



**OUVIDORIA**

MPDFT • 2014

**10 ANOS**



**Ouvidoria**  
MPDFT

## ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO MPDFT

### **Procuradoria-Geral de Justiça do Distrito Federal e Territórios**

Procuradora de Justiça Eunice Pereira Amorim  
Carvalho

### **Vice-Procuradoria-Geral de Justiça**

Procuradora de Justiça Zenaide Souto Martins

### **Corregedoria-Geral**

Procuradora de Justiça Benis Silva Queiroz Bastos

### **Chefia de Gabinete**

Promotora de Justiça Thaís Freire da Costa Flores  
Promotor de Justiça Wagner de Castro Araújo

### **Diretoria-Geral**

Promotor de Justiça Libanio Aves Rodrigues

### **Assessoria de Políticas Institucionais**

Promotora de Justiça Ana Luiza Lobo Leão Osorio  
Promotor de Justiça Dermeval Farias Gomes Filho

## **OUVIDORIA**

### **Ouvidora**

Procuradora de Justiça Maria Rosynete de Oliveira Lima

### **Ouvidora Suplente**

Promotora de Justiça Rose Meire Cyrillo

### **Chefe da Divisão de Controle de Atendimento**

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

### **Chefe da Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão**

Wandresson Oliveira Cavalcante

### **Chefe do Serviço de Informações ao Cidadão**

Marcelo Luiz Dutra e Silva

### **Servidores**

Adriana da Camara Tavares de Medeiros, Aliomar Luis Lima de Oliveira, Anna Tereza de Pinho Silva, Bruna Carvalho Lára de Sousa, Bruno Alessandro Carvalho Coelho, Deilza Silva Ferreira, Fábio Montenegro Braga, Gabrielle Lopes Reis, Luciane Sousa Cunha.

### **Estagiários**

Barbara Carolina Vanderley Boaventura, Camila Marçal de Aguiar, Daniel Bruce Gundim de Matos, Flávia Duarte de Azevedo, Gabrielle Aparecida Rodrigues da Silva, Hudson Thiago Afonso dos Santos, Sarah Agapito dos Santos, Walérya Christina Olimpo Chagas.

## **EDITORIAL**

### **Texto**

Ouvidoria do MPDFT

### **Programação visual e diagramação**

Coordenadoria de Comunicação

© 2014 Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: 500 unidades - 1ª edição

setembro/2014

*“Você deseja ver; ouça. Escutar é um passo além da visão.”  
(São Bernardo)*

## MENSAGEM DA OUVIDORA

A Ouvidoria do MPDFT completa neste ano de 2014 dez anos de criação e funcionamento.

Olhando para trás, vemos as conquistas acumuladas por todos que colaboraram nestes anos: ouvidores, procuradores e promotores de Justiça, servidores, estagiários e, especialmente, o cidadão. Pequenas contribuições para uns, mas, grandiosas para nós, que aprendemos a ouvir, a acolher, a ver a importância que tem este espaço de diálogo na vida das pessoas e para o aprimoramento institucional.

É bom que se diga que essa grandiosidade não é expressão de orgulho soberbo, mas o reconhecimento, humilde e sereno, de que a sociedade, sedenta de participação, e o Ministério Público, como instituição vocacionada à defesa dos interesses sociais e individuais indisponíveis, têm muito a conversar e compartilhar para efetivação do bem comum.

A Ouvidoria insere-se neste processo de comunicação, para facilitar e ampliar esse diálogo, permitindo que as pessoas contribuam para a execução das atividades finalísticas da instituição – defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (artigo 127, Constituição Federal); para a melhoria dos serviços prestados pelo MPDFT; e para o exercício da cidadania, que se expressa na participação ativa na vida em comunidade, importando-se com o que acontece a sua volta e que impacta na vida de todos.

E, quando dirigimos nosso olhar para o futuro, sentimo-nos desafiados a melhorar cada vez mais essa instância de participação e controle social, contribuindo para uma administração pública mais ágil, simples, eficiente, desburocratizada e transparente.

Ficam aqui meus agradecimentos e o convite para que você participe. A Ouvidoria do MPDFT quer ouvir você!

## UM POUCO DA NOSSA HISTÓRIA

A Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios foi idealizada pelo procurador de Justiça Renato Sócrates Gomes Pinto e apresentada no Congresso Interno do MPDFT, em Araxá-MG, no ano de 2002. Em 2004, a Ouvidoria foi oficialmente instituída pela Portaria 1.736-PGJ, tornando-se mais uma forma de comunicação do Ministério Público do DF e Territórios com a sociedade e com o seu público interno.

O começo não foi fácil. O procurador de Justiça Paulo Tavares Lemos aceitou um verdadeiro desafio ao assumir voluntariamente o cargo de primeiro Ouvidor do MPDFT.

Só no primeiro mês de funcionamento, setenta e duas manifestações foram cadastradas pelos canais de atendimento pessoal, telefônico, formulário eletrônico e por cartas.

Esse trabalho foi sendo ampliado gradativamente, com o uso de um sistema eletrônico próprio da Ouvidoria e a instalação das primeiras urnas para coleta de manifestações nas unidades do Ministério Público em Santa Maria e no Gama. Hoje, essas urnas estão presentes em todas as Coordenadorias do MPDFT.

Em fevereiro de 2013, a Ouvidoria começou a atuar na rede social Facebook, atingindo o público que tem preferência pelos meios de comunicação digitais.

Até junho de 2014, foram atendidas mais de quarenta e oito mil manifestações relativas ao Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e outras demandas que dizem respeito a situações ocorridas no Brasil e no exterior.

As mensagens não têm limitação temática, mas são guiadas pelos vetores constitucionais da instituição de “defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (artigo 127, Constituição Federal). Os atendimentos são cadastrados como denúncia, reclamação, sugestão, crítica, pedido de informação e elogio, e são encaminhados para a Promotoria de Justiça com atribuições na matéria, ou para outras Ouvidorias públicas.

Nos atendimentos encaminhados à Ouvidoria, a atuação ocorre em caráter subsidiário e auxiliar ao promotor de Justiça na execução das suas atividades. Acolhemos o manifestante, recebendo a sua demanda e encaminhando-a ao seu principal destinatário – o promotor de Justiça com atribuições para conhecer o caso concreto e atuar nele.

Ao articular-se com outras Ouvidorias públicas, a Ouvidoria do MPDFT amplia o espaço de diálogo do cidadão, permitindo que o gestor público conheça determinada reclamação e utilize o poder de polícia administrativo para evitar que a

situação se perpetue e prejudique outras pessoas.

A Ouvidoria também gerencia o Serviço de Informações ao Cidadão-SIC e os Serviços de Triagem e Encaminhamento do Cidadão. O primeiro foi criado em julho de 2012, pela Lei 12.527/2011, e estabeleceu-se como meio de acesso ativo a informações públicas neste Ministério Público.

Já os Serviços de Triagem foram criados pelo Projeto MP Eficaz – Atendimento ao Cidadão, iniciado em 2011, como parte do planejamento estratégico da Instituição, e com vistas a atingir os objetivos de “aprimorar o relacionamento do MPDFT com a sociedade e fortalecer o exercício da cidadania”. Três deles já estão criados nas Coordenadorias das Promotorias de Justiça de Ceilândia, Samambaia e Paranoá, e os demais serão instalados de forma progressiva nas demais Coordenadorias. Eles estão sob a coordenação direta do Promotor-Coordenador de cada unidade do Ministério Público das cidades do Distrito Federal e, remotamente, contam com o apoio qualitativo da Ouvidoria, através da Central de Controle de Informações para Atendimento ao Cidadão.

A Ouvidoria realiza, mensalmente, encontros dos seus servidores com os promotores de Justiça, chamados “Bate-papo com os promotores de Justiça especializados”, visando a aprimorar os seus atendimentos e os encaminhamentos das manifestações.

E, sabendo que o atendimento ao público é um processo, que não se dá apenas pelos canais de comunicação da Ouvidoria, iniciamos um trabalho para (re)conhecer esses participantes, promovendo diálogos presenciais e por videoconferência com os servidores e colaboradores de outras Coordenações do MPDFT.

A par dessas ações, a Ouvidoria faz divulgação contínua dos serviços disponíveis e dos meios de atendimento, participando de audiências públicas e coletivas promovidas pelos promotores e procuradores de Justiça, seminários, simpósios, projetos institucionais e cursos de vitaliciamento de promotores de justiça e de ambientação de servidores. Por fim, a Ouvidoria divulga no portal do MPDFT relatórios estatísticos de suas atividades anuais.

Assim, esta síntese é uma amostra do trabalho realizado pela Ouvidoria do MPDFT nestes dez anos de funcionamento.

# GALERIA DOS OUVIDORES

2004 a 2006



**Paulo Tavares Lemos**

Portaria nº 2.170/04

2006 a 2008



**Yara Veloso Teixeira**

Portaria nº 1.137/06

2008 a 2012



**Isabel Maria de Figueiredo Falcão Durães**

Portarias nº 1.167/08  
e nº 39/11

2012 a 2016



**Maria Rosynete de Oliveira Lima**

Portarias nº 275/12  
e nº 332/14



**Jose Pimentel Neto**  
(2006-2008)



**Ana Paula Tomás Ferreira**  
(2008-2010)



**Selma Leite do Nascimento**  
(2012-2014)

## SUPLENTES



**Ana Cláudia Magalhães Alves de Melo**  
(2006-2008)



**Cláudio Henrique Portela do Rêgo**  
(2008-2010)



**Rose Meire Cyrillo**  
(2014-2016)



**Isabel Cristina Augusto de Jesus**  
(2011-2012)

# ORGANOGRAMA



## NÚMEROS DOS 10 ANOS

### Manifestações Recebidas

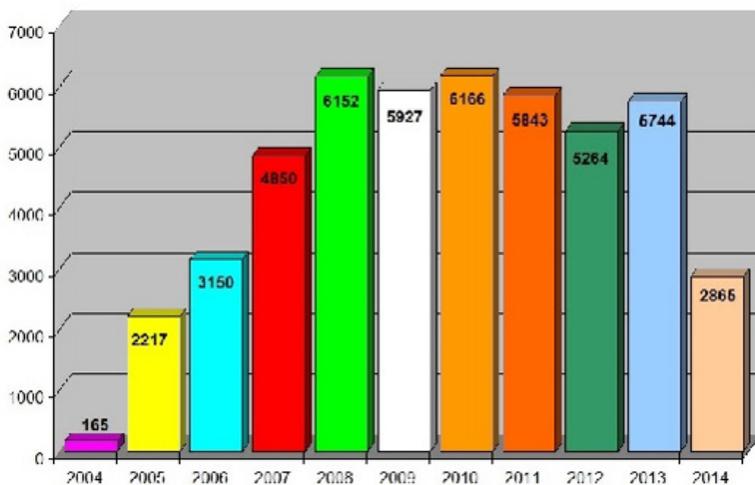


Gráfico 1 – número de manifestações por ano: novembro 2004 a junho 2014  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT

## Classificações

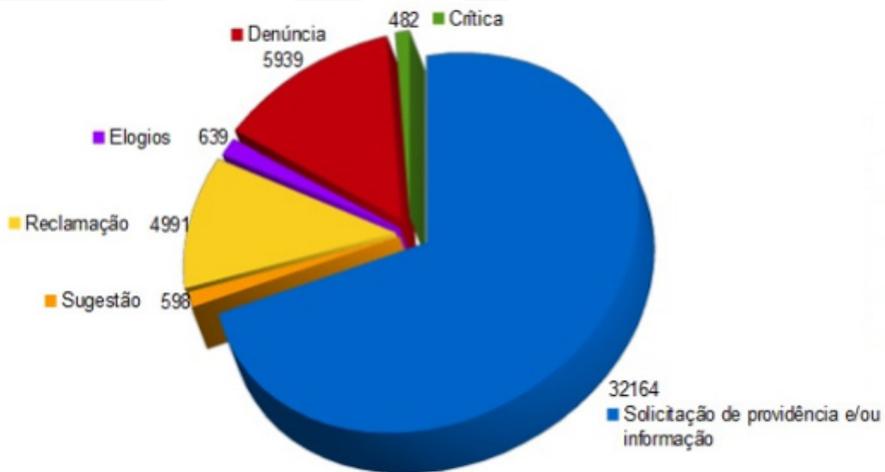
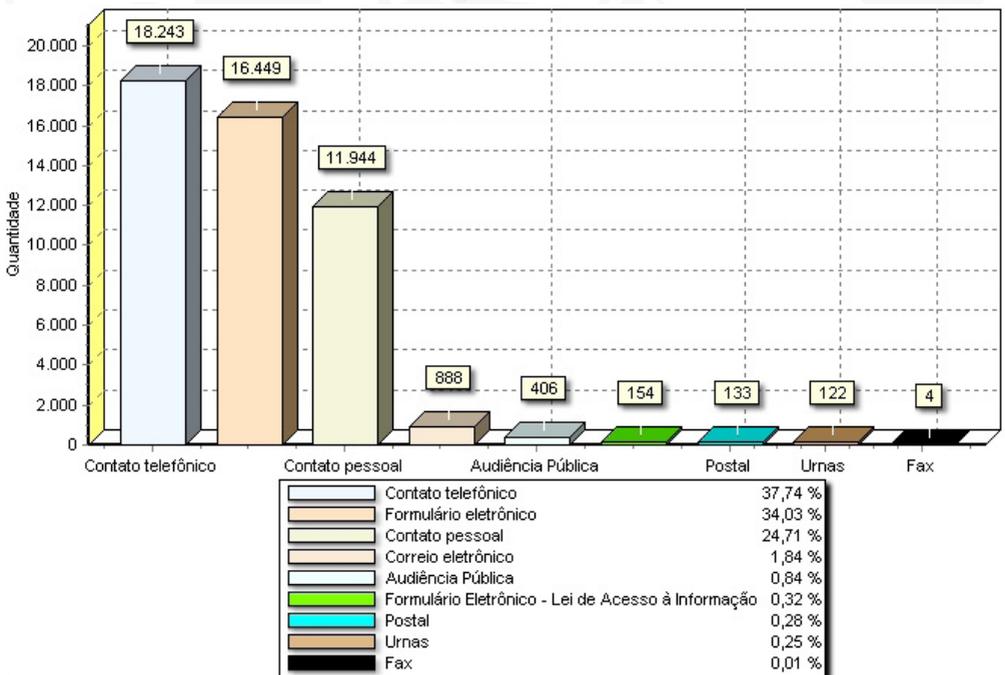


Gráfico 2 - manifestações por tipo: novembro 2004/junho 2014  
 Trotes e enganos foram registrados até agosto/2012  
 Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT

## Meios de recebimento



## Depoimentos da Sociedade

“O solicitante vem elogiar o MPDFT por ter tornado realidade a ouvidoria do MPDFT, tendo em vista a prática da democracia”

Manifestante, 2004

“Venho através desta mensagem agradecer toda a equipe da ouvidoria pelos apoios prestados mediante conhecimentos transmitidos com clareza e objetividade. Tenho muita fé, pois vocês fazem a diferença neste órgão maravilhoso que é o Ministério Público.”

Manifestante, 2005.

“Agradeço a informação, parabênzo pela eficácia, eficiência e a rapidez de atendimento. Informo que sou Ouvidora da Prefeitura do RJ, na Secretaria Municipal de Educação, 2ª Coordenadoria Regional de Educação e fico muito feliz de saber que os meus pares são pró ativo no que tange atendimento de qualidade ao cidadão. Desta forma vamos fazendo cumprir o princípio de urbanidade do nosso país. Parabéns!”

Manifestante, 2006

“Senhores. Agradeço o esclarecimento sobre minhas alternativas para solução do caso. Como leigo que sou nas questões jurídicas, os esclarecimentos que me foram prestados são orientadores daquilo que busco.”

Manifestante, 2007

“Já consegui resolver o meu problema com o GDF, agradeço resposta por e-mail, fiquei satisfeita com a ouvidoria de vocês obrigado pela atenção.”

Manifestante, 2008

“Muitíssimo obrigado não só pela informação, mas também à altura da explicação dada.”

Manifestante, 2009

*“Agradecida pela resposta, não falo só por nós aprovados e sim por toda comunidade que necessita de atendimento digno.”*

*Manifestante, 2010*

*“Agradeço a atenção e aproveito o momento para elogiar o excelente e fundamental trabalho do MPDFT junto à sociedade.”*

*Manifestante, 2011*

*“À Ouvidoria, em primeiro lugar expresso meus agradecimentos e meu reconhecimento ao trabalho desta Ouvidoria, pela atenção à minha reclamação. A Ouvidoria se revela um valioso canal de comunicação e de efetiva atuação que deveria ser mais conhecida e reconhecida não só pelos usuários internos dos serviços do MP mas, principalmente pelos cidadãos e comunidades do DF.”*

*Manifestante, 2012*

*“Informo a essa Ouvidoria que a minha manifestação nº 58352, já foi atendida pelo Hospital Universitário de Brasília – HUB, em 15/05/2013. Obrigada pela intercessão.”*

*Manifestante, 2013*

*“Venho por meio dessa, apenas, agradecer a atenção e as providências tomadas por este Órgão frente a manifestação nº 64019, protocolada por meio desse importante canal de utilidade pública. Sem mais para o momento, meus votos de estima, apreço e consideração.”*

*Manifestante, 2014*

## CANAIS DE ACESSO

- Formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria na internet: [www.mpdft.mp.br/ouvidoriampdft](http://www.mpdft.mp.br/ouvidoriampdft)
- Telefone: 127 ou 0800 644 9500 (gratuitas). Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 9h às 19h.
- Atendimento pessoal: Eixo Monumental, Praça do Buriti, lote 2, sala 138, Sede do MPDFT Brasília-DF. Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 9h às 19h.
- Coleta nas urnas das Promotorias de Justiça das cidades
- Carta dirigida à Ouvidoria do MPDFT: Eixo Monumental, Praça do Buriti, lote 2, sala 138, Sede do MPDFT, Brasília-DF, CEP 70091-900.
- Facebook: [www.facebook.com/ouvidoriampdft](http://www.facebook.com/ouvidoriampdft)



Ministério Público  
do Distrito Federal  
e Territórios

#### Missão da Ouvidoria

Ampliar a comunicação com a sociedade e contribuir para a transparência, eficiência e agilidade dos serviços prestados pelo MPDFT.



**Ouvidoria**  
MPDFT

Disque 127

 [ouvidoriampdft](https://www.facebook.com/ouvidoriampdft)

[www.mpdft.mp.br/ouvidoria](http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria)

Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, Sede do MPDFT  
Brasília-DF, CEP 70.091-900 • Telefone: (61) 3343-9500  
[www.mpdft.mp.br](http://www.mpdft.mp.br) • [facebook.com/mpdftoficial](https://www.facebook.com/mpdftoficial)