ouvidoria do MPF

Relatório de GESTÃO

2014-2018

ISO 9001:2015

MPF
Ministério Público Federal

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 Elizabeth 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

Brasília – junho/2018

Ministério Público Federal
Ouvidoria do MPF

RELATÓRIO DE GESTÃO

2014 - 2018

Brasília – junho/2018

© 2018 – Ouvidoria do Ministério Público Federal.
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 de gestão 2014-2018 / Ministério Público Federal, Ouvidoria. – Brasília : MPF, 2018.

53 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

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
Fábio Montenegro Braga
Mayara Rodrigues do Amaral Manoel
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
Fone (61) 3105-5100
70050-900 - Brasília - DF
www.mpf.mp.br

Brasília – junho/2018

Gráfico 1 - Quantitativos das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas.....36
Gráfico 2 - Quantitativo de manifestações por meio de recebimento. 37
Gráfico 3 - Classes de manifestações encerradas (unidade e porcentagem). 38
Gráfico 4 - Tipos de encerramento (unidade e porcentagem). 38
Gráfico 5 - Assuntos mais recorrentes (unidade e porcentagem). 39
Gráfico 6 - Dez Unidades do MPF mais receberam demandas. 40
Gráfico 7 - Perfil dos manifestantes quanto ao tipo de pessoa (unidade e porcentagem)....40
Gráfico 8 - Perfil dos manifestantes quanto ao gênero (unidade e porcentagem).....41
Gráfico 9 - Perfil dos manifestantes quanto à idade (unidade e porcentagem). 41
Gráfico 10 - Perfil dos manifestantes quanto à ocupação - (unidade e porcentagem).....42
Gráfico 11 - Percentual de satisfação 2017. 46
Gráfico 12 - Percentual de satisfação 2018. 46

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 7

1. SOBRE A OUVIDORIA 8

2. ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA DO MPF 10

3. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF 36

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 43

5. CASOS DE SUCESSO 47

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS 51

LINKS 52

O objetivo do presente relatório é a divulgação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal – MPF, bem como seus dados estatísticos, relativos ao quadriênio (2014 - 2018), durante o período de 30 de junho de 2014 à 30 de junho de 2018.

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque
Ouvidora-Geral do MPF

A Instituição Ouvidoria do Ministério Público Federal é fruto da promulgação da Emenda Constitucional nº 45/2004, popularmente conhecida como Reforma do Poder Judiciário. A previsão desse importante Órgão de interlocução entre a sociedade e os Ministérios Públicos encontra-se no § 5º do art. 130-A da Constituição da República, nos seguintes termos:

> *§ 5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público;*

Tal previsão ensejou a edição da Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, que, visando a concretizar o mandamento constitucional, determinou a implantação das Ouvidorias nos Ministérios Públicos dos estados e da União, assim como no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

Nesse contexto, foi criada a Ouvidoria do MPF, por meio da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que estampa em seu art. 2º as seguintes finalidades institucionais:

> *A Ouvidoria tem a finalidade de 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 assegurar a interlocução com a sociedade.*

A Ouvidoria do MPF, portanto, analisa as manifestações recebidas, faz os encaminhamentos necessários, acompanha resultados e, por vezes, indica aos gestores oportunidades de melhoria, bem como propõe mudanças e identifica irregularidades que porventura tenham ocorrido no MPF e indiquem a necessidade de apuração a ser conduzida pelos órgãos competentes.

Dentre as várias atribuições da Ouvidoria do MPF elencadas na Portaria PGR/MPF nº 519/2012, destaca-se a seguinte:

> *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.*

Para garantir o efetivo cumprimento da referida atribuição, a Ouvidoria do MPF conta atualmente com alguns meios de registro de manifestações. São eles: Formulário Eletrônico, Atendimento Presencial e Correspondência. Dentre esses, deve-se dar destaque ao Formulário Eletrônico, hoje totalmente acessível aos manifestantes com deficiência visual, disponível no site da Ouvidoria.

A acessibilidade do Sistema está sendo desenvolvida para que servidores com deficiência visual também possam utilizá-lo, proporcionando a inclusão e a igualdade no ambiente de trabalho da instituição. Sua implementação está prevista para o ano de 2018.

Ademais, visando à eficiência e à qualidade no processamento das manifestações, a Ouvidoria do MPF concluiu seu Manual de Normas e Procedimentos, documento que foi objeto de auditoria externa e possibilitou a obtenção do Certificado ISO 9001:2015 (Norma de Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ reconhecida internacionalmente) pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, em dezembro de 2016. Nesse tocante, é curial mencionar que antes da conclusão e da edição deste relatório, a Ouvidoria do MPF foi novamente auditada, em fevereiro de 2018, e obteve, com êxito, pelo segundo ano consecutivo, a certificação. A Ouvidoria do MPF, vem trabalhando, portanto, para manter ativa, a cada ano, a referida certificação, ferramenta de gestão da qualidade dos processos de trabalho que tem sido utilizada cotidianamente pela nossa equipe, objetivando a melhoria contínua do serviço ofertado ao cidadão.

Outro ponto que merece menção é o fato de que as Salas de Atendimento ao Cidadão - SAC e a Ouvidoria têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do MPF. Ao passo que as Salas de Atendimento ao Cidadão são regulamentadas pela portaria PGR/MPF Nº 412/2013, a Ouvidoria do MPF encontra lastro na portaria PGR/MPF Nº 519/2012, cujo conteúdo regulamentar destoa, em escopo, do normativo contemplado naquela portaria.

Quanto ao assunto, faz-se mister mencionar que a Ouvidoria do MPF não faz gestão da Lei de Acesso à Informação – LAI. Isso porque o cumprimento da LAI é de responsabilidade das Salas de Atendimento ao Cidadão – SACs. Nada obstante, muitas vezes, a Ouvidoria do MPF intervém no SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, notadamente quando há conteúdo de reclamação na manifestação feita pelo cidadão, ou seja, quando o cidadão reclama que a informação solicitada foi negada ou não foi devidamente prestada a Ouvidoria age para que sejam esclarecidas e sanadas eventuais irregularidades e para que, quando possível, as informações sejam prestadas, sem prejuízo das instâncias recursais administrativas próprias previstas na referida lei.

Durante o quadriênio 2104 – 2018, além das atividades rotineiras que são inerentes à sua missão constitucional e legal, como o recebimento, o processamento, a análise, o acompanhamento e a resposta das demandas que lhe são apresentadas, a Ouvidoria participou de outras ações que contribuíram para o alcance de resultados satisfatórios à Instituição, a saber:

2.1 GESTÃO DE PROCESSOS E GESTÃO DA QUALIDADE (ISO 9001:2015)

Em dezembro de 2016 foi conferida à Ouvidoria do MPF um dos mais importantes certificados da qualidade, o da ISO 9001:2015, outorgado a partir de auditoria promovida pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini.

FUNDAÇÃO VANZOLINI

CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

certifica que a organização

PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA - MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
SAF/SUL, quadra 04, conjunto C - Brasília - DF - Brasil

para o seguinte escopo:

Realização do processo de tramitação de manifestações no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público Federal, abrangendo desde o recebimento de manifestações, passando pela análise e encaminhamento de providências necessárias à resolução das demandas recebidas, até o envio das respostas aos manifestantes - Tramitação de Manifestações.

implementou e mantém um

Sistema de Gestão da Qualidade

Através de auditoria da Fundação Vanzolini foi comprovado que este Sistema de Gestão cumpre os requisitos da norma:

NBR ISO 9001: 2015

Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos

Este certificado é válido até: 08 de março de 2019

Número do certificado: SQ-19455

São Paulo, 09 de março de 2018

IQNet

FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

IAF

No intuito de introduzir e contextualizar o presente tópico, faremos uma breve explicação a respeito da norma de padronização ISO, que é a sigla de *International Organization for Standardization*, ou Organização Internacional para Padronização, em português, ou *L'Organisation internationale de normalisation*, em francês. A ISO é uma entidade de padronização e normatização e foi criada em Genebra, na Suíça, em 1947.

A ISO 9001, por sua vez, é uma norma de padronização para um determinado serviço ou produto, que faz parte do conjunto de normas designado ISO 9000 e pode ser implementada por organizações de qualquer tamanho, independentemente da sua área de atividade. Ela tem como objetivo melhorar a gestão de um determinado órgão ou instituição, visto que durante sua implementação os processos de trabalhos são analisados criteriosamente, eventualmente retificados e, por fim, mapeados. Esse trabalho de gestão dos processos subsidia a tomada de decisões pela alta direção, tornando-as pautadas em indicadores objetivos.

Assim sendo, uma instituição deve cumprir certos requisitos para que as várias fases de padronização do processo sejam cumpridas de forma adequada. Desse modo, essa ferramenta estratégica é usada na maioria dos organismos que objetivam a melhora da prestação de serviço ao cliente, possibilitando o aperfeiçoamento do mecanismo de entrega da demanda. Além disso, também é usada para medir o nível de satisfação dos clientes, melhorando em certa medida a eficácia da gestão.

Cumpre esclarecer que existe uma versão brasileira da ISO 9001, designada como ABNT NBR ISO 9001, que também tem como objetivo estabelecer normas consistentes que aumentam a qualidade dos processos de gestão. Quando essas normas são implementadas e cumpridas, é estabelecida uma relação de confiança entre a instituição e o usuário.

Portanto, visando a sua implementação, objetivando a excelência dos serviços prestados ao cidadão e almejando a certificação ISO 9001, em 2015, a Ouvidoria do MPF avançou em sua gestão por processos. Na época, os processos de tramitação das manifestações foram mapeados, oportunidade em que foram definidas as atribuições das Coordenadorias de Atendimento, de Análise e Processamento e Assessoria Administrativa, no âmbito dos procedimentos relativos à tramitação de manifestações. Esse avanço inicial da gestão de processos da Ouvidoria e sua continuação tornaram-se evidentes nos anos subsequentes, como veremos a seguir.

Ainda, com o objetivo de adequar os processos mapeados pela Ouvidoria do Ministério Público Federal – MPF aos requisitos da ISO 9001, a fim de aprimorar seu Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, obter excelência em seu processo de trabalho e instituir a melhoria contínua dos serviços desempenhados, a Ouvidoria do MPF e a Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica – SGE trabalharam intensamente para que o Órgão fosse certificado.

Em 2016, foi oficializada uma proposta de projeto, denominada "Certificação na norma ISO 9001:2015 da Ouvidoria do Ministério Público Federal", patrocinada pela Ouvidoria do MPF, na qual constaram, como partes envolvidas, a Secretaria-geral, a Ouvidoria e a antiga Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica do MPF, atual Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica do MPF.

No dia 03 de maio de 2016, tal projeto foi submetido à análise do Subcomitê Consultivo de Projetos – SCP, em sua 20ª reunião, ocasião em que foi aprovado sem ressalvas, e contava, em sua estrutura analítica – EAP, dentre outras atividades, com a capacitação de servidores como auditores internos da qualidade na norma ISO 9001, com a contratação de empresa certificadora, o mapeamento do processo "Tramitação de Manifestação" e a realização de auditoria interna e externa, além de reuniões de ajuste e alinhamento da ferramenta de padronização aos processos mapeados.

Como produto desse grande esforço, foi produzida a Política da Qualidade, o Manual da Qualidade, o Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria do MPF – Tramitação de Manifestações, bem como outras ferramentas que ajudam no gerenciamento diário da gestão da qualidade.

Em 14 de novembro de 2016 a Ouvidoria foi auditada internamente, oportunidade em que se verificou a conformidade aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, avaliou-se a eficácia do sistema de gestão em atender continuamente aos objetivos especificados na norma e identificou-se áreas que poderiam sofrer melhorias.

Assim, como resultado do trabalho desempenhado, em dezembro de 2016, a Ouvidoria do MPF passou por auditoria externa, realizada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini e, posteriormente, em 16 de dezembro de 2016, foi contemplada com o certificado ISO 9001:2015.

Em 2018, a Ouvidoria do MPF foi certificada pelo segundo ano consecutivo, após a realização de uma nova auditoria externa pela mesma fundação, ocasião em que foi constatada a continuidade do trabalho de gestão de processos, inclusive com elogios proferidos pela auditora ao trabalho de gestão de processos e da qualidade desempenhados no Órgão.

Por fim, deve-se destacar a relevância dessa ferramenta de padronização, que propõe a melhoria contínua nos processos de trabalho, no dia a dia da Ouvidoria, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados ao manifestante. Outrossim, a obtenção do certificado ISO 9001, em sua versão 2015, eleva a confiabilidade da Instituição perante a sociedade e indica o compromisso dos gestores com os princípios da qualidade. Manter a certificação é, portanto, de suma importância, com o intuito de manter uma constante melhoria dos processos mapeados e dos serviços que são dispensados ao cidadão, almejando sempre a excelência do trabalho realizado na Ouvidoria do MPF.

2.2 PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO

O assédio moral, o assédio sexual e a discriminação, em suas diversas facetas, estão presentes no ambiente de trabalho. Não obstante, o assunto ainda é subtratado e, por vezes, camuflado em algumas organizações, sejam elas públicas ou privadas.

As práticas de assédio e discriminação interferem na vida do trabalhador de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, podendo ocasionar graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego ou mesmo levar à morte, constituindo um risco invisível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho, gerando efeitos devastadores na vida dos trabalhadores.

Desse modo, considerando a necessidade de implementação de mecanismos que proporcionassem o fortalecimento dos vínculos sociais e profissionais, bem como de instrumentos que assegurassem um ambiente organizacional respeitoso e de não discriminação, a Ouvidoria implementou diversas ações concretas de combate às aludidas práticas no âmbito do Ministério Público Federal, visando, além da prevenção, ao incentivo da notificação do fato pelo assediado perante os órgãos competentes.

Para exemplificar, desde a criação da Ouvidoria, em 2012, até o final de 2017, o órgão recebeu cerca de 30 manifestações de atribuição, relacionadas ao tema, o que permite inferir que há uma subnotificação dos casos de assédio.

Assim, com o propósito de desmistificar as condutas de assédio e discriminação, no dia 29 de fevereiro de 2016, em conjunto com o Comitê Gestor de Gênero e Raça - CGGR, a Ouvidoria do MPF lançou a Cartilha "Assédio moral, sexual e discriminação: saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho", que fala sobre essas condutas.

No intuito de alcançarmos o maior número de pessoas, a Ouvidoria distribuiu 900 cartilhas nas dependências da PGR e encaminhou para todas as Ouvidorias dos Ministérios Públicos brasileiros, além de serem encaminhadas a todos os membros e procuradores-chefes. Vale destacar que a Ouvidoria recebe e trata diversas manifestações, que versam, em seu teor, sobre supostos casos de assédio ou discriminação em unidades da Instituição, lançando mão, em alguns casos, da autocomposição e em casos mais complexos, encaminhando aos órgãos internos de correição e realizando seu devido acompanhamento.

Ainda sobre o tema, em 2016, a Ouvidoria participou do Projeto Trilhas de Aprendizagem, que teve como objetivo obter um modelo de gestão articulado por competências, que permitisse o alcance dos melhores resultados relacionados à aprendizagem e ao desenvolvimento pessoal e profissional dos integrantes do Ministério Público Federal – MPF. Nesse tocante, a contribuição da Ouvidoria foi de confeccionar uma trilha voltada para o público interno do MPF, com foco na prevenção da prática de assédio moral na Instituição. Essa Trilha contém conteúdo e indicação de ações de desenvolvimento (livros, cartilhas, artigos, filmes, jurisprudência etc.) voltados ao tema sob as suas mais diversas perspectivas, com destaque para o assédio moral no serviço público e suas formas de prevenção. Traz, ainda, informações sobre o procedimento interno da Ouvidoria do MPF quando instada a atuar em casos de assédio.

Ademais, considerando que 2 de maio é o Dia Mundial de Combate ao Assédio Moral, a Ouvidoria do MPF promoveu, durante todo o mês de maio de 2017, em parceria com a Secretaria de Comunicação do MPF – Secom, Campanha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral no Ambiente de Trabalho. Nesse período, a Ouvidoria promoveu ações

internas em seus veículos institucionais para conscientizar membros, servidores, terceirizados, estagiários e a população em geral sobre como identificar esse problema e o que fazer para prevenir ou denunciar a prática.

No bojo dessa campanha, também foram publicadas na intranet e no *site* do MPF cinco matérias, abordando orientações sobre como identificar o assédio moral e sexual no trabalho, e como representar e combater a prática. No Facebook do MPF, durante o mês, também foram publicados quatro *posts* com orientações sobre o assunto. Ao todo, 86.524 pessoas foram alcançadas pelos *posts* da campanha. A publicação de 9 de maio, que mostrava como identificar o assédio moral, foi a que teve maior repercussão, com 522 curtidas e 444 compartilhamentos. Também foram feitas matérias para a Rádio e a TV Justiça. A matéria de rádio foi veiculada em 9 mil emissoras de todo o país.

O Órgão também conta com o Mural Digital (televisores que ficam em lugares estratégicos na Procuradoria-Geral da República – PGR) que exibiu na área "Fique Atento!" informações e alertas sobre a prática de assédio moral. Todas as peças da campanha fizeram referência a como representar o assédio moral, por meio da Ouvidoria do MPF ou outros órgãos de fiscalização, como Ministério Público do Trabalho, sindicatos ou Ministério do Trabalho.

Ainda em 2017, a Ouvidoria do Ministério Público Federal participou do Seminário da Comissão Multidisciplinar para prevenção do assédio moral no âmbito da PRR4, evento que aconteceu na sede da Procuradoria Regional da República da 4ª Região, em Porto Alegre-RS, no dia 6 de novembro de 2017.

Na ocasião, elogiou-se a iniciativa, com o protagonismo da realização do evento, que celebrou a recente constituição de Comissão Multidisciplinar para prevenção do Assédio Moral no Trabalho na referida unidade do MPF. Ressaltou-se, ainda, o envolvimento de todos os integrantes do MPF e a aproximação dos órgãos diretamente envolvidos no enfrentamento do assédio e da discriminação, o que é primordial para desenvolver uma cultura que valoriza a dignidade do trabalho e a qualidade de vida no ambiente profissional. Por fim, mencionou que a abordagem preventiva e pedagógica, por meio da realização de campanhas, seminários e materiais didáticos, é essencial para conscientização, orientação e desestímulo de tais práticas abusivas, além da instituição de comissões especializadas, que têm se mostrado necessárias nos mais diversos setores da iniciativa pública e privada, diante da complexidade e interdisciplinaridade que envolvem o assédio moral.

2.3 POLÍTICA NACIONAL DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO.

Em 2017, nos dias 29 e 30 de maio, a Ouvidoria do MPF participou da Oficina de Formulação de Política e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT. O encontro, coordenado pela Divisão de QVT, teve o objetivo de garantir a maior participação possível nesse processo de formulação de normas e ações voltadas para o bem-estar daqueles que compõem a Instituição. Durante o evento, a Ouvidoria do MPF sugeriu a formulação de normas específicas voltadas às vítimas de assédio moral, com artigos que contemplassem

imunidades aos assediados que venham a relatar casos de assédio moral e sexual, evitando, assim, retaliações por parte de seus assediadores, além de prever a criação de comissões específicas locais, regionais e nacionais para tratar dos casos concretos.

Assim, definiu-se, no Plano de Ação do QVT, instituído pela Portaria PGR/MPF nº 875, de 12 de setembro de 2017, em seu anexo 1, a constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral, sob a coordenação da Ouvidoria do MPF, tendo também como integrantes outros órgãos e setores da Instituição.

Desse modo, como resultado do trabalho dessa comissão, editou-se a Portaria Conjunta OMPF/CGGR nº 1, de 1º de maio de 2018, a qual previu a elaboração de uma política nacional de enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação no MPF, tomando por base 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 MPT.

Após sua instalação, em 2018, a Comissão Multidisciplinar discutiu diversos aspectos da problemática, propôs significativas alterações ao texto base e promoveu as necessárias adequações do conteúdo à realidade institucional.

Durante o período em que esteve ativa, a referida comissão multidisciplinar tratou da temática da forma mais abrangente possível e objetivou, entre outros pontos, a criação de comissões nacional e regionais para a execução da política, a fim de intensificar ações de cunho pedagógico e preventivo, bem como de alinhar os diversos órgãos e setores do MPF para uma abordagem interdisciplinar, na qual seja contemplada a prestação de serviços para assistência, orientação, acolhimento, tratamento e adoção de medidas administrativas nos casos concretos.

Logo após, no período de 2 de maio de 2018 a 14 de maio de 2018, a minuta da política esteve sob ampla consulta pública, momento em que a Comissão pode acolher sugestões para o seu aprimoramento. Na ocasião, membros, servidores, terceirizados e estagiários fizeram sugestões, por meio eletrônico, e ajudaram na construção do texto final do anteprojeto de Portaria da Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Do Assédio Sexual e da Discriminação, que foi encaminhado à procuradora-geral da República, Dra. Raquel Dodge, em 5 de junho de 2018, por meio do Ofício nº 244/2018/OMPF.

Evidencia-se, portanto, que durante o quadriênio 2014-2018 a proatividade da Ouvidoria nos assuntos relacionados ao assédio e à discriminação na Instituição Ministério Público Federal materializou vários objetivos almejados ao longo do período, o mais importante deles a finalização do anteprojeto da referida política e seu encaminhamento à procuradora-geral da República – PGR.

2.4 REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – Cnomp é uma associação de abrangência nacional e sem fins lucrativos, integrada pelos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, instituída em 12 de março de 2009 na cidade de Ouro Preto/MG.

Seus principais objetivos são: contribuir para a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais do Ministério Público, incentivando a integração das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União e promovendo o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas e de informações sobre os métodos de registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias.

Nesse contexto, visando à interlocução entre as ouvidorias dos Ministérios Públicos e Conselho Nacional, com o intuito de melhorar continuamente os serviços ofertados ao cidadão e com o objetivo de buscar a excelência no processo de entrada e saída das demandas que são encaminhadas ao Órgão, a Ouvidoria se fez presente nas seguintes reuniões ordinárias e extraordinárias do Cnomp.

No segundo semestre de 2014, a Ouvidoria participou da XXI Reunião Ordinária do Cnomp, realizada em Gramado/RS, nos dias 7 e 8 de agosto, tendo como um dos principais temas a aplicação das Resoluções do CNMP nº 95/2013, que dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, e nº 104/2013, que altera a Resolução nº 95.

Na oportunidade, discutiu-se especialmente a respeito do pedido de exclusividade dos Ouvidores, tema abordado no artigo 3º do normativo, bem como sobre o acolhimento e as providências dos gestores em caso de negativa do pleito. Na ocasião, a então presidente do Cnomp, Ruth Carvalho, argumentou que a exclusividade era um passo necessário ao respeito e à efetividade das Ouvidorias, a exemplo com que ocorre com as Corregedorias.

Na mesma reunião, ainda, foi afastada proposta, deliberada em reunião anterior, de inserção das Ouvidorias na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993), que dispõe sobre normas gerais para a organização do Ministério Público dos Estados e dá outras providências, pela dificuldade do momento político enfrentado naquele ano. Assim, na oportunidade, ficou acordado a constituição de comissão, da qual a Ouvidoria fez parte, para elaboração de minuta de anteprojeto de lei nacional de regulamentação das Ouvidorias do Ministério Público da União e dos estados, que após sua aprovação pelo Cnomp, seria encaminhada ao então procurador-geral da República, Rodrigo Janot.

Como desdobramento da implementação de tal comissão, a Ouvidoria se reuniu com os demais integrantes em Brasília/DF, nos dias 10 de setembro e 5 de novembro de 2014, para discussão, avaliação e confecção da minuta do anteprojeto supracitado, que contemplasse em sua íntegra aspectos relacionados à forma de organização, bem como garantias e prerrogativas necessárias ao funcionamento das Ouvidorias do Ministério Público

Ademais, discutiu-se no encontro a repercussão do Decreto Federal nº 8.243/2014, que institui como política nacional de participação social a Ouvidoria Pública Federal. Sobre esse assunto, a reflexão se deu em torno do receio que a Ouvidoria Pública instituída por este Decreto Federal funcione equivocadamente como meio de fiscalização e controle.

Ainda, em 2014, a Ouvidoria participou da XXII Reunião Ordinária do Cnomp, realizada em Belém/PA, de 2 a 3 de outubro. A reunião teve como objetivo contribuir para a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais do Ministério Público, buscando incentivar a integração das Ouvidorias dos Estados e da União. Dentre os pontos discutidos, deve-se destacar a discussão sobre a Lei de Acesso a Informação – LAI, especialmente no que cinge à reflexão sobre denúncias anônimas, oportunidade na qual tratou-se sobre denúncias anônimas, tendo sido reforçada a necessidade de se admitir essa modalidade excepcional de acolhimento de manifestações, desde que acompanhadas de elementos mínimos de plausibilidade.

Como decorrência das reflexões em torno da LAI, firmou-se o entendimento que o cumprimento da legislação dependeria das peculiaridades de cada Ouvidoria e da estrutura dos respectivos Ministérios Públicos. Nesse sentido, como integrante do Conselho, a Ouvidoria enfatizou que, no caso do MPF, o Órgão não possui atribuições próprias da LAI, que fica a cargo da Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC, vinculada à Secretaria Jurídica e de Documentação - Sejud, regida pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013. Nesse tocante, caberia à Ouvidoria do MPF o papel de fazer funcionar ou verificar eventuais falhas e receber reclamações sobre o cumprimento da LAI.

Nos dias 27 e 28 de novembro de 2014, na cidade de Teresina/PI, a Ouvidoria participou da XXIII Reunião Ordinária do Cnomp, ocasião em que a comissão constituída para elaboração da minuta do anteprojeto de lei nacional de regulamentação das Ouvidorias do Ministério Público da União e dos estados apresentou seu texto final, como resultado das deliberações e reuniões realizadas na Procuradoria-Geral da República, e em que os demais conselheiros puderam discutir sua íntegra.

No primeiro semestre de 2015, o Órgão participou da XXIV Reunião Ordinária do Cnomp, realizada em Bonito/MS, nos dias 9 e 10 de abril. O evento aconteceu simultaneamente com o I Encontro Regional do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul e, dentre os vários assuntos tratados, destacaram-se a questão do planejamento estratégico nos MPs, a importância da reformulação do portal da transparência em algumas instituições e a importância que o Ministério Público tem diante da sociedade e o compromisso com a população.

Por sua vez, no segundo semestre de 2015, a Ouvidoria do MPF esteve presente na XXV Reunião Ordinária do Cnomp, realizada na cidade de Rio Branco/AC, nos dias 2 e 3 de julho, onde se deliberou sobre o protocolo nº 001/15 do Cnomp, petição encaminhada por manifestante para o Conselho a respeito de um procedimento verificado na Ouvidoria do MPGO; sobre a apresentação da proposição nº 1569/14 do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP pelo conselheiro Jarbas Soares Jr.; e sobre a discussão da implantação das ouvidorias municipais, bem como acerca do Anteprojeto de Lei sobre as Ouvidorias dos

Ministérios Públicos, oportunidade em que ficou acertado o envio da proposta à Procuradoria-Geral da República.

Assim sendo, no dia 30 de novembro de 2015, a Diretoria do Cnomp, representada pelo então Presidente Antonio Cesar Cioffi de Moura (MPPR); pelo Vice-Presidente Sérgio Dário Machado (MPES); pelo Diretor de Finanças João Marques Pires (MPAC) e pelos Conselheiros Julieta Elizabeth Farjaro Cavalcanti de Albuquerque (MPF); Heloísa Maria Moraes Rego Pires (MPT), Rose Meire Cyrillo (MPDFT); Ivaneide Assunção Tavares Rodrigues (MPPI); Antônio Carlos de Oliveira Cavalcanti (MPPE) e Cláudio Wolff Harger (MPRO), participou de audiência com o procurador-geral da República, na sede do Ministério Público Federal.

Na ocasião em que recebeu o referido documento, o então procurador-geral da República, Rodrigo Janot, formulou sua concordância com o teor do projeto e assumiu o compromisso de, após a realização de estudos no âmbito da Procuradoria-Geral da República, encaminhar a proposta legislativa ao Congresso Nacional, como demonstração de reconhecimento ao importante trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos e com o fito de proporcionar maior aproximação entre a Instituição e a sociedade.

A Ouvidoria também se fez presente na XXVI Reunião Ordinária do Cnomp, realizada na Associação Paranaense do Ministério Público, em Curitiba/PR, nos dias 17 e 18 de setembro de 2015. Durante a reunião, os membros integrantes do Conselho resolveram aderir à campanha "10 Medidas contra a Corrupção", projeto criado em 2015 pelo Ministério Público Federal – MPF que teve por objetivo a apresentação de um projeto de lei de iniciativa popular ao Congresso Nacional destinado ao aperfeiçoamento do sistema jurídico pátrio, de modo a reprimir a corrupção e a impunidade no Brasil. Quanto a isso, deve-se mencionar que, em 2016, integrantes do Ministério Público e da sociedade civil entregaram ao Congresso Nacional mais de 2 milhões de assinaturas em apoio às propostas das 10 medidas. Nada obstante, o projeto ainda se encontra em tramitação no Congresso Nacional.

A Ouvidoria do MPF orgulha-se em ter contribuído e apoiado essa grande iniciativa, seja com o recebimento, análise e encaminhamento de manifestações a respeito do tema ou com a participação em reuniões específicas que trataram do assunto.

Outrossim, ainda em 2015, a Ouvidoria participou da XXVIII Reunião Ordinária do Cnomp, ocorrida nos dias 10 e 11 de março em Vitória/ES. O evento foi marcado pela votação do regimento interno do Conselho, bem como pela apresentação do relatório final do Serviço Disque 180, da Central de Atendimento à Mulher, com aperfeiçoamento na forma de comunicação dos casos de violência contra a mulher ao Ministério Público. Na mesma reunião, ainda, o Grupo de Trabalho do Conselho abordou a criação de tabelas unificadas de Ouvidorias, cujo objetivo era o de integrar os ramos do Ministério Público com a unificação e construção de terminologias comuns, a fim de facilitar o fluxo de informações. Também foi objeto de discussão o então Projeto de Lei do Senado Federal nº 439/1999, que dispunha sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e trazia novas configurações às Ouvidorias Públicas, bem como foi debatida a criação de uma "Rede de Ouvidorias".

No segundo semestre de 2016, a Ouvidoria do MPF participou, nos dias 29 e 30 de setembro, da XXX Reunião Ordinária do Cnomp, realizada Belo Horizonte/MG, que contou com agenda voltada às atribuições e às boas práticas das Ouvidorias dos Ministérios Públicos. Na ocasião, os procuradores discutiram estratégias para a Comissão de acompanhamento legislativo quanto ao projeto de lei que organiza as Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados. Os participantes também debateram a atuação e a relação entre a Ouvidoria e Corregedoria, bem como apresentaram entendimentos consolidados nas unidades do Ministério Público. Ademais, um "Manual de Boas Práticas e Apontamentos" foi objeto de discussão.

Ainda, no ano de 2016, o Órgão participou da XXXI Reunião Ordinária do Cnomp, ocorrida nos dias 10 e 11 de novembro, em Recife/PE. Durante o encontro, foram discutidos temas como regimento interno, serviço Disque 180, criação de tabelas unificadas de ouvidorias e Projeto de Lei do Senado Federal nº 439/1999 – Substitutivo da Câmara nº 20/2015.

Já em 2017, a Ouvidoria do MPF participou de reunião extraordinária do Cnomp, realizada no dia 6 de fevereiro de 2017, ocorrida em Brasília-DF. Durante a reunião, foram tratados diversos assuntos referentes à autocomposição nas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. No evento, os participantes debateram como implantar mecanismos de autocomposição nos Ministérios Públicos e as estratégias para que as ouvidorias participassem da execução.

Na ocasião, os integrantes do conselho debateram quais estratégias as ouvidorias deveriam adotar para se inserir na Resolução nº 118/2014 do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, que instituiu a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição.

Nos dias 9 e 10 de março de 2017, o Órgão participou da XXXII Reunião Ordinária do Cnomp, realizada em São Luís/MA. Durante o evento, os participantes abordaram a criação do Banco de Enunciados do Cnomp e discutiram a importância, a necessidade e a forma de se fazer o Memorial das Ouvidorias. Foram apresentados o novo *site* do Conselho e o Manual de Boas Práticas e Apontamentos das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, além de informações sobre a proposta de emenda regimental para a criação do Procedimento Interno da Ouvidoria – PIO. Também foram apresentadas as conclusões do trabalho realizado pela Comissão instituída acerca da Política Nacional de Incentivo à Autocomposição, no âmbito do Ministério Público, regulamentado pela Resolução nº 118/2014 do CNMP e das ações que os Ministérios Públicos desenvolvem rela cionadas à autocomposição.

Continuando, no ano de 2017, a Ouvidoria do MPF participou da XXXIII Reunião Ordinária do Cnomp, realizada em Salvador/BA, nos dias 1º e 2 de junho. No evento, foi apresentada a Carta de Serviços ao Cidadão, elaborada pela Ouvidoria do MPF e pela Secretaria Jurídica e de Documentação – Sejud.

O aludido documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos pelo MPF,

das formas de acessá-los e do padrão de qualidade de atendimento que se busca. Trata-se de uma orientação ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados. A carta é também um instrumento de transparência. Com ela, o cidadão pode acompanhar e avaliar o desempenho do MPF no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades. O documento apresentado pela Ouvidoria do MPF no encontro é uma das ferramentas para garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), tema debatido no primeiro dia de evento. Também foram incluídos no corpo da referida carta, para maior entendimento dos leitores, a missão, a visão e os valores do MPF, bem como os compromissos de atendimento assumidos pelo MPF. Ainda, a carta tece explicações sobre a diferença de atuação entre a Ouvidoria, os órgãos disciplinares e a Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC, trazendo informações com linguagem clara e acessível à população.

No segundo semestre de 2017, o Órgão se fez presente na XXXIV Reunião Ordinária do Cnomp, realizada na cidade do Rio de Janeiro/RJ, nos dias 31 de agosto e 1º de setembro. Entre os vários assuntos debatidos, deliberou-se sobre a necessidade do esclarecimento das atribuições da Ouvidoria nos próprios Ministérios Públicos, bem como sobre a criação de um centro de acolhimento para avaliação do atendimento aos cidadãos com transtornos psicológicos, o arquivamento de manifestações pelos ouvidores e o processamento de manifestações sigilosas.

A Ouvidoria também participou de reunião extraordinária realizada em Belo Horizonte/MG, no dia 27 de setembro de 2017. Durante o evento, vários temas relevantes para as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro foram discutidos, com ênfase em inovações e boas práticas em Ouvidoria. Também foram votadas alterações no Estatuto do Cnomp, com a previsão de criação de mais 3 (três) Diretorias: Patrimônio Cultural, Comunicação e Planejamento Estratégico. Na ocasião, o Órgão informou aos conselheiros o envio à procuradora-geral da República, Raquel Dodge, do ofício nº 457/2017/OMPF, que trata do Anteprojeto de Lei das Ouvidorias.

No mencionado ofício, a Ouvidoria destacou que a proposta legislativa era resultado de um intenso esforço de trabalho do Cnomp e importante para o fortalecimento e aperfeiçoamento das Ouvidorias dos Ministérios Públicos, como órgão de interlocução entre a sociedade e a Instituição, sobretudo em alguns Ministérios Públicos que carecem de garantias e estrutura mínima para desenvolvimento de suas atividades. A Ouvidoria reforçou ainda que a matéria era estratégica e necessária para o Ministério Público, com vista a conferir maior efetividade ao cumprimento da relevante missão constitucional desses órgãos de interlocução direta com a sociedade. Ainda, no mesmo expediente, a Ouvidoria solicitou o desatrelamento do Anteprojeto do trâmite dos Anteprojetos de Leis Complementares que criam as Ouvidorias dos ramos do MPU, para que seja dada tramitação prioritária e com urgência ao Anteprojeto de Lei Nacional.

Na sequência de reuniões em 2017, a Ouvidoria participou da XXXV Reunião Ordinária do Cnomp, realizada em Macapá/AP, nos dias 30 de novembro e 1º de dezembro. Dentre os vários assuntos abordados na reunião, deliberou-se sobre a apresentação de relatório parcial da Comissão de Autocomposição.

Ademais, já em 2018, o Órgão esteve presente na XXXVI Reunião Ordinária do Cnomp, realizada em São Luís/MA, nos dias 15 e 16 de março. Na ocasião, alguns assuntos foram debatidos, como: aprovação da Ata da 35ª Reunião Ordinária – Macapá (AP); prestação de Contas da Diretoria Financeira; relatório parcial da Comissão que estuda a possibilidade dos Ouvidores terem assento e voz em Colegiados, Conselhos e Órgãos Especiais; relatório final da Comissão de autocomposição; relatório final da Comissão para melhoria do *site* do Cnomp; relatório final da Comissão que elaborará o Plano de Atuação Estratégica das Ouvidorias e relatório final da Comissão para a instituição do Memorial do Cnomp.

Nos dias 7 e 8 de junho de 2018, na cidade de Fortaleza/CE, a Ouvidoria participou da XXXVII Reunião Ordinária do Cnomp. Durante o evento, dentre outros assuntos, destacaram-se a apresentação de um aplicativo para celular, criado pelo Conselho, para o recebimento de demandas destinadas às Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, bem como proposta para que o Cnomp promova campanha nacional que, a um só tempo, divulgue a importância das Ouvidorias e esclareça o cidadão sobre postagens na internet que violem os direitos humanos e suas consequências.

Almeja-se, como resultado da criação desse aplicativo móvel, a facilitação da utilização pelo cidadão dos serviços prestados pelos Ministérios Públicos, tornando sua acessibilidade mais abrangente e mais ágil.

No encontro, a Ouvidoria entendeu que a aprovação e publicação da proposta de política nacional de combate ao assédio e à discriminação, que está em elaboração no MPF, contribuirá para um avanço nas relações laborativas dentro do Ministério Público Federal e reforçará a qualidade de vida no trabalho na Instituição.

Por fim, a Ouvidoria do MPF participou e continua participando de todas as reuniões desse Conselho, almejando sempre, com o intercâmbio de ideias, boas práticas e discussões diversas, a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão, que não raro deposita sua última esperança nesses órgãos.

2.5 PARTICIPAÇÃO EM SIMPÓSIOS, EVENTOS, CONGRESSOS E SEMINÁRIOS

No intuito de debater temas atuais sobre ouvidoria e manter contato com profissionais que atuam nesse universo, visando sempre o aprimoramento dos serviços dispensados ao cidadão, a Ouvidoria participou de vários eventos relevantes para a Instituição.

Nesse contexto, no segundo semestre de 2014, a Ouvidoria participou do I Simpósio Nacional de Ouvidorias Públicas, realizado conjuntamente pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e pela Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP. Na ocasião, a ouvidora-geral do MPF presidiu a mesa e moderou os debates, que giraram em torno da Palestra: "O papel da ouvidoria junto ao STJ", ministrada pelo então Ouvidor do Superior Tribunal de Justiça – STJ, Ministro Humberto Martins.

O Simpósio abordou os desafios da ouvidoria pública no Estado democrático de direito, além de expor boas práticas, como as das Ouvidorias da Universidade de Brasília – UNB, que, segundo seu ouvidor Eurides Pessoa, desenvolve ações proativas, levando informações à comunidade acerca de assédios sexual e moral e direitos e deveres dos cidadãos; e do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT, que segundo seu ouvidor-geral, Desembargador Hermenegildo Gonçalves, dentre outras boas práticas, realizou melhorias das instalações nas áreas de espera do Tribunal.

Ainda no segundo semestre de 2014, a Ouvidoria do MPF participou do evento "Dez anos da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT". A celebração foi aberta ao público e contou com a participação de membros, servidores, cidadãos e ouvidores dos Ministérios Públicos da União e dos Estados e de outras instituições públicas e privadas.

A comemoração foi organizada para possibilitar a reflexão sobre o papel das ouvidorias públicas e rememorar a trajetória da Ouvidoria do MPDFT ao longo da última década. Dinâmicas e apresentação teatral sensibilizaram os participantes. Entre elas, destacou-se a reprodução de manifestações reais recebidas de cidadãos que acessaram o serviço.

Em 2015, o Órgão participou do XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/*Ombudsman*. O evento é promovido todos os anos pela Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* – ABO, reunindo associados e não associados, além de profissionais da área de relacionamento com o cidadão. É o maior evento da ouvidoria brasileira, apresentando tendências e auxiliando na estruturação de políticas e ações para o aperfeiçoamento da instituição.

Naquele ano, o tema do encontro foi "Vinte anos da Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman*: a evolução da ouvidoria brasileira". O evento contou com painéis apresentando a ouvidoria na visão dos gestores e o relacionamento das ouvidorias com os serviços de atendimento ao consumidor – SACs e com os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs. Foram seis oficinas temáticas envolvendo: ouvidorias públicas (União, Estados; Municípios); ouvidorias de setores regulamentados (Financeira; seguros; concessionárias de transportes, de energia e saneamento); ouvidorias privadas voluntárias; ouvidorias judiciais (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensorias Públicas e OAB); ouvidorias organizacionais (empresas, universidades e órgãos públicos) e ouvidorias do sistema de saúde (Hospitalar, planos de saúde e SUS). Durante o congresso, realizado na cidade de Gramado/RS, a Ouvidoria do MPF manifestou repúdio à possível extinção da Controladoria-Geral da União e, por conseguinte, da Ouvidoria-Geral da União, conforme noticiado pela imprensa à época.

Em novembro de 2015, por sua vez, a Ouvidoria participou do evento "Ação Nacional – Multiplicando a estratégia: integração e aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público", realizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP e pela Ouvidoria do MPF, em conjunto com as ouvidorias dos demais Ministérios Públicos participantes. Na ocasião, a Ouvidoria aderiu ao acordo de resultados do 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. Ainda, o projeto, consolidado em acordo de resultados, foi pautado em cinco eixos: Normatização (revisar a Resolução nº 95/2013, que dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências, 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).

No dia 15 de março de 2016, o Órgão participou de evento que homenageou o Dia do Ouvidor. A reunião comemorativa aconteceu na sede do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT e contou com a participação de autoridades da área. Dentre outros assuntos, destacaram-se a importância das ouvidorias como instrumento do aprimoramento da gestão e a contribuição de organizações não-governamentais na participação social para o desenvolvimento de políticas públicas. Como resultado desse encontro, foi assinado protocolo de intenções da Rede Ouvir DF, que integra diversas ouvidorias de instituições públicas locais, uma parceria entre as ouvidorias do MPDFT, da Câmara Legislativa, do Tribunal de Justiça e do Tribunal de Contas, além da Ouvidoria-Geral do DF. O objetivo é fortalecer a cooperação entre as ouvidorias para conferir maior celeridade no tratamento das manifestações do cidadão, além da troca de experiências, do compartilhamento de boas práticas e da capacitação dos servidores.

Ademais, no âmbito dos congressos, em 2016, a Ouvidoria participou do XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/*Ombudsman*, realizado no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, nos dias 8, 9 e 10 de agosto. Seu principal tema foi "A ação dos ouvidores em defesa dos direitos".

Como resultado desse encontro, foi assinado um convênio entre a Associação Brasileira de Ouvidores Nacional - ABO e Conselho Nacional de Ouvidores - Cnomp, definindo a possibilidade de ações integradas para fortalecer a ação das ouvidorias.

Já em 2017, o Órgão participou do XXII Congresso Nacional do Ministério Público, realizado pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público - Conamp e a Associação Mineira do Ministério Público - AMMP, na cidade de Belo Horizonte/MG. O tema central do Congresso foi: "Três décadas da Constituição Federal de 1988: os novos desafios do Ministério Público".

Durante o Congresso, foram debatidos assuntos importantes sobre a atuação do Ministério Público e suas perspectivas. O evento reuniu representantes do Ministério Público de todos os estados da federação e promoveu a discussão de temas relevantes para o aprimoramento da atuação da classe em todo o país, além de proporcionar a troca de experiências e o congraçamento entre os participantes.

Também durante o Congresso, a Ouvidoria participou do lançamento da campanha #MinistérioPúblicoestáaqui, que objetiva aproximar a sociedade do Ministério Público, para que o trabalho realizado pela instituição seja devidamente compreendido, reconhecido e valorizado. A iniciativa tem como referencial um símbolo mundialmente utilizado como marcador de localização. Assim, a atuação de cada Ministério Público será demarcada em todo território nacional em um mapa interativo virtual, demonstrando o volume e a importância da atuação de procuradores e promotores de Justiça.

Com essa campanha, a Ouvidoria espera que a sociedade conheça de perto o trabalho do Ministério Público, que cada cidadão se sinta acolhido pela Instituição e que possa utilizar da melhor forma os serviços oferecidos.

Ainda, no segundo semestre de 2017, o Órgão participou do XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/*Ombudsman*, realizado em Foz Iguaçu/PR, nos dias 20, 21 e 22 de novembro de 2017. O tema central do evento foi: "A ouvidoria avaliada pelo cidadão", onde os presentes puderam identificar a opinião dos cidadãos sobre a ação das ouvidorias públicas e privadas e as tendências tecnológicas que auxiliam na direta comunicação do cidadão com as instituições. Também foram abordados assuntos como: a prática do *compliance* e as ouvidorias, que garante a conformidade com as leis e regulamentos, bem como a Lei Federal de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Adentrando no tema central do congresso, a Ouvidoria destacou o quanto respeita a opinião dos manifestantes em relação ao seu trabalho. Assim, após o encerramento de cada manifestação, é encaminhada, via e-mail, uma pesquisa de satisfação ao cidadão, que, de forma discricionária, preenche o formulário e encaminha ao Órgão. Mensalmente esses dados são compilados, servindo para discussão, retificação ou suplementação no procedimento, para fins de reversão de eventual insatisfação. Também, essas medições são adicionadas no Sistema de Governança do MPF - Sigov, para acompanhamento e para subsidiar decisões pela alta direção.

2.6 VISITAS REALIZADAS PELA OUVIDORIA

Durante o último quadriênio, por ensejo das reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – Cnomp ou por participação em cursos e eventos, a Ouvidoria do MPF visitou algumas procuradorias da República, em vários estados, bem como recebeu a visita de ouvidores de outras Instituições.

Durante essas visitas, comentou-se sobre o trabalho da Ouvidoria e ressaltou-se a importância de uma maior aproximação entre o Órgão, as unidades do Ministério Público Federal e outras instituições.

Assim, no dia 29 de outubro de 2014, a Ouvidoria recebeu o então Ouvidor Nacional do Ministério Público, o conselheiro Esdras Dantas de Souza. Na ocasião, o assunto destaque foi o papel da Ouvidoria como canal de diálogo entre o cidadão e o Ministério Público.

Durante o encontro, Esdras Dantas afirmou que a Ouvidoria Nacional, vinculada ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, está em constante aperfeiçoamento para aproximar o cidadão do Ministério Público e, nesse sentido, a troca de informações e de experiências com as ouvidorias do Ministério Público é essencial para esse trabalho. A Ouvidoria também destacou a importância do Órgão como intermediário entre o cidadão e o Ministério Público.

Ao final da visita, o Ouvidor Nacional forneceu exemplar do Relatório Semestral, relativo aos meses de março a setembro de 2014, da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, o qual apresenta um balanço das solicitações das ouvidorias locais, classificadas por tema, e um mapeamento dos setores mais demandados.

Em julho de 2015, foi realizada uma visita de cortesia à PR/AC, localizada em Rio Branco, capital que foi sede da XXV Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Brasileiro – Cnomp, evento prestigiado pela Ouvidoria do MPF.

Na ocasião, a Ouvidoria foi recebida pelo então procurador-chefe, Vitor Hugo Teodoro, e pelos procuradores Luiz Gustavo Mantovani e Marino Lucianelli Neto. Durante o encontro, falou-se do trabalho da Ouvidoria, um órgão voltado à promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como ao fomento da participação da sociedade na Instituição, além de serem entregues exemplares do Relatório de Atividades de 2014 da Ouvidoria.

Em agosto de 2015, na cidade de São Luiz/MA foi realizada visita à Procuradoria da República naquele estado – PR/MA. Na ocasião, em reunião com o procurador José Raimundo Leite Filho, a Ouvidoria apresentou os trabalhos desenvolvidos pelo Órgão. Essas visitas buscaram aproximar o trabalho da Ouvidoria das outras unidades e setores do MPF.

Adentrando em 2016, no dia 06 de abril, a Ouvidoria foi recebida pela procuradora-chefe do Ministério Público Federal no Paraná – MPF/PR, Paula Cristina Conti Thá. Em visita à força-tarefa Lava Jato, o Órgão declarou seu apoio ao trabalho dos procuradores, além de divulgar a Cartilha "Assédio moral, sexual e discriminação: saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho", elaborada pela Ouvidoria do MPF.

O encontro repetiu-se em março de 2017, quando a Ouvidoria foi recebida pela Força-Tarefa Lava Jato – FT para tratar de questões relacionadas à atuação do Órgão com repercussão nos trabalhos da FT. Ressalta-se que, entre os anos de 2014 e 2017, a Ouvidoria recebeu mais de 250 manifestações referentes a críticas, elogios e sugestões àquela força-tarefa.

Na ocasião, reforçou-se o apoio ao relevante trabalho que vem sendo desenvolvido pela equipe do MPF em Curitiba e destacou-se a importância da visita para a manutenção de um diálogo próximo com a equipe, tendo em vista o grande número de manifestações relacionadas aos trabalhos da Lava Jato recebidos pela Ouvidoria do MPF à época.

2.7 PARCERIAS, PROJETOS, CARTILHAS E CAMPANHAS

No âmbito das parcerias, em outubro de 2014, em encontro na sede da Procuradoria-Geral da República – PGR com o então ouvidor nacional do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, conselheiro Esdras Dantas, ficaram estabelecidos um canal de comunicação e intenções para o aperfeiçoamento recíproco do papel das Ouvidorias.

Anteriormente, ainda no mesmo ano, na gestão do ex-ouvidor Antônio Aras, foram formalizados Acordos de Cooperação Técnica com as Ouvidorias do Conselho Federal da OAB e do Superior Tribunal de Justiça, com o objetivo de 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. Já em 2015, os referidos acordos de cooperação técnica, firmados com as ouvidorias do Superior Tribunal de Justiça – STJ e do Conselho Federal da OAB foram renovados por mais um ano.

Noutra seara, no contexto de projetos, em novembro de 2015, o texto final do Anteprojeto de lei nacional de regulamentação das Ouvidorias do Ministério Público da União e dos Estados foi apresentado pela Ouvidoria ao então procurador-geral da República, Rodrigo Janot, dada a prerrogativa constitucional do cargo para encaminhar o projeto de lei ao Congresso Nacional.

O anteprojeto trata da forma de organização e prevê garantias e prerrogativas indispensáveis ao exercício das funções de ouvidor e representa o anseio de uniformização das regulamentações das Ouvidorias dos MPs em âmbito nacional.

Além da Ouvidoria do MPF, participaram da reunião Antônio Cioffi e Sérgio Machado, respectivamente presidente e vice-presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – Cnomp, à época; e os então ouvidores do Ministério Público do Trabalho e dos Ministérios Públicos do Distrito Federal e dos estados do Acre, Piauí, Rondônia e Pernambuco.

No segundo semestre de 2016, em agosto, a Ouvidoria do MPF divulgou *folder* informativo "Conte para a Ouvidoria". O *folder* levou ao conhecimento geral o papel, as atribuições e os limites de atribuição da Ouvidoria, com objetivo final de manter e aprimorar o padrão de excelência nos serviços e atividades realizados pelo MPF.

Assim, pode-se esclarecer a missão e as atribuições da Ouvidoria, bem como diminuir as dúvidas entre as atribuições da Ouvidoria e as da Salas de Atendimento ao Cidadão - SACs, das Câmaras de Coordenação e Revisão e da Corregedoria.

Para exemplificar os motivos que justificaram a confecção do referido *folder*, de acordo com o Relatório Anual da Ouvidoria de 2015, registrou-se no órgão 4.994 manifestações que, após análise, foram encaminhadas a outros órgãos do MPF ou a outras instituições, por ausência de atribuição da Ouvidoria. A grande maioria dessas manifestações tem por objeto matérias relativas exclusivamente à atividade-fim do MPF, inerentes à atuação de membros ou órgãos do MPF, sem qualquer conteúdo relativo a irregularidades ou qualidade dos serviços prestados pela Instituição, conforme previsto na Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que criou a Ouvidoria.

Noutra frente, já em fevereiro de 2017, a Ouvidoria do MPF, em parceria com a Secretaria Jurídica e de Documentação do MPF – Sejud, lançou a Carta de Serviços ao Cidadão, documento que apresenta descrição, forma de acesso, prazo e padrão de qualidade dos principais serviços oferecidos à sociedade por meio da Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC e da Ouvidoria do MPF. A carta orienta o público e reforça o compromisso da instituição com a disponibilidade e transparência de seus serviços.

A Carta pode ser acessada eletronicamente na sua versão digital, mas também há uma versão impressa. A primeira edição contou com uma tiragem de 2.200 exemplares que foram enviados para todas as SACs já instaladas nas unidades do MPF, dez exemplares para cada SAC e dois para cada biblioteca das Procuradorias da República e das Procuradorias Regionais da República.

O informativo ainda diferencia a função da Ouvidoria, Corregedoria e SAC: Ouvidoria é um canal para comunicar irregularidades praticadas por servidores e membros, já as salas recebem demandas relacionadas à atividade-fim do MPF e pedidos de acesso à informação produzida e mantida pela instituição. Por outro lado, a Corregedoria é o órgão fiscalizador das atividades funcionais e da conduta dos membros do MPF.

Encontram-se disponíveis na intranet e no sítio eletrônico do MPF, a "Carta de Serviços ao Cidadão" e o *folder* informativo "Conte com a Ouvidoria", que orientam o público sobre como utilizar os serviços disponibilizados, reforçando o compromisso da Instituição de atender com eficiência e efetividade às demandas da sociedade. Além disso, em parceria com a equipe de Tecnologia da Informação da PR-DF, esforços têm sido feitos no sentido de direcionar o manifestante para o formulário adequado, com a inclusão de textos informativos no próprio formulário e no sítio do Órgão.

Merece menção o Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência, 21 de setembro, que foi instituído por movimento social em Encontro Nacional realizado em 1982 com diversas entidades. A data foi escolhida pela proximidade com a primavera e o Dia da

Árvore, numa representação do nascimento das reivindicações de cidadania e participação plena em igualdade de condições e foi oficializada por meio da Lei Federal nº 11.133/2005. Desde então, essa data é comemorada e lembrada todos os anos como forma de conscientizar as pessoas sobre a necessidade de promover a inclusão social.

Por ocasião da referida data, a Ouvidoria do Ministério Público Federal – MPF promoveu, entre 21 e 29 de setembro de 2017, campanha sobre os direitos das pessoas com deficiência, para conscientizar o público interno e externo sobre os direitos dessas pessoas, e sobre como denunciar eventual descumprimento.

Como parte da campanha, foi publica matéria que discorreu sobre os direitos das pessoas com deficiência, garantidos pela Constituição e por diversas leis brasileiras, incluindo a Lei Brasileira de Inclusão – LBI, que entrou em vigor em 2016, e reforçou que eventuais discriminações podem ser registradas na Ouvidoria do MPF.

Ainda, no Mural Digital do MPF, na editoria "Você Sabia?", foram veiculadas informações sobre os direitos das pessoas com diferentes tipos de deficiência em órgãos públicos, nas instituições de ensino, nos meios de transporte, entre outros.

Além disso, foram publicadas matérias na intranet e no portal, bem como reportagem no programa "Direito de Todos" da Rádio Justiça, que tratou da questão. O objetivo da campanha foi conscientizar membros, servidores, colaboradores e cidadãos sobre o tema, buscando uma aproximação desse público com a Ouvidoria e mostrando que eventuais descumprimentos devem ser levados ao conhecimento das autoridades competentes, para que as adaptações sejam feitas e os direitos garantidos.

Já para o público externo, foi veiculado, em parceria com a Secretaria de Engenharia e Arquitetura do MPF – SEA e a Secretaria de Comunicação – Secom, matéria sobre acessibilidade para os cidadãos nas instalações do MPF em todo o país.

2.8 PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS, PROGRAMAS, POLÍTICAS E INICIATIVAS INSTITUCIONAIS

Desde 2014, a Ouvidoria do MPF integra o Comitê Gestor de Gênero e Raça – CGGR, que 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. Além de participar das reuniões, a Ouvidoria encaminhou, em outubro, um panorama das manifestações registradas por servidores e membros do MPF.

No ano de 2015, a Ouvidoria, como membro integrante do Comitê, responsável por reunir e informar as ocorrências de casos de discriminação e assédios no âmbito do Ministério Público Federal – MPF que chegam ao seu conhecimento, a fim de se criar mecanismos de combate a essas práticas, 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 5º 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, em 2015, passou a permitir a identificação pela cor/raça, adotando os mesmos critérios de classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Já em 2016, o Ministério Público Federal – MPF renovou o Termo de Compromisso para adesão à 6ª edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça da Secretaria de Políticas para Mulheres – SPM. Essa foi a segunda participação consecutiva do MPF no programa, que tem o objetivo de consolidar práticas para estimular a equidade de oportunidades e de tratamento entre homens e mulheres e a não discriminação de gênero e racial em organizações públicas e privadas.

A Ouvidoria do MPF, conforme os anos anteriores, fez-se presente em todas as reuniões da 6º edição do programa, que teve como plano de ação, em 2016, os seguintes temas:

1. Alterar o regulamento do concurso para ingresso na carreira de membro do MPF, visando a garantir mais chances à admissão de mulheres na organização;

2. Capacitar gestoras(es) nos temas do Programa Pró-equidade de Gênero e Raça;

3. Elaborar estudo para identificar os fatores que dificultam o acesso de mulheres, em especial as negras, a cargos de chefia do MPF e as medidas necessárias para maiores oportunidades;

4. Implantar salas de amamentação e coleta de leite materno nas unidades do MPF;

5. Facilitar a prática de atividade física para as mulheres no ambiente de trabalho;

6. Enfrentar os casos de assédio e discriminação no MPF, por meio da ação integrada entre órgãos do MPF;

7. Estabelecer, nos contratos de serviços terceirizados firmados pelo MPF, cláusulas que adotem práticas de igualdade de gênero e raça;

8. Garantir a perspectiva de gênero e raça nos produtos da Secom promovendo a igualdade de gênero e raça;

9. Alterar o *layout* do atual modelo de crachá, incluindo a linguagem inclusiva; e

10. Realizar a oficina "Questão de Gênero no âmbito do MPU", aprovada pela Escola Superior do Ministério Público da União – ESMPU. Essas ações estão programadas para serem executadas entre 2016 e 2018.

Importante destacar que a Ouvidoria do MPF, quer como integrante do Comitê, quer

por provocação decorrente de manifestações registradas por servidores e servidoras, tem atuado diretamente em matérias pertinentes à promoção da igualdade de gênero no MPF.

No ano de 2017, em conformidade com os trabalhos desenvolvidos no referido Comitê, a Ouvidoria participou de quatro reuniões, 16/02 (27ª reunião ordinária), 31/03 (28ª reunião ordinária), 26/04 (29ª reunião ordinária) e 23/06 (30ª reunião ordinária), nas quais foram tratados temas como: projeto de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT; criação de salas para gestantes e lactantes; ações/eventos em comemoração do Dia Internacional da Mulher – Dia 8 de março; ações de combate ao assédio moral; entre outros assuntos relevantes.

Para a Ouvidoria do MPF a questão mais importante e que vem sendo veementemente acompanhada e cobrada é a criação de salas de aleitamento, que atendam a servidoras e terceirizadas gestantes e lactantes ou com outras necessidades especiais no âmbito do MPF, bem como a implementação de comissão interdisciplinar no MPF, para prevenção e enfrentamento dos casos de assédio moral e sexual. Esse projeto almeja disponibilizar espaço físico que possibilite apoio durante a jornada laboral para mulheres gestantes e lactantes.

Ainda em 2017, visando à construção de políticas institucionais e intervenções programáticas que promovam mudanças culturais baseadas nas concepções de saúde mental, recomendadas pela Organização Mundial de Saúde - OMS, para as quais a saúde mental é tão importante quanto a saúde física para o bem-estar dos indivíduos e da coletividade, a Ouvidoria do MPF participou da elaboração da Política de Saúde Mental do MPF, instituída por meio da Portaria PGR/MPF nº 867, de 4 de setembro de 2017, havendo atuado para o aperfeiçoamento de sua redação, com a inclusão de dispositivos e expressões relacionadas a doenças ocupacionais e relacionadas ao trabalho.

No mesmo ano, a Ouvidoria do MPF também participou ativamente com o encaminhamento de diversas sugestões redacionais à elaboração do Código de Ética dos Servidores do MPU, Portaria PGR/MPU nº 98/2017, que, entre outras coisas, prevê a criação de Comissões Permanentes de Ética.

Em 2018, como desdobramento das várias solicitações realizadas pela Ouvidoria do MPF em relação às salas de aleitamento, com o objetivo de incentivar as unidades do Ministério Público Federal a destinar espaço físico, materiais e serviços de apoio aos cuidados básicos das crianças, como alimentação, troca de fraldas e amamentação, a procuradora-geral da República, Raquel Dodge, instituiu o "Espaço Família" no âmbito da Instituição, por meio da Portaria PGR/MPF nº 198, publicada no Diário Eletrônico.

Na Procuradoria-Geral da República o Espaço Família localiza-se na sala nº 117, do bloco B, do edifício-sede da PGR, e possui poltrona de amamentação, micro-ondas, frigobar, sofá e trocador de fralda. Lá, as gestantes, lactantes, pais e mães contam com um local apropriado para os cuidados a bebês e crianças, como: aleitamento materno, alimentação, troca de fraldas, entre outros. A gestão do Espaço será de responsabilidade da Secretaria de Serviços Integrados de Saúde – SSI - Saúde.

A Portaria explica que as unidades nos estados serão incentivadas a implantar o Espaço Família nas suas respectivas sedes, com o apoio necessário da Secretaria-Geral, observada a disponibilidade orçamentária e financeira.

Em outra frente, no intuito de participar ativamente das decisões estratégicas da Instituição, a Ouvidoria do MPF também integra o Comitê de Gestão Estratégica – CGE, criado por meio da Portaria PGR/MPF nº 733/2011 (consolidada e alterada pela Portaria PGR/MPF nº 865/2013). O CGE tem por objetivo assessorar as atividades relativas à modernização da gestão administrativa do MPF e promover o alinhamento dos subcomitês e das unidades ao Planejamento Estratégico Institucional – PEI aos Planejamentos Temáticos do MPF. O CGE tem como diretrizes a coordenação de ações de gestão entre as áreas do MPF; a compatibilização das visões políticas e técnicas relativas à gestão institucional; a priorização do investimento de recursos no que for considerado estratégico; a busca da eficiência e eficácia organizacional; e a disseminação de melhores práticas de gestão.

Mudando o foco, em 2016, a Ouvidoria participou da Oficina *Cinecoaching*, que foi uma das ações do programa Líder Coach e que faz parte do Programa de Desenvolvimento Gerencial do Ministério Público Federal, promovida pela Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional – Sedep, em parceria com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT, com o Ministério Público Militar – MPM, com o Ministério Público do Trabalho – MPT, com o Comitê Gestor de Gênero e Raça, com a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, com a Secretaria de Gestão de Pessoas, com a Secretaria de Serviços de Saúde, com a Corregedoria, com a Ouvidoria e com a Secretaria de Comunicação Social.

Na ocasião, a oficina contou com a presença de dois especialistas, que debateram cenas de filmes e responderam perguntas dos participantes sobre assédio moral. Além disso, durante o *Cinecoaching*, foram prestados esclarecimentos a respeito da cartilha sobre assédio moral, lançada em maio de 2016 pela Ouvidoria do MPF.

Ademais, a Ouvidoria discorreu sobre assédio moral, explanando a importância desse tema, sua definição, exemplos de condutas reiteradas que podem configurar o assédio moral, bem como disponibilizou os canais existentes para a notificação desses casos. Nessa esteira, também foi abordado o papel da Ouvidoria e o que ainda precisa ser aperfeiçoado em relação ao tema.

2.9 RELATÓRIOS DE ATIVIDADE ANUAIS, SEMESTRAIS E TRIMESTRAIS

A fim de propiciar uma visão de sua atuação e em atenção às determinações do art. 3º, inciso XI, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, de 30 de agosto de 2012, aos ditames da Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, bem como ao imperativo constitucional da publicidade, a Ouvidoria do Ministério Público Federal, confeccionou, publicou e encaminhou ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP e ao Conselho Superior do MPF os seguintes relatórios:

- Relatório de Atividades 2014;
- Relatório de Atividades 2015;
- Relatório de Atividades 2016;
- Relatório de Atividades 2017;
- Relatório Analítico Semestral (1º semestre de 2017);
- Relatório Analítico Semestral (2º semestre de 2017).

Quanto aos relatórios estatísticos trimestrais, estes são encaminhados ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, por meio do Sistema de Resoluções daquele órgão.

Um outro tipo de relatório estatístico trimestral, denominado "Ouvidoria em números", é publicado no sítio eletrônico da Ouvidoria.

2.10 CURSOS, SEMINÁRIOS E TREINAMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

Para tornar-se mais eficiente e mais preparada no desempenho de suas funções, a Ouvidoria do MPF incentiva seus integrantes a participarem de cursos e treinamentos relacionados à ouvidoria ou que abordem assuntos correlatos. Nesse sentido, relacionam-se a seguir alguns cursos de que a Ouvidoria participou.

Em 2015, a Ouvidoria participou do curso Gestão e Prática em Ouvidoria, que aconteceu no Ministério da Fazenda, em São Luís/MA. O curso integra a Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco, da Ouvidoria-Geral da União – OGU, que busca desenvolver atividades de capacitação e formação em ouvidoria e que tem como objetivo desenvolver competências dos servidores para melhor atenderem os cidadãos, bem como orientar a atuação para a melhoria dos serviços prestados à população. Além de aprimorar a qualidade do serviço, o curso busca expandir e fortalecer o papel das ouvidorias e dos ouvidores públicos no Brasil.

Em junho de 2015, a Ouvidoria participou do curso Acesso à Informação, promovido pela Controladoria Geral da União no Rio Janeiro/RJ. A capacitação também faz parte da Política de Formação Continuada em Ouvidoria – Profoco.

O curso supracitado é de extrema importância para o intercâmbio das práticas desenvolvidas em diferentes ouvidorias brasileiras, visando à absorção de boas práticas que contribuem para a elevação da qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Em abril de 2016, o Órgão participou do treinamento de Acesso à Informação, em Curitiba, Paraná. O curso "O direito de acesso a informações no Brasil: contexto, conceitos, abrangência" foi promovido pela Ouvidoria-Geral da União e discutiu uma série de assuntos relacionados ao atendimento ao público, à Lei de Acesso à Informação, à transparência, entre outros.

Na sequência de cursos, em maio de 2016, a Ouvidoria do MPF participou do 22º Curso Oficial de Capacitação de Certificação de Ouvidores de Organizações Públicas e Privadas, realizado no Rio de Janeiro-RJ. O curso foi ministrado pela Associação Brasileira

de Ouvidores/*Ombudsman* – ABO/RJ e seu objetivo foi proporcionar uma visão geral sobre a função de Ouvidor/*Ombudsman* nas Organizações Públicas e Privadas; promover as informações adequadas ao processo de desenvolvimento nos níveis operacional e gerencial e proporcionar a todos os participantes uma visão geral do papel do ouvidor e as atividades em várias áreas em que poderá atuar.

Já em 2017, a Ouvidoria participou do curso "Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria", em Curitiba, no Paraná. O treinamento foi promovido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e foi dividido em quatro módulos:

- Módulo 1 – O papel da ouvidoria pública no contexto democrático;
- Módulo 2 – Elementos para implantação de uma ouvidoria pública;
- Módulo 3 – O fluxo de atendimento nas ouvidorias públicas;
- Módulo 4 – A utilização de ferramentas gerencias e tecnológicas para o trabalho nas ouvidorias públicas.

Em junho de 2017, a Ouvidoria compareceu ao I Seminário Nacional de Incentivo à Autocomposição no Ministério Público. Ao longo dos dois dias de evento, o seminário proporcionou o encontro de representantes dos Núcleos Permanentes de Incentivo à Autocomposição das unidades ministeriais, diretores dos Centros de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional e Escolas do MP, ouvidores e corregedores do Ministério Público. O objetivo foi dialogar sobre como implantar e desenvolver a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no MP, objeto da Resolução CNMP nº 118/2014, e ao mesmo tempo viabilizar a avaliação da produtividade e efetividade das ações do Ministério Público em sua atuação extrajudicial autocompositiva.

No segundo semestre de 2017, por sua vez, o Órgão esteve presente no curso "Denúncias: o papel da ouvidoria no combate à corrupção", promovido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e realizado pelo CENTRESAF/RJ, na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

Em 2018, a Ouvidoria do MPF participou do curso "Ouvidoria 3.0 – Construindo o Futuro", realizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e Instituto Reclame AQUI, ocorrido na cidade do Rio de Janeiro/RJ. O objetivo do evento foi debater como as novas tecnologias podem ampliar e dinamizar o relacionamento entre Estado e sociedade, com práticas de agentes públicos e privados responsáveis por modelos inovadores, como OLX, Magazine Luiza, Hotel Urbano, Observatório de Favelas, entre outros.

Ainda em 2018, o Órgão participou do curso Defesa do Usuário e Simplificação, realizado na cidade do Rio de Janeiro/RJ pela Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco. O curso contou com o seguinte conteúdo programático: o módulo 1 versou sobre os serviços públicos e direitos dos usuários, com subtemas relacionados à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Também foram abordadas outras questões

sobre os usuários dos serviços públicos, como seus direitos e deveres, a carta de serviços, além de outros subtemas.

Nesse contexto, merece destaque o assunto Carta de Serviços, visto que, atualmente, o Ministério Público Federal conta com sua versão eletrônica e atualizada, intitulada Carta de Serviços ao Cidadão, que traz a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca, tendo sido confeccionada pela Ouvidoria em parceria com a Secretaria Jurídica e de Documentação do MPF.

2.11 MELHORAMENTO CONTÍNUO DO SISTEMA DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES – SISTEMA CIDADÃO E SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS DA OUVIDORIA

O Sistema Cidadão é um *software* de tramitação eletrônica de manifestações, que atende à Ouvidoria do MPF e à todas as salas de atendimento ao cidadão – SACs, sua última versão é a 5.3.1. Desde sua primeira versão, em 2012, foi adotada uma sistemática padronizada em todo o Brasil, possibilitando desburocratizar e agilizar o processo de registro de manifestações.

Assim, com o desejo de melhora constante dessa importante ferramenta, o referido Sistema passou por várias etapas de evolução. Na Etapa 3, destacaram-se 38 novas funcionalidades, oportunidade em que o sistema se tornou responsivo, permitindo ao cidadão acessá-lo via aplicativos móveis sem perda de qualidade, permitindo a anexação de 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. Além disso, foi criado um cadastro de usuários permitindo maior agilidade no registro e acompanhamento das manifestações.

Com a implementação destas funcionalidades, o sistema concorreu ao prêmio CNMP 2015, premiação na qual obteve a primeira colocação da categoria Tecnologia da Informação. O prêmio foi resultado de um projeto coordenado pela Ouvidoria do MPF, pela área de Tecnologia da Informação da Procuradoria da República do Distrito Federal – PRDF e pela Central de Atendimento ao Cidadão da Procuradoria-Geral da República – PGR, cujo objetivo era possibilitar às pessoas com deficiência visual maior acessibilidade ao Portal do Cidadão e ao sistema.

Em sua etapa 4, foram executadas aproximadamente 50 (cinquenta) implementações de funcionalidades necessárias ao desempenho das atividades da Ouvidoria do MPF e da

Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC, sendo estas as mais relevantes: *push* (para acompanhamento dos andamentos dos documentos/procedimentos extrajudiciais), emissão da Certidão Negativa (para pessoas físicas e jurídicas) e o Módulo de Providências, que consiste na implementação de campos para a inclusão de informações acerca das providências adotadas quanto às manifestações recepcionadas na Ouvidoria, possibilitando, assim, o acompanhamento do andamento e atuação dos atendentes desse setor.

Essas implementações, além de propiciar facilidades aos atendentes, tornam o Sistema Cidadão uma importante ferramenta para o cidadão que busca serviços no MPF.

Na Etapa 5 do Sistema Cidadão, por sua vez, foram contempladas algumas funcionalidades, como: acessibilidade aos servidores com deficiência visual; aplicativo móvel com novo *layout*; aprimoramento do sistema *push*; aprimoramento da certidão negativa, novo *layout* para os e-mails; entre outras melhorias que buscam facilitar o acesso do manifestante e do servidor às funcionalidades do Sistema Cidadão.

A Ouvidoria, ainda, 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. Na ocasião, nosso programa foi inscrito na categoria Ministério Público, com o seguinte título: Acessibilidade no Sistema Cidadão. Até a conclusão desse relatório, o resultado do prêmio supracitado não havia sido divulgado.

Ressalta-se que a Ouvidoria do MPF, em conjunto com a Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC e a equipe de Tecnologia da Informação da PR/DF, continua trabalhando com afinco para implementar novas funcionalidades, no intuito de melhorar ainda mais a acessibilidade dos cidadãos e dos servidores que utilizam o programa.

Noutra frente, a fim de consolidar, visualizar e compartilhar a análise dos dados estatísticos da Ouvidoria, com o fim de substituir a forma manual por planilhas de extração de dados pela automação, foi implantada, em 2015, a tecnologia *Business Intelligence – BI*, por meio do *software* QlickView, sistema que gerencia as informações da Ouvidoria. Esta ferramenta permite que as informações que constam do banco de dados do sistema de registro de manifestações da Ouvidoria – 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 encerramento 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.

Por fim, a última homologação do sistema ocorreu no mês de junho de 2018, que 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.

Consideremos, para os tópicos seguintes, o lapso temporal entre 30 de junho de 2014 a 26 de junho de 2018, esta última data relativa ao dia de extração dos dados estatísticos para a confecção deste relatório. O período supracitado foi utilizado para que o presente Relatório pudesse ser confeccionado e publicado antes da data final do segundo mandato da ouvidora-geral (30 de junho de 2018).

3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, ENCAMINHADAS E ENCERRADAS

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, relativo ao período supracitado, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou **39.371** (trinta e nove mil trezentas e setenta e uma) manifestações. Desse total, **29.123** (vinte nove mil cento e vinte e três), após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas à Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC, setor responsável por distribuir às unidades do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da instituição. As **10.248** (dez mil duzentas e quarenta e oito) manifestações restantes foram recebidas e processadas na Ouvidoria, por versarem sobre matérias de atribuição deste Órgão, nos termos da Portaria PGR/MPF nº 519/2012.

Ainda, considerando que algumas manifestações cadastradas em períodos anteriores foram finalizadas dentro do quadriênio sob análise, **10.375** (dez mil trezentas e setenta e cinco) foram efetivamente encerradas na Ouvidoria e **13** (treze) encontram-se em andamento.

Destaca-se o ano de 2016, em que as manifestações recebidas tiveram um aumento na ordem de **6.600** demandas ou **72,5%** em relação ao ano de 2015.

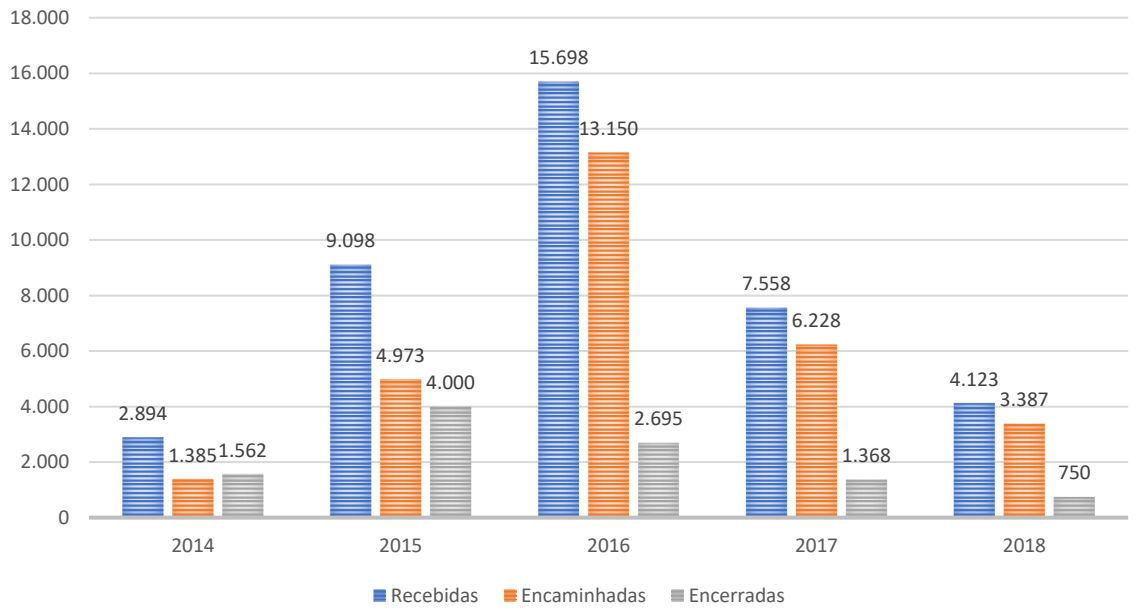

Gráfico 1 - Quantitativos das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas.
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF

3.2 MEIOS DE RECEBIMENTO

Em relação ao meio de recebimento, relativo às manifestações recebidas de atribuição **(10.248)**, o formulário eletrônico da Ouvidoria foi o meio mais utilizado pelos manifestantes. Este canal representou, **97,1%** do total de demandas recebidas. O restante, e-mail, carta, presencial e telefone, somou **2,9%** das manifestações cadastradas. Assim, percebe-se que a maioria dos cidadãos elegeram o meio digital para o cadastramento de suas manifestações.

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 e Territórios, 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.

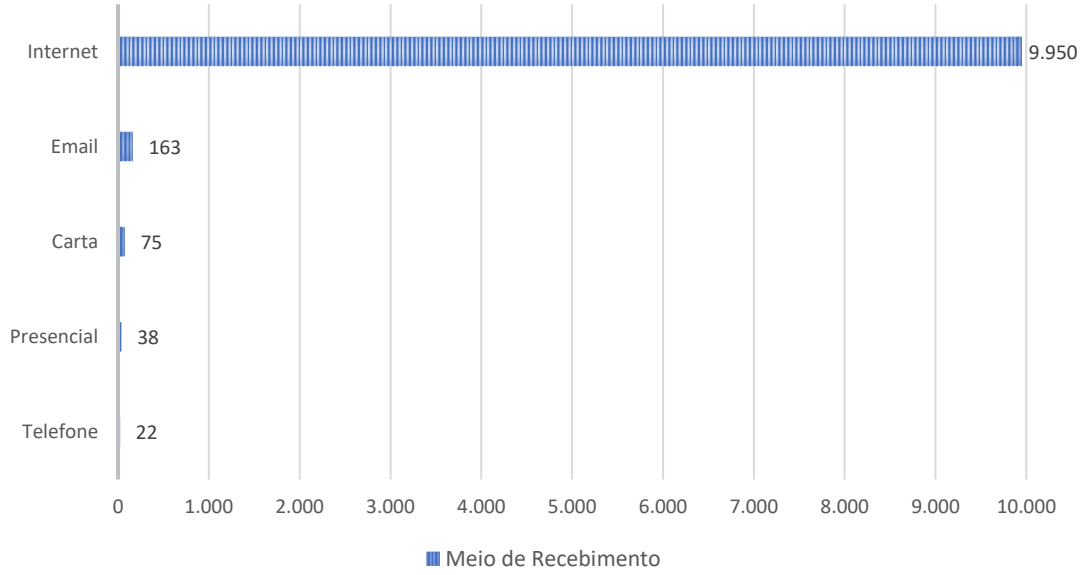

Gráfico 2 - Quantitativo de manifestações por meio de recebimento.
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF

3.3 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Com o intuito de adequar-se à Resolução CNMP N° 153, de 21 de novembro de 2016, a Ouvidoria atualizou a sua forma de classificar as manifestações, que passaram a ser divididas em Reclamação, Representação, Sugestão, Crítica e Elogio, a depender do seu conteúdo. Não obstante, como o presente relatório abrange períodos anteriores ao ano de 2016, evidenciaremos também as classificações utilizadas anteriormente. Assim, conforme se verifica nos gráficos abaixo, do total de manifestações encerradas na Ouvidoria **(10.375)**, a maior parte foi da classe Reclamação, com **3.384** ocorrências **(32,6%)**, seguido de Solicitação de Providências e/ou informação com **2.807** ocorrências **(27,1%)**, Denúncia, com **2.076** ocorrências **(20%)**, Elogio, com **550** ocorrências **(5,3%)**, Sugestão, com **542** ocorrências **(5,2%)**, Crítica, com **539** ocorrências **(5,2%)** e Representação com **477** ocorrências **(4,6%)**.

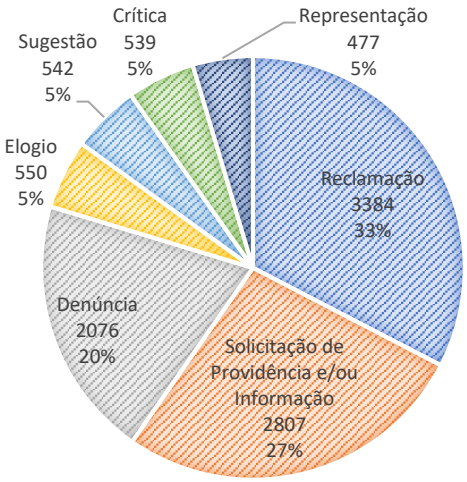

Gráfico 3 - Classes de manifestações encerradas (unidade e porcentagem).
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

3.4 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO TIPO DE ENCERRAMENTO

Após o encerramento de cada demanda, são classificadas 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, inciso I, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012. Assim, do total de **10.375** manifestações encerradas, **5.081** ou **49%** foram classificadas como de "atribuição da Ouvidoria". **2776** ou **26,8%** como "falta de atribuição"[1], **1.753** ou **16,9%** como "arquivamento sumário"[2] e **765** ou **7,4%** como "atribuição do MPF"[3].

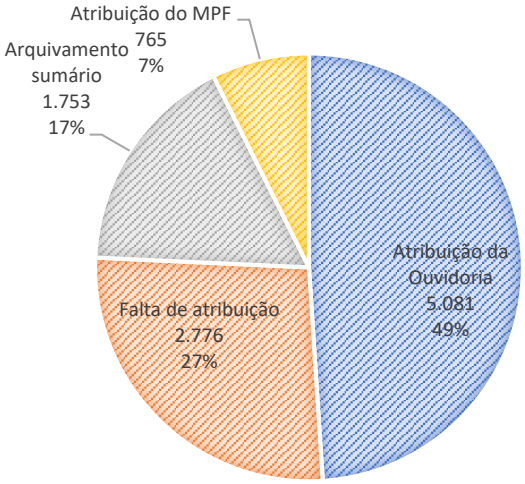

Gráfico 4 - Tipos de encerramento (unidade e porcentagem).
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

1 A classificação "falta de atribuição" refere-se àquelas manifestações alheias às atribuições da Ouvidoria e do Ministério Público Federal.
2 A classificação "arquivamento sumário" diz respeito às manifestações em duplicidade, incompreensíveis ou com uso de linguagem imprópria.
3 A classificação "atribuição do MPF" diz respeito às manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria, mas do MPF.

3.5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

De acordo com a taxonomia implementada pelo CNMP, vigente à época e anterior às Resoluções CNMP nº 153 e nº 180, o gráfico a seguir traz o *ranking* dos assuntos com maiores ocorrências.

Destacou-se como o assunto mais demandado, o tema "Administração e funcionamento do MP", com **2.004** manifestações ou **19,3%** do total, seguido de "Outros", com **1.700** ou **16,4%**, "Inércia ou morosidade na atuação funcional", com **1.600** ou **15,4%**, "Atuação de Membros ou Servidores", com **1.057** ou **10,2%**, "Crimes", com **1.034** ou **10%**, "Serviços Públicos", com **677** ou **6,5%**, "Concurso Público", com **555** ou **5,3%**, "Improbidade Administrativa", com **265** ou **2,6%**, "Demanda alheia à competência da Ouvidoria/Consultas e dúvidas jurídicas", com **228** ou **2,2%** e "Consumidor", com **199** ou **1,9%**. O restante dos assuntos corresponde a **1.056** ou **10,2%** das manifestações encerradas na Ouvidoria do MPF.

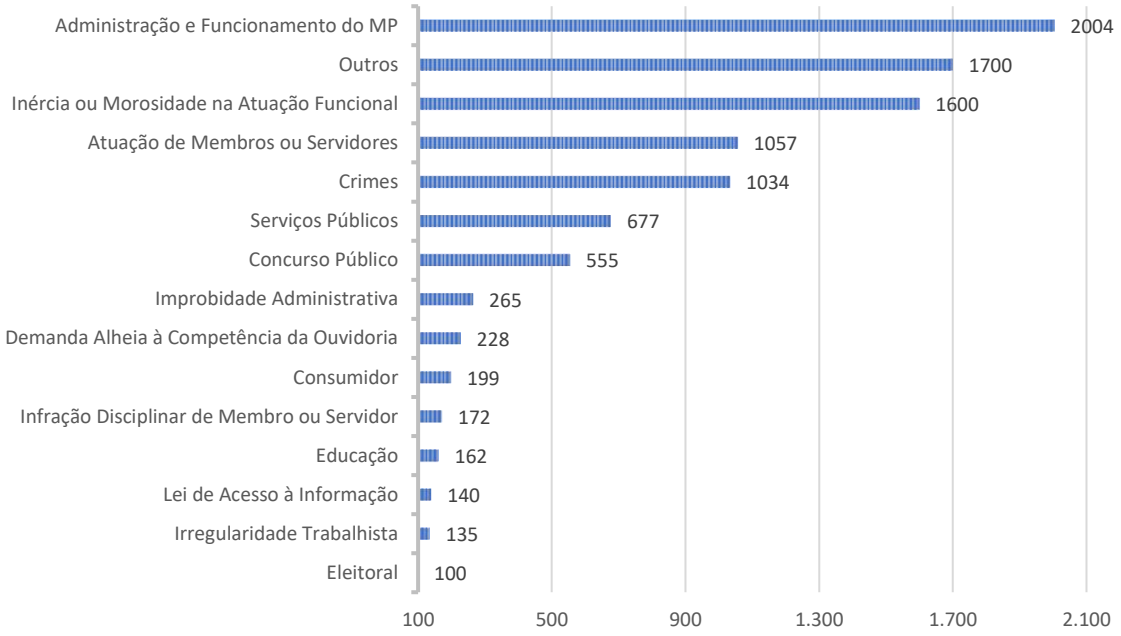

Gráfico 5 - Assuntos mais recorrentes (unidade e porcentagem).
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

3.6 ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ÀS UNIDADES DO MPF

As manifestações recebidas, que não são de atribuição desta Ouvidoria, após minuciosa análise, são encaminhadas principalmente às Unidades do Ministério Público Federal – MPF, levando em consideração a jurisdição ou local do fato relatado pelo manifestante.

Assim, as três unidades do MPF que mais receberam manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram a Procuradoria-Geral, com **6.425** (seis mil quatrocentas e vinte e cinco) demandas recebidas ou **22,1%**, seguida pela Procuradoria da República em São Paulo, com **4.112** (quatro mil cento e doze) demandas recebidas ou **14,1%** e pela Procuradoria da

República no Rio de Janeiro com **3.873** (três mil oitocentas e setenta e três) demandas recebidas ou **13,3%.** O *ranking* das dez unidades que mais receberam encaminhamentos pode ser visualizado no gráfico a seguir:

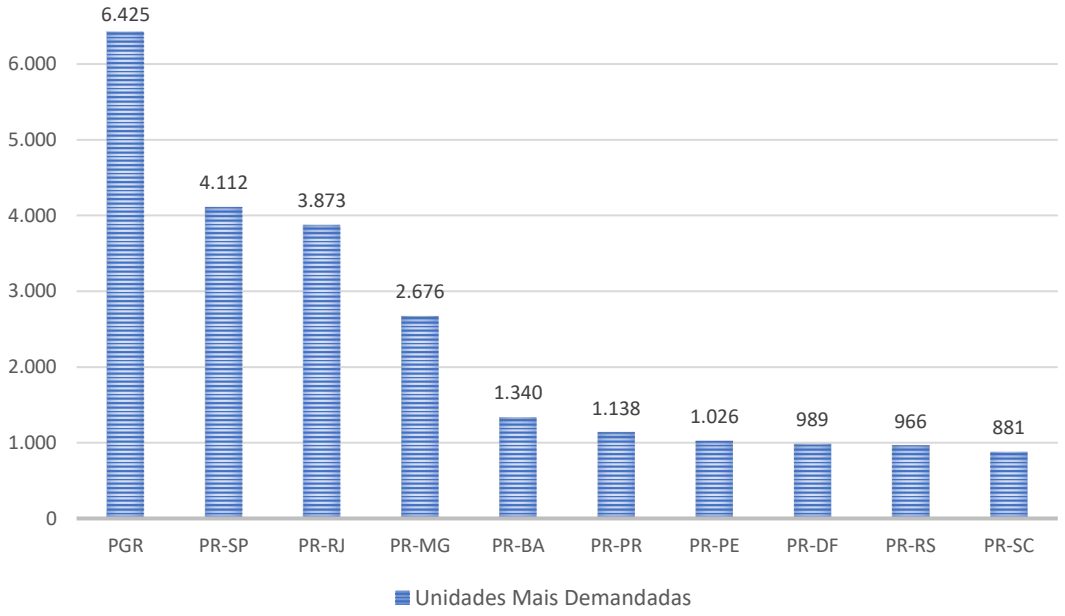

Gráfico 6 - Dez Unidades do MPF mais receberam demandas.
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

3.7 PERFIL DOS MANIFESTANTES

Embora tanto pessoas físicas como pessoas jurídicas possam registrar manifestações, percebe-se que a grande maioria das demandas recebidas de atribuição da Ouvidoria foram realizadas por pessoas físicas, conforme se verifica nos gráficos a seguir.

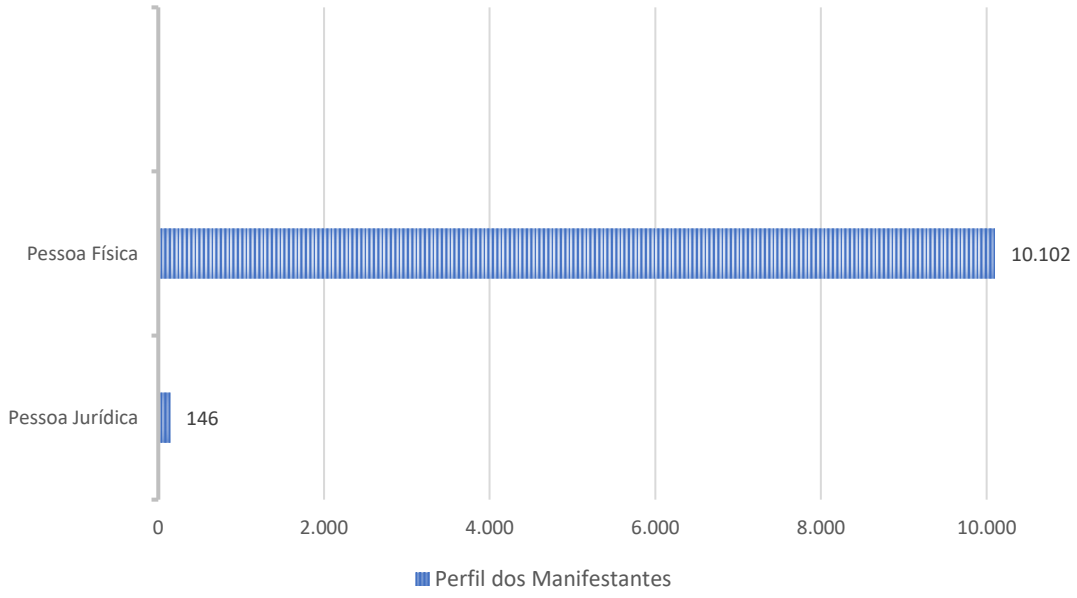

Gráfico 7 - Perfil dos manifestantes quanto ao tipo de pessoa (unidade e porcentagem).
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

Percebe-se ainda uma preponderância significativa de manifestantes que se declaram do gênero masculino, com **72,2%** das manifestações. Em relação à idade dos manifestantes, as duas faixas etárias com o maior número de manifestações foram "de 30 a 39 anos", com **29,2%** das demandas e "de 40 a 49 anos" com **26,8%**. As duas juntas somam **56%**, ou seja, mais da metade de todas as manifestações recebidas. Os gráficos a seguir trazem mais detalhes sobre o perfil dos manifestantes quanto ao gênero e à idade. Não houve alterações significativas no perfil dos manifestantes, em comparação com anos anteriores, referentes à idade e ao gênero.

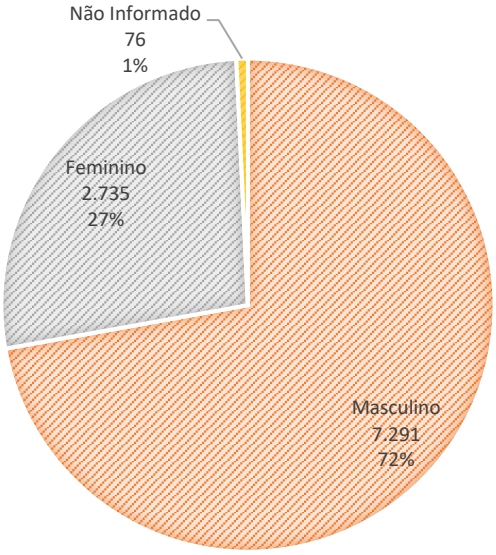

Gráfico 8 - Perfil dos manifestantes quanto ao gênero (unidade e porcentagem).
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

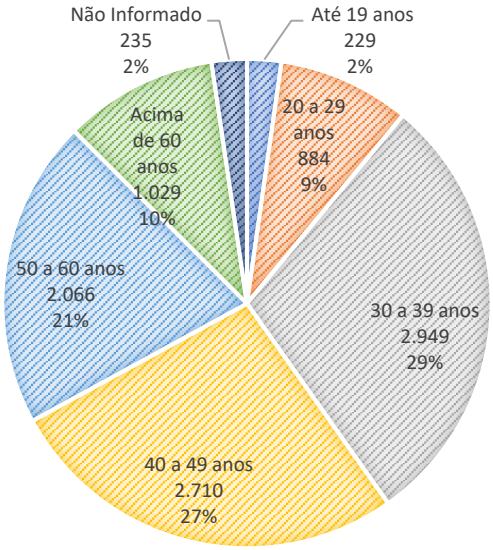

Gráfico 9 - Perfil dos manifestantes quanto à idade (unidade e porcentagem).
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

Nos gráficos a seguir, verifica-se o perfil dos manifestantes quanto à ocupação. As 10 ocupações mais recorrentes, em ordem decrescente, foram: “Outros”, “Servidor Público”, “Aposentado”, “Estudante”, “Desempregado”, “Advocacia”, “Empregado de Empresa Privada”, “Administração”, “Educação” e “Empresarial”.

Destacou-se, logo após a ocupação “Outros”, a categoria “Servidor Público”, com 1.391 ou 13,6% do total de ocupações.

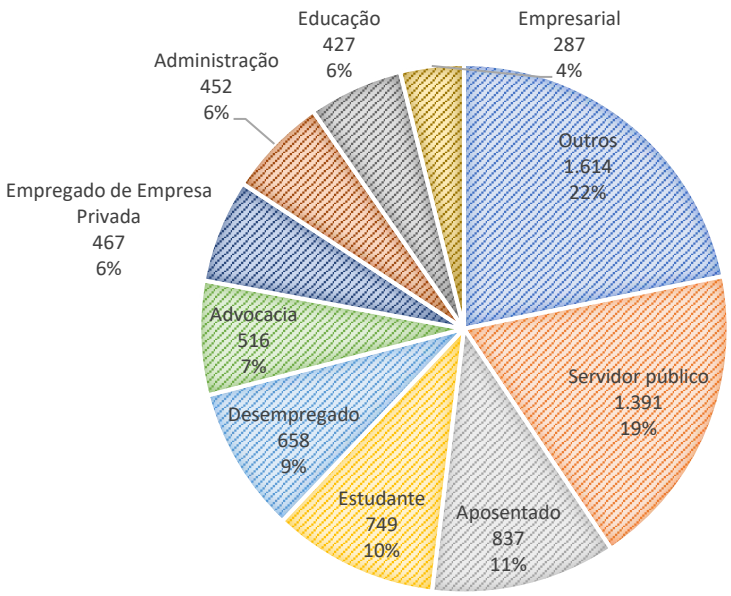

Gráfico 10 - Perfil dos manifestantes quanto à ocupação - (unidade e porcentagem).
Fonte: Sistema Cidadão da Ouvidoria do MPF.

No intuito de manter a qualidade dos serviços prestados, identificar e corrigir eventuais falhas no processo de trabalho, a Ouvidoria conta com um formulário de pesquisa de satisfação implantado em seu sistema. Tal pesquisa consiste em um formulário com perguntas curtas, que ajudam a qualificar os serviços dispensados aos manifestantes, considerando a ótica do cliente/manifestante em relação a sua satisfação.

Cumpre esclarecer que a pesquisa de satisfação é encaminhada ao manifestante, por meio de formulário específico, após a finalização de sua demanda, sendo esta preenchida de forma discricionária pelo cidadão.

O formulário possui cinco perguntas objetivas e um espaço livre para comentários. As perguntas avaliam a satisfação quanto à clareza e ao conteúdo das respostas, ao tempo de finalização, ao atendimento prestado e ao resultado final da demanda, de acordo com a escala: 1- Totalmente Insatisfeito, 2- Insatisfeito, 3- Satisfeito e 4- Totalmente Satisfeito.

A pesquisa de satisfação conta com 3 (três) perguntas voltadas ao serviço prestado pela Ouvidoria, 2 (duas) perguntas relacionadas ao resultado da manifestação e um campo livre para observações. Assim, o manifestante escolhe a nota de 1 a 4, conforme a escala supracitada e, no campo "observações", poderá redigir algo que entenda relevante.

A Ouvidoria do MPF esclarece que todas as pesquisas de satisfação são analisadas individualmente e, se for o caso, providências são tomadas para mitigar ou eliminar eventual insatisfação do manifestante.

Segue abaixo o modelo das perguntas que são encaminhadas aos manifestantes:

Em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria:

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?

Em relação ao resultado da manifestação:

1. Você ficou satisfeito(a) com o resultado ou desfecho de sua manifestação?
2. O resultado ou desfecho de sua manifestação foi satisfatório?

Na análise dos dados, considerou-se 100% de satisfação as pesquisas realizadas com a pontuação máxima, ou seja, "4-Totalmente Satisfeito", sendo realizada uma regra de três para as pontuações inferiores a 4.

Para exemplificação do trabalho desempenhado relativo à satisfação do manifestante, seguem as porcentagens aferidas dos anos de 2017 e parcial de 2018.

Mês/Ano	Média acumulada do Grau de Satisfação
Janeiro/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **2,2**, valor que se encontra entre **2- INSATISFEITO** e **3- SATISFEITO**. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em janeiro de 2017 ficou em **55% de satisfação.**
Fevereiro/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **2,7**, valor que se encontra entre **2- INSATISFEITO** e **3- SATISFEITO**. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em fevereiro de 2017 ficou em **67,5% de satisfação.**
Março/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **2,8**, valor que se encontra entre **2- INSATISFEITO** e **3- SATISFEITO**. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em março de 2017 ficou em **70% de satisfação.**
Abril/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **2,7**, valor que se encontra entre **2- INSATISFEITO** e **3- SATISFEITO**. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em janeiro de 2017 ficou **em 67,5% de satisfação.**
Maio/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **3,0**, que corresponde a **SATISFEITO.** Quanto à porcentagem acumulada, a meta em maio de 2017 ficou em **85,7% de satisfação.**
Junho/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **3,0**, que corresponde a **SATISFEITO.** Quanto à porcentagem acumulada, a meta em junho de 2017 ficou em **84,6% de satisfação.**
Julho/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **3,6**, valor que se encontra entre **3- SATISFEITO** e **4- TOTALMENTE SATISFEITO.** Quanto à porcentagem acumulada, a meta em julho de 2017 ficou em **90% de satisfação**
Agosto/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito **3,2**, valor que se encontra entre **3- SATISFEITO** e **4- TOTALMENTE SATISFEITO.** Quanto à porcentagem acumulada, a meta em agosto de 2017 ficou em **80% de satisfação**
Setembro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito **3,2,** valor que se encontra entre **3- SATISFEITO** e **4- TOTALMENTE SATISFEITO.** Quanto à porcentagem acumulada, a meta em setembro de 2017 ficou em **80% de satisfação.**
Outubro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito **3,0,** valor que corresponde a **SATISFEITO.** Quanto à porcentagem acumulada, a meta em outubro de 2017 ficou em **75% de satisfação.**
Novembro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito **3,6**, valor que se encontra entre **3- SATISFEITO** e **4- TOTALMENTE SATISFEITO.** Quanto à porcentagem acumulada, a meta em novembro de 2017 ficou em **90% de satisfação.**
Dezembro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito **2,8,** valor que se encontra entre **2- INSATISFEITO** e **3- SATISFEITO**. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em dezembro de 2017 ficou em **70% de satisfação.**
Média Simples Anual (2017)	**76,3% de satisfação**

Tabela 1- Pesquisa de Satisfação 2017
Fonte: Sistema Cidadão – Ouvidoria do MPF

Mês/Ano	Média acumulada do Grau de Satisfação
Janeiro/2018	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram os conceitos **3,3 e 3,1** respectivamente. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em **janeiro de 2018** ficou em 3,2 (entre SATISFEITO e TOTALMENTE SATISFEITO) ou ***80% de satisfação.***
Fevereiro/2018	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram os conceitos **3,7 e 2,8** respectivamente. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em **fevereiro de 2018** ficou em 3,2 (entre 3- SATISFEITO e 4- TOTALMENTE SATISFEITO) ou ***80% de satisfação.***
Março/2018	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram os conceitos **2,7 e 2,4** respectivamente. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em março **de 2018** ficou em **2,6** (entre 2- INSATISFEITO e 3- SATISFEITO) ou ***65% de satisfação.***
Abril/2018	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram os conceitos **2,9 e 2,5** respectivamente. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em **abril de 2018** ficou em **2 , 7** (entre 2- INSATISFEITO e 3- SATISFEITO) ou ***67,5% de satisfação.***
Média Simples Anual (2018) - parcial	**73,1% de satisfação**

Tabela 2 - Pesquisa de Satisfação 2018
Fonte: Sistema Cidadão – Ouvidoria do MPF

Mesmo diante dos resultados positivos, o órgão notou que as insatisfações são indicadores importantes, pois revelam aspectos do serviço que precisam ser aperfeiçoados. No entanto, percebe-se que os resultados negativos, muitas vezes, são alcançados por fatores alheios à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria. Como exemplo, citam-se as demandas que são replicadas diversas vezes no sistema, com o mesmo teor e o mesmo manifestante que, por não se sentir satisfeito com o resultado obtido após a finalização de sua demanda, acaba por avaliar negativamente na pesquisa.

Nesse sentido, ressaltam-se como exemplos casos abarcados pela autonomia e independência funcional de membros e órgãos do MPF, como meras irresignações ou insatisfações com atos objeto de procedimentos extrajudiciais e inquéritos (declínios de atribuição, promoções de arquivamentos e conduções de investigação), contra os quais não tem atuação ou a Ouvidoria do MPF não pode interferir.

Ainda neste contexto, a utilização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – ISO 9001:2015, que prevê aperfeiçoamentos periódicos do formulário de avaliação da satisfação, para que os resultados possam mapear com mais objetividade e precisão a satisfação ou insatisfação do manifestante, no que tange à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria.

Também, no intuito de resolver ou mitigar eventuais insatisfações, é confeccionado, mensalmente, Relatório de Pesquisa de Satisfação, com objetivo de, na medida do possível, realizar ações que possam reverter tais insatisfações.

Levando em consideração que o novo modelo de pesquisa de satisfação tornou-se ativo a partir do ano de 2017, evidencia-se a seguir o gráfico de variação dos índices mensais,

em porcentagem, obtidos ao longo do ano de 2017 e parcial de 2018:

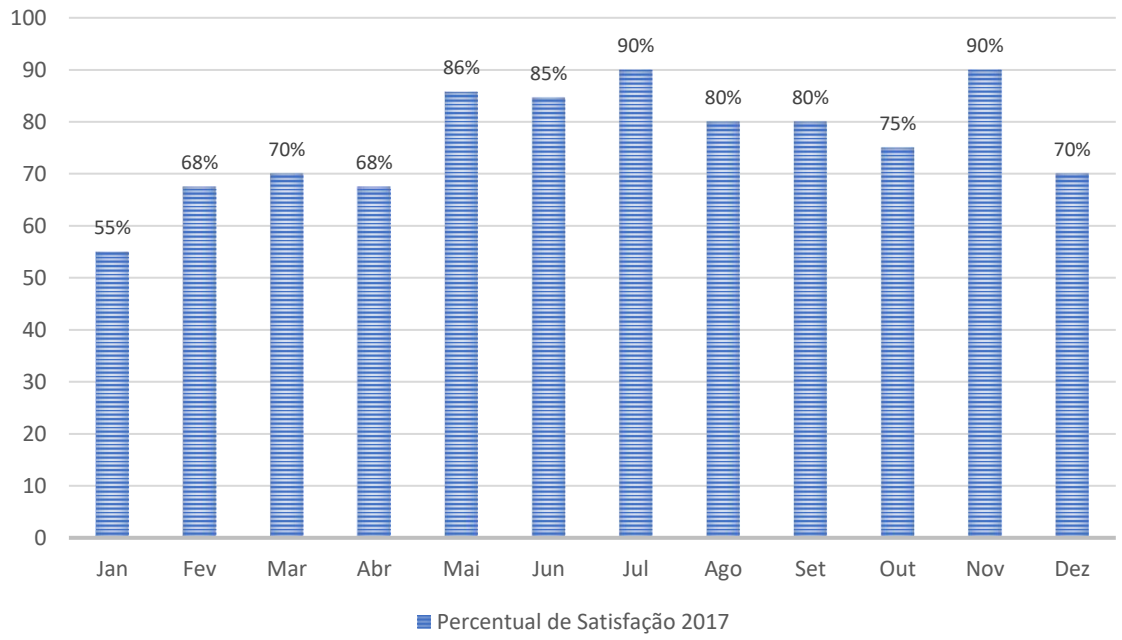

Gráfico 11 - Percentual de satisfação 2017.
Fonte: Ouvidoria do MPF

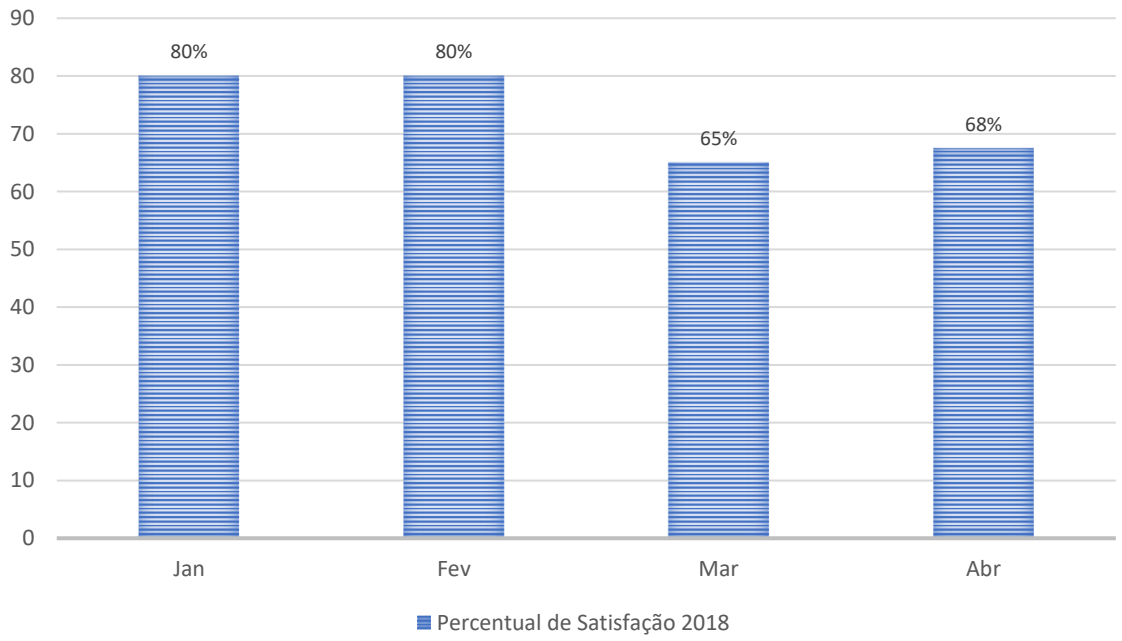

Gráfico 12 - Percentual de satisfação 2018.
Fonte: Ouvidoria do MPF

A Ouvidoria do Ministério Público Federal, designada como órgão de controle interno pela Portaria PGR/MPF N° 519, de 30 de agosto de 2012, tem a função de promover a qualidade das atividades desempenhadas pela Instituição, servindo de instrumento de interlocução com a sociedade e fomentando a participação do cidadão. Desse modo, as manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF são analisadas e encaminhadas, conforme o caso.

Os casos descritos a seguir exemplificam situações em que essas manifestações ensejaram alterações nas unidades e rotinas do MPF, contribuindo para a melhoria dos serviços oferecidos tanto ao público interno, como ao externo.

CASO 1	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Servidor do MPF relata que a biblioteca da Procuradoria Regional da República - 1ª Região apenas funciona em horário de expediente do órgão, o que impossibilita que os servidores a utilizem para capacitação e pesquisas antes do expediente. Solicita "que a demanda seja levada ao conhecimento da PRR da 1ª Região, a fim de que seja viabilizado o acesso de servidores à biblioteca a partir das 9h (com a utilização do ar condicionado), tal como ocorre na biblioteca do TRF da 1ª Região."
ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, o Órgão encaminhou a manifestação à Procuradora-Chefe Regional da Procuradoria Regional da República da 1ª Região.
SOLUÇÃO/ DESFECHO	Diante da solicitação do manifestante, a Procuradora-Chefe Regional da Procuradoria Regional da República da 1ª Região editou a Portaria PRR1 N° 77, de 5 de maio de 2017, alterando a Portaria PRR1 N° 87, de 27 de junho de 2016, que passou a vigorar com as seguintes alterações: "Art. 1º. O horário de funcionamento da Procuradoria Regional da República da 1ª Região, nos dias úteis, será das 9h às 19h. [...] § 4º O horário da Divisão de Biblioteca e Pesquisa será das 09h às 19h, observado o disposto no § 6º do presente artigo, e o horário de atendimento ao público externo será das 12h às 18h, inclusive no Setor de Gestão Documental e na Sala de Atendimento ao Cidadão."
CASO 2	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Manifestante reclama da impossibilidade de realizar a sua pré-inscrição no 2° Processo Seletivo Público Unificado para Formação de Cadastro Reserva de Estagiários de Nível Superior de Cursos nas Áreas Administrativa e Jurídica, da Procuradoria da República no Estado do Paraná. Ela relatou problemas técnicos no site, estando o formulário de pré-inscrição indisponível. Solicitou que o problema de ordem técnica fosse resolvido e que o prazo de inscrição fosse reaberto, uma vez que ficou impedida de participar

	do certame por conta da situação.
ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, a manifestação foi encaminhada à Procuradora-Chefe da Procuradoria da República no Paraná. No intuito de corrigir eventual lesão, assegurar a mais ampla participação e garantir tratamento isonômico entre os interessados no 2° Processo Seletivo Unificado de 2017, o pleito da manifestante de reabertura do prazo de inscrição do certame foi submetido à apreciação da Procuradoria da República no Paraná. Adicionalmente, foi dado conhecimento à Secretaria de de Tecnologia da Informação e Comunicação Social - STIC do MPF para que adote as medidas porventura cabíveis, com vista a avaliar as causas e evitar problemas semelhantes.
SOLUÇÃO/ DESFECHO	Em resposta ao pleito da manifestante, a Procuradoria da República no Paraná reabriu o prazo para inscrições no 2° Processo Seletivo Unificado de 2017, conforme Edital n° 16, de 04 de outubro de 2017. Foi também disponibilizada a possibilidade de inscrição presencial, exigindo-se que o candidato se apresentasse munido de todos os documentos previstos no edital do processo seletivo.
CASO 3	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Reportando-se à matéria publicada na intranet sobre os direitos das pessoas com deficiência: (http://intranet.mpf.mp.br/informa/2017/pgr/ouvidoria-orienta-servidores-sobre-direitos-da-pessoa-com-deficiencia-e-como-denunciar-descumprimento), servidor do MPF relata questões relacionadas à acessibilidade na PRM de Pouso Alegre/MG. Ressalta que existem dois servidores lotados na referida unidade do MPF, que possuem algum grau de mobilidade reduzida. Esses servidores têm o acesso ao primeiro andar do imóvel dificultado pela falta de obras de acessibilidade. Solicita o apoio da Ouvidoria para intermediar a resolução da questão explicitada.
ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, o Órgão solicitou informações à Secretaria-Geral do MPF, que solicitou esclarecimentos à Secretaria de Engenharia e Arquitetura (SEA) da PGR.
SOLUÇÃO/ DESFECHO	As seguintes informações foram prestadas pela SEA: "Existe um plano interno gerenciado pela SEA destinado especificamente para promover as adequações de acessibilidade das unidades do MPF em todo o território nacional. A reserva de recursos para demandas de acessibilidade são consideradas na programação orçamentária da SEA após solicitação formal por meio de ofício à SG. Importa informar que todo o recurso orçamentário de 2017 já está comprometido." Informou, ainda, que, se possível, incluirá o apoio à PR-MG no orçamento de 2018, para adequar a unidade de Pouso Alegre no Projeto de Acessibilidade do MPF. O Projeto vai traçar um diagnóstico das 230 edificações do MPF em todo o país, para promover as adequações necessárias que permitam acesso universal a servidores, membros, colaboradores e cidadãos que buscam atendimento nas unidades.

	4.3) A priorização das PRMs que serão adequadas é definida pela PR, a qual se manifestou pela possibilidade de priorizar a unidade de Pouso Alegre, caso haja apoio desta Secretaria. Assim, informo que há possibilidade de priorizar recursos para a referida unidade, no entanto, é necessário elaboração de estudo técnico com orçamento para que seja confirmada a disponibilidade orçamentária para esta demanda. Quanto à solicitação da DEA/PRMG de apoio dessa Secretaria para atender a resolução dessa adequação, informo que a SEA irá incluir o apoio à PR dentre suas demandas correntes, desde que compatibilizada com as prioridades e prazos já estabelecidos para 2018."
CASO 4	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Servidor do MPF, com dificuldade de locomoção, aponta adaptações necessárias nas dependências da Procuradoria da República em Pernambuco (PR-PE). Ele ressalta que a estrutura da PR-PE é muito boa no que tange à acessibilidade, mas indica algumas oportunidades de melhoria: - consultórios médico e odontológico e alguns setores e gabinetes com mobiliário impedindo a passagem de cadeirantes; - sensores das luzes dos sanitários sem o ajuste adequado para cadeirantes, as luzes se apagam mesmo com usuários dentro do banheiro; - ausência de regulagem dos jatos das torneiras e duchas higiênicas, respingando bastante água nas roupas dos usuários; - poucos pontos de apoio junto à bacia sanitária, que possui abertura frontal, inadequada para cadeirantes.
ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, o Órgão solicitou informações à Secretaria-Geral do MPF.
SOLUÇÃO/ DESFECHO	Em virtude das considerações do manifestante, a Secretaria-Geral do MPF encaminhou resposta elaborada pela SEA, de seguinte teor: "(...) Com relação aos consultórios médico e odontológico, informo que foi constatada a dificuldade manifestada pelo servidor e hoje já foram executadas as modificações no acesso a um dos consultórios odontológico, visto que, o outro já era acessível e na sala de repouso da área médica e no consultório médico; 2.2 Está em processo de licitação, para o dia 20/10/2017, a reforma de acessibilidade, nesta PRPE, onde contemplarão, entre outras, as adaptações dos sanitários e esta procuradoria ficará totalmente acessível. Na reforma prevista para os sanitários, existirá um sanitário, com entrada independente, para pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida em cada pavimento. Nestes sanitários, as bacias serão da linha conforto, isto é, com altura apropriada para pessoas deficientes, mas sem abertura frontal; todas as barras de apoio serão instaladas conforme a ABNT NBR 9050/2015; os lavatórios e torneiras terão altura e todas as definições previstas na referida norma; as novas duchas higiênicas serão instaladas na posição proposta pela norma; 2.3 Quanto aos sensores das luzes, manifestado pelo servidor,

	informo que estes foram verificados e foi constatada a necessidade de regulá-los, fato que será providenciado com urgência; 2.4 Sobre a dificuldade de acesso à pessoa com deficiência em alguns setores e gabinetes de procuradores, estes serão analisados e adaptados da melhor forma possível. 3. Quanto ao questionamento do Ouvidor Geral do MPF, que consulta sobre a possibilidade de priorizar as unidades que, a exemplo da PRPE, possuem membros e/ou servidores com deficiência, informo que a SEA irá solicitar à Secretaria de Gestão de Pessoas o encaminhamento de relatório, resguardando o sigilo nominal, com a distribuição nacional dos servidores e membros com deficiência para melhor orientar as PRs na priorização das adequações de suas unidades nos municípios."

Tabela 3 - Exemplos de casos de sucesso.

Os desdobramentos das manifestações que versaram sobre acessibilidade deram origem a matéria veiculada na intranet.

Diante do exposto, verifica-se uma enorme evolução da Ouvidoria do MPF, no intuito de efetivamente cumprir com a missão para a qual foi criada e institucionalizada, por meio da Portaria PGR/MP nº 519, de 30 de agosto de 2012, momento em que a Ouvidoria recebeu a incumbência de promover a qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, e de fomentar a participação dos cidadãos, de organismo da sociedade civil, e de outras entidades públicas e privadas na Instituição.

Nessa toada, evidenciou-se não só um crescimento quantitativo de manifestações recebidas, processadas e respondidas, na ordem de 39.371 (trinta e nove mil trezentas e setenta e uma) demandas, mas uma evolução na qualidade dos serviços prestados ao público interno e externo.

Assim, como exemplo da melhora contínua da qualidade do trabalho prestado pela Ouvidoria, podemos citar a obtenção, pelo segundo ano consecutivo, do Certificado ISO 9001:2015, selo que traduz a excelência da gestão de processos deste órgão. Sua obtenção deu-se pela dedicação de seus membros e servidores, que atuaram e atuam para promover a excelência das atividades desempenhadas no MPF.

Em outra frente, a Ouvidoria do MPF vem trabalhando em vários projetos que almejam a qualidade de vida no trabalho, como exemplo, dentre todos referenciados nesse relatório, podemos mencionar a minuta da Política de Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, assunto tratado de forma especial e com máxima atenção.

Ademais, a ouvidora-geral agradece a oportunidade de ter estado à frente da Ouvidoria, em dois mandatos consecutivos, e de contribuir pelo seu fortalecimento, dentro e fora do Ministério Público Federal.

Por fim, deseja bons préstimos à nova gestão e que a Ouvidoria do MPF continue nessa constante evolução, almejando sempre a excelência dos serviços dispensados ao cidadão.

Formulário Eletrônico da Ouvidoria do MPF
http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/portal/cadastro.html?tipoServico=1

Folder informativo "Conte para a Ouvidoria"
http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/campanha-ouvidoria/view

Carta de Serviços ao Cidadão
http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/carta-de-servicos-ao-cidadao/carta-de-servicos-ao-cidadao/carta_de_servicos_ao_cidadao.pdf

Campanha sobre os direitos das pessoas com deficiência
http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/ouvidoria-do-mpf-orienta-sobre-direitos-da-pessoa-com-deficiencia-e-como-denunciar-descumprimento

Relatórios da Ouvidoria
http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/relatorios
http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/estatistica

Matéria sobre o ambiente de trabalho mais acessível
http://intranet.mpf.mp.br/informa/2017/pgr/demandas-a-ouvidoria-ajudam-a-tornar-ambiente-de-trabalho-mais-acessivel

MPF
Ministério Público Federal