandantes da Ouvidoria do Ministério Público Federal corresponde a pessoa física, do sexo masculino, originário da Região Sudeste, em idade economicamente ativa, que se identifica apenas como cidadão, cujas demandas tratam de concursos públicos.

5.2 Manifestações finalizadas

FIGURA 16 – Evolução mensal das manifestações finalizadas e as em análise



FONTE: Sistema Cidadão

Durante o período foram analisadas e processadas **4.895** manifestações, o que equivale a média de **326** manifestações finalizadas ao mês.

Quanto às manifestações não finalizadas no mês, verifica-se o saldo médio de **96** manifestações, o equivalente a **26%** das manifestações recebidas mensalmente. Se analisarmos o saldo de manifestações que ficaram para análise ao final de todo o período, **113** manifestações, com o total de manifestações recebidas (**5603**), o percentual de manifestações não finalizadas corresponde a apenas **1,9%** das manifestações recebidas.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, ao serem finalizadas, são classificadas de acordo com os fatos narrados, em:

a) Atribuição da Ouvidoria;

b) Atribuição do Ministério Público Federal – orientação;

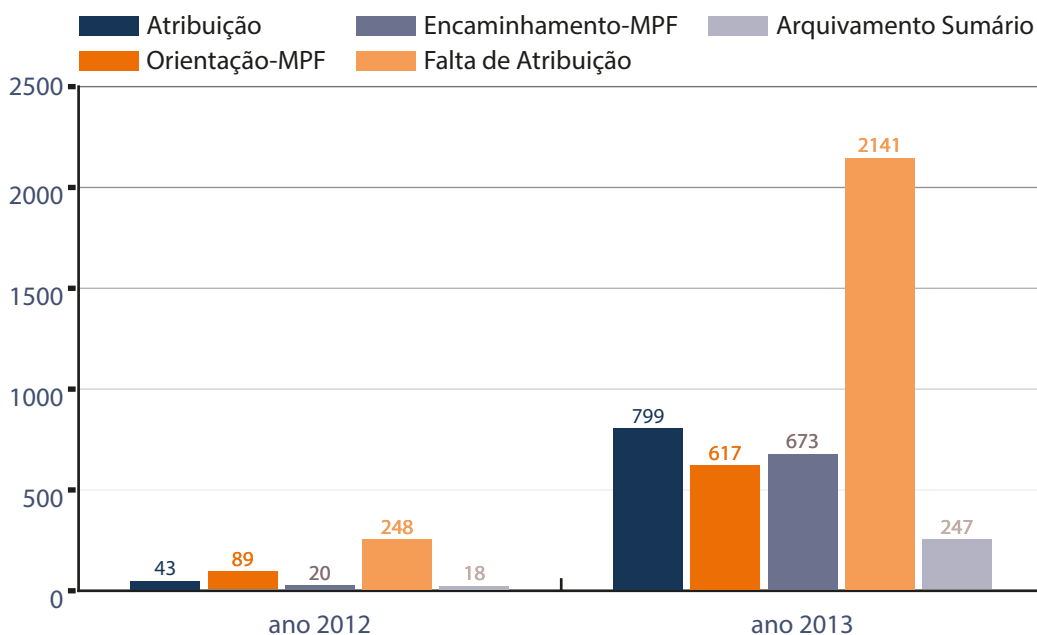
c) Atribuição do Ministério Público Federal – encaminhamento;

d) Falta de Atribuição; e

e) Arquivamento Sumário.

Conforme representação gráfica abaixo, as manifestações de Atribuição da Ouvidoria corresponderam a **17%** das manifestações finalizadas. As de Atribuição do MPF, seja as de orientação ao cidadão, seja as de encaminhamento à unidade do MPF competente, somaram **28%**. As de Falta de Atribuição equivaleram a **49%** das manifestações, enquanto que as de Arquivamento Sumário, **5%**.

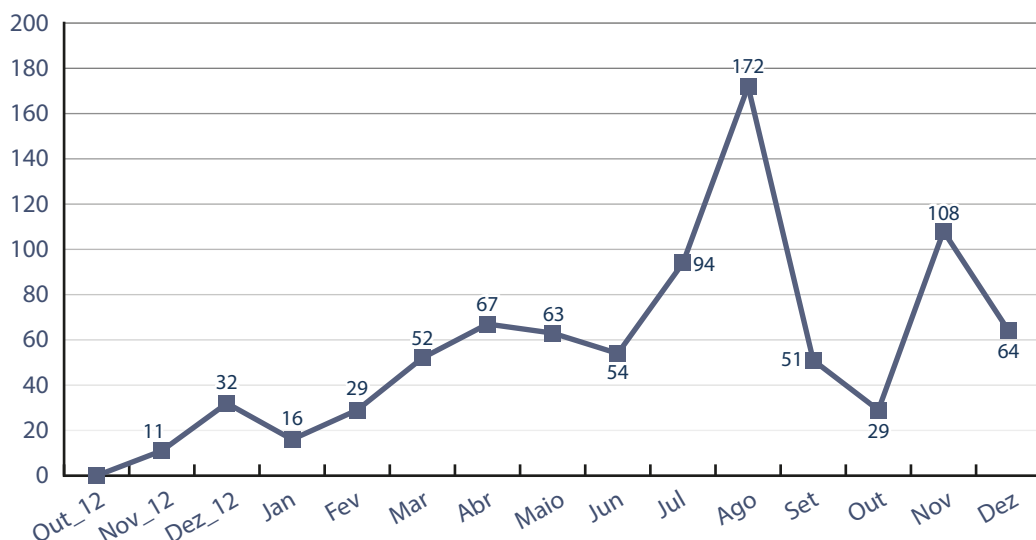
FIGURA 17 – Tipos de finalizações



FONTE: Sistema Cidadão

5.2.1 Atribuição da Ouvidoria

FIGURA 18 – Manifestações de Atribuição da Ouvidoria finalizadas



FONTE: Sistema Cidadão

A Portaria PGR/MPF nº 519/2012 criou a Ouvidoria do Ministério Público Federal como um órgão de controle interno, sem prejuízo dos poderes implícitos inerentes à participação cidadã no Estado Democrático de Direito que envolve a Administração Pública Federal.

Nesse sentido, consideram-se Atribuição da Ouvidoria as manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do Ministério Público Federal, conforme disposto no art. 3º, I, da mencionada portaria.

A Ouvidoria recebeu e finalizou **842** manifestações de sua atribuição, o que representa **17%** do total de manifestações finalizadas. A média mensal foi de **56** manifestações de atribuição.

Houve um acréscimo no número de manifestações de atribuição em agosto e no-

vembro de 2013. Os fatores que motivaram o acréscimo das demandas de atribuição em agosto foram: a) os **89** pedidos de solicitação de providências e reclamações dos cidadãos sobre correio eletrônico, notificando-os para comparecimento a uma suposta audiência promovida pelo Ministério Público Federal; e b) as **26** manifestações sobre o edital do 8º Concurso Público para servidor do Ministério Público da União.

No primeiro caso, foi solicitado à Secretaria de Comunicação Social que destacasse na página eletrônica do Ministério Público Federal/Procuradoria Geral da República o texto contendo a informação de que o Ministério Público não encaminha e-mails de intimação.

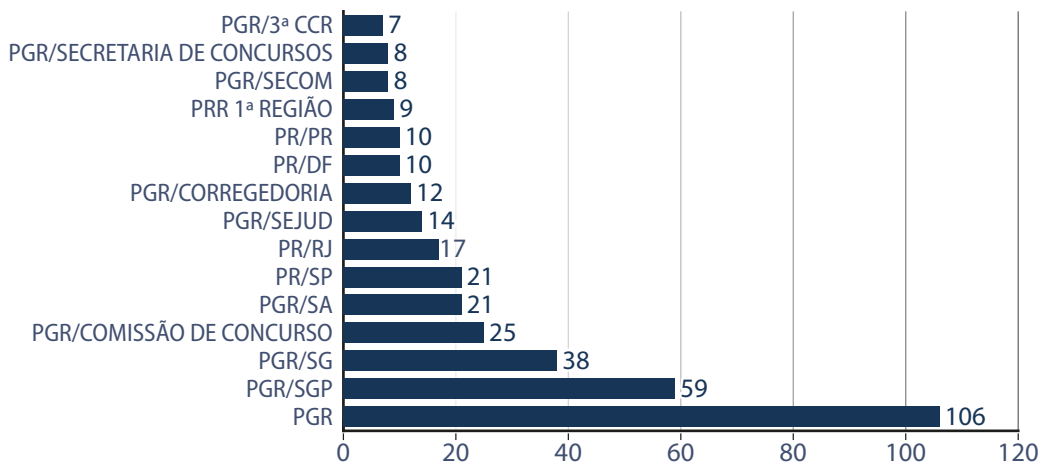
Quanto aos editais, foram encaminhados memorandos à Comissão de Concursos com as indagações dos candidatos.

Em novembro, foram os serviços auxiliares prestados e a atuação dos membros do Ministério Público Federal os principais objetos das demandas. Destaca-se o elevado número de manifestações de servidores do MPF

questionando o não pagamento de valores das diárias as quais teriam direito.

Os órgãos, setores e unidades do MPF mais demandados nesse tipo de finalização estão representados no gráfico a seguir:

FIGURA 19 – Órgãos/setores/unidades do MPF mais demandados pela Ouvidoria



FONTE: Adaptação do Sistema Cidadão

A unidade PGR equivale aos gabinetes do Procurador-Geral da República e dos Subprocuradores-Generais da República. Essas demandas, em sua maioria, consistem em pedidos de preferências, insatisfação com o teor do parecer e solicitação para que o Procurador-Geral da República proponha ações de controle de constitucionalidade.

Demandas sobre a atuação de membros do Ministério Público Federal foram encaminhadas aos respectivos gabinetes para conhecimento acerca dos fatos narrados nas manifestações.

As manifestações encaminhadas para a Corregedoria consistiram em elogios a membros do Ministério Público Federal, a fim de registro em seus assentamentos funcionais. Esses elogios também foram re-

metidos aos membros em suas respectivas unidades.

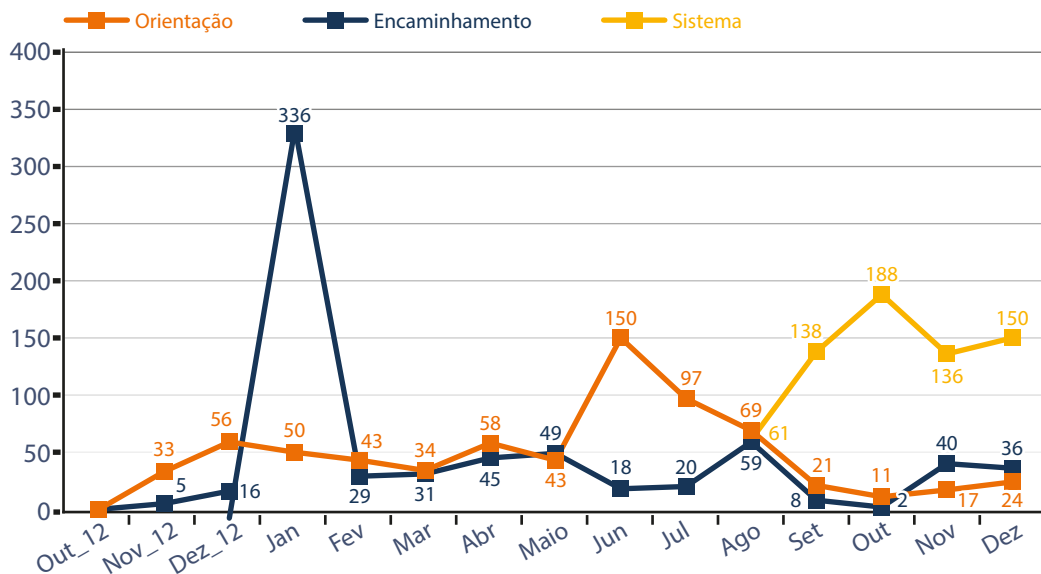
A Ouvidoria recebeu muitas manifestações sobre o 8º Concurso Público para servidores do MPU. A depender do caso, essas manifestações foram encaminhadas ou à Comissão de Concursos ou à Secretaria de Gestão de Pessoas.

Entre as suas competências, a Ouvidoria, nos termos do art. 3º, III, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, poderá recomendar ao responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como à cessação do desrespeito verificado.

Nesse sentido, foram expedidas durante o período recomendações para a PR/RS, PGR/SECOM, PGR/USI e PGR/SEJUD.

5.2.2 Atribuição do MPF – orientação e encaminhamentos

FIGURA 20 – Atribuição do MPF: comparação entre os procedimentos



FONTE: Sistema Cidadão

Quando a demanda não é de atribuição da Ouvidoria, mas é do Ministério Público Federal, as manifestações são encaminhadas ou por meio de despacho eletrônico a uma das unidades do MPF ou o cidadão é orientado a procurar a unidade do MPF competente. No primeiro caso, a manifestação era finalizada como Encaminhada a órgão do MPF e, no segundo, como Orientação para contatar órgão do MPF.

Com a integração do sistema da Ouvidoria com as Salas de Atendimento ao Cidadão, parte das manifestações de atribuição do Ministério Público Federal passaram a ser encaminhadas diretamente à Sala de Atendimento da unidade competente. Uma vez encaminhada a manifestação, via Sistema Cidadão, a sua finalização fica sob a responsabilidade da unidade do MPF que a recebeu,

razão pela qual essas manifestações só são objetos de análise, neste relatório, no que se refere às Salas de Atendimento do MPF mais demandadas.

A Ouvidoria finalizou, no período, **706** manifestações nas quais o cidadão foi orientado a levar sua demanda a uma das unidades do Ministério Público Federal; e **693** em que a própria Ouvidoria, por meio de despachos ou ofícios, fez o encaminhamento.

Na distribuição mensal, observa-se que a quantidade de manifestações finalizadas orientando o cidadão a contatar uma unidade do MPF foi, até outubro de 2013, superior àquelas encaminhadas pela Ouvidoria.

Junho destaca-se com **150** orientações para contatar uma unidade do MPF. Nesse mês, as demandas mais recorrentes tratavam de concursos públicos, precisamente o da Anvisa e

o do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental).

Os encaminhamentos superaram as orientações apenas em janeiro, em que 336 manifestações de atribuição do Ministério Público Federal foram encaminhadas pela Ouvidoria. Esse aumento foi em razão das 290 manifestações a respeito de crimes cibernéticos encaminhadas para o Grupo de Combate a Crimes Cibernéticos da Procuradoria da República em São Paulo; e de 36 manifestações encaminhadas à PR/TO sobre irregularidades no Programa Minha Casa, Minha Vida em Palmeirante/TO.

A partir de novembro, observa-se que o número de manifestações encaminhadas

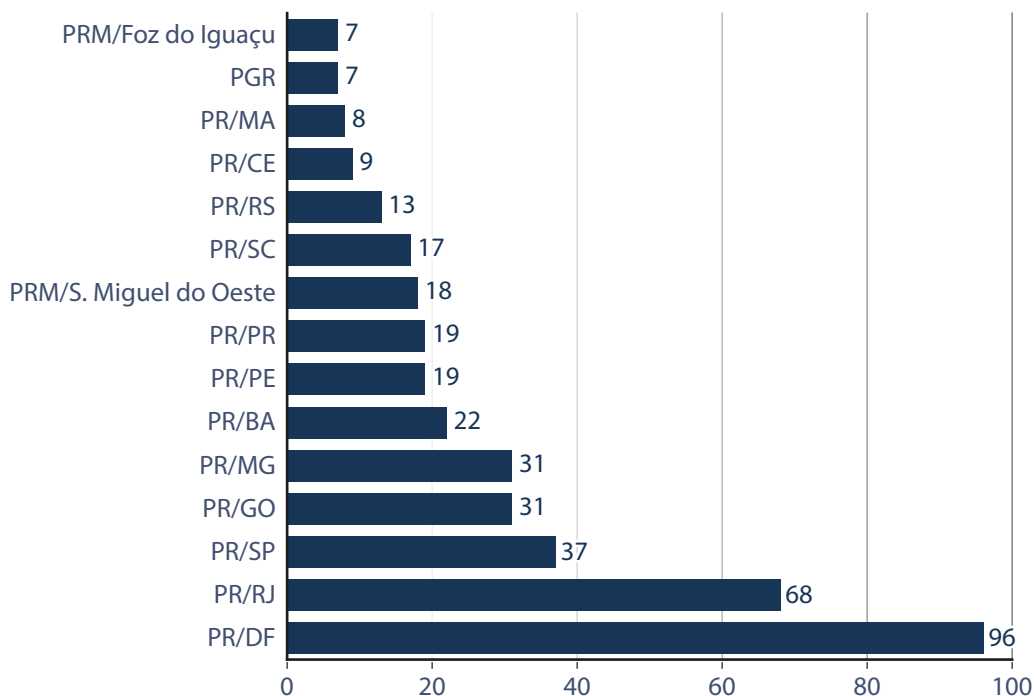
supera as de orientação. Essa alteração decorre das mudanças promovidas pela nova gestão nos procedimentos adotados na Ouvidoria.

As demandas de atribuição do Ministério Público Federal passam a ser encaminhadas via ofício e, em certos casos, encaminhadas via sistema Cidadão.

Conforme figuras 21 e 22, entre as quinze primeiras unidades do Ministério Público Federal mais demandadas em termos de orientação, a PR/DF foi a primeira, enquanto a que recebeu mais manifestações da Ouvidoria, via despachos/ofícios, foi a PR/SP.

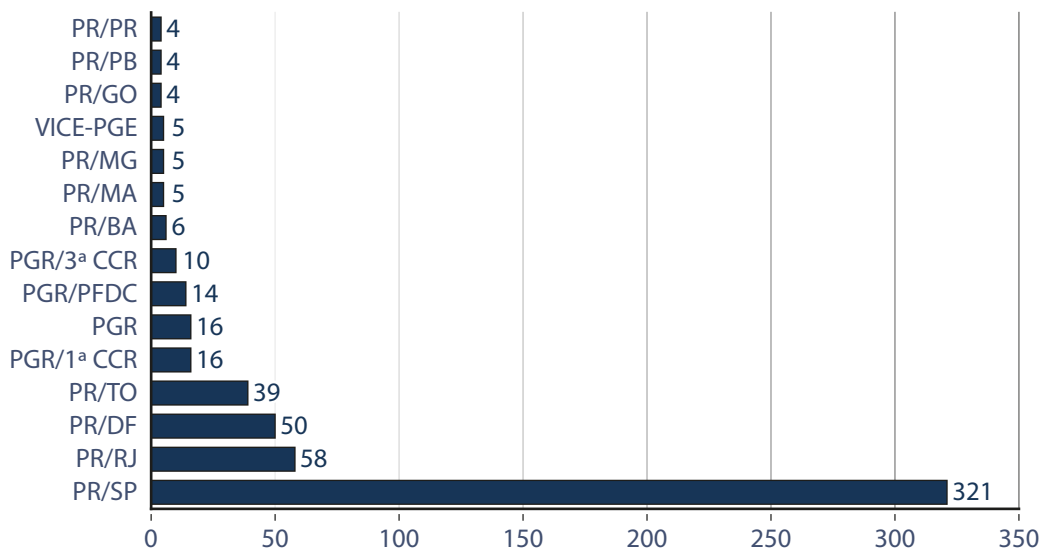
A Ouvidoria expediu aos órgãos e unidades do MPF, em 2012 e 2013, 453 despachos e 157 ofícios.

FIGURA 21 – Unidades do MPF mais demandadas – orientação



FONTE: Adaptação do Sistema Cidadão

FIGURA 22 – Unidades/órgãos do MPF mais demandados – encaminhamentos (via despachos e ofícios)

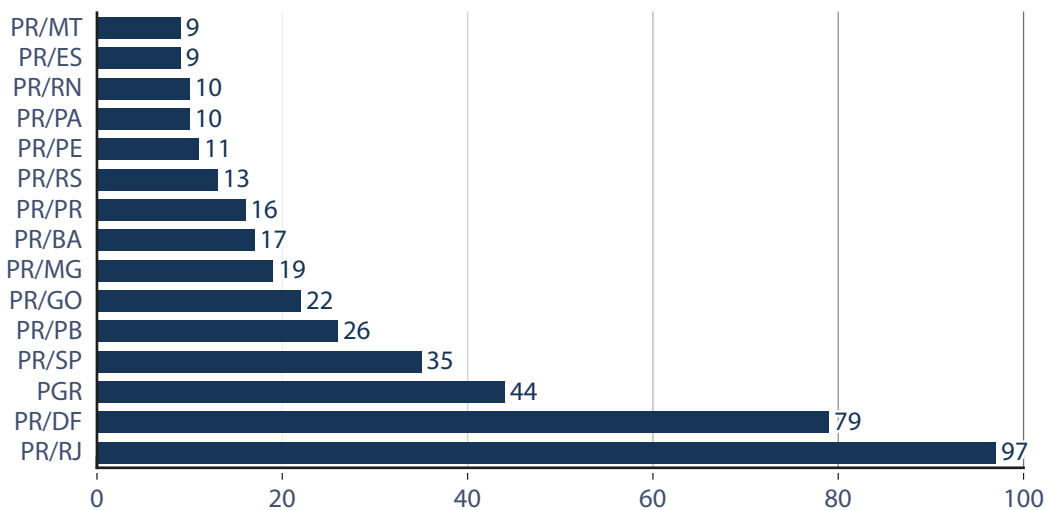


FONTE: Adaptação do Sistema Cidadão

Com relação às Salas de Atendimento do MPF, as quinze primeiras unidades para as quais a Ouvidoria mais encaminhou ma-

nifestações, via sistema Cidadão, estão demonstradas a seguir, com destaque para a PR/RJ.

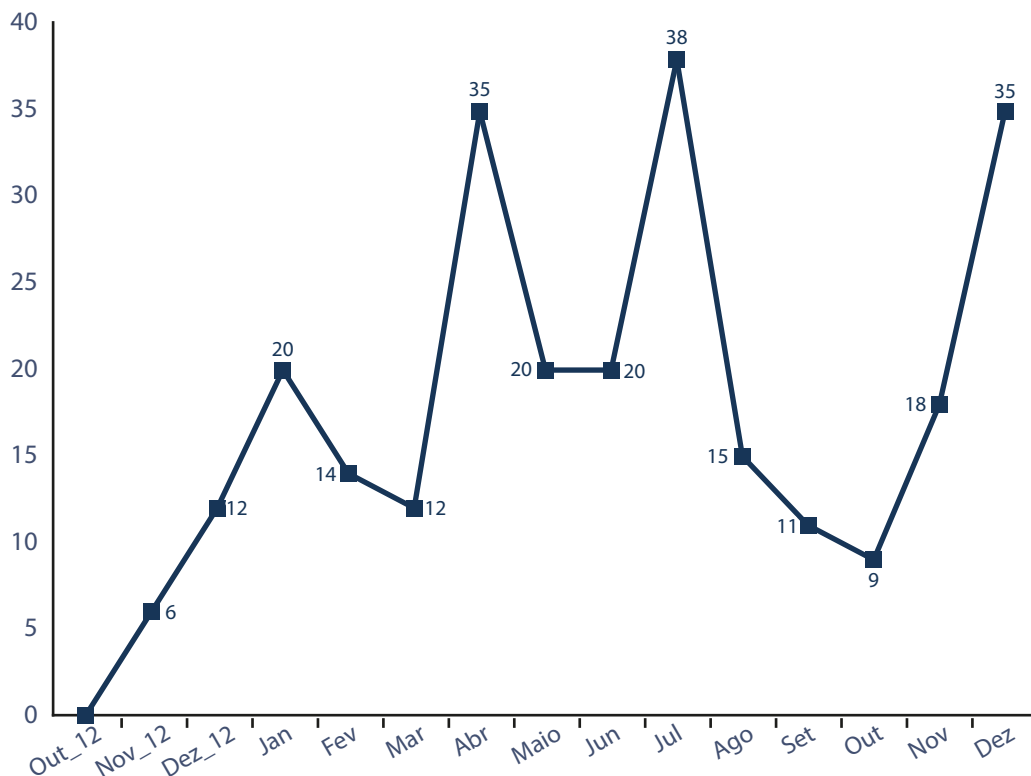
FIGURA 23 – Encaminhamentos às Salas de Atendimento ao Cidadão



FONTE: Adaptação do Sistema Cidadão

5.2.3 Arquivamento Sumário e Falta de Atribuição

FIGURA 24 – Distribuição mensal dos Arquivamentos Sumários



FONTE: Sistema Cidadão

São arquivadas sumariamente as manifestações com as mesmas partes, objeto e causa de pedir e aquelas sem clareza, objetividade. As que trazem relatos genéricos só são arquivadas sumariamente se, após a solicitação de complementação de informações, o manifestante se mantém inerte.

Houve, no período, **265** arquivamentos sumários, equivalente a média de **17** manifestações/mês.

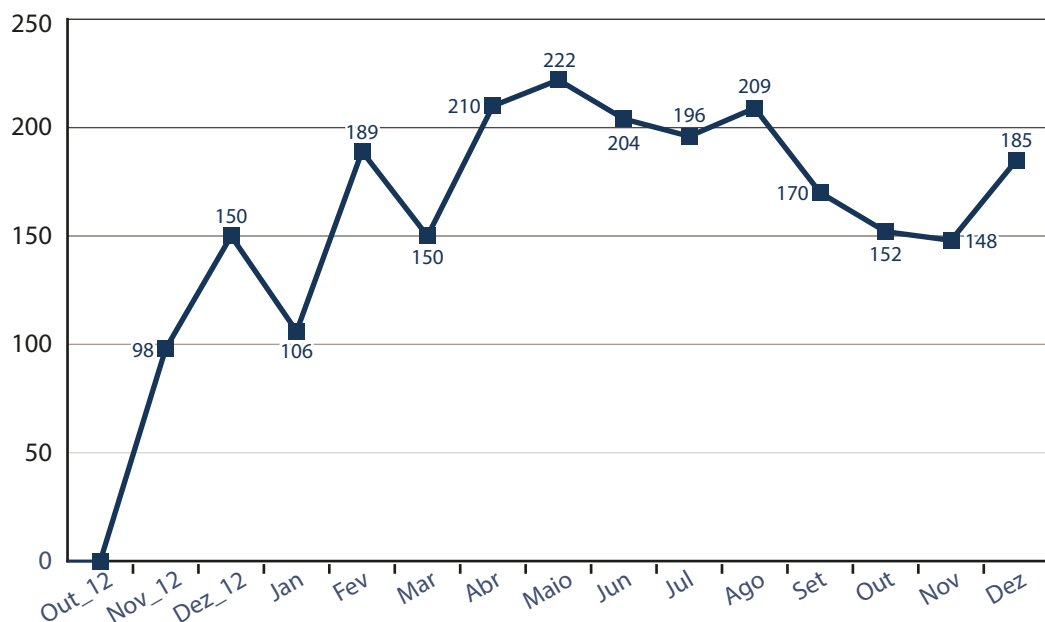
Conforme demonstrado graficamente, os acréscimos em abril, julho e dezembro de 2013 correspondem à quantidade de manifestações repetidas pelos cidadãos.

O total de manifestações arquivadas sumariamente corresponde a apenas **5%** do total de manifestações processadas.

O mesmo não se pode dizer das demandas que chegam cuja atribuição não compete nem à Ouvidoria, nem ao Ministério Público Federal. Essas são finalizadas como Falta de Atribuição e representam **49%** das manifestações recebidas e finalizadas durante o período.

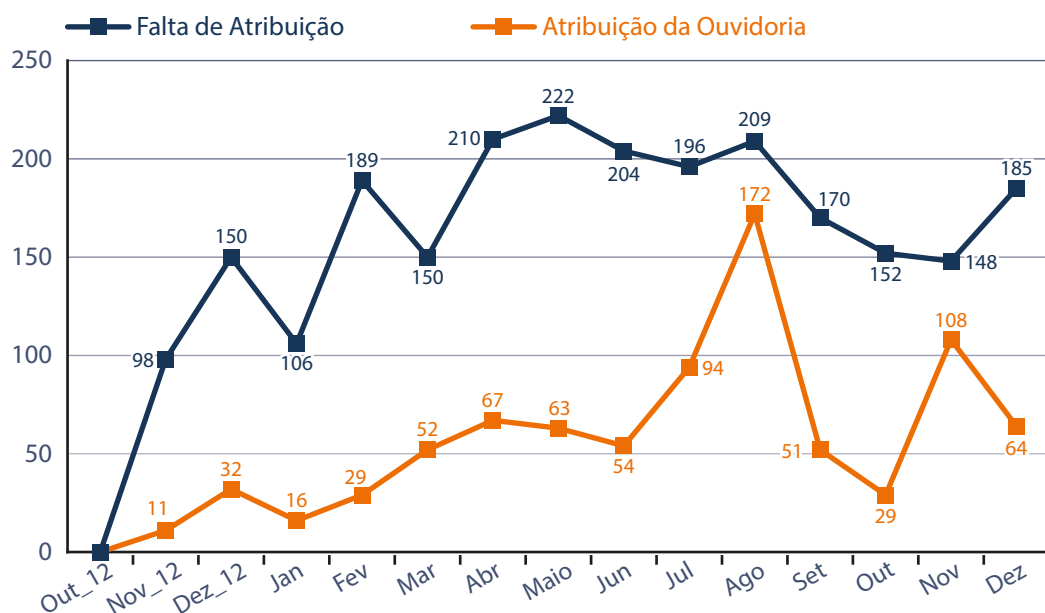
A média mensal desse tipo de finalização foi de **159** manifestações. Os gráficos a seguir demonstram a sua representação mensal e sua preponderância em relação aos outros tipos de finalizações.

FIGURA 25 – Distribuição mensal das manifestações alheias à Ouvidoria e ao MPF



FONTE: Sistema Cidadão

FIGURA 26 – Comparativo mensal entre Atribuição da Ouvidoria e Falta de Atribuição

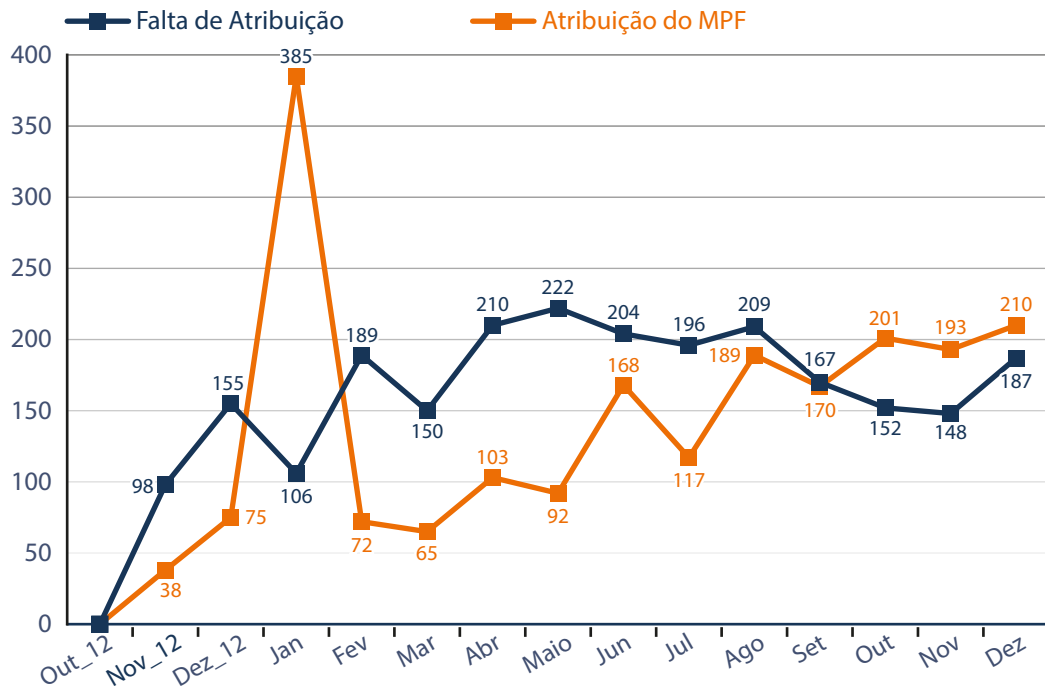


FONTE: Sistema Cidadão

Comparando as manifestações de Atribuição da Ouvidoria com as de Falta de Atribuição (figura 26), verifica-se que, en-

quanto a média mensal daquela foi de 56 manifestações/mês, essa foi de 159 manifestações/mês.

FIGURA 27 – Comparativo mensal entre Atribuição do MPF e Falta de Atribuição



FONTE: Sistema Cidadão

Da mesma forma, comparando as manifestações de Falta de Atribuição com aquelas que seriam de Atribuição do MPF, independentemente de a Ouvidoria tê-las encaminhadas, via ofício ou sistema Cidadão ou, ainda, orientado os cidadãos a procurar uma unidade do MPF, a média mensal de manifestações alheias às atribuições e competência da Instituição ainda é superior, pois são **159** versus **138** de atribuição do MPF.

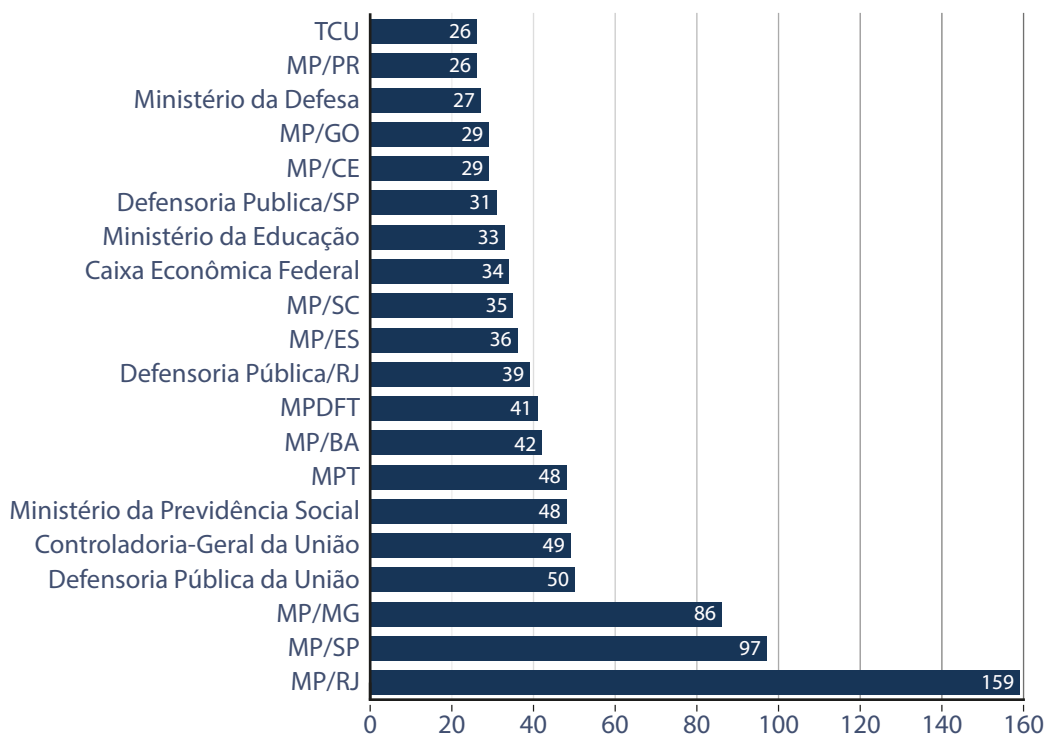
Ainda que a demanda não seja de Atribuição da Ouvidoria ou do Ministério Público Federal, todas as manifestações são respondi-

das. Nesses casos, o procedimento adotado, até outubro de 2013, era o de orientar e informar ao cidadão qual o órgão com atribuição para atender a sua demanda.

A partir de outubro, a Ouvidoria passou a encaminhar a demanda, por meio de ofícios, ao órgão competente para atuar no caso. Foram expedidos durante todo o período **432** ofícios, encaminhados aos Ministérios Públicos estaduais, órgãos da Administração Pública Federal e demais unidades federativas, nos temas que lhe são conexos.

A figura 28 relaciona os órgãos externos mais demandados pela Ouvidoria.

FIGURA 28 – Órgãos externos mais demandados



FONTE: Adaptação do Sistema Cidadão

Entre os vinte primeiros órgãos mais demandados, onze correspondem aos Ministérios Públicos estaduais e demais ramos do Ministério Público da União, com destaque para os Ministérios Públicos dos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais.

Os órgãos e empresas públicas vinculados ao Poder Executivo Federal mais recorrentes foram a Controladoria-Geral da União, os Ministérios da Previdência Social, da Educação e da Defesa, e a Caixa Econômica Federal.

Quando as demandas referem-se a direitos individuais disponíveis, os cidadãos são orientados a procurar a defensoria pública ou contratar um advogado particular. Razão pela qual verifica-se no gráfico que a Defensoria

Pública da União e as Defensorias Públicas no estado do Rio de Janeiro e de São Paulo estão entre os mais demandados.

Com relação aos assuntos dessas manifestações, constatou-se que os cinco primeiros temas mais recorrentes foram: concursos públicos (313); serviços públicos (295); direito do consumidor (169); emprego irregular de verbas públicas (166) e educação (134).

A predominância de manifestações sobre fatos alheios à atribuição da Ouvidoria revela o desconhecimento acerca das funções institucionais do Ministério Público Federal.

Esses dados são um indicativo da necessidade de uma política de comunicação que esclareça a sociedade sobre a atuação do Ministério Público Federal e da sua Ouvidoria.

5.2.4 Tempo de resposta

A Lei nº 12.527/2012 (Lei de Acesso à Informação) que regulamenta o acesso às informações, determina no art. 11, §§ 1º e 2º, que, não sendo possível a resposta imediata, o prazo não poderá exceder a 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Entretanto, não há no ato normativo que instituiu a Ouvidoria do Ministério Público Federal, nem nas resoluções do CNMP sobre as ouvidorias do Ministério Público, qualquer dispositivo que determine o prazo de resposta ao cidadão. O que a portaria prevê é o prazo de até 10 (dez) dias úteis para que as requisições da Ouvidoria sejam respondidas, prorrogável mediante solicitação justificada (art. 4º, § 2º).

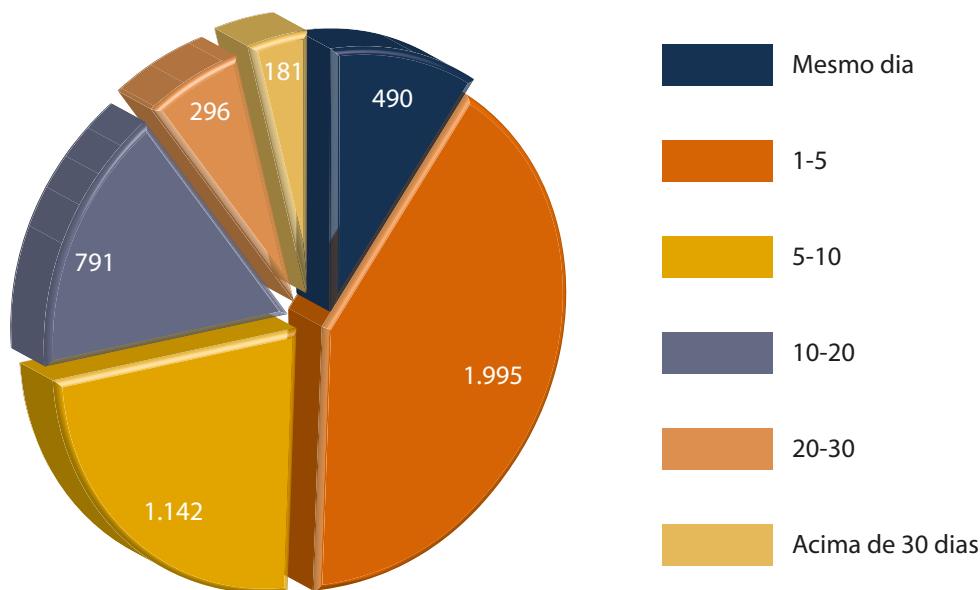
Assim, embora não haja um comando normativo sobre o prazo de resposta ao cidadão, a Ouvidoria do MPF considera razoável o prazo máximo de 30 dias corridos.

Tomando esse prazo como parâmetro, constata-se na análise dos dados que, das 4.895 manifestações processadas, 10% foram respondidas no mesmo dia. Em 41%, as respostas foram dadas no prazo de um a cinco dias corridos, e apenas 4% foram finalizadas em mais de 30 dias.

No prazo de cinco a dez dias, a Ouvidoria respondeu a 23% das manifestações, enquanto 22% delas foram concluídas no prazo de dez a trinta dias corridos.

O tempo médio para finalização das manifestações ficou em aproximadamente 8 dias corridos.

FIGURA 29 – Tempo de resposta ao manifestante (dias corridos)



FONTE: Sistema Cidadão

Ao se comparar a proporção de manifestações pelo seu tipo de finalização com o intervalo de tempo para resposta, observa-se, de acordo com a figura 30, que:

► *As manifestações de Atribuição da Ouvidoria e de Arquivamento Sumário demandaram mais tempo para serem finalizadas.*

Enquanto a média de manifestações finalizadas no intervalo de 1 a 5 dias corridos foi de **41%**, as de Atribuição da Ouvidoria e as de Arquivamento Sumário ficaram em **25%** e **31%**, respectivamente.

À medida que diminui a quantidade de manifestações finalizadas em um tempo menor, aumenta o número de manifestações concluídas em um intervalo de tempo maior.

Por isso, a proporção de manifestações de Atribuição da Ouvidoria (**12%**) e de Arquivamento Sumário (**7%**) finalizadas com mais de 30 dias ficou acima da média geral (**4%**).

Os percentuais de manifestações de Atribuição da Ouvidoria e de Arquivamento Sumário foram inferiores à média do intervalo de 1 a 5 dias e superiores à média das concluídas em mais de 30 dias em razão dos procedimentos adotados.

As manifestações de Atribuição da Ouvidoria exigem uma análise mais apurada e só são finalizadas após esclarecimentos do órgão ou setor responsável pelo serviço quanto aos fatos narrados pelo manifestante.

Esses esclarecimentos nem sempre são suficientes, o que gera uma nova solicitação, ou nem sempre são enviados dentro do prazo de 10 dias determinado no art. 4º, § 2º, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012.

Em relação ao Arquivamento Sumário, o prazo dilatado de resposta parece um contrassenso. Se o Arquivamento é sumário, era para ser breve, rápido, sem muitas formalidades. No entanto, no ranking dos tipos de finalizações cujas respostas foram fornecidas em mais de 30 dias, o Arquivamento Sumário destacou-se em segundo lugar.

Essa demora na finalização decorre da solicitação de complementação de informações que a Ouvidoria faz ao cidadão, uma vez que algumas manifestações trazem notícias genéricas ou truncadas.

Ao solicitar a complementação de informação, a Ouvidoria concede um prazo para o manifestante responder – dez dias; não o fazendo, a manifestação é arquivada sumariamente.

O período máximo que a Ouvidoria levou para responder ao cidadão foi de 141 dias corridos e tratava-se de um caso de sua atribuição.

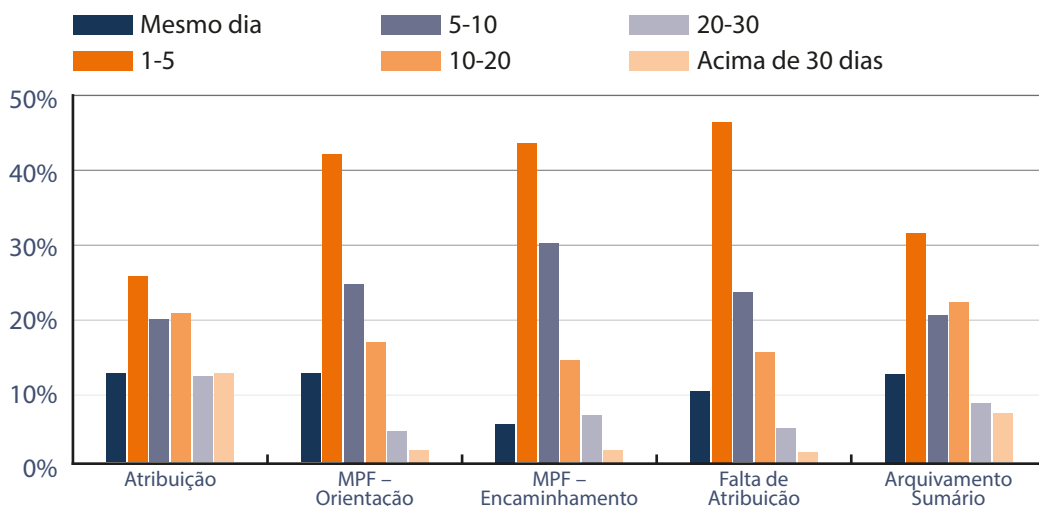
► *Reduzido número de manifestações de Atribuição do Ministério Público Federal que foram finalizadas no mesmo dia.*

Constata-se que na categoria de respostas fornecidas no mesmo dia, as manifestações de Atribuição do Ministério Público Federal encaminhadas às unidades/órgãos da Instituição ficaram abaixo da média geral. Enquanto esta foi de **10%**, aquela ficou em **5%**.

O motivo deveu-se ao tempo despendido na elaboração e expedição dos documentos que encaminharam a manifestação.

► *Os demais tipos de finalizações encontram-se na média, não tendo sido observado variâncias.*

FIGURA 30 – Tempo de resposta por tipo de finalização



FONTE: Sistema Cidadão

Ao se comparar o tempo de resposta com o tipo de manifestação para verificar qual o tipo de demanda leva mais tempo para ser concluída, percebe-se na figura 31 que:

Em relação às manifestações finalizadas no mesmo dia, a Solicitação de Providências e/ou Informação possui um índice de aproveitamento superior aos demais.

A média de todas as manifestações finalizadas no mesmo dia foi de **10%**, ao passo que as de Solicitação de Providências e/ou Informação foi de **16%**. Esse índice é superior porque muitas dessas manifestações solicitaram informações sobre o mesmo assunto (Telexfree, BBom, Intimação eletrônica, etc.), cujas repostas já eram de conhecimento da equipe da Ouvidoria.

➤ *As finalizadas entre 1 a 5 dias corridos.*

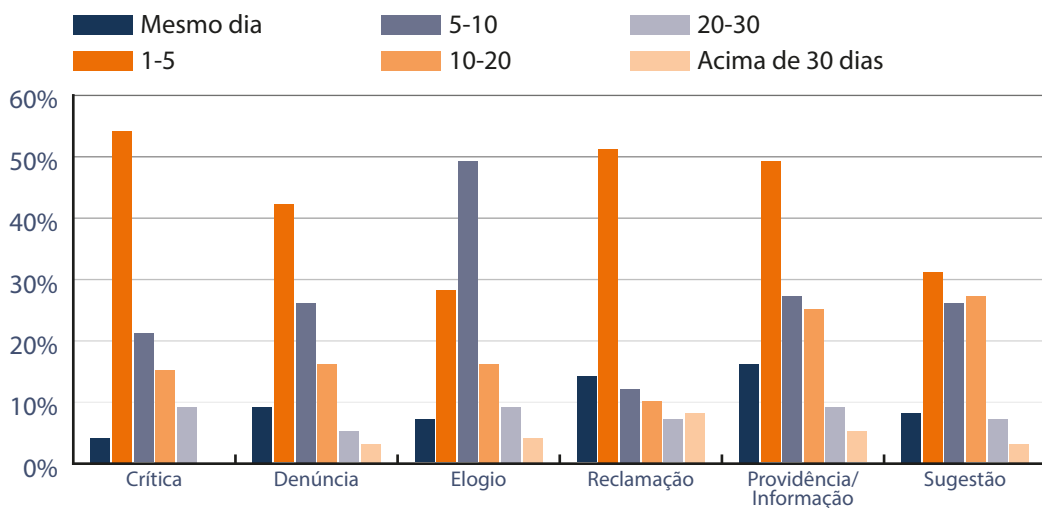
Constata-se que as manifestações de Elogios, seguidas das de Sugestões ficaram abaixo da média. Enquanto a média foi de um pouco mais de **41%**, apenas **27%** e **30%** dessas manifestações foram finalizadas em igual intervalo de tempo.

Todas as manifestações de Elogio e de Sugestão são encaminhadas. As de Elogios são enviadas aos membros/servidores elogiados e aos setores responsáveis para o registro funcional. As de Sugestões também são enviadas aos setores competentes para avaliá-las e aplicá-las. Em razão da elaboração e expedição dos documentos de encaminhamento, o prazo de finalização dessas manifestações é maior.

➤ *Com mais de 30 dias.*

Do total de Reclamações recebidas, **8%** foram concluídas em prazo superior a 30 dias. Esse valor é o dobro do verificado no cômputo geral das manifestações para esse intervalo de tempo, que foi de **4%**.

FIGURA 31 – Tempo de resposta por tipo de manifestação



FONTE: Sistema Cidadão

Em síntese, pode-se afirmar que a produtividade da Ouvidoria foi positiva. A média de manifestações finalizadas, no período, foi de **97,98%** contra **2,02%** das que ficaram para análise.

O tempo médio de resposta, independentemente do tipo de finalização e do tipo de manifestação, foi de **8 dias**, prazo bem inferior ao previsto internamente pela Ouvidoria, que são de **30 dias** corridos.

6 Relatos de Casos

O objetivo aqui é, por meio de uma pequena amostra, ilustrar a variedade de temas, processos e resultados do trabalho da Ouvidoria. Os casos foram selecionados não

só pelo tipo de finalização como também foram relacionados os casos mais antigos e os mais recentes.

Dados da Manifestação	Atribuição da Ouvidoria/Reclamação – (novembro de 2012)
Resumo	Servidores do MPF questionam a quantidade de exemplares do informativo Gestão Estratégica. Alegam desperdício de recursos públicos e sugerem o envio por meio eletrônico.
Procedimentos	Expedido documento à Secretaria-Geral, responsável pela edição do periódico, acerca das manifestações para conhecimento e adoção de providências cabíveis.
Comentários	Em março de 2013, a tiragem de 10 mil foi reduzida para 3 mil exemplares.

Dados da Manifestação	Atribuição da Ouvidoria/Reclamação – (fevereiro de 2013)
Resumo	Grupo de servidores requisitados lotados na SEJUD/PGR/MPF reclamam que, após muitos anos de serviços prestados na Instituição, seriam, com a reestruturação administrativa, devolvidos aos seus órgãos de origem.
Procedimentos	A Ouvidora fez a interlocução entre os servidores e a Administração Superior do MPF.
Comentários	Os servidores foram realocados em outras Secretarias.

Dados da Manifestação	Atribuição da Ouvidoria/Reclamação – (setembro de 2013)
Resumo	Reclamação acerca das péssimas condições do refeitório dos terceirizados da PGR.
Procedimentos	A Ouvidoria realizou uma vistoria no local e encaminhou memorando à Secretaria de Administração para adoção das providências cabíveis.
Comentários	Em outubro de 2013, a Secretaria da Administração adotou as providências necessárias para restaurar as boas condições de uso do refeitório.

Dados da Manifestação	Atribuição da Ouvidoria/Reclamação – (novembro de 2013)
Resumo	Cidadão reclama da dificuldade de acompanhar o andamento processual de um determinado procedimento. Alega que as denúncias encaminhadas por e-mail não foram anexadas no procedimento.
Procedimentos	A Ouvidoria solicitou esclarecimentos ao Procurador da República responsável pelo caso e ao setor responsável pela divulgação das informações do Único no Portal da Transparência.
Comentários	A Ouvidoria repassou ao cidadão os esclarecimentos prestados pelo membro e comunicou que as informações contidas no Portal da Transparência estão em conformidade com a Resolução CNMP nº 86/2012. Como foi detectado que na página da PR não havia um link para a consulta processual, foi recomendado ao chefe da unidade que corrigisse a falha na prestação do serviço.

Dados da Manifestação	Atribuição do MPF/Denúncia – (março de 2013)
Resumo	Manifestante reclama quanto à desapropriação de terrenos que pertenciam à extinta RFFSA em Camaragibe/PE.
Procedimentos	Foi enviado um despacho à Procuradoria da República em Pernambuco.
Comentários	Em abril de 2013, foi instaurado Inquérito Civil para apurar os fatos narrados na manifestação.

Dados da Manifestação	Atribuição do MPF/Providências/Informação – (março de 2013)
Resumo	Estudante do FIES reclama das dificuldades em aditar o contrato de financiamento estudantil.
Procedimentos	Expedido despacho à PR/ES.
Comentários	Em abril de 2013, foi instaurado procedimento preparatório a fim de averiguar as razões no aditamento contratual. Após expedição de ofício ao FNDE, foi comprovado que as irregularidades no aditamento de renovação foram sanadas e, por conseguinte, o feito foi arquivado.

Dados da Manifestação	Atribuição do MPF/Denúncia – (março de 2013)
Resumo	Cidadão denuncia a cobrança de taxas pela Caixa Econômica Federal no Programa Minha Casa, Minha Vida.
Procedimentos	Expedido despacho à PRM/Passos.
Comentários	Em maio de 2013, foi instaurado procedimento preparatório a fim de averiguar as razões no aditamento contratual que, em dezembro de 2013, foi convertido em Inquérito Civil.

Dados da Manifestação	Atribuição do MPF/Reclamação – (novembro de 2013)
Resumo	Cidadão reclama que os Correios não estão prestando serviços em seu bairro por tê-lo classificado como área de perigo.
Procedimentos	Expedido ofício à PR/SP.
Comentários	Em dezembro de 2013, foi instaurado procedimento preparatório a fim de averiguar os fatos narrados.

Dados da Manifestação	Arquivamento Sumário/Solicitação de Informações – (junho de 2013)
Resumo	Cidadão solicita informações sobre como se inscrever no concurso público em que foi classificado.
Procedimentos	A Ouvidoria fez dois contatos solicitando esclarecimentos ao manifestante.
Comentários	Diante da inércia do manifestante em informar sobre qual concurso estava se referindo, a manifestação foi arquivada em julho de 2013.

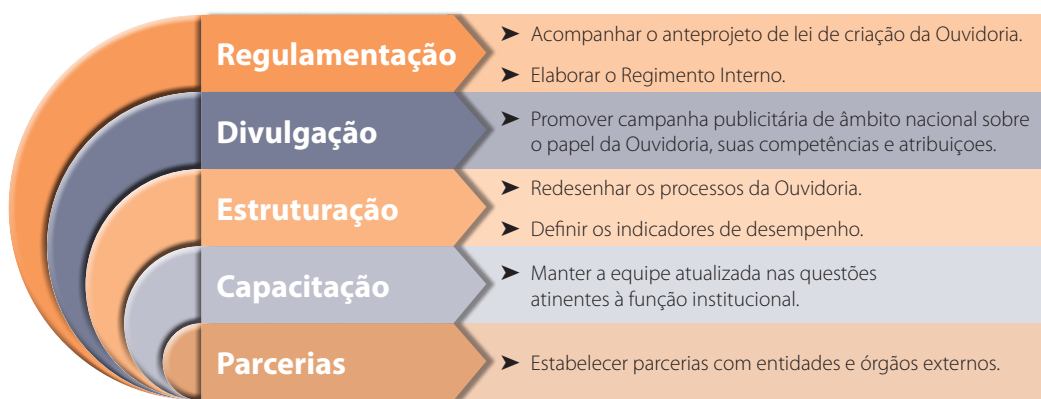
Dados da Manifestação	Arquivamento Sumário/Denúncia – (dezembro de 2013)
Resumo	Manifestante denuncia que está recebendo ameaças do Ministro da Justiça por meio de emissão de ondas de rádio de baixa frequência controladas pelas Forças Armadas americanas.
Procedimentos	A manifestação foi arquivada sumariamente ante a ausência de indícios ou provas que sustentassem a denúncia.
Comentários	Caso de demanda em que não há resposta plausível a ser dada.

Dados da Manifestação	Falta de Atribuição/Reclamação – (outubro de 2012)
Resumo	Candidato a concurso de agente penitenciário do estado da Paraíba denuncia decisão do governador daquele estado por não convocar os aprovados sob o argumento de que as vagas não foram preenchidas.
Procedimentos	A Ouvidoria orientou o cidadão a procurar o Ministério Público do estado da Paraíba.
Comentários	Por tratar-se de concurso promovido pelo estado da Paraíba, a orientação foi que procurasse o Ministério Público daquele estado.

Dados da Manifestação	Falta de atribuição/Denúncia – (dezembro de 2013)
Resumo	Cidadão denuncia uma loja virtual onde comprou um fogão que não foi entregue.
Procedimentos	A Ouvidoria orientou o cidadão a procurar a Defensoria Pública e o Procon.
Comentários	A questão envolve direito individual disponível a ser resolvida pelo Procon ou pelo Poder Judiciário.

7 Plano de Ação – 2014

FIGURA 32 – Plano de ação para 2014



Em seu desafio de ser o canal de interlocução entre o público interno e externo na promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, e considerando o cenário após esses quinze meses de atuação, as metas da Ouvidoria para 2014 concentram-se em cinco eixos:

- ▶ Regulamentação;
- ▶ Divulgação;
- ▶ Estruturação;
- ▶ Capacitação; e
- ▶ Parcerias.

A Regulamentação tem por objetivo acompanhar, em parceria com a Secretaria de Articulação Parlamentar, o envio, a discussão e a aprovação no Congresso Nacional do anteprojeto de lei que cria a Ouvidoria. No plano interno, é preciso aprovar o regimento, cuja minuta encontra-se pronta para análise e alterações.

No eixo Divulgação, tem-se como ações: a) promover, em parceria com a Secom, campanha publicitária a fim de divulgar sistematicamente o seu papel e fomentar a participação do público interno e externo nas atividades desempenhadas pela Instituição; b) atualizar o sítio eletrônico da Ouvidoria.

Em Estruturação, redesenhar os processos da Ouvidoria adequando-os a sua estrutura organizacional; e definir os indicadores que irão mensurar o seu desempenho.

Para manter a excelência nos atendimentos e encaminhamentos das manifestações, é preciso capacitar os servidores em temas atinentes à atuação do Ministério Público Federal e outros que se demonstrarem necessários.

Por fim, no eixo Parcerias, a Ouvidoria pretende estabelecer parcerias com organismos da sociedade civil e órgãos públicos tendo em vista os encaminhamentos e a resolução das demandas alheias às atribuições da Ouvidoria e do Ministério Público Federal.

8 Considerações Finais

Levando-se em consideração os aspectos e dados aqui analisados, conclui-se que:

- ▶ As atividades da Ouvidoria não se sobrepõem aos dos órgãos de execução, fiscalização, controle e administração;
- ▶ Aproximadamente, metade das manifestações recebidas pela Ouvidoria são Denúncias;
- ▶ O canal de comunicação mais utilizado foi o formulário eletrônico, que representou 97% do total das manifestações;
- ▶ Entre a variedade de temas abordados, concurso público, crime cibernético e serviços públicos foram os que mais se destacaram;
- ▶ O perfil predominante dos manifestantes foi de pessoas do sexo masculino, com idade entre 30 a 39 anos e residentes na Região Sudeste;
- ▶ A participação de membros e servidores equivaleu a somente 2% das manifestações recebidas;
- ▶ Na resolução dos casos, constatou-se que 49% das manifestações não são de atribuição da Ouvidoria, nem do Ministério Público Federal. Essas correspondem a 17% e 28%, respectivamente;
- ▶ O índice de finalizações de todo o período foi de 97,98%. Apenas 4% das manifestações foram finalizadas em prazo superior a 30 dias corridos, ao passo que 41% foram finalizadas no intervalo de tempo de 1 a 5 dias corridos.

