

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

# RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

---

JULHO A DEZEMBRO / 2017

## **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

**Oswaldo José Barbosa Silva**

Corregedor-Geral do MPF

**Alexandre Camanho de Assis**

Secretário-Geral

**RELATÓRIO  
ANALÍTICO  
SEMESTRAL**

---

JULHO A DEZEMBRO / 2017

© 2017 - MPF

Todos os direitos reservados ao Ministério Público Federal

**Disponível também em:**

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

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.

Relatório analítico semestral : julho a dezembro/2017. / Ministério Público Federal, Ouvidoria.  
– Brasília : MPF, 2017.

39 p. : il., gráfs., fots. color.

Publicado, também, em versão eletrônica.

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

CDDir 341.413

### Equipe

Andrea Regina Ramos Sales	Izabela Caiado De Acioli
Cecília Gonçalves Batista Lamounier	Mayara Rodrigues do Amaral Manoel
Dante Vieira Soares Nuto	Rayana Falcão Pereira Furtado
Fábio Montenegro Braga	Rita de Cássia Bezerra de Menezes
Felipe Marques Neves de Sá	Simone Cerqueira Dumont
Gaya Dória de Oliveira Nilo	Sueid Fernandes Macedo

### Coordenação e Organização

Mateus Salomão Leal  
Secretário-Executivo da Ouvidoria

### Planejamento visual, revisão e diagramação

Secretaria de Comunicação Social

### 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](http://www.mpf.mp.br)**



Ministério Público Federal  
Ouvidoria

# RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

---

JULHO A DEZEMBRO / 2017

Brasília  
MPF  
2017



# Sumário

## Lista de Figuras

APRESENTAÇÃO .....	9
1 SOBRE A OUVIDORIA DO MPF.....	11
2 DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA DO MPF.....	13
2.1 Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (Cnomp).....	13
2.2 XXII Congresso Nacional do Ministério Público.....	14
2.3 Seminário sobre Assédio Moral Nas Relações de Trabalho .....	14
2.4 Constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral.....	16
2.5 Política de Saúde Mental do MPF.....	16
2.6 Elaboração do Código de Ética dos Servidores do MPU.....	17
2.7 Planejamento Temático da Ouvidoria.....	17
2.8 Campanha sobre os direitos das pessoas com deficiência .....	17
2.9 Etapa 5 do Projeto Sistema Cidadão .....	18
2.10 Gestão de Qualidade ISO 9001:2015.....	19
2.11 Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF .....	19
2.12 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) .....	20
3 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF.....	20
3.1 Da metodologia .....	20

3.2	Da estatística.....	34
3.2.1	Do relatório estatístico .....	34
3.2.2	3º Trimestre de 2017 .....	34
3.2.2.1	Dos assuntos CNMP mais demandados no terceiro trimestre de 2017 ...	35
3.2.2.2	Dos assuntos internos da Ouvidoria (O) no terceiro trimestre de 2017...	35
3.2.3	4º Trimestre de 2017 .....	37
3.2.3.1	Dos assuntos CNMP mais demandados no quarto trimestre de 2017 .....	38
3.2.3.2	Dos assuntos internos da Ouvidoria (O) no quarto trimestre de 2017 ....	38

# Lista de Figuras

<b>Figura 1:</b> XXXIV Reunião ordinária do Cnomp .....	13
<b>Figura 2:</b> Reunião extraordinária do Cnomp .....	14
<b>Figura 3:</b> Seminário: Assédio Moral nas Relações de Trabalho .....	15
<b>Figura 4:</b> 3º Trimestre de 2017 .....	34
<b>Figura 5:</b> Assuntos CNMP .....	35
<b>Figura 6:</b> CNMP - Atuação de membros ou servidores .....	36
<b>Figura 7:</b> CNMP - Outros.....	36
<b>Figura 8:</b> CNMP - Administração e funcionamento do MP .....	36
<b>Figura 9:</b> CNMP - Crimes .....	37
<b>Figura 10:</b> CNMP - Concurso Público.....	37
<b>Figura 11:</b> CNMP - Acessibilidade.....	37
<b>Figura 12:</b> 4º Trimestre de 2017.....	37
<b>Figura 13:</b> Assuntos CNMP .....	38
<b>Figura 14:</b> CNMP - Atuação de membros ou servidores.....	38
<b>Figura 15:</b> CNMP - Administração e funcionamento do MP .....	39
<b>Figura 16:</b> CNMP - Outros .....	39
<b>Figura 17:</b> CNMP - Improbidade Administrativa.....	39



# APRESENTAÇÃO

O presente relatório objetiva prestar informações acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, com dados correspondentes aos meses de **julho a dezembro de 2017**, em cumprimento ao que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988; o art. 4º, VIII, da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, com as alterações promovidas pela Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016.



## 1 SOBRE A OUVIDORIA DO MPF

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

§ 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;

Nesse sentido, a Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, determinou a implantação das Ouvidorias no Ministério Público dos Estados, da União e no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

A Ouvidoria do MPF foi criada por meio da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que nos termos de seu art. 2º, possui 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 de:

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, contamos atualmente com alguns meios de registro de manifestações. São eles: formulário eletrônico, atendimento presencial e correspondência. Nosso formulário eletrônico hoje é totalmente acessível aos manifestantes com deficiência visual, e encontra-se no site da Ouvidoria, no link: <<http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/portal/cadastro.html?tipoServico=1>>.

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

Ademais, visando à eficiência e à qualidade no processamento das manifestações, a Ouvidoria do MPF concluiu seu Manual de Normas e Procedimentos, que foi objeto de auditoria externa, com a obtenção do Certificado ISO 9001:2015, pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, em dezembro de 2016.

É importante esclarecer que as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria têm atribuições distintas no âmbito da estrutura do MPF. Ao passo que as Salas de Atendimento ao Cidadão, regulamentadas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, a Ouvidoria do MPF encontra previsão na Portaria PGR/MPF nº 519/2012 e tem por missão 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 no dia a dia da Instituição.

Assim, a Ouvidoria do MPF não faz gestão da Lei de Acesso à Informação (LAI) no MPF, o que é atribuição das Salas de Atendimento ao Cidadão. Nada obstante, não é incomum que a Ouvidoria do MPF intervenha no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), quando há conteúdo de reclamação na manifestação feita pelo cidadão, isto é, quando o cidadão reclama que a informação solicitada foi negada ou não foi devidamente prestada. Em outras palavras, a Ouvidoria atua para que sejam esclarecidas eventuais irregularidades e, quando possível, para que as informações sejam devidamente prestadas, isso sem prejuízo das instâncias recursais administrativas próprias previstas na referida lei.

Por fim, considerando as informações supracitadas, registramos que os relatórios trimestrais e semestrais relativos às manifestações e **pedidos de informação** tratados pela Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF, conforme o Memorando nº 932/2017/SG, encaminhado à Ouvidoria do MPF pelo então 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 participou das seguintes reuniões do Cnomp:

- \* **XXXIV Reunião Ordinária** realizada no Rio de Janeiro, nos dias 31 de agosto e 1º de setembro de 2017. 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 pelo ouvidor e o processamento de manifestações sigilosas.



Figura 1: XXXIV Reunião ordinária do Cnomp  
Fonte: site do Cnomp.

- \* **Reunião Extraordinária** realizada em Belo Horizonte, 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. Foram votadas, ainda, alterações no Estatuto do Cnomp, com a previsão de criação de mais 3 (três) Diretorias: Patrimônio Cultural, Comunicação e Planejamento Estratégico. A reunião ocorreu com o XXII Congresso Nacional do Ministério Público, promovido pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (Conamp), do qual participou a ouvidora-geral do MPF.



Figura 2: Reunião Extraordinária do Cnomp  
Fonte: site do Cnomp.

## 2.2 XXII Congresso Nacional do Ministério Público

A ouvidora-geral do Ministério Público Federal, Julieta Albuquerque, participou do XXII Congresso Nacional do Ministério Público, realizado em Belo Horizonte-MG, nos dias 27 a 29 de setembro de 2017. Durante o evento, foram debatidos temas importantes sobre a atuação do Ministério Público e suas perspectivas, conforme registrado no site do congresso: <<https://congressonacional2017.amp.org.br/>>.

- \* **XXXV Reunião Ordinária** realizada em Macapá-AP, nos dias 30 de novembro e 1º de dezembro.

Dentre os vários assuntos abordados na reunião, destacam-se a apresentação de relatório parcial da Comissão de Autocomposição e a solicitação feita pelo Dr. Antônio Carlos, ouvidor do MPPE, para que o Cnomp se posicione em relação à retirada de servidores da Ouvidoria do MPPE. Para mais informações acesse o site do Cnomp: <<http://www.cnomp.com.br/>>.

## 2.3 Seminário sobre Assédio Moral Nas Relações de Trabalho

Ouvidoria do Ministério Público Federal, representada por seu ouvidor-geral substituto, Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho, participou do seminário da Comissão Multidisciplinar para prevenção do assédio moral no âmbito da PRR4. O evento aconteceu na sede da Procuradoria Regional da República da 4ª Região, em Porto Alegre-RS, no dia 6 de novembro de 2017. Durante o seminário, o Dr. Juliano elogiou 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.

O ouvidor-geral substituto ressaltou 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.

Ainda, enfatizou 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 interdisciplinariedade que envolvem o assédio moral.

Ademais, teceu algumas considerações sobre a atuação da Ouvidoria do MPF e destacou ações já realizadas, previstas e planejadas em âmbito institucional.

Por fim, informou aos presentes que a Ouvidoria do MPF tem atuado para provocar e reunir as diversas áreas do MPF no enfrentamento dos casos concretos de assédio. Nesse sentido, consta do Planejamento Temático da Ouvidoria para o Biênio 2017/2018 a meta de Implementação de Comissão que trata de Assédio Moral no âmbito do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do MPF, no contexto do Plano de Contribuição deste órgão para o Planejamento Estratégico do MPF, também inserida no SIGOV e vinculada à certificação ISO 9001.2015 da Ouvidoria do MPF.



**Figura 3:** Seminário: Assédio Moral nas Relações de Trabalho  
**Fonte:** Ascom PRR4.

## **2.4** Constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral

Mediante provocação da Ouvidoria do MPF, no âmbito do Programa de Política de Qualidade de Vida no Trabalho do MPF (QVT), instituído pela Portaria PGR/MPF nº 875, de 12 de setembro de 2017, foi prevista a constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral, sob a coordenação da Ouvidoria do MPF, tendo também como integrantes a Secretaria de Gestão de Pessoas do MPF (SGP), a Secretaria de Serviços Integrados de Saúde do MPF (SSI), o Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF, a Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional do MPF (Sedep), o Conselho Superior do Ministério Público Federal (CSMPF) e a Corregedoria do MPF.

A Portaria MPT/PGT nº 583, de 22 de maio de 2017, que instituiu Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação no âmbito do MPT, será referência para os trabalhos da comissão, a qual será objeto de ampla discussão e consulta pública no MPF, a fim de adaptá-la à nossa realidade institucional.

Essa comissão multidisciplinar visa tratar da temática da forma mais abrangente possível e tem como objetivos, entre outros, a criação de comissões nacional e regionais para execução da política, que estejam mais próximas dos servidores, 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 e definir serviços para assistência, orientação, acolhimento, tratamento e adoção de medidas administrativas nos casos concretos.

## **2.5** Política de Saúde Mental do MPF

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.

## **2.6** Elaboração do Código de Ética dos Servidores do MPU

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.

## **2.7** Planejamento Temático da Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) elaborou, com auxílio da Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica (SGE), seu 1º Planejamento Temático.

O planejamento formalizado, que consiste em desdobramento do planejamento estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar a atuação do órgão às diretrizes estratégicas institucionais, subsidiará as ações da Ouvidoria em 2017 e 2018 e será pauta constante de discussão e revisão para o ajuste da estratégia de atuação.

Foram definidos cinco objetivos temáticos: 1) capacitar continuamente servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e desenvolver competências comportamentais; 2) participar, apoiar e acompanhar projetos estratégicos institucionais; 3) modernizar a estrutura e os processos da Ouvidoria; 4) fomentar uma atuação transparente, eficiente e célere, com acessibilidade para os públicos de interesse, visando à excelência na prestação dos serviços; e 5) prover canais de comunicação acessíveis à sociedade.

Para serem concretizados esses objetivos, foram definidos indicadores e iniciativas temáticas. Os indicadores consistem em pontos principais de atuação da Ouvidoria que demandam acompanhamento contínuo com vistas a embasar a tomada de decisão. Já as iniciativas, por sua vez, refletem as ações prioritárias pontuais e inovadoras a serem executadas no biênio citado.

## **2.8** Campanha sobre os direitos das pessoas com deficiência

O Dia Nacional de Luta das Pessoas Deficientes foi instituído por movimento social em Encontro Nacional realizado em 1982 com diversas entidades. Foi escolhido o dia 21 de setembro 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. A data 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 data, a Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) promoveu, entre 21 e 29 de setembro, campanha para conscientizar o público interno e externo sobre os direitos dessas pessoas, e sobre como denunciar eventual descumprimento.

A matéria, veiculada no dia 21 de setembro de 2017, discorreu sobre os direitos das pessoas com deficiência, este garantido 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, veiculamos, em parceria com a Secretaria de Engenharia e Arquitetura do MPF (SEA) e a Assessoria de Comunicação Estratégica do MPF (Ascoe), matéria sobre acessibilidade para os cidadãos nas instalações do MPF em todo o país. Para conferir a íntegra, acesse o seguinte link: <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/projeto-busca-garantir-acessibilidade-para-cidadaos-com-deficiencia-nas-instalacoes-do-mpf/view>>.

## **2.9** 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. Uma nova etapa foi recentemente aprovada pelo Subcomitê de Projetos do MPF e, como consequência, foi publicada a Portaria PGR/MPF nº 825, de 5 de setembro de 2017, que aprova o projeto Sistema Cidadão Etapa 5 do MPF.

Nesse novo projeto serão 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.

## **2.10** Gestão de Qualidade ISO 9001:2015

No intuito de manter a certificação ISO 9001:2015 da Ouvidoria do MPF, com nova auditoria externa que será realizada no primeiro semestre de 2018 pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, a Ouvidoria do MPF, por meio de sua Coordenadoria de Pesquisas e Projetos, vem trabalhando intensamente, em seus processos, com essa ferramenta de gestão de qualidade, que visa à melhoria contínua dos serviços dispensados ao cidadão. Assim, entre os meses de julho e dezembro de 2017, com o funcionamento regular da ferramenta de gestão de qualidade ISO 9001:2015 e dos propulsores de oportunidades de melhorias ou identificadores de eventuais inconformidades, foram abertos, no segundo semestre de 2017, 7 Registros de Produto não Conforme ou Oportunidades de Melhoria. Desse total, todos encontram-se finalizados. Na mesma linha, no dia 13 de dezembro de 2017 realizou-se, em conjunto com a Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica (Amge), a reunião de análise crítica, na qual se verificou 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.

A Ouvidoria do MPF 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.

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

O Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF, coordenado pela subprocuradora-geral da República Ela Wiecko, 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, no segundo semestre de 2017, participou de suas reuniões, além de trabalhar constantemente em conjunto com o referido Comitê.

Para conhecer mais sobre o trabalho desenvolvido, acesse o site da TV MPF, por meio de seu canal “Programa Pró-equidade de Gênero e Raça”, utilizando o link: <<http://www.tvmpf.mpf.mp.br/channels/18>>.

## 2.12 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A Ouvidoria do MPF, representada por seu secretário executivo Mateus Salomão, integra o grupo de trabalho do programa de QVT, que coordenará um subgrupo para atuar no combate contra o assédio moral institucional.

Para saber mais, acesse a matéria relacionada ao tema e a íntegra da cartilha sobre assédio moral, sexual e discriminação, por meio dos links:

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

<<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>>.

## 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 escolhidos pelos servidores da Ouvidoria, assim que estes os 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 e da Resolução CNMP nº 180, de 7 de agosto de 2017, ambas alteram a Resolução CNMP nº 95, de maio de 2013.

Assim, todas as manifestações estão sendo enquadradas nas seguintes classes:

- \* **Representações:** manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;
- \* **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, marcados com (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;
- XXIII. Violência doméstica; e
- 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 dezembro de 2017:

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

- \* Serviço de transportes no MPF;
- \* Sistema Cidadão;
- \* Tecnologia; e
- \* Viagens/eventos/diárias.

Cumpra 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 Descrição Temática da Ouvidoria do MPF”, que visa orientar os servidores lotados na Ouvidoria do MPF quanto à classificação temática das manifestações, para garantir a conformidade dos dados e a precisão na recuperação das manifestações finalizadas..

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, devem-se considerar apenas as questões de fato e/ou de direito apresentadas pelo manifestante, e não o encaminhamento dado; e
- 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** quanto àqueles assuntos que se relacionam com a atribuição da Ouvidoria ou àqueles 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:

## 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)

- **Obras/serviço de engenharia e arquitetura** - incluir sempre que a manifestação tratar sobre acessibilidade às instalações do MPF.
- **Tecnologia** - incluir sempre que a manifestação versar sobre a acessibilidade aos sistemas, softwares, programas eletrônicos, entre outras tecnologias existentes na instituição MPF.
- **Condições de trabalho** - incluir sempre que a manifestação tratar sobre as condições de trabalho influenciadas pela falta de acessibilidade.
- **Serviço de transporte** - incluir sempre que a manifestação tratar sobre a acessibilidade aos veículos que prestam serviço de transporte no MPF.
- **Sistema Cidadão** - quando a manifestação tratar sobre a acessibilidade ao Sistema Cidadão relativa ao acesso de manifestante, membro e servidor.
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**
- **Pessoas com deficiência** - quando a manifestação tratar sobre acessibilidade de pessoas com deficiência às dependências de todas as unidades do MPF.

## 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)

- **Atuação de setores do MPF** - manifestações que tratem sobre algum setor administrativo do MPF, sem especificar servidor/membro.
- **Assistência materno-infantil** - manifestações que tratem sobre assuntos relacionados ao “Materninho” ou berçários existentes em todo o MPF.

- **Atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão** - 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.
- **Sistema Cidadão** - quando a manifestação tratar sobre o Sistema Cidadão e suas funcionalidades. **NÃO relacionada à acessibilidade.**
- **Capacitação profissional** - quando a manifestação versar sobre desenvolvimento funcional ou cursos institucionais para membros e servidores do MPF.
- **Condições de trabalho** - 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.
- **Jornada de trabalho** - quando a manifestação tratar sobre a jornada de trabalho de membros, servidores e terceirizados do MPF.
- **Tecnologia** - quando a manifestação versar sobre tecnologia da informação, serviços de TI e programas de computador (softwares) utilizados no MPF, não relacionados com a acessibilidade ao programa. Ex.: inconsistência no sistema Único.
- **Comunicação/divulgação institucional** - quando a manifestação tratar sobre a gestão de Comunicação Social e/ou divulgação interna e externa do MPF e seus setores.
- **Licitação/contratos** - manifestação que versa sobre casos de licitação realizados no âmbito do MPF e relacionados aos contratos celebrados em que o MPF figura como parte.
- **Nomeação/lotação/movimentação** - manifestação sobre nomeação ou lotação de membro ou servidor do MPF, bem como relacionada à movimentação interna (relativa aos quatro ramos do MPU) ou a concurso de remoção.
- **Clima organizacional** - quando a manifestação tratar sobre a “atmosfera” em 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 qualquer empresa terceirizada do MPF.
- **Portal da Transparência** - quando a manifestação tratar sobre o Portal da Transparência do MPF e suas funcionalidades, NÃO relacionadas 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 na instituição e em suas imediações, setores ou em órgãos do MPF.
- **Serviço de transporte** - quando a manifestação tratar sobre transporte oferecido pelo MPF aos membros, servidores e terceirizados, NÃO relacionado à acessibilidade.
- **Carreira e remuneração de membro** - que verse sobre a carreira e/ou remuneração de membros do MPF.
- **Carreira e remuneração de servidor** - que verse sobre a carreira e/ou remuneração de servidor do MPF.
- **Viagens/eventos/diárias** - quando tratar de assunto relacionado a viagens e diárias a trabalho de membros e servidores, bem como sobre eventos realizados pelo MPF.
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**
- **Pessoas com deficiência** - quando a manifestação tratar sobre assuntos relacionados à pessoa com alguma deficiência.

## 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)

- **Atuação do MPF** - manifestação que verse sobre o funcionamento, atuação ou serviços empregados pelo MPF, **que não esteja relacionado a um servidor/membro específico** (este seria classificado como: “atuação de membros ou servidores”).
- **Atuação de MP estadual** - manifestação que verse sobre o funcionamento, atuação ou serviços empregados pelo MP estadual.
- **Assédio moral** - 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.**
- **Atuação de servidor** - incluir sempre que a manifestação for relacionada a servidor.
- **Atuação de procurador da República** - incluir sempre que a manifestação for relacionada ao procurador da República.
- **Atuação de procurador regional da República** - incluir sempre que a manifestação for relacionada a procurador regional da República.
- **Atuação de subprocurador da República** - incluir sempre que a manifestação for relacionada a subprocurador da República.
- **Atuação do procurador-geral da República** - incluir sempre que a manifestação for relacionada ao procurador-geral da República.

- **Inércia ou morosidade na atuação funcional** - 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.
- **Infração disciplinar de membro ou servidor** - 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.
- **Irresignação quanto ao arquivamento/declínio** - quando a manifestação versar sobre contestação e/ou indignação quanto ao arquivamento/declínio/despacho proferido pelo membro ou servidor competente.
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**

## 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)

- **Concurso MPF** - utilizar sempre que a demanda referir-se aos concursos para membros, servidores e estagiários do MPF.
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**

## CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar somente quando a manifestação for finalizada com a resposta de Consultoria Jurídica, independentemente do assunto objeto da consulta.

## CONSUMIDOR

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações que tratam de:

- Relações de consumo;
- Marketing multinível e pirâmides financeiras;

- Compras pela internet (comércio eletrônico); e
- Planos de saúde.

## CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações sobre: 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; probidade administrativa no exercício da atividade policial”.

Classificar aqui também manifestações sobre segurança pública.

## CRIMES

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações sobre:

- Delitos e contravenções penais praticadas por membros ou servidores do MPF;

### ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O)

- **Assédio sexual** - manifestações que versem sobre assédio sexual praticado por membros ou servidores do MPF.
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**
- **Pessoas com deficiência** - quando a manifestação tratar sobre crimes cometidos contra pessoas com deficiência.

## DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

### NOTA DE APLICAÇÃO

Demandas em que o MPF não tem atuação.

## DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL

### ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O)

- **Assédio moral** - 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).
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**
- **Pessoas com deficiência** - quando a manifestação tratar sobre discriminação em relação à condição física da pessoa com alguma deficiência.

## EDUCAÇÃO

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações sobre:

- 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; e
- Matrículas, mensalidades e material escolar.
- Utilizar esse termo quando tratar de concurso público para Enem, vestibular, colégios de aplicação e demais instituições de ensino.

## ELEITORAL

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações sobre:

- Propaganda político-partidária extemporânea;
- Coligações;
- Fraude eleitoral;
- Urna eletrônica;
- Compra de votos; e
- Inelegibilidade etc.

## EXECUÇÃO PENAL

### NOTA DE APLICAÇÃO

Quando a manifestação tratar do sistema e dos agentes penitenciários, bem como quando relacionada aos detentos ou internos desse Sistema.

## IDOSO

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações sobre:

- 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 acolhida e instituições de longa permanência; e
- Descontos e prioridades.

## IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações sobre enriquecimento ilícito, que causem prejuízos ao erário e aos 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.

Em caso de dúvidas, ver arts. 9º, 10 e 11 da Lei nº 8.429/1992 para saber os casos que se enquadram.

### ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O)

- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**

## INFÂNCIA E JUVENTUDE

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar quando a manifestação se referir a:

- Abuso e trabalho infantil;
- Alimentos;
- Guarda e adoção;
- Conselho Tutelar e Conselho de Direitos; e
- Ato infracional praticado por adolescentes.

Neste caso, usar somente o assunto CNMP.

## MEIO AMBIENTE

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar quando a manifestação se referir a:

- Utilizar para toda questão envolvendo:
- Recursos minerais;
- Flora e fauna;
- Praias;
- Unidades de Conservação;
- Maus-tratos a animais;
- Poluição; e
- Planejamento urbanístico.

## OUTROS

### NOTA DE APLICAÇÃO

#### Aplicação residual.

Utilizar apenas quando não for possível aplicar qualquer um dos outros termos.

### ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O)

- **Manifestação incompreensível/desconexa/genérica** - usar quando tratar de manifestações desprovidas de lógica.
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**

## RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar quando a manifestação tratar sobre o assunto em tela.

## SAÚDE

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para os casos sobre:

- Hospitais públicos e privados (desde as instalações físicas até a prestação dos serviços);
- Fornecimento de medicamentos;
- Direito à saúde; e
- Vagas em UTI/CTI.

## SAÚDE

### NOTA DE APLICAÇÃO

#### Aplicação residual.

- Hospitais públicos e privados (desde as instalações físicas até a prestação dos serviços);
- Fornecimento de medicamentos;
- Direito à saúde; e
- Vagas em UTI/CTI.

## SERVIÇOS PÚBLICOS

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar para as manifestações sobre:

- 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;
- Servidor público estatutário, inclusive greve; e
- Previdência Social (atendimento, perícia médica, pedidos de benefícios em geral).

### ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O)

- **Atuação de servidor** - quando a demanda tratar de questões envolvendo servidor estatutário.
- **Previdência Social** - quando a demanda tratar de atendimento, perícia médica, pedidos de benefícios em geral.
- **Outros** - utilizar para as manifestações em que o servidor não consegue, de nenhuma maneira, encontrar um assunto adequado. **Utilização residual.**

## SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar nas manifestações que tratem sobre questões sindicais e questões análogas relacionadas a membros e servidores do MPF.

## VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

### NOTA DE APLICAÇÃO

Utilizar nas manifestações que versem sobre qualquer tipo de violência doméstica, seja ela física ou mental.

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### NOTA DE APLICAÇÃO

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.

### ASSUNTO INTERNO DA OUVIDORIA (O)

- **Atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão** - 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.

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 se comunica com o programa QlikView (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

#### 3.2.2 3º Trimestre de 2017

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no **terceiro trimestre de 2017**, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou de **1.676 (mil seiscentas e setenta e seis)** manifestações. Desse total, **1.299 (mil duzentas e noventa e nove)**, 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 a seguir a quantidade de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, no total de **377 (trezentas e setenta e sete)**, com suas devidas classes e *status*.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendente	Invalidadas	Encerradas
<b>Representação</b>	524	0	0	76	18
<b>Reclamação</b>	786	2	0	15	115
<b>Crítica</b>	115	1	0	2	48
<b>Sugestão</b>	184	0	0	6	38
<b>Elogio</b>	67	3	0	1	52

Figura 4: 3º Trimestre de 2017.  
Fonte: Sistema Cidadão.

Cumprе esclarecer que as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF e a Ouvidoria do MPF têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do Ministério Público Federal. Ao passo que as SACs são regulamentadas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, 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 Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF, por não serem de atribuição deste órgão.

### 3.2.2.1 Dos assuntos CNMP mais demandados no terceiro trimestre de 2017

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, os seis assuntos mais demandados no terceiro trimestre de 2017 foram “Atuação de Membros ou Servidores”, com **181 (cento e oitenta e uma)** manifestações recebidas; “Outros”, com **105 (cento e cinco)** manifestações; “Administração e funcionamento do MP”, com **64 (sessenta e quatro)** manifestações; “Crimes”, com **21 (vinte e uma)** manifestações; “Concurso Público”, com **4 (quatro)** manifestações; e “Acessibilidade”, com **2 (duas)** manifestações.

#### Assuntos CNMP

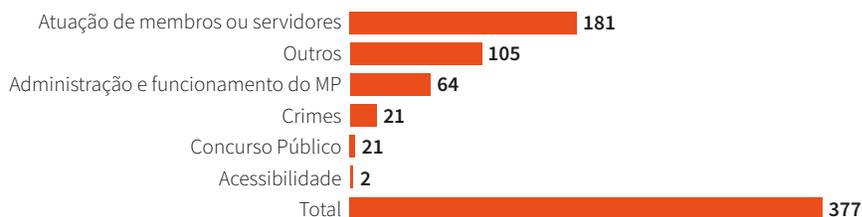


Figura 5: Assuntos CNMP.

Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.2.2.2 Dos assuntos internos da Ouvidoria (O) no terceiro trimestre de 2017

A partir dos assuntos CNMP e, para melhor adequação dos trabalhos estatísticos de-

sempenhados pela Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria, classificamos também as manifestações com os assuntos internos da Ouvidoria do MPF (O), a saber:

### CNMP - Atuação de membros ou servidores



Figura 6: CNMP - Atuação de membros ou servidores.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### CNMP - Outros



Figura 7: CNMP - Outros.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### CNMP - Administração e funcionamento do MP

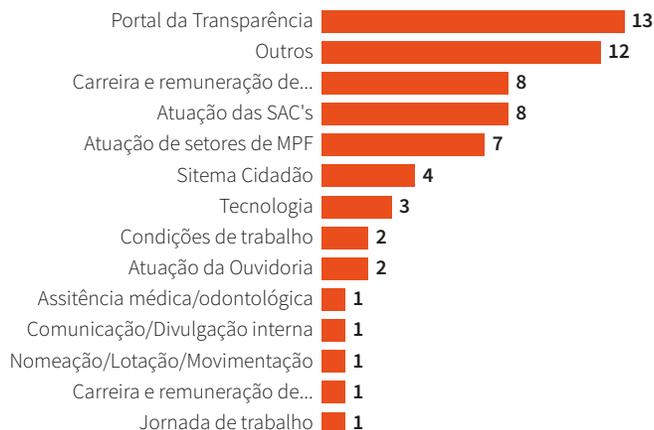


Figura 8: CNMP - Administração e funcionamento do MP.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### CNMP - Crimes

Outros  21

Figura 9: CNMP - Crimes.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### CNMP - Concurso Público

Concurso MPF  3  
Outros  1

Figura 10: CNMP - Concurso Público.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### CNMP - Acessibilidade

Obras/Serviço de engenharia e arquitetura  2

Figura 11: CNMP - Acessibilidade.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.2.3 4º Trimestre de 2017

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no quarto trimestre de 2017, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, **1.514 (mil quinhentas e quatorze)** manifestações. Desse total, **1.274 (mil duzentas e setenta e quatro)**, 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 a seguir a quantidade de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, com suas devidas classes e status, no total de **240 (duzentas e quarenta)** manifestações.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendente	Invalidadas	Encerradas
Representação	548	3	0	24	21
Reclamação	685	6	0	5	97
Crítica	69	0	0	4	24
Sugestão	170	1	0	7	25
Elogio	42	0	1	0	22

Figura 12: 4º Trimestre de 2017.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.2.3.1 Dos assuntos CNMP mais demandados no quarto trimestre de 2017

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, os quatro assuntos mais demandados no quarto trimestre de 2017 foram “Atuação de Membros ou Servidores”, com **134 (cento e trinta e quatro)** manifestações recebidas; “Administração e funcionamento do MP”, com **58 (cinquenta e oito)** manifestações; “Outros”, com **47 (quarenta e sete)** manifestações; e “Improbidade Administrativa”, com **1 (uma)** manifestação.

#### Assuntos CNMP

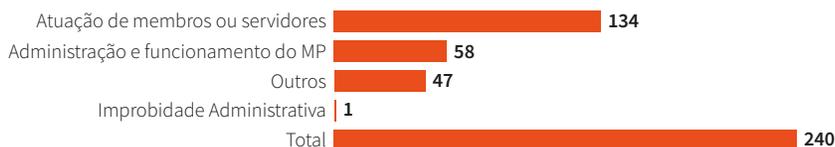


Figura 13: Assuntos CNMP.  
Fonte: Sistema Cidadão.

### 3.2.3.2 Dos assuntos internos da Ouvidoria (O) no quarto trimestre de 2017

A partir dos assuntos CNMP e, para melhor adequação dos trabalhos estatísticos desempenhados pela Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria, classificamos também as manifestações com os assuntos internos da Ouvidoria do MPF (O), a saber:

#### CNMP - Atuação de membros ou servidores



Figura 14: CNMP - Atuação de membros ou servidores.  
Fonte: Sistema Cidadão.

## CNMP - Administração e funcionamento do MP

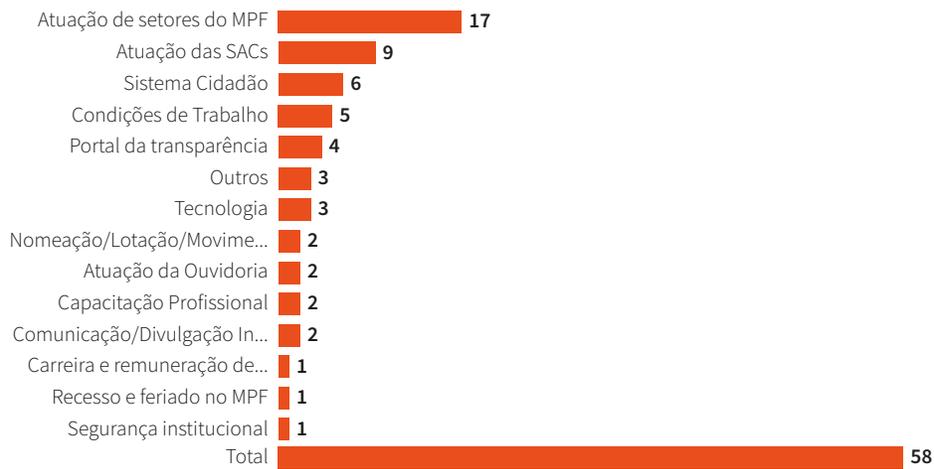


Figura 15: CNMP - Administração e funcionamento do MP  
Fonte: Sistema Cidadão.

## CNMP - Outros

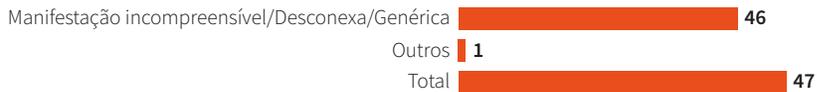


Figura 16: CNMP - Outros.  
Fonte: Sistema Cidadão.

## CNMP - Improbidade Administrativa



Figura 17: CNMP - Improbidade Administrativa.  
Fonte: Sistema Cidadão.





**MPF**  
Ministério Público Federal