OUVIDORIAS PÚBLICAS:
DEMOCRACIA E GESTÃO ESTRATÉGICA

Janaina Negreiros Sieber Padilla

Publicitária, Jornalista, Especialista em Design da Informação (UFPE)

Gerente de Atendimento e Controle da Ouvidoria do MPPE

Servidora do Ministério Público de Pernambuco há 24 anos

OUVIDORIA
MPPE



OUVIDORIA DO MPPE

Criada em março de 2006, a Ouvidoria do MPPE foi instalada em cumprimento à Emenda Constitucional 45 (de 2004), que determinou a criação de ouvidorias no Ministério Público para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público.

Mas o MPPE iniciou sua Ouvidoria já de forma mais abrangente, recebendo também as demandas para possível atuação dos Promotores de Justiça em defesa dos direitos e interesses da sociedade.



OUVIDORIA
MPPE

O que fazemos

A ouvidoria é o canal direto de comunicação entre cidadãos e o MPPE responsável por receber elogios, críticas, sugestões ou reclamações referentes às atividades de membros e servidores da instituição. Também cabe à ouvidoria recepcionar denúncias relativas a fatos nos quais caibam a atuação do Ministério Público, encaminhando às Promotorias de Justiça competentes para tratar a questão.

OUVIDORIA
MPPE

SIC
(Serviço de Informação ao Cidadão)

Também é atribuição da Ouvidoria prestar informações acerca da gestão de pessoal e financeira do MPPE, assim como, referentes às políticas institucionais e sobre a atuação dos Promotores e Procuradores de Justiça.

Como gestora do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), em cumprimento à LAI, a Ouvidoria ainda fornece certidões sobre a atuação extrajudicial do MPPE.

Nossa missão

Nossa missão é dar voz às demandas sociais através de um canal de comunicação fácil, claro e desburocratizado. A Ouvidoria também fomenta a democracia participativa e o controle social, orientando o cidadão sobre o papel e os limites do Ministério Público e apontando ainda os caminhos necessários para a garantia de direitos, mesmo quando não se trata de demandas da competência ministerial.



A Ouvidoria Pública é o mediador entre a organização e a sociedade, sendo ainda instrumento promotor da igualdade de oportunidades e acesso.

OUVIDORIA
MPPE

Proteção funcional e autonomia

Protegida pela independência funcional, a ouvidoria é um órgão auxiliar da Procuradoria Geral de Justiça, mas não se submete hierarquicamente a nenhum órgão superior do MPPE.

Também não cabe à Ouvidoria fiscalizar ou apurar denúncias de faltas funcionais levadas por seus canais de atendimento. Essas são encaminhadas à Corregedoria do MPPE.

Para que o Ouvidor não seja um mero ouvinte e receptor de queixas e reivindicações da sociedade, é necessário que ele participe da cadeia decisória, assuma maiores parcelas de poder e atue no processo de construção de valores.



Nossos canais

No site (por formulário): https://bit.ly/ouvidoriamppe-manifestacao

No site (com assistente virtual): www.mppe.mp.br

Facebook (somente pelo messenger): @mppeouvidoria

Disque MPPE 127 (das 8h às 14h, em dias úteis)

Whatsapp Libras (81) 99316 2600 ou https://bit.ly/ouvidoriamppe-libras (apenas para atendimento em Língua Brasileira de Sinais)



Interface interna e resposta ao cidadão

Como funciona o sistema de tramitação de manifestações

Demandas inconsistentes

Demandas equivocadas

Complementação de informações

Redirecionamento institucional

Educação social e linguagem simples



OUVIDORIA
MPPE

Proteções ao cidadão

Tratamento das manifestações:

identificadas
(vantagem na comunicação e complementação de informação)

sigilosas
(proteção legal, cuidado na exposição nos sistemas internos e LGPD)

anônimas
(necessidade da garantia legal e dificuldades para comunicação e qualificação da demanda)



OUVIDORIA
MPPE

Crescimento

Evolução nos sistemas de tramitação de manifestações

Ingresso nas redes sociais (primeiro MP do país, em 2016)

Autopercepção mais ampliada (comunicação pública, linguagem simples e educação social)

Novo sistema, chatbot e BI (em 2019)

Acessibilidade comunicacional (2022)

Pandemia e aumento de demandas



OUVIDORIA
MPPE

Ouvidoria e pandemia

Visibilidade e importância do órgão

Aumento de demandas

Canais com funcionamento remoto

Sistema com controle de fluxo

Órgão de gestão estratégica na tomada de decisões sobre as políticas institucionais



OUVIDORIA
MPPE

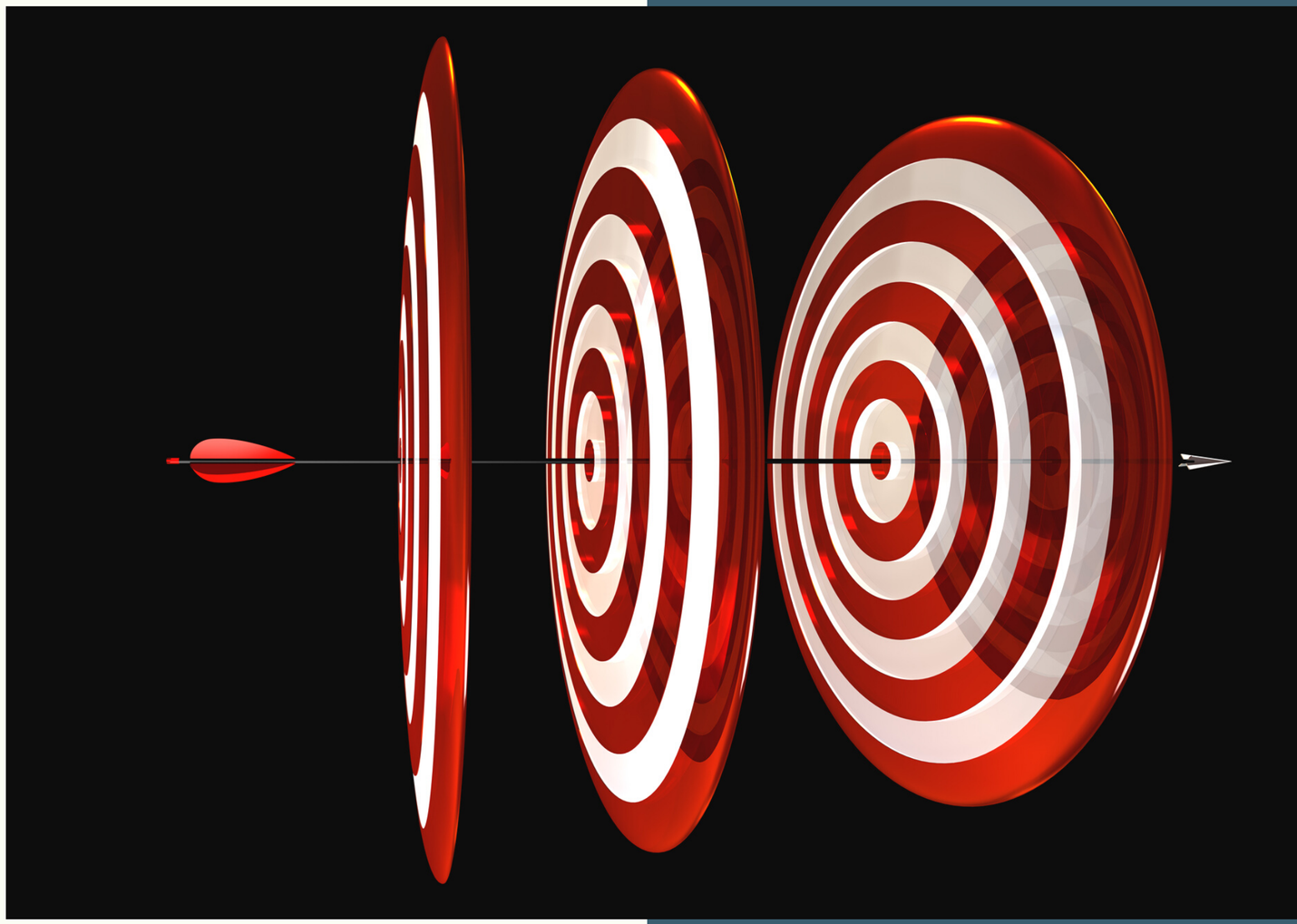
Quase triplicamos

2019: 12.570 manifestações
2020: 31.330 manifestações

crescimento de 150%

2019: 1.331 SICs
2020: 2.607 SICs

crescimento de 95%



OUVIDORIA
MPPE

Gestão estratégica

As ouvidorias vêm se transformando em um instrumento inovador de gestão. Como mecanismo de vínculo entre a administração pública e seus diversos públicos (cidadãos e outras instituições), ela é um lugar de aprendizagem e interatividade constante de dentro pra fora e de fora pra dentro. Esse movimento garante à ouvidoria pública função impulsionadora de mudanças internas direcionadas para a sociedade.

"A função da Ouvidoria será seu efeito na realidade social"

Antonio Semerato Rito Cardoso, 2010

OUVIDORIA
MPPE



Vantagens de dispor de uma Ouvidoria Pública

Desenvolvimento e criação de políticas públicas de maneira mais participativa e orientada às necessidades da comunidade envolvida

(Re)definição das estratégias de comunicação da organização

Melhora da imagem institucional perante público externo e outras instituições públicas



OUVIDORIA
MPPE

Vantagens de dispor de uma Ouvidoria Pública

Consciência da atuação operacional e comportamental de funcionários públicos

Conhecimento do nível de aceitação da comunidade com as políticas praticadas

Proposição de medidas para aperfeiçoar trabalhos administrativos



OUVIDORIA
MPPE

Vantagens de dispor de uma Ouvidoria Pública

Atendimento de necessidades de grupos específicos da população

Melhor compreensão por parte da sociedade dos processos da administração pública, com as limitações e restrições impostas por leis e regulamentos

Autotutela para evitar a judicialização

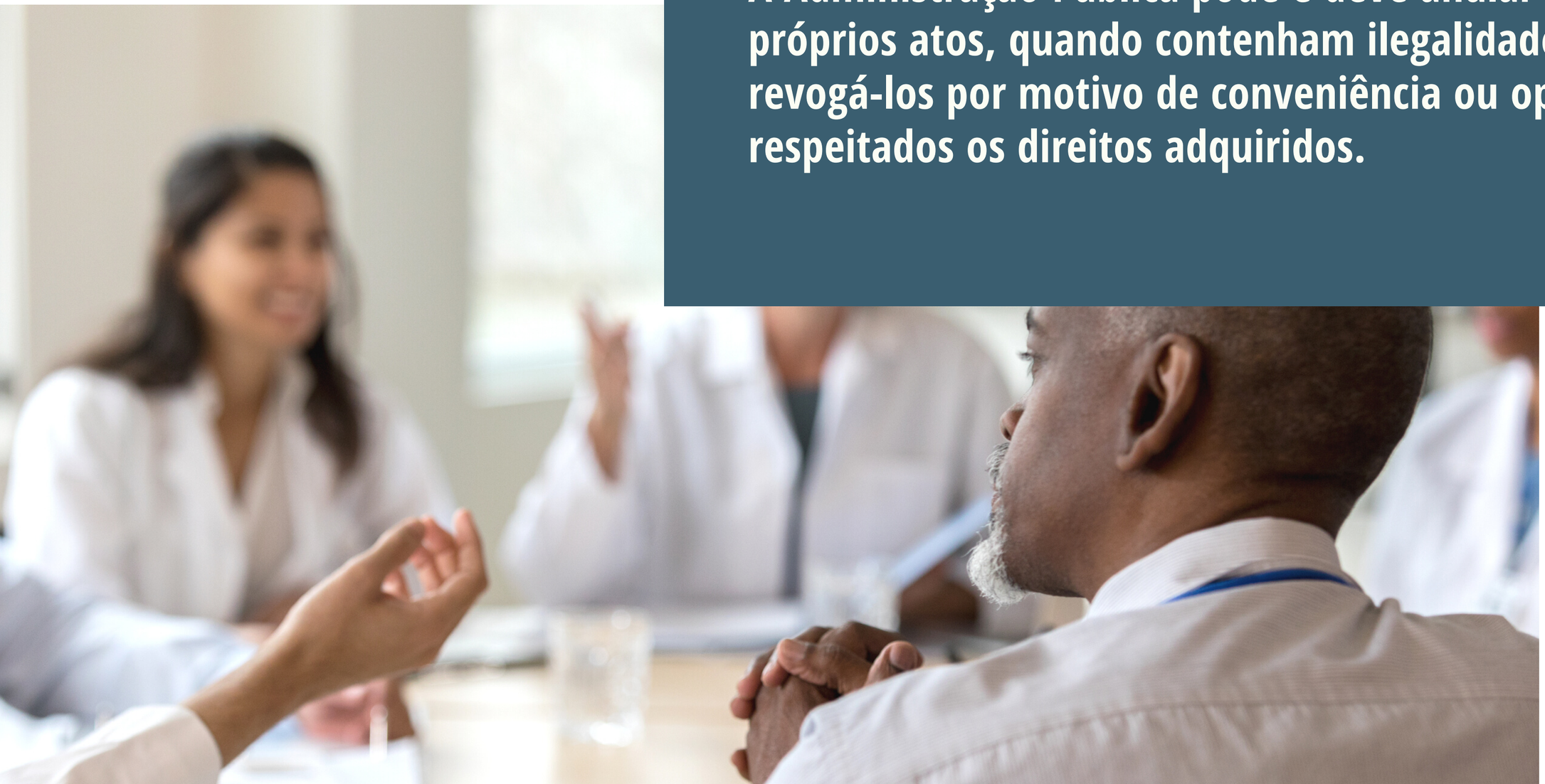


OUVIDORIA
MPPE

AUTOTUTELA

A Administração Pública pode e deve anular seus próprios atos, quando contenham ilegalidades e ainda revogá-los por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.

OUVIDORIA
MPPE





MPPE é o fiscal da lei

A instituição trabalha para que as instituições públicas e privadas cumpram as leis e os direitos e interesses da sociedade sejam garantidos, para tanto atua no âmbito criminal, cível e na defesa da cidadania.

OUVIDORIA
MPPE



O cidadão, no seu relacionamento com a estrutura pública, tem o direito de obter informação consistente, rápida e adaptada às suas necessidades.

Ele precisa ser atendido, orientado, ter possibilidade de falar e saber que prestam atenção no que diz.

OUVIDORIA
MPPE