



ouvidoria  
do MPF

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015





RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA  
2015

**Procurador-Geral da República**

Rodrigo Janot Monteiro de Barros

**Vice-Procuradora-Geral da República**

Ela Wiecko Volkmer de Castilho

**Vice-Procurador-Geral Eleitoral**

Nicolao Dino de Castro e Costa Neto

**Ouvidora-Geral do Ministério Público Federal**

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

**Corregedor-Geral do Ministério Público Federal**

Hindemburgo Chateaubriand Filho

**Secretário-Geral**

Lauro Pinto Cardoso Neto

**Secretário-Geral Adjunto**

Flávio Oliveira Barbosa



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2015

BRASÍLIA | DF | 2016

Copyright © 2016 – Ouvidoria do Ministério Público Federal

Permitida a reprodução total ou parcial desta obra desde que sem fins lucrativos e citada a fonte.

Disponível também em: <<http://www.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria>>

Tiragem: 180 exemplares

## **OUVIDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

## **OUVIDOR-GERAL-SUBSTITUTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

**SECRETÁRIO EXECUTIVO:** Mateus Salomão Leal

**EQUIPE:** Andrea Regina Ramos Sales  
Catiana Sandes Pedreira Franco Branco de Souza  
Elizia Assunção Vieira  
Felipe Marques Neves de Sá  
Gaya Dorea Menezes de Oliveira  
Geane Batista de Vasconcelos  
Gustavo Araújo Santos  
Izabela Caiado De Acioli  
Mayara Rodrigues Amaral  
Rita de Cássia Bezerra de Menezes  
Simone Cerqueira Dumont  
Sueid Fernandes Macedo

**PLANEJAMENTO VISUAL, REVISÃO E DIAGRAMAÇÃO:** Secretaria de Comunicação Social (Secom)

**NORMALIZAÇÃO BIBLIOGRÁFICA:** Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

---

### **DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

---

B823r                      Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.  
                                 Relatório de atividades 2015. – Brasília : MPF, 2016.  
                                 60 p. : il.  
                                 1. Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria – relatório. I. Brasil.  
                                 Procuradoria Geral da República. II. Título.

CDD-341.41306

---

# LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Fluxo do processo de trabalho da Ouvidoria	10
FIGURA 2 – Evolução das manifestações recebidas, finalizadas, encaminhadas e em análise	18
FIGURA 3 – Relação das unidades do MPF que mais receberam manifestações da Ouvidoria, via sistema Cidadão	19
FIGURA 4 – Assuntos mais frequentes nas demandas de atribuição de outros órgãos/instituições	21
FIGURA 5 – Evolução mensal das manifestações recebidas, finalizadas, encaminhadas e em análise	22
FIGURA 6 – Quantitativo de manifestações por tipo de demanda	23
FIGURA 7 – Quantitativo de manifestações por meio de recebimento	24
FIGURA 8 – Local dos fatos	24
FIGURA 9 – Quantitativo de pedidos de sigilo conforme tipo de manifestação	25
FIGURA 10 – Evolução anual das manifestações de atribuição da Ouvidoria	26
FIGURA 11 – Quantitativo de manifestações pela natureza da demanda	27
FIGURA 12 – Tempo de finalização das demandas de atribuição	28
FIGURA 13 – Evolução mensal das manifestações de atribuição	28
FIGURA 14 – Assuntos de atribuição mais recorrentes	29
FIGURA 15 – Proporção de manifestações de atribuição por tipo de demanda	40
FIGURA 16 – Meios utilizados na resolução das demandas	43
FIGURA 17 – Setores/órgãos/unidades mais demandados em 2015	44
FIGURA 18 – Evolução das demandas registradas por sexo	44
FIGURA 19 – Região/estado de origem dos demandantes	45
FIGURA 20 – Ocupações mais recorrentes	46
FIGURA 21 – Faixa etária mais recorrente	47



# APRESENTAÇÃO

Ao favorecer e facilitar a interlocução entre a sociedade e a instituição, a Ouvidoria do Ministério Público Federal forma um acervo – composto por reclamações, críticas, denúncias, solicitações de providências/informações, sugestões e elogios –, no qual é possível indicar aos gestores e aos órgãos superiores as oportunidades de melhorias, bem como identificar as boas práticas da instituição.

O presente relatório, baseado nessas demandas recebidas e tratadas em 2015, apresenta uma síntese das ações desenvolvidas pela Ouvidoria e, ao contrário dos anos anteriores, prioriza a análise das demandas próprias de Ouvidoria, a fim de apontar os temas sensíveis que precisam receber o devido tratamento pelas áreas responsáveis.

Apesar de o foco serem as demandas próprias da Ouvidoria, é importante esclarecer brevemente sobre as manifestações que são de atribuição do Ministério Público Federal e as de competências de outros órgãos/instituições, pois a presença delas é um indicativo que merece análise (ver item 3 deste relatório).

O perfil dos demandantes e a situação das atividades que integram o plano de ação da Ouvidoria também são demonstrados com a finalidade de identificar as mudanças no perfil e na gestão da Ouvidoria.

Como novidade, o relatório traz o resultado de uma pesquisa, realizada entre os meses de junho a dezembro, que tem por objetivo aferir o nível de satisfação dos cidadãos com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.

Além de cumprir as determinações do art. 3º, inciso XI, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, este relatório pretende demonstrar à sociedade o resultado das ações empreendidas e, por conseguinte, atender aos requisitos de transparência institucional.



# SUMÁRIO

## LISTA DE FIGURAS

### APRESENTAÇÃO

1 - SOBRE A OUVIDORIA	9
2 - GESTÃO DA OUVIDORIA EM 2015	12
3 - ANÁLISE DAS DEMANDAS	18
3.1 Atribuição da Ouvidoria	25
3.2 Perfil dos demandantes	44
4 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	48
5 - PLANO DE AÇÃO	52
6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	58



# 1 SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público Federal – instituída pela Portaria PGR/MPF nº 519, de agosto de 2012 – tem por finalidade contribuir para garantir transparência, eficácia, economicidade, efetividade, presteza, compromisso público e ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como assegurar a interlocução com a sociedade.

Além da atribuição basilar de uma ouvidoria, que é o encaminhamento das manifestações recebidas aos setores competentes, acompanhando as providências a fim de assegurar uma resposta ao cidadão, o instrumento normativo que criou a Ouvidoria define ainda como de sua atribuição, entre outras:

- ✓ Recomendar a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como a cessação do desrespeito verificado no âmbito do MPF.

- ✓ Representar aos demais órgãos da Administração Superior do MPF para promover as providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas.

- ✓ Representar ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), nas hipóteses de sua competência.

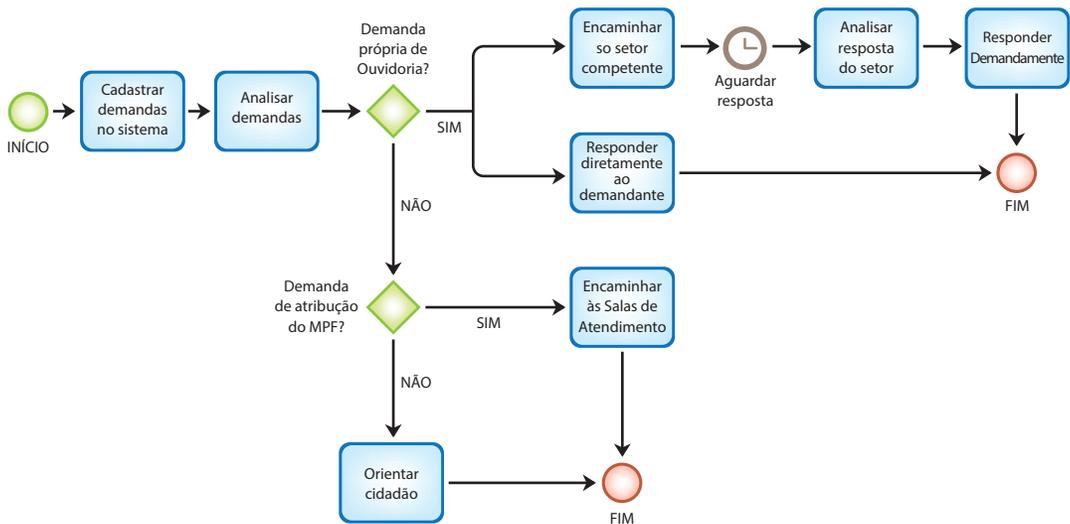
- ✓ Propor aos órgãos de administração do MPF medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Assim, na execução das atribuições da Ouvidoria, o papel do Ouvidor, prioritariamente, é mediar a interlocução e auxiliar na superação dos obstáculos que porventura ocorram, com a garantia, aos cidadãos, bem como aos seus membros e servidores, de que suas reclamações, solicitações, elogios e sugestões referentes ao Ministério Público Federal sejam recebidos e processados nas instâncias competentes, garantido-lhes o direito de receber uma resposta acerca de seu pleito.

No entanto, a depender do caso, o Ouvidor poderá se valer das outras atribuições para as quais a Ouvidoria está investida.

Em linhas gerais, o processo de trabalho da Ouvidoria quanto ao tratamento das demandas recebidas tem sido conforme demonstrado na figura a seguir.

FIGURA 1 – Fluxo do processo de trabalho da Ouvidoria



Como pode ser observado, o processo inicia-se com o registro da demanda no sistema Cidadão. O cadastro é feito pelo demandante – por meio do formulário eletrônico disponível no Portal do MPF –, ou pela Ouvidoria, caso a demanda tenha sido apresentada pessoalmente, por carta ou mensagem eletrônica.

As manifestações são analisadas pelos colaboradores da Ouvidoria e distribuídas de acordo com a natureza da demanda: se de atribuição da Ouvidoria ou não.

As demandas pertinentes à atuação do Ministério Público Federal são encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão para análise de um procurador da República. As

que não são de atribuição do MPF e nem da Ouvidoria são finalizadas após resposta ao demandante, orientando-o sobre o papel do MPF e da Ouvidoria, com a indicação do órgão correto a ser consultado.

Quanto às manifestações típicas de Ouvidoria, não sendo possível responder diretamente, são encaminhadas ao setor competente para providências cabíveis, conhecimento ou para prestar informações.

As requisições da Ouvidoria são feitas fixando-se o prazo razoável de até dez dias úteis para atendimento, prorrogável mediante solicitação justificada.

Cumpra registrar que a Ouvidoria, enquanto canal de interlocução, garante a todos os envolvidos o direito de serem

ouvidos e de receberem uma resposta acerca da demanda apresentada.

## 2 GESTÃO DA OUVIDORIA EM 2015

Além das atividades inerentes à sua missão constitucional e legal, como o recebimento, processamento, análise e resposta das demandas que lhe são apresentadas, a Ouvidoria, em 2015, realizou outras atividades que merecem ser relatadas.

### ✓ **Regulamentação**

O texto final do anteprojeto de lei nacional de regulamentação das Ouvidorias do Ministério Público da União e dos Estados<sup>1</sup> foi apresentado, no dia 30 de novembro, ao procurador-geral da República, Rodrigo Janot, que possui prerrogativa constitucional para encaminhar projeto de lei ao Congresso Nacional.

Além da ouvidora-geral do MPF, subprocuradora-geral da República Julieta Fajardo, a reunião contou com a participação de Antonio Cioffi e Sérgio Machado, presidente e vice-presidente, respectivamente, do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP); e dos ouvidores do Ministério Público do Trabalho e dos Ministérios Públicos do Distrito Federal e dos estados do Acre, Piauí, Rondônia e Pernambuco.

### ✓ **Acessibilidade do sistema de registro de manifestações**

O sistema Cidadão, que registra as demandas recebidas pela Ouvidoria e pelas salas de atendimento do Ministério Público Federal, recebeu o prêmio CNMP 2015 de primeiro colocado da categoria Tecnologia da Informação.

O prêmio é resultado de um projeto coordenado pela Ouvidoria do MPF, pela área de Tecnologia da Informação da Procuradoria da República do Distrito Federal e pela Central de Atendimento ao Cidadão da Procuradoria-Geral da República cujo objetivo é permitir às pessoas com deficiência visual maior acessibilidade ao Portal do Cidadão e ao sistema.

A premiação, que aconteceu no dia 4 de novembro, em Brasília, contou com a presença da ouvidora-geral do MPF, que enfatizou a importância dessa funcionalidade como mais um meio de ampliação da participação da sociedade na instituição.

### ✓ **Sistema de Informações Gerenciais**

A fim de consolidar, visualizar e

---

<sup>1</sup> O anteprojeto de lei foi elaborado por comissão especial do CNOMP formada pelas ouvidorias do Ministério Público Federal, Ministério Público do Trabalho, Ministérios Públicos do Amapá, Espírito Santo e Paraná.

compartilhar a análise dos dados estatísticos da Ouvidoria foi implantada a ferramenta de *Business Intelligence*, QlickView.

Esta permite que as informações constantes dos sistemas de registro de demandas (sistema Cidadão) e de gestão documental (sistema Único) sejam reunidas e disponibilizadas por meio de gráficos interativos e análises descritivas de dados, fazendo relações associativas dos mais variados aspectos.

Assim, é possível, por exemplo, acessar automaticamente o perfil dos usuários que demandam à Ouvidoria, descobrir os tipos de demandas mais frequentes, verificar a produtividade dos colaboradores e o tempo de finalização das demandas.

A partir de sua utilização, tornou-se mais célere o encaminhamento dos relatórios ao CNMP, assim como a análise dos dados dos demais relatórios da Ouvidoria.

O projeto foi desenvolvido pela equipe da Ouvidoria e da Secretaria de Tecnologia e Informação.

#### ✔ **Atualização dos termos de classificação de demandas e mapeamento dos processos**

Considerando que os assuntos definidos pelo Conselho Nacional do Ministério Público não atendem as necessidades da Ouvidoria

na representação temática dos fatos narrados nas manifestações, foram criados termos especificadores para as expressões “Administração e funcionamento do Ministério Público” e “Infração de membros/servidores”.

O manual de classificação foi atualizado e, além de relacionar os novos especificadores e descrever suas aplicações, indica, de acordo com a natureza da demanda, os assuntos que podem ser utilizados.

Além de facilitar a recuperação das manifestações, a adoção dos novos termos possibilitará a identificação, com mais precisão, dos assuntos referentes à administração e ao funcionamento da instituição e que ensejam maior atenção da Ouvidoria.

Em 2015, a Ouvidoria avançou em sua gestão por processos. Foram mapeados e estão na fase de avaliação e revisão, os processos de distribuição, cadastro e tratamento de demandas que não são de atribuição da Ouvidoria. Nesses mapeamentos, foram definidas as atribuições das Coordenadorias de Atendimento e a de Análise e Tratamento.

Para 2016, espera-se analisar, mapear e revisar os processos para o tratamento das manifestações de atribuição da Ouvidoria.

## ✓ Capacitação

Durante o ano de 2015, os servidores da Ouvidoria, a ouvidora-geral e o ouvidor-geral substituto, em processo

contínuo de aperfeiçoamento profissional na área de Ouvidoria, participaram de alguns cursos e eventos:

TABELA 1 – Relação de cursos e eventos

CURSO	PERÍODO	NÚMERO DE SERVIDORES PARTICIPANTES
Curso de QlickView – instrutoria interna	3 a 9/3 24 a 27/8 (Brasília)	5
Gestão e prática em Ouvidoria – Profoco/Ouvidoria-Geral da União	23 a 25/3 (Brasília) 17 a 19/8 (São Luís, MA)	4
Acesso à informação – Profoco/Ouvidoria-Geral da União	22 a 24/6 (Rio de Janeiro)	2
Atendimento ao público – MPDFT/Ouvidoria	4 a 6/8 (Brasília)	1
Práticas de atendimento ao cidadão em Ouvidorias – Profoco/Ouvidoria-Geral da União	23 a 25/11 (Rio de Janeiro)	2
XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – Associação Brasileira de Ouvidores	28/9 a 1/10 (Gramado, RS)	2

### Manifesto em defesa da cidadania contra a extinção da Controladoria-Geral da União

Durante o XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, organizado pela Associação Brasileira de Ouvidores, a Ouvidoria do MPF, representada pelo

ouvidor-geral substituto, subprocurador-geral da República Juliano Villa-Verde, apoiou o manifesto que repudia a extinção da Controladoria-Geral da União e, por conseguinte, da Ouvidoria-Geral da União, conforme noticiado pela imprensa à época da reforma ministerial.

O desmantelamento do órgão representaria um retrocesso na defesa dos direitos do cidadão e no controle dos gastos públicos.

#### ✓ **Parcerias**

Os Acordos de Cooperação Técnica firmados com as ouvidorias do Superior Tribunal de Justiça e do Conselho Federal da OAB foram renovados por mais um ano.

As parceiras têm por objetivo a integração dos sistemas de informática das Ouvidorias, de modo a viabilizar sua interoperabilidade eletrônica para fins de remessa/recebimento de demandas entre as instituições partícipes.

#### ✓ **Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF**

A Ouvidoria é, como membro integrante do Comitê Gestor de Gênero e Raça do Ministério Público Federal<sup>2</sup>, responsável por reunir e informar ao Comitê as ocorrências de casos de discriminação e assédios no âmbito do Ministério Público Federal que chegam ao seu conhecimento, a fim de se criar mecanismos de combate a essas práticas.

Em 2015, a Ouvidoria esteve presente em todas as reuniões do Comitê, participou das oficinas sobre Comunicação inclusiva e Classificação de raça/cor e etnia. Ademais, compareceu à entrega do Selo Pró-Equidade de Gênero e Raça, relativo à participação do Comitê na 5ª Edição do Programa, bem como da primeira oficina da 6ª Edição do Programa organizado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres.

Ressalta-se que, a fim de precisar melhor o perfil dos cidadãos que recorrem à Ouvidoria e detectar possíveis casos de discriminação no âmbito do Ministério Público Federal, o sistema Cidadão agora permite a identificação pela cor/raça, adotando os mesmos critérios de classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

#### ✓ **Cartilha Assédio moral, sexual e discriminação: saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho**

Em trabalho conjunto com o Comitê, a Ouvidoria elaborou a cartilha sobre discriminação e assédios, cujo propósito

---

<sup>2</sup> O Comitê, instituído pela Portaria PGR/MPF nº 108, de 17 de março de 2014, tem por objetivo coordenar e articular as ações do programa Pró-Equidade de Gênero e Raça no âmbito do MPF. Esse programa tem por finalidade valorizar e fortalecer o compromisso institucional com práticas de gestão que assegurem e promovam a igualdade de gênero e raça no trabalho.

não é apenas coibir tais práticas, mas também prevenir e orientar quem se veja nessas situações.

Além de conceituar, a cartilha relaciona as condutas que caracterizam as práticas de assédios e a discriminação, bem como apresenta orientações sobre o quê e como fazer nesses casos.

O lançamento da cartilha será no dia 19 de fevereiro de 2016, quando haverá uma palestra sobre o tema. As cartilhas, com tiragem de 1.300 exemplares, serão distribuídas no âmbito do MPF.

#### ✓ **Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público**

A ouvidora-geral, subprocuradora-geral da República Julieta Fajardo, representou a instituição nas XXIV (Bonito, 9 e 10 de abril), XXV (Rio Branco, 2 e 3 de julho) e XXVI (Curitiba, 18 e 19 de setembro) reuniões do CNOMP. Durante os encontros, foram discutidos temas como: anteprojeto da Lei Orgânica Nacional das Ouvidorias; regimento interno do Conselho; papel das ouvidorias no âmbito do Ministério Público e aperfeiçoamento do encaminhamento das denúncias.

#### ✓ **Visitas a unidades do MPF**

Por ensejo das reuniões do CNOMP, a

ouvidora-geral aproveitou a oportunidade para visitar as procuradorias da República no Acre, no Maranhão e no Paraná.

A ouvidora, que foi recebida pelos procuradores-chefes das respectivas unidades, falou sobre o trabalho da Ouvidoria e ressaltou a importância de uma maior aproximação entre o órgão e as unidades do Ministério Público Federal.

#### ✓ **Ação Nacional – Multiplicando a estratégica: integração e aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público**

Durante o evento, realizado em novembro pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), a Ouvidoria do MPF, em conjunto com as ouvidorias dos demais Ministérios Públicos participantes, aderiu ao acordo de resultados ao Projeto Nacional de Integração e Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público.

O projeto tem por objetivo estreitar a comunicação direta do CNMP com o cidadão por meio da padronização e integração dos procedimentos realizados pelas ouvidorias dos diversos ramos do Ministério Público brasileiro, bem como aprimorar os serviços e as atividades realizadas pelo Ministério Público.

O projeto, consolidado em acordo de resultados, possui cinco eixos: Normatização (revisar a Resolução nº 95/2013 a fim de conferir padronização na atuação das Ouvidorias do Ministério Público); Capacitação (elaborar manual de boas práticas); Comunicação (avaliar e selecionar

instrumentos para intensificar os canais de comunicação); Operacionalização (implementar instrumentos de gestão que possam melhorar a atuação das ouvidorias); e Interoperabilidade (implementar a interoperabilidade entre os sistemas de ouvidorias).

### 3 ANÁLISE DAS DEMANDAS

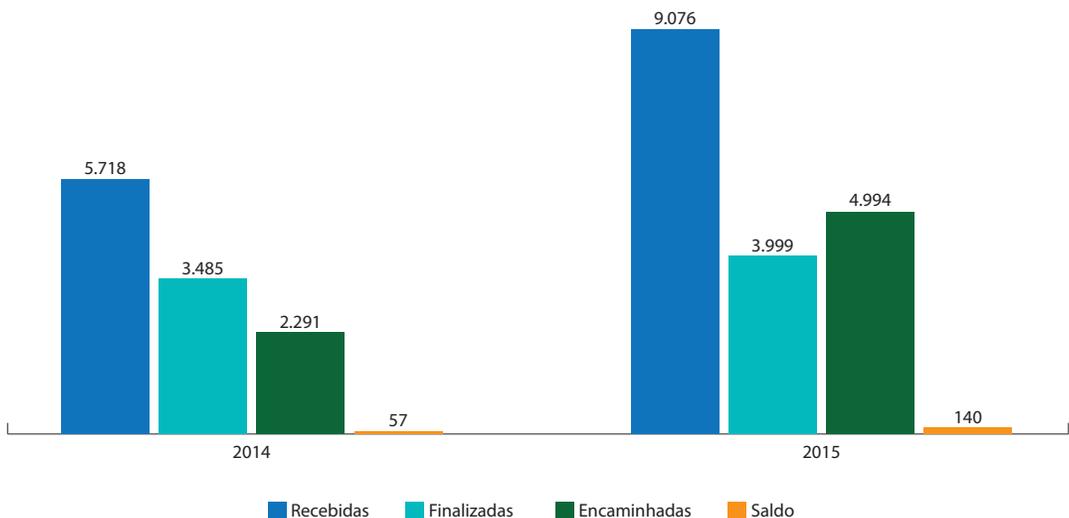
Ao longo de 2015, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu 9.076 manifestações. O total de **3.999** demandas foram finalizadas e **4.994** encaminhadas às unidades do Ministério Público Federal, restaram **140** para análise e finalização em 2016.

Como pode ser observado na figura 2, em relação a 2014, houve um aumento de **59%** no recebimento de manifestações e de **85%** no número de manifestações encaminhadas às salas de atendimento ao cidadão.

Antes de adentrar na análise dessas demandas, cumpre esclarecer que a Ouvidoria não é responsável pelo gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nem é o canal adequado para receber denúncias e reclamações que, em princípio, ensejariam a atuação do Ministério Público Federal.

Por essa razão, essas demandas são encaminhadas às salas de atendimento ao cidadão e não são finalizadas na Ouvidoria.

FIGURA 2 – Evolução anual das manifestações recebidas, finalizadas, encaminhadas e em análise



Fonte: ClickView – BI Ouvidoria.

Em 2015, foram encaminhadas, via sistema, às salas de atendimento ao cidadão do Ministério Público Federal, **4.994** manifestações.

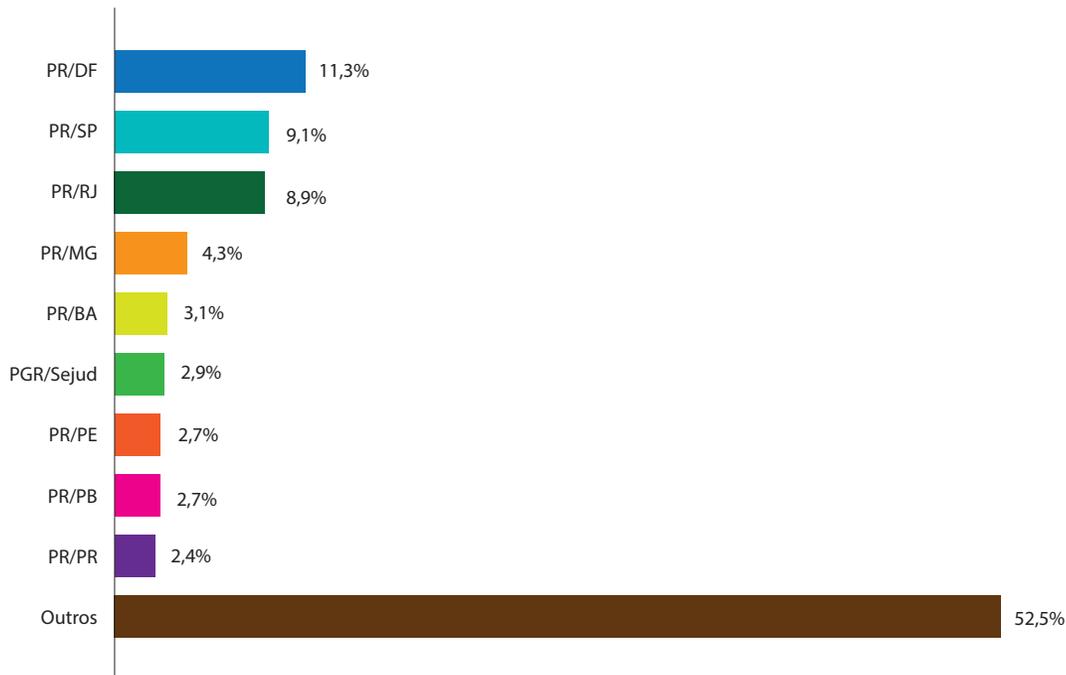
Esse número equivale a **55%** das demandas recebidas no ano (**9.076**) e demonstra o quanto o canal da Ouvidoria vem sendo utilizado de forma equivocada.

De todo modo, ainda que o canal escolhido pelo cidadão não tenha sido o correto, a Ouvidoria, após encaminhar a manifestação, monitora o recebimento da demanda pela unidade destinatária.

Cerca de **49%** dessas demandas foram assumidas no prazo de 1 a 5 dias. Apenas uma demanda levou 163 dias para ser analisada pela Sala de Atendimento ao Cidadão.

Como pode ser observado no gráfico abaixo, a unidade do Ministério Público Federal que mais recebeu as demandas encaminhadas pela Ouvidoria foi a Procuradoria da República no Distrito Federal:

FIGURA 3 – Relação das unidades do MPF que mais receberam demandas da Ouvidoria, via sistema Cidadão



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

O encaminhamento às unidades é realizado de acordo com a jurisdição do fato ou município do cidadão e quando já existe procedimento em curso tratando dos mesmos fatos.

A responsabilidade em atender e responder essas demandas é da Sala de Atendimento da respectiva unidade do Ministério Público Federal e não da Ouvidoria.

As manifestações não encaminhadas via sistema são tratadas e finalizadas na Ouvidoria.

Em 2015, foram finalizadas **3.999** demandas, o que representa **44%** do total de demandas recebidas no período e mais de **97%** do conjunto de demandas analisadas e concluídas pela Ouvidoria no período (**4.082**).

As manifestações finalizadas são categorizadas de acordo com a sua natureza em: demandas de atribuição da Ouvidoria<sup>3</sup>, falta de atribuição (alheias às atribuições da Ouvidoria e do Ministério Público Federal), arquivamento sumário (duplicidade, impossibilidade de compreensão dos fatos narrados, uso de linguagem imprópria e ofensiva) e as de atribuição do Ministério

Público Federal que não foram encaminhadas via sistema.

Algumas manifestações que, em princípio, também ensejariam a atuação do Ministério Público Federal – em razão dos fatos apresentados –, foram encaminhadas via ofício e não pelo Sistema Cidadão.

Em 2015, essas demandas (**382**) chegaram a representar **10%** do total de manifestações finalizadas (**3.999**). O órgão mais demandado foi o gabinete do procurador-geral da República, para o qual foram encaminhadas 147 demandas (**38%**).

Os temas mais recorrentes das manifestações de atribuição do MPF, que tenham sido encaminhadas via sistema ou não, foram:

- ✔ o incêndio na Chapada Diamantina (BA);
- ✔ pedidos de ajuizamento de ações de controle de constitucionalidade;
- ✔ desastre ambiental ocorrido em Mariana (MG);
- ✔ proposta orçamentária do Poder Judiciário da União;
- ✔ problemas com o Fundo de

---

<sup>3</sup> Essas demandas serão analisadas em tópico específico.

Financiamento Estudantil (Fies);

- ✓ afastamento de Eduardo Cunha da presidência da Câmara dos Deputados;

- ✓ descumprimento, pelo governo do estado de Minas Gerais, da decisão do Supremo Tribunal Federal na ADIN 4876/MG;

- ✓ recursos contra decisões de arquivamento ou declínio de competência;

- ✓ condução da operação Lava Jato; e

- ✓ as Dez medidas contra a corrupção.

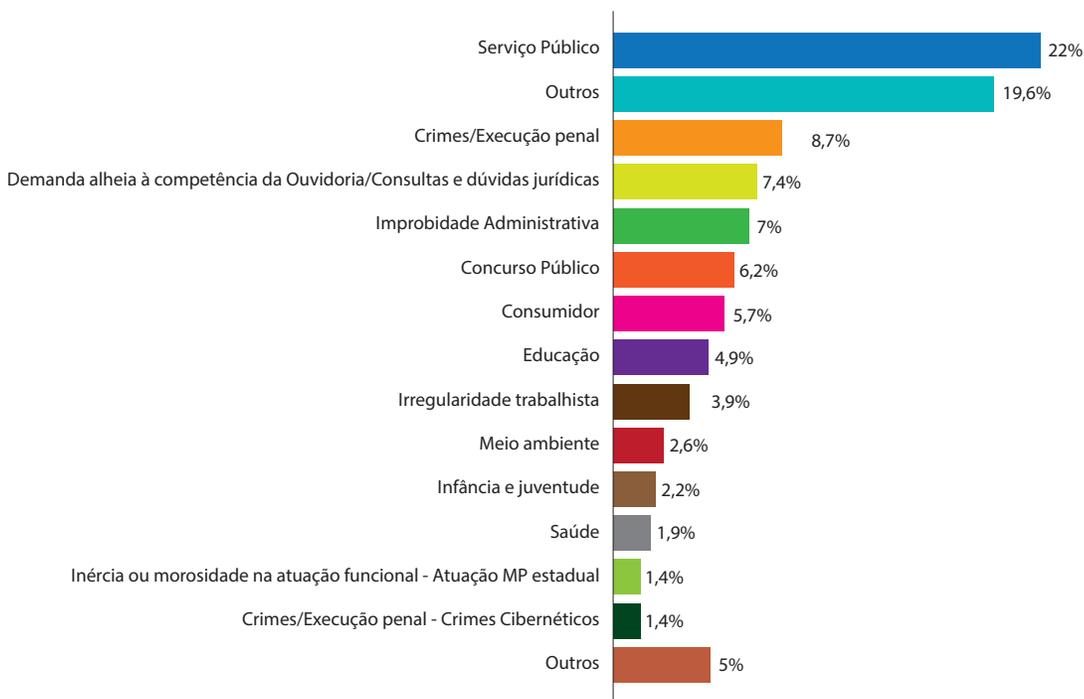
As demandas que não são de atribuição

da Ouvidoria nem do Ministério Público Federal são finalizadas após orientação ao cidadão sobre o órgão competente para apreciar o pleito.

Essas demandas representaram, em 2015, cerca de **38%** das demandas finalizadas.

A maioria dessas manifestações foram concluídas em um dia (**57%**) e o assunto mais recorrente foi Serviço Público, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

FIGURA 4 – Assuntos mais frequentes nas demandas de atribuição de outros órgãos/instituições



Fonte: ClickView – BI Ouvidoria.

As manifestações arquivadas sumariamente representam **11% (442)** do total de demandas tratadas durante o período.

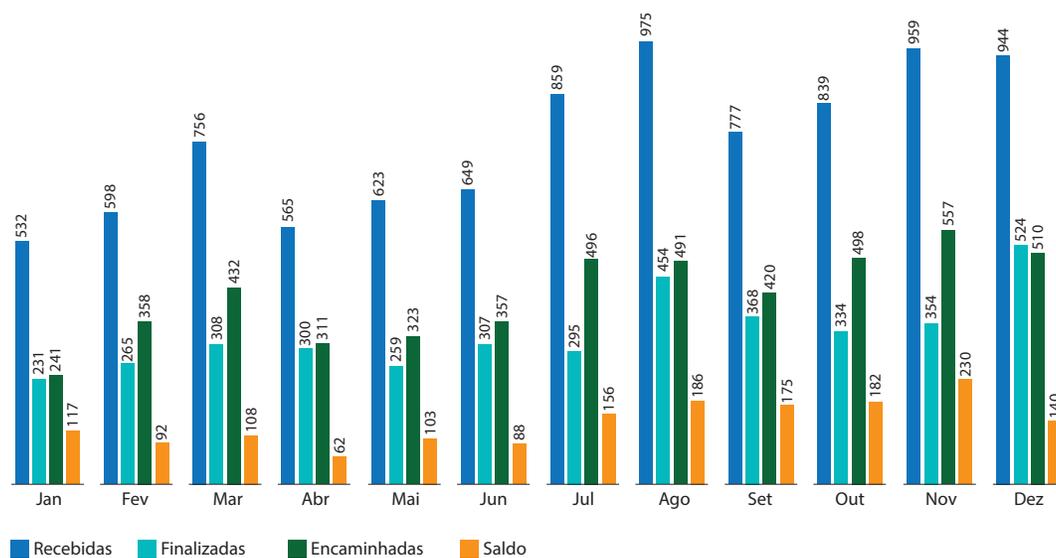
São arquivadas sumariamente as demandas registradas em duplicidade, que apresentam palavras de baixo calão, aquelas cuja narração é confusa, impossibilitando a exata compreensão dos fatos, bem como as que o cidadão insiste em registrar apesar de

não haver meios de resolução da demanda.

Em termos gerais e independentemente da sua natureza, a média de manifestações recebidas foi de **756** ao mês. Constata-se na figura 5 um aumento acima da média a partir do segundo semestre de 2015.

Esse incremento é reflexo da atuação da instituição e da crescente visibilidade nas mídias sociais e nos meios de comunicação.

FIGURA 5 – Evolução mensal das manifestações recebidas, processadas, encaminhadas e em análise

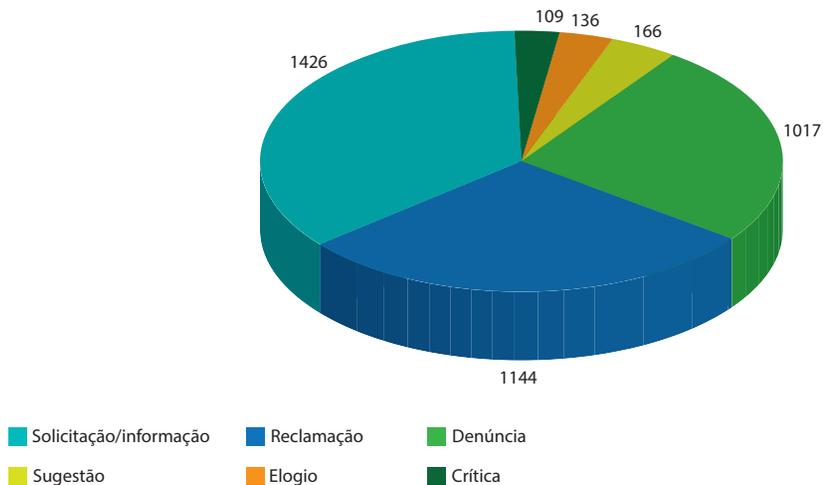


Fonte: ClickView – BI Ouvidoria.

Em 2015, o tipo mais registrado de demanda foi o de Solicitação de Providências/ Informação (**36%**), seguido de Reclamação

(**29%**), Denúncia (**26%**), Sugestão (**4%**), Elogio e Crítica (**3%**), conforme demonstrado na figura 6.

FIGURA 6 – Quantitativo de manifestações por tipo de demanda



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

O formulário eletrônico, disponível na página da Ouvidoria e no Portal do MPF, continua sendo o meio de registro mais utilizado pelos cidadãos, representa **97%** das manifestações cadastradas. O recebimento de demandas por meio do correio eletrônico chegou a **2%** e as demais formas de acesso – presencial e telefônico – a **1%**.

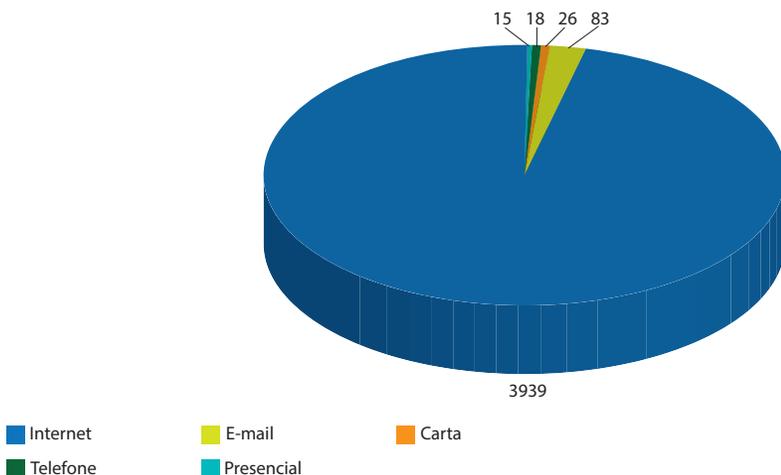
Ressalta-se que, para evitar a falta de padronização na identificação do cidadão e na descrição dos fatos, a Ouvidoria não disponibiliza seu correio eletrônico para o recebimento de demandas.

No entanto, em razão de acordo informal com as Ouvidorias do Ministério Público do

Distrito Federal, Ministério Público de Santa Catarina, Ministério Público de Minas Gerais, Ministério Público de São Paulo, Ministério Público do Paraná, Ministério Público do Rio Grande do Sul e Conselho Nacional do Ministério Público, o e-mail passou a ser utilizado no recebimento de demandas oriundas dessas instituições.

A 4ª etapa de aprimoramento do Sistema Cidadão, a ser concluída em 2016, permitirá que o encaminhamento e o recebimento de demandas de outros órgãos sejam realizados pelo próprio sistema.

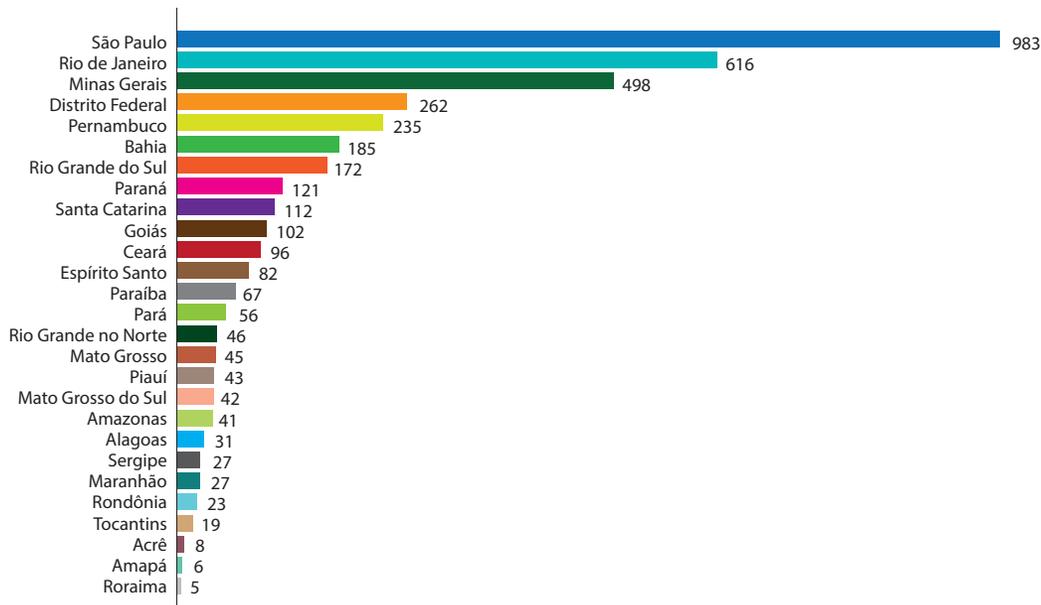
FIGURA 7– Quantitativo de manifestações por meio de recebimento



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

Tal como em 2014, os estados mais citados foram São Paulo (24%), Rio de Janeiro (16%) e Minas Gerais (13%).

FIGURA 8 – Local dos fatos

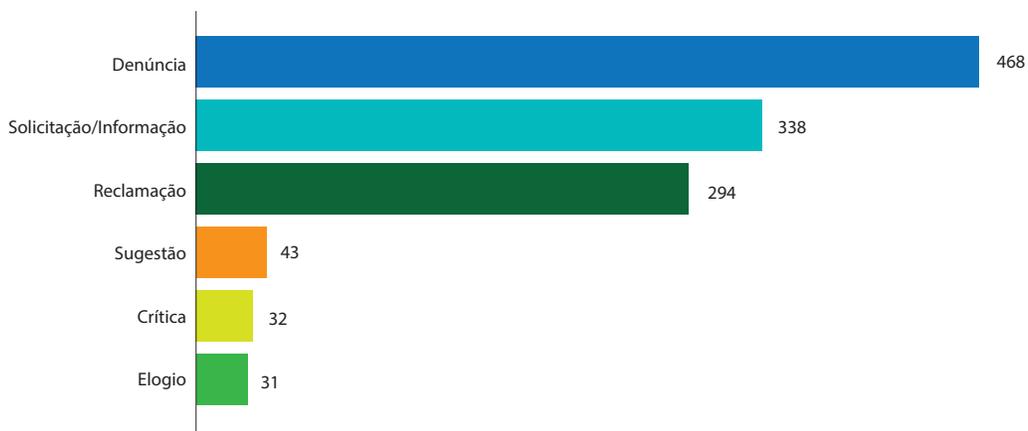


Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

Em cerca de **30% (1.206)** das manifestações finalizadas no período (**3.999**), houve pedido de sigilo de dados pessoais, os quais foram concedidos após análise do caso.

Como era esperado, os pedidos de sigilos foram mais comuns nas Denúncias (**39%**), Solicitação de Providências/ Informação (**28%**) e Reclamação (**24%**), conforme demonstrado no gráfico a seguir.

FIGURA 9 – Quantitativo de pedidos de sigilo conforme tipo de manifestação



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

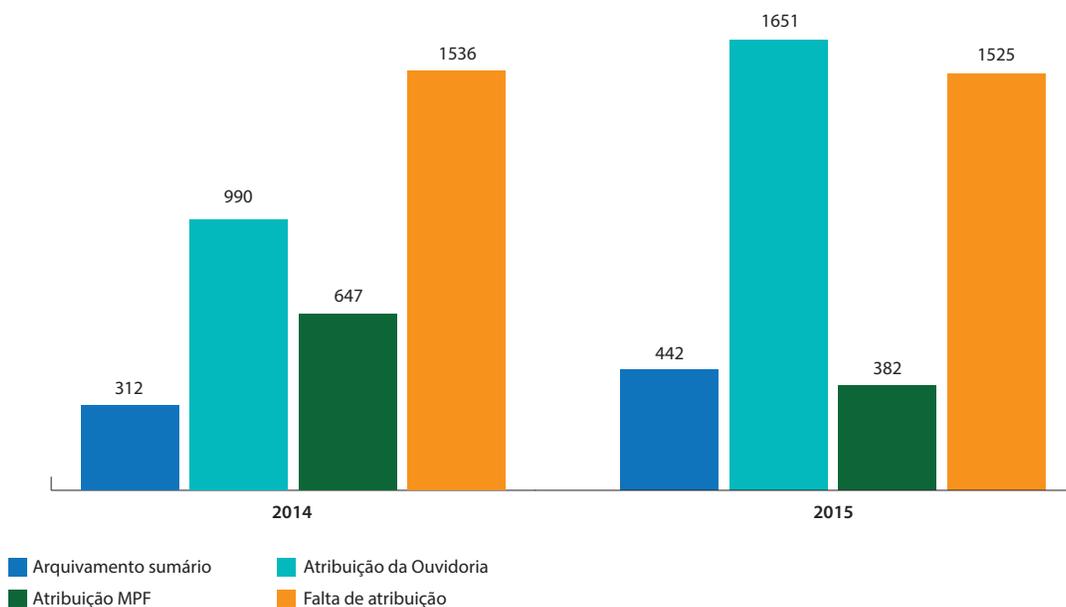
### 3.1 Atribuição da Ouvidoria

Classificam-se como de Atribuição da Ouvidoria as manifestações que relatam fatos acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores no exercício da sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares do Ministério

Público Federal, conforme disposto no art. 3º, I, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012.

Comparando com o ano anterior, observa-se que, em 2015, houve um aumento de **40%** no número de manifestações de atribuição da Ouvidoria.

FIGURA 10 - Evolução anual das manifestações de atribuição da Ouvidoria

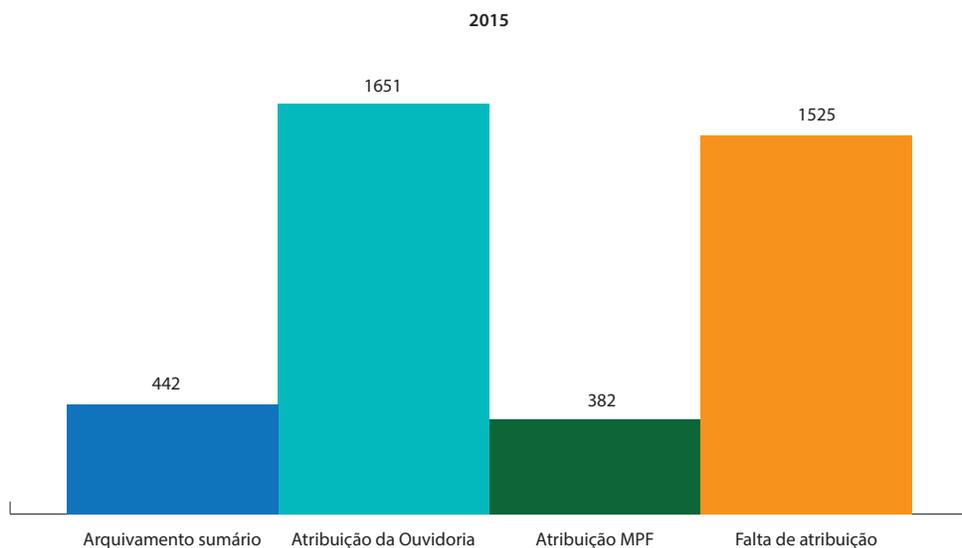


Fonte:ClickView – BI Ouvidoria.

Se cotejadas com as demandas de outras naturezas – atribuição do MPF, falta de atribuição e arquivamento sumário –, recebidas e finalizadas em 2015, as demandas de

atribuição corresponderam a **41%** do total de manifestações tratadas no período, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

FIGURA 11 – Quantitativo de manifestações pela natureza da demanda



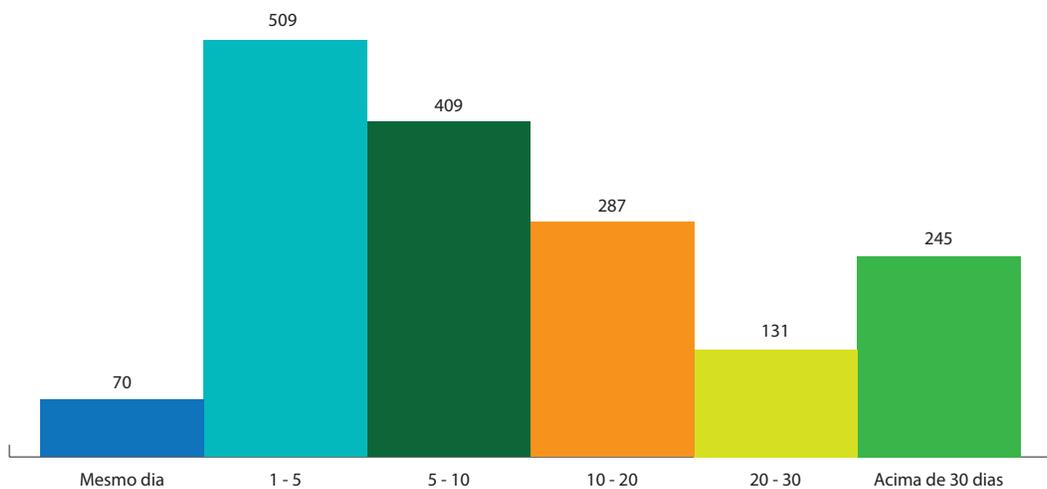
Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

A maioria dessas manifestações foi finalizada em um dia, cerca de **15%** foram concluídas após 30 dias e apenas uma foi concluída 429 dias depois de ter sido registrada na Ouvidoria.

Cumprе ressaltar que essas manifestações exigem, em razão de sua complexidade, tempo maior de tratamento e acompanhamento.

A Ouvidoria aguarda o prazo que a área demandada possui para responder – 10 dias úteis. Caso essa área não cumpra o prazo, a Ouvidoria reitera o pedido ou acolhe a solicitação de prorrogação, mediante justificativas.

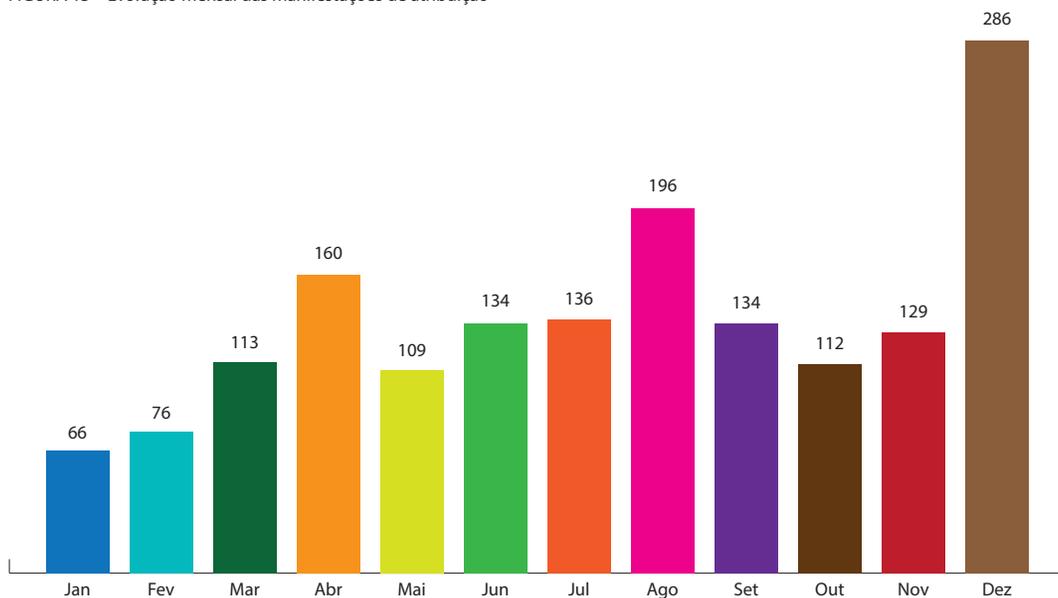
FIGURA 12 – Tempo de finalização das demandas de atribuição



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

A média de demandas de atribuição finalizadas pela Ouvidoria foi de **137** manifestações ao mês.

FIGURA 13 – Evolução mensal das manifestações de atribuição



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

O aumento acima da média nos meses de abril, agosto e dezembro deve-se, respectivamente, às demandas nas quais os cidadãos se manifestaram acerca dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal, em especial, quanto ao acesso e acompanhamento de denúncias por meio do Portal do MPF; ao recebimento de falsos e-mails (*phishing*<sup>4</sup>) com intimação para comparecimento em audiência e; às questões da Lava Jato, precisamente,

às relacionadas ao presidente da Câmara dos Deputados Eduardo Cunha e a suposta falta de imparcialidade na condução das investigações.

De fato, em 2015, os temas mais recorrentes foram Administração e funcionamento, com **31%**, seguido pelos casos de Crimes cibernéticos (*phishing*) (**19%**), bem como Inércia e morosidade na atuação funcional dos membros do MPF<sup>5</sup>, cujos percentuais foram distribuídos de acordo com a categoria.

FIGURA 14 – Assuntos de atribuição mais recorrentes



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

<sup>4</sup>De acordo com a Central de Promoção de Segurança da Microsoft, *phishing* "é um tipo de roubo de identidade online. Ele usa e-mail e sites fraudulentos que são projetados para roubar seus dados ou informações pessoais, como número de cartão de crédito, senhas, dados de conta ou outras informações. Os golpistas podem enviar milhões de mensagens de e-mail fraudulentas com links para sites que parecem confiáveis, como seu banco ou administradora de cartão de crédito, e solicitam que você forneça informações pessoais. Os criminosos podem usar essas informações para diversos tipos de fraude, como roubar o dinheiro de sua conta, abrir novas contas em seu nome ou obter documentos oficiais usando sua identidade." Disponível em: <<http://www.microsoft.com/pt-br/security/resources/phishing-what-is.aspx>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

<sup>5</sup>As irresignações dos cidadãos quanto às promoções de arquivamento e declínio de atribuição também são classificadas na expressão Inércia e morosidade na atuação funcional, embora não representem, propriamente, uma inércia ou morosidade na atuação. Em 2016, esses casos serão reclassificados.

Destaca-se entre os assuntos classificados em Administração e funcionamento do Ministério Público<sup>6</sup>, demandas sobre:

- ✓ dificuldades no acompanhamento e andamento de processos e denúncias;
- ✓ pagamento dos 13% aos servidores do Ministério Público Federal;
- ✓ vagas de garagem para as mães do materninho e gestantes;
- ✓ desconforto térmico no prédio da PGR;
- ✓ solicitação de diagnósticos de salubridade nas bibliotecas do MPF;
- ✓ serviço do Ecotransporte;
- ✓ divulgação do *ranking* da transparência dos municípios brasileiros;
- ✓ coleta de assinaturas do projeto Dez Medidas contra a Corrupção.

Os casos de *phishing* continuam bem expressivos. A solução até então apresentada pela área técnica – nota de alerta nas páginas do Ministério Público Federal de que a instituição não envia intimações por meio eletrônico –, não tem sido suficiente.

Soluções mais efetivas serão estudadas com os órgãos de persecução, sem prejuízos de campanhas mais abrangentes ao cidadão sobre essas ocorrências.

Em razão da operação Lava Jato, o aumento de reclamações, críticas e solicitações de providências quanto à atuação do procurador-geral da República e do Ministério Público Federal foi bem expressivo. Em 2014, esse número não chegou a 4%, ao passo que em 2015 alcançou **16%**.

A título de ilustração, seguem alguns casos de atribuição da Ouvidoria que foram finalizados em 2015. Além de identificar o tipo e apresentar o tratamento dado à demanda foram suprimidos da narrativa os nomes, números de procedimentos e partes dos relatos que poderiam identificar o manifestante, independente de ele ter solicitado ou não o sigilo.

A transcrição é apresentada tal qual foi redigida pelo demandante e, em alguns casos, são apresentados mais de um relato sobre o mesmo assunto.

---

<sup>6</sup> Considerando a abrangência do tema, em 2016, deverão ser utilizados especificadores para representar melhor os fatos descritos nessas manifestações.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Solicitação de providência/informação
<p>DESCRIÇÃO DO FATO</p>	<p><i>Referente ao ranking de transparência.</i></p> <p><i>O MPF publicou esta semana um ranking sobre transparência dos municípios, o qual classificou a cidade de [...] com a nota 9,3, o que a colocaria na 1º posição entre os municípios paulistas. Entretanto, ao verificar, com base na planilha da Enccla disponível no site do MPF, o checklist com as métricas que subsidiaram a nota no portal do município, verifiquei que a cidade não possui os itens listados abaixo, fazendo com que a pontuação da cidade alcance 7,1 e não 9,3, conforme divulgado:</i></p> <p><i>Itens não disponíveis no portal de transparência do município de [...]:</i></p> <p><i>4- As despesas apresentam dados dos últimos 6 meses contendo:</i></p> <p><i>Favorecido</i></p> <p><i>5 - O site apresenta dados nos últimos 6 meses contendo: Resultado dos editais de licitação (vencedor é suficiente)</i></p> <p><i>7 - O site apresenta: Relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes</i></p> <p><i>9 - possibilidade de entrega de um pedido de acesso de forma presencial:</i></p> <p><i>a) Existe indicação precisa no site de funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) físico?</i></p> <p><i>b) Há indicação do órgão</i></p> <p><i>c) Há indicação de endereço</i></p> <p><i>d) Há indicação de telefone</i></p> <p><i>e) Há indicação dos horários de funcionamento</i></p> <p><i>15 - Há divulgação de remuneração individualizada por nome do agente público?</i></p> <p><i>16 - Há divulgação de Diárias e passagens por nome de favorecido e constando, data, destino, cargo e motivo da viagem?</i></p> <p><i>Desta forma, solicito que seja feita a retificação dos dados publicados.</i></p>
<p>COMENTÁRIOS</p>	<p>Essa e outras demandas sobre o tema foram encaminhadas à 5ª Câmara de Coordenação e Revisão, responsável pelo Projeto Ranking Nacional dos Portais de Transparência, o qual esclareceu a metodologia utilizada na avaliação e que todos os pleitos seriam analisados pelas unidades do MPF responsáveis pela avaliação.</p>

## DESCRIÇÃO DO FATO

*Sobre a Manifestação de nº [...], gostaria de saber qual o procedimento já tomado, pois através do número de Manifestação [...] e CPF [...], em que afirma o Sistema, que: "atendimento realizado". Esse atendimento já realizado significa as devidas providências e agilidade da nossa Demanda já exposta, que se encontra no Ministério Público Federal desde outubro de 2012. Será que já foi dado o 'Parecer' ministerial? Aguardamos resultado. Fomos informado por nosso e-mail [...], que a nosso pedido foi encaminhado ao Senhor Doutor, Professor e atualmente, Procurador Regional Eleitoral [...].*

*Fiz a manifestação [...] e na resposta me retornaram para consulta o documento [...], contudo esse documento não corresponde à minha manifestação.*

*Solicito informação sobre status da Manifestação [...] de 30/10/2014 que não aparece no sistema do MPF.*

*EU POSSUO UM PROCESSO EXPEDIENTE No. [...] E DESDE O DIA 28/10/2015, NÃO TENHO POSIÇÃO DE SEU ANDAMENTO. ESTÃO FAZENDO A MAIOR CONFUSÃO NO ACOMPANHAMENTO, COLOCANDO DADOS DE OUTROS PROCESSOS QUE NÃO ME DIZEM RESPEITO. A ULTIMA INFORMÇÃO E DO DIA 06/11/2015 QUE REPORTA-SE A UM PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE IMOVEL NO ESPIRITO SANTO, COMO V.SAS PODEM CONSTATAR.*

*Até o momento não há nenhuma informação sobre o pedido de informação protocolizado sob n. [...], pois de fato a situação continua a mesma.*

*Senhores...*

*Através do "Consultar Andamento" (Ouvidoria) é fácil consultar as manifestações. Basta o número e o cpf...*

*Mas o sistema on-line do MPF (Consulta Judicial e Extrajudicial)né extremamente confuso e caótico...*

*<http://www.transparencia.mpf.mp.br/atuacao-funcional/consulta-judicial-e-extrajudicial>*

*Há várias opções (não informadas)...*

*Por exemplo, eu recebi os seguintes códigos:[...]*

*E é impossível consultá-los...*

*Outro detalhe confuso é a avalanche de e-mails enviados por manifestacao-noreply@pgr.mpf.gov.br*

*No dia 06/03/2015 eu recebi 8 (oito) e-mails a partir desta conta.*

*Poderia ser apenas um...*

COMENTÁRIOS	<p>A Ouvidoria, após consulta no sistema Único, esclarece aos cidadãos quanto ao andamento das manifestações/procedimentos e como ele deve proceder para visualizar o procedimento que não esteja sob sigilo.</p> <p>A dificuldade de o cidadão acompanhar um processo/documento de seu interesse pelo Portal da Transparência já foi detectada desde a disponibilidade da consulta e acompanhamento processual/documental. Esse fato já foi levado, pela Ouvidoria, ao conhecimento das áreas responsáveis, que vem tentando apresentar melhorias ao serviço. Espera-se, para 2016, a implantação do sistema Push, o qual facilitará o acompanhamento das demandas no âmbito do Ministério Público Federal.</p>
-------------	--

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	<b>Reclamação</b>
DESCRIÇÃO DO FATO	<p><i>Manifesto aqui uma reclamação sobre o Ecotransporte da PGR. Com a mudança de horários das vans, além da insatisfação de muitos, outro grande problema é da baixa rotatividade uma vez que na data de hoje, tivemos que esperar mais de meia hora por uma van, porém, nos horários divulgados há a informação de que existem transportes disponíveis da rodoviária para a PGR de cinco em cinco minutos. Desta forma gostaria de saber o real horário de funcionamento das vans.</i></p> <p><i>Comunico que a retirada de alguns horários no ecotransporte tem gerado prejuízo para os servidores que utilizam o serviço. Para os que precisam sair um pouco mais tarde, as 20 por exemplo, a única opção é o horário das 20:25, porém muitos que não conseguem utilizar o transporte das 19:35 (por causa de lotação), utilizam o próximo horário, às 20:25, que geralmente as 20:15 já está lotado, somente sendo possível o próximo horário das 21:15. É inviável que tenham tirado 3 horários quando existe demanda. Em reclamação feita por e-mail ao setor de transporte fui informado que a atitude que ensejou a retirada do ecotransporte do horário das 19:55, 20:00 e 20:05 foi definido pelo DFTRANS.</i></p>
COMENTÁRIOS	<p>A área responsável informou que o intervalo havia sido dimensionado para privilegiar o atendimento dos horários de maior fluxo e que, apesar da determinação da DFTRANS, estava negociando a inclusão de mais dois horários.</p>

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	<b>Reclamação</b>
DESCRIÇÃO DO FATO	<p><i>Boa noite, Tenho recebido alguns e-mails relacionados a vocês do MPF/PF. Acredito que se trate de mensagem falsa, e remeto para um alerta para tentar descobrir quem são estes malfeitores.</i></p> <p><i>Por gentileza, Verifiquem um Virus que esta circulando em nome da MPF e denunciado no blog boatos ou fatos. Estou recebendo na minha caixa de e-mail intimação 7743872 como sendo do MPF, sendo que não respondo num processo nesta instituição. Fiquei sabendo que é um virus. Gostaria que providenciassem o rastreamento desse tipo de invasão, pois é muito desconfortável essa coisa da internet.</i></p>
COMENTÁRIOS	A Ouvidoria informou que o Ministério Público Federal não encaminha e-mails de intimação, sugere que a mensagem seja deletada e que se use o antivírus.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	<b>Solicitação de providência/informação</b>
DESCRIÇÃO DO FATO	<p><i>gostaria de solicitar informações ao ministério público sobre vazamentos de informações da operação Lava Jato à imprensa, ato este cometido por servidores da vara onde o processo está ocorrendo, polícia federal e membros do ministério público. Tive acesso pela internet de documentos internos do processo.</i></p> <p><i>Quero que o ministério público me informe qual é o fundamento jurídico que permite que haja vazamento de informações à imprensa, como tem acontecido semanalmente.</i></p> <p><i>Gostaria que me indicassem a lei, artigo onde garante e dá respaldo a esse servidor, [...], responsável pela operação, a deixar vazarem informações.</i></p> <p><i>Esta é a terceira mensagem com pedido de informações..</i></p>
COMENTÁRIOS	<p>A Ouvidoria recebeu várias manifestações nesse mesmo sentido. O membro responsável informou que, de regra, todas as ações penais são públicas, sujeitas, pois, ao controle social.</p> <p>Os casos acobertados por sigilo legal não são divulgados pelo Ministério Público Federal e eventuais infrações estão sendo apuradas por meio de inquérito policial instaurado para esse fim.</p>

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	<b>Solicitação de providência/informação</b>
DESCRIÇÃO DO FATO	<p><i>TEMA: DESVIO DE FUNÇÃO.</i></p> <p><i>Na [...], um servidor com o cargo de [...] trabalha na [...], subordinada à [...]. Eu sou [...] e também trabalhava lá, mas fui para outro setor. Servidores com cargo de [...] podem ocupar as vagas destinadas à [...]? Ou isso é errado? [...]</i></p>
COMENTÁRIOS	<p>A área informou que não se tratava de desvio de função uma vez que houve concordância de todos os envolvidos; que os cargos eram de nível médio e com idêntica remuneração; que não há impedimento legal e; por fim, que em razão da melhoria do clima organizacional faz-se necessário investir em toda e qualquer forma de adequar os servidores em atividades que possibilitem o melhor aproveitamento de seus conhecimentos e habilidades, com adesão crescente aos ditames da gestão por competências.</p>

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	<b>Denúncia</b>
DESCRIÇÃO DO FATO	<p><i>[...] Em 01 de dezembro de 2014, a empresa Denunciada assumiu contrato de terceirização de serviços de [...] na sede da Procuradoria geral da republica. Ao teor do que dispõe a legislação vigente, manteve alguns empregados que já prestavam serviço como brigadistas no quadro efetivo de prestadores de serviço.</i></p> <p><i>Todavia ao contratar o efetivo que já prestava serviço na sede, foi efetuado contrato de experiência, bem como os contratados deveriam contratar plano de saúde pré-estabelecido pela Denunciada.</i></p> <p><i>No dia estabelecido pela denunciada para assinatura do contrato, o preposto da mesma informou aos [...] que a condição para permanecer no quadro de serviço da empresa deveria aderir ao plano de saúde, e que após 15 dias seriam todos desligados do mesmo, mediante carta de desistência do plano sem qualquer ônus. O que caracteriza uma contratação casada com venda e obrigação de adesão.</i></p> <p><i>No entanto devido ao valor elevado do convenio como plano de saúde, os prestadores de serviço não se sentirão obrigados a adquirir o referido plano, todos mandaram carta para desligamento do plano.</i></p> <p><i>Ao contrario do acordado verbalmente pelo preposto não foi feito o desligamento dos empregados sendo descontado o valor referente ao plano mês a mês, sem a utilização do plano pelos funcionários os mesmo recorreram a gestão do contrato do Órgão que interveio para que fosse feito o desligamento dos funcionários do referido plano de saúde.</i></p> <p><i>Em retaliação a não aquisição do planas e constantes reclamações dos empregados, todos os [...] estão sendo demitidos, de fato está ocorrendo demissão em massa 24 pessoas [...] estão sendo demitidas, todo quadro do efetivo da PGR anexo I, II e III do Órgão o que acarreta um prejuízo e afeta.</i></p> <p><i>De fato esta ocorrendo é um descaso total pela denunciada que não respeita a legislação vigente e manipula e lei.</i></p> <p><i>[...]</i></p>

COMENTÁRIOS	A Ouvidoria encaminhou a demanda à área responsável pela apuração da denúncia, que relatou todas as medidas tomadas, como a instauração de nove procedimentos administrativos.
-------------	--

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	<b>Reclamação</b>
DESCRIÇÃO DO FATO	<p><i>Reclamação recebida por e-mail na Ouvidoria do MPF, segue abaixo a íntegra da reclamação.</i></p> <p><i>Boa noite !</i></p> <p><i>Não consigo me inscrever no processo seletivo para a PGR no site aqui discriminado <a href="http://www.pgr.mpf.mp.br/para-o-cidadao/concursos-1/procurador/ultimo-concurso">http://www.pgr.mpf.mp.br/para-o-cidadao/concursos-1/procurador/ultimo-concurso</a> . Sendo que já tentei em 3 computadores diferentes. Estou encaminhando currículo por meio do email e entrei novamente em contato direto na central.</i></p> <p><i>Agradeço pela ajuda.</i></p>
COMENTÁRIOS	A Ouvidoria entrou em contato com a demandante e explicou que o link se referia ao concurso para procurador da República e que as inscrições para o processo seletivo de estagiário já haviam sido encerradas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Reclamação
DESCRIÇÃO DO FATO	<p><i>Prezados Senhores,</i></p> <p><i>Na data de 15/01/2015 fui até a sede do Ministério Público Federal localizado na cidade de [...] e realizei denúncias contra o [...]. Por meio de um setor denominado Protocolo foi aberto um Procedimento Preparatório (PP) número [...]</i></p> <p><i>No dia 07/08/2015 compareci novamente ao prédio dessa instituição e pedi para verificar os autos. Após verificar todos os procedimentos documentais feito até então, fui informado pelo servidor [...] que o inquérito civil público ainda não havia sido concluído pelos excelentíssimos [...] apesar de transcorridos seis meses e meio.</i></p> <p><i>No dia 28/09/2015 retornei ao local e constatei que nesse intervalo de 50 dias nada foi feito, ou seja não havia nenhuma informação relevante acrescida aos autos desde o dia 07/08. Além disso como antes o inquérito não foi finalizado.</i></p> <p><i>Ao ler os autos os Procuradores não deixam claro quais são as pessoas físicas ou jurídicas que será proposta a ação civil pública. O texto ao tratar dessa questão foi vago e careceu de especificidades.</i></p> <p><i>Portanto eu venho solicitar que haja mais presteza e interesse em finalizar o inquérito a fim de promover a proposição da ação civil pública, pois eu não compreendo qual o elemento restante para executar o procedimento previsto.</i></p> <p><i>Comunico também que apesar das informações prestadas pelos servidores do [...] contidas nos autos ainda nada foi feito para corrigir o problema que persiste. O desperdício de[...] continua, pois falta organização e planejamento e muitos estudantes são obrigados a conviver com a falta dos respectivos materiais didáticos.</i></p> <p><i>Logo solicito aos membros desse Ministério Público mais celeridade a fim de que futuramente tragamos um solução para essa questão. [...]</i></p>
COMENTÁRIOS	<p>Os membros que atuavam no caso justificaram que o lapso temporal foi razoável em virtude da quantidade e complexidade dos demais casos em andamento na unidade, e que ante as diligências realizadas, verificou-se que não havia interesse da União, entidade autárquica ou empresa pública federal na condição de autoras, rés, assistentes ou oponente a justificar a atuação do MPF.</p>

## DESCRIÇÃO DO FATO

*Se o Procurador é mesmo da República, e não dos que a que a Governa, ele deveria também PERSEGUIR, Renan Calheiros; Jader Barbalho; Delcídio Amaral e Silas Rondeau. Apontados Por Fernando Baiano, e METADE do Senado e da Câmara. Se ele for prá SUIÇA, Colher Provas contra Eduardo Cunha, Procure DESSES também. Se não, PODE PARECER, que Rodrigo Janot, não é Procurador da República, mas procurador de um PARTIDO POLÍTICO, não pode? E por fim. A REPÚBLICA NÃO É SUA. É MINHA E DE MAIS 209 MILHÕES DE BRASILEIROS. Que País vocês DEIXARÃO pra seus filhos e NETOS, se COLABORAM para a DESTRUIÇÃO dele. Tenham VERGONHA na cara.*

*P.S. - Não vou Cadastrar em público, pois NÃO CONFIO MAIS NESSA, QUE É MAIS UMA INSTITUIÇÃO CORROMPIDA PELO PT.*

*E que DEUS tenha Piedade de suas Almas, porque EU não tenho.*

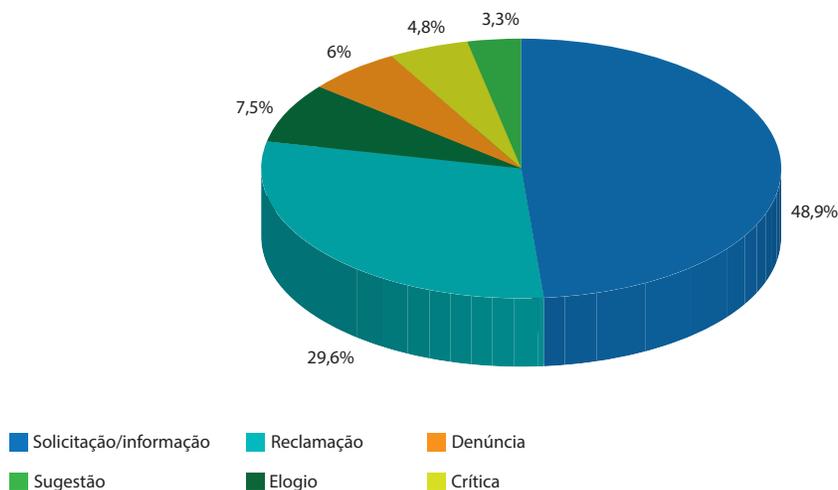
*Com todo respeito que tenho ao poder judiciário desse país, gostaria de entender por que o Ministério Público Federal ainda não se ingressou com um pedido de afastamento do Sr. Deputado Eduardo Cunha, Presidente da Câmara, mesmo com indícios de fraudes, suspeita de sonegação de impostos e atos de corrupção? Esse parlamentar foi mencionado mais de uma vez nas delações premiadas emitidas pelo Juiz Moro e desde o início de outubro foi comprovado a existência de 06 contas em seu nome e de sua família com montante acima de um valor patrimonial sem origem de herança, que possa acumular um deputado trabalhando honestamente, inclusive na CPI da Petrobrás o mesmo informou que não tinha conta no exterior. Eu como cidadã, brasileira, contribuinte tenho a percepção que num país onde o bem comum prevalece esse parlamentar já estaria afastado do poder e sob investigação ampla. O Sr. Eduardo Cunha não ocupa qualquer posição, ele é o presidente da Casa Câmara de Deputados que deve representar toda sociedade, tem poder para levar o país adiante ou quebrar de vez. Declaro que esse parlamentar não me representa em nada e sinto vergonha que o Brasil mantenha isso, mesmo depois de tudo que tem sido declarado. Conforme STF somente o MPF pode ingressar com um pedido de afastamento e ampliação para investigação, punição se comprovado. O que mais precisa ser declarado para a Justiça tomar uma decisão e livrar o país desse oportunismo? Me sinto demais prejudicada porque não é esse caminho que apoio para o meu país, sou totalmente a favor da lei mas existe interesses por parte de alguns partidos e também da imprensa em mantê-lo no poder e eu pergunto onde fica o Brasil nessa situação? O poder de estar no poder não pode prevalecer a ética, justiça, a lei e honestidade. Agradeço se algo for feito em prol do bem comum de toda sociedade, e confirme que para isso é preciso afastar esse parlamentar que está se aproveitando da posição em interesses próprios.*

<p>DESCRIÇÃO DO FATO</p>	<p>Ao MPF Sr. Rodrigo Janot</p> <p><i>Prezado, sou a favor da limpeza geral da corrupção, creio que não exista Partidos Políticos éticos, e sim, políticos éticos dentro de um partido. Sendo assim, em todos os Partidos há políticos corruptos, sem exceção. Porém, fico sem entender, com tantos casos de corrupção que há no PSDB, no Dem, LISTA DE FURNAS, em que o Aécio Neves está totalmente envolvido, gostaria de saber porquê a Justiça brasileira protege estes corruptos? Por que Aécio Neves ainda não está preso? Por que FHC que comprou a reeleição, houve o maior rombo no Brasil com as privatizações ainda não está preso? Por que o Serra sanguessuga, o Alckimin- trensalaõ- metro ainda não estão presos? Caso Banestado, que este mesmo juiz Moro arquivou processo, para livrar todos políticos do PSDB, tantos envolvidos e não vejo ninguém preso.</i></p> <p><i>O Senhor Janot disse que pau que bate em CHICO, também bate em FRANCISCO, e isso NÃO ESTÁ ACONTECENDO.</i></p> <p><i>Não sou filiada a nenhum partido político, quero sim, ver meu Brasil passando a limpo, mas com este tipo de justiça, cega de um olho, que só serve pra prender petista, sinto que nada vai mudar em meu país, ou mete todos na jaula, seja petista, tucano, dem. E principalmente aquele evangélico do Cunha, com esposa e filha, pois a cunhada do Vacari que nem envolvida em corrupção estava, foi presa por engano, e a mulher do Cunha, até agora não vi ser presa, nem a filha.</i></p> <p><i>Essa molecagem idiota do juiz Moro do Paraná é ridícula, quando cita tucanos, ele menciona NÃO VEM AO CASO, como NÃO Dr. Janot, o povo brasileiro está sendo roubado por todos políticos de todos os partidos e vejo uma proteção com bandidos do PSDB e DEM que tá descarado demais, vergonhoso. Um juiz, que ainda por cima, recebe um salário acima do estabelecido da constituição, R\$ 77.000,00. Queria muito um salário assim. E ainda só faz bobeira, sinto NOJO deste juiz parcial, partidário, creio que não cabe na JUSTIÇA, juiz partidário, NÃO CABE. Este juizeco, com seus promotores evangélicos e seus policiais federais, que faziam tiro ao alvo com a cabeça da Dilma, já deram demonstração de que não são IMPARCIAIS, e isso não pode ocorrer dentro do poder judiciário. Eu não tenho INDIGNAÇÃO SELETIVA, e não sou [...] para entender que a justiça ta PARTIDARIZADA.</i></p> <p><i>Que se prendam todos os ratos, seja de que partido for, pois se assim não for, começo a pensar que a JUSTIÇA BRASILEIRA está envolvida com corrupção junto com a turma do PSDB, DEM, estão roubando juntos? Será que é isso que faz a justiça ficar cega? Os tucanos tem promotores, juizes envolvidos em corrupção junto com o PSDB?</i></p> <p><i>VAMOS DR. JANOT, PAU QUE BATE EM CHICO TEM QUE BATER EM FRANCISCO! [...]</i></p>
<p>COMENTÁRIOS</p>	<p>Esses e outros casos de teor semelhantes foram encaminhados ao gabinete do Procurador-Geral da República, cujos despachos da chefia de gabinete foram de ciência e arquivamento.</p>

Não só as críticas, denúncias, reclamações e solicitações de providências compõem o acervo de demandas da Ouvidoria. Em 2015,

por exemplo, a quantidade de manifestações de elogios ultrapassou as denúncias, críticas e sugestões, conforme gráfico a seguir.

FIGURA 15 – Proporção de manifestações de atribuição por tipo de demanda



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

O aumento dos casos de elogios resulta do reconhecimento pela sociedade, da atuação da instituição, seja na forma de um

simples atendimento, seja no desempenho de suas funções constitucionais, conforme demonstram os relatos abaixo:

*Gostaria de agradecer as pessoas envolvidas em minha reclamação, adorei como fui tratada, me senti uma verdadeira cidadã. Minha consulta esta registrada com o número [...]. Muito obrigada*

*Sou deficiente visual. Venho através desse, para parabenizar o Ministério Público por essa iniciativa. Isso só me faz acreditar, e valorizar ainda mais instituição. O site está com acessibilidade. Atenciosamente, [...]*

*Ao pessoal do Ministério Publico Federal;  
Minha satisfação é tão grande que não existe como descrever ao que sinto desta Instituição de seus trabalhadores aos quais propõe a singularidade de*

*seus serviços em defesa da pátria. Em toda minha vida nunca havia percebido a enorme força que não somente sozinha exerce o combate a um dos maiores problemas da sociedade, o repugio a corrupção. Agradeço a todos pelas inedita transformações aos quais nosso país passa ao mais importante momento de ajustamento de conduta em face ao exercício do poder ao qual nos cidadão confiamos aos quais elegemos. Parabéns a todos da ordem pelo inestimável trabalho que mesmo com os desequilíbrios causados as cúpulas de governo em todas as esferas governamentais, aos quais buscam novos alinhamentos a nova ordem administrativa brasileira. Hoje ao abrir meu computador que sofre intensos ataques vi a matéria <http://www.msn.com/pt-br/noticias/brasil/mpf-investiga-se-lula-fhc-e-collor-levaram-bens-do-planalto/ar-AAftqss?li=AAaB4xl&ocid=mailsignoutmd> ao qual inacreditável e inédito desde quando esta terra passou a ser regime governamental confesso que fiquei sem palavras por alguns momentos em reflexão. Obrigado a todos do Ministério Público Federal e demais autarquias de justiça que trabalham por um país melhor e mais justo. Minhas sinceras considerações e agradecimentos. Que esta nova era democratica deste atual governo possa representar prosperos tempos em nossa historia e ao mundo também.[...]*

Por essa razão, a Ouvidoria traz a relação daqueles, cuja dedicação e zelo

foram objetos de manifestações de elogios em 2015.

TABELA 2 – Relação nominal dos elogiados

Servidores	Unidade de Lotação
Alessandra Batista	PRM/Guarulhos
Alice Vigil Chalela	PRM/Uruguaiana
Cláudio Bezerra Antunes	PRM/Luziânia
Ednaldo Carneiro Passos	PGR
Equipe da Ouvidoria	PGR
Equipe da Coordenadoria de Gestão de Pessoas	PR/RS
Francisco de Assis de Farias	PR/RJ
Guilherme Del Souza	PRM/Vitória da Conquista
Marcos Antonio Mancuso	PR/SP
Mateus Salomão Leal	PGR

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel	PGR
Paula Carolina Silva Rezende	PRM/Vitória da Conquista
Rayne Rodrigo A. S. Silva	PRM/Vitória da Conquista
Ricardo Macedo	PR/MG
Salvador Zeferino da Silva	PR/MS
Simone Cerqueira Dumont	PGR

Membros do MPF	Unidade de Lotação
Aline Mancino da Luz Caixeta	PR/RJ
Ana Carolina Alves Araújo Roman	PR/DF
Ana Cristina Bandeira Lins	PR/RJ
André Sampaio Viana	PRM/Vitória da Conquista
Anselmo Henrique Cordeiro Lopes	PR/DF
Carlos Fernando dos Santos Lima	PRR 3ª Região
Carlos Fernando Mazzoco	PR/ES
Cleber Eustáquio Neves	PRM/Uberlândia
Débora Macedo Duprat de Britto Pereira	PGR
Deltan Martinazzo Dallagnol	PR/PR
Felipe Fritz Braga	PR/DF
Helder Magno da Silva	PR/MG
Kleber Martins Mota	PRM/Vitória da Conquista
Leonardo Cardoso de Freitas	PR/RJ
Leonardo Cervillo Martinelli	PR/SE
Luciana Loureiro Oliveira	PR/DF
Luiz Eduardo Camargo Outeiro Hernandez	PRM/Três Lagoas
Marcia Brandão Zollenger	PR/DF
Mirella de Carvalho Aguiar	PR/DF
Rafael Klautau Borba Costa	PRM/Santarém
Roberto D'Oliveira Vieira	PRM/Vitória da Conquista
Rodrigo Janot Monteiro de Barros	PGR

Sérgio Gardenghi Suiama	PR/RJ
Wellington Divino Marques de Oliveira	PR/DF
Wilson Rocha Fernandes Assis	PRM/Barra do Garças

Na resolução das demandas de sua atribuição, a Ouvidoria, a depender do caso que lhe é apresentado, poderá responder diretamente ao cidadão, requisitar ao setor/orgão/unidade competente que preste os esclarecimentos necessários à solução do

caso ou apenas encaminhar a demanda para as providências porventura cabíveis.

Em 2015, a maioria das demandas de atribuição **(52%)** foram finalizadas após resposta direta ao cidadão, seguido pelos ofícios **(38%)**, memorandos **(6%)** e e-mails **(4%)**.

FIGURA 16 – Meios utilizados na resolução das demandas

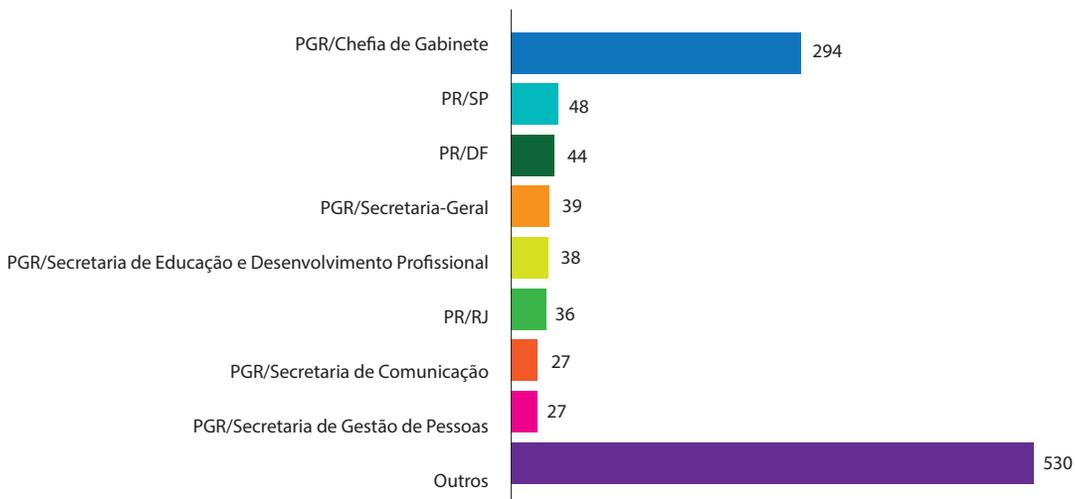


Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

Nota-se que em razão da Lava Jato, o Gabinete do procurador-geral da República

foi o setor/órgão/unidade mais demandado de 2015.

FIGURA 17 – Setores/órgãos/unidades mais demandados em 2015



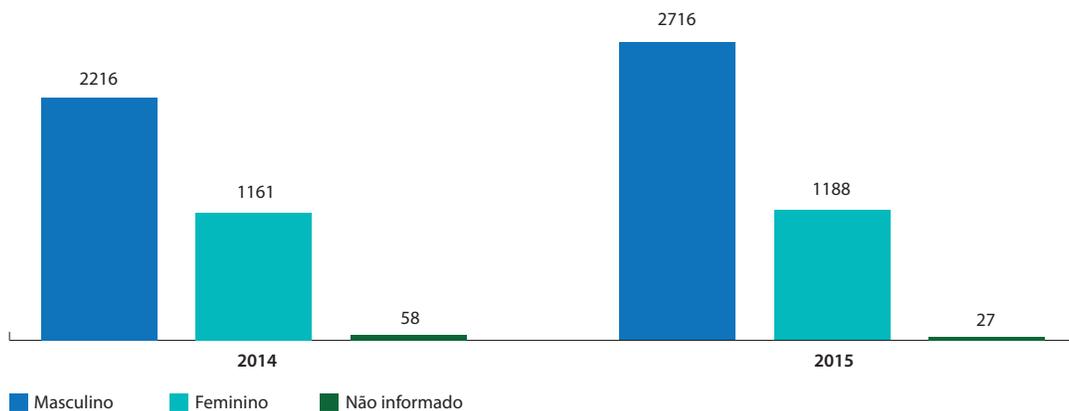
Fonte: ClickView – BI Ouvidoria.

### 3.2 Perfil dos demandantes

Comparando com o ano anterior, constata-se que não houve alterações significativas no perfil das pessoas que procuraram a Ouvidoria.

A maior parte das manifestações foi registrada por pessoas do sexo masculino (**69%**), ao passo que **30%** foi pelo sexo feminino e **1%** não informou o sexo.

FIGURA 18 – Evolução das demandas registradas por sexo



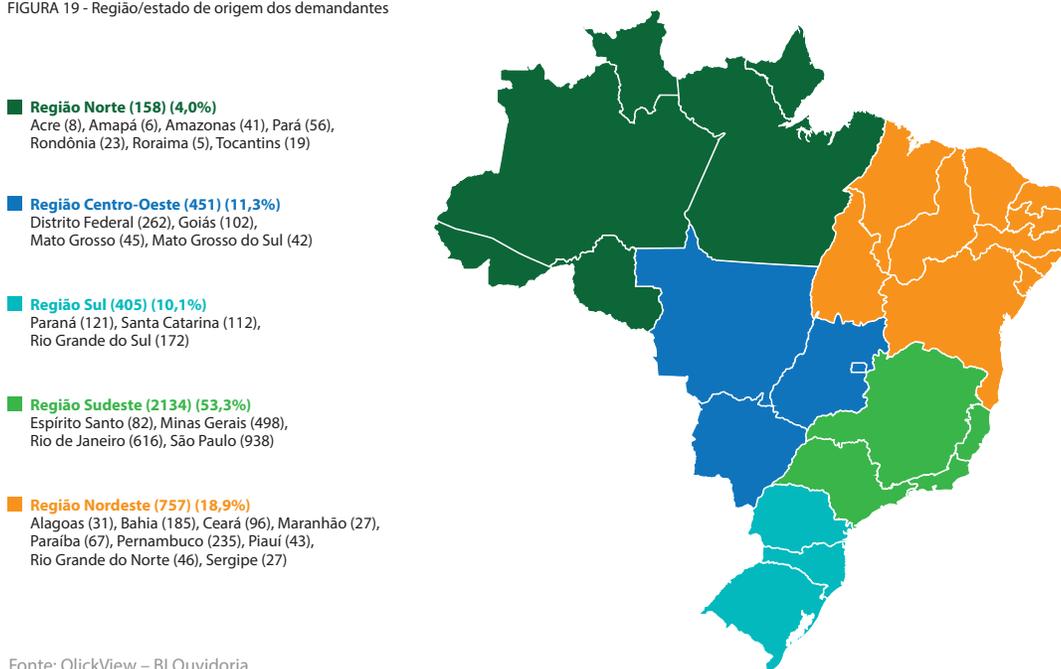
Fonte: ClickView – BI Ouvidoria.

Em 2014, entre os homens, o tema mais recorrente foi Serviço Público (30%), ao passo que entre as mulheres foi Concurso Público (36%), já em 2015, o tema mais recorrente entre os homens foi Administração e Funcionamento do Ministério Público (29%)

e entre as mulheres foram os casos de *Phishing* (30%).

A maioria dos manifestantes são originários da Região Sudeste, com predominância dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, conforme gráfico a seguir:

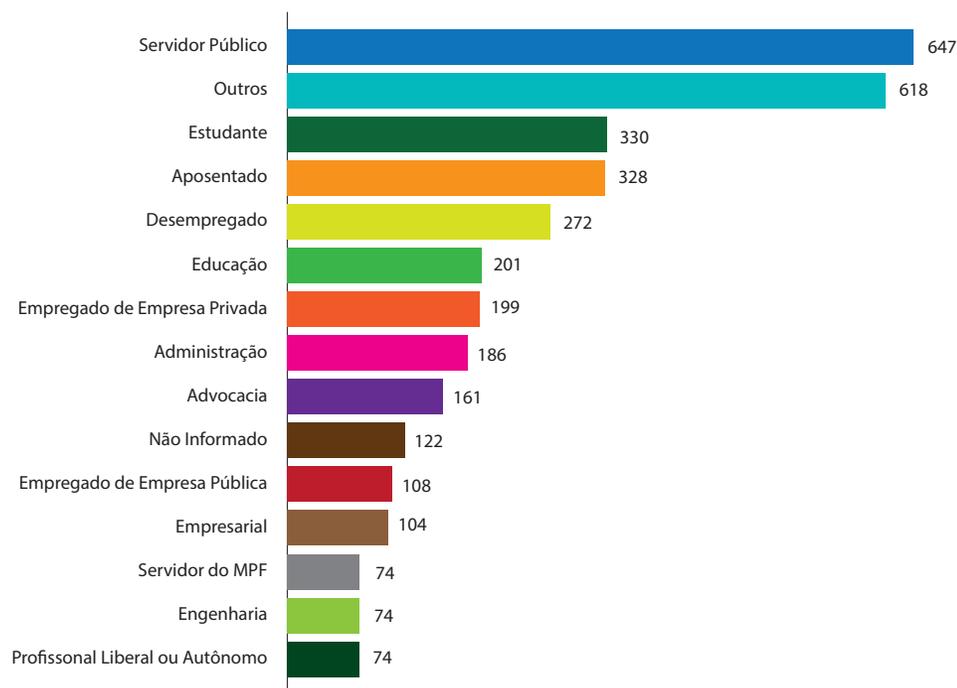
FIGURA 19 - Região/estado de origem dos demandantes



Registre-se que a participação do público interno (servidores, membros e terceirizados) ainda representa **2%** do total de manifestações cadastradas e finalizadas no período, valor idêntico ao dos anos anteriores.

A ocupação mais recorrente foi a de servidores públicos (**16%**), conforme demonstrado abaixo:

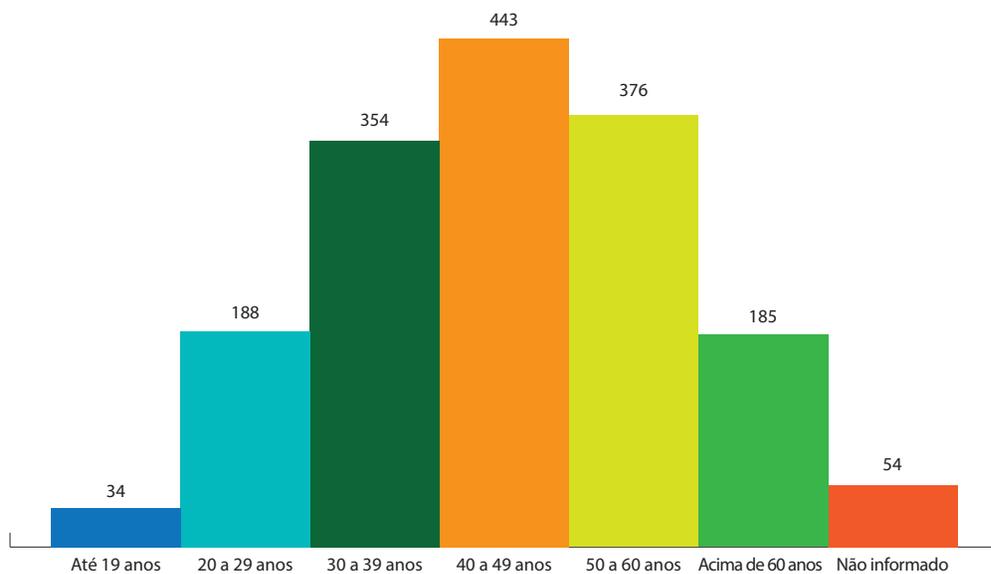
FIGURA 20 – Ocupações mais recorrentes



Fonte: ClickView – BI Ouvidoria.

A faixa etária predominante foi de 30 a 49 anos, sendo que a idade mais recorrente foi a de 46 anos de idade.

FIGURA 21 – Faixa etária mais recorrente



Fonte: QlickView – BI Ouvidoria.

## 4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Por ser um dos canais de interlocução entre a instituição e a sociedade, a participação dos cidadãos na avaliação das atividades desempenhadas pela Ouvidoria deve ser fomentada não só por constituir-se em um indicador da qualidade como também pela oportunidade de adequação do serviço prestado.

Por essa razão, a partir de junho de 2015, o sistema Cidadão – ferramenta utilizada pela Ouvidoria na recepção das demandas – passou a contar com a funcionalidade de pesquisa automática de satisfação.

O sistema envia ao manifestante o *link* para a pesquisa tão logo ele receba a resposta final de sua demanda.

Desde quando teve início até o fim de 2015, foram enviados **2.637** convites com o *link* para o formulário de pesquisa e recebidas **372** respostas (**14%**), sendo que **6 (1%)** de usuários internos e **366 (99%)** de usuários externos.

O universo da pesquisa foi composto em sua maioria por pessoas do sexo masculino **278 (75%)**, com idade entre **50 a 60** anos (**28%**), que residem no estado do Rio de Janeiro **74 (20%)**. A maioria dos respondentes é formada por servidores públicos **53 (14%)**.

O formulário possui cinco perguntas objetivas<sup>7</sup> e um espaço livre para comentários. As perguntas avaliam a satisfação quanto à clareza e conteúdo das respostas, tempo de finalização, atendimento prestado e o resultado final da demanda, de acordo com a escala: Totalmente satisfeito, Satisfeito, Pouco satisfeito, Insatisfeito e Totalmente insatisfeito.

Na análise dos dados considerou-se Satisfação a soma das respostas Satisfeito e Totalmente satisfeito; Insatisfação, as opções Insatisfeito e Totalmente insatisfeito.

O questionário foi enviado a todos os usuários, independentemente do tipo de demanda registrada, se foi uma demanda típica de Ouvidoria ou não. Do total de questionários respondidos, **192 (52%)** foram demandas de atribuição da Ouvidoria e **180 (48%)** de atribuição de outros órgãos.

A fim de identificar similitudes e diferenças entre os resultados, os dados foram agrupados de acordo com a natureza das demandas, distinguindo as demandas de atribuição da Ouvidoria das demais.

<sup>7</sup> As perguntas são: 1) As informações fornecidas pelo atendente foram claras? 2) A resposta fornecida foi satisfatória? 3) O prazo para atendimento foi adequado? 4) Você ficou satisfeito com o atendimento? 5) Sua solicitação foi atendida?

TABELA 3 – Relação dos índices de satisfação dos usuários pelos quesitos e natureza das demandas

	NATUREZA DAS DEMANDAS	
	ATRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA	OUTRAS
<b>RESPOSTA</b>		
Clareza	113 (59%)	111(62%)
Conteúdo	105 (55%)	83 (46%)
<b>PRAZO</b>	126 (66%)	128 (71%)
<b>ATENDIMENTO</b>	112 (58%)	98 (54%)
<b>RESOLUÇÃO</b>	110 (57%)	93 (52%)

Os dados apresentados na Tabela 3 indicam que os quesitos que obtiveram a menor pontuação foram o Conteúdo das respostas e a Resolução das demandas que não são de atribuição da Ouvidoria, com o índice de satisfação de **46%** e **52%**, respectivamente.

Cumpra ressaltar que esses dois quesitos são interdependentes porque é por meio da resposta, precisamente do seu conteúdo, que o cidadão toma conhecimento da resolução da sua demanda.

Considerando que a Ouvidoria, nos casos que refogem a sua competência e as do Ministério Público Federal, orienta o cidadão a procurar o órgão com atribuição para tal, é provável que esse fique insatisfeito com a resposta fornecida, uma vez que suas expectativas não foram atingidas.

Ainda não é possível confirmar essa hipótese, uma vez que o questionário não aborda as expectativas dos cidadãos e o quanto ele conhece das atribuições de uma ouvidoria e, precisamente, das atribuições do Ministério Público Federal. Alterações no formulário de pesquisa serão realizadas no próximo ano, a fim de aprimorar a análise do resultado da pesquisa.

Ao analisar o resultado em relação às demandas de atribuição da Ouvidoria, constata-se também a baixa avaliação nos quesitos Conteúdo das respostas e Resolução, com **55%** e **57%**, respectivamente.

Nesse caso, não há que se falar em falta de conhecimento quanto às atribuições da Ouvidoria ou do Ministério Público Federal, uma vez que as demandas apresentadas eram próprias de ouvidoria.

A pesquisa revelou que alguns procedimentos adotados pela Ouvidoria e as respostas fornecidas nem sempre foram os mais adequados ao caso apresentado.

Ainda que não seja atribuição da Ouvidoria deliberar e implementar as ações necessárias para solucionar os problemas detectados, e que ela não tenha poderes correccionais ou disciplinares, sua atuação não pode se resumir a apenas encaminhar as demandas aos setores com atribuição para tal e arquivar a demanda sem o posicionamento da área.

Em seu papel mediador de favorecer e facilitar a interlocução, a Ouvidoria além de encaminhar as demandas, deve acompanhar e cobrar resultados, respondendo diretamente aos interessados sobre as providências tomadas pela área demandada.

Ademais, é preciso que suas respostas esclareçam quais são os seus poderes, responsabilidades e limites de atuação.

Ao analisar outros quesitos, verifica-se que o maior nível de contentamento ocorreu quanto ao prazo de atendimento, ainda que a satisfação quanto ao prazo de atendimento tenha sido 5% menor nas demandas de atribuição da Ouvidoria (**66%**) do que nas demais (**71%**).

Essa variação deve-se ao fato de a Ouvidoria, em certos casos, solicitar informações aos setores/órgãos demandados para subsidiar resposta a ser dada ao cidadão. A espera pela resposta, eventuais reiteraões ou reencaminhamentos acabam elevando o tempo de finalização, o que gera insatisfação por parte dos usuários.

De fato, em 2015, cerca de **15%** das demandas de ouvidoria foram finalizadas 30 dias após serem cadastradas e apenas **31%**, finalizadas entre 1 a 5 dias.

Embora o prazo tenha sido o quesito que obteve a maior satisfação, sugere-se que a Ouvidoria adote alguns procedimentos que esclareçam o cidadão acerca das possíveis razões pela demora na conclusão da demanda.

Por outro lado, **51%** das demandas que não são típicas de Ouvidoria – por ensejarem mais orientação –, foram finalizadas entre 1 a 5 dias, razão pela qual a satisfação nesse quesito alcançou o percentual de **71%** das avaliações.

Independentemente da natureza da demanda, ao analisar os dados da pesquisa pelo viés do tipo de manifestação (crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providência/informação e sugestão), verifica-se que o maior grau de insatisfação está entre

aqueles que registraram uma reclamação **(75%)**, seguido pelas denúncias **(67%)**.

É provável que a razão dessa insatisfação seja, mais uma vez, a percepção equivocada dos demandantes quanto às atribuições da Ouvidoria. Não cabe à Ouvidoria apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias e procedimentos administrativos, uma vez que não possui poderes correccionais ou disciplinares para tanto. Seu papel, quando pertinente ao Ministério Público Federal, é encaminhar as reclamações e denúncias e assegurar, por meio de acompanhamento e cobranças, que o interessado obtenha uma resposta.

Em alguns casos, poderá fazer uso de outros instrumentos, previstos no ato normativo de criação, tais como: recomendação, proposição e representação.

De um modo geral, ao ser perguntado se a sua solicitação foi atendida, 203 dos 372 cidadãos que responderam o questionário declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos, o que equivale a um índice de **54%** de satisfação. Ao analisar o resultado dessa mesma pergunta para as manifestações de atribuição da Ouvidoria, o índice chega a **57%** de satisfação.

A Ouvidoria trabalhará para que esse índice aumente e supere os quesitos Prazo e Clareza das respostas, em que a satisfação ultrapassou os **60%** dos questionários respondidos.

A expectativa legítima daqueles que procuram a Ouvidoria do MPF parece influenciar o resultado da pesquisa de satisfação. Percebe-se que quanto maior a expectativa do cidadão em relação à solução de sua demanda, menor será a sua satisfação ao perceber que ela não foi atendida. Para confirmar essa hipótese, faz-se necessário abordar essa questão e reformular o questionário de avaliação, a fim de ratificá-la ou não.

Os resultados desfavoráveis, no entanto, são indicadores importantes, pois revelam aspectos do serviço que precisam ser aperfeiçoados. A melhoria, por exemplo, dos aspectos Conteúdo da resposta e Resolução não depende, em princípio, de grandes investimentos. Esclarecimentos acerca das atribuições, limites de atuação e procedimentos adotados podem contribuir para a solução do problema.

## 5 PLANO DE AÇÃO

O Plano de Ação da Ouvidoria está dividido em cinco eixos de atuação: Regulamentação, Comunicação, Operacionalização, Capacitação e Parcerias. Dentro de cada eixo, apresenta-se as atividades a serem desenvolvidas, metas a serem cumpridas, bem como os indicadores, os responsáveis e o prazo de execução.

Do total de 17 atividades, uma foi finalizada, oito encontram-se em andamento, quatro estão pendentes e quatro terão início em 2016, pois não foram previstas no plano inicial.

Na tabela a seguir, encontram-se a relação e a situação de cada uma das atividades constantes do plano de ação.

TABELA 4 – Plano de ação

EIXO	Regulamentação			
AÇÃO	Definir regras, procedimentos e competências internas que nortearão as atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria.			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
1. Discutir, elaborar e aprovar o Regimento Interno.	Publicar a Portaria que aprova o Regimento Interno.	Número de documento aprovado	Equipe da Ouvidoria	2016
SITUAÇÃO	<u>Pendente.</u> Em razão do expressivo aumento no número de manifestações, a equipe da Ouvidoria não conseguiu iniciar essa atividade.			

EIXO		Comunicação		
AÇÃO		Esclarecer o público interno e externo sobre as atribuições e atividades da Ouvidoria.		
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
2. Promover campanha de comunicação institucional nos termos do Plano de Comunicação Interna do Ministério Público Federal.	Aumentar a participação do público interno em 10%.	Percentual de manifestações registradas por servidores/membros/terceirizados	Secretaria de Comunicação Social (Secom)	2016/2017
SITUAÇÃO	<u>Pendente.</u> O pedido foi formalizado e, em dezembro, houve uma reunião com a área responsável, que se comprometeu em elaborar a campanha.			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
3. Revisar a página web da Ouvidoria, a fim de esclarecer melhor quais são as suas atribuições.	Reduzir em 20% o número de manifestações registradas que não são de atribuição da Ouvidoria.	Percentual de manifestações de não atribuição	Equipe da Ouvidoria e Secom	2016/2017
SITUAÇÃO	<u>Pendente.</u> Em razão da construção do novo Portal do MPF e do expressivo aumento no número de manifestações, não foi possível concluir essa atividade. No entanto, pequenas alterações foram realizadas, como a inclusão de <i>links</i> para as ouvidorias dos Ministérios Públicos brasileiros.			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
4. Promover a atuação da Ouvidoria nas diversas unidades do MPF.	Visitar as unidades estaduais e regionais do MPF.	Número de visitas realizadas por número de unidades (33)	Ouidora-geral/Ouidor-geral substituto	2016/2017
SITUAÇÃO	<u>Em andamento.</u> Foram realizadas três visitas às unidades do MPF: Procuradoria da República no estado do Acre, Procuradoria da República no estado do Maranhão e Procuradoria da República no estado do Paraná.			

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
5. Revisar e coligir as respostas fornecidas aos cidadãos-usuários de acordo com a natureza e tipos de demandas apresentadas.	Promover ações pedagógicas de orientação ao cidadão acerca de seus direitos e deveres.	Número de respostas revisadas	Equipe da Ouvidoria	2016

#### SITUAÇÃO

Pendente. Em razão do expressivo aumento no número de manifestações, a equipe da Ouvidoria não conseguiu iniciar essa atividade.

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
6. Participar da elaboração da Carta de Serviços do MPF.	Detalhar os serviços oferecidos pela Ouvidoria.	Número de documentos entregues	Equipe da Ouvidoria	2016

#### SITUAÇÃO

A iniciar.

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
7. Atuar na prevenção de casos de assédios sexual, moral e discriminação.	Elaboração, divulgação e distribuição da Cartilha sobre assédio moral, sexual e discriminação.	Publicação e distribuição do material	Equipe da Ouvidoria, Comitê de Pró-Equidade de Gênero e Raça do MPF	2016

#### SITUAÇÃO

Em andamento. A cartilha foi elaborada e impressa, mas sua divulgação e distribuição está prevista para o dia 19 de fevereiro de 2016.

#### EIXO

Operacionalização

#### AÇÃO

Conferir celeridade ao processo de gestão dos dados e avaliação do desempenho da Ouvidoria.

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
8. Consolidar, visualizar e compartilhar a análise dos dados estatísticos em tempo real.	Implantar a ferramenta de BI QlickView.	Número de relatórios gerados a partir do uso da ferramenta	Equipe da Ouvidoria e da STIC	2016

#### SITUAÇÃO

Finalizada. A ferramenta começou a ser utilizada em agosto de 2015 e encontra-se em pleno uso.

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
9. Promover pesquisa de satisfação a fim de mensurar o nível de satisfação dos cidadãos com o trabalho da Ouvidoria.	Taxa de retorno dos questionários em 25% das demandas finalizadas.	Proporção de questionários respondidos.	Equipe da Ouvidoria	2016/2017
<b>SITUAÇÃO</b>	<b>Em andamento.</b> A ferramenta passou a ser utilizada em julho de 2015 e obteve um índice de retorno de 14% dos questionários enviados.			

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
10. Aperfeiçoamento contínuo do Sistema Cidadão, tornando-o mais acessível, amigável, transparente e completo	Implantação de novas funcionalidades: interoperabilidade, no qual será possível encaminhar e receber demandas de outros órgãos/instituições; módulo de acompanhamento.	Número de validações e implementações das funcionalidades	Equipe da Ouvidoria e da Informática da PR/DF	2016
<b>SITUAÇÃO</b>	<b>Em andamento.</b> Em 2015 foram validadas algumas funcionalidades do sistema Cidadão, tais como: pesquisa de satisfação, acessibilidade e cadastro de usuários.			

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
11. Mapear e revisar os principais processos de trabalho da Ouvidoria.	Obter a certificação ISO 9001.	Certificado ISO	Equipe da Ouvidoria e Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica	2016
<b>SITUAÇÃO</b>	<b>Em andamento.</b> Já foram mapeados os processos de Registro, Distribuição e Tratamento de manifestações que não são atribuição da Ouvidoria.			

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
12. Elaborar fluxograma a ser adotado no enfrentamento interdisciplinar dos casos de assédio e discriminação no âmbito do MPF.	Mapear e validar o processo.	Número de ocorrências realizadas sob o novo modelo de atuação	Equipe da Ouvidoria e Comitê de Pró-Equidade de Gênero e Raça do MPF	2016
<b>SITUAÇÃO</b>	<u>A iniciar.</u>			

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
13. Desenvolver projeto de modernização da Ouvidoria.	Adequar a estrutura física, de equipamentos e pessoal da Ouvidoria com os seus processos.	Número de etapas validadas	Equipe da Ouvidoria e a Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica	2016/2017
<b>SITUAÇÃO</b>	<u>A iniciar.</u>			

<b>EIXO</b>	Capacitação
<b>AÇÃO</b>	Promover a capacitação contínua e de qualidade para o desenvolvimento profissional dos servidores da Ouvidoria.

ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
14. Participar de cursos e eventos sobre ouvidoria e temas afins, de acordo com o diagnóstico de capacitação.	Desenvolvimento, qualificação e atualização de toda a equipe, em nível pessoal, gerencial e técnico.	Número de servidores participantes	Equipe da Ouvidoria e Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional	2016/2017
<b>SITUAÇÃO</b>	<u>Em andamento.</u> Em 2015, oito dos treze colaboradores da Ouvidoria participaram de, ao menos, um curso de qualificação profissional nas áreas de Ouvidoria e afins.			

EIXO	Parcerias			
AÇÃO	Estabelecer parcerias com as Ouvidorias de órgãos afins, com vistas a conferir celeridade no recebimento e encaminhamento das manifestações, bem como de representar o Ministério Público Federal nos eventos do CNOMP, visando a integração recíproca das Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União, dos Estados e do CNMP.			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
15. Formalizar parcerias para o redirecionamento automático de manifestações	Integração com as Ouvidorias dos Ministérios Públicos mais demandados e demais órgãos.	Número de parcerias	Ouvidora-geral, ouvidor-geral substituto e o procurador-geral da República	2016/2017
SITUAÇÃO	<u>Em andamento.</u> Foram renovados os Acordos de Cooperação Técnica com as Ouvidorias do Superior Tribunal de Justiça e do Conselho Federal da OAB-DF. Ademais, informalmente, passou-se a adotar o correio eletrônico para envio e recebimento de demandas das ouvidorias dos Ministérios Públicos de São Paulo, Minas Gerais, Distrito Federal, Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Conselho Nacional do Ministério Público.			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
16. Participar das reuniões do CNOMP.	Representar o Ministério Público Federal nas reuniões.	Número de participação pelo número de reuniões	Ouvidora-geral, ouvidor-geral substituto, secretário executivo e seu substituto	2016/2017
SITUAÇÃO	<u>Em andamento.</u> Em 2015, o CNOMP realizou uma reunião extraordinária e quatro ordinárias, as quais a Ouvidoria do MPF participou de três.			
ATIVIDADES	METAS	INDICADORES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
17. Participar do projeto do CNMP - Integração e aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público.	Desenvolver as atividades definidas no projeto.	Número de atividades desempenhadas	Equipe da Ouvidoria	2016
SITUAÇÃO	<u>A iniciar.</u>			

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a sua criação, a Ouvidoria recebeu **20.398** manifestações, respondeu **12.380** e redirecionou às salas de atendimento ao cidadão **7.880** demandas de atribuição do Ministério Público Federal.

Em 2015, o número de manifestações cadastradas na Ouvidoria foi **59%** maior do que no período anterior. Apesar de ter havido um acréscimo nas demandas de atribuição da Ouvidoria, a principal razão para esse aumento foram as manifestações que, em princípio, ensejariam a atuação do Ministério Público Federal, que representaram **55%** do total das demandas cadastradas.

Essas demandas deveriam ter sido cadastradas no canal das salas de atendimento ao cidadão e não no canal da Ouvidoria. Esse fato demonstra que os canais de acesso ao Ministério Público Federal – salas de atendimentos e Ouvidoria –, embora com atribuições totalmente diferentes e bem definidas em seus atos normativos de criação, não estão sendo utilizados de forma adequada, ao menos para a maioria dos cidadãos que recorreram à Ouvidoria em 2015.

Pode-se citar como prováveis razões para o uso inadequado do formulário da Ouvidoria: o desconhecimento acerca das atribuições da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão; a falsa crença de que se a demanda for registrada na Ouvidoria ela será solucionada; dificuldades em acessar o formulário eletrônico das salas de atendimento; experiências prévias com o cadastro de demandas nos ministérios públicos estaduais, nos quais a ouvidoria é o único canal para o registro de denúncias e solicitação de informações.

Considerando que essas demandas foram registradas por meio do formulário eletrônico disponível no Portal do MPF, é preciso que a área responsável, Secretaria de Comunicação Social, disponibilize informações e adote mecanismos para que essas demandas sejam direcionadas ao canal correto.

Ainda que essas manifestações não sejam tratadas pela Ouvidoria, para o devido reencaminhamento às unidades do Ministério Público Federal, a Ouvidoria faz um acurado trabalho de pesquisa com o objetivo de saber qual é a unidade com jurisdição para atuar no caso e se já há correlatos.

Esse trabalho demanda tempo e pessoal que poderia atuar em outras atividades, como as previstas no Plano de Ação para iniciarem em 2015, mas que não tiveram andamento.

Diante desse cenário e de aumento significativo das demandas recepcionadas pela Ouvidoria, foi necessário – a fim de manter a qualidade e a celeridade do atendimento –, adotar outros procedimentos, mapear e revisar processos, bem como redefinir as atribuições das Coordenadorias de Atendimento e de Análise e Tratamento.

Quanto às demandas pertinentes ao trabalho da Ouvidoria, do ponto de vista do público externo, destacam-se os seguintes assuntos:

**a)** As dificuldades de o cidadão que registrou uma demanda no Ministério Público Federal compreender certas mensagens e respostas encaminhadas pelas salas de atendimento e acompanhar seu andamento pelo sistema de consulta processual e documental.

✔ É preciso que as áreas envolvidas alinhem os procedimentos internos com as funcionalidades dos sistemas de recebimento (sistema Cidadão) e movimentação das manifestações dentro da unidade (sistema Único). Ademais, deve-se trabalhar para que haja apenas um sistema de consulta e acompanhamento, o qual deve ser mais preciso na recuperação dos documentos.

**b)** A falta de transparência quanto aos prazos e procedimentos adotados pelo Ministério Público Federal.

✔ Cumprido ressaltar que, às vezes, o cidadão reclama da morosidade de um procedimento que está dentro do prazo, porque desconhece os prazos e a possibilidade de prorrogações dos procedimentos extrajudiciais.

**c)** Credibilidade da instituição reforçada pelo seu combate à corrupção.

Apesar das cobranças pela imparcialidade na condução da investigação da Lava Jato e outras, 2015 foi um ano marcado pelos elogios quanto à atuação da instituição no combate à corrupção, seja em razão das investigações em curso, seja pelo projeto das Dez medidas de combate à corrupção.

**d)** Envio de e-mail em nome do Ministério Público Federal.

✔ Conforme já afirmado anteriormente, a Ouvidoria tem orientado os cidadãos a não acionar o *link* recebido por meio dessas mensagens, a deletarem e utilizar o antivírus. Entende-se que campanhas nas mídias sobre o não envio de intimações eletrônicas por parte do Ministério Público Federal devem ser periódicas.

Quanto às demandas trazidas pelo público interno, cumpre destacar que muitas tiveram por origem a falta de informações – atualizadas, claras e objetivas –, da administração, acerca de tema de grande interesse dos servidores, como o cumprimento da decisão administrativa do CNMP sobre os 13%.

Cumpre ressaltar que, em outras ocasiões, após a demanda ser encaminhada à área, o setor envolvido adotou mecanismos de atendimento direto aos servidores usuários daqueles serviços. Essa medida, demonstra o comprometimento da área em solucionar

os problemas. Se o resultado da medida for inócuo, a mediação da Ouvidoria decerto se fará necessária novamente.

Enfim, há muito esforço a ser empreendido e, em 2016, a Ouvidoria continuará, a partir de seu acervo de manifestações, identificando oportunidades e colaborando para que os setores/órgãos/unidades do Ministério Público Federal encontrem soluções que eliminem as causas dos problemas e, por conseguinte, reduzam o impacto negativo que esses podem acarretar ao público interno e externo.







**MPF**  
Ministério Público Federal