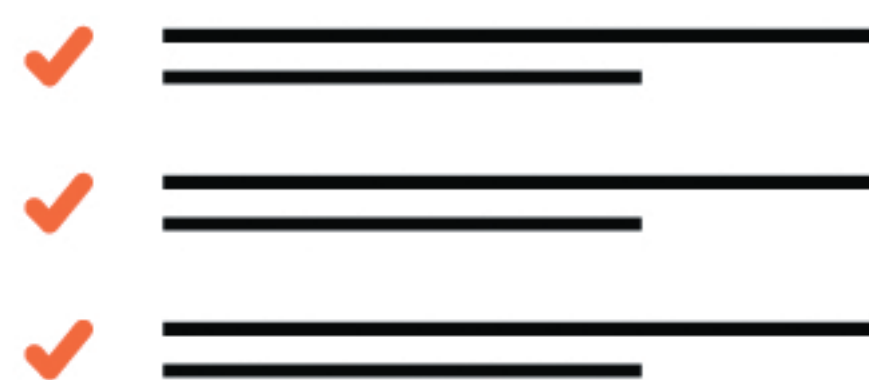
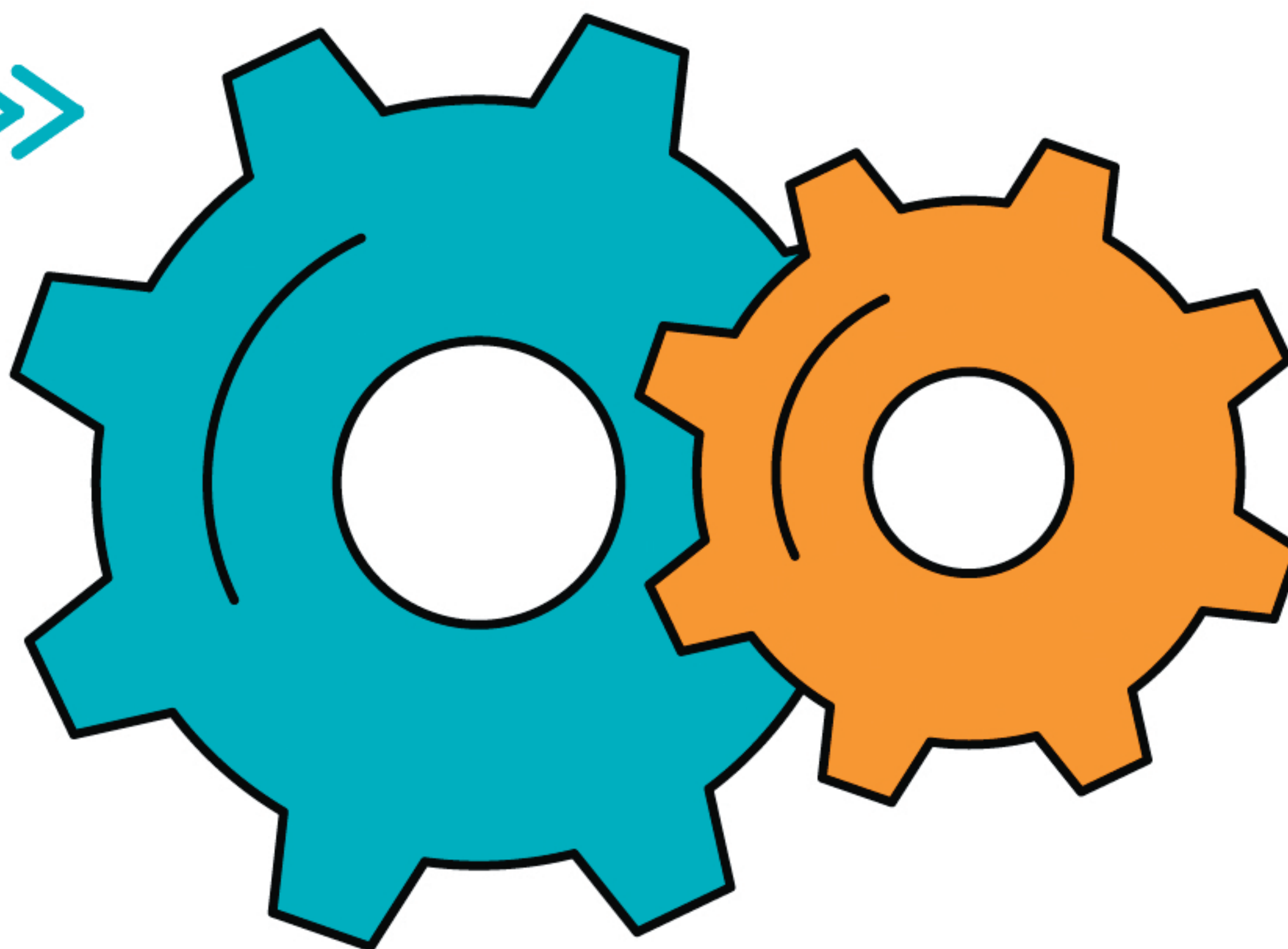


MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL



RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO / 2018



ouvidoria
do MPF

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Raquel Elias Ferreira Dodge

Procuradora-Geral da República

Luciano Mariz Maia

Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Julieta Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

Ouvidora-Geral do MPF

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Oswaldo José Barbosa Silva

Corregedor-Geral do MPF

Alexandre Camanho de Assis

Secretário-Geral

Eloá Todarelli Junqueira

Secretária-Geral Adjunta



Ministério Público Federal

Ouvidoria do MPF

RELATÓRIO ANALÍTICO

SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO / 2018

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

Disponível em <http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/relatorios>

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.

Relatório Analítico Semestral : janeiro a junho/2018 / Ministério Público Federal, Ouvidoria. – Brasília : MPF, 2018.

22 p. : il., gráfs. color.

Disponível também em: <<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/relatorios>>.

1. Ministério Público Federal – relatório. 2. Ouvidoria – atividades. I. Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria. II. Título.

CDDir 341.413

Elaborado por Isabella de Oliveira e Nóbrega – CRB1/3131

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

Secretária Executiva Interina

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Equipe

Andrea Regina Ramos Sales

Dante Vieira Soares Nuto

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Milena Melo Soares

Rayana Falcão Pereira Furtado

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Simone Cerqueira Dumont

Sueid Fernandes Macedo

Coordenação e Organização

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Fábio Montenegro Braga

Milena Melo Soares

Planejamento Visual e Diagramação

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C 70050-900 - Brasília - DF

Fone (61) 3105-5100

www.mpf.mp.br

Gráfico 1 - Índice de Satisfação (1º Semestre de 2018)	16
Gráfico 2 – CNMP Assuntos	19
Gráfico 3 - CNMP Atuação de Membros e ou Servidores	20
Gráfico 4 - CNMP Administração e Funcionamento do MP	20
Gráfico 5 - CNMP Outros.....	20
Gráfico 6 - CNMP Concurso Público.....	21
Gráfico 7 - CNMP Acessibilidade	21
Gráfico 8 - CNMP	21

APRESENTAÇÃO	6
1. SOBRE A OUVIDORIA	7
2. ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA DO MPF.....	9
2.1 Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.....	9
2.2 Sistema Cidadão	10
2.3 Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015	12
2.4 Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP	14
2.5 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos.....	14
2.6 Pesquisa de Satisfação	15
3. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	18
3.1 Classes e <i>status</i> das manifestações.....	18
3.2 Assuntos CNMP mais demandados no primeiro semestre de 2018	19
3.3 Assuntos internos da Ouvidoria (O) no primeiro semestre de 2018.....	20

O presente documento traz informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, assim como seus dados estatísticos, no período de janeiro a junho de 2018.

Nesse sentido, cumpre-se o que determina a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2018, alterada pela Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016.

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque
Ouvidora-Geral do MPF

Em 30 de agosto de 2012, a Portaria PGR/MPF nº 519 criou a Ouvidoria do Ministério Público Federal, importante órgão de controle interno, sem finalidade correicional ou disciplinar. O referido instrumento normativo estabelece, como finalidade precípua da Ouvidoria, contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

Ao propiciar a interlocução entre a sociedade e a Instituição, a Ouvidoria recebe, analisa e dá o encaminhamento devido a cada manifestação que lhe é dirigida. Nesse acervo, composto por reclamações, representações, sugestões, críticas e elogios, é possível identificar e recomendar aos gestores e aos órgãos superiores do MPF as oportunidades de melhoria, assim como reconhecer as boas práticas da Instituição.

Ainda, por determinação da referida Portaria, é facultado ao Órgão, no encaminhamento e na resolução das demandas que lhe são apresentadas, dispensar formalidade que prejudique a eficácia do ato, devendo utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários. Essa forma de se comunicar com o manifestante, denominada “Linguagem Cidadã”, é o padrão de linguagem desejável para toda a Administração Pública brasileira por permitir que o cidadão efetivamente tenha acesso à informação ou ao serviço que ele busca.

Para que o cidadão tenha acesso aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizados meios variados de registro de manifestações, tais como formulário eletrônico, correspondência e atendimento presencial. O formulário eletrônico, totalmente acessível à pessoa com deficiência visual, pode ser facilmente encontrado na primeira página do sítio do Órgão:

<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria>.

Desse modo, busca-se assegurar que qualquer cidadão possa recorrer ao MPF para comunicar sua satisfação ou insatisfação com o funcionamento da Instituição, ou ainda, solicitar auxílio para ter um direito garantido ou uma necessidade contemplada. Por revestir-se de fundamental importância, o sistema de registro das manifestações – Sistema Cidadão – permanece em constante aperfeiçoamento. Atualmente, está sendo desenvolvida nova versão que amplia a acessibilidade para o módulo interno do sistema, de forma que o servidor atendente que possua deficiência visual também possa utilizá-lo.

Além de seus esforços para garantir a acessibilidade dos cidadãos aos meios de registro de manifestações, a Ouvidoria empenha-se em divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados. Para tanto, conta com campanhas, cartilhas e relatórios, cumprindo, assim, o princípio constitucional da publicidade, elencado na Portaria que instituiu o Órgão, como

um de seus princípios basilares. Além da publicidade, a lista não exaustiva de princípios, elencados pela citada Portaria, inclui:

- eficiência;
- imparcialidade;
- celeridade;
- transversalidade; e
- cidadania participativa.

Já para garantir a eficácia no seu principal processo de trabalho – Realizar tramitação de manifestações – o Órgão elaborou, em 2016, o *Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria*, que, após ser objeto de auditoria externa, logrou êxito na obtenção do Certificado ISO 9001:2015, por duas vezes, a primeira em dezembro de 2016 e a mais recente, em março de 2018. Essa ferramenta estratégica de Gestão da Qualidade vem concretizar o desejo da Ouvidoria de aprimorar constantemente seus processos de trabalho e pautar suas decisões em indicadores objetivos e confiáveis.

Além do já citado, a Ouvidoria do MPF conta também com outros recursos para cumprir sua finalidade institucional. Com o respaldo do instrumento normativo de criação do Órgão, foram conferidos alguns poderes ao ouvidor-geral. São eles:

1. Promover o diálogo, a conciliação e a mediação.
2. Realizar audiências públicas, reuniões, inspeções e diligências.
3. Requisitar informações e documentos da Administração Pública e de entidades privadas.
4. Ter livre acesso a qualquer local, público ou privado, respeitadas as normas constitucionais pertinentes à inviolabilidade do domicílio.
5. Notificar pessoas para prestar esclarecimentos.
6. Ter acesso incondicional aos bancos de dados do MPF e de seus serviços auxiliares, devendo o Ouvidor-Geral velar pelo sigilo das investigações em curso.

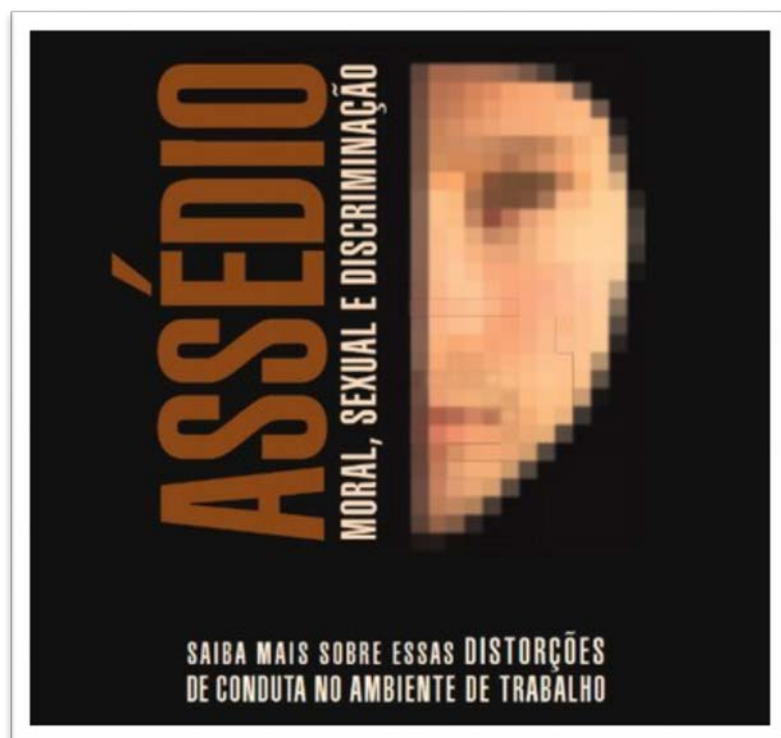
Assim, quando determinada demanda não pode ser respondida diretamente, outros setores do MPF são instados a prestar esclarecimentos ou tomar as providências cabíveis. As requisições do ouvidor-geral são feitas fixando-se prazo razoável de até dez dias, prorrogável mediante solicitação justificada. O ouvidor pode, ainda, determinar o sigilo do teor da manifestação, bem como da identidade do cidadão que a formulou. Isso pode ser feito tanto de ofício, quanto a pedido do cidadão.

Atualmente, integram a Ouvidoria, além do Ouvidor-Geral e do Ouvidor-Geral Substituto, uma equipe multidisciplinar composta por um Secretário Executivo e 11 servidores, distribuídos nas áreas Administrativa; Jurídica; de Atendimento; de Análise e Processamento; e de Pesquisas e Projetos.

2. ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA DO MPF

2.1 Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação

Dentre os assuntos que ganharam evidência e atenção especial durante a gestão da ouvidora-geral Julieta Albuquerque e do ouvidor-geral substituto Juliano Baiocchi, o



enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação foi um dos mais notáveis. No período, além de participar de eventos, palestras e oficinas relacionadas ao tema, a Ouvidoria publicou matérias, realizou campanhas e elaborou cartilhas, iniciativas essas voltadas à prevenção das aludidas práticas e focadas no estímulo das vítimas para que notificassem os órgãos competentes em caso de ocorrência de tais situações.

Nesse contexto, como desdobramento das iniciativas de promoção da

qualidade de vida no trabalho, instituídas no Ministério Público Federal com o objetivo estratégico de trabalhar ações que aprimorassem a qualidade laborativa dos integrantes da Instituição, foi publicada a Portaria PGR/MPF nº 875, de 12 de setembro de 2017, normativo que instituiu a Política de Qualidade de Vida no Trabalho e estabeleceu o Programa Nacional de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, no âmbito do MPF.

Envolvida com a temática, a Ouvidoria do MPF sugeriu, durante o evento “Oficina de Formulação de Política e Programa de QVT”, a discussão e a confecção de normas específicas voltadas às vítimas de assédio moral, de assédio sexual e de discriminação que contemplassem imunidades aos assediados e proteção em face de represálias.

Nesse sentido, incluiu-se no anexo 1 da mencionada Portaria a implementação de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio, sob a coordenação da Ouvidoria, em parceria com o Comitê de Gestor de Gênero e Raça do MPF – CGGR. Em seguida, foi editada a Portaria Conjunta OMPF/CGGR nº 1, de 1º de maio de 2018, que previu a elaboração de uma política nacional de enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação no MPF.

A Comissão Multidisciplinar se reuniu em diversas ocasiões para discutir a elaboração da política nacional, oportunidades em que se acordou que a Portaria MPT/PGT nº 583, de 22 de maio de 2017, que instituiu a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação no âmbito do Ministério Público do Trabalho - MPT, serviria de texto base para a constituição da norma do MPF.

Após a aprovação do texto base, a comissão trabalhou no sentido de criar uma minuta de normativo que se adequasse à realidade do MPF, tendo sido incluídos pontos como, por exemplo, a criação de comissões nacional e regionais para execução da política e a implementação de abordagens interdisciplinares, nas quais são contempladas a prestação de serviços para assistência, orientação, acolhimento, tratamento e adoção de medidas administrativas nos casos concretos de assédio.

Desse modo, já com a minuta do texto da política elaborada, a Ouvidoria do MPF, entre os dias 2 e 14 de maio de 2018, submeteu o conteúdo à consulta pública dos integrantes do MPF, momento em que os membros e servidores da Instituição puderam sugerir mudanças, retificações ou inclusões no texto da proposta. Algumas dessas sugestões foram acatadas pela comissão e o texto final do anteprojeto de Portaria da Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação foi encaminhado à procuradora-geral da República, Dra. Raquel Dodge, em 5 de junho de 2018, por meio do Ofício nº 244/2018/OMPF, para deliberação.

É possível saber mais detalhes das atividades realizadas em torno dessa temática consultando o Relatório de Gestão da Ouvidoria do MPF 2014 - 2018, disponível em: <http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/relatorios/relatorios-de-gestao/2014-2018>.

Para conferir a íntegra da Cartilha *“Assédio Moral, Sexual e Discriminação - saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho”*, acesse o link: <http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho/view>.

2.2 Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão, implementado em 2012, é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações, acessível a qualquer cidadão que queira registrar críticas, elogios, reclamações, representações ou sugestões e atende a todas as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) e à Ouvidoria do MPF. Desde a sua primeira versão, foi adotada uma sistemática padronizada em todo o Brasil, possibilitando desburocratizar e agilizar o processo de registro de manifestações. O Sistema Cidadão é, atualmente, a principal e mais utilizada ferramenta para acesso do cidadão ao MPF, em plataforma digital.

Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, os melhoramentos do *software* são realizados por meio de projetos específicos, com diversas etapas de evolução. A Etapa 1 trouxe a versão inicial do sistema, funcionando apenas para

a Ouvidoria do MPF e disponibilizando consulta básica e avançada de manifestações, tela de acompanhamento de manifestações, cadastro de manifestações pelo atendente e pelo cidadão. Foi seguida pelo projeto Etapa 2, em que o sistema foi estendido à Sala de Atendimento ao Cidadão e integrado ao Sistema Único. O projeto Etapa 3 permitiu ao cidadão acessar o sistema via aplicativos móveis sem perda de qualidade, anexar fotos e vídeos, além de identificar a geolocalização da manifestação. As telas disponíveis aos cidadãos tornaram-se 100% acessíveis para as pessoas com deficiência visual. Já o projeto Etapa 4 aperfeiçoou o Módulo de Providências, o acompanhamento processual e a Certidão Negativa Eletrônica.

O projeto Etapa 5, aprovado pela Portaria PGR/MPF nº 825, de 5 de setembro de 2017, envolve significativo desenvolvimento de novas funcionalidades. Além de novas demandas, priorizadas e solicitadas em conjunto pelas áreas gestoras, está prevista a atualização e modernização da arquitetura do sistema. Tal atualização visa melhorar a acessibilidade eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), a manutenção e usabilidade do Sistema Cidadão e, também, unificar as tecnologias usadas na interface disponível para o cidadão e no módulo interno do atendente. Atualmente a tecnologia (ExtJS) utilizada pelo Sistema Cidadão é de difícil manutenção, ao contrário da nova tecnologia a ser adotada, o AngularJS, que é uma tecnologia mais eficiente e de aprendizado mais fácil. Isso facilitará a homogeneidade de conhecimento da equipe de Tecnologia da Informação.

A Etapa 5 também prevê a integração da Ouvidoria no aplicativo móvel, além do desenho de novo *layout* e desenvolvimento de novas funcionalidades para aprimorar o aplicativo. Atualmente somente a SAC permite que o registro de manifestações do público seja realizado por meio de dispositivos móveis.

Benefícios:

Incorporar, ao Sistema Cidadão, novas funcionalidades que visam tornar a acessibilidade compatível com as recomendações do governo brasileiro para sítios e portais, propostas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG. Tais melhorias agregarão valor ao sistema tanto para o cidadão manifestante, que poderá utilizar o formulário acessível, quanto para o servidor atendente que tenha deficiência visual e que faz uso do módulo interno do sistema.

A partir dessa nova versão, as manifestações direcionadas à Ouvidoria do MPF também poderão ser cadastradas e acompanhadas por meio de aplicativo móvel. Espera-se que a disponibilização dessa nova modalidade de registro de manifestações, facilite ainda mais o acesso do cidadão aos serviços oferecidos pela Ouvidoria do MPF.

A tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema será totalmente unificada tanto na interface do cidadão, quanto na do atendente. Isso deverá proporcionar mais facilidade e agilidade na manutenção do sistema, reduzindo ainda mais o tempo de resposta da equipe de Tecnologia da Informação para eventuais solicitações realizadas pelas áreas negociais.

Ressalta-se que a Ouvidoria inscreveu seu sistema para concorrer ao Prêmio Innovare, que tem como objetivo identificar, divulgar e difundir práticas que contribuam para o aprimoramento da Justiça no Brasil. Cumprir esclarecer que, até a conclusão deste relatório, o resultado do referido certame ainda não havia sido publicado.



Por fim, a última homologação do sistema, em sua versão 5.3.1, que ocorreu no mês de

junho de 2018, contemplou melhorias como a organização dos assuntos por hierarquia, bem como a implementação de tela responsiva na aba “consulta avançada”, funções que são utilizadas pelos servidores da Ouvidoria do MPF.

2.3 Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015

O certificado ISO 9001, em sua versão 2015, traduz a excelência na gestão da qualidade dos órgãos que o detêm, objetivando uma melhora constante na gestão de processos. Nesse contexto, a Ouvidoria do MPF trabalhou intensamente adequando suas rotinas aos requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, o que levou o Órgão, em dezembro de 2016, a receber o Certificado ISO 9001, após ser auditado pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini.

Já em 2018, a Ouvidoria passou por nova avaliação de seus processos, oportunidade em que pôde demonstrar a continuidade da gestão da qualidade pautadas na norma de excelência, sendo novamente auditada e recertificada com o selo ISO 9001:2015, que se refere ao processo interno de tramitação de manifestações cadastradas pelos cidadãos.

Cumprir esclarecer que a renovação do aludido certificado reafirma o compromisso que a Ouvidoria do MPF tem com a padronização e a melhoria contínua em seus processos de trabalho, objetivando sempre o refinamento sistemático dos serviços dispensados ao cidadão.

Ressalta-se que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria na busca pela qualidade total vai além dos ditames trazidos pela norma ISO 9001. O Órgão trabalha atualmente com ferramentas que subsidiam seus gestores nas tomadas de decisões, como seu Planejamento Temático, que retrata o desdobramento do Planejamento Estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar táticas gerenciais e controlar sua execução, definindo temas de atuação prioritária, metas e ações, como as iniciativas e os



indicadores relacionados à gestão do processo, os quais são cadastrados e gerenciados pela Ouvidoria no Sistema de Governança do MPF – Sigov.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realizou, no primeiro semestre de 2018, duas reuniões de análise crítica, uma no dia 30 de janeiro de 2018 e outra no dia 25 de junho de 2018, etapas que são obrigatórias na norma ISO e que visam ao monitoramento da qualidade das atividades e do processo.

Essas reuniões expõem aos servidores um balanço das ações realizadas durante um semestre, percorrendo todas as etapas que rodeiam o fluxo de trabalho, coletando as sugestões trazidas pela equipe para o aperfeiçoamento do processo sob análise.

Nesse contexto, no primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria cadastrou dois Registros de Não Conformidade e nove oportunidades de melhorias por meio de formulários nos quais são registradas sugestões de aprimoramento no processo ou eventuais inconformidades detectadas. Assim que as ações propostas em reunião são realizadas, os formulários são finalizados e arquivados no repositório do MPF, MPFDrive, para garantir sua rastreabilidade.

Por fim, evidencia-se a continuação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria em torno da gestão de seus processos e na perseguição do aumento da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, principalmente nos temas que envolvem a garantia da transparência, da eficácia, da economicidade, da efetividade, da presteza, do compromisso público e da ética nas atividades desempenhadas pelos membros, servidores e serviços auxiliares do MPF.



2.4 Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP

No primeiro semestre de 2018, ocorreram duas reuniões ordinárias do Cnomp, a XXXVI Reunião Ordinária, realizada em São Luís/MA e a XXXVII Reunião Ordinária, realizada em Fortaleza/CE. Ambas contaram com a participação da Ouvidoria.

- XXXVI Reunião Ordinária

No evento, realizado nos dias 15 e 16 de março de 2018, a Ata da XXXV Reunião Ordinária foi debatida e aprovada. Adicionalmente, foi apresentada a prestação de contas da Diretoria Financeira e os relatórios finais de diversas comissões do Conselho, com destaque para as Comissões: de Autocomposição; de melhoria do *site* do Cnomp; responsável pelo Plano de Atuação Estratégica das Ouvidorias; e de instituição do Memorial do Cnomp. Houve ainda a exposição do relatório parcial de uma Comissão estabelecida pelo Conselho para averiguar a possibilidade de os ouvidores terem assento e voz em Colegiados, Conselhos e Órgãos Superiores.

O evento foi fechado com a posse da nova diretoria da entidade, para o anuênio 2018-2019, tendo como presidente a ouvidora do Ministério Público do Maranhão, a procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista. A presidente eleita do Cnomp afirmou que a ação de escutar é uma oportunidade de melhorar os serviços prestados.

- XXXVII Reunião Ordinária

Durante a solenidade de abertura do evento, na manhã de 7 de junho de 2018, foi proferida palestra magna pelo ouvidor-geral da União, Dr. Gilberto W. Junior, acerca do tema “Ouvidoria 3.0”. A pauta do dia incluiu, ainda, a discussão e aprovação da ata da reunião anterior e a aplicação de questionário referente à construção do Planejamento Estratégico do Ministério Público (2020 – 2029), tema debatido pelo Colegiado.

Já no segundo dia do evento, 8 de junho de 2018, destacou-se a apresentação de um aplicativo para celular, com a logomarca do Conselho, para o recebimento de demandas destinadas às Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. O aplicativo, aprovado por unanimidade pelos membros do Colegiado, será objeto de projeto-piloto no MPMA. Além disso, foi apresentada proposta, igualmente aprovada por todos os membros do Colegiado, para que o Conselho promova campanha que divulgue a importância das Ouvidorias e, ao mesmo tempo, esclareça o cidadão sobre a disseminação de imagens que violem os direitos humanos e suas consequências. Destaca-se a participação no evento de ex-presidentes do Cnomp, que compartilharam suas experiências à frente da presidência.

2.5 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria participou dos seguintes cursos e seminários:

- Ouvidoria 3.0 – Construindo o Futuro – 12 e 13 de março

O curso, realizado na cidade do Rio de Janeiro/RJ e promovido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União em conjunto com a Instituição Reclame AQUI, debateu a forma como as novas tecnologias podem ampliar e dinamizar o

relacionamento entre Estado e sociedade, apresentando modelos inovadores praticados por agentes públicos e privados, a exemplo de OLX, Magazine Luiza, Hotel Urbano, Observatório de Favela, entre outros.

- IV Seminário de Saúde Mental no Trabalho – 24 de maio

O seminário, promovido pelo Centro de Reabilitação Psicossocial Estância Resiliência, teve a participação de pesquisadores da Universidade de Brasília e discutiu as relações de trabalho, a partir de uma perspectiva histórica, aludindo também aos aspectos políticos que têm influência em como os trabalhadores se enxergam dentro dessas relações. Foi contemplada, ainda, no debate, a abordagem do adoecimento psíquico relacionado ao ambiente de trabalho. O seminário mostrou especial relevância para os servidores da Ouvidoria em razão do protagonismo do Órgão no debate sobre o assédio moral, sexual e a discriminação no MPF e de seus esforços para preparar a Instituição para lidar com essas questões.

- Defesa do Usuário e Simplificação – 12 a 14 de junho

Promovido pela Ouvidoria-Geral da União, como parte de sua Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco, o curso ocorreu no Rio de Janeiro e abordou os temas: Serviços Públicos e Direitos dos Usuários; Atuação da Ouvidoria; e Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos.

A Profoco promove cursos, oficinas e outros eventos de forma presencial e à distância, com conteúdos que estimulam o processo formativo contínuo e autônomo dos profissionais de ouvidoria. A equipe da Ouvidoria do MPF realiza com frequência os cursos da Profoco, para manter-se atualizada na sua área de atuação, como parte de sua filosofia de educação continuada.

2.6 Pesquisa de Satisfação

No intuito de aprimorar constantemente os serviços que oferece, a Ouvidoria incluiu em suas práticas, a partir de 2017, a Pesquisa de Satisfação: um formulário, com 5 perguntas objetivas e um espaço para observações, que é enviado de forma automática ao correio eletrônico do manifestante, após a finalização de sua demanda. Caso o manifestante não responda, um novo e-mail é enviado trinta dias depois, reforçando a importância, para o Órgão, da opinião de cada cidadão.

Na tabela a seguir, pode-se verificar a lista de perguntas que é enviada ao manifestante:

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
1. As informações fornecidas pela Ouvidoria foram claras, com utilização de linguagem compreensível e objetiva?
2. Todos os itens de sua manifestação foram respondidos?
3. Você ficou satisfeito(a) com a atuação da Ouvidoria?
4. Você ficou satisfeito(a) com o resultado ou desfecho de sua manifestação?
5. O resultado ou desfecho de sua manifestação foi satisfatório?

Para cada pergunta, o manifestante atribui nota que varia de 1 a 4, de acordo com a escala a seguir:

1. Totalmente Insatisfeito;
2. Insatisfeito;
3. Satisfeito; e
4. Totalmente Satisfeito.

Ao fim de cada mês, são compiladas todas as Pesquisas de Satisfação respondidas e cada uma é analisada individualmente. A partir dessa análise e discussão em equipe, providências podem ser tomadas, se for o caso, para mitigar ou eliminar a insatisfação.

Adicionalmente, é calculado um indicador, denominado Índice de Satisfação, que corresponde à média das notas atribuídas (soma dos valores das notas/ total de avaliações respondidas). De posse desse valor, é feita uma regra de três simples, em que 4 corresponde a 100% e o valor encontrado é transformado em percentual.

No gráfico a seguir, verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Cliente.

EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018

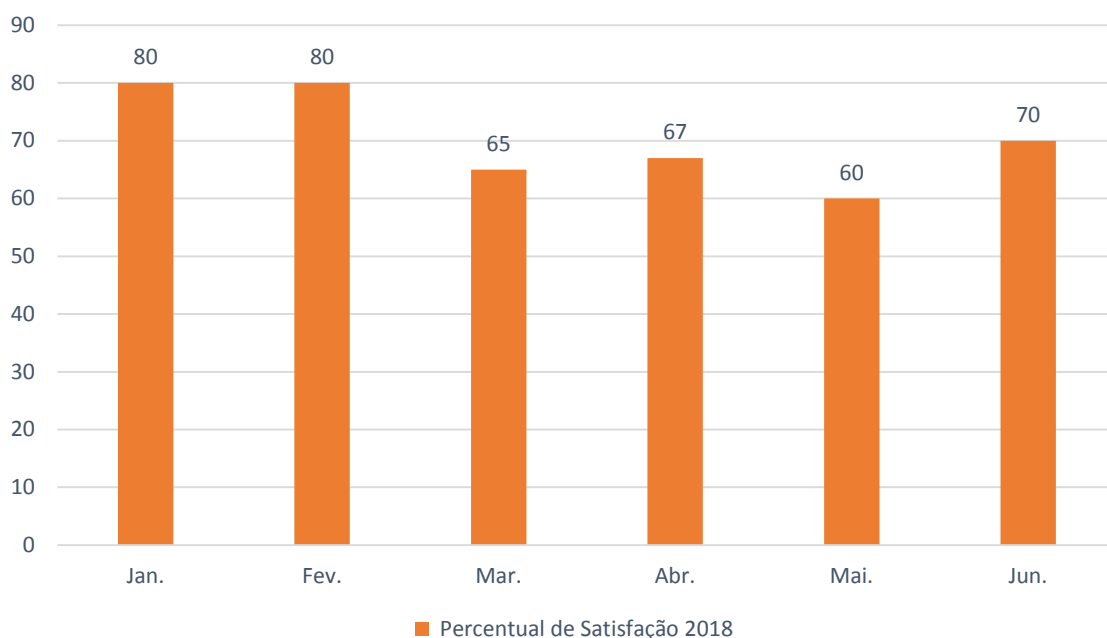


Gráfico 1 - Índice de Satisfação (1º Semestre de 2018)

É importante destacar que a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria é relativamente recente e encontra-se em aperfeiçoamento. Uma das questões que tem sido motivo de discussões em equipe é a baixa porcentagem de manifestantes que responde à pesquisa. Esse é um problema encontrado por grande parte das organizações, públicas e privadas, que possuem uma pesquisa de satisfação. Entre janeiro e junho de 2018, apenas 10,4% dos manifestantes com demandas finalizadas responderam ao questionário, o que prejudica a representatividade da pesquisa.

Por outro lado, a análise qualitativa das respostas não se deixa afetar pelo baixo número de questionários respondidos. Por meio do retorno dado pelo cidadão sobre o trabalho do Órgão, a Ouvidoria encontra oportunidades de melhoria e compreende mais profundamente os desafios que se colocam em seu caminho. Do mesmo modo, percebe os resultados dos esforços empreendidos para divulgar o papel da Ouvidoria, perante os públicos interno e externo, e o impacto positivo da atuação do Órgão na promoção de serviços públicos de qualidade, fortalecendo o exercício da cidadania.

3. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

3.1 Classes e *status* das manifestações

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou **4.234** (quatro mil duzentas e trinta e quatro) manifestações. Desse total, **3.493** (três mil quatrocentas e noventa e três), após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição. A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, no total de **741** (setecentas e quarenta e uma), com suas devidas classes e *status*.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	1.263	3		62	70
Reclamação	2.217	9		15	338
Crítica	259	1		10	97
Sugestão	421			15	79
Elogio	74			1	41

A classificação utilizada na tabela acima obedece às diretrizes trazidas pela Resolução CNMP nº 153, que divide as manifestações, de acordo com o *status*, em:

Recebidas: todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

Aguardando resposta: todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

Pendentes: todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

Invalidadas: todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento; e

Encerradas: todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela Ouvidoria.

Cumprе esclarecer que as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF e a

Ouvidoria do MPF têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do Ministério Público Federal. Ao passo que as SACs são regulamentadas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, sendo responsável pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – pedidos de informação – e pelas manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria do MPF, a Ouvidoria do MPF encontra lastro na Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que em seu art. 3º, inciso I, dispõe:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e dar o encaminhamento devido a representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas.

Sendo assim, nota-se que o total de manifestações recebidas será maior que a soma das manifestações com *status* “aguardando resposta”, “pendentes”, “invalidadas” e “encerradas”. Isso se deve àquelas manifestações que efetivamente foram recebidas e analisadas minuciosamente, porém encaminhadas à Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF, por não serem de atribuição da Ouvidoria.

3.2 Assuntos CNMP mais demandados no primeiro semestre de 2018

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF (741), os assuntos mais demandados foram “Atuação de Membros ou Servidores”, com **401** (quatrocentas e uma) manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com **187** (cento e oitenta e sete) manifestações; “Outros”, com **126** (cento e vinte e seis) manifestações; “Concurso Público”, com **12** (doze) manifestações e “Acessibilidade”, com **10** (dez) manifestações. Os restantes foram “Eleitoral”, “Crimes”, “Consultas e Dúvidas jurídicas”, “Lei de Acesso à Informação” e “Demandas alheias à Competência do Ministério Público”, que somam 5 (cinco) manifestações.

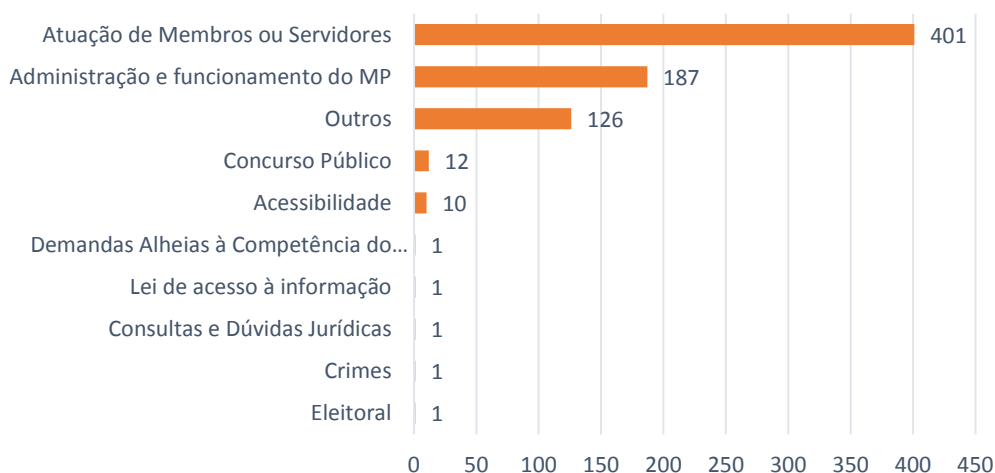


Gráfico 2 – CNMP Assuntos

3.3 Assuntos internos da Ouvidoria (O) no primeiro semestre de 2018

Para melhor adequação e rastreabilidade dos dados estatísticos, a Ouvidoria também classifica suas manifestações com assuntos internos, que se ramificam a partir dos assuntos preestabelecidos pelo CNMP, a saber:

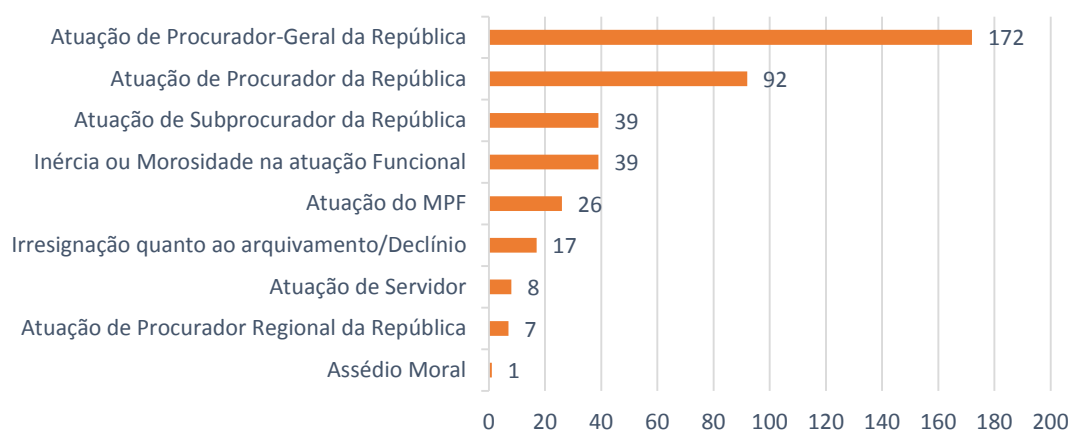


Gráfico 3 - CNMP - Atuação de Membros e ou Servidores

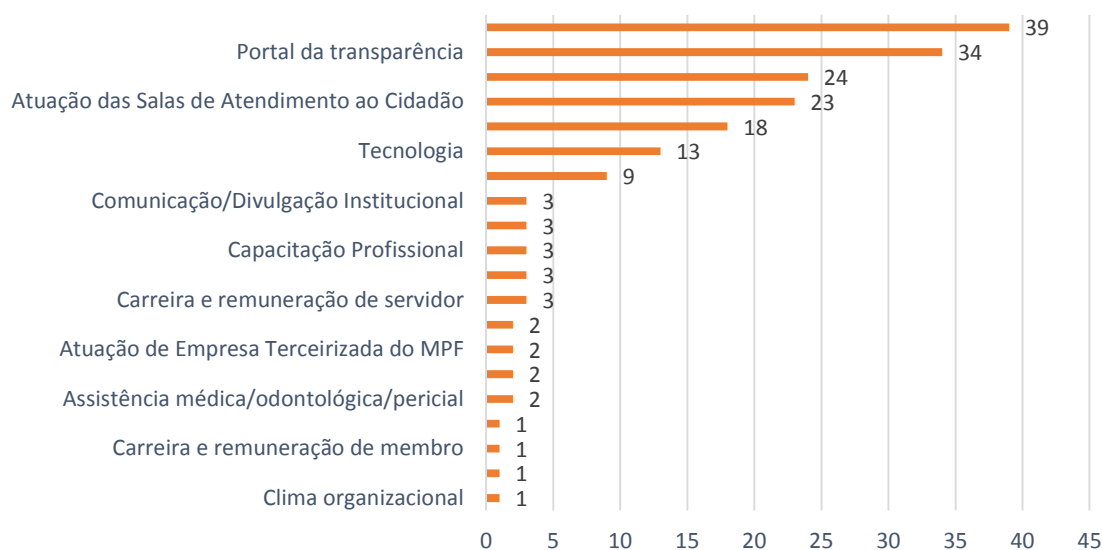


Gráfico 4 - CNMP Administração e Funcionamento do MP

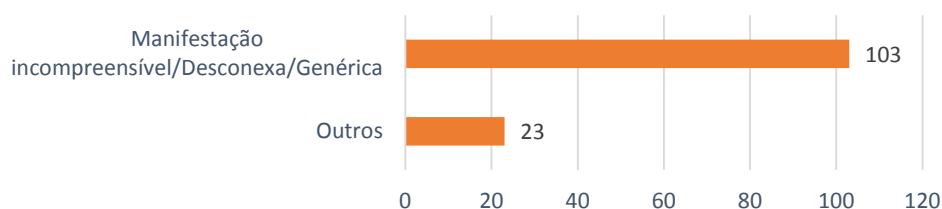


Gráfico 5 - CNMP Outros

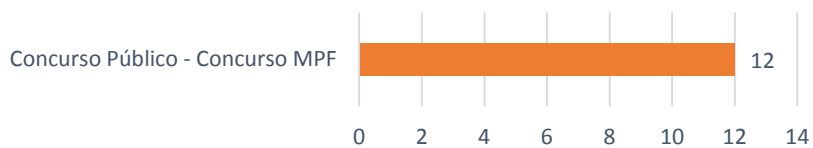


Gráfico 6 - CNMP Concurso Público

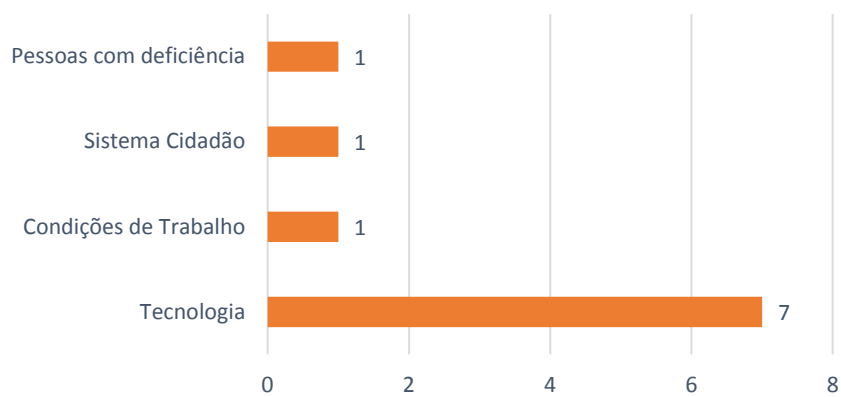


Gráfico 7 - CNMP Acessibilidade

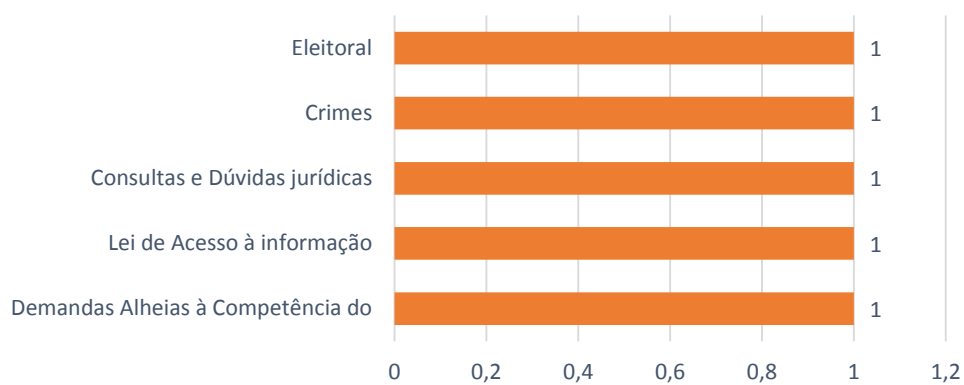


Gráfico 8 - CNMP

