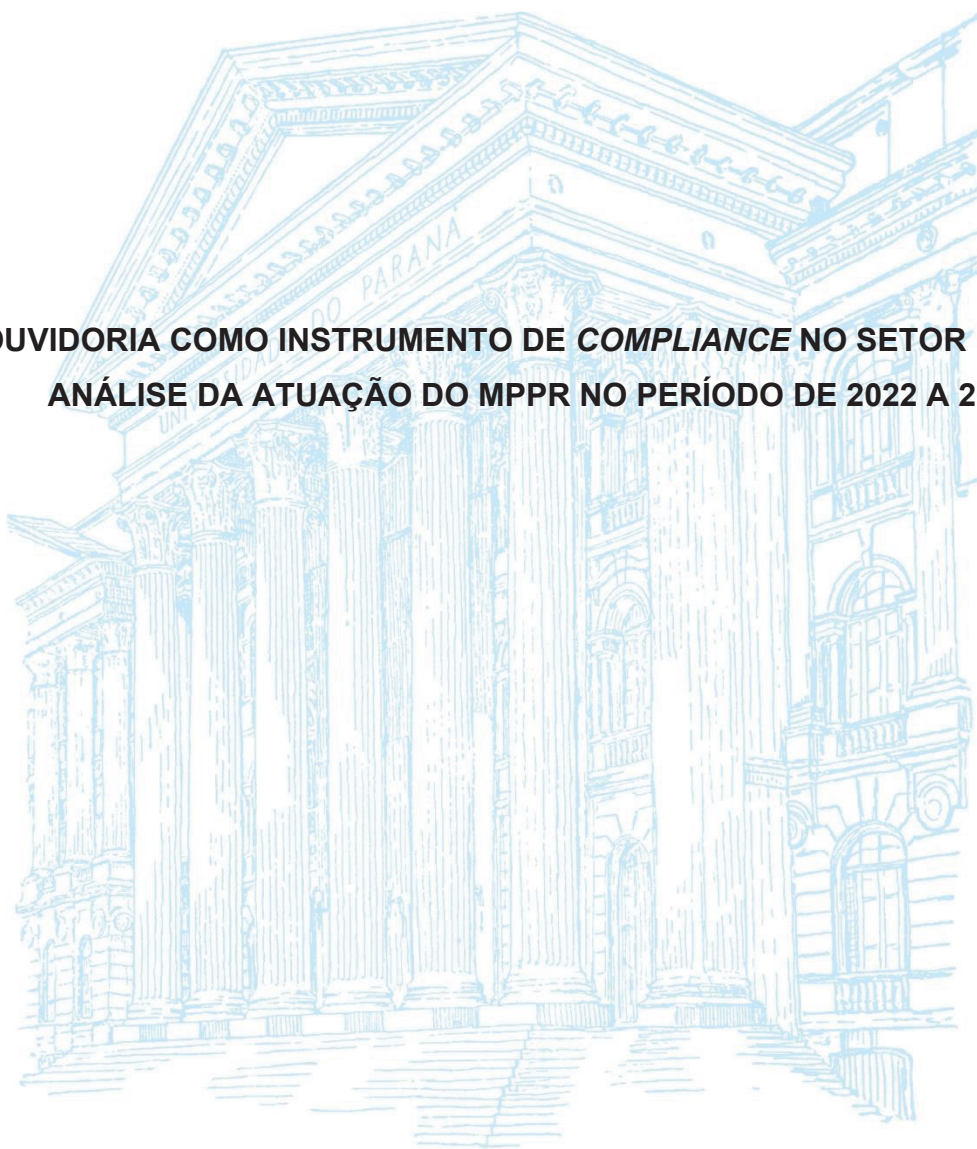


UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

GIOVANNI TWERZNIK GUIMARÃES

**A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE *COMPLIANCE* NO SETOR PÚBLICO:
ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO MPPR NO PERÍODO DE 2022 A 2023**



CURITIBA

2024

GIOVANNI TWERZNIK GUIMARÃES

**A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE *COMPLIANCE* NO SETOR PÚBLICO:
ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO MPPR NO PERÍODO DE 2022 A 2023**

Relatório Técnico-Científico apresentado ao curso de Especialização MBA em Governança Corporativa e *Compliance*, Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Governança Corporativa e *Compliance*.

Orientador: Prof. Dr. Vagner Alves Arantes

CURITIBA

2024

AGRADECIMENTOS

Aos professores, familiares e amigos, pela paciência, pelo conhecimento compartilhado e por terem sido inspiração e guia durante todo o percurso acadêmico.

RESUMO

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental na promoção da transparência, do controle social e da governança pública, atuando como elo entre o cidadão e as instituições. Este estudo analisa a atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR) no período de 2022 a 2023, destacando seu papel estratégico como instrumento de *compliance* e governança pública. Fundamentado em uma abordagem quantitativa e descritiva, o trabalho examina relatórios estatísticos e analíticos, com foco no volume de manifestações registradas, principais temas abordados, canais de comunicação utilizados e indicadores de eficiência, como a taxa de resolução. Os resultados demonstram um crescimento expressivo nas manifestações, a predominância dos meios digitais como canais de registro e a relevância de temas como “crimes” e improbidade administrativa. Contudo, desafios persistem, como o elevado número de demandas fora da competência do MPPR, evidenciando a necessidade de campanhas educativas e integração tecnológica. Conclui-se que a Ouvidoria do MPPR fortalece sua posição como instrumento de *compliance*, promovendo uma administração pública mais eficiente, transparente e alinhada às demandas sociais, com oportunidades de aprimoramento.

Palavras-chave: Ouvidorias Públicas; *Compliance*; Governança Pública; Transparência; Ministério Público;

ABSTRACT

Public ombudsman offices play a crucial role in fostering transparency, social accountability, and public governance, acting as a vital link between citizens and institutions. This study examines the performance of the Ombudsman of the Public Prosecutor's Office of the State of Paraná (MPPR) during the 2022–2023 period, emphasizing its strategic function as a compliance and public governance instrument. Utilizing a quantitative and descriptive approach, the research analyzes statistical and analytical reports, focusing on the volume of recorded complaints, predominant themes, communication channels employed, and efficiency metrics such as resolution rates. The findings reveal a substantial increase in recorded complaints, the predominance of digital platforms as the primary registration channels, and the prominence of issues such as criminal activities and administrative misconduct. Nevertheless, challenges persist, including the significant volume of demands falling outside the MPPR's jurisdiction, highlighting the need for educational initiatives and technological integration. The study concludes that the MPPR Ombudsman enhances its role as a compliance mechanism, contributing to a more efficient, transparent, and socially attuned public administration while identifying areas for further improvement.

Keywords: Public Ombudsman; *Compliance*; Public Governance; Transparency; Public Prosecutor's.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA.....	1
1.2 OBJETIVO GERAL DO ESTUDO	3
1.3 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO.....	3
1.4 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE O TEMA	4
2 METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS	8
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
REFERÊNCIAS.....	16

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

As ouvidorias têm sua origem em modelos internacionais, especialmente com o *ombudsman*, criado na Suécia em 1809. Esse modelo foi concebido como um mecanismo de controle independente voltado para assegurar a legalidade administrativa e proteger os direitos dos cidadãos (Bezerra, 2010). O surgimento do *ombudsman* instituiu a prática do controle social e da transparência, tornando-se referência mundial sobre como uma instituição pública deve se posicionar diante das demandas sociais, unindo imparcialidade e eficiência. Com o tempo, essa figura consolidou-se como um modelo para diversas adaptações ao redor do mundo, como o *Defensor del Pueblo* em países de língua espanhola, o *Médiateur* na França e o Provedor de Justiça em Portugal (Bezerra, 2010).

No Brasil, as ouvidorias públicas ganharam força após a redemocratização, em um movimento voltado à ampliação da participação popular e do controle social. A primeira experiência ocorreu em Curitiba, em 1986, como resposta à necessidade de criar canais diretos entre o Estado e a sociedade. A consolidação dessas estruturas veio com a Emenda Constitucional nº 45/2004, que acrescentou o artigo 130-A à Constituição Federal, tornando obrigatória a criação de ouvidorias no âmbito do Ministério Público. Essa inclusão reflete os princípios fundamentais do artigo 37 da Constituição, que orientam a administração pública pela legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

As ouvidorias, ao promoverem transparência e acessibilidade, exemplificam o princípio da publicidade, enquanto a eficiência exige respostas ágeis e resultados concretos (Cavalcante, 2014). Além disso, a legalidade e a moralidade garantem que suas ações sejam éticas e em conformidade com a lei, enquanto a impessoalidade assegura igualdade no tratamento das demandas. Assim, a institucionalização das ouvidorias nos Ministérios Públicos estaduais reforça o compromisso da administração pública com esses princípios constitucionais, consolidando-as como espaços autônomos e estratégicos para a promoção da transparência, do controle social e da *accountability* no setor público (Moura; Andrade, 2018).

As ouvidorias públicas no Brasil desempenham hoje um papel multifacetado, indo além da mera recepção de manifestações para se tornarem agentes ativas na

promoção da integridade, da eficiência administrativa e da governança pública (Cardoso; Neto, 2013). Nesse contexto, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR) destaca-se como uma referência. Desde sua criação, em 1993, tem se consolidado como um canal privilegiado de diálogo entre a sociedade e o Ministério Público, exercendo um papel essencial no fortalecimento das políticas públicas e na qualificação dos serviços oferecidos à população, sempre pautada pela transparência e pelo compromisso com a escuta ativa.

Além de suas funções tradicionais, as ouvidorias têm se consolidado como ferramentas indispensáveis no âmbito do *compliance* e da governança pública, desempenhando um papel estratégico na promoção da integridade e na prevenção de riscos. No campo do *compliance* público, que compreende práticas destinadas a garantir a conformidade com normas legais, regulamentares e éticas, as ouvidorias se destacam como aliadas fundamentais. Por meio da escuta ativa e do registro criterioso de manifestações, possibilitam a identificação de padrões que apontem desvios de conduta, casos de corrupção ou falhas administrativas, contribuindo para a implementação de ações preventivas e corretivas que reforçam os alicerces da integridade institucional.

No Ministério Público, as ouvidorias assumem um papel central ao articular ações de *compliance* público e governança, assegurando a aplicação efetiva dos princípios constitucionais de legalidade, eficiência e transparência. Como elo entre a sociedade e a instituição, promovem a *accountability* e reforçam a confiança dos cidadãos na administração pública, posicionando-se como agentes indispensáveis para a modernização e aprimoramento da gestão pública.

Assim, tanto em sua trajetória histórica quanto no cenário atual, as ouvidorias, no Brasil e no mundo, destacam-se como instrumentos essenciais para fortalecer a governança pública, promovendo uma administração ética, transparente e responsiva. O estudo da atuação da Ouvidoria do MPPR, sob a ótica do *compliance* e da governança pública, evidencia como esses canais se tornam estratégicos para enfrentar os desafios contemporâneos relacionados à transparência, integridade e eficiência no setor público.

1.2 OBJETIVO GERAL DO ESTUDO

O objetivo deste estudo é analisar os relatórios analíticos e estatísticos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR), no período de 2022 a 2023. A pesquisa examina aspectos como o volume de manifestações registradas, indicadores de eficiência no tratamento das demandas, os principais temas abordados e os canais de comunicação utilizados para interação com a sociedade. Essa abordagem permite compreender como a Ouvidoria do MPPR contribui para a promoção da transparência, da *accountability* e da confiança pública, além de identificar áreas que demandam melhorias para potencializar seu impacto na administração pública.

1.3 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO

As ouvidorias públicas destacam-se como ferramentas essenciais na governança pública contemporânea, promovendo um elo direto entre a sociedade e o poder público. Por meio dessas instâncias, é possível fortalecer a transparência institucional e ampliar o controle social, respondendo às demandas da população por maior responsabilidade e eficiência na gestão pública. Ao acolher, analisar e encaminhar manifestações que variam de elogios e sugestões a denúncias de irregularidades ou atos de corrupção, as ouvidorias consolidam seu papel como pilares na prevenção de desvios administrativos e na melhoria contínua dos processos institucionais.

No contexto do Ministério Público, a Ouvidoria do MPPR emerge como um caso exemplar pela sua estrutura autônoma e estratégica. Este trabalho ganha relevância prática ao investigar como a Ouvidoria do MPPR desempenhou seu papel nos anos de 2022 e 2023, considerando indicadores de desempenho como o volume de manifestações recebidas e os temas predominantes. Além de funcionar como um canal de diálogo entre a sociedade e o Ministério Público, a Ouvidoria do MPPR atua como um instrumento de transformação, fomentando a transparência, a eficiência e a *accountability* no âmbito institucional.

Desse modo, a partir da análise específica das práticas adotadas pela Ouvidoria do MPPR, este estudo evidencia como sua atuação contribui para o fortalecimento do *compliance* e da governança pública no Paraná. Assim, busca-se

não apenas avaliar o impacto direto da Ouvidoria na gestão pública, mas também destacar sua potencialidade como modelo replicável para outras instituições. Ao promover padrões de integridade e eficiência alinhados às expectativas crescentes da sociedade, a Ouvidoria reafirma sua importância estratégica na construção de uma administração pública mais eficiente.

1.4 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE O TEMA

Os conceitos que sustentam este relatório técnico estão organizados em dois tópicos principais. O primeiro aborda o tratamento de denúncias, destacando a importância das ouvidorias públicas como canais para a recepção, triagem e encaminhamento de manifestações da sociedade. Baseando-se em normativas do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), este tópico evidencia como essas diretrizes promovem transparência e governança no setor público, orientando a implementação e o funcionamento das ouvidorias nas instituições ministeriais.

O segundo explora a relação entre ouvidorias e *compliance* público, com foco na aplicação de legislações-chave, como a Lei Anticorrupção e a Lei de Acesso à Informação. Nesse contexto, as ouvidorias são apresentadas como ferramentas estratégicas para a promoção da integridade e do fortalecimento da governança pública, fomentando uma administração mais ética, transparente e responsável.

Assim, a estrutura teórica conecta a análise normativa às práticas institucionais, essencial para avaliar o impacto das ouvidorias na consolidação da governança pública e na promoção de padrões éticos no setor público.

1.4.1 TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Nesse contexto, as ouvidorias públicas têm um papel essencial na governança ao oferecerem canais acessíveis e confiáveis para que a sociedade apresente manifestações, pois, como visto, essas estruturas não apenas recebem e analisam as demandas, mas também as encaminham de maneira eficiente, fortalecendo o controle social e promovendo a integridade administrativa. No caso das ouvidorias vinculadas ao Ministério Público e regulamentadas pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), sua atuação está alicerçada em normativas que asseguram procedimentos padronizados e transparentes.

Com efeito, as Resoluções nº 153/2016 e 180/2017 do CNMP organizam as manifestações em categorias, como reclamações, críticas, representações, sugestões, elogios e pedidos de informação, padronizando seu tratamento. Enquanto reclamações e críticas geralmente expressam insatisfações com serviços ou condutas de servidores, representações tratam de irregularidades específicas que podem demandar investigações internas. Sugestões e elogios, por outro lado, promovem a interação colaborativa, incentivando melhorias e reconhecendo boas práticas. Já os pedidos de informação, amparados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), garantem ao cidadão o direito de acessar dados públicos, reforçando o compromisso das ouvidorias com a transparência e a prestação de contas.

Neste sentido, para alcançar mais pessoas e facilitar o acesso, as ouvidorias utilizam diversos canais, como plataformas digitais, e-mail, atendimento presencial, telefone e o portal Fala.BR, que integra a Rede Nacional de Ouvidorias. No Ministério Público do Paraná (MPPR), ferramentas como o sistema SIGO centralizam dados e geram relatórios analíticos que ajudam a monitorar e rastrear os processos, garantindo maior eficiência. A integração entre esses canais é crucial para otimizar o atendimento e ampliar o alcance das ouvidorias.

O tratamento das manifestações segue um fluxo estruturado para assegurar agilidade e qualidade. A triagem preliminar verifica se a manifestação contém informações suficientes para análise. Depois, realiza-se uma avaliação mais detalhada, coletando elementos que subsidiem o encaminhamento ao setor competente ou órgão competente. Por fim, a manifestação é tratada ou arquivada conforme a legislação, e o cidadão recebe retorno sobre as providências adotadas. Esse fluxo, no MPPR, é suportado por sistemas como o SEI, que permitem monitorar o fluxo da manifestação.

Assim, ao alinhar-se às diretrizes do CNMP e incorporar práticas modernas de governança, a Ouvidoria do MPPR se consolida como um exemplo prático de instrumento de *compliance* público. Sua atuação vai além de promover a integridade institucional: ela fortalece a confiança da sociedade, aproximando o cidadão da administração pública e contribuindo para a construção de uma gestão mais ética, transparente e eficiente.

1.4.2 OUVIDORIA E *COMPLIANCE* PÚBLICO

Por conseguinte, as ouvidorias públicas desempenham uma função estratégica na consolidação do *compliance* e da governança pública, funcionando como ferramentas essenciais para promover a integridade, a transparência e a prevenção de riscos nas relações entre o Estado e a sociedade (Cyrillo, 2022). Sua atuação vai além da mera recepção de manifestações, consolidando-se como instâncias que fortalecem a confiança nas instituições por meio do controle social, da escuta qualificada e da identificação de padrões que podem indicar irregularidades ou fragilidades administrativas.

No âmbito do Ministério Público, essas estruturas operam sob diretrizes específicas, como as Resoluções nºs 95/2013, 153/2016 e 180/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Tais normativas garantem a autonomia, a imparcialidade e a eficiência das ouvidorias, conferindo-lhes o papel de fortalecer o controle social, promover a transparência e aprimorar a eficiência dos serviços públicos. Atuando de forma autônoma e sem subordinação hierárquica, as ouvidorias cooperam com outras unidades institucionais, assegurando isenção no tratamento das manifestações e alinhando-se aos princípios de ética, legalidade e eficiência.

Assim, essas estruturas consolidam-se como instrumentos de *compliance* público diante da capacidade de prevenir riscos e promover a integridade institucional. Ao sistematizar informações oriundas das manifestações recebidas, elas atuam como canais estratégicos para identificar desvios de conduta, fragilidades nos controles internos e potenciais irregularidades administrativas (Carvalho, 2024). Essa atuação permite a formulação de respostas preventivas e corretivas baseadas em dados concretos, ampliando a segurança institucional e assegurando conformidade com as normativas aplicáveis.

Neste contexto de análise, a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) reforçam ainda mais a função estratégica das ouvidorias. A primeira incentiva a adoção de programas de integridade, integrando mecanismos de denúncia que garantem escuta ativa e eficiente. Já a segunda assegura o direito de acesso às informações públicas, posicionando as ouvidorias como mediadoras fundamentais nesse processo. Juntas, essas normativas fortalecem a transparência e a *accountability*, consolidando as ouvidorias como pilares de uma gestão pública ética e acessível.

Adicionalmente, as ouvidorias também assumem um papel pedagógico e propositivo. Por meio de campanhas educativas, ações de capacitação e relatórios analíticos, elas disseminam boas práticas e orientam cidadãos e agentes públicos sobre seus direitos e deveres. Essas iniciativas fomentam uma cultura organizacional baseada na integridade e na transparência, ao mesmo tempo em que ajudam a prevenir desvios de conduta e a aprimorar os processos internos. Assim, ao mesmo tempo que fortalecem a conformidade institucional, contribuem para aumentar a confiança da sociedade nas instituições públicas.

No contexto do Ministério Público, as ouvidorias têm se destacado como ferramentas indispensáveis para a promoção da governança e da integridade. Ao tratarem manifestações que abrangem desde denúncias de improbidade administrativa e controle externo da atividade policial até demandas fora da competência do órgão, essas estruturas oferecem subsídios valiosos para a formulação de políticas públicas, a adoção de medidas preventivas e a melhoria contínua dos serviços institucionais. No caso da Ouvidoria do Ministério Público do Paraná (MPPR), sua atuação ilustra bem o papel do *compliance* público, com processos padronizados, tratamento eficiente das demandas e impactos positivos na gestão institucional, conforme demonstrado em seus relatórios analíticos e estatísticos.

Portanto, ao combinar princípios de *compliance*, diretrizes legais e funções pedagógicas, as ouvidorias públicas transcendem seu papel administrativo e consolidam-se como agentes estratégicos de governança e integridade. Essa atuação não apenas promove a prevenção de riscos e o fortalecimento da *accountability* (Moura; Andrade, 2018), mas também contribui para a construção de uma administração pública mais ética, eficiente e responsiva às demandas sociais. Assim, posicionam-se como elementos centrais em um sistema de governança moderno e alinhado aos princípios constitucionais.

2 METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Para analisar a atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR) como instrumento de *compliance* e governança pública, este estudo adota uma abordagem quantitativa e descritiva, estruturada na análise documental dos relatórios estatísticos trimestrais e analíticos semestrais referentes aos anos de 2022 e 2023. Os mencionados relatórios fornecem uma base sólida de informações detalhadas, que incluem o volume de manifestações recebidas, os canais de comunicação mais utilizados e os temas mais abordados. A partir dessa análise, busca-se compreender o papel desempenhado pela Ouvidoria como instrumento de *compliance* público, além de identificar avanços e desafios em sua atuação.

Na etapa inicial de pré-análise, os relatórios foram lidos integralmente, com as informações categorizadas de acordo com as variáveis do estudo: volume de manifestações, canais de comunicação e temas tratados. Na segunda etapa, os dados foram sistematizados, o que permitiu identificar padrões, tendências e variações temporais ao longo do período analisado. Por fim, os resultados foram tratados quantitativamente e interpretados à luz de referenciais teóricos e normativos, especialmente das Resoluções nºs 95/2013, 153/2016 e 180/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que regulamentam as ouvidorias públicas no Brasil, bem como conceitos de *compliance* e governança pública aplicados ao setor público.

A Tabela 1 sintetiza dos assuntos recebidos no canal de ouvidoria do Ministério Público entre 2022 e 2023.

TABELA 1 – QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Assunto	2022	2023	Total
Acessibilidade	14	28	42
Administração e Funcionamento do Ministério Público	34	95	129
Atuação de Membros ou Servidores	241	227	468
Concurso Público	142	333	475
Consultas e Dúvidas Jurídicas	763	828	1.591
Consumidor	116	192	308
Controle Externo da Atividade Policial	14	25	39
Crimes	1.044	3.122	4.166
Demandas alheias à competência do Ministério Público	3.054	2.550	5.604
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	12	47	59

Educação	488	660	1.148
Eleitoral	77	13	90
Execução Penal	41	164	205
Idoso	107	187	294
Improbidade Administrativa	1.316	1.978	3.294
Infância e Juventude	232	522	754
Meio Ambiente	257	444	701
Outros	0	0	0
Residência na Comarca e Lotação De Membros	4	0	4
Saúde	608	793	1.401
Serviços Públicos	222	220	442
Sindical e Questões Análogas	0	0	0
Violência Doméstica	47	73	120
Lei de Acesso à Informação	57	69	126
Total	8.890	12.570	21.460

FONTE: Dados da Pesquisa (2024).

Os resultados dispostos na Tabela 1 demonstram a crescente relevância da Ouvidoria do MPPR como canal de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público. Entre 2022 e 2023, há certo aumento no volume de manifestações, passando de aproximadamente 8.890 registros em 2022, para mais de 12.570 em 2023, representando um crescimento de cerca de 41,4%. O incremento reflete o fortalecimento dos canais de comunicação da Ouvidoria, como o sistema SIGO e o portal Fala.BR, além da intensificação de campanhas institucionais que ampliaram a visibilidade e acessibilidade da Ouvidoria para a sociedade. Além disso, os dados apontam uma sazonalidade nas manifestações, com picos registrados nos primeiros e terceiros trimestres de ambos os anos. Em 2023, o segundo semestre concentrou o maior volume de manifestações, totalizando 8.171 registros e correspondendo a 65% do total anual. Essas flutuações podem estar relacionadas a períodos de maior divulgação institucional, alterações normativas ou eventos de grande repercussão social que incentivaram a interação cidadã com os canais da Ouvidoria.

Em continuidade, a análise dos canais de comunicação utilizados para registro das manifestações revelou que em 2022, os meios digitais já se destacavam como os principais canais de interação entre a sociedade e a Ouvidoria do MPPR, pois ferramentas como o e-mail institucional e o sistema SIGO mostraram-se eficientes e acessíveis, permitindo o registro ágil e seguro de demandas, especialmente as de menor complexidade. Os mencionados sistemas oferecem funcionalidades como o acompanhamento do andamento das manifestações,

promovendo transparência e confiança no processo, porém, apesar da predominância dos meios digitais, os atendimentos telefônicos e presenciais desempenharam papéis importantes em 2022, atendendo públicos com acesso limitado à tecnologia e garantindo a universalidade dos serviços prestados.

Em 2023, os meios digitais consolidaram-se como os principais canais de comunicação. No segundo semestre desse ano, cerca de 75,3% dos registros foram realizados por esses meios, com destaque para o e-mail institucional (40,25%) e o sistema SIGO (35,05%). O portal Fala.BR, embora com menor participação em números absolutos, teve presença complementar relevante, ampliando o alcance dos serviços da Ouvidoria. Assim, verifica-se que a modernização tecnológica e as campanhas institucionais que aumentaram a visibilidade dos canais digitais. Ainda assim, os canais tradicionais mantiveram seu papel essencial, especialmente no atendimento de públicos específicos.

Em paralelo, entre os assuntos mais recorrentes, destaca-se o tema "crimes", que liderou as manifestações em ambos os anos, representando 24,8% do total em 2023, o que reflete a confiança da sociedade na Ouvidoria como mediadora de questões relacionadas à segurança pública e conduta de agentes públicos em casos de criminalidade. Por sua vez, a improbidade administrativa foi o segundo tema mais abordado, correspondendo a 15,07% das manifestações em 2023, evidenciando a preocupação com a integridade dos gestores públicos e o impacto das ações de fiscalização do Ministério Público. Além disso, as demandas alheias à competência do MPPR, que totalizaram 5.604 registros nos dois anos, representaram 34,37% do total em 2022 e 20,29% em 2023. Apesar da redução percentual, essa categoria continua significativa, evidenciando a necessidade de fortalecer as campanhas educativas para orientar os cidadãos sobre as atribuições do órgão e o uso adequado dos canais disponíveis.

Por conseguinte, procedeu-se pela análise do tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MPPR. A síntese dos resultados alcançados está contida na Tabela 2.

TABELA 2 – TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Reclamações	2022	2023	Total
Recebidas	219	208	427
Aguardando Resposta	28	4	32
Pendentes	0	2	2
Invalidadas	74	33	107
Encerradas	117	169	286
Sugestões	2022	2023	Total
Recebidas	7	4	11
Aguardando Resposta	0	0	0
Pendentes	0	0	0
Invalidadas	0	0	0
Encerradas	7	4	11
Pedidos De Informações – Lai	2022	2023	Total
Recebidas	57	69	126
Aguardando Resposta	1	2	3
Pendentes	0	0	0
Invalidadas	4	1	5
Encerradas	52	66	118
Críticas	2022	2023	Total
Recebidas	2	4	6
Aguardando Resposta	0	0	0
Pendentes	0	0	0
Invalidadas	1	0	1
Encerradas	1	4	5
Elogios	2022	2023	Total
Recebidas	35	40	75
Aguardando Resposta	0	0	0
Pendentes	0	0	0
Invalidadas	2	0	2
Encerradas	33	40	73
Representações	2022	2023	Total
Recebidas	8.570	12.245	20.815
Aguardando Resposta	13	88	101
Pendentes	2	948	950
Invalidadas	1.985	2.902	4.887
Encerradas	6.570	8.352	14.922

FONTE: Dados da Pesquisa (2024).

Em relação à eficiência no tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, observa-se que a categoria Reclamações apresentou avanços, com a taxa de resolução, calculada com base no percentual de demandas resolvidas em relação ao total recebido, aumentando de 53,42% em 2022 para 81,25% em 2023, refletindo esforços para melhorar o atendimento às demandas cidadãos.

De forma complementar, a Tabela 3 apresenta as taxas de resoluções das manifestações recebidas pela ouvidoria do MPPR, no período de 2022 a 2023.

TABELA 3 – TAXA DE RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Categoria	2022	2023	Total
	(%)	(%)	(%)
Reclamações	53,42	81,25	66,97
Sugestões	100,00	100,00	100,00
Pedidos de Informações – LAI	91,23	95,65	93,65
Críticas	50,00	100,00	83,33
Elogios	94,29	100,00	97,33
Representações	76,65	68,22	71,67

FONTE: Dados da Pesquisa (2024).

Para o item representações, que compõem a maior parte das manifestações, as taxas de resolução foram de 76,65% em 2022 e 68,22% em 2023, indicando desafios relacionados ao alto volume e à complexidade dessas demandas. Esses índices demonstram o comprometimento da Ouvidoria em atender de forma eficiente, especialmente nas manifestações de menor complexidade, como Sugestões e Pedidos de Informação. As demandas mais complexas, no entanto, continuam a exigir maior alocação de recursos e tempo, destacando a necessidade de capacitação contínua e ampliação das equipes.

Assim, a análise dos relatórios estatísticos e analíticos evidencia a necessidade de aprimorar a triagem inicial das manifestações e fortalecer a comunicação institucional. Reduzir o volume de demandas fora da competência do MPPR é um passo fundamental para otimizar os recursos disponíveis e focar no atendimento das questões prioritárias. Para tanto, campanhas educativas e o uso estratégico de ferramentas digitais, como redes sociais e aplicativos de mensagens, mostram-se indispensáveis para orientar os cidadãos e direcionar corretamente as manifestações aos órgãos competentes. Tais medidas podem tornar a atuação da Ouvidoria mais eficiente e assertiva, reforçando seu papel como intermediária entre a sociedade e o Ministério Público.

Além disso, ressalta-se a relevância da modernização tecnológica e da integração dos sistemas empregados pela Ouvidoria do MPPR, onde ferramentas como o sistema SIGO e o portal Fala.BR, já essenciais, podem alcançar novos níveis de eficiência com avanços na interoperabilidade e na adoção de tecnologias, como a

inteligência artificial para triagem automatizada de manifestações, otimizando processos e agilizando respostas. Essas inovações, somadas a investimentos em capacitação contínua e estratégias de comunicação mais eficazes, consolidam a Ouvidoria como um instrumento estratégico de governança e *compliance* no setor público, promovendo uma administração pública mais ética, transparente e eficiente, alinhada aos princípios constitucionais. Nesse contexto, a Ouvidoria do MPPR reafirma sua relevância como um espaço de diálogo direto com a sociedade, contribuindo significativamente para o fortalecimento da confiança pública e para a construção de uma gestão moderna, responsável e plenamente responsiva às demandas sociais.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado evidenciou a atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR) como um instrumento estratégico de *compliance* e governança pública, especialmente no período de 2022 a 2023. Utilizando uma abordagem quantitativa e descritiva, foi possível analisar dados extraídos dos relatórios estatísticos e analíticos, que contemplaram aspectos fundamentais, como o volume de manifestações, os principais temas tratados, os canais de comunicação utilizados e os indicadores de eficiência. Com base nessa análise, verificou-se não apenas avanços importantes, mas também desafios estruturais que precisam ser enfrentados para fortalecer ainda mais a capacidade da Ouvidoria de promover transparência, integridade e eficiência no setor público.

Nesse contexto, destaca-se o crescimento no volume de manifestações registradas, que passou de 8.890 em 2022 para 12.570 em 2023, representando um aumento de aproximadamente 41,4%. Esse crescimento reflete, por um lado, a maior confiança da sociedade nos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, como o sistema SIGO e o portal Fala.BR, e, por outro, a intensificação de campanhas institucionais voltadas à divulgação desses canais. No entanto, o aumento no volume de registros também trouxe à tona um desafio relevante: o alto percentual de demandas fora da competência do MPPR, que somaram mais de 5.600 manifestações nos dois anos, o que reforça a necessidade de aprimorar a triagem inicial e investir em campanhas educativas que orientem a sociedade sobre as atribuições do órgão e o uso correto dos canais disponíveis.

Além disso, a análise evidenciou a predominância dos meios digitais como principais canais de comunicação, responsáveis por cerca de 75,3% dos registros no segundo semestre de 2023, o que demonstra o impacto positivo da modernização tecnológica e da expansão dos canais eletrônicos, como o e-mail institucional e o sistema SIGO. Por outro lado, essa predominância aponta para um desafio adicional: a integração ainda fragmentada entre as plataformas utilizadas. Nesse sentido, a adesão da Ouvidoria do MPPR à Rede de Ouvidorias do Ministério Público surge como uma oportunidade estratégica para unificar processos, fortalecer a interoperabilidade entre sistemas e ampliar a eficiência no atendimento, promovendo uma gestão mais coesa e otimizada.

Quanto aos temas mais recorrentes, os dados reforçam o papel essencial da Ouvidoria como mediadora de questões críticas. Em 2023, o tema “crimes” liderou o número de manifestações, seguido por improbidade administrativa, evidenciando a confiança da sociedade no Ministério Público como fiscal da lei e promotor da ética e da transparência. Ainda assim, as demandas alheias à competência do órgão continuam representando um desafio significativo. Por isso, é recomendável intensificar as ações de comunicação e orientação, com destaque para campanhas educativas voltadas ao esclarecimento das funções do MPPR e ao direcionamento adequado das manifestações.

Diante desse cenário, algumas propostas de melhoria tornam-se essenciais. A integração e modernização dos sistemas tecnológicos, aliadas ao uso de ferramentas inovadoras, como a inteligência artificial para triagem automatizada de manifestações, representam um caminho promissor para otimizar processos, reduzir o tempo de resposta e potencializar a gestão das demandas. Além disso, a ampliação do quadro de pessoal especializado e o fortalecimento das equipes de triagem e análise são fundamentais para lidar com o aumento contínuo de registros e a complexidade de determinadas manifestações.

Por fim, embora o presente estudo tenha proporcionado uma análise abrangente e detalhada, é necessário reconhecer algumas limitações. A dependência exclusiva dos relatórios institucionais restringiu a análise a dados previamente categorizados, limitando a compreensão de percepções subjetivas dos usuários e dos profissionais envolvidos. Para futuras pesquisas, recomenda-se a incorporação de metodologias qualitativas, como entrevistas e questionários, que permitam captar de forma mais profunda as percepções e experiências relacionadas à atuação da Ouvidoria.

Em conclusão, os avanços observados, como o aumento significativo no volume de manifestações processadas e a consolidação dos canais digitais como principais meios de comunicação, evidenciam o compromisso institucional com a transparência, a eficiência e a integridade. Assim, além de cumprir seu papel constitucional, a Ouvidoria reafirma-se como um instrumento estratégico de *compliance* e governança pública, consolidando sua atuação como ponte essencial entre a sociedade e o Ministério Público.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, Helga Maria Saboia. Defensor do Povo: origens do instituto do *Ombudsman* e a malograda experiência brasileira. *Direito, Estado e Sociedade*, n. 36, p. 133-157, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://direitoestadosociedade.jur.puc-rio.br>. Acesso em: 03 dez. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. Resolução nº 153, de 28 de novembro de 2016. Regulamenta o Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado no Ministério Público. Brasília, DF: CNMP, 2016. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas-separador/atos-e-normas-resultados>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. Resolução nº 180, de 24 de janeiro de 2017. Estabelece normas gerais de organização, planejamento e execução da atuação dos ramos do Ministério Público. Brasília, DF: CNMP, 2017. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas-separador/atos-e-normas-resultados>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. Resolução nº 95, de 23 de agosto de 2013. Dispõe sobre a política de segurança institucional do Ministério Público. Brasília, DF: CNMP, 2013. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas-separador/atos-e-normas-resultados>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Artigos 37, §3º e 130-A, §5º. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. História das ouvidorias. *Ouvidorias.gov*. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 05 dez. 2024.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal. Disponível em:

<https://www.gov.br/saude/pt-br/sus/legislacao/lei-no-12-527-de-18-de-novembro-de-2011>. Acesso em: 02 dez. 2024.

BRASIL. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm. Acesso em: 08 dez. 2024.

BRASIL. Manual de Ouvidoria Pública. Controladoria-Geral da União, 2022.

Disponível em:

https://repositorio.cgu.gov.br/xmlui/bitstream/handle/1/29959/manual_de_ouvidoria_publica.pdf. Acesso em: 07 dez. 2024.

BENTO, R. V. O papel da ouvidoria pública como instrumento de gestão na era do Compliance. 2021. Disponível em: <http://52.186.153.119/handle/123456789/3795>. Acesso em: 07 dez. 2024.

CARVALHO, André; ALVIM, Tiago; BERTOCCELLI, Rodrigo; VENTURINI, Otavio. Manual de Compliance. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. ISBN: 978655

CARDOSO, A. S. R.; NETO, F. C. L. Ouvidoria pública e governança democrática. 2013. Disponível em:

https://www.academia.edu/download/37976146/Agenda_Pol_Desafios_Inst.pdf#page=51. Acesso em: 10 dez. 2024.

CAVALCANTE, M. L. S. A. C. Ouvidorias públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social. 2014. Disponível em:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6167575>. Acesso em: 10 dez. 2024.

CYRILLO, R. M. A Ouvidoria Pública como mecanismo de enfrentamento à corrupção e sua interface com o Programa de Integridade. 2022. Disponível em: https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/article/download/506/286. Acesso em: 07 dez. 2024.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ. Relatórios analíticos e estatísticos da Ouvidoria do MPPR (2022–2023). Disponível em:

<https://mppr.mp.br/Ouvidoria/Pagina/Relatorios-de-atividades>. Acesso em: 05 dez. 2024.

MOURA, E. A. C.; ANDRADE, E. S. Controle social, transparência administrativa e ouvidorias públicas. 2018. Disponível em:

https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2018/Revista_Ouvidoria_WEB.pdf#page=178. Acesso em: 07 dez. 2024.