



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
OUVIDORIA**

RELATÓRIO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA ESMPU

Abril de 2020 – Dezembro de 2021

1. Apresentação

A Ouvidoria da Escola Superior do Ministério Público da União foi criada pela Portaria nº 1001, de 23 de março de 2017, estando vinculada diretamente ao Diretor-Geral, com a finalidade de contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela ESMPU, bem como facilitar o acesso às informações aos cidadãos, proporcionando maior transparência das ações da instituição.

A Portaria nº 105, de 07 de julho de 2020 aprovou e instituiu o Regulamento da Ouvidoria desta Escola Superior.

2. Desempenho da Ouvidoria

No ano de 2020, a Ouvidoria recebeu 48 (quarenta e oito) processos, enquanto que em 2021 foram recebidos 40 processos, perfazendo um total de 88 (oitenta e oito) processos com pedidos de informação, pedidos de providência, sugestões, reclamações, elogio e crítica. Em 2020 também houve a elaboração do Regulamento da Ouvidoria, aprovado pela Portaria nº 105, de 07 de julho de 2020.

Todos os processos recebidos pela Ouvidoria foram encaminhados e respondidos pelas áreas responsáveis por prestar as devidas informações.

Também, convém dizer que os processos foram recebidos por intermédio de formulário eletrônico do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) que pode ser encontrado no sítio da ESMPU.

2.1. Abaixo estão colacionados os processos gerados nos períodos de 2020 e 2021 que foram extraídos do SEI:

Processos gerados no período:

Tipo	2020									
	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Gestão Institucional - Elaboração de ato normativo			1							1
Pedido de informação	3	4	1	4	4	3	3	3	3	28
Pedido de providência	2	3	1	3	2		4	1		16
Reclamação		1			1			1		3
Sugestão								1		1
TOTAL:	5	8	3	7	7	3	7	6	3	49

Processos gerados no período:

Tipo	2021												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Crítica											1		1
Elogio									1				1
Pedido de informação		1			3	4	1	3	2	1	1	1	17
Pedido de providência				1		1	1	3	2	2	1	3	14
Reclamação			1				1	1	1	1		1	6
Sugestão						1							1
TOTAL:		1	1	1	3	6	3	7	6	4	3	5	40

2.2. Tempo médio de tramitação dos processos no período analisado:

2020

Tipo	Tempo Médio
Acadêmico - Consulta / sugestão / reclamação sobre atividade acadêmica	16d 19h 5m 5s
Gestão Institucional - Elaboração de ato normativo	3d 8h 17m 12s
Gestão Institucional - Relatórios gerenciais	6d 13h 22m 23s
Pedido de informação	4d 14h 46m 10s
Pedido de providência	4d 7h 23m 28s
Reclamação	2d 20h 46m 50s
Sugestão	19d 7h 19m 10s
GERAL:	8d 6h 8m 36s

2021

Tipo	Tempo Médio
Administração - Contratação de serviços - Mão de obra NÃO residente	4d 21h 17m 9s
Assuntos transitórios - Comunicados e Informes	31d 8h 27m 38s
Crítica	21d 19h 13m 25s
Elogio	9d 4h 47m 40s
Pedido de informação	3d 9h 30m 28s
Pedido de providência	3d 15h 38s
Reclamação	1d 14h 3m 38s
Sugestão	14d 17h 27m 22s
GERAL:	11d 7h 43m 29s

3. Estatísticas do período

As informações constantes neste relatório referem-se ao período de 16 de abril de 2020 a 31 de dezembro de 2021. Abaixo foi colacionado um quadro com os processos recebidos neste período e que fora classificado por assunto.

ASSUNTO	TIPOS DE PROCESSOS	QUANTIDADE
Competência de outro Órgão e/ou Instituição	Pedido de informação/Pedido de providência/Reclamação	13
Criação/atualização/correção/exclusão de cadastro	Pedido de informação/Pedido de providência	12
Acesso à informação	Pedido de informação/Pedido de providência	12
Dificuldade de acesso ao sítio eletrônico e/ou plataforma acadêmica	Pedido de informação/Pedido de providência/Reclamação	9
Inscrição/seleção/participação em cursos	Pedido de informação/Reclamação/Sugestão	8
Emissão de certificado/declaração	Pedido de informação/Pedido de providência	8
Disponibilização de material acadêmico	Pedido de informação	5
Divulgação de informações acadêmicas	Pedido de informação/Sugestão	4
Contato telefônico/e-mail	Pedido de informação/Reclamação	4
Conteúdo não identificado	Pedido de informação/Pedido de providência/elogio	4
Informação sobre participação em concurso público	Pedido de providência/Reclamação	3
Portal da Transparência	Pedido de informação	2
Desistência de curso	Pedido de providência	1
Publicações	Pedido de informação	1
Disponibilização de número de protocolo	Pedido de providência	1
Horário de funcionamento da biblioteca	Crítica	1
TOTAL: 88 processos		

Observou-se que no período analisado, a demanda mais recorrente refere-se ao assunto relativo à “Competência de outro Órgão e/ou Instituição” com 13 (treze) processos. Verificou-se também que os assuntos “Criação/atualização/correção/exclusão de cadastro”, “Dificuldade de acesso ao sítio eletrônico e/ou plataforma acadêmica”, “Inscrição/seleção/participação em curso” e “Emissão de certificado/declaração” foram frequentemente recebidos pela Ouvidoria, representando um total de 37 (trinta e sete) processos. Também foram registrados 12 (doze) processos relacionados a pedidos de acesso à informação. As demais demandas relativas às atividades da ESMPU representam um total de 26 (vinte e seis) processos.

Verificou-se que muitas demandas encaminhadas à Ouvidoria eram de competência de outro Órgão e/ou Instituição. É possível que esta situação tenha ocorrido em razão

dos cidadãos demandantes acreditarem que a ESMPU possui as mesmas competências do Ministério Público para solucionar seus questionamentos.

Ademais, percebeu-se também que houve muitas demandas relatando dificuldades com a criação/alteração de cadastro, inscrição, acesso ao sítio eletrônico e/ou plataforma acadêmica e emissão de certificado. Nesse sentido, as solicitações foram encaminhadas à área acadêmica responsável para prestar auxílio aos cidadãos, bem como para ciência das principais dificuldades enfrentadas pelo público, a fim de aprimorar as atividades desenvolvidas.

Desse modo, destaca-se que um número considerável de registros não se tratavam de demandas típicas de Ouvidoria.

Por fim, reitera-se que os dados constantes deste relatório foram extraídos do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), e os processos gerados no período podem ser encontrados no Anexo deste relatório.

4. Conclusão

Destaca-se que este relatório tem por finalidade fornecer informações às autoridades competentes sobre as principais demandas recebidas pela Ouvidoria em 2020 e 2021, zelando pelo princípio da Transparência, além de auxiliar a melhorar o serviço prestado pela ESMPU ao cidadão.

Diante do exposto, durante o período analisado, entende-se que a Ouvidoria cumpriu com as suas competências e contribuiu de maneira eficiente na resolução das demandas.

Jamyllé Querino Souza

Ouvidora - abril/2021 a dezembro/2021



Documento assinado eletronicamente por **Jamyllé Querino Souza, Assessor Jurídico**, em 13/01/2022, às 15:20 (horário de Brasília), conforme a Portaria ESMPU nº 21, de 3 de março de 2017.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.escola.mpu.mp.br/sei/autenticidade> informando o código verificador **0317235** e o código CRC **10729447**.

Processo nº: 0.01.000.1.000060/2022-60

ID SEI nº: 0317235

ANEXO

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2020 E 2021

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Processo	Tipo	Assunto	Ano
0.01.000.1.000978/2020-15	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.000981/2020-31	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.000991/2020-52	Pedido de informação	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2020
0.01.000.1.001075/2020-15	Pedido de informação	Inscrição/seleção/participação em cursos	2020
0.01.000.1.001083/2020-90	Pedido de informação	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2020
0.01.000.1.001111/2020-13	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.001134/2020-71	Pedido de informação	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2020
0.01.000.1.001151/2020-97	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.001343/2020-54	Pedido de informação	Contato telefônico/e-mail	2020
0.01.000.1.001352/2020-05	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.001386/2020-57	Pedido de informação	Disponibilização de material acadêmico	2020
0.01.000.1.001449/2020-05	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.001499/2020-13	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.001577/2020-41	Pedido de informação	Emissão de certificado/declaração	2020
0.01.000.1.001657/2020-15	Pedido de informação	Disponibilização de material acadêmico	2020
0.01.000.1.001661/2020-04	Pedido de informação	Emissão de certificado/declaração	2020
0.01.000.1.001692/2020-40	Pedido de informação	Emissão de certificado/declaração	2020
0.01.000.1.001762/2020-90	Pedido de informação	Contato telefônico/e-mail	2020
0.01.000.1.001856/2020-74	Pedido de informação	Inscrição/seleção/participação em cursos	2020
0.01.000.1.002027/2020-16	Pedido de informação	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2020
0.01.000.1.002110/2020-06	Pedido de informação	Disponibilização de material acadêmico	2020

0.01.000.1.002170/2020-35	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.002294/2020-82	Pedido de informação	Inscrição/seleção/participação em cursos	2020
0.01.000.1.002298/2020-71	Pedido de informação	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.002340/2020-04	Pedido de informação	Publicações	2020
0.01.000.1.002543/2020-52	Pedido de informação	Disponibilização de material acadêmico	2020
0.01.000.1.002544/2020-25	Pedido de informação	Conteúdo não identificado	2020
0.01.000.1.002566/2020-13	Pedido de informação	Portal da Transparência	2020
0.01.000.1.000328/2021-05	Pedido de informação	Divulgação de informações acadêmicas no sítio eletrônico	2021
0.01.000.1.001081/2021-44	Pedido de informação	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2021
0.01.000.1.001112/2021-80	Pedido de informação	Divulgação de informações acadêmicas no sítio eletrônico	2021
0.01.000.1.001149/2021-51	Pedido de informação	Contato telefônico/e-mail	2021
0.01.000.1.001302/2021-91	Pedido de informação	Disponibilização de material acadêmico	2021
0.01.000.1.001428/2021-84	Pedido de informação	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2021
0.01.000.1.001489/2021-86	Pedido de informação	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.001500/2021-80	Pedido de informação	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2021
0.01.000.1.001581/2021-27	Pedido de informação	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2021
0.01.000.1.001854/2021-28	Pedido de informação	Inscrição/seleção/participação em cursos	2021
0.01.000.1.001867/2021-65	Pedido de informação	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2021
0.01.000.1.001892/2021-69	Pedido de informação	Acesso à informação	2021
0.01.000.1.002177/2021-37	Pedido de informação	Divulgação de informações acadêmicas	2021
0.01.000.1.002207/2021-03	Pedido de informação	Acesso à informação	2021
0.01.000.1.002520/2021-88	Pedido de informação	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.002804/2021-83	Pedido de informação	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.002975/2021-25	Pedido de informação	Portal da Transparência	2021
Total: 45 processos			

PEDIDO DE PROVIDÊNCIA

Processo	Tipo	Assunto	Ano
0.01.000.1.000972/2020-80	Pedido de providência	Informação sobre participação em concurso público	2020
0.01.000.1.000973/2020-53	Pedido de providência	Informação sobre participação em concurso público	2020
0.01.000.1.001081/2020-47	Pedido de providência	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2020
0.01.000.1.001097/2020-03	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2020
0.01.000.1.001098/2020-73	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2020
0.01.000.1.001138/2020-60	Pedido de providência	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2020
0.01.000.1.001323/2020-12	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2020
0.01.000.1.001383/2020-41	Pedido de providência	Acesso à informação	2020
0.01.000.1.001393/2020-62	Pedido de providência	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2020
0.01.000.1.001560/2020-15	Pedido de providência	Emissão de certificado/declaração	2020
0.01.000.1.001565/2020-74	Pedido de providência	Emissão de certificado/declaração	2020
0.01.000.1.002111/2020-76	Pedido de providência	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2020
0.01.000.1.002136/2020-80	Pedido de providência	Emissão de certificado/declaração	2020
0.01.000.1.002147/2020-74	Pedido de providência	Emissão de certificado/declaração	2020
0.01.000.1.002176/2020-67	Pedido de providência	Desistência de curso	2020
0.01.000.1.002352/2020-68	Pedido de providência	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2020
0.01.000.1.000835/2021-90	Pedido de providência	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2021
0.01.000.1.001452/2021-18	Pedido de providência	Emissão de número de protocolo	2021
0.01.000.1.001563/2021-28	Pedido de providência	Conteúdo não identificado	2021
0.01.000.1.001866/2021-92	Pedido de providência	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2021
0.01.000.1.001888/2021-80	Pedido de providência	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2021
0.01.000.1.001891/2021-96	Pedido de providência	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2021
0.01.000.1.002287/2021-74	Pedido de providência	Conteúdo não identificado	2021

0.01.000.1.002318/2021-13	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.002337/2021-82	Pedido de providência	Emissão de certificado/declaração	2021
0.01.000.1.002516/2021-02	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.002669/2021-42	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.002934/2021-65	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.002984/2021-73	Pedido de providência	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.003015/2021-12	Pedido de providência	Atualização/correção/exclusão de cadastro	2021
Total: 30 processos			

RECLAMAÇÃO

Processo	Tipo	Assunto	Ano
0.01.000.1.001082/2020-20	Reclamação	Inscrição/seleção/participação em cursos	2020
0.01.000.1.001562/2020-58	Reclamação	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2020
0.01.000.1.002360/2020-46	Reclamação	Contato telefônico/e-mail	2020
0.01.000.1.000683/2021-23	Reclamação	Inscrição/seleção/participação em cursos	2021
0.01.000.1.001687/2021-75	Reclamação	Inscrição/seleção/participação em cursos	2021
0.01.000.1.002021/2021-78	Reclamação	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
0.01.000.1.002238/2021-39	Reclamação	Dificuldade de acesso ao sítio e/ou plataforma acadêmica	2021
0.01.000.1.002545/2021-92	Reclamação	Informação sobre participação em concurso público	2021
0.01.000.1.003072/2021-25	Reclamação	Competência de outro Órgão e/ou Instituição	2021
Total: 9 processos			

SUGESTÃO

Processo	Tipo	Assunto	Ano
0.01.000.1.002312/2020-81	Sugestão	Divulgação de informações acadêmicas no sítio eletrônico	2020
0.01.000.1.001416/2021-20	Sugestão	Inscrição/seleção/participação em cursos	2021
Total: 2 processos			

ELOGIO

Processo	Tipo	Assunto	Ano
0.01.000.1.002153/2021-06	Elogio	Conteúdo não identificado	2021
Total: 1 processo			

CRÍTICA

Processo	Tipo	Assunto	Ano
0.01.000.1.002634/2021-17	Crítica	Horário de funcionamento da biblioteca	2021
Total: 1 processo			

*Período analisado: 16 de abril de 2020 a 31 de dezembro de 2021.