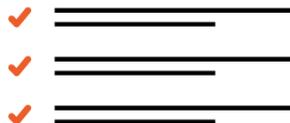
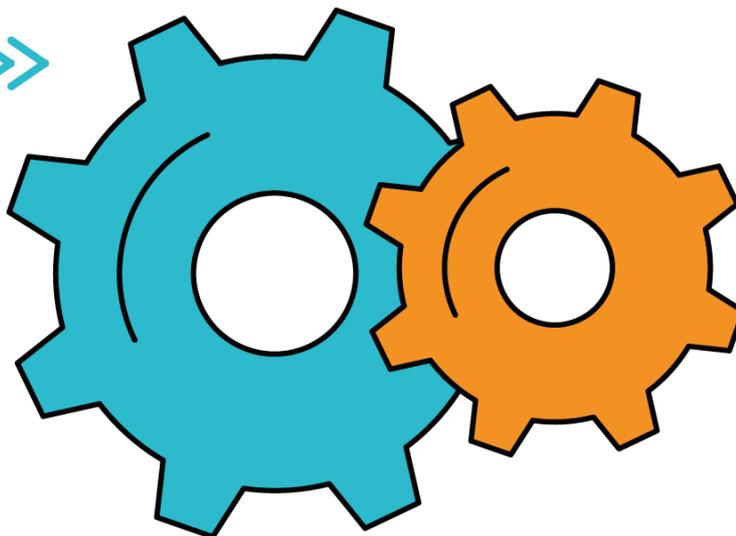


MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL



RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO / 2017



ouvidoria
do MPF

Procurador-Geral da República

Rodrigo Janot Monteiro de Barros

Vice-Procurador-Geral da República

José Bonifácio Borges de Andrada

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Nicolao Dino de Castro e Costa Neto

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

Corregedor-Geral do Ministério Público Federal

Hindemburgo Chateaubriand Filho

Secretário-Geral

Blal Yassine Dalloul

Secretário-Geral Adjunto

Wilson Rocha de Almeida Neto



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL
Janeiro a Junho de 2017

BRASÍLIA / DF / 2017

© 2017 – Ouvidoria do Ministério Público Federal.

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

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

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.
Relatório Semestral Analítico (jan. a jun.) – Brasília : MPF, 2017.
36 p. : il.

1. Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria – relatório. I. Brasil.
Procuradoria Geral da República. III. Título.

CDD-341.41306

OUVIDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Julietta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

OUVIDOR-GERAL-SUBSTITUTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

SECRETÁRIO EXECUTIVO: Mateus Salomão Leal

EQUIPE:

Andrea Regina Ramos Sales
Dante Vieira Soares Nuto
Fábio Montenegro Braga
Felipe Marques Neves de Sá
Gaya Dórea de Oliveira Nilo
Izabela Caiado De Accioly
Mayara Rodrigues Amaral
Rayana Falcão Pereira Furtado
Rita de Cássia Bezerra de Menezes
Simone Cerqueira Dumont
Sueid Fernandes Macedo

Elaboração do relatório: Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria do MPF

Planejamento visual e revisão: Secretaria de Comunicação Social (Secom)

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

SAF SUL QUADRA 4 - CONJ. C, CEP 70050-900

Brasília-DF

site: www.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria

Tel: (61) 3105-7070

Formulário Eletrônico: [http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/portal/cadastro.html?](http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/portal/cadastro.html?tipoServico=1)

tipoServico=1

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|------------------|--|-----------|
| FIGURA 1 | – Posse da nova diretoria do Cnomp..... | 10 |
| FIGURA 2 | – Carta de Serviços ao Cidadão – MPF..... | 11 |
| FIGURA 3 | – Cartilha: assédio moral, sexual e discriminação..... | 16 |
| FIGURA 4 | – É assédio moral, não é assédio moral..... | 16 |
| FIGURA 5 | – Como identificar o assédio moral..... | 17 |
| FIGURA 6 | – Como denunciar o assédio moral..... | 17 |
| FIGURA 7 | – QVT..... | 21 |
| FIGURA 8 | – Tabela do relatório estatístico trimestral (2º semestre de 2017).. | 37 |
| FIGURA 9 | – Gráfico Assunto CNMP..... | 39 |
| FIGURA 10 | – Atuação de Membros e Servidores..... | 40 |
| FIGURA 11 | – Outros..... | 40 |
| FIGURA 12 | – Administração e Funcionamento do MP..... | 41 |
| FIGURA 13 | – Concurso Público..... | 41 |
| FIGURA 14 | – Crimes..... | 42 |
| FIGURA 15 | – Consumidor..... | 42 |
| FIGURA 16 | – Serviços Públicos..... | 43 |
| FIGURA 17 | – Acessibilidade..... | 43 |
| FIGURA 18 | – Eleitoral..... | 44 |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 6 |
| 1 SOBRE A OUVIDORIA | 7 |
| 2 DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA DO MPF..... | 10 |
| 2.1 Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público..... | 10 |
| 2.2 Campanha de Combate ao Assédio Moral..... | 12 |
| 2.3 Etapa 5 do Projeto Sistema Cidadão..... | 18 |
| 2.4 Gestão de Qualidade ISO 9001:2015..... | 18 |
| 2.5 Trilhas de aprendizagem..... | 19 |
| 2.6 Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF..... | 19 |
| 2.7 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)..... | 21 |
| 3 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF..... | 22 |
| 3.1 Da metodologia..... | 22 |
| 3.2 Da estatística..... | 37 |
| 3.2.1 Do relatório estatístico (2º Trimestre de 2017)..... | 37 |
| 3.2.2 Dos assuntos CNMP mais demandados no segundo semestre de 2017..... | 39 |
| 3.2.3 Dos assuntos internos da Ouvidoria (O)..... | 40 |

APRESENTAÇÃO

O presente relatório objetiva prestar informações acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, com dados correspondentes aos meses **de janeiro a junho de 2017**.

Nesse sentido, cumpre-se o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988; o art. 4º, VIII, do novo texto da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, alterada pela Resolução CNMP nº 153, de novembro de 2016; bem como o Ofício Circular nº 3/2017/OUVIDORIA-CNMP, de 04 de julho de 2017.

1 SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público Federal proveio da Emenda Constitucional nº 45/2004, conhecida como Reforma do Poder Judiciário. A previsão desse importante órgão de interlocução entre a sociedade e a instituição Ministério Público encontra-se no § 5º do art. 130-A da Constituição da República, de seguinte teor:

§ 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 encontra-se na Resolução CNMP nº 64, de 1º/12/2010, que determina a implantação das Ouvidorias no Ministério Público dos estados, da União e no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

Por conseguinte, a criação da Ouvidoria do MPF deu-se 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.

Assim, a Ouvidoria do MPF analisa as manifestações recebidas, faz os encaminhamentos necessários, acompanha, cobra resultados e, por vezes, indica aos gestores oportunidades de melhoria, bem como propõe mudanças e identifica possíveis irregularidades que ocorram no MPF a serem apuradas e executadas pelos órgãos competentes.

Dentre as várias competências 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 competência, contamos atualmente com alguns meios de registro de manifestações. São eles: Formulário Eletrônico, Atendimento Presencial e Correspondência. Destaca-se nosso Formulário Eletrônico, hoje totalmente acessível aos manifestantes com deficiência auditiva e visual, disponível no site da Ouvidoria, por meio do link: **<http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/portal/cadastro.html?tipoServico=1>**

A acessibilidade do Sistema está sendo desenvolvida para que servidores PNEs também possam utilizá-lo, proporcionando a inclusão e a igualdade no ambiente de trabalho da instituição.

Ademais, para atingirmos a eficácia do processamento das manifestações e, como consequência, dispensarmos resposta satisfatória aos manifestantes, em 2016 concluímos nosso Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria, objeto de Auditoria externa para a obtenção do Certificado ISO 9001:2015, realizada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, com a certificação recebida em dezembro do mesmo ano.

Noutra seara, informamos 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, já a Ouvidoria do MPF encontra lastro na portaria PGR/MPF Nº 519/2012 e, reitera-se, tem a missão de promover a qualidade das atividades desempenhadas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares da Ministério Público Federal, bem como de fomentar a participação dos cidadãos e cidadãs, de organismos da sociedade civil e de outras entidades na dia a dia da instituição.

Nesse tocante, faz-se mister mencionar que a Ouvidoria do MPF não faz gestão sobre a Lei de Acesso à Informação - LAI, isso porque o cumprimento da LAI é de responsabilidade das Sala de Atendimento ao Cidadão - SAC. Nada obstante, muitas vezes a Ouvidoria do MPF intervem 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 irregularidades e para, quando possível, que as informações sejam prestadas, isso sem prejuízo das instâncias recursais administrativas próprias previstas na referida lei.

Considerando as informações supracitadas, os relatórios trimestrais e semestrais de manifestações e **pedidos de informação** tratados pela Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF – SAC, assim estabelecido pelo Memorando nº 932/2017/SG, encaminhado à

Ouvidoria do MPF pelo senhor Secretário-Geral do MPF, serão enviados ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP pela Secretaria Jurídica e de Documentação do MPF – Sejud.

2 DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA DO MPF

2.1 Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (Cnomp)

A Ouvidoria do MPF se fez presente nas seguintes reuniões do Cnomp:

- **reunião extraordinária** realizada no dia **6 de fevereiro de 2017**, com a presença da ouvidora-geral do MPF, Julieta Albuquerque, ocorrida na sede do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Durante a reunião, foram tratados diversos assuntos referentes à autocomposição nas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, com apresentação de trabalho da comissão do Cnomp e encaminhamentos ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), além da criação de uma agenda de treinamentos e capacitação.

- **XXXII reunião ordinária** realizada em São Luís-MA, nos dias **9 e 10 de março de 2017**. No evento, além dos diversos assuntos pautados, destacam-se a apresentação do "Manual de Boas Práticas e Apontamentos das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro" e a solenidade de posse da nova diretoria do Cnomp – Anuênio 2017/2018, na qual a ouvidora do MP do Distrito Federal e Territórios, Rose Meire Cyrillo, assumiu a presidência do Cnomp. O ouvidor do MP de Rondônia, Héverton Alves de Aguiar, tomou posse no cargo de vice-presidente. Heloísa Maria Moraes Rego Pires, ouvidora do Ministério Público do Trabalho, foi empossada no cargo de secretária do Cnomp. Erickson Girley Barros dos Santos, ouvidor do MP do Rio Grande do Norte, é o novo tesoureiro. Os vice-diretores regionais também foram empossados. Assim, para contribuir com as discussões e prestigiar a solenidade de posse, a ouvidora-geral do MPF, Julieta Albuquerque, fez-se presente no evento.



Figura 1: posse da nova diretoria do Cnomp

Fonte: *site do Cnomp.*

- **XXXIII reunião ordinária** realizada em Salvador-BA, nos dias **1º e 2 de junho de 2017**.

No evento, representando a ouvidora-geral do MPF, Julieta Albuquerque, o secretário executivo da Ouvidoria, Mateus Salomão Leal, apresentou a Carta de Serviços ao Cidadão, elaborada pela Ouvidoria do MPF e a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud). O documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos pelo MPF, as formas de acessá-los e o 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.

Acesse a íntegra da Carta de Serviços ao Cidadão no seguinte link:

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



Figura 2: Carta de Serviços ao Cidadão

Fonte: *site* da Ouvidoria do MPF.

Durante a reunião, os novos membros do Cnomp foram apresentados e foi realizada eleição dos novos vice-presidentes da Região Sul e da Região Norte. Também foram prestadas homenagens a ex-conselheiros e servidores a serviço da Cnomp.

2.2 Campanha de Combate ao Assédio Moral

A Ouvidoria e as demais unidades do MPF vêm dando atenção especial ao tema “assédio moral”, implementando ações preventivas contra a ocorrência desse mal na instituição e construindo com os órgãos de correição ações efetivas aos casos concretos, visando, principalmente, à proteção do assediado que delata o fato à Ouvidoria do MPF. Essas ações também buscam aprimorar normas internas, no intuito de promover imunidade às vítimas de assédio, evitando, assim, retaliações por parte do assediador.

Ainda, em 2016, a Ouvidoria, em parceria com o Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR), do Ministério Público Federal, lançou a cartilha: “**Assédio Moral, Sexual e Discriminação – Saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho**”, com o objetivo de esclarecer e conscientizar membros, servidores(as), terceirizados(as), estagiários(as), entre outros, sobre as diversas formas de assédio e discriminação e as ações necessárias ao seu enfrentamento. Para conferir a íntegra da cartilha, acesse o seguinte link:

<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho/view>.

Ademais, 2 de maio é o Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral. Sendo assim, a Ouvidoria do MPF promoveu, durante todo o mês de **maio de 2017**, em parceria com a Assessoria de Comunicação Estratégica do Gabinete do PGR (Ascoe) e a Secretaria de Comunicação Social (Secom), a Campanha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral no Ambiente de Trabalho.

No período, a Ouvidoria promoveu ações internas e nos 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. A cartilha “Assédio Moral, Sexual e Discriminação”, desenvolvida pela Ouvidoria em parceria com o Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR) do MPF, foi distribuída para servidores, membros, estagiários e terceirizados da PGR, além de visitantes, nas

entradas dos prédios da sede em Brasília e no restaurante.

Na intranet e no site do MPF foram publicadas cinco matérias, abordando orientações sobre como identificar o assédio moral e sexual no trabalho, e como denunciar e combater a prática. Uma das matérias mostrou como a Ouvidoria pretende utilizar o diagnóstico feito a partir do Projeto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para desenvolver políticas e ações estratégicas de combate e prevenção ao assédio moral. Em outra reportagem, o autor do livro "Interações Socioprofissionais e Assédio Moral no Trabalho: ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não aguentar mais", Leandro Queiroz Soares, alertou sobre a importância de denunciar casos de assédio e explicou como colegas de trabalho podem prestar apoio à vítima e ajudar no combate à prática irregular.

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.

Durante todo o mês de maio, o Mural Digital (televisores que ficam em lugares estratégicos na Procuradoria-Geral da República – PGR) também exibiu na área “Fique Atento!” informações e alertas sobre a prática de assédio moral. Todas as peças da campanha faziam referência sobre como denunciar o assédio moral, por meio da Ouvidoria do MPF ou outros órgãos de fiscalização, como Ministério Público do Trabalho, sindicatos ou Ministério do Trabalho.

A campanha reforçou o comprometimento do MPF para a promoção de um ambiente de trabalho saudável e que garanta a dignidade dos profissionais. O assédio moral consiste em conduta abusiva e frequente que atente contra a dignidade ou a integridade física e psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho. Ele é praticado com mais frequência em relações de hierarquia, pela chefia, mas também pode ocorrer entre colegas.

Ademais, foram distribuídas 900 cartilhas “Assédio Moral, Sexual e Discriminação” nas dependências da PGR e enviadas a todas as Ouvidorias dos Ministérios Públicos brasileiros, além de serem encaminhadas a todos os membros e procuradores-chefes.

Durante todo o mês de maio de 2017, publicamos matérias relacionadas ao assédio moral no *site* e na intranet do MPF, a saber:

Ouvidoria do MPF faz campanha para prevenir e combater assédio moral no trabalho (2/5)

<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/ouvidoria-do-mpf-faz-campanha-para-prevenir-e-combater-assedio-moral-no-trabalho>

Saiba como identificar e combater o assédio moral, sexual e a discriminação no trabalho (9/5)

<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/saiba-como-identificar-e-combater-o-assedio-moral-sexual-e-a-discriminacao-no-trabalho>

Projeto QVT no MPF poderá auxiliar na definição de medidas para prevenir assédio moral (16/5)

<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/projeto-qvt-no-mpf-podera-auxiliar-na-definicao-de-medidas-para-prevenir-assedio-moral>

Saiba como a Ouvidoria do MPF atua na solução e prevenção de casos de assédio (23/5)

<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/saiba-como-a-ouvidoria-do-mpf-atua-na-solucao-e-prevencao-de-casos-de-assedio>

Especialista alerta que silêncio de vítimas e testemunhas dificulta combate ao assédio moral (30/5)

<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/especialista-alerta-que-silencio-de-vitimas-e-testemunhas-dificulta-combate-ao-assedio-moral>

Também foi veiculada matéria de TV no Jornal da Justiça no dia (2/5):

http://midia.pgr.mpf.gov.br/noticias/jj-2017/maio/JJ2_02_05_COMBATE_ASSEDIO.mp4

Matéria de Rádio veiculada no Programa Direito de Todos da Rádio Justiça (2/5)

http://www.mpf.mp.br/sala-de-imprensa/mpf-no-radio/download_mp3?

[url=http://midia.pgr.mpf.gov.br/noticias/radio/dt_2017/Maio/DT_02-05-17.mp3](http://midia.pgr.mpf.gov.br/noticias/radio/dt_2017/Maio/DT_02-05-17.mp3)

Ainda, nos murais digitais (televisores que ficam em lugares estratégicos na Procuradoria-Geral da República – PGR), veiculamos as seguintes frases sobre o assunto:

- 1-** O dia de combate ao Assédio Moral é 2 de maio. Durante este mês, a Ouvidoria fará campanha interna com distribuição de cartilhas e conteúdo nos veículos institucionais. (notícias – publicação em 2/5)
- 2-** O assédio moral é conduta abusiva e repetitiva, que causa danos físicos e/ou psicológicos à vítima, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. (Fique atento!)
- 3-** Humilhar, gritar, ameaçar com violência, delegar tarefas impossíveis ou divulgar boatos sobre o profissional podem caracterizar assédio moral. Denuncie. (Fique atento!)
- 4-** O assédio moral é caracterizado pela ação repetitiva e humilhante. Críticas construtivas, cobrança e avaliações feitas de forma não vexatória não configuram assédio. (Fique atento!)
- 5-** Cantadas, chantagens ou perseguição indesejada, de forma insistente, podem configurar assédio sexual, que é crime se praticado por superior hierárquico. Denuncie. (Fique atento!)
- 6-** O contato físico não é requisito para configurar assédio sexual, basta que ocorra perseguição indesejada. Embora as mulheres sejam as vítimas mais frequentes, homens também podem sofrer esse tipo de assédio. (Fique atento!)
- 7-** Discriminar o profissional em razão de raça, gênero, etnia, condição física ou religião pode configurar crime. Denuncie à Ouvidoria do MPF. (Fique atento!)- Assédio moral pode causar estresse, depressão, irritabilidade, ansiedade, esgotamento profissional, insônia, dores musculares e pensamentos suicidas. (Fique atento!)
- 8-** Quem pratica assédio moral pode ser punido na esfera administrativa e judicial, por crimes contra a honra, constrangimento ilegal e abuso de poder. Denuncie. (Fique atento!)
- 9-** Vítimas de assédio moral devem guardar registros e anotar detalhes das situações que sirvam de prova na denúncia, além de buscar apoio de testemunhas. Denuncie à Ouvidoria. (Fique atento!)
- 10-** Casos de assédio moral, sexual ou discriminação no trabalho podem ser denunciados à Ouvidoria do MPF pelo formulário disponível no site ou pessoalmente. (Fique atento!)
- 11-** Deixar de passar tarefas ao profissional com a intenção de constranger ou humilhar pode caracterizar assédio moral. Denuncie à Ouvidoria do MPF. (Fique atento!)

Ainda como parte da campanha, foram confeccionados *posts* no Facebook do MPF, a saber:

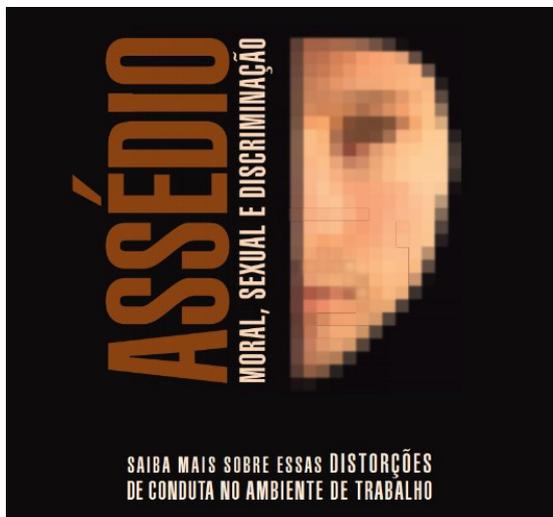


Figura 3: Cartilha: assédio moral, sexual e discriminação
 Fonte: site da Ouvidoria do MPF

Dia 2 de maio

A prática de assédio moral no ambiente de trabalho expõe as pessoas a situações de humilhação, constrangimento, intimidação, agressividade, ironia ou menosprezo, e causa sofrimento psíquico ou físico, interferindo negativamente na vida profissional, social e pessoal da pessoa assediada.

Quer mais informações? Acesse a cartilha do MPF "Assédio moral, sexual e discriminação – saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho".

<http://bit.ly/1VHaMtQ>

Além da cartilha indicada acima, divulgamos outros conteúdos relacionados ao tema: <http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/ouvidoria-do-mpf-faz-campanha-para-prevenir-e-combater-assedio-moral-no-trabalho>

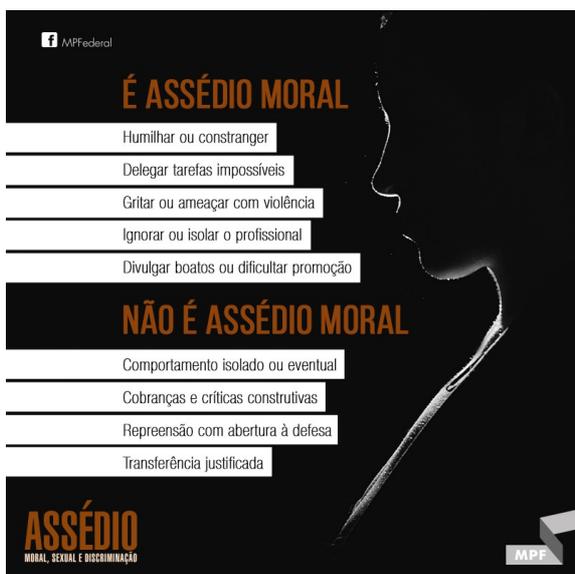


Figura 4: É assédio moral, não é assédio moral
 Fonte: página do Facebook do MPF.

Dia 9 de maio

O assédio moral é conduta abusiva e repetitiva, que causa danos físicos ou psicológicos à vítima, ameaçando seu emprego. Saiba como identificar e denuncie: <http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho>



Figura 5: como identificar o assédio moral
 Fonte: página do Facebook do MPF.

Dia 16 de maio

O assédio sexual, quando praticado por superior hierárquico, é crime previsto no Código Penal. Saiba mais: <http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho>



Figura 6: como denunciar o assédio moral
 Fonte: página do Facebook do MPF.

Dia 23 de maio

Quem pratica assédio moral pode ser punido na esfera administrativa e judicial, por improbidade administrativa ou crimes contra a honra, constrangimento ilegal e abuso de poder. Saiba como denunciar: <http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho>

2.3 Etapa 5 do Projeto Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão, *software* e principal canal de comunicação do cidadão com a Ouvidoria do MPF, vem sendo constantemente aprimorado. Sendo assim, colocou-se para apreciação, no **primeiro semestre de 2017**, a proposta de viabilização do projeto etapa 5, a ser aprovada pelo Subcomitê de Projetos do MPF. Nessa proposta, pretende-se incluir no programa 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.

2.4 Gestão de Qualidade ISO 9001:2015



No intuito de manter ativa a certificação ISO 9001:2015, com revalidação que ocorrerá provavelmente em novembro do ano corrente, que será precedida da realização de nova auditoria externa pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, a Ouvidoria do MPF, através de sua Coordenadoria de Pesquisas e Projetos, vem trabalhando intensamente com esta ferramenta de gestão de qualidade de seus processos, visando à melhoria contínua dos serviços dispensados ao cidadão. Entre os meses de **janeiro e junho de 2017**, como processo natural de trabalho ditado pela ferramenta de gestão de qualidade ISO 9001:2015 e seus propulsores de oportunidades de melhorias ou identificadores de eventuais inconformidades, foram abertos, no primeiro semestre de 2017, **5 (cinco)** Registros de Produto não Conforme ou Oportunidades de Melhoria. Desse total, **3 (três)** encontram-se finalizados e **2 (dois)** em andamento. Na mesma linha, no dia **7 de junho de 2017** realizou-se, em conjunto com a Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica (Amge), a reunião de análise crítica, na qual verificou-se a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implementado. Também durante a reunião foram

divulgadas as soluções efetivadas em resposta às não conformidades detectadas e às oportunidades de melhorias sugeridas durante o período em questão.

A Ouvidoria ressalta a importância dessa ferramenta de trabalho, que propõe a melhoria contínua nos processos de trabalho, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados ao manifestante.

2.5 Trilhas de Aprendizagem

Trata-se de uma trilha voltada para o público interno do MPF, com foco na prevenção da prática de assédio moral na instituição.

A Trilha contém conteúdos 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, desenvolvida pelas servidoras Gaya e Rayana. Traz, ainda, informações sobre o procedimento interno da Ouvidoria do MPF quando instada a atuar em casos de assédio.

Os coordenadores de cada trilha, com a Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional (Sedep), são responsáveis pela Normatização do Sistema Trilhas de Aprendizagem para o MPF. Assim, nos dias 27 e 29 de março de 2017, representado a Ouvidoria do MPF, a servidora Gaya Dórea participou de capacitação relacionada à Normatização das Trilhas. Esse momento foi importante para a construção coletiva da norma e também proporcionou uma oportunidade de desenvolvimento, incentivando a regulamentação de outros projetos ainda pendentes.

A etapa de normatização é primordial para a implantação das Trilhas de Aprendizagem na instituição, pois estabelece, por meio de Portaria a ser publicada, as bases do projeto.

2.6 Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF

O Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF propõe e acompanha a execução de ações que promovam a equidade de gênero e raça nas unidades responsáveis, além de efetuar o monitoramento dos processos e a avaliação dos resultados dessas ações.

A Ouvidoria do MPF compõe o Comitê e, conforme os anos anteriores, fez-se presente nas reuniões da 6ª edição do Programa, que tem como plano de ação os

seguintes temas: 1. alterar o regulamento do concurso para ingresso na carreira de membro do MPF, visando garantir mais chances na 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 o triênio 2016-2018.

Neste primeiro semestre de 2017 foram realizadas 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 atenda 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 visa disponibilizar espaço físico que possibilite apoio durante a jornada laboral para mulheres gestantes e lactantes.

2.7 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A Ouvidoria do MPF participou, nos **29 e 30 de maio**, da Oficina de Formulação de Política e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O encontro, coordenado pela Divisão de QVT, da Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional (Sedep), teve o objetivo de garantir a maior participação possível nesse processo de formulação de normas e ações voltadas para o bem-estar de nossos integrantes. Durante o evento, o secretário executivo Mateus Leal, um dos coordenadores do QVT e indicado pela Ouvidoria do MPF, sugeriu a formulação de normas específicas voltadas às vítimas de assédio moral, com artigos que contemplem imunidades aos assediados que relatem casos de assédio moral e sexual, evitando, assim, retaliações de seus assediadores. Os trabalhos sobre a questão do assédio moral no MPF será objeto de comissão interdisciplinar específica, conforme definido no Plano de Ação do QVT.



Figura 7: QVT
 Fonte: intranet do MPF.

3 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

3.1 Da metodologia

A Ouvidoria do MPF preza pela confiabilidade dos dados cadastrados em seu Sistema Cidadão (*software* utilizado pelos servidores da Ouvidoria para tratamento das manifestações e pelos manifestantes, para envio de sua manifestação). Os dados cadastrados, bem como a classificação das manifestações em assuntos, são escolhidas pelos servidores da Ouvidoria, assim que estes as recebem e analisam seu teor. Além disso, após a finalização de cada manifestação, são realizadas, pela Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria, revisões para identificar eventuais divergências entre o teor da manifestação e a classificação efetuada.

Ademais, a Ouvidoria do MPF já adequou seus métodos de classificação com os ditames da Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, que alterou a Resolução CNMP nº 95, de maio de 2013.

Sendo assim, todas as manifestações estão sendo enquadradas nas seguintes classes:

Representação: substituída pela antiga classe Denúncia (*aguardando descrição pelo CNMP*);

Reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

Críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos seus serviços auxiliares;

Sugestões: propostas de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados; e

Elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares.

Os assuntos são classificados, ainda, em primeiro lugar com os que constam na Resolução CNMP nº 153, e, em segundo lugar, com os assuntos especificadores da Ouvidoria do MPF (O), que incrementam os assuntos do Conselho Nacional do Ministério Público, a saber:

Assuntos CNMP:

- I) Acessibilidade;
- II) Administração e Funcionamento do Ministério Público;
- III) Atuação de membros e servidores;
- IV) Concurso público;
- V) Consultas e dúvidas jurídicas;
- VI) Consumidor;
- VII) Controle externo da atividade policial;
- VIII) Crimes;
- IX) Demandas alheias à competência do Ministério Público;
- X) Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental;
- XI) Educação;
- XII) Eleitoral;
- XIII) Execução penal;
- XIV) Idoso;
- XV) Improbidade administrativa;
- XVI) Infância e juventude;
- XVII) Meio ambiente;
- XVIII) Outros;
- XIX) Residência na comarca e lotação de membros;
- XX) Saúde;
- XXI) Serviços públicos;
- XXII) Sindical e questões análogas; e
- XXIII) Violência doméstica.
- XXIV) Lei de Acesso à Informação (LAI), *este último sendo utilizado somente para aquelas manifestações que relatem qualquer problema na resposta relacionada aos pedidos de informação, originados na Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por todas as questões relativas à LAI, por força da Portaria PGR/MPF nº 412/2013.*

Assuntos especificadores da Ouvidoria do MPF vigentes em junho de 2017:

- (O) Assédio moral
- (O) Assédio sexual
- (O) Assistência materno-infantil
- (O) Assistência médica/odontológica/pericial
- (O) Atribuições do Legislativo
- (O) Atuação da Ouvidoria do MPF
- (O) Atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF
- (O) Atuação de empresa terceirizada do MPF
- (O) Atuação de procurador da República
- (O) Atuação de procurador regional da República
- (O) Atuação de servidor
- (O) Atuação de subprocurador da República
- (O) Atuação do MPF
- (O) Atuação do PGR
- (O) Atuação do MP estadual
- (O) Capacitação profissional
- (O) Carreira e remuneração de membros
- (O) Carreira e remuneração de servidores
- (O) Clima organizacional no MPF
- (O) Comunicação/divulgação institucional no MPF
- (O) Concurso MPF
- (O) Condições de trabalho no MPF
- (O) Infração disciplinar de membro ou servidor
- (O) Inércia ou morosidade na atuação funcional
- (O) Irresignação quanto ao arquivamento/declínio
- (O) Jornada de trabalho
- (O) Licitação/contratos
- (O) Manifestação incompreensível/desconexa/genérica
- (O) Nomeação/lotação/movimentação
- (O) Obra/Serviço de engenharia e arquitetura
- (O) Orçamento/Finanças
- (O) Outros

- (O) Portal da Transparência
- (O) Previdência Social
- (O) Recesso e feriado no MPF
- (O) Segurança institucional
- (O) Serviço de informação e documentação
- (O) Serviço de transportes no MPF
- (O) Sistema Cidadão
- (O) Tecnologia
- (O) Viagens/eventos/diárias

Cumpre esclarecer que, além dos assuntos estabelecidos pela Resolução CNMP nº 153/2016, os assuntos especificadores relacionados acima com a sinalização **(O)**, definidos para a realidade da Ouvidoria do MPF, são utilizados para o detalhamento das manifestações, além de contribuir para estudos estatísticos. Esses especificadores são passíveis de revisões, podendo ser excluídos, modificados ou acrescentados.

Ademais, a Ouvidoria conta com o “Manual de Classificação de manifestações da Ouvidoria do MPF”, que visa orientar os servidores lotados na Ouvidoria do MPF na classificação temática das manifestações, para garantir a conformidade dos dados e a precisão na recuperação das manifestações finalizadas pela Ouvidoria.

O processo de classificação consiste em: a) analisar as manifestações para identificar o seu conteúdo; b) identificar os assuntos que melhor representam os fatos narrados; e c) converter os assuntos para um dos termos listados.

Na descrição temática das manifestações devem-se observar as seguintes diretrizes:

a) Utilizar apenas um termo do CNMP para cada manifestação e, nos casos indicados, um termo especificador (O). Caso a manifestação trate de assuntos diferentes, que demandem encaminhamentos diversos, o assunto deverá ser discutido com o coordenador de Análise e Processamento, para a escolha de 1 (um) assunto CNMP que mais se relaciona com o núcleo do teor da manifestação;

b) Os assuntos do CNMP devem sempre vir em primeiro lugar;

c) Na análise, deve-se considerar apenas as questões de fato e/ou de direito apresentadas pelo manifestante, e não o encaminhamento dado.

d) O termo OUTROS tem aplicação residual. Em razão de sua abrangência, só utilizá-lo se não houver outro termo mais específico.

Essa lista será aprimorada sempre que o CNMP alterar, incluir, excluir algum assunto e todas as vezes que for necessário criar/modificar/excluir algum assunto interno da Ouvidoria (O). Sugestões de modificação dos assuntos internos da Ouvidoria (O) deverão ser levadas ao coordenador de Pesquisas e Projetos.

Ademais, essa taxonomia objetiva auxiliar os servidores da Ouvidoria para o correto preenchimento dos assuntos no Sistema Cidadão, especialmente aqueles assuntos que se relacionam com a atribuição da Ouvidoria ou aquelas manifestações tratadas e finalizadas por este órgão. Assim, as manifestações que versarem sobre fatos que não são de atribuição desta Ouvidoria deverão ser classificadas com os assuntos CNMP pela Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC).

Por fim, segue a metodologia de classificação, que descreve a aplicação dos assuntos CNMP e os assuntos internos da Ouvidoria (O), de forma concatenada:

| ASSUNTO (CNMP) | ACESSIBILIDADE |
|---|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | Utilizar para as manifestações sobre reclamações, críticas sugestões, elogios e denúncias (Representação), que versem, de forma ampla, a respeito de Acessibilidade na instituição MPF. |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <ul style="list-style-type: none"> * <u>Obras/serviço de engenharia e arquitetura</u> => incluir sempre que a manifestação tratar sobre acessibilidade nas instalações do MPF. * <u>Tecnologia</u> => incluir sempre que a manifestação versar sobre a acessibilidade dos sistemas, softwares, programas eletrônicos, entre outras tecnologias existentes na instituição MPF. * <u>Condições de trabalho</u> => incluir sempre que a manifestação tratar sobre as condições de trabalho influenciadas pela falta de acessibilidade. * <u>Serviço de transporte</u> => incluir sempre que a manifestação tratar sobre a acessibilidade nos veículos que prestam serviço de transporte no MPF. * <u>Sistema Cidadão</u> => quando a manifestação tratar sobre a acessibilidade do Sistema Cidadão relativa ao acesso de manifestante, membro e servidor. * <u>Outros</u> => Utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue de nenhuma maneira encontrar um assunto adequado. Utilização residual. |

| ASSUNTO (CNMP) | ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MP |
|----------------------------------|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | Utilizar para as manifestações sobre reclamações, críticas sugestões, elogios e denúncias (Representação) acerca da gestão administrativa, operacional e demais serviços auxiliares do Ministério Público Federal. |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Atuação de setores do MPF</u> => manifestações que tratem sobre algum setor administrativo do MPF, sem especificar algum servidor/membro.</p> <p>* <u>Assistência materno-infantil</u> => manifestações que tratem sobre assuntos relacionados ao “materninho” ou berçários existentes em todo o MPF.</p> <p>* <u>Atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão</u> => quando a manifestação diz respeito ao trabalho desenvolvido pelas SACs. Exemplo: reclamação ou solicitação de informação acerca das respostas encaminhadas pelas Salas de Atendimento ao Cidadão.</p> <p>* <u>Sistema Cidadão</u> => quando a manifestação tratar sobre o Sistema Cidadão e suas funcionalidades, NÃO relacionada à acessibilidade.</p> <p>* <u>Capacitação profissional</u> => quando a manifestação versar sobre desenvolvimento funcional ou cursos institucionais para membros e servidores do MPF.</p> <p>* <u>Condições de trabalho</u> => incluir sempre que a manifestação tratar sobre as condições de trabalho de membros e servidores influenciadas pela administração e/ou funcionamento do Ministério Público Federal.</p> <p>* <u>Jornada de trabalho</u> => quando a manifestação tratar sobre a jornada de trabalho de membros, servidores e terceirizados do MPF.</p> <p>* <u>Tecnologia</u> => Quando a manifestação versar sobre tecnologia da informação, serviços de TI e programas de computador (softwares) utilizados no MPF, não relacionado com a acessibilidade do programa. Ex.: inconsistência no Sistema Único.</p> <p>* <u>Comunicação/divulgação institucional</u> => quando a manifestação tratar sobre a gestão de comunicação social e/ou divulgação interna e externa do MPF e seus setores.</p> <p>* <u>Licitação/contratos</u> => manifestação que versa sobre casos</p> |

de licitação realizados no âmbito do MPF e relacionados aos contratos celebrados em que o MPF figura como parte.

* Nomeação/lotação/movimentação => manifestação que trata sobre nomeação ou lotação de membro ou servidor do MPF, bem como relacionada à movimentação interna (relativa aos quatro ramos do MPU) ou concurso de remoção.

* Clima organizacional => quando a manifestação tratar sobre a “atmosfera” dentro de um setor do MPF ou quando tratar sobre aspectos relevantes do cotidiano, como liderança, satisfação, ética, rotatividade de servidores, entre outros casos que possam influenciar o clima organizacional no MPF.

* Assistência médica/odontológica/pericial => manifestação que trate sobre os serviços de saúde oferecidos aos membros, servidores e terceirizados no MPF.

* Orçamento/finanças => relacionada ao orçamento público do MPF e suas aplicações de acordo com as leis de administração financeira e orçamentária (PPA, LDO, LOA e LRF, entre outras).

* Atuação da Ouvidoria => manifestação que verse sobre o funcionamento, atuação ou serviços empregados pela Ouvidoria do MPF, **que não esteja relacionado a um servidor/membro específico que trabalhe na Ouvidoria.** (este seria classificado como: “atuação de membros ou servidores”).

* Atuação de empresa terceirizada do MPF => manifestação que verse sobre assunto que trate sobre qualquer empresa terceirizada do MPF.

* Portal da Transparência => *quando a manifestação tratar sobre o Portal da Transparência do MPF e suas funcionalidades, NÃO relacionada à acessibilidade.*

* Recesso e feriado no MPF => quando a manifestação tratar sobre feriado e recesso no MPF em qualquer estado da Federação.

* Previdência Social => quando a manifestação tratar sobre regime próprio de Previdência Social dos servidores e membros do MPF.

* Segurança institucional => quando a manifestação tratar sobre assunto relacionado à segurança dentro da instituição e em sua imediações, setores ou órgãos do MPF.

| | |
|--|---|
| | <p>* <u>Serviço de transporte</u> => quando a manifestação tratar sobre transporte oferecido pelo MPF aos membros, servidores e terceirizados, NÃO relacionado à acessibilidade.</p> <p>* <u>Carreira e remuneração de membro</u> => que verse sobre a carreira e/ou remuneração de membros do MPF.</p> <p>* <u>Carreira e remuneração de servidor</u> => que verse sobre a carreira e/ou remuneração de servidor do MPF.</p> <p>* <u>Viagens/eventos/diárias</u> => quando tratar de assunto relacionado a viagens e diárias a trabalho de membros e servidores, bem como sobre eventos realizados pelo MPF.</p> <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue de nenhuma maneira encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |
|--|---|

| ASSUNTO (CNMP) | ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES |
|---|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | Utilizar para as manifestações sobre reclamações, críticas sugestões, elogios e denúncias (Representação) acerca da conduta de membros e servidores do Ministério Público. |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Atuação do MPF</u> => manifestação que verse sobre o funcionamento, atuação ou serviços empregados pelo MPF, que não esteja relacionado a um servidor/membro específico (<i>este seria classificado como: "atuação de membros ou servidores"</i>).</p> <p>* <u>Atuação de MP estadual</u> => manifestação que verse sobre o funcionamento, atuação ou serviços empregados pelo MP estadual.</p> <p>* <u>Assédio moral</u> => manifestação que trate sobre assédio moral praticado por membro ou servidor do MPF, que NÃO se relacione à discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental.</p> <p>* <u>Atuação de servidor</u> => incluir sempre que a manifestação for relacionada a servidor.</p> <p>* <u>Atuação de procurador da República</u> => incluir sempre que a manifestação for relacionada ao procurador da República.</p> <p>* <u>Atuação de procurador regional da República</u> => incluir sempre que a manifestação for relacionada a procurador regional da República.</p> <p>* <u>Atuação de subprocurador da República</u> => incluir sempre</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>que a manifestação for relacionada a subprocurador da República.</p> <p>* <u>Atuação do procurador-geral da República</u> => incluir sempre que a manifestação for relacionada ao procurador-geral da República.</p> <p>* <u>Inércia ou morosidade na atuação funcional</u> => quando tratar de críticas, reclamações, denúncias (Representação), solicitações de providências sobre o tempo em que procedimentos e processos se encontram nos gabinetes dos membros, bem como da falta de atuação em alguma questão de atribuição do MPF.</p> <p>* <u>Infração disciplinar de membro ou servidor</u> => quando a conduta do membro ou servidor se enquadrar nos casos relacionados nos arts. 117 e 132 e no descumprimento do art. 116, todos da Lei nº 8.112/1990.</p> <p>* <u>Irresignação quanto ao arquivamento/declínio</u> => quando a manifestação versar sobre contestação e/ou indignação quanto ao arquivamento/declínio/despacho proferido pelo membro ou servidor competente.</p> <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue de nenhuma maneira encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |
|--|--|

| ASSUNTO (CNMP) | CONCURSO PÚBLICO |
|---|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | Utilizar para as manifestações sobre concursos públicos relacionados ao MPU (edital, isenção de taxa, recursos, aplicação e correção de provas, gabaritos, prazos, exigência de experiência etc.). |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Concurso MPE</u> => utilizar sempre que a demanda referir-se aos concursos para membros, servidores e estagiários do MPF.</p> <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue de nenhuma maneira encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS |
|--------------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar somente quando a manifestação for finalizada com a resposta de Consultoria Jurídica, independentemente do assunto objeto da consulta.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | CONSUMIDOR |
|-------------------|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações que tratam de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relações de consumo; - Marketing multinível e pirâmides financeiras; - Compras pela internet (comércio eletrônico); - Planos de saúde. <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - os organismos policiais relacionados no art. 144 da CF (Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Ferroviária Federal, Polícia Civil, Polícia Militar e Corpo de Bombeiros Militar), bem como as Polícias Legislativas ou qualquer outro órgão ou instituição civil ou militar, referentes ao “respeito aos direitos fundamentais, assegurados na CF e nas leis, a preservação da ordem pública, da incolumidade das pessoas e do patrimônio público; prevenção da criminalidade; persecução penal, abuso de poder; falhas na produção probatória; proibidade administrativa no exercício da atividade policial”. <p>Classificar aqui também manifestações sobre segurança pública.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | CRIMES |
|----------------------------------|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delitos e contravenções penais praticadas por membros ou servidores do MPF; |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Assédio sexual</u> => manifestações que versem sobre assédio sexual praticado por membros ou servidores do MPF.</p> <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue de nenhuma maneira encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Demandas em que o MPF não tem atuação.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL |
|----------------------------------|---|
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Assédio moral</u> => manifestação que trate sobre assédio moral praticado por membro ou servidor do MPF, que se relaciona à condição da vítima (gênero, etnia, física, social ou mental).</p> <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue de nenhuma maneira encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | EDUCAÇÃO |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acesso à educação; - Condições físicas e organização de creches, escolas, faculdades e universidades; - Condições de ensino tanto do ponto de vista do professor quanto dos estudantes/responsáveis; - Matrículas, mensalidades e material escolar. <p>Utilizar esse termo quando tratar de concurso público para Enem, vestibular, colégios de aplicação, e demais instituições de ensino.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | ELEITORAL |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propaganda político-partidária extemporânea; - Coligações; - Fraude eleitoral; - Urna eletrônica; - Compra de votos; - Inelegibilidade etc. <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | EXECUÇÃO PENAL |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Quando a manifestação tratar do sistema e dos agentes penitenciários, bem como relacionada aos detentos ou internos desse Sistema.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | IDOSO |
|-------------------|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Violência contra idosos; - Direito à vida, à saúde, à educação, ao lazer, à cultura, ao esporte, ao trabalho, enfim, à cidadania e à dignidade; - Acessibilidade e mobilidade; - Asilos, centros de acolhidas e instituições de longa permanência; - Descontos e prioridades. <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA |
|---|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações sobre enriquecimento ilícito, que causem prejuízos ao erário e os que atentam contra os princípios da Administração Pública, praticados por qualquer agente público, servidor ou não, contra a administração direta, indireta, fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal, dos municípios, de Território, de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade para cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra com mais de 50% do patrimônio ou da receita anual, bem como por entidade que receba subvenção, benefício ou incentivo, fiscal ou creditício, de órgão público.</p> <p>Em caso de dúvidas, ver arts. 9º, 10º e 11º da Lei nº 8.429/1992 para saber os casos que se enquadram</p> |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | INFÂNCIA E JUVENTUDE |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar quando a manifestação se referir a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abuso e trabalho infantil; - Alimentos; - Guarda e adoção; - Conselho Tutelar e Conselho de Direitos; - Ato infracional praticado por adolescentes. <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | MEIO AMBIENTE |
|-------------------|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para toda questão envolvendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos minerais; - Flora e fauna; - Praias; - Unidades de conservação; |

| | |
|--|--|
| | <p>- Maus-tratos a animais; - Poluição; - Planejamento urbanístico.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |
|--|--|

| ASSUNTO (CNMP) | OUTROS |
|----------------------------------|---|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p><u>Aplicação residual</u>. Utilizar apenas quando não for possível aplicar qualquer um dos outros termos.</p> |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Manifestação incompreensível/desconexa/genérica</u> => usar quando tratar de manifestações desprovidas de lógica.</p> <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue de nenhuma maneira encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar quando a manifestação tratar sobre o assunto em tela.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | SAÚDE |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para os casos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hospitais públicos e privados (desde as instalações físicas até a prestação dos serviços); - Fornecimento de medicamentos; - Direito à saúde; - Vagas em UTI/CTI. <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | SERVIÇOS PÚBLICOS |
|-------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar para as manifestações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patrimônio público (bens e direitos de valor econômico, artístico, estético, histórico ou turístico – art. 1º, § 1º da Lei nº 4.717/1965); - Orçamento público e tributação; - Sistema Financeiro (operações bancárias, conselho monetário, instituições financeiras, circulação da moeda e de crédito, seguros privados e previdência complementar); - Transportes públicos, estradas e rodovias; - Agências reguladoras; - Permissionários e concessionários de serviços públicos; |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – Servidor público estatutário, inclusive greve; – Previdência Social (atendimento, perícia médica, pedidos de benefícios em geral). |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Atuação de servidor</u>, quando a demanda tratar de questões envolvendo servidor estatutário.</p> <p>* <u>Previdência Social</u>, quando a demanda tratar de atendimento, perícia médica, pedidos de benefícios em geral.</p> <p>* <u>Outros</u> => utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. Utilização residual.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS |
|--------------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar nas manifestações que tratem sobre questões sindicais e questões análogas relacionadas a membros e servidores do MPF.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | VIOLÊNCIA DOMÉSTICA |
|--------------------------|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar nas manifestações que versem sobre qualquer tipo de violência doméstica, seja ela violência doméstica física ou mental.</p> <p>Neste caso, usar somente o assunto CNMP.</p> |

| ASSUNTO (CNMP) | LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO |
|---|--|
| NOTA DE APLICAÇÃO | <p>Utilizar somente para aquelas manifestações que relatem qualquer problema na resposta relacionada a pedidos de informação originadas na Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor este responsável por todas as questões relativas à LAI, nos termos da Portaria PGR/MPF nº 412/2013.</p> |
| ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O) | <p>* <u>Atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão</u> => quando a manifestação diz respeito ao trabalho desenvolvido pelas SACs. Exemplo: reclamação ou solicitação de informação acerca das respostas encaminhadas pelas Salas de Atendimento ao Cidadão.</p> |

Ainda, conforme se extrai da resolução supracitada, classificamos as manifestações com os seguintes *status*:

Manifestação Recebida: deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

Manifestação Aguardando Resposta: deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

Manifestação Pendente: deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

Manifestação Invalidada: deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento; e

Manifestações Encerradas: deverão ser computadas todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela Ouvidoria.

Ademais, a Ouvidoria do MPF trabalha com o *software* Sistema Cidadão, que reúne o banco de dados de todas as manifestações e que se comunica com o programa QlikView (que utiliza a tecnologia de *Business Intelligence*), sistema que consolida os dados e é capaz de formular gráficos específicos, reunindo, praticamente em tempo real, todas essas informações.

3.2 Da estatística

3.2.1 Do relatório estatístico (2º Trimestre de 2017)

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, entre abril e junho de 2017, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, **1.780 (mil setecentas e oitenta)** manifestações. Desse total, **1.415 (mil quatrocentas e quinze)**, após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da instituição. Ainda, relaciona-se abaixo a quantidade de manifestações de atribuição da ouvidoria do MPF, com suas devidas classes e status, no total de **357 (trezentas e cinquenta e sete)** manifestações (Figura 8).

| Representação | | Reclamação | | Crítica | |
|---------------------|-----|---------------------|-----|---------------------|-----|
| Recebidas | 653 | Recebidas | 835 | Recebidas | 101 |
| Aguardando Resposta | 0 | Aguardando Resposta | 0 | Aguardando Resposta | 0 |
| Pendente | 0 | Pendente | 0 | Pendente | 0 |
| Invalidada | 28 | Invalidada | 20 | Invalidada | 3 |
| Encerradas | 40 | Encerradas | 133 | Encerradas | 52 |

| Sugestão | | Elogio | |
|---------------------|-----|---------------------|----|
| Recebidas | 133 | Recebidas | 58 |
| Aguardando Resposta | 0 | Aguardando Resposta | 0 |
| Pendente | 0 | Pendente | 0 |
| Invalidada | 2 | Invalidada | 0 |
| Encerradas | 39 | Encerradas | 40 |

Figura 8: Tabela do relatório estatístico trimestral (2º semestre de 2017)

Fonte: Sistema Cidadão

Cumpra esclarecer que as Salas de Atendimento ao Cidadão - SAC do MPF e a Ouvidoria do MPF têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do Ministério Público Federal. Ao passo que as SACs são regulamentadas pela portaria PGR/MPF Nº 412/2013, setor responsável pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI (pedidos de informação) e pelas manifestações que **não** são de atribuição da Ouvidoria do MPF. Já a Ouvidoria do MPF encontra lastro na portaria PGR/MPF Nº 519/2012, que em seu art. 3º, inciso I, assim dispõe:

“Art. 3º Compete à Ouvidoria:

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

Sendo assim, nota-se que no Relatório Estatístico Trimestral encaminhado pela ouvidoria do MPF, o total de manifestações recebidas será maior à soma das manifestações com status “aguardando resposta”, “pendentes”, “invalidadas” e “encerradas”, isso se deve àquelas manifestações que efetivamente foram recebidas e analisadas minuciosamente pela ouvidoria, porém encaminhadas à SAC, por não serem de atribuição deste órgão. Informo também que as manifestações ora encaminhadas serão classificadas pela SAC.

Por fim, solicito que estes esclarecimentos relativos à quantidade de manifestações recebidas sejam observados nos próximos relatórios encaminhados à Ouvidoria Nacional.

3.2.2 Dos assuntos CNMP mais demandados no segundo semestre de 2017

Do total de manifestações de atribuição da ouvidoria do MPF, os nove assuntos mais demandados no segundo trimestre de 2017 foram “Atuação de Membros ou Servidores”, com **189 (cento e oitenta e nove)** manifestações recebidas; “Outros”, com **68 (sessenta e oito)** manifestações; “Administração e funcionamento do MP”, com **63 (sessenta e três)** manifestações; “Concurso Público”, com **15 (quinze)** manifestações; “Crimes”, com **11 (onze)** manifestações; “Consumidor”, com **4 (quatro)** manifestações; “Serviços Públicos”, com **3 (três)** manifestação; “Acessibilidade”, com **3 (três)** manifestações e “Eleitoral”, com **1 (uma)** manifestações. (Figura 9)

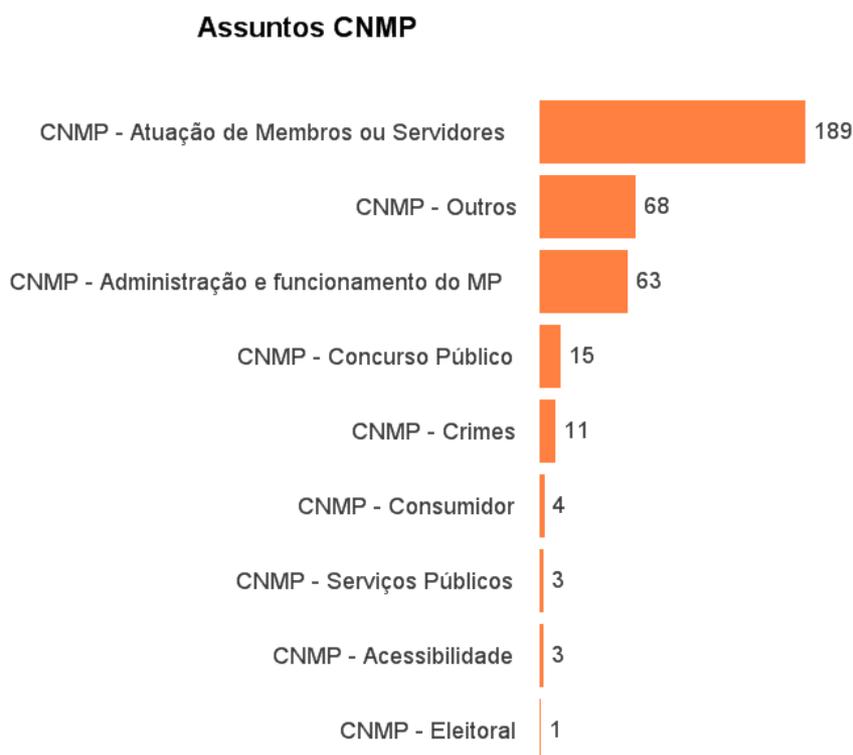


Figura 9: Gráfico Assuntos CNMP

Fonte: Sistema Cidadão

3.2.3 Dos assuntos internos da Ouvidoria (O)

A partir dos assuntos do CNMP, classificamos também com os assuntos internos da Ouvidoria do MPF (O), a saber:

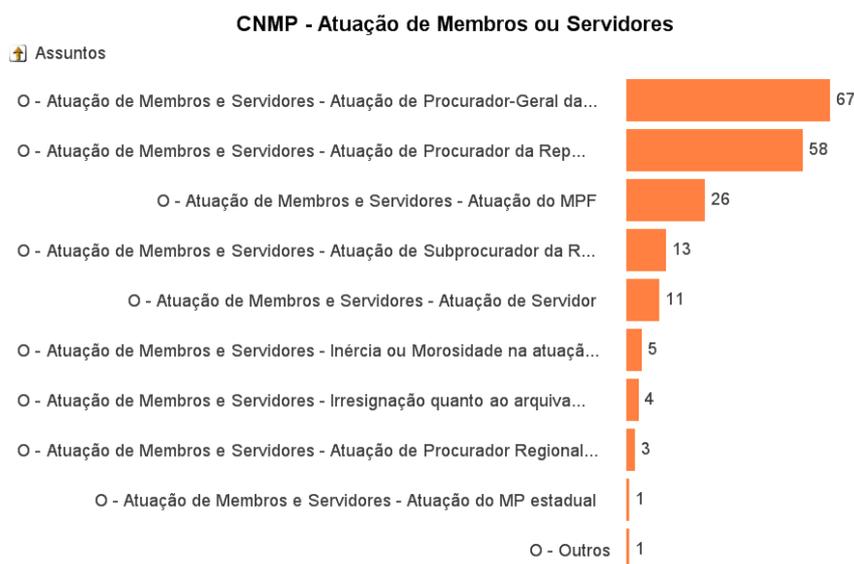


Figura 10: Atuação de Membros e Servidores
Fonte: Sistema Cidadão

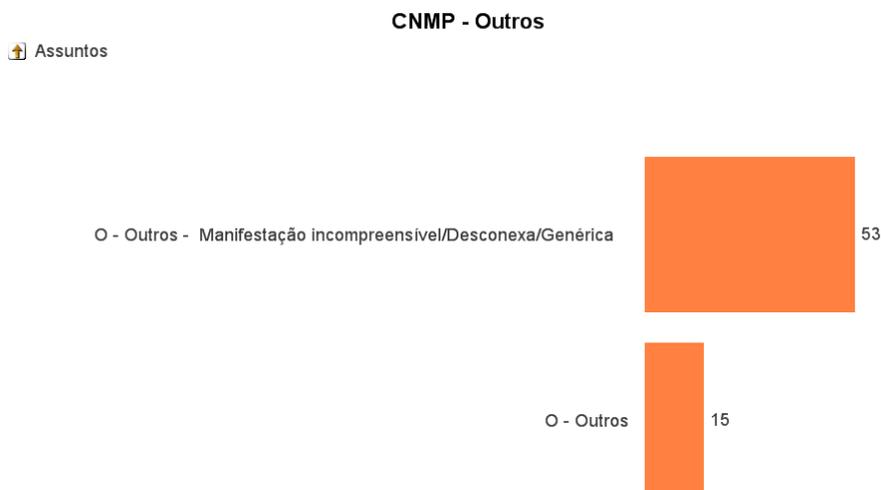


Figura 11: Outros
Fonte: Sistema Cidadão

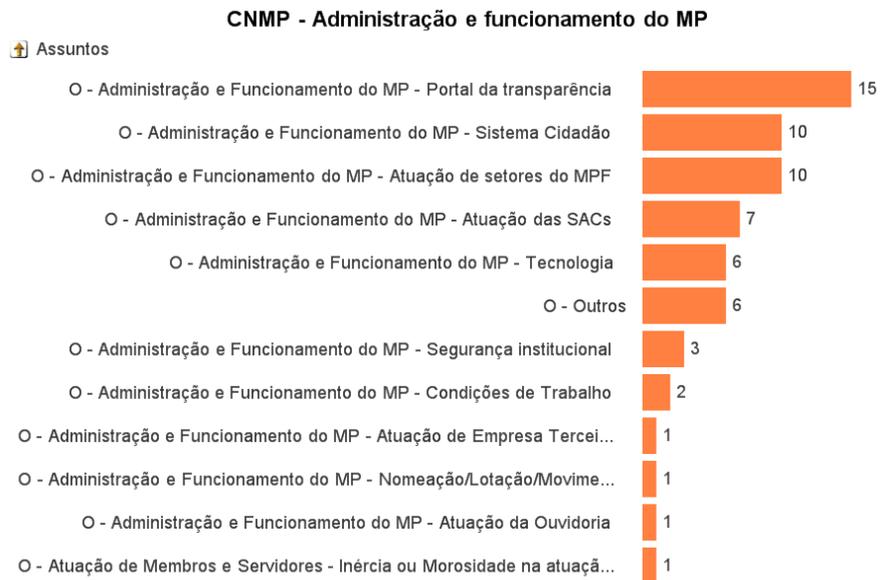


Figura 12: Administração e Funcionamento do MP
 Fonte: Sistema Cidadão

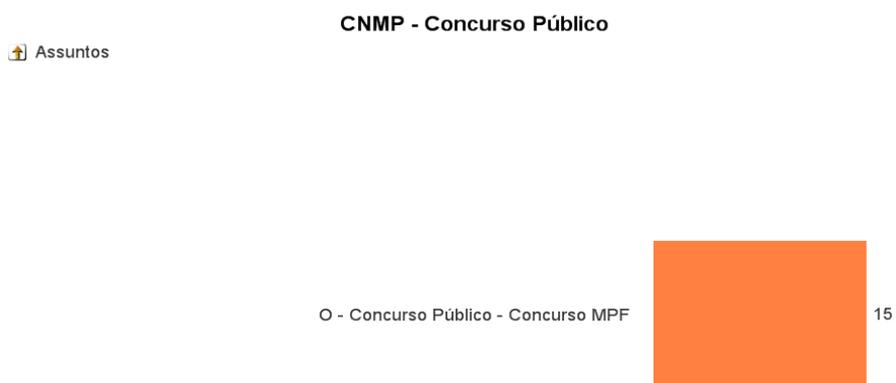


Figura 13: Concurso Público
 Fonte: Sistema Cidadão

CNMP - Crimes



Figura 14: Concurso Público
Fonte: Sistema Cidadão

CNMP - Consumidor



Figura 15: Consumidor
Fonte: Sistema Cidadão

CNMP - Serviços Públicos



Figura 16: Consumidor
Fonte: Sistema Cidadão

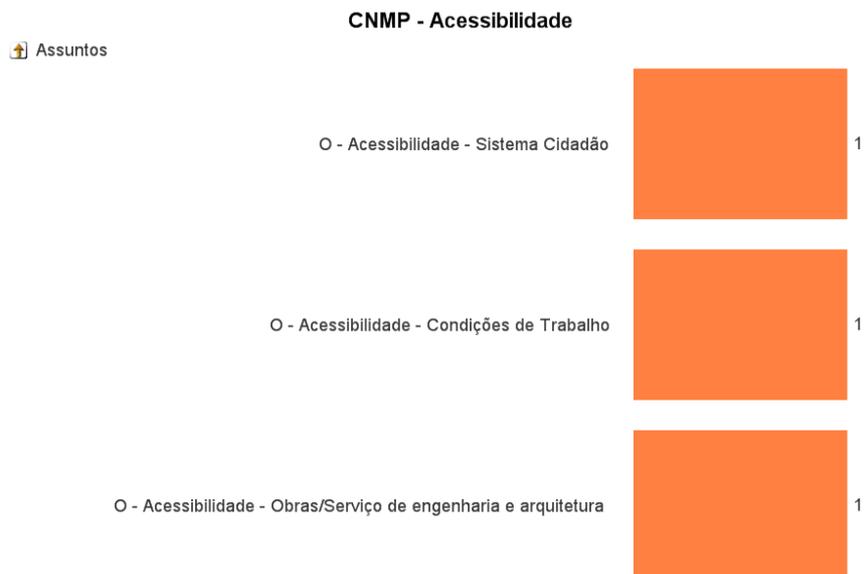


Figura 17: Acessibilidade
Fonte: Sistema Cidadão

CNMP - Eleitoral



Figura 18: Eleitoral
Fonte: Sistema Cidadão

MPF
Ministério Público Federal