



ouvidoria  
do MPF

# RELATÓRIO de ATIVIDADES

2014

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA  
——— 2014 ———

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 José Guilherme de Aragão

**Ouvidora-Geral do Ministério Público Federal**

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

**Corregedor-Geral do Ministério Público Federal**

Hindemburgo Chateaubriand Filho

**Secretário-Geral**

Lauro Pinto Cardoso Neto

**Secretário-Geral Adjunto**

Hugo Souto Kalil



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2014

BRASÍLIA | DF | 2015

© 2015 – Ouvidoria do Ministério Público Federal

Permitida a reprodução total ou parcial desta obra desde que sem fins lucrativos e citada a fonte

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

Tiragem: 410 exemplares

## **OUVIDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

## **OUVIDOR-GERAL-SUBSTITUTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

**SECRETÁRIO EXECUTIVO:** Mateus Salomão Leal

**EQUIPE:** Catiana Sandes Pedreira Franco Branco de Souza

Elizia Assunção Vieira

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dorea Menezes de Oliveira

Geane Batista de Vasconcelos

Gustavo Araújo Santos

Izabela Caiado De Accioly

Mayara Rodrigues Amaral

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Simone Cerqueira Dumont

**EDITORAÇÃO E REVISÃO:** Secretaria de Comunicação Social (Secom)

**NORMALIZAÇÃO:** Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

### **DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO**

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.

Relatório de atividades 2014. – Brasília : MPF, 2015.

54 p. : il.

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

CDD-341.41306

Ouvidoria do Ministério Público Federal | SAF SUL Quadra 4, Conjunto C

Cep. 70050-900 | Brasília/DF

[www.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria](http://www.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria) | (+55 61) 3105.7070

# LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Evolução anual por tipos de pessoas	16
FIGURA 2 – Evolução anual por gênero	16
FIGURA 3 – Distribuição dos temas por gênero	17
FIGURA 4 – Evolução anual da faixa etária dos manifestantes	17
FIGURA 5 – Ocupações mais recorrentes	18
FIGURA 6 – Evolução anual da participação de membros, servidores e terceirizados do MPF	18
FIGURA 7 – Estados de origem das manifestações	19
FIGURA 8 – Evolução anual das manifestações recebidas, processadas e encaminhadas	20
FIGURA 9 – Evolução mensal das manifestações recebidas, processadas, encaminhadas e em análise	21
FIGURA 10 – Evolução quantitativa de manifestações por tipo de demanda	21
FIGURA 11 – Evolução anual dos meios de recebimentos das manifestações	22
FIGURA 12 – Temas mais recorrentes	23
FIGURA 13 – Distribuição dos temas por tipos de manifestações	24
FIGURA 14 – Evolução anual dos locais dos fatos narrados nas manifestações	25
FIGURA 15 – Evolução anual do tempo de resposta ao manifestante	26
FIGURA 16 – Prazo de resposta por tipo de demanda	27
FIGURA 17 – Prazo de resposta por tipo de finalizações	28
FIGURA 18 – Evolução anual das manifestações de atribuição da Ouvidoria	28
FIGURA 19 – Evolução mensal das manifestações de atribuição da Ouvidoria	29
FIGURA 20 – Quantitativo de manifestações de atribuição por tipo de demanda	30
FIGURA 21 – Correlação entre os temas e os tipos de manifestações	30
FIGURA 22 – Formas de encaminhamento das demandas de atribuição	31
FIGURA 23 – Temas mais recorrentes das demandas de atribuição	32
FIGURA 24 – Secretarias/órgãos/unidades mais demandadas pela Ouvidoria	35
FIGURA 25 – Prazo de resposta das demandas de atribuição da Ouvidoria (amostragem)	35

FIGURA 26 – Evolução anual das manifestações Falta de Atribuição e Arquivamento Sumário	37
FIGURA 27 – Atribuição do MPF – finalizadas pela Ouvidoria	37
FIGURA 28 – Atribuição do MPF – encaminhadas via Sistema Cidadão	38
FIGURA 29 – Unidades do MPF mais demandadas	38
FIGURA 30 – Órgãos externos mais demandados	40
FIGURA 31 – Evolução anual das manifestações pendentes	43

# SUMÁRIO

## APRESENTAÇÃO

1 - SOBRE A OUVIDORIA	11
2 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2014	13
3 - ANÁLISE DOS DADOS	16
3.1 Perfil dos demandantes	18
3.1.1 Gênero	16
3.1.2 Faixa etária	17
3.1.3 Ocupação	18
3.1.4 Estado de origem	19
3.2 Demandas recebidas	20
3.2.1 Tipos de demandas	21
3.2.2 Meios de recebimento	22
3.2.3 Assuntos	23
3.2.4 Local dos fatos	24
3.3 Demandas finalizadas	26
3.3.1 Tempo de resposta	26
3.3.2 Atribuição da Ouvidoria	28
3.3.3 Falta de Atribuição e Arquivamento	37
3.4 Demandas em análise	43
4 - RELATOS DE CASOS	44
5 - PLANO DE AÇÃO 2015	49
6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	53

# APRESENTAÇÃO

As ouvidorias públicas constituem-se em um importante instrumento de gestão para a Administração Pública. Ao tornar-se um efetivo canal de comunicação, possibilitam que os cidadãos-usuários contribuam no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Instituição.

Ao ter por compromisso o desempenho desse papel de interlocução com a sociedade, a Ouvidoria do Ministério Público Federal, desde a sua criação, já recebeu 11.244 manifestações, respondeu a 8.375 e redirecionou às Salas de Atendimento ao Cidadão 2.808 demandas de atribuição do Ministério Público Federal.

Ao final de 2014, o saldo de manifestações ainda em análise era de 61 demandas. Esse acervo corresponde às manifestações recebidas durante o recesso, as que ainda não haviam sido analisadas e as que estavam aguardando resposta do setor demandado.

A fim de propiciar uma visão de sua atuação e em atenção às determinações do art. 3º, inciso XI, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, a Ouvidoria do Ministério Público Federal apresenta uma síntese do seu desempenho em 2014.

O relatório, organizado em seis capítulos, contempla, no capítulo inicial, informações sobre a Ouvidoria e as normas relacionadas à sua criação, organização e atuação. Descreve, no segundo capítulo, as ações desenvolvidas ao longo do ano.

O terceiro capítulo apresenta, por meio de análises dos gráficos e dados estatísticos, o perfil dos demandantes<sup>1</sup> e quais são os tipos de demandas, o meio de recebimento, os assuntos e os locais de fatos mais frequentes. As demandas finalizadas acerca das atividades dos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como aquelas que refogem à competência da Ouvidoria, também são analisadas nesse capítulo.

Relatos de casos de atribuição e o plano de ação para 2015 estão, respectivamente, demonstrados nos capítulos quatro e cinco. Ao fim, destacam-se os principais pontos abordados no presente relatório.

---

<sup>1</sup> O perfil dos usuários foi traçado de acordo com as informações prestadas pelos cidadãos ao registrarem a demanda no formulário eletrônico da Ouvidoria.

# 1 SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) foi criada pela Portaria PGR/MPF nº 519/2012.

Tem por missão 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).

## Suas atribuições consistem em:

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, os demais órgãos da Administração Superior do MPF para promover as providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas;

V - representar o 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 a 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 Conselho Superior do Ministério Público Federal (CSMPF) e ao CNMP;

XIII - elaborar o Regimento Interno e submetê-lo à aprovação do CSMPF;

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;

XVIII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade (art. 3º da Portaria PGR/MPF nº 519/2012).

A estrutura da Ouvidoria 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 Pesquisa e Projetos.

Ao final de 2014, a Ouvidoria contava com uma equipe composta por 11 servidores, com formação em diversas áreas do conhecimento, a maioria em Direito.

A subprocuradora-geral da República Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque é a atual ouvidora-geral do Ministério Público Federal e foi designada pela Portaria PGR/MPF nº 514/2014, de julho de 2014. A Ouvidoria também conta com um ouvidor-geral substituto, o subprocurador-geral da República Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho, designado pela Portaria PGR/MPF nº 535/2014.

O presente relatório, relativo ao ano de 2014, compreende também parte da gestão do ouvidor-geral anterior, o subprocurador-geral da República Antônio Augusto Brandão de Aras, que exerceu mandato até julho de 2014.

## 2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2014

Além das atividades rotineiras que são inerentes à sua missão constitucional e legal, como recebimento, processamento, análise e resposta das demandas que lhe são apresentadas, a Ouvidoria, em 2014, realizou outras ações que merecem ser relatadas.

### Regulamentação

Sem prejuízo do anteprojeto de lei de criação da Ouvidoria, que se encontra no gabinete do procurador-geral da República, a Ouvidoria do MPF participou de Comissão<sup>2</sup> do Conselho Nacional de Ouvidorias do Ministério Público (CNOMP), instituída na XXI Reunião Ordinária do Conselho, para elaboração de minuta de anteprojeto

de lei nacional de regulamentação das Ouvidorias do Ministério Público da União e dos estados.

A Comissão constituída para elaboração do referido anteprojeto reuniu-se nos dias 10 de setembro e 5 de novembro, na sede da Procuradoria-Geral da República (PGR), havendo concluído seus trabalhos com a apresentação do texto final na XXIII Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em novembro de 2014.

### Cursos e eventos

Durante o ano de 2014, os servidores da Ouvidoria participaram dos seguintes cursos visando ao aperfeiçoamento profissional na área de Ouvidoria:

TABELA 1 – Relação de cursos realizados pelos servidores da Ouvidoria

Curso	Período	Número de servidores participantes
Gestão de Ouvidoria no setor público: ênfase na Comunicação	28 e 29/8	3
Gestão e prática em Ouvidoria – Profoco Ouvidoria-Geral da União	26/5 a 28/5 e 11 a 13/8	5
Ouvidorias públicas – Instituto Legislativo Brasileiro	EAD	2

<sup>2</sup> Além do Ministério Público Federal, integram a Comissão as Ouvidorias do Ministério Público do Trabalho, Ministérios Públicos do Amapá, Espírito Santo e Paraná.

Os eventos “Encontro Nacional de Ouvidorias”, organizado pelo Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), e o “Encontro Nacional de Ouvidorias” organizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), ambos ocorridos em Brasília, contaram com a participação de um servidor representando a Ouvidoria do Ministério Público Federal.

A ouvidora-geral, Julieta Fajardo, representou a Instituição na XXI Reunião do CNOMP (Gramado/RS, 7 e 8 de agosto) e na XXIII Reunião (Teresina/PI, 27 e 28 de novembro). Também presidiu a mesa e moderou os debates no Simpósio Nacional de Ouvidorias Públicas (Brasília/DF, 26 de agosto).

Ainda, em outubro, reuniu-se na sede da PGR com o novo ouvidor nacional do Conselho Nacional do Ministério Público, conselheiro Esdras Dantas, para estabelecer um canal de comunicação e firmar intenções para o aperfeiçoamento recíproco do papel das Ouvidorias.

O ouvidor-geral substituto participou dos dez anos da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT –

Brasília, 27 de setembro) e da XXII Reunião do CNOMP (Belém/PA, 2 a 3 de outubro).

### **Parcerias**

Na gestão do ex-ouvidor Antônio Aras foram formalizados Acordos de Cooperação Técnica com as Ouvidorias do Conselho Federal da OAB e do Superior Tribunal de Justiça, com o objetivo de integração dos sistemas de informática das Ouvidorias, de modo a viabilizar sua interoperabilidade eletrônica para fins de remessa/recebimento de demandas entre as instituições parceiras.

### **Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF**

A Ouvidoria integra o Comitê Gestor de Gênero e Raça, que tem por objetivo coordenar e articular as ações do programa Pró-Equidade de Gênero e Raça no âmbito do MPF. Esse programa tem por finalidade valorizar e fortalecer o compromisso institucional com práticas de gestão que assegurem e promovam a igualdade de gênero e raça no trabalho. Além de participar das reuniões, a Ouvidoria encaminhou, em outubro, um panorama das manifestações registradas por servidores e membros do MPF.

## **Comitê de Gestão Estratégica**

Como integrante do Comitê de Gestão Estratégica (CGE), a Ouvidoria participou das reuniões mensais desse Comitê, que foi criado por meio da Portaria PGR/MPF nº 733/2011 (consolidada e alterada pela Portaria PGR/MPF nº 865/2013). O CGE tem por objetivo assessorar as atividades relativas à modernização da gestão administrativa do MPF e promover o alinhamento dos subcomitês e das unidades ao Planejamento

Estratégico Institucional (PEI) e aos Planejamentos Temáticos do MPF.

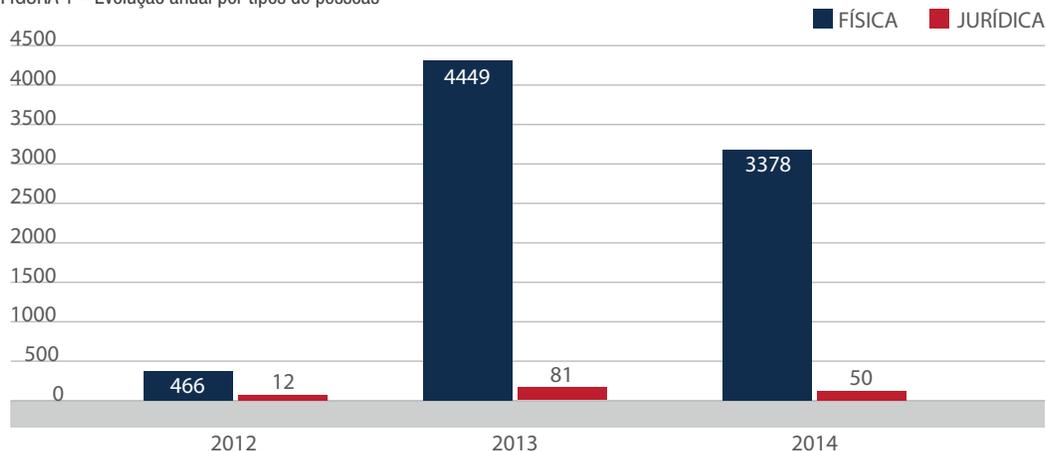
O CGE tem como diretrizes a coordenação de ações de gestão entre as áreas do MPF; a compatibilização das visões políticas e técnicas relativas à gestão institucional; a priorização do investimento de recursos no que for considerado estratégico; a busca da eficiência e eficácia organizacional; e a disseminação de melhores práticas de gestão.

# 3 ANÁLISE DOS DADOS

## 3.1 Perfil dos demandantes

### 3.1.1 Gênero

FIGURA 1 – Evolução anual por tipos de pessoas

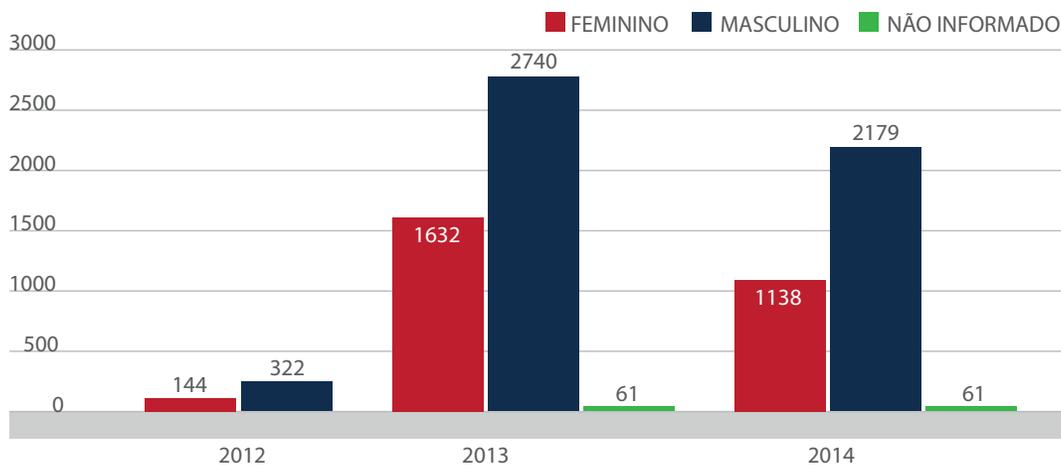


Fonte: Sistema Cidadão.

Do total de manifestações recebidas até dezembro de 2014, **99%** foram registradas

por pessoa física e apenas **1%** por pessoa jurídica.

FIGURA 2 – Evolução anual por gênero



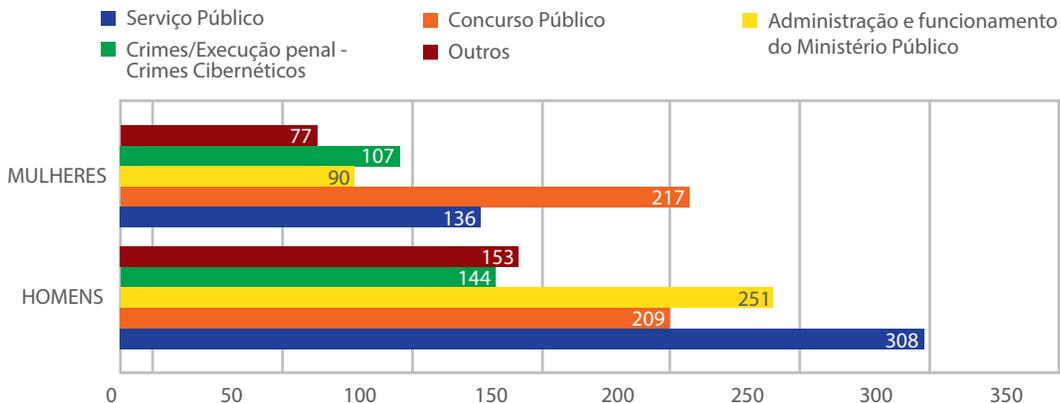
Fonte: Sistema Cidadão.

Entre as pessoas físicas, a participação dos homens continua superior à das mulheres, representando **65%** das manifestações recebidas.

Tal como ocorreu em 2013, não houve correlação entre os assuntos abordados e o

gênero dos demandantes. Conforme gráfico a seguir, dos cinco temas mais recorrentes, Serviço Público foi o mais demandado pelos homens, ao passo que ficou na terceira posição entre as mulheres, que registraram mais manifestações sobre Concurso Público.

FIGURA 3 – Distribuição dos temas por gênero



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

### 3.1.2 Faixa etária

Quanto à idade, observa-se, mais uma vez, que a faixa etária predominante foi a de

30 a 39 anos, representando **31%** do total de manifestações recebidas.

FIGURA 4 – Evolução anual da faixa etária dos manifestantes



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

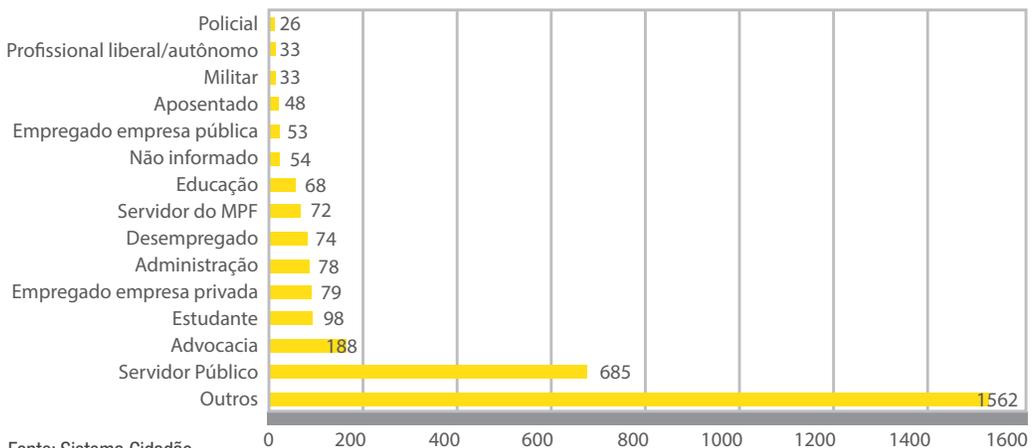
### 3.1.3 Ocupação

No que se refere à ocupação dos manifestantes, nota-se que, apesar das alterações realizadas, em agosto, no formulário eletrônico para a inclusão de 42 ocupações profissionais, não houve alteração em relação a 2013.

A maioria escolheu a opção “Outros” (48%). Servidores Públicos (20%) e Advogados (6%) continuam sendo as ocupações que mais se destacaram.

A figura 5 apresenta as 15 ocupações mais recorrentes no ano de 2014.

FIGURA 5 – Ocupações mais recorrentes

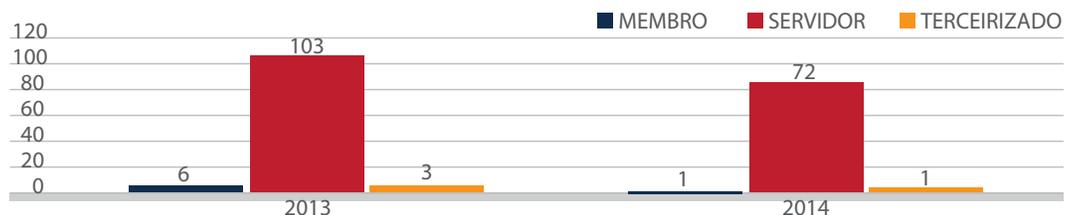


Fonte: Sistema Cidadão.

Comparando com 2013, não houve alterações na participação de membros, servidores e terceirizados do MPF. Tal como ocorrido naquele ano, essas participações

representam cerca de 2% do total das manifestações recebidas no período, conforme ilustrado na figura 6.

FIGURA 6 – Evolução anual da participação de membros, servidores e terceirizados do MPF



Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.1.4 Estado de origem

A Região Sudeste foi a que mais recorreu à Ouvidoria, com **52%** das manifestações recebidas, enquanto a representatividade da Região Norte ficou em **4%**.

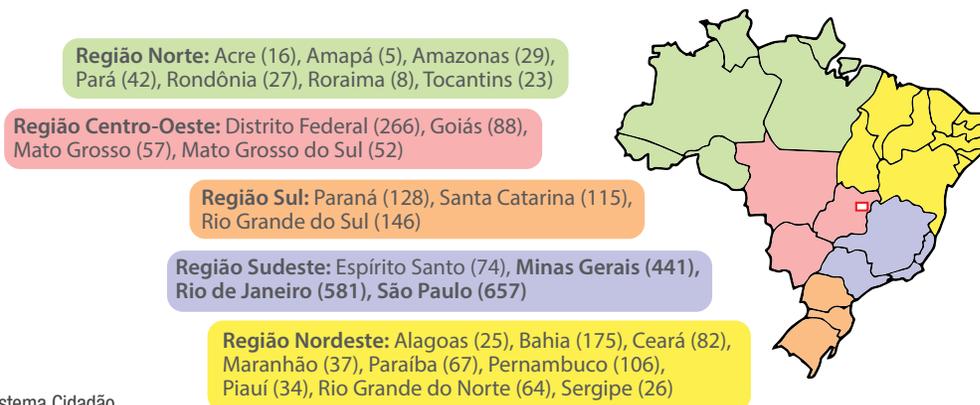
O estado que mais demandou a Ouvidoria do MPF foi São Paulo, seguido por Rio de Janeiro e Minas Gerais, representando, respectivamente, **19%**, **17%** e **13%** das manifestações recebidas, ao passo que o Amapá registrou menos manifestações, com **0,1%**.

Esses estados também se destacaram quando da análise do local dos fatos. São Paulo foi citado em **15%** das manifestações,

seguido por Rio de Janeiro, com **15%**, e Minas Gerais, com **10%**. O Amapá também foi a unidade da Federação menos citada, com **0,1%**.

Minas Gerais passou o Distrito Federal em razão das diversas manifestações recebidas sobre o suposto descumprimento por parte do Governo do Estado de Minas Gerais da decisão do Supremo Tribunal Federal na ADIN 4876,<sup>3</sup> que considerou inconstitucional a Lei Complementar nº 100/2007, que efetivou diversos servidores sem concurso público.

FIGURA 7 – Estados de origem das manifestações



Fonte: Sistema Cidadão.

<sup>3</sup> Em março de 2014, o Plenário do Supremo Tribunal Federal decidiu pela procedência parcial da ADIN 4876, para declarar a inconstitucionalidade de dispositivos da Lei Complementar nº 100/2007, de Minas Gerais, que promoveu a investidura de profissionais da área de educação em cargos públicos efetivos sem a realização de concurso público, contrariando o art. 37, inciso II, da Constituição Federal. A data de publicação da ata do julgamento, 1º de abril, serviu de marco para a modulação dos efeitos e foi quando deu início aos registros de manifestações na Ouvidoria.

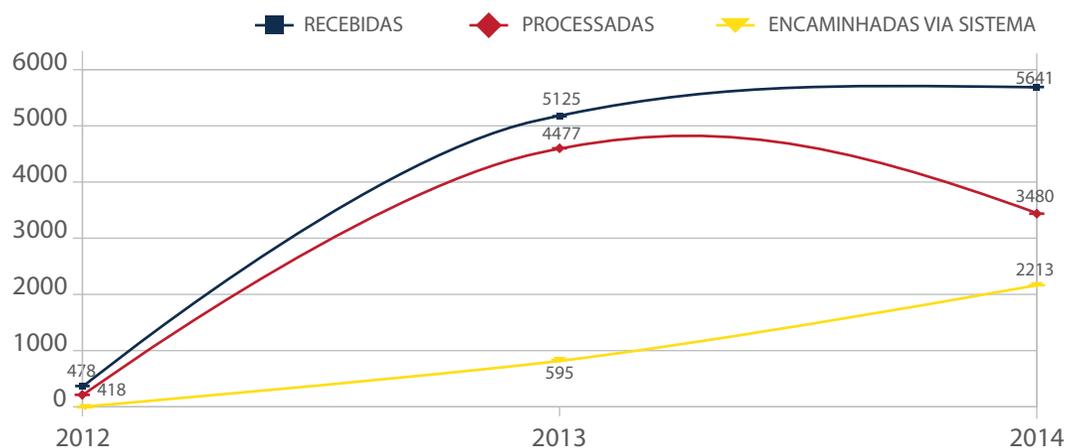
### 3.2 Demandas recebidas

Em 2014, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu 5.641<sup>4</sup> manifestações, o que representa aumento de **10%** em relação a 2013.

Considerando o saldo de 113 manifestações de 2013, foram analisadas,

no total, 5.754 manifestações em 2014. Dessas, 3.480 foram tratadas e finalizadas<sup>5</sup> pela Ouvidoria e 2.213 foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão das unidades do Ministério Público Federal.

FIGURA 8 – Evolução anual das manifestações recebidas, processadas e encaminhadas



Fonte: Sistema Cidadão.

A média de manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o período foi de 470 manifestações por mês, conforme demonstrado na figura 9.

O aumento acima da média em maio e outubro deve-se, respectivamente,

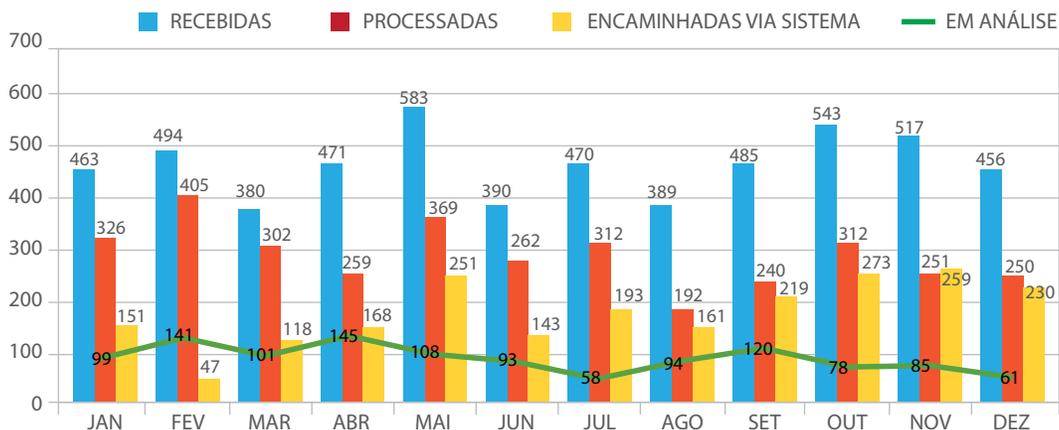
à concentração, nesses meses, de manifestações relacionadas à decisão do Supremo Tribunal Federal no julgamento da ADIN 4876/MG<sup>6</sup> e as que tratavam das intimações eletrônicas supostamente enviadas pelo Ministério Público Federal.

<sup>4</sup> Não foram contabilizados os atendimentos telefônicos e presenciais, nos quais a orientação foi repassada diretamente ao cidadão. As manifestações recebidas e encaminhadas via Sistema Cidadão não são objeto de análise, elas entram na totalização de manifestações registradas na Ouvidoria e na identificação das unidades do Ministério Público Federal mais demandadas.

<sup>5</sup> Embora o número de manifestações recebidas em 2014 seja superior ao de 2013, a curva decrescente de manifestações finalizadas deve-se ao aumento no número de manifestações encaminhadas via Sistema Cidadão.

<sup>6</sup> Ver nota explicativa nº 3.

FIGURA 9 – Evolução mensal das manifestações recebidas, processadas, encaminhadas e em análise



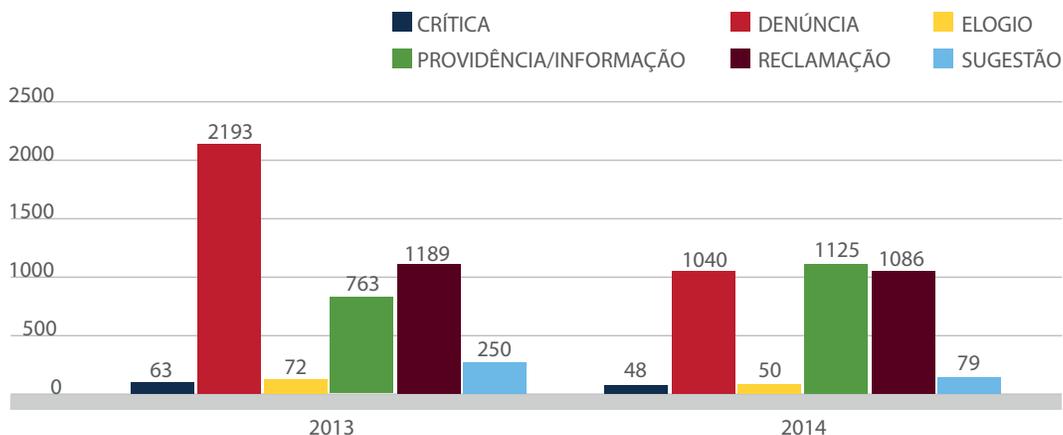
Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.2.1 Tipos de demandas

Como ilustrado no gráfico a seguir, o tipo mais registrado de demanda em 2014 foi o de Solicitação de providências/informação.

Observa-se, em comparação a 2013, aumento de **47%** dessa categoria.

FIGURA 10 – Evolução quantitativa de manifestações por tipo de demanda



Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.2.2 Meios de recebimento

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. Em 2014, continuou sendo o meio de registro mais utilizado pelos cidadãos, com **96%** das manifestações.

As cartas representam **3%** dos registros, e o correio eletrônico, **1%**. A maioria das cartas foram remetidas por presidiários e trazem pedidos de revisão processual, liberdade condicional e comunicação de

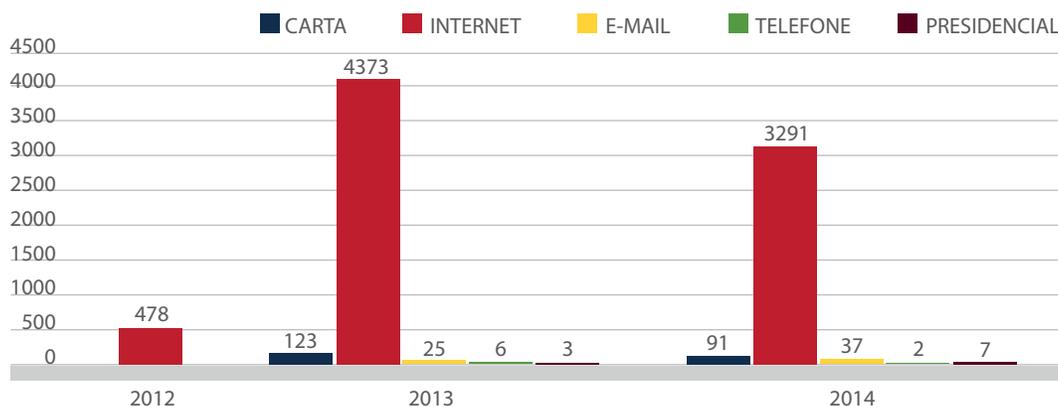
maus-tratos e más condições do sistema penitenciário.

Para evitar a falta de padronização na identificação do cidadão-usuário e na descrição dos fatos, a Ouvidoria não disponibiliza seu correio eletrônico para o recebimento de demandas.

No entanto, em 2014, as Ouvidorias do Ministério Público do Distrito Federal e do Ministério Público de Santa Catarina passaram a encaminhar as demandas de competência do Ministério Público Federal pelo e-mail da Ouvidoria.

Os atendimentos telefônicos só são registrados no Sistema Cidadão quando os manifestantes não têm acesso à internet.

FIGURA 11 – Evolução anual dos meios de recebimentos das manifestações



Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.2.3 Assuntos

Não existe limitação temática das manifestações recebidas. Consta-se, porém, que elas refletem os últimos acontecimentos, seja do ponto de vista administrativo, político ou social.

Ao contrário do que ocorreu em 2013, o tema mais recorrente foi Serviço Público, seguido por Concurso Público e Administração e funcionamento do Ministério Público.

O crescimento da temática Serviço Público deve-se às dezenas de manifestações recebidas sobre a taxa de importação cobrada pelos Correios e a questão do suposto descumprimento, pela Receita Federal, da isenção de tributação de encomendas internacionais de até cem dólares.

FIGURA 12 – Temas mais recorrentes



Fonte: Sistema Cidadão.

Correlacionando os temas com os tipos de demandas, observa-se que o assunto Administração e funcionamento do Ministério Público representa **18%** das Críticas, **14%** das Solicitações de Providências/Informação e a **32%** das Sugestões. Já Atuação de servidor do

MPF equivale a **30%** dos Elogios, ao passo que Improbidade Administrativa e Serviço Público, respectivamente, correspondem a **14%** das Denúncias e **21%** das Reclamações. A figura a seguir ilustra a correlação entre os temas e os tipos de demandas.

FIGURA 13 – Distribuição dos temas por tipos de manifestações



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

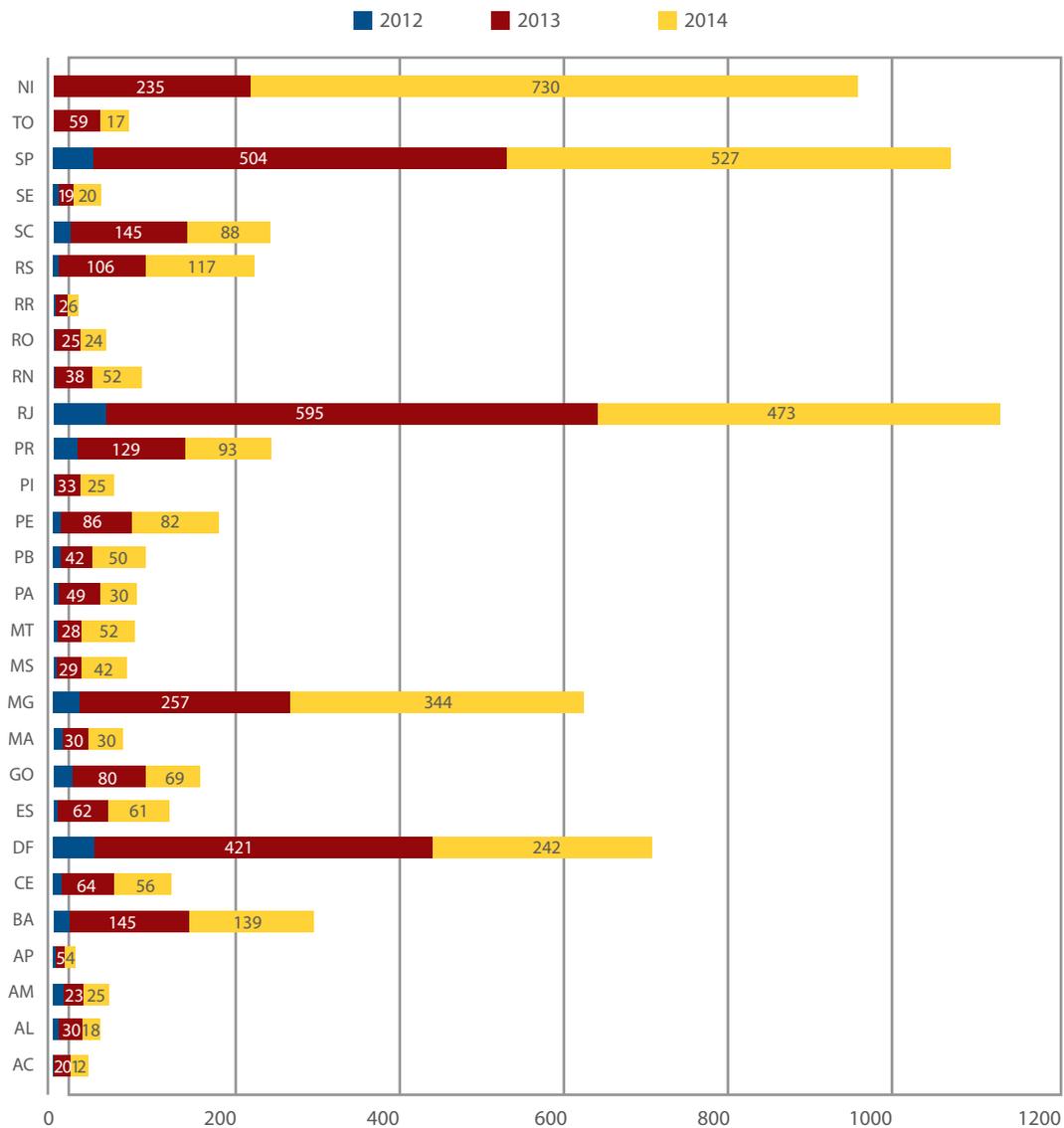
### 3.2.4 Local dos fatos

O formulário eletrônico para registro das manifestações só exige o preenchimento do campo Local do Fato para as demandas do tipo Denúncia e Reclamação. Como a maioria das demandas registradas em 2014 foi de Solicitação de Providências/Informação,

em 730 manifestações registradas não foi informado o local do fato.

Em 2014, os estados mais citados foram São Paulo (**15%**), Rio de Janeiro (**14%**) e Minas Gerais (**10%**).

FIGURA 14 – Evolução anual dos locais dos fatos narrados nas manifestações



Fonte: Sistema Cidadão.

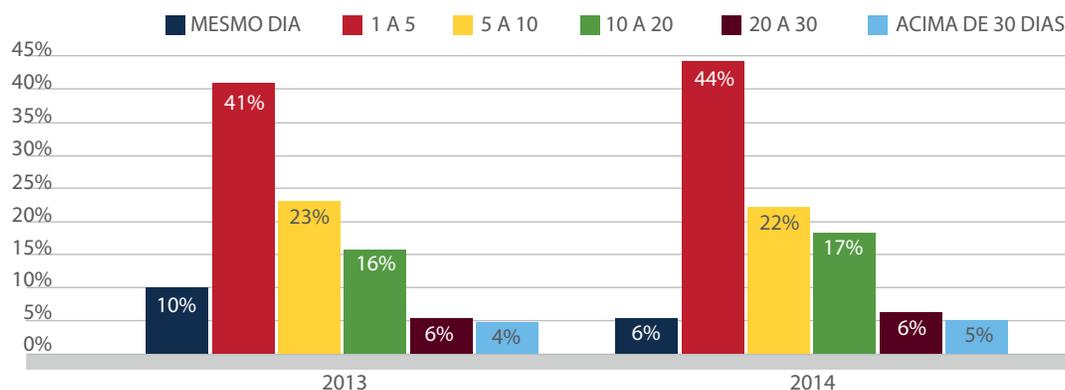
### 3.3 Demandas finalizadas

#### 3.3.1 Tempo de resposta

A Ouvidoria não aplica o prazo da Lei de Acesso à Informação, uma vez que sua finalidade vai além de informar. Adota-se como prazo limite para resposta o período de 30 dias corridos, o que é considerado razoável para a resolução das demandas apresentadas.

O cumprimento desse prazo, contudo, é influenciado por alguns fatores, tais como: a complexidade da demanda, o procedimento adotado no seu processamento e a observância do prazo estipulado pela Ouvidoria pelos setores aos quais as manifestações foram encaminhadas.

FIGURA 15 – Evolução anual do tempo de resposta ao manifestante



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Em 2014, a proporção de manifestações finalizadas no mesmo dia foi menor do que em 2013, ao passo que aumentou a proporção de manifestações finalizadas com mais de 30 dias. Ressalta-se, porém, que a maioria das manifestações (367) foram finalizadas no prazo de um dia.

Na análise dos dados de 2014, constata-se que das 3.480 manifestações processadas, **6%** foram respondidas no mesmo dia. Em **44%**, as respostas foram dadas no prazo de um a cinco dias corridos.

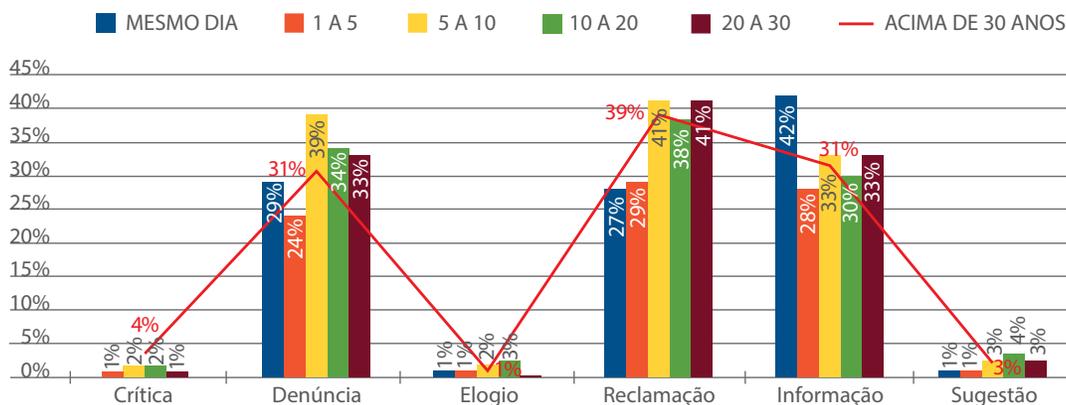
No prazo de cinco a dez dias, a Ouvidoria respondeu a **22%** das manifestações,

enquanto **23%** delas foram concluídas no prazo de 10 a 30 dias corridos, e **5%** foram finalizadas em mais de 30 dias, conforme demonstrado na figura 15.

Esse fato se deve ao procedimento adotado, no qual todas as manifestações recebidas que não eram atribuição da Ouvidoria foram encaminhadas por meio de ofícios, o que demanda mais tempo de elaboração, assinatura e expedição.

Ao se comparar o tempo de resposta com o tipo de manifestação, verifica-se na figura 16 que, em 2014, **39%** das manifestações que levaram mais de 30 dias para serem respondidas correspondem a Reclamações, ao passo que **42%** das finalizadas no mesmo dia eram Solicitações de Providências/Informações.

FIGURA 16 – Prazo de resposta por tipo de demanda

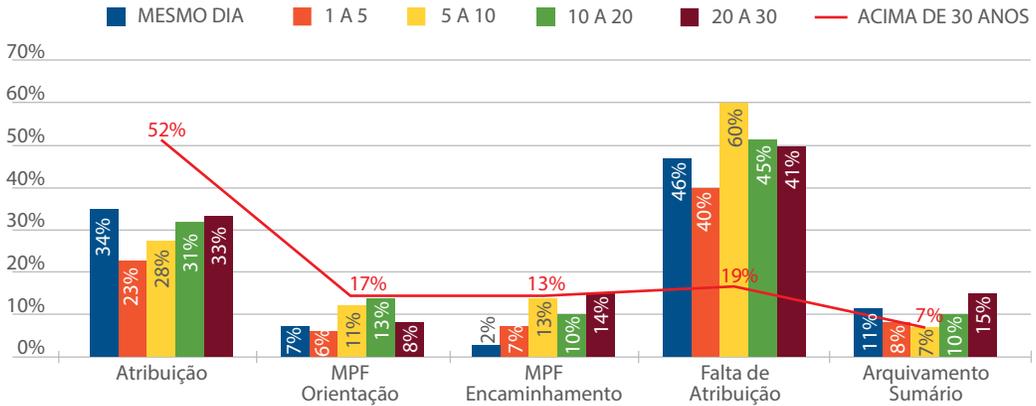


Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Adotando-se a mesma linha de análise para identificar qual tipo de finalização leva mais tempo para ser respondida, observa-se que **52%** das manifestações que foram finalizadas acima de 30 dias são de atribuição da Ouvidoria, enquanto **60%**

das demandas que levaram de cinco a dez dias para serem respondidas não eram de atribuição da Ouvidoria nem do Ministério Público Federal, conforme demonstrado na figura a seguir.

FIGURA 17 – Prazo de resposta por tipo de finalizações



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

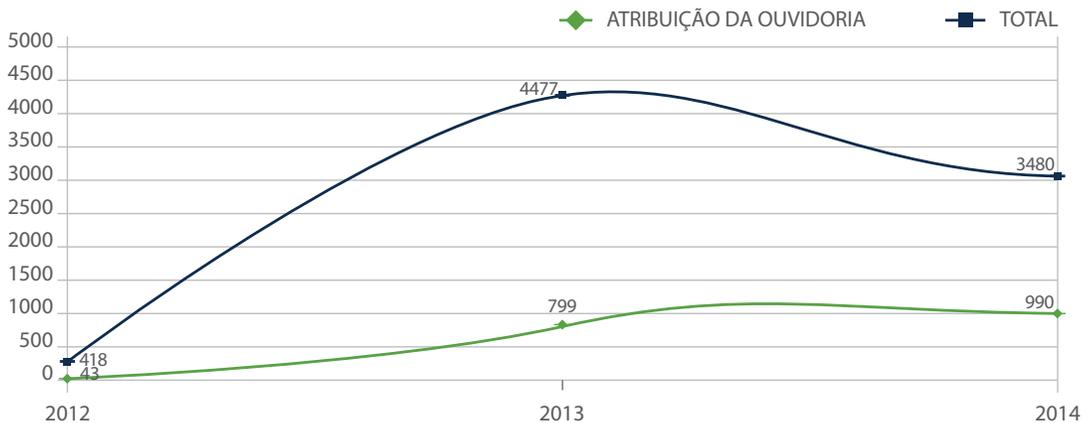
### 3.3.2 Atribuição da Ouvidoria

Classificam-se como sendo de Atribuição da Ouvidoria as manifestações que relatam fatos sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do Ministério Público Federal, conforme

disposto no art. 3º, I, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012.

O número de manifestações de atribuição ainda é pequeno. Em 2014, equivaleu a **28%** do total de manifestações finalizadas, conforme figura abaixo.

FIGURA 18 – Evolução anual das manifestações de atribuição da Ouvidoria

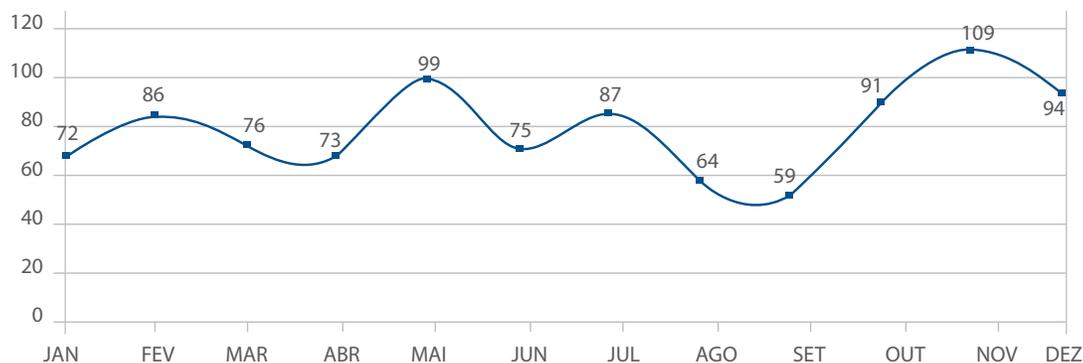


Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

No entanto, comparando com 2013 houve aumento de **24%** no número de manifestações de atribuição da Ouvidoria.

Durante o ano, a média mensal de demandas de atribuição finalizadas pela Ouvidoria foi de 82 manifestações.

FIGURA 19 – Evolução mensal das manifestações de atribuição da Ouvidoria



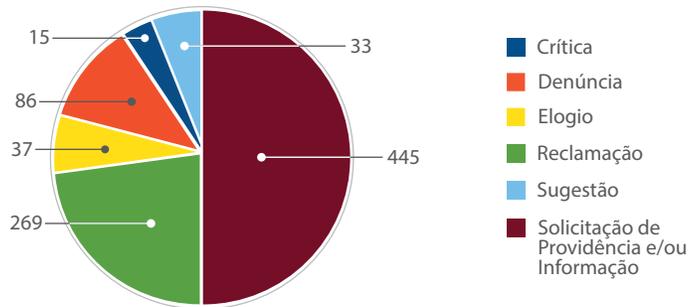
Fonte: Sistema Cidadão.

O aumento acima da média nos meses de maio, julho, outubro, novembro e dezembro corresponde aos casos de suposto envio pelo Ministério Público Federal de intimação eletrônica, conhecidos como *phishing*.<sup>7</sup>

O tipo de manifestação predominante entre as de atribuição foi de Solicitação de providências/informação, que equivalem a **50%** das demandas, conforme figura a seguir:

<sup>7</sup> De acordo com a Central de Promoção de Segurança da Microsoft, *phishing* "é um tipo de roubo de identidade online. Ele usa e-mail e sites fraudulentos que são projetados para roubar seus dados ou informações pessoais, como número de cartão de crédito, senhas, dados de conta ou outras informações. Os golpistas podem enviar milhões de mensagens de e-mail fraudulentos com links para sites fraudulentos que parecem vir de sites confiáveis, como seu banco ou administradora de cartão de crédito, e solicita que você forneça informações pessoais. Os criminosos podem usar essas informações para diversos tipos de fraude, como roubar o dinheiro de sua conta, abrir novas contas em seu nome ou obter documentos oficiais usando sua identidade. É um tipo de roubo de identidade online. Ele usa e-mail e sites fraudulentos que são projetados para roubar seus dados ou informações pessoais, como número de cartão de crédito, senhas, dados de conta ou outras informações. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/pt-br/security/resources/phishing-what-is.aspx>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

FIGURA 20 – Quantitativo de manifestações de atribuição por tipo de demanda

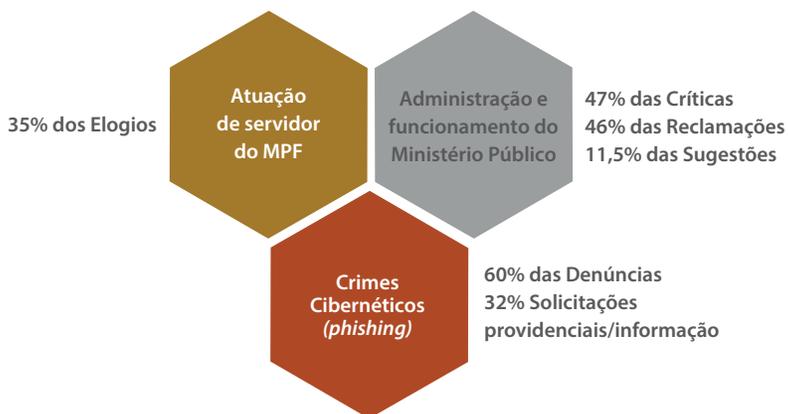


Fonte: Sistema Cidadão.

A temática recorrente das Solicitações de providências/informação foram os casos de *phishing* classificados como Crimes Cibernéticos, que correspondem a **32%** dessas manifestações e a **60%** das Denúncias.

Administração e funcionamento do Ministério Público foi o tema mais frequente das Reclamações (**46%**), das Críticas (**47%**) e das Sugestões (**11,5%**). Já elogios a servidores representaram **35%** das manifestações de Elogios, conforme demonstrado na figura a seguir.

FIGURA 21 – Correlação entre os temas e os tipos de manifestações

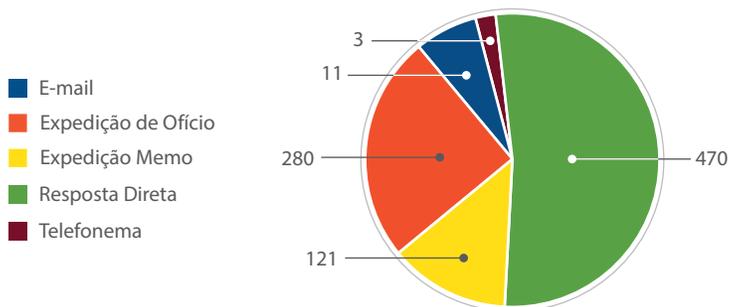


Fonte: Sistema Cidadão.

Na busca de uma solução para as demandas de atribuição que lhe são apresentadas, a Ouvidoria as encaminha aos setores responsáveis em apreciá-las por meio de ofícios e memorandos. Em algumas circunstâncias, mensagens eletrônicas e ligações telefônicas também são utilizadas.

Na análise dos tipos de encaminhamentos realizados, constatou-se, porém, que em **53%** dos casos a Ouvidoria atendeu o cidadão-usuário sem precisar provocar outros setores para subsidiar a resposta.

FIGURA 22 – Formas de encaminhamento das demandas de atribuição



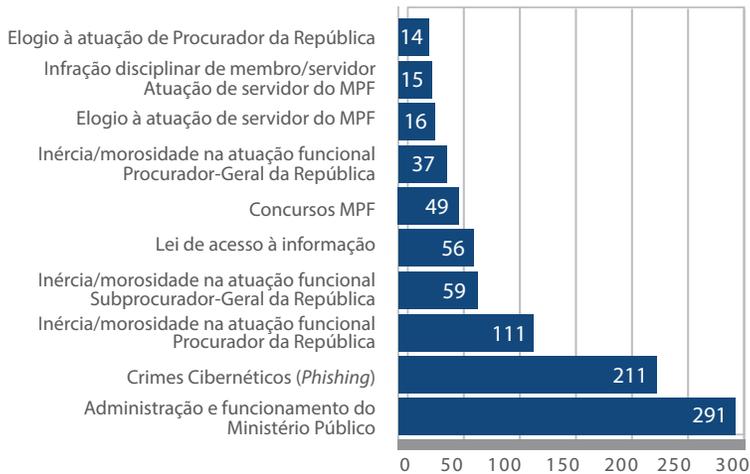
Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Percebe-se que esse dado está relacionado com o tipo de manifestação, uma vez que **50%** das manifestações de atribuição foram de Solicitação de Providência/Informação, cujas respostas

já eram do conhecimento da Ouvidoria ou foram obtidas por meio de pesquisas nos bancos de dados do MPF.

Os dez primeiros temas mais habituais estão demonstrados na figura a seguir:

FIGURA 23 – Temas mais recorrentes das demandas de atribuição



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Registre-se que todas as questões apresentadas pelos cidadãos-usuários foram levadas ao conhecimento das áreas responsáveis, seja para simples ciência do fato, seja para adoção de providências, medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Na temática Administração e funcionamento do Ministério Público, foram abordados casos sobre condições de trabalho, solicitação de documentos, ausência de especialidades médicas, acesso à PGR, concurso de remoção, restaurante/lancheonete, berçário e sigilo/anonimato de manifestações. Dois assuntos, contudo, foram

mais predominantes: o serviço prestado pelas Salas de Atendimento ao Cidadão e o Portal da Transparência do MPF.

Várias foram as manifestações nas quais os cidadãos buscaram saber se haviam sido tomadas providências acerca das denúncias por eles registradas, como poderiam acompanhar o andamento, o que significava a resposta recebida (casos em que a resposta consistia em apenas o número do protocolo do Único) e dificuldades em registrar manifestações pelo Sistema Cidadão, para citar algumas.

Não foram poucos os registros de cidadãos relatando as dificuldades em acompanhar o andamento das denúncias pelo Portal da Transparência.

Apesar de haver nota de esclarecimento em todos os sítios eletrônicos do MPF de que o Ministério Público Federal não envia intimações eletrônicas, ou seja, que se trata de um vírus, foram registradas diversas manifestações sobre Crimes Cibernéticos (*Phishing*).

O tema Inércia/morosidade na atuação funcional abrange tanto as manifestações que questionam o tempo que um processo/procedimento encontra-se no gabinete de um membro quanto à irresignação contra promoção de arquivamento ou declínio de atribuição de um procedimento extrajudicial.

No assunto Lei de Acesso à Informação, incluem-se os pedidos de informação sobre a Instituição e seus serviços, os quais foram

respondidos pela Ouvidoria, apesar de a atribuição ser das Salas de Atendimento, conforme art. 3º, II, da Portaria PGR/MPF nº 412/2013.

Condutas de servidores que caracterizam supostas desídias, negligências e abuso de poder, bem como elogios à atuação dos servidores do MPF e de procuradores da República, também se encontram entre os dez primeiros temas mais recorrentes.

Trabalhar com zelo e dedicação é dever de qualquer servidor público, mas faz-se aqui o registro daqueles que, em 2014, tiveram sua conduta funcional reconhecida pelos cidadãos-usuários que procuraram a Ouvidoria para registrar elogio.

TABELA 2 – Relação nominal dos elogiados

Servidores	Unidade de Lotação
Ana Carolina Afonso André de Andrade Oliveira	PRM/Ribeirão Preto
Anna Paula Ferreira Neves	PRR 1ª Região
Célia Maria Lopes Tosta	PRM/Feira de Santana
Ednaldo Carneiro Passos	PGR/CAC
Edson Makoto Miyagasako	PR/SP
Elizia Assunção Vieira	PGR/Ouvidoria
Felipe Barreto Baptista	PGR/CAC
Gabriela Carolina Malafatti da Silva	PR/SP
Jonas Gottmannshausen	PRM/Cruz Alta-RS
Kleber Damiance Junior	PR/MG

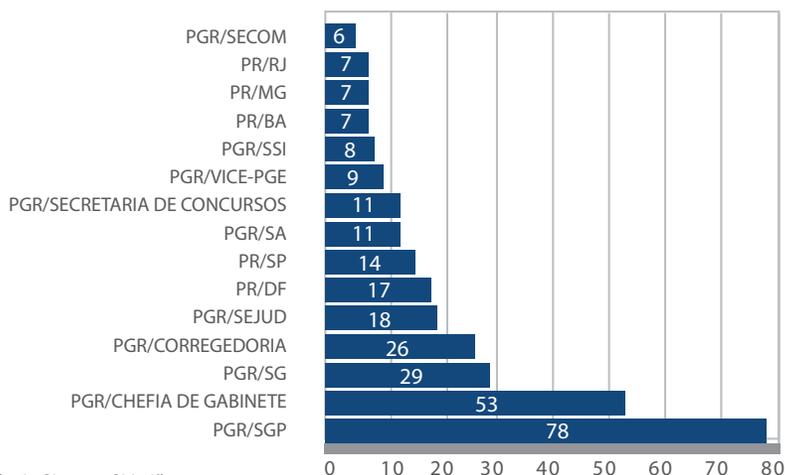
Larissa da Silva Araújo e Vasconcelos Nunes	PRM/Barreiras
Lavinia Rudge Ramos Meirelles Concilio Baccarat	PR/SP
Leilah Ribeiro de Miranda Garcia	PGR/CAC
Marcelo Alves de Carvalho	PR/SP
Maria Carolina Godoi Wik	PRM/Ribeirão Preto
Rodrigo Jorge Martins	PRM/Pelotas-RS
Salvador Zeferino da Silva	PR/MS

Membros do MPF	Unidade de Lotação
Ana Cristina Tahan de Campos Netto de Souza	PRM/Ribeirão Preto
Andrey Borges de Mendonça	PR/SP
Antônio Carlos Welter	PRR 4ª Região
Carlos Fernando dos Santos Lima	PRR 3ª Região
Deltan Martinazzo Dallagnol	PR/PR
Diogo Castor de Matos	PRM/Jacarezinho
Edmilson da Costa Barreiros Júnior	PR/AM
Gustavo Magno Goskes Briggs de Albuquerque	PR/RJ
Januário Paludo	PRR 4ª Região
Leonardo Andrade Macedo	PRM/Uberlândia
Luciana Loureiro Oliveira	PR/DF
Maurício Pessutto	PR/SC
Patrick Salgado Martins	PR/MG
Rafael Siqueira de Pretto	PR/SP
Stella Fátima Scampini	PR/SP

Nos casos em que não é possível responder diretamente as demandas apresentadas, a Ouvidoria as encaminha ao setor competente para tal. Assim, as

15 primeiras secretarias/órgãos/unidades do MPF mais demandados pela Ouvidoria encontram-se na figura a seguir:

FIGURA 24 - Secretarias/órgãos/unidades mais demandadas pela Ouvidoria



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

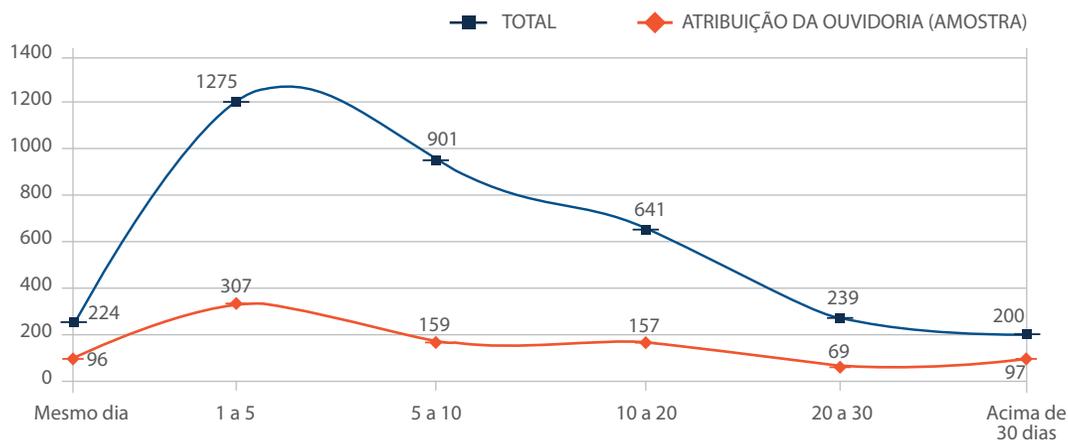
Comparando com os dados de 2013, verifica-se que, com exceção da PR/MG, PR/BA, PGR/SSIS e PGR/VICE-PGE, os demais setores constaram da relação dos 15 mais demandados daquele ano.

Quanto ao tempo que a Ouvidoria levou para responder as manifestações de sua

atribuição, conclui-se que a maioria (35%) foi atendida no intervalo de um a cinco dias.

Apenas uma manifestação foi respondida após 282 dias de seu registro. Trata-se de uma denúncia de suposto assédio moral nas dependências de uma das secretarias da Procuradoria-Geral da República.

FIGURA 25 - Prazo de resposta das demandas de atribuição da Ouvidoria (amostragem)



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Uma avaliação precisa do grau de efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria ainda não foi executada, uma vez que é preciso realizar uma pesquisa de satisfação com o cidadãos-usuários, o que está previsto para ser implementada na Entrega 5 do projeto Portal do Cidadão – Etapa 3.

No entanto, em 2014, a Ouvidoria, a partir de uma amostra com 415 manifestações de atribuições finalizadas, realizou um levantamento para saber qual o meio mais utilizado pela Ouvidoria na busca de uma solução à demanda apresentada e qual o percentual de aproveitamento desses encaminhamentos.

Quanto à primeira questão, o resultado, conforme já apresentado na figura 22, demonstrou que a maioria das demandas de atribuição da Ouvidoria foram respondidas diretamente ao cidadão-usuário.

Com relação aos encaminhamentos realizados, a pesquisa concluiu que, em

cerca de **80%** dos casos, a Ouvidoria obteve algum tipo de resposta da área demandada. Ao analisar os **20%** sem resposta registrada, observa-se que se trata de:

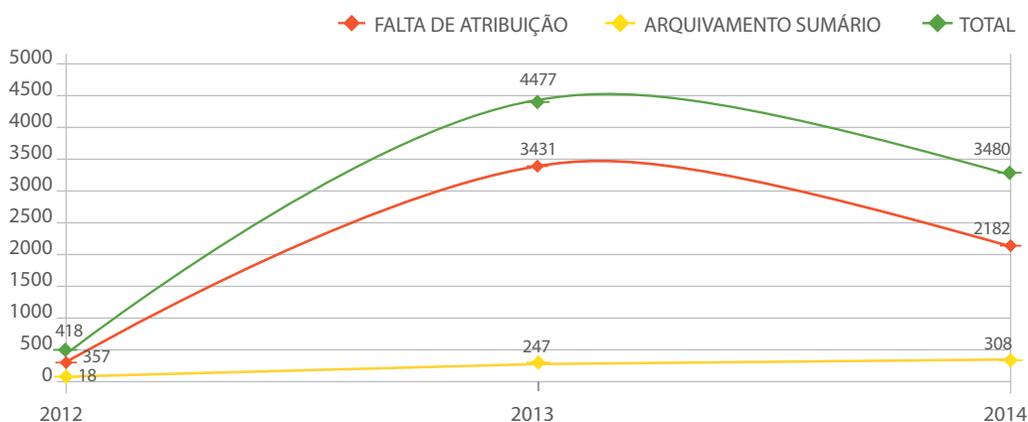
a) Pedidos de preferências, sugestões ou críticas que foram encaminhadas para ciência. Embora não tenha sido formalizada uma resposta à Ouvidoria, muitos dos pedidos de preferência foram, posteriormente, atendidos com a elaboração e emissão do parecer, o que pôde ser constatado em consulta no Sistema Único e pela ausência de nova manifestação tendo por objeto os mesmos fatos.

b) Elogios que foram encaminhados à Secretaria de Gestão de Pessoas e à Corregedoria para registros nos assentamentos funcionais dos servidores e membros, por desnecessidade de resposta.

c) Encaminhamentos que ainda não haviam sido respondidos à Ouvidoria até a data de fechamento deste relatório.

### 3.3.3 Falta de Atribuição e Arquivamento Sumário

FIGURA 26 - Evolução anual das manifestações Falta de Atribuição e Arquivamento Sumário



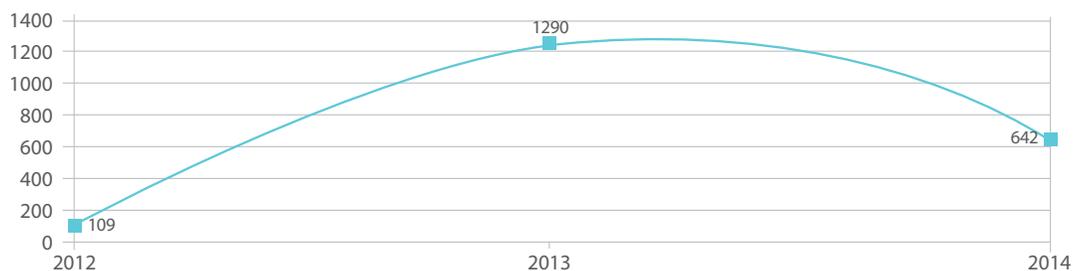
Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

As manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria representaram **63%** das demandas finalizadas. Apesar do elevado número de manifestações alheias às atividades da Ouvidoria, em 2014, esse número caiu em comparação com 2013, quando o percentual foi de **77%**. Incluem-se nesse número as manifestações recebidas pela Ouvidoria que são de atribuição do

Ministério Público Federal. Essas são encaminhadas às unidades do MPF por meio do Sistema Cidadão ou via Ofício.

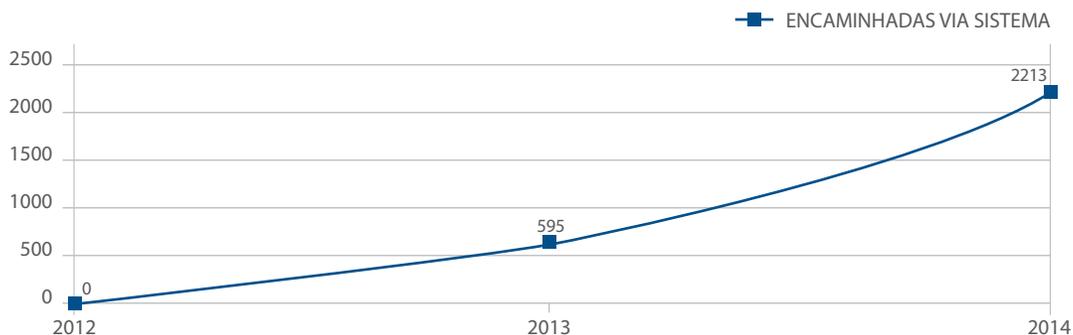
Nos casos de arquivamento por falta de atribuição, além de esclarecimentos sobre as atribuições do Ministério Público Federal, em regra, orienta-se o cidadão a buscar o órgão ou entidade competente para tratar de sua demanda.

FIGURA 27 – Atribuição do MPF – finalizadas pela Ouvidoria



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

FIGURA 28 – Atribuição do MPF – encaminhadas via Sistema Cidadão

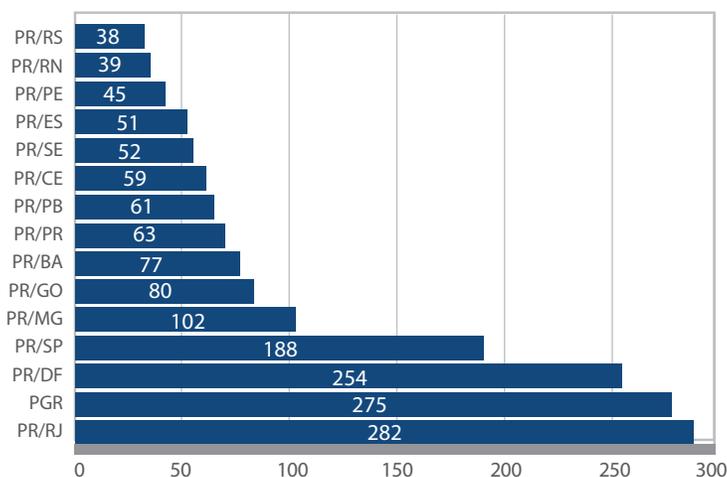


Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Verifica-se nos gráficos 27 e 28 que, ao passo que o número de manifestações de atribuição do MPF que foram finalizadas pela Ouvidoria reduziu, o das que foram encaminhadas via sistema cresceu. Esse fato se deve às alterações nas rotinas de trabalho adotadas pela nova gestão.

Quanto às unidades para onde foram encaminhadas as manifestações, observa-se, no gráfico a seguir, que a Procuradoria da República no Rio de Janeiro foi a mais demandada, seguida pela PGR e pela Procuradoria da República no Distrito Federal.

FIGURA 29 – Unidades do MPF mais demandadas



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Concurso Público foi o tema mais frequente (31%) das manifestações de atribuição do MPF que foram finalizadas pela Ouvidoria. Conforme dito anteriormente, a

Ouvidoria recebeu inúmeras manifestações sobre a decisão do STF na ADIN 4876<sup>8</sup>, com teor similar às que seguem:

Venho através desta solicitar providencia sobre as pessoas que fizeram concurso em Minas Gerais e ate hoje não foram chamadas para nomeação, passei em 15º e com a inconstitucionalidade da lei 100, fiquei sabendo que não vão nomear quem passou neste concurso. Peço providencias pois estudei para passar neste concurso, e não serei nomeada, sendo que há vagas? (sic)

Gostaria de emitir a reclamação da falta de cumprimento da decisão do STF sobra a lei 100/2007. Apesar da decisão de do STF que os cargos ocupados pelos efetivados pela lei 100, seriam cargos vagos, e onde houvesse concurso em andamento os candidatos que passaram neste concurso deveriam ser efetivados imediatamente, mas infelizmente não aconteceu, a lei ainda não foi cumprida, e pelo edital 001/2011, toda que surgisse durante a vigência do concurso deveria ser preenchida, a partir da decisão do STF que considerou os cargos vagos os que passaram no concurso teriam direitos a estas vagas o que não está acontecendo, e não se sabe se o concurso será prorrogado ou encerrado. (sic)

A declaração do candidato a presidente da República Levy Fidelix acerca dos homossexuais, as mensagens nas redes sociais sobre a influência da população nordestina no resultado da eleição presidencial, bem como os pedidos de prisão do delegado da Polícia Federal que

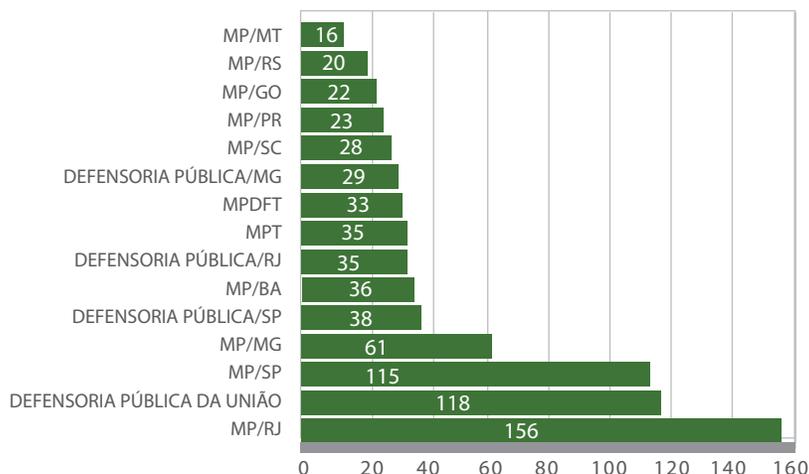
liberou o helicóptero do caso Perrella, também foram temas recorrentes.

Nas demais manifestações de Falta de Atribuição, ou a demanda foi encaminhada ao órgão competente ou o cidadão foi orientado a procurá-lo.

---

<sup>8</sup> Ver nota explicativa nº 3.

FIGURA 30 – Órgãos externos mais demandados



Fonte: Adaptação do Sistema Cidadão.

Entre os dez primeiros órgãos mais demandados, 11 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.

Quando as demandas referem-se a direitos individuais disponíveis, os cidadãos são orientados a procurar a defensoria pública ou contratar um advogado particular. Por isso,

verifica-se no gráfico que a Defensoria Pública da União e as Defensorias Públicas no estado do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais estão entre os mais demandados.

Em 2014, a maioria (22%) das manifestações de Falta de Atribuição tratam de questões relacionadas à prestação de serviços públicos, tendo prevalecido a taxaço, pela Receita Federal, de produtos importados com limite de isenço a cem dólares.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Esse tema é objeto de vários procedimentos no Ministério Público Federal. Pesquisa no Aptus resultou em cerca de 1.850 registros. Em alguns casos, o membro, após diligências, promoveu o arquivamento por entender que não há ilegalidade. Encontra-se na 3ª Câmara de Coordenação e Revisão o PA 1.00.000.003389/2014-01, no qual a Procuradora Regional da República da 3ª Região Maria Emília Moraes de Araújo solicita a intercessão da Câmara para buscar regulamentação para tais impostos de importados. Diante dessa situação, a Ouvidoria tem classificado essas manifestações como sendo Falta de Atribuição.

Observa-se que muitos cidadãos recorrem ao Ministério Público Federal na crença de que o órgão possui poderes para remediar toda e qualquer situação, outros por desconhecerem a repartição constitucional de competências. Nesses casos, a Ouvidoria cumpre seu papel pedagógico ao esclarecer

acerca dos limites institucionais, orientando corretamente o cidadão-usuário ao órgão competente para apreciar a sua demanda.

Seguem alguns relatos de demandas que refogem à atribuição da Ouvidoria e do Ministério Público Federal e que ilustram o que foi afirmado anteriormente:

A Estrada Santo Antônio da Vista Alegre, Anta, Sapucaia, RJ; encontra-se sem nenhuma condição de tráfego, pois há muitos buracos e lombadas irregulares e sem sinalização. Além disso, não há calçada para pedestres e nem ciclovias para ciclistas. (sic)

Boa tarde!

Gostaria saber como faço uma solicitação de serviço para a prefeitura. Tem esgoto vazando na minha rua e quando o mesmo para de vazar na rua começa a vazar dentro do meu quintal junto ao muro que dá para a minha rua. Estou bastante preocupado porque não posso mexer na rede de esgoto e o muro da minha casa está sendo minado por esse motivo. Não tenho mais a quem recorrer. Já entrei em contato com a CEDAE que foi quem fez o buraco na rua, mas eles dizem sempre que não é com eles o serviço de fechar tudo e ver possíveis vazamentos causados pela obra na rua. No breve aguardo. Fraternalmente, [...] (sic)

Peço ao Ministério Público Federal (MPF) que cobre do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) resposta da mensagem de número 842802 enviada à Ouvidoria do mesmo órgão. (sic)

Boa noite, o meu nome é [...] e primeiramente gostaria de esclarecer que decidi procurar o Ministério Público por não haver outras alternativas de solução do problema na região onde eu moro. Se por acaso não for de vossa competência, gostaria que me encaminhasse para o órgão responsável. Nós, moradores do bairro São Lucas, principalmente estudantes de uma determinada faculdade da cidade, estamos nos sentido prejudicados com o serviço prestado pela empresa de ônibus da Linha 9501 São Lucas/Jaraguá. Acontece que há vários dias, a linha não está rodando de acordo com o quadro de horário estipulado pela BH Trans, e o mais grave, os motoristas do turno da noite não estão parando no ponto em frente a uma faculdade que é de acesso á muitos estudantes e trabalhadores que embarcam na região. Já acionei a BH TRANS, a TRANSFÁCIL e já fiz a ocorrência pela internet, e ambas não nos fornece um prazo para solucionar o problema. Pelo contrário, somos orientados a ligar na garagem onde o telefone não atende. Pelo fatos dos motoristas do turno da noite não parar no ponto (sendo que o mesmo continua ativo) nós, perdemos mais de 30 minutos esperando o próximo ônibus passar, ou então pagamos uma passagem a mais descer até o centro e pegar o 9501. (sic)

Importei cosmeticos para uso pessoal e paguei R\$ 69,42 conforme abaixo, e recebi um aviso dos correios para que eu pague em torno de R\$ 60,00 para retirar a mercadoria, gostaria que fosse retirada esta cobrança uma vez que o Decreto-Lei n. 1.804/80, que dispõe sobre tributação simplificada das remessas postais internacionais, limitaria a isenção em US\$ 100,00 (cem dólares), independente de ser o remetente pessoa física ou jurídica. (sic)

As finalizações sumárias,<sup>10</sup> em 2014, correspondem a **9%** do total de manifestações finalizadas. Comparando com 2013, constata-se aumento de **25%** nesse tipo de finalização.

Em **27%** dessas finalizações, o tema mais frequente foi Demandas alheias à competência da Ouvidoria/Outros, conforme exemplificado nos relatos a seguir:

pensando escrever um livro sobre encosto, mas eles aqui? eu nunca tive problemas com espíritos, meu problema é com gente em dois bairros que morei (lapa de baixo e são Ricardo) que nos faltou um elo - LEU PAREDE LEU PAREDE LEU ALÍ SIM SIM SIM (sic)

Boa noite!

Minha família realiza um Natal para crianças carentes em [...] Então venho pedir a ajuda de vossas para que não se perca esta tradição familiar e que os olhos dessas crianças brilhem por mais um ano, pois a esperança deles está em cada um de nós [...] (sic)

FELICITAÇÕES MEUS CAROS AMIGOS AQUI É PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA FEDERATIVA Dr. SENALDO EU GOSTARIA DE, INICIALMENTE FALAR QUE ALGUNS ORGÃOS INTITUCIONAIS DO MUNICIPIO DE SANTA LUZIA INFELIZMENTE OBTVEU O DESPRAZER INDEGEJAVEL DE FAZEREM HUMILTAÇÕES DE DENEGRINAÇÕES CONTRA A MINHA PESSOA JURÍDICA POR ISSO EU PEÇO AOS EXCELENTÍSSIMOS SENHORES QUE NÃO ABRA MÃOS PARA ESSE MUNICIPIO DE SANTA LUZIA DE LIBERAÇÕES DE CEDULAS FINAÇEIRAS FICO AGRADECIDO POR AÇÕES PRIVILEGIADAS COMO ESSAS DEIXOS MEUS IMENSURAVEIS FRATERNOS ELOGIOS DE FELICITAÇÕES AGRADECIMENTOS SINCEROS AOS TODOS OS SENHORES E SENHORAS DO MEU ESTADO PARAIBANO ASS: PROCURADOR GERAL DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL EXCELENTÍSSIMO Dr: [...] (sic)

<sup>10</sup> São arquivadas sumariamente as manifestações com as mesmas partes, objeto e causa de pedir e aquelas incompreensíveis ou ininteligíveis. As que trazem relatos genéricos só são arquivadas sumariamente se, após a solicitação de complementação de informações, o manifestante se mantém inerte.

Ressalta-se que todas as manifestações recebidas e finalizadas pela Ouvidoria são analisadas e respondidas. Em alguns casos, tais como os citados acima, a resposta é

no sentido de esclarecer a competência da Ouvidoria e do Ministério Público Federal e de que a demanda apresentada não se insere em suas atribuições.

### 3.4 Demandas em análise

FIGURA 31 – Evolução anual das manifestações pendentes



Fonte: Sistema Cidadão.

Verifica-se, na figura 31, que o número de manifestações pendentes, em 2014, foi **46%** menor que em 2013.

Quando comparadas com o total de manifestações recebidas durante o ano (5641), constata-se que apenas **1%** não foi finalizado em 2014.

Frise-se que esse número corresponde às manifestações recebidas durante o recesso de dezembro e, portanto, não haviam sido analisadas, bem como as que estavam aguardando uma resposta do setor demandado.

## 4 RELATOS DE CASOS

A título de ilustração, seguem alguns casos de atribuição da Ouvidoria que foram finalizados em 2014. Foram suprimidos da

descrição<sup>11</sup> dos fatos, nomes, números de procedimentos e relatos que poderiam identificar o manifestante.

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	Sugestão
<b>DESCRIÇÃO DO FATO</b>	O contato é apenas para uma contribuição de ordem corretiva. Na pagina principal do sitio desse Ministerio, encontramos o texto: “O MPF é composto por mais de 200 unidades descentralizadas, presentes em todos os estados brasileiros.” A titulo da correção e, principalmente, por se tratar de órgão de cunho juridico, a inserção correta é “... de 200 unidades DESCONCENTRADAS, ...” . Atenciosamente
<b>COMENTÁRIOS</b>	As alterações sugeridas foram realizadas pela Secom.

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	Reclamação
<b>DESCRIÇÃO DO FATO</b>	Olá, outro dia enviei uma denúncia referente alguma irregularidades com relação a Projeto Minha casa Minha vida na cidade de Salto da Divisa-MG. A mesma, segundo informação anterior, foi encaminhada pra área de Pedra Azul. Só que até hoje não obtive nenhum retorno. Gostaria de saber o motivo.
<b>COMENTÁRIOS</b>	Após resposta da unidade do MPF, o cidadão foi informado sobre o andamento do procedimento e como ele poderia acompanhá-lo pelo Portal da Transparência.

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	Reclamação
<b>DESCRIÇÃO DO FATO</b>	Bom dia, Desde ontem tento registrar denúncia no site do MPF ( <a href="http://cidadao.mpf.mp.br/formularios/formularios/formulario-eletronico">http://cidadao.mpf.mp.br/formularios/formularios/formulario-eletronico</a> ) sobre fato que ocorre em instituição autárquica. Contudo, toda vez que clico no botão para registrar manifestação, o sistema me retorna mensagem de erro no registro. Estou tentando a fazer um reclamação acerca de irregularidades ocorridas no concurso do Ministerio da Agricultura, ocorrida no último dia 04/05. Infelizmente o serviço “sala do cidadão” está sempre com erro, agora surge ao inserir as informações a mensagem “erro ao registrar manifestação”. Estes problemas tem sido constantes e acarretam sérios transtornos.
<b>COMENTÁRIOS</b>	Foi expedido oficio ao desenvolvedor do sistema, equipe de informática da PR/DF, que identificou o problema e orientou a Ouvidoria para que os nomes dos arquivos anexados no sistema não ultrapasse a 100 caracteres.

<sup>11</sup> Os fatos estão descritos tal como foram apresentados à Ouvidoria.

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>Reclamação</b>
<b>DESCRIÇÃO DO FATO</b>	<p>Formulei uma reclamação por essa Procuradoria. Depois de muito tempo, recebi como resposta que deveria encaminhar a reclamação pelo sítio cidadão.mpf.mp.br, pelo link “Formulário Eletrônico” que se situa à esquerda, na página inicial do sítio. Acontece que não há tal link na página inicial. Existe apenas um link chamado Registrar Denúncia ou Solicitação. Caso o MP queira realizar a contento sua função institucional e receber denúncias para poder agir contra atentados à cidadania, então deve criar e manter um sítio eficiente, claro e amigável ao cidadão. Um sítio com resposta rápida e não o que encontrei, onde cada comando é respondido depois de longa espera. A impressão que dá é que o MP quer dificultar propositalmente o acesso do cidadão, de forma a não ter que agir. Imagine um cidadão com menor nível cultural: ele não terá condições de formular uma denúncia porque o sítio do MP é difícil de usar e lento.</p> <p>Minha reclamação contra objeto sumido no tráfego postal, quando sob a guarda da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, foi postada sob o número de manifestação 56513, em 07/07/2017. Espero que ela tenha investigação e resposta.</p>
<b>COMENTÁRIOS</b>	Manifestação foi encaminhada à Sejud e o cidadão foi orientado, pela Ouvidoria, de como acompanhar o andamento de sua denúncia pelo Portal da Transparência.

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>Solicitação de providência/informação</b>
<b>DESCRIÇÃO DO FATO</b>	<p>Solicito mudança nas diretrizes de estacionamento na garagem no período matutino. Existem inúmeras vagas próximas ao serviço médico que ficam desocupadas durante a manhã, e agora estão mandando os servidores da SSI-Saúde que não possuem cc estacionar bem longe, próximo ao ecotransporte por vezes, direção diametralmente oposta ao serviço. Ressalto que fico muito satisfeita em poder estacionar na garagem, entretanto acho desnecessário este desgaste sendo que as vagas estão disponíveis e sem uso durante TODO o meu período de trabalho. Esse comportamento do coordenador da garagem me faz sentir desmerecida, já que não posso ocupar uma vaga que é destinada a uma pessoa “mais importante” que eu e que entretanto não vem no mesmo horário e portanto a mesma fica subutilizada.</p> <p>Aguardo uma solução para o problema relatado o mais breve possível. Atenciosamente,</p>
<b>COMENTÁRIOS</b>	A resposta da Secretaria-Geral, após reiterados ofícios da Ouvidoria, foi no sentido de que a portaria que instituiu a reserva de vagas na garagem da PGR encontrasse dentro do poder discricionário do procurador-geral da República e que não há ilegalidade ou quebra do princípio da razoabilidade, não havendo, portanto, necessidade de adoção de novas providências.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Reclamação
DESCRIÇÃO DO FATO	Diga-se que desde o dia 28/02/2014 os autos do Habeas Corpus STJ n. [...] em que é Impetrante este Causídico e Paciente [...], encontra-se concluso com o Sr. Representante do Ministério Público que até a presente data tenha se dignado em devolvê-lo ao Órgão julgador. Convém ressaltar que se trata de Réu preso.
COMENTÁRIOS	Manifestação encaminhada ao Gabinete do subprocurador-geral da República para conhecimento, que emitiu o parecer logo em seguida.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Reclamação
DESCRIÇÃO DO FATO	É lamentável que a instituição que tem o dever de defender a sociedade, principalmente os mais oprimidos, permita que os prestadores de serviço sejam tratados de forma discriminatória e desrespeitosa. Primeiramente, o horário especial em virtude da copa deveria ser o mesmo para todos, independente de serem membros, servidores, estagiários ou terceirizados já que todos servem a mesma instituição (PGR) e são igualmente brasileiros, motivo pelo qual fomos dispensados hoje. Em segundo lugar, já que os terceirizados não iriam ter o mesmo direito ao horário de saída dos demais, o que demonstra a discriminação, a administração deveria pelo menos ter avisado com antecedência uma vez que quase a totalidade dos prestadores de serviço trazem o almoço de casa e como acreditaram que o horário de saída valeria para eles tb, não trouxeram a comida de casa. Para agravar a situação a lanchonete está fechada e mesmo se estivesse aberta a maioria não tem recursos para lanchar. O fato é que vão ficar com fome por bastante tempo. Não há justificativa para que os terceirizados sejam tratados dessa forma. O correto é que todos que trabalham na instituição tenham o mesmo direito ao horário especial nos dias do jogo da Copa do Mundo. O MPF tem que dar exemplo de justiça e equidade.
COMENTÁRIOS	Manifestação encaminhada à Secretaria responsável que atendeu o pedido igualando o horário especial para todos os servidores da PGR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Reclamação
DESCRIÇÃO DO FATO	Reclamamos do arquivamento da manifestação 17319, de 20/11/2013 (Sistema Cidadão), versando sobre possíveis incorreções em declaração de bens prestada à justiça eleitoral, por [...] candidato à prefeito [...]. Esta manifestação gerou a notícia fato [...], e encaminhada à Justiça Federal de [...] para arquivamento no dia 07/02/2014 [...].
COMENTÁRIOS	Manifestações de irrisignação quanto ao arquivamento de procedimentos são encaminhadas, para conhecimento, ao membro que atua no caso. Em decorrência da indepedência funcional prevista no art. 127, §1º da Constituição Federal não cabe à Ouvidoria intervir na atuação finalística dos membros.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Reclamação
DESCRIÇÃO DO FATO	<p>Hoje fui através do site Transparencia e do telefone 11.3269.5311 conferir o andamento de duas representações feitas no dia 11 de setembro de 2013.</p> <p>O máximo que consegui foram palavras vazias como - ofício e despacho - que nada significam para o leigo.</p> <p>Ambas representações são graves: concernem a empresas que atendem todo o Brasil e andam estorquindo seus cidadãos. Ao pedir detalhes sobre como andam estas representações, fui orientada de que apenas pessoalmente em SP. Moro em Florianópolis. E o direito a informação? De que adianta contarmos com o MPF se não podemos saber a conclusão das representações? Sinto como se nada estivesse sendo feito.</p> <p>Atenciosamente,</p>
COMENTÁRIOS	<p>Essa manifestação foi finalizada em março de 2014 após receber resposta dos setores envolvidos. A Ouvidoria expediu Memorando à SEJUD e, em fevereiro de 2014, a Consulta Judicial e Extrajudicial passou a permitir o acesso à íntegra dos documentos. Foram expedidos ofícios aos membros que atuaram nos procedimentos preparatórios que ensejaram as denúncias do cidadão, tendo sido informado do andamento dos procedimentos.</p>

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Reclamação
DESCRIÇÃO DO FATO	<p>VENHO POR MEIO DESTA FAZER UMA RECLAMAÇÃO E QUERO UMA PROVIDENCIA. NO DIA 07/02/2014 POR VOLTA DE 10HS ME ENCONTREI IMPEDIDO DE ENTRAR NO ÓRGÃO PÚBLICO PGR. APRESENTEI MEUS DOCUMENTOS E FUI BARRADO NA ENTRADA, SÓ ME DISSERAM QUE HAVIA UMA RESTRIÇÃO, MAS NÃO SOUBERAM ME FALAR QUAL. LOGO EM SEGUIDA ALGUNS SEGURANÇAS VIERAM ATE MIM E COMEÇARAM A ME TRATAR COMO SE FOSSE UM BANDIDO ME ACOANDO NA PAREDE (CONSTRANGEDOR) UM FICOU PARADO NA MINHA FRENTE NÃO DEIXANDO SEQUER EU DAR NEM UM PASSO. E ATRAS DE MIM FICARAM VÁRIOS SO PARA VER O QUE EU FARIA. SOU TRABALHADOR, NÃO DEVO NADA A NINGUÉM, PAGO MEUS IMPOSTOS EM DIA, VIVO NO RAMO DE VENDAS, HOJE FUI IMPEDIDO DE TRABALHAR NA PGR POR ALGUM MAL ENTENDIDO.</p> <p>GOSTARIA DE ESCLARECER O QUE HOUE PARA ME IMPEDIREM DE ENTRAR. FICOU VAGO NO AR A EXPLICAÇÃO OU SEJA NÃO HOUE EXPLICAÇÃO NENHUMA!!!!</p> <p>QUERO TER A RESPOSTA. POIS LIGUEI NA SEGURANÇA E LA ME INFORMARAM QUE SO PODERIAM FAZER ALGO A RESPEITO SE TIVESSE ALGO CONCRETO POR ESCRITO.</p> <p>ENTÃO AGORA AGUARDO A EXPLICAÇÃO</p>
COMENTÁRIOS	<p>A Secretaria de Segurança Institucional informou que não houve autorização do local de destino para que o cidadão pudesse ingressar nas dependências da PGR e que ele foi embora antes de receber a explicação.</p>

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>Reclamação</b>
<b>DESCRIÇÃO DO FATO</b>	<p>Hoje, ao chegar no acesso G4, fui informada pelo segurança de que não poderia ter acesso por este portão. Trabalho no bloco E, o que para mim é mais viável este acesso. Fiquei extremamente constrangida por que sempre tive acesso por este portão e além disto estou grávida e gravidez de risco. Não acho sensato, nem tampouco coerente ter que dar uma volta enorme por um acesso muito mais arriscado de entrada e saída de veículos frequentes. Aguardo retorno.</p> <p>Hoje ao descer do ônibus que para em frente ao Serviço Médico, fui informada de que não teríamos mais acesso por aquele portão e sim pelos demais. Considerando que o fluxo de carro nos demais é maior e que não há o menor sentido em termos de dar uma volta toda para entrar na PGR, venho reclamar dessa alteração que só prejudica os servidores e demais pessoas que todos os dias andam de ônibus e trabalham na SSI.</p>
<b>COMENTÁRIOS</b>	A Secretaria de Segurança Institucional informou que as mudanças foram necessárias para se evitar riscos à segurança dos servidores, reconheceu, no entanto, que a mudança deveria ter sido comunicada com antecedência.

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>Solicitação de providências/informação</b>
<b>DESCRIÇÃO DO FATO</b>	Na época da chuva, servidores e terceirizados ao chegarem ou saírem da PGR têm que passar por uma situação extremamente desagradável. A falta de escoamento da água da chuva próxima à escada da entrada lateral forma uma grande poça d'água e os servidores ao tentarem passar por esta acabam ficando totalmente molhados (sapatos, calça e etc) Sendo assim, gostaria que fosse pensada e executada uma solução para o problema de escoamento da água o mais rápido possível. Caso a solução adequada seja muito complexa e demorada, peço que seja pensada em uma solução temporária que pelo menos minimize o desconforto de termos de chegar no trabalho ou ir para a casa com água até a altura da canela.
<b>COMENTÁRIOS</b>	A Secretaria de Engenharia e Arquitetura não respondeu à Ouvidoria, mas foi realizada uma obra no local onde a água ficava represada.

## 5 PLANO DE AÇÃO 2015

As ações previstas para 2015 encontram-se relacionadas na Tabela 3, e estão divididas em cinco eixos de atuação:

Regulamentação, Capacitação, Comunicação, Operacionalização, e Parcerias.

TABELA 3 – Plano de Ação 2015

EIXO	Regulamentação			
AÇÃO	Definir regras, procedimentos e competências internas que nortearão as atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
Discutir, elaborar e aprovar o Regimento Interno	Publicar a Portaria que aprova o Regimento Interno	Número de documento aprovado	Equipe da Ouvidoria	1º semestre

EIXO	Capacitação			
AÇÃO	Promover a capacitação contínua e de qualidade para o desenvolvimento profissional dos servidores da Ouvidoria			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
Participar de cursos e eventos sobre ouvidoria e temas afins, conforme registro no Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT)	Desenvolvimento, qualificação e atualização de toda a equipe, em nível pessoal, gerencial e técnico	Percentual de servidores participantes	Equipe da Ouvidoria e Centro de Educação e Desenvolvimento Profissional	2015

EIXO	Comunicação			
AÇÃO	Esclarecer o público interno e externo sobre as atribuições e atividades da Ouvidoria			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
Promover campanha de comunicação institucional nos termos do PDCI do Ministério Público Federal	Aumentar a participação do público interno em 20%	Percentual de manifestações registradas por servidores/ membros/ terceirizados	Secom	2015
Revisar a página web da Ouvidoria	Reduzir em 20% número de manifestações registradas que não são de atribuição da Ouvidoria	Percentual de manifestações de não atribuição	Equipe da Ouvidoria e Secom	1º semestre
Promover a atuação da Ouvidoria nas diversas unidades do MPF	Visitar as Procuradorias Regionais e algumas das principais unidades do MPF	Número de visitas realizadas por número de unidades	Ouidora-geral, ouvidor-geral substituto	2015
Revisar e coligar as respostas fornecidas aos cidadãos-usuários de acordo com os tipos de demandas apresentadas	Promover ações pedagógicas de orientação ao cidadão acerca de seus direitos e deveres	Número de respostas revisadas encaminhadas	Equipe da Ouvidoria	1º semestre

<b>EIXO</b>	<b>Operacionalização</b>			
<b>AÇÃO</b>	Conferir celeridade ao processo de gestão dos dados e avaliação do desempenho da Ouvidoria			
<b>ATIVIDADES</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>	<b>PRAZO</b>
Consolidar, visualizar e compartilhar a análise dos dados estatísticos em tempo real	Implantar a ferramenta de BI QlikView	Número de relatórios gerados a partir do uso da ferramenta	Equipe da Ouvidoria e da STIC	2015
Promover pesquisa de satisfação	Mensurar o nível de satisfação dos cidadãos com o trabalho da Ouvidoria	Percentual de avaliações positivas	Equipe da Ouvidoria	2º semestre
Aperfeiçoamento contínuo do Sistema Cidadão, tornando-o mais acessível, amigável, transparente e completo	Validação da terceira etapa Desenvolvimento da funcionalidade de acompanhamento das demandas	Conclusão da terceira etapa	Equipe da Ouvidoria e da Informática da PR/DF	2015

<b>EIXO</b>	<b>Parcerias</b>			
<b>AÇÃO</b>	Estabelecer parcerias com as Ouvidorias de órgãos afins, com vistas a conferir celeridade no recebimento e encaminhamento das manifestações, bem como representar o Ministério Público Federal nos eventos do CNOMP, visando à integração recíproca das Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União, dos Estados e do CNMP			
<b>ATIVIDADES</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>	<b>PRAZO</b>
Formalizar parcerias para o redirecionamento automático de manifestações	Integração com as Ouvidorias dos Ministérios Públicos mais demandados	Número de parcerias	Ouvidora-geral, ouvidor-geral substituto e o procurador-geral da República	2015
Participar das reuniões do CNOMP	Representar o Ministério Público Federal nas reuniões	Número de participação pelo número de reuniões	Ouvidora-geral, ouvidor-geral substituto, secretário executivo e seu substituto	2015

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise dos dados buscou-se comparar a atuação da Ouvidoria em 2014 com 2013. Assim, levando-se em consideração os aspectos e dados apresentados, conclui-se que:

» Não houve mudanças em relação ao perfil dos demandantes: a maioria constitui-se de homens, com idade entre 30 e 39 anos e residentes na Região Sudeste. A participação do público interno representa **2%** das manifestações recebidas. Espera-se que, com a campanha de divulgação interna sobre a Ouvidoria e suas atribuições, a participação do público interno aumente.

» Quanto às manifestações recebidas, observou-se, mais uma vez, que: o formulário eletrônico foi o meio de contato mais utilizado; e que a indicação dos locais dos fatos está relacionada com a origem da manifestação, ainda que, na maioria das demandas registradas, em 2014, essa informação não estivesse presente.

» Na resolução dos casos, constatou-se que, embora **63%** das manifestações fossem de falta de atribuição da Ouvidoria, houve aumento de **24%** no número de

manifestações de atribuição da Ouvidoria em comparação a 2013.

» O índice de finalizações de todo o período foi de **99%** das demandas recebidas. Apenas **5%** das manifestações foram finalizadas em prazo superior a 30 dias corridos, ao passo que **44%** foram finalizadas no intervalo de tempo de um a cinco dias corridos.

» A temática predominante foi Serviço Público, seguida por Concurso Público e Administração e funcionamento do Ministério Público. O tema Crime Cibernético, que em 2013 ocupou a segunda posição, passou, em 2014, ao quarto lugar. Os fatores que impulsionaram essa alteração foram: a) a grande quantidade de manifestações sobre a taxaçaõ pela Receita Federal sobre produtos importados isentos de tributação; b) a decisão do Supremo Tribunal Federal acerca da ADIN 4876/MG; e c) o aumento no número de manifestações de atribuição da Ouvidoria.

» Percebe-se que os motivos que levam os cidadãos-usuários a registrarem suas demandas, na maioria das vezes, estão relacionados com os fatos sociais, políticos e administrativos atuais e na crença

equivocada de que a Instituição possui poderes para resolver todas as mazelas, seja no plano individual, seja no coletivo. Ao mesmo tempo em que isso indica que a Instituição possui credibilidade, também retrata o quanto a sociedade desconhece a repartição constitucional de atribuições. Daí a necessidade de que as campanhas de comunicação, muito além de fortalecer a imagem da Instituição, esclareçam acerca das atribuições do Ministério Público Federal e da sua Ouvidoria, para não gerar falsas expectativas e demandas que não poderão ser atendidas.

» Verificou-se que, dentro do tema Administração e funcionamento do Ministério Público, as causas que mais ensejaram o registro de demandas foram os serviços prestados pelas salas de atendimento ao cidadão e o portal da transparência, ambos integrantes do objetivo estratégico de aproximação com o cidadão<sup>12</sup>. Uma vez que a Instituição definiu esses serviços como estratégicos, é imprescindível que a Administração propicie condições para que funcionem e cumpram o seu papel a contento.

» Foram muitos os casos de mensagens eletrônicas falsamente enviadas em nome do Ministério Público Federal. Apesar de a área técnica ter conhecimento desse fato, a única providência tomada até agora é o esclarecimento à população de que a Instituição não envia intimações eletrônicas e para que não abram o anexo da mensagem, pois trata-se de um vírus. Ainda que esse fato só traga prejuízos aos que, inadvertidamente, abrem o arquivo, o nome da Instituição está sendo usado na aplicação de golpes, razão pela qual se entende que a Administração deve prosseguir para apurar melhor a origem das mensagens e apresentar soluções mais efetivas.

» Por fim, a Ouvidoria reafirma para 2015 o compromisso de continuar atuando para se consolidar como um canal eficaz de participação da sociedade, conquistando credibilidade e ajudando o Ministério Público Federal a seguir o caminho da transparência, da eficácia, da economicidade e da efetividade.

---

<sup>12</sup> OE 24 Aproximação com o cidadão: incentivar a participação da sociedade na implementação da estratégia, mediante a criação de canais institucionais de discussão das prioridades de atuação, a implantação das salas de atendimento ao cidadão e a prestação de contas dos resultados alcançados, propiciando maior transparência e o melhor direcionamento das ações em defesa dos direitos do cidadão. Fonte: Planejamento Estratégico Institucional.



**MPF**

Ministério Público Federal