



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023 - 2024

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 - Estruturas 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.

Em 2023, o Ouvidor da ESMPU era o Subprocurador-Geral do Trabalho, André Luís Spies, que exerceu a função de Ouvidor da ESMPU de 07 de dezembro de 2021 a 07 de dezembro de 2023, conforme [Portaria ESMPU nº 166, de 07 de dezembro de 2021](#).

Em 2024, a Subprocuradora-Geral do Trabalho, Ludmila Reis Brito Lopes, 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 2023, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro, foram registradas 81 (oitenta e uma) solicitações na Ouvidoria da ESMPU. Desse total, 30 (trinta) solicitações eram de competência da Ouvidoria da ESMPU e 51 (cinquenta e uma) solicitações foram cadastradas na Ouvidoria da ESMPU, mas eram destinadas à Ouvidoria de outras instituições, o que correspondeu a 62,96% das solicitações cadastradas.

No ano de 2024, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro, foram registradas 232 (duzentas e trinta e duas) solicitações na Ouvidoria da ESMPU. Desse total, 74 (setenta e quatro) solicitações eram de competência da Ouvidoria da ESMPU e 158 (cento e cinquenta e oito) solicitações foram cadastradas na Ouvidoria da ESMPU, mas eram destinadas à Ouvidoria de outras instituições, o que correspondeu a 68,10% das solicitações cadastradas.

As informações sobre o quantitativo de solicitações processadas pela Ouvidoria da ESMPU em 2023 e 2024 foram organizadas nas tabelas a seguir:

Tabela 1 - Total de solicitações cadastradas na Ouvidoria da ESMPU em 2023

Tipo	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Crítica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedido de Informação	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	5
Pedido de Providência	3	0	2	3	2	1	3	2	2	3	0	1	22
Reclamação	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Sugestão	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Solicitação endereçada à Ouvidoria de outra instituição	2	4	5	2	5	3	7	5	5	5	4	4	51
Total	5	4	9	6	8	4	10	9	7	8	5	6	81

Tabela 2 - Total de solicitações cadastradas na Ouvidoria da ESMPU em 2024

Tipo	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Crítica	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedido de Informação	1	1	6	3	0	0	0	1	5	1	4	0	22
Pedido de Providência	0	4	9	13	2	1	3	3	2	3	1	0	41
Reclamação	3	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação endereçada à Ouvidoria de outra instituição	2	0	1	2	20	16	24	20	22	19	20	12	158
Total	6	6	19	22	22	17	27	24	29	23	25	12	232

Tabela 3 - Total de solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU em 2023

Tipo	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Crítica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedido de Informação	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	5
Pedido de Providência	3	0	2	3	2	1	3	2	2	3	0	1	22
Reclamação	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Sugestão	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	3	0	4	4	3	1	3	4	2	3	1	2	30

Tabela 4 - Total de solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU em 2024

Tipo	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Crítica	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedido de Informação	1	1	6	3	0	0	0	1	5	1	4	0	22
Pedido de Providência	0	4	9	13	2	1	3	3	2	3	1	0	41

Reclamação	3	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	6	18	20	2	1	3	4	7	4	5	0	74

Tabela 5 - Total de solicitações destinadas à Ouvidoria de outras instituições em 2023

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Total	2	4	5	2	5	3	7	5	5	5	4	4	51

Tabela 6 - Total de solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU em 2024

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Total	2	0	1	2	20	16	24	20	22	19	20	12	158

Tabela 7 - Total de solicitações - consolidado anual - 2023

Tipo	Quantitativo de solicitações
Crítica	1
Denúncia	0
Elogio	0
Pedido de Informação	5
Pedido de Providência	22
Reclamação	1
Sugestão	1
Total de solicitações destinadas à ESMPU	30
Total de solicitações destinadas a Ouvidoria de outras instituições	51
Total de solicitações	81

Tabela 8 - Total de solicitações - consolidado anual - 2024

Tipo	Quantitativo de solicitações
Crítica	1
Denúncia	0
Elogio	0
Pedido de Informação	22
Pedido de Providência	41
Reclamação	10
Sugestão	0
Total de solicitações destinadas à ESMPU	74
Total de solicitações destinadas a Ouvidoria de outras instituições	158
Total de solicitações	232

3. CONSIDERAÇÕES

Em 2023, observou-se um quantitativo muito alto de solicitações cadastradas na Ouvidoria da ESMPU, mas destinadas a Ouvidorias de outras instituições. Do total de 81 solicitações cadastradas, 51 (cinquenta e uma) eram destinadas a Ouvidorias de outras instituições, o que

correspondeu a 62,96% das solicitações. Somente 30 (trinta) eram, de fato, solicitações de competência da Ouvidoria da ESMPU, o que correspondeu a 37,03% do total de solicitações processadas no ano.

Em 2024, esse quantitativo triplicou em relação ao ano de 2023, do total de 232 (duzentas e trinta e duas) solicitações cadastradas, 158 (cento e cinquenta e oito) eram destinadas a Ouvidorias de outras instituições, o que correspondeu a 68,10% das solicitações.

Possivelmente, essas solicitações tenham sido cadastradas na Ouvidoria da ESMPU por meio de pesquisa no "Google", pois utilizando-se o termo "SEI Ouvidoria", verificou-se que o primeiro registro, resultado dessa pesquisa, é "SEI/ESMPU". Também observou-se que a grande maioria dessas solicitações são cadastradas em outras unidades da federação, como São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro.

Para se chegar ao quantitativo de solicitações destinadas a outras Ouvidorias, a contagem é feita manualmente com base no relatório gerado pelo SEI. Nesse relatório não é possível separar as solicitações de competência da Ouvidoria da ESMPU das solicitações de competência da Ouvidoria de outra instituição. Para tanto, os dados do SEI são extraídos por meio da funcionalidade "estatística da unidade". Até 2023, para se fazer essa separação, era necessário entrar em cada processo e analisar os documentos que o compõe, "solicitação, e-mail enviado e despachos". Para se chegar ao total de solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU e ao total de solicitações destinadas a outras instituições, a contagem era feita fora do sistema, separando-se por "tipo de processo".

Em 2024, considerando a inexistência de um recurso automatizado no SEI, que identificasse as solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU das solicitações destinadas a outras instituições, foi criado no SEI o tipo de processual "Solicitação que não compete à Ouvidoria da ESMPU".

Assim, a solicitação cadastrada pelo solicitante na Ouvidoria da ESMPU, que se destina a outra instituição, após a análise e o envio de resposta ao(à) requerente, é reclassificada para o tipo processual "Solicitação que não compete à Ouvidoria". Dessa forma, as solicitações cadastradas, inicialmente, nos tipos: crítica; denúncia, elogio; pedido de informação; pedido de providência; reclamação; sugestão, destinadas a outras instituições, são agrupadas em um único tipo processual "solicitação que não compete à Ouvidoria da ESMPU".

Por fim, com a criação desse recurso, o quantitativo de solicitações classificadas nos tipos crítica; denúncia, elogio; pedido de informação; pedido de providência; reclamação; sugestão são as solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU e as solicitações classificadas no tipo processual "solicitação que não compete à Ouvidoria da ESMPU" são as destinadas a outras instituições.

Dessa forma, ao se gerar a estatística da unidade, o quantitativo de solicitações cadastradas na Ouvidoria ESMPU, analisadas e respondidas ao(à) solicitante reflete o quantitativo real das solicitações destinadas à Ouvidoria da ESMPU sem a necessidade de se fazer a contagem manual das solicitações.

4. CONCLUSÃO

Entende-se que em 2023 e em 2024 a Ouvidoria da ESMPU cumpriu com as suas atribuições e contribuiu de maneira eficiente na resolução das solicitações recebidas nesse canal de comunicação com a sociedade.



Documento assinado eletronicamente por **Ludmila Reis Brito Lopes, Ouvidora**, em 27/03/2025, às 14:08 (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 **0547524** e o código CRC **9F60A315**.

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

Processo nº: 0.01.000.1.001969/2024-18
ID SEI nº: 0547524