



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

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
2025**

**1. INTRODUÇÃO**

A Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU), com sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, foi criada pela Lei nº 9,628, de 14 de abril de 1998, com natureza jurídica de órgão autônomo. A ESMPU, é uma Escola de Governo, diretamente vinculada ao Procurador-Geral da República e rege-se por seu Estatuto, aprovado pela Portaria PGM/MPU nº 49, de 19 de março de 2024, por seu Regimento Interno, aprovado Resolução CONAD Nº 01, de 18 de abril de 2024, e pelos demais atos regulamentares.

A ESMPU, de acordo com o artigo 3º e 4º do Estatuto da ESMPU, tem a missão de *"facilitar o contínuo aperfeiçoamento dos membros e servidores do Ministério Público da União para uma atuação profissional eficaz, com vistas ao cumprimento de suas funções institucionais"* e como diretrizes a) *"a criação e a manutenção de um ambiente propício à reflexão crítica e ao diálogo, tanto no âmbito do MPU quanto em colaboração com a sociedade; e b) o fomento a atividades destinadas ao desenvolvimento, disseminação e aplicação de saberes e habilidades que contribuam com a efetivação dos direitos fundamentais para todas as pessoas e a manutenção do Estado Democrático de Direito."*

Para cumprir com suas competências institucionais, conta com a seguinte estrutura organizacional, conforme art. 6º do Estatuto da ESMPU:

*I - Órgãos da Administração Superior:*

- a) Conselho Administrativo (CONAD); e*
- b) Diretoria-Geral (DIRGE);*

*II - Coordenações de Ensino:*

- a) Coordenação de Ensino do Ministério Público Federal (CEN-MPF);*
- b) Coordenação de Ensino do Ministério Público do Trabalho (CEN-MPT);*
- c) Coordenação de Ensino do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (CEN-MPDFT);*
- d) Coordenação de Ensino do Ministério Público Militar (CEN-MPM).*

*III - Órgãos colegiados:*

- a) Comitê Científico Consultivo (CCIC); e*
- b) Comissão Própria de Avaliação (CPA).*

*IV - Ouvidoria:*

*V - Estructuras de assessoramento e apoio técnico à Diretoria-Geral:*

- a) Gabinete da Diretoria-Geral (GABDIRGE);*
- b) Assessoria Jurídica (ASSEJUR);*
- c) Assessoria de Gestão Estratégica (AGE);*
- d) Secretaria de Ensino, Pesquisa Extensão (SEPE);*
- e) Secretaria de Comunicação Social (SECOM);*
- f) Secretaria de Administração (SA); e*
- g) Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).*

*§ 1º A ESMPU poderá constituir outros órgãos colegiados para o cumprimento de suas atividades finalísticas.*

*§ 2º As estruturas de assessoramento e de apoio técnico a DIRGE são vinculadas diretamente ao(à) Diretor(a)-Geral, a quem compete designar os seus titulares."*

A Ouvidoria da ESMPU, por sua vez, foi criada pela [Portaria ESMPU nº 1001, de 23 de março de 2017](#), vinculada à Diretoria-Geral, tem como finalidade 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 Ouvidora da ESMPU, Ludmila Reis Brito Lopes, Subprocuradora-Geral do Trabalho, foi designada pela [Portaria ESMPU nº 30, de 22 de fevereiro de 2024](#) para exercer a função de Ouvidora da ESMPU para um mandato de 2 (dois) anos.

Ressalta-se que a Ouvidoria da ESMPU é um canal de comunicação direta e desburocratizada à disposição dos cidadãos, servidores e membros, com o objetivo de manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades desenvolvidas pela ESMPU, de acordo com o Regulamento da Ouvidoria da ESMPU, instituído e aprovado pela [Portaria ESMPU nº 105, de 7 de julho de 2020](#).

De acordo com o art. 2º, da Portaria nº 105/2020, a Ouvidoria da ESMPU, tem como objetivos:

*"I - contribuir com a transparência, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pela ESMPU;*  
*II - atuar como instrumento para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ESMPU;*  
*III - facilitar o acesso às informações aos cidadãos, proporcionando maior transparência das ações da instituição; e*  
*IV - zelar pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;*  
*Parágrafo único. Na execução de suas atribuições, a Ouvidoria orientar-se-á pelos princípios da eficiência, imparcialidade, celeridade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa."*

Compete à Ouvidoria da ESMPU, conforme art. 4º, da Portaria nº 105/2020:

*"I - receber, analisar e dar o encaminhamento devido a reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias, pedidos de informações e pedidos de providências acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores da ESMPU;*  
*II - atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações, com observância das restrições constitucionais e legais;*  
*III - encaminhar prontamente os pedidos de acesso à informação às secretarias responsáveis, monitorar a tramitação dos pedidos encaminhados e fornecer respostas tempestivas, conforme procedimentos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 2011;*  
*IV - receber recurso contra a negativa de acesso à informação, encaminhando ao Diretor-Geral para sua apreciação;*  
*V - expedir recomendação aos órgãos da ESMPU para adoção de medidas administrativas corretivas ou de aperfeiçoamento das atividades e dos serviços prestados pela ESMPU, com base em informações, sugestões, providências, reclamações, críticas, elogios e outros expedientes recebidos em seu canal de atendimento."*  
*VI - elaborar anualmente relatório estatístico das solicitações e submetê-lo ao Diretor-Geral."*

As solicitações podem ser encaminhadas por qualquer meio legítimo, devendo, preferencialmente, ser utilizado o formulário eletrônico disponibilizado no [Portal da transparência da ESMPU](#) em seguida é criada uma solicitação no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e é gerado um número de processo no SEI de acordo com o tipo cadastrado. Caso a demanda seja apresentada de forma presencial, encaminhada via postal ou por outro meio legítimo, a Ouvidoria da ESMPU providencia o cadastro da solicitação no Sistema SEI e é gerado um número de processo no SEI.

As solicitações serão processadas com a seguinte classificação, de acordo com o art. 7º da Portaria nº 105/2020:

*"I - crítica;*  
*II - elogio;*  
*III - pedido de informação;*  
*V - pedido de providência;*  
*V - sugestão;*  
*VI - reclamação; e*  
*VII - denúncia."*

## **2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA**

No ano de 2025, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro, foram registradas 130 (cento e trinta) solicitações na Ouvidoria da ESMPU. Desse total, 28 (vinte e oito) solicitações eram de competência da Ouvidoria da ESMPU, e 102 (cento e duas) solicitações foram cadastradas na Ouvidoria da ESMPU, mas eram destinadas à Ouvidoria de outras instituições, o que corresponde a 78,47 % das solicitações registradas.

As informações sobre o quantitativo de solicitações processadas pela Ouvidoria da ESMPU em 2025 foram organizadas nas tabelas a seguir:

Tabela 1 - Total de solicitações cadastradas na Ouvidoria da ESMPU em 2025

<b>_tipo</b>	<b>jan</b>	<b>fev</b>	<b>mar</b>	<b>abr</b>	<b>mai</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>ago</b>	<b>set</b>	<b>out</b>	<b>nov</b>	<b>dez</b>	<b>Total</b>
Crítica		1											1
Denúncia													0
Elogio					1								1
Pedido de Informação	1			1	1					1			4
Pedido de Providência	1	1	1	4	4	1		4	2		2		20
Reclamação				1									1
Sugestão										1			1
Solicitação endereçada à Ouvidoria de outra instituição	24	18	16	9	21	13	1						102
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>130</b>

Tabela 2 - Total de solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU em 2025

<b>tipo</b>	<b>jan</b>	<b>fev</b>	<b>mar</b>	<b>abr</b>	<b>mai</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>ago</b>	<b>set</b>	<b>out</b>	<b>nov</b>	<b>dez</b>	<b>Total</b>
Crítica		1											1
Denúncia													0
Elogio					1								1
Pedido de Informação	1			1	1					1			4
Pedido de Providência	1		1	4	4	1		4	2		2		20
Reclamação				1									1
Sugestão										1			1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>28</b>

Tabela 3 - Total de solicitações cadastradas na Ouvidoria da ESMPU, mas destinadas à Ouvidoria de outras instituições em

2025

<b>tipo</b>	<b>jan</b>	<b>fev</b>	<b>mar</b>	<b>abr</b>	<b>mai</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>ago</b>	<b>set</b>	<b>out</b>	<b>nov</b>	<b>dez</b>	<b>Total</b>
Solicitações destinadas à Ouvidoria de outras instituições	24	18	16	9	21	13	1						102

Tabela 4 - Total de solicitações - consolidado anual - 2025

<b>tipo</b>	<b>Quantitativo de solicitações</b>
Crítica	1
Denúncia	0
Elogio	1
Pedido de Informação	4
Pedido de Providência	20
Reclamação	1
Sugestão	1
<b>Total de solicitações destinadas à ESMPU</b>	<b>28</b>
<b>Total de solicitações destinadas a Ouvidoria de outras instituições</b>	<b>102</b>
<b>Total de solicitações</b>	<b>130</b>

### 3. CONSIDERAÇÕES

Em 2025, foram registradas 130 solicitações na Ouvidoria da ESMPU, das quais 28 foram efetivamente endereçadas à

própria Ouvidoria e 102 destinadas a outras instituições. Entre as 28 solicitações recebidas, contabilizaram-se: 1 crítica, 1 elogio, 1 sugestão, 4 pedidos de informação, 20 pedidos de providências, 1 reclamação e nenhuma denúncia.

No que se refere ao tempo médio de atendimento, os 20 pedidos de providências apresentaram prazo médio de tramitação de 22 dias, inferior ao limite estabelecido pelo art. 9º da [Portaria ESMPU nº 105, de 7 de julho de 2020](#). Já os 4 pedidos de informação, fundamentados na Lei de Acesso à Informação, foram concluídos em tempo médio de 9 dias, igualmente abaixo do prazo previsto no art. 11 da Lei nº 12.527/2011.

Quanto ao encaminhamento das manifestações específicas, registrou-se que, em relação à crítica, a Ouvidoria agradeceu ao requerente e informou que o problema relatado não procedia, sendo o interessado devidamente orientado pela área técnica da ESMPU quanto à solução adequada. No caso do elogio, a Ouvidoria agradeceu ao requerente e encaminhou a manifestação à área técnica para conhecimento. Quanto à sugestão, a Ouvidoria agradeceu ao requerente e comunicou que as propostas foram registradas e serão analisadas quanto à viabilidade pela área técnica, no decorrer do processo de execução do planejamento acadêmico de 2026 da ESMPU. Por fim, em relação à reclamação, verificou-se que se tratava de solicitação apresentada pelo mesmo requerente, relativa a pedidos de informação sobre o mesmo assunto, em dias distintos, sob alegação de não atendimento inicial. Após análise, constatou-se que os pedidos haviam sido atendidos, tendo a Ouvidoria esclarecido ao requerente que as respostas foram enviadas e devidamente anexadas à comunicação.

Verificou-se, ainda, redução no número de solicitações equivocadamente cadastradas na Ouvidoria da ESMPU, mas que, na realidade, eram destinadas a Ouvidorias de outras instituições, em comparação com anos anteriores. Essa diminuição, observada a partir de julho de 2025, possivelmente decorreu do fato de que, ao realizar pesquisas no Google com o termo “SEI Ouvidoria”, o primeiro resultado deixou de ser o “SEI/ESMPU”, o que pode ter contribuído para a redução dos encaminhamentos incorretos.

Por fim, ressalta-se que as solicitações cadastradas na Ouvidoria da ESMPU, mas destinadas a outras instituições, após análise e envio de resposta ao requerente, são reclassificadas para o tipo processual “*Solicitação que não compete à Ouvidoria*”. Dessa forma, manifestações inicialmente registradas como crítica, denúncia, elogio, pedido de informação, pedido de providência, reclamação ou sugestão, quando não se referem à ESMPU, passam a ser agrupadas sob esse único tipo processual.

#### 4. CONCLUSÃO

Conclui-se que, em 2025, a Ouvidoria da ESMPU cumpriu suas atribuições e contribuiu de maneira eficiente para a resolução das solicitações recebidas por este canal de comunicação com a sociedade.



Documento assinado eletronicamente por **Ludmila Reis Brito Lopes, Ouvidora**, em 19/01/2026, às 08:53 (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 **0636727** e o código CRC **F5E5066D**.

SGAS 603, lote 22 - Bairro Asa Sul - CEP 70200-630 Brasília - DF  
Telefone: (61) 3553-5300 - <http://escola.mpu.mp.br/>

Processo nº: 0.01.000.1.004271/2025-38  
ID SEI nº: 0636727