



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

**RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - ESMPU**

**Março de 2017 - Dezembro de 2017**

## 1. Apresentação

A Ouvidoria da Escola Superior do Ministério Público da União foi criada nos termos da Portaria ESMPU nº 01001, de 23/03/2017 – com vigência a contar de 05/04/17 - como unidade vinculada diretamente ao Diretor-Geral e com a finalidade de contribuir com a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pela ESMPU, assegurando a interlocução com a sociedade.

Igualmente entrando em vigor em 05/04/17, a Portaria ESMPU nº 01002, de 27/03/2017, designou as servidoras Déborah Sarah Dias Leão e Andréa Maria Alves Galli, para exercerem, respectivamente, as funções de dirigente titular e suplente da Ouvidoria da ESMPU, para mandato de um ano.

## 2. Desempenho da Ouvidoria em 2017

Como o funcionamento da unidade de Ouvidoria da ESMPU se deu em concomitância com o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito da ESMPU (implantado em 06/03/17, conforme Portaria ESMPU nº 21, de 03/03/17), todos os atendimentos da ouvidoria foram registrados nesse sistema, razão pela qual as estatísticas que se seguem tiveram como fonte esse sistema.

Embora os pedidos de informação sejam aceitos por qualquer meio legítimo, no período em análise, foram recebidos exclusivamente por meio eletrônico, sendo 36 (trinta e seis) recebidos por meio do formulário eletrônico do SEI disponibilizado no sítio oficial da ESMPU e 2 (dois) recebidos via correio eletrônico.

Esclarece-se, por fim, que embora o atendimento ao corpo acadêmico da ESMPU não seja atribuição da Ouvidoria (conforme artigo 42, I, do Regimento Interno), como esta unidade é a responsável pela interlocução com a sociedade de modo geral, todas as solicitações registradas via formulário eletrônico, independente de quem tenha sido o demandante, foram devidamente encaminhadas às áreas responsáveis pelo atendimento e a resposta tempestivamente enviada ao cidadão solicitante.

### 2.1. Processos gerados no período:

Tipo	2017									
	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Crítica	<u>1</u>				<u>2</u>					<u>3</u>
Pedido de informação	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>22</u>
Pedido de providência	<u>1</u>			<u>3</u>					<u>1</u>	<u>5</u>
Reclamação		<u>1</u>					<u>1</u>			<u>2</u>
Sugestão	<u>3</u>	<u>1</u>		<u>1</u>					<u>1</u>	<u>6</u>
<b>TOTAL:</b>	<u>7</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>38</u>

### 2.2. Tempos médios de tramitação no período:

Tipo	Tempo Médio

Crítica	<a href="#">5d 18h 34m 8s</a>
Pedido de informação	<a href="#">7d 1h 20m 7s</a>
Pedido de providência	<a href="#">11d 4h 9m 33s</a>
Reclamação	<a href="#">8d 3h 36m 3s</a>
Sugestão	<a href="#">10d 3h 56m 13s</a>
Geral:	<a href="#">8d 11h 7m 12s</a>

Na análise dos dados, observa-se que o tipo de processo com maior número de registros foi o “Pedido de Informação”, com 22 (vinte e dois) registros; seguido das categorias “Sugestão”, com 6 (seis) e “Pedido de Providência”, com 5 (cinco) registros. As categoria de “Crítica” e “Reclamação” tiveram 3 (três) e 2 (dois) registros, respectivamente.

Dos 38 processos registrados, todos foram respondidos tempestivamente ao cidadão, sendo que o tempo médio de tramitação no período foi de 8 dias.

Ressalta-se que houve a necessidade de criação de 1 (um) processo no período, com nível de acesso sigiloso, da categoria “Reclamação”, para assegurar a preservação dos dados do reclamante, bem como para não prejudicar a elucidação dos fatos, haja vista que a reclamação não fora encaminhada via sistema informatizado (formulário eletrônico do SEI). Em todos os demais casos, como a própria configuração do sistema já faz a restrição automática ao formulário eletrônico, não houve a necessidade de estabelecer o nível de acesso sigiloso, para a preservação dos dados dos manifestantes.

Em observância ao disposto na Lei de Acesso a Informação – Lei nº 12.527/2011, esclarece-se que não houve registro de pedido de informação, recebido pela Ouvidoria da ESMPU, que não obteve atendimento. Do mesmo modo, não houve registro de manifestações que extrapolaram a prorrogação legal de 30 dias.

### 3. Conclusão

A necessidade de instituir na estrutura da ESMPU uma unidade responsável pela interlocução com o cidadão se deu a partir da identificação pela Comissão Própria de Avaliação da ESMPU da ausência de integração dos canais de comunicação da Ecola, além da necessidade de facilitar o acesso às informações aos cidadãos, proporcionando maior transparência das ações da instituição, em atendimento à Lei de Acesso à Informação e à Resolução nº. 89/2012 do Conselho Nacional do Ministério Público.

Dessa forma, este relatório visa ratificar os Princípios da Transparência e da Eficiência, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados à sociedade, bem como ao público interno da ESMPU.

**Déborah Sarah Dias Leão**  
Dirigente Titular da Ouvidoria

**Andréa Maria Alves Galli**  
Dirigente Suplente da Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **DEBORAH SARAH DIAS LEÃO, Dirigente Titular da Ouvidoria**, em 30/01/2018, às 19:13 (horário de Brasília), conforme a Portaria ESMPU nº 21, de 3 de março de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **ANDREA MARIA ALVES GALLI, Dirigente Suplente da Ouvidoria**, em 30/01/2018, às 19:34 (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 **0059277** e o código CRC **DA600B0A**.

---

SGAS Avenida L2 Sul, Quadra 604, Lote 23 - Bairro Asa Sul - CEP 70200-640 Brasília - DF

Telefone: (61) 3313-5115 - <http://escola.mpu.mp.br/>

Processo nº: 0.01.000.1.000226/2018-52

ID SEI nº: 0059277