

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016



ouvidoria
do MPF

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2016

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 DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
2016

© 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>>

Tiragem: 200 exemplares

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.
Relatório de atividades 2016. – Brasília : MPF, 2017.
50 p. : il.

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

CDD-341.41306

OUVIDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

OUVIDOR-GERAL-SUBSTITUTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

SECRETÁRIO EXECUTIVO: Mateus Salomão Leal

EQUIPE:

Andrea Regina Ramos Sales
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

Planejamento visual, revisão e diagramação: 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?tipoServico=1>

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Fluxo do processo de trabalho da Ouvidoria	14
FIGURA 2 – Fotografia da equipe da Ouvidoria durante a entrega da Certificação ISO 9001:2015 ...	25
FIGURA 3 – Quantitativo das manifestações recebidas, encaminhadas, finalizadas e pendentes de análise	27
FIGURA 4 – Evolução anual das manifestações recebidas	28
FIGURA 5 – Tipos de manifestações recebidas	29
FIGURA 6 – Tipos de finalizações	30
FIGURA 7 – Assuntos mais recorrentes – taxonomia CNMP	31
FIGURA 8 – Assuntos de atribuição mais recorrentes	32
FIGURA 9 – Relação das unidades do MPF que mais receberam demandas da Ouvidoria	33
FIGURA 10 – Quantitativo de manifestações por meio de recebimento	34
FIGURA 11 – Relação dos índices de satisfação dos usuários	37

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	9
1 – SOBRE A OUVIDORIA	11
2 – DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA EM 2016.....	16
2.1 Etapa 4 do projeto Sistema Cidadão.....	17
2.2 Campanha de comunicação da Ouvidoria	17
2.3 “Cinecoaching”	18
2.4 Lançamento da Cartilha Assédio Moral, Sexual e Discriminação: saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho.....	19
2.5 Trilhas de Aprendizagem	19
2.6 Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF	20
3 – DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORA-GERAL.....	22
3.1 Treinamento de Acesso à Informação	23
3.2 Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	23
3.3 Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria	23
4 – DA POLÍTICA DE QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA NOS PROCESSOS.....	24
4.1 Certificado ISO 9001:2015.....	25
5 – ANÁLISE DAS DEMANDAS.....	26
5.1 Das manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas.....	27
5.2 Da Evolução anual das manifestações recebidas.....	28
5.3 Dos tipos de manifestações	29
5.4 Das manifestações de atribuição da Ouvidoria.....	29
5.5 Dos assuntos mais demandados.....	30
5.6 Do encaminhamento das manifestações às Unidades do MPF.....	33
5.7 Dos meios de recebimento	34
6 – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	35
7 – DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ENQUADRADOS NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	38
8 – DOS CASOS DE SUCESSO.....	40
9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46

O presente relatório objetiva prestar informações acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal em 2016, assim como divulgar seus dados estatísticos relativos às manifestações recebidas e as providências adotadas.

Nesse sentido, cumpre-se o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o art. 3º, inciso XII, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, e o art. 4º, incisos VI e VII, da Resolução CNMP nº 95, no intuito de atender ao imperativo constitucional do princípio da **publicidade**.

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 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, bem como 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;

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:

Art. 2º 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, solicita 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.

Entre 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 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 também está sendo desenvolvida para que servidores PNEs 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 o Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria, objeto de Auditoria externa para a obtenção do Certificado ISO 9001:2015, com a certificação recebida em dezembro.

Para demonstrar, de forma sucinta, nosso processo de trabalho, disponibilizamos o fluxograma vigente de Tramitações de Manifestações da Ouvidoria do MPF:

Vide Figura 1 na próxima página >

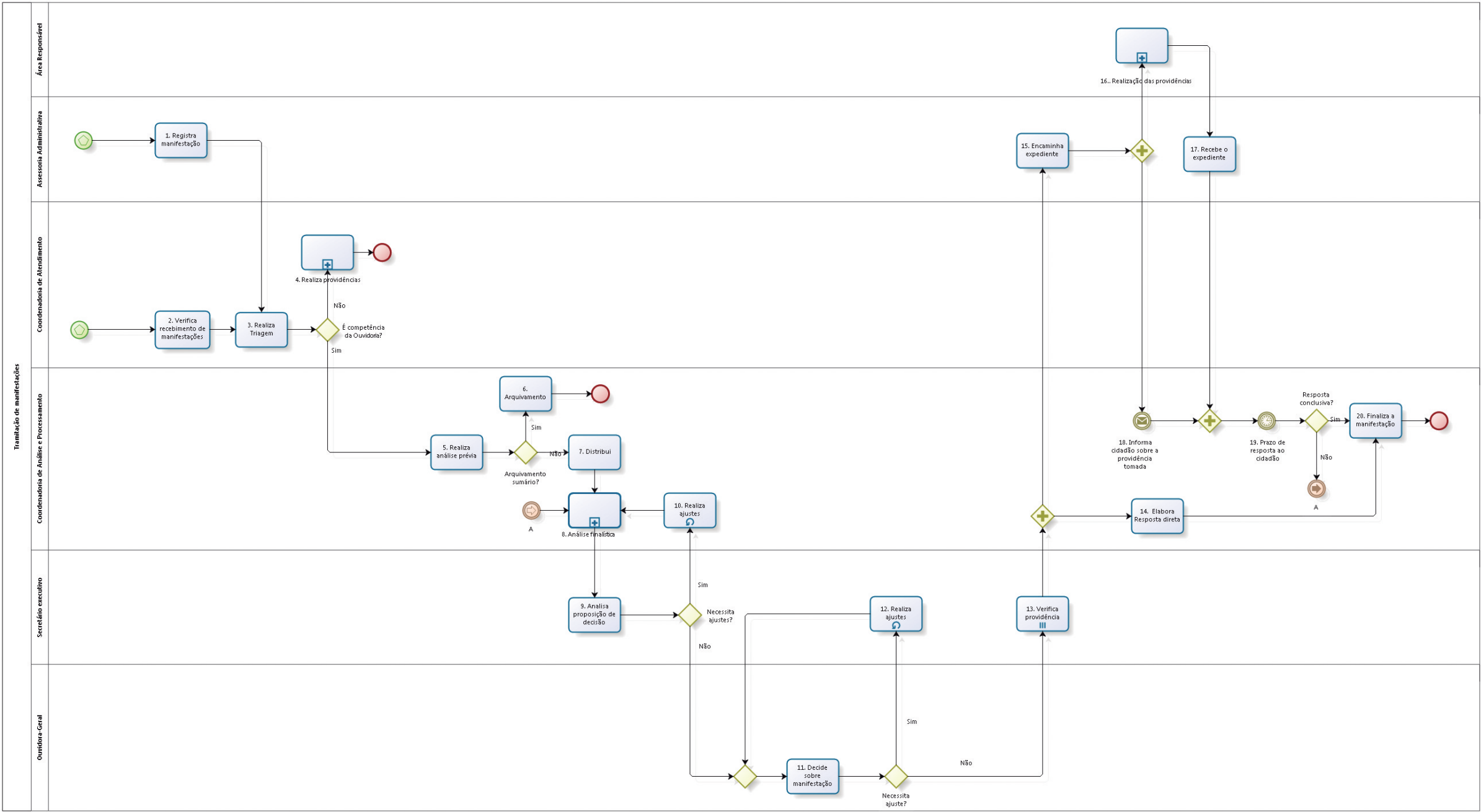


Figura 1: Fluxo do processo de trabalho da Ouvidoria
Fonte: Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria.

2

DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA EM 2016

A fim de manter processo constante e contínuo de divulgação interna e externa dos serviços da Ouvidoria, para se fazer presente nos principais eventos e projetos que se relacionam com sua missão institucional e para elevar a qualidade dos serviços oferecidos aos manifestantes, em 2016, a Ouvidoria realizou e/ou participou dos seguintes eventos/projetos/campanhas:

2.1 ETAPA 4 DO PROJETO SISTEMA CIDADÃO

O Projeto etapa 4 do Sistema Cidadão (ferramenta utilizada para tratamento das manifestações) foi executado com aproximadamente 50 (cinquenta) implementações de funcionalidades necessárias ao desempenho das atividades da Ouvidoria do MPF e da Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC), uma vez que o Sistema Cidadão é utilizado por ambos os setores.

Sendo assim, as funcionalidades mais relevantes implementadas na 4ª etapa foram: PUSH (para acompanhamento dos andamentos dos documentos/procedimentos extrajudiciais), emissão da Certidão Negativa (para pessoas físicas e jurídicas) e o Módulo de providências, que consiste na implementação de campos para a inclusão de informações acerca das providências adotadas quanto às manifestações recepcionadas na Ouvidoria, possibilitando, assim, o acompanhamento do andamento e atuação do atendentes desse setor.

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

2.2 CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

Em conjunto com a Secretaria de Comunicação do MPF, em 2016, a Ouvidoria realizou uma campanha de divulgação do trabalho desenvolvido, por meio da qual buscou levar ao conhecimento geral seu papel e suas atribuições.

A referida campanha contemplou a produção de peças gráficas com esclarecimentos acerca da atuação do setor, bem como a veiculação do assunto nos murais digitais afixados nas sedes do Ministério Público Federal em todo o país. Além disso, destaca-se a elaboração de um pôster

explicando a missão, as atribuições e os meios de acesso à Ouvidoria. Esta cartilha também aborda os seguintes assuntos: quem pode registrar manifestações, o que fazer no registro da demanda, exemplos de temas sobre os quais a Ouvidoria tem atuado e a diferenciação entre irregularidades, exercício da atividade-fim e pedidos de acesso à informação. Para conferir, acesse o link: <<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes>>.

2.3 “CINECOACHING”

A oficina (Cinecoaching) é uma das ações do programa Líder Coach que faz parte do Programa de Desenvolvimento Gerencial do Ministério Público Federal, promovida pela Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional (Sedep), em parceria com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), com o Ministério Público Militar (MPM), com o Ministério Público do Trabalho (MPT), com o Comitê Gestor de Gênero e Raça, com a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, com a Secretaria de Gestão de Pessoas, com a Secretaria de Serviços de Saúde, com a Corregedoria, com a Ouvidoria e com a Secretaria de Comunicação Social. A ação aconteceu no dia 28 de setembro de 2016, no auditório JK da Procuradoria-Geral da República (PGR).

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

Ademais, a Ouvidoria, representada pelo ouvidor-geral substituto, Dr. Juliano Carvalho, palestrou sobre assédio moral, explanando a importância desse tema, sua definição, exemplos de condutas reiteradas que podem configurar o assédio moral, bem como disponibilizou os canais existentes para a notificação desses casos. Nessa esteira, o ouvidor substituto também explicou o papel da Ouvidoria e o que ainda precisa ser aperfeiçoado em relação ao tema.

2.4 LANÇAMENTO DA CARTILHA ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO: SAIBA MAIS SOBRE ESSAS DISTORÇÕES DE CONDUTA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Elaborada pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, em parceria com o Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR) do Ministério Público Federal, a cartilha tem como objetivo esclarecer e conscientizar membros, servidores(as), terceirizados(as), estagiários(as), entre outros, sobre as diversas formas de assédio e discriminação, bem como informá-los das ações necessárias ao seu enfrentamento. No dia 19 de fevereiro de 2016, a Ouvidoria realizou o evento de lançamento da cartilha sobre assédio moral, sexual e discriminação, ocorrida no Memorial do MPF.

Em suma, a cartilha reúne informações sobre o que é, como acontece, o que configura assédio moral, sexual ou discriminação, bem como as consequências negativas ao assediado e ao ambiente de trabalho. A cartilha foi distribuída para as unidades do MPF ao longo do ano, inclusive por demanda de exemplares, com vistas a conscientizar e estimular o debate sobre o tema na instituição.

Ademais, a versão eletrônica da cartilha poderá ser obtida acessando a página da Ouvidoria na internet por meio do 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/vie>>.

2.5 TRILHAS DE APRENDIZAGEM

Com o objetivo de se obter um modelo de gestão articulado por competências, que permitisse o alcance dos melhores resultados relacionados à aprendizagem e ao desenvolvimento pessoal e profissional dos integrantes do Ministério Público Federal (MPF), a Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional do MPF lançou as Trilhas de Aprendizagem, vinculadas ao projeto de gestão por competências, que consistem em caminhos alternativos e flexíveis para promover o desenvolvimento e a capacitação dos integrantes da instituição, adaptados às necessidades do órgão e com redução de custos.

Nesse contexto, a Ouvidoria, representada pelas servidoras Gaya Dórea e Rayana Falcão, participou do projeto, produzindo a Trilha “Assédio Moral no ambiente de trabalho”. 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. Traz, ainda, informações sobre o procedimento interno da Ouvidoria do MPF quando instada a atuar em casos de assédio.

O objetivo central da Trilha é capacitar gestores da Casa, com vistas a prevenir a prática de assédio moral no âmbito do MPF, conscientizar sobre assédio moral e promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

A Trilha “Assédio Moral no ambiente de trabalho”, assim como as demais trilhas desenvolvidas por setores diversos da PGR, sobre temas relacionados às competências desta Instituição, encontra-se disponível no Sistema Colabora na intranet.

2.6 COMITÊ GESTOR DE GÊNERO E RAÇA DO MPF

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

A Ouvidoria do MPF compõe o Comitê e, conforme os anos anteriores, fez-se presente em todas as reuniões da 6ª edição do programa, que teve como plano de ação em 2016 os seguintes temas: **1.** alterar o regulamento do concurso para ingresso na carreira de membro do MPF, visando garantir mais chances à admissão de mulheres na organização; **2.** capacitar gestoras(les) nos temas do Programa Pró-equidade de Gênero e Raça; **3.** elaborar estudo para identificar os fatores que dificultam o acesso de mulheres, em especial as negras, a cargos de chefia do MPF e as medidas necessárias para maiores oportunidades; **4.** implantar salas de amamentação e coleta de leite

materno nas unidades do MPF; **5.** facilitar a prática de atividade física para as mulheres no ambiente de trabalho; **6.** enfrentar os casos de assédio e discriminação no MPF, por meio da ação integrada entre órgãos do MPF; **7.** estabelecer, nos contratos de serviços terceirizados firmados pelo MPF, cláusulas que adotem práticas de igualdade de gênero e raça; **8.** garantir a perspectiva de gênero e raça nos produtos da Secom promovendo a igualdade de gênero e raça; **9.** alterar o layout do atual modelo de crachá, incluindo a linguagem inclusiva; e **10.** realizar a oficina “Questão de Gênero no âmbito do MPU”, aprovada pela Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU). Essas ações estão programadas para serem executadas entre 2016 e 2018.

Importante destacar que a Ouvidoria do MPF, quer como integrante do Comitê, quer por provocação por meio de manifestações registradas por servidores e servidoras, tem atuado diretamente em matérias pertinentes à promoção da igualdade de gênero no MPF.

3

DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORA-GERAL

Além das atividades ordinárias desempenhadas pela ouvidora do MPF, a subprocuradora-geral da República Julieta Albuquerque também participou de diversos eventos, reuniões e cursos pertinentes aos trabalhos desenvolvidos pelo órgão:

3.1 TREINAMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nos dias 5 a 7 de abril de 2016, participou do treinamento de Acesso à Informação, em Curitiba, Paraná. O curso “O direito de acesso a informações no Brasil: contexto, conceitos, abrangência” foi promovido pela Ouvidoria da Controladoria-Geral da União e discutiu uma série de assuntos relacionados ao atendimento ao público, à Lei de Acesso à Informação, à transparência, entre outros.

3.2 REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO (CNOMP)

Participou das seguintes reuniões: **XXVIII reunião ordinária**, ocorrida nos dias 10 e 11 de março, em Vitória/ES; **XXX reunião ordinária**, ocorrida nos dias 29 e 30 de setembro, em Belo Horizonte/BH e **XXXI reunião ordinária**, ocorrida nos dias 10 e 11 de novembro, em Recife/PE. Durante os encontros, foram discutidos temas como: regimento interno, serviço Disque 180, criação de tabelas unificadas de ouvidorias, Projeto de Lei do Senado Federal nº 439/1999 – Substitutivo da Câmara nº 20/2015, entre outros assuntos de relevância nacional.

3.3 CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

Nos dias 16 a 20 de maio de 2016, a Ouvidora do MPF, Julieta Albuquerque e o secretário executivo da Ouvidoria, Mateus Leal, participaram do 22º Curso Oficial de Capacitação de Certificação de Ouvidores de Organizações Públicas e Privadas, realizado no Rio de Janeiro-RJ. O curso foi ministrado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO-RJ) e seu objetivo foi proporcionar uma visão geral sobre a função de Ouvidor/Ombudsman nas Organizações Públicas e Privadas; promover as informações adequadas ao processo de desenvolvimento nos níveis operacional e gerencial e proporcionar a todos os participantes uma visão geral do papel do ouvidor e as atividades em várias áreas em que poderá atuar.

4

DA POLÍTICA DE QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA NOS PROCESSOS

4.1 CERTIFICADO ISO 9001:2015

Com o objetivo de adequar os processos mapeados pela Ouvidoria do Ministério Público Federal aos requisitos da ISO 9001:2015¹, a fim de aprimorar seu Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), obter excelência em seu processo de trabalho e instituir a melhoria contínua dos trabalhos desempenhados, a Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) e a Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica (Amge) trabalharam intensamente em 2016 para obter a certificação da Ouvidoria do MPF na norma ISO 9001:2015.

Assim, como produto desse grande esforço, foi implementada a Política da Qualidade da Ouvidoria do MPF, o Manual de Qualidade da Ouvidoria do MPF e o Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria do MPF (Tramitação de Manifestações), objetos de auditoria externa realizada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini.

Em virtude do referido projeto, no dia 7 de dezembro de 2016, a Ouvidoria do MPF foi auditada e, posteriormente, contemplada com um dos mais importantes certificados de qualidade, o da ISO 9001, na versão mais atualizada, de 2015.

Antes de entrarmos na análise das demandas, informamos que a Ouvidoria do MPF já está trabalhando para adequar seus relatórios estatístico e analítico à Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, que altera a redação dos arts. 1º, 4º, 5º, 7º e 9º da Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, sobre as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.



Figura 2: Entrega do Certificado Selo ISO 9001:2015

¹ A Norma ISO 9001:2015, versão brasileira da norma internacional ISO 9001, estabelece requisitos para o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), na qual a organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente (manifestante) e aos estatutários e regulamentares aplicáveis, com o objetivo de melhorar continuamente os processos de trabalho e como consequência aumentar a satisfação do manifestante.

5

ANÁLISE DAS DEMANDAS

5.1 DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, FINALIZADAS E ENCAMINHADAS

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão em janeiro de 2017, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, em 2016, **15.901 (quinze mil novecentas e uma)** manifestações. Desse total, **13.177 (treze mil cento e setenta e sete)**, 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, **2.693 (duas mil seiscentas e noventa e três)** foram finalizadas na Ouvidoria, após seu devido processamento; por fim, restaram **31 (trinta e uma)** manifestações pendentes de providências em 2017. Cumpre esclarecer que existe um remanescente de **119 (cento e dezenove)** manifestações que foram abertas em períodos anteriores e deverão ser subtraídas do total de manifestações recebidas (Figura 3).

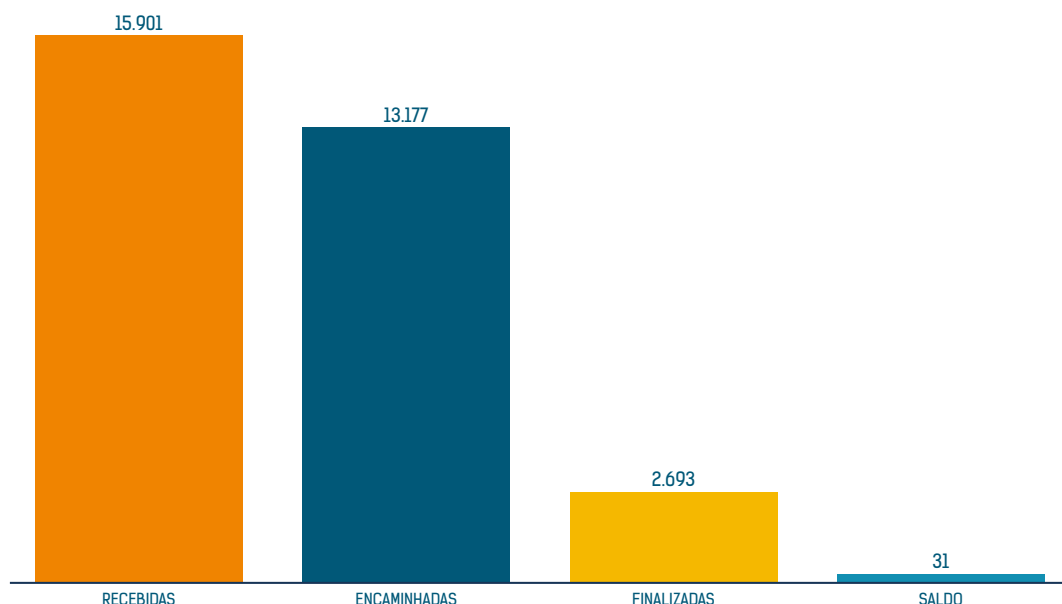


Figura 3: Quantitativo das manifestações recebidas, encaminhadas, finalizadas e pendentes de análise

Fonte: Sistema Cidadão

5.2 DA EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria do MPF foi criada em meados de outubro de 2012. Nesse ano foram recebidas **478 (quatrocentas e setenta e oito)** manifestações. Em 2013, obtivemos um aumento considerável de **5.127 (cinco mil cento e vinte e sete)** manifestações, seguidas de **5.718 (cinco mil setecentos e dezoito)** manifestações em 2014. Já no ano de 2015, foram registradas **9.075 (nove mil e setenta e cinco)** manifestações, seguidas de uma evolução exponencial no ano de 2016, para o quantitativo de **15.901 (quinze mil novecentas e uma)** manifestações recebidas, ou seja, houve um aumento aproximado de **3.200% (três mil e duzentos por cento)** desde a criação dessa Ouvidoria (Figura 4).

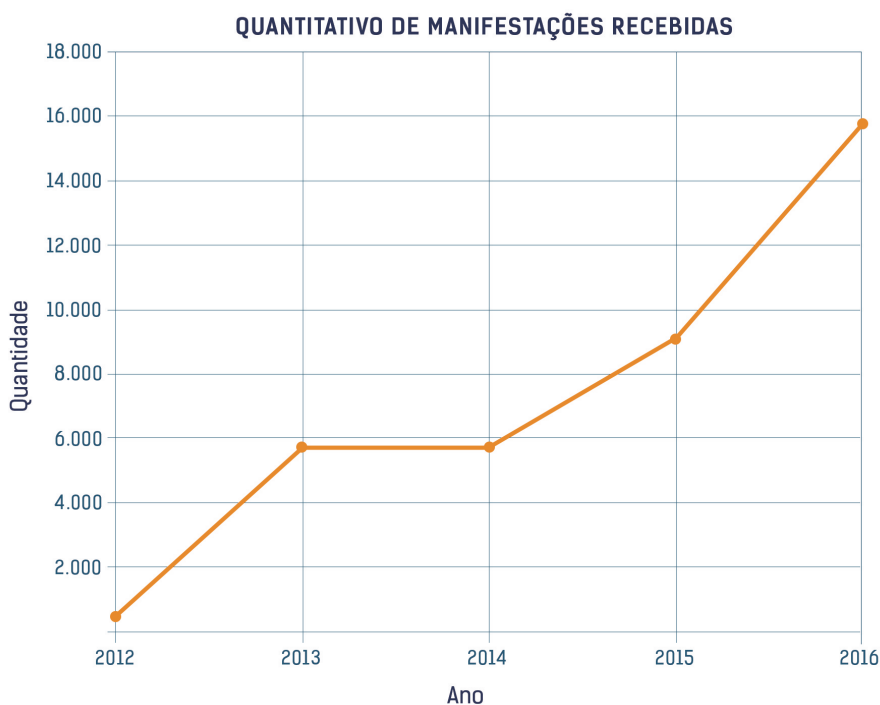


Figura 4: Evolução anual das manifestações recebidas

Fonte: Sistema Cidadão

5.3 DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Cada manifestação recebida é enquadrada em um determinado tipo, de acordo com seu conteúdo. Sendo assim, do total de manifestações finalizadas na Ouvidoria, ressalta-se que grande parte refere-se a **“Solicitação de providências e/ou Informação”**, com **906 (novecentas e seis)** ocorrências (33,6%); a **“Reclamação”**, com **767 (setecentas e sessenta e seis)** ocorrências (28,5%); e a **“Denúncia”**, com **574 (quinhentas e setenta e quatro)** ocorrências (21,3%). Por fim, as demais somam **446 (quatrocentas e quarenta e seis)** ocorrências (16,6%), que se classificam em **“Elogios”**, com **190 (cento e noventa)** ocorrências, **“Crítica”**, com **141 (cento e quarenta e um)**, e **“Sugestão”**, com **115 (cento e quinze)** ocorrências.

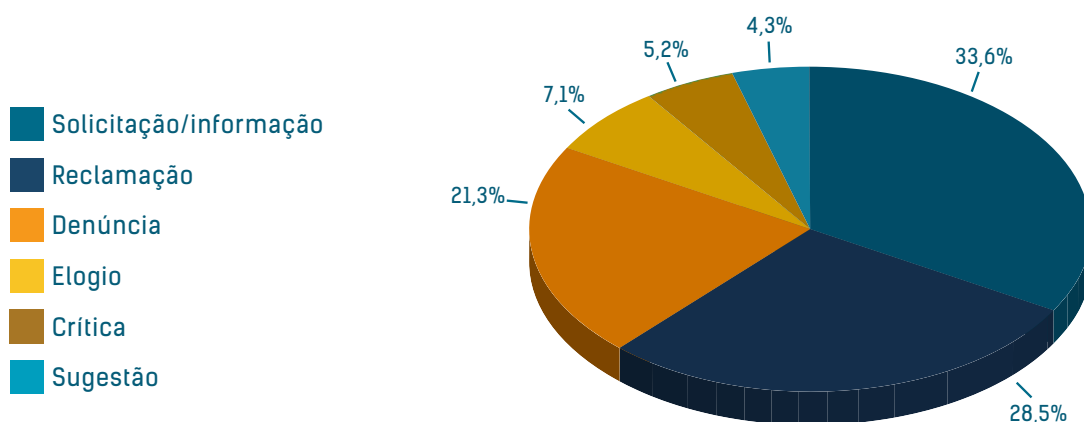


Figura 5: Tipos de manifestações recebidas

Fonte: Sistema Cidadão

5.4 DAS MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS NA OUVIDORIA

Após a finalização de cada demanda, são classificadas como de “Atribuição da Ouvidoria” as manifestações que relatam fatos acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores no exercício da sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares do Ministério Público Federal, conforme disposto no art. 3º, inciso I, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012.

Assim, em 2016 recebemos **1.370 (mil trezentas e setenta)**, manifestações de atribuição desta Ouvidoria ou **50,8%**. O restante soma **1.323 (mil trezentas e vinte e três)**, ou **49,2%**, sendo **724 (setecentas e vinte e quatro)** ou **26,9%** classificadas como “arquivamento sumário”¹; **514 (quinhentas e quatorze)** ou **19,1%** como “falta de atribuição”² e **85 (oitenta e cinco)** ou **3,2%** como “atribuição do MPF”³.

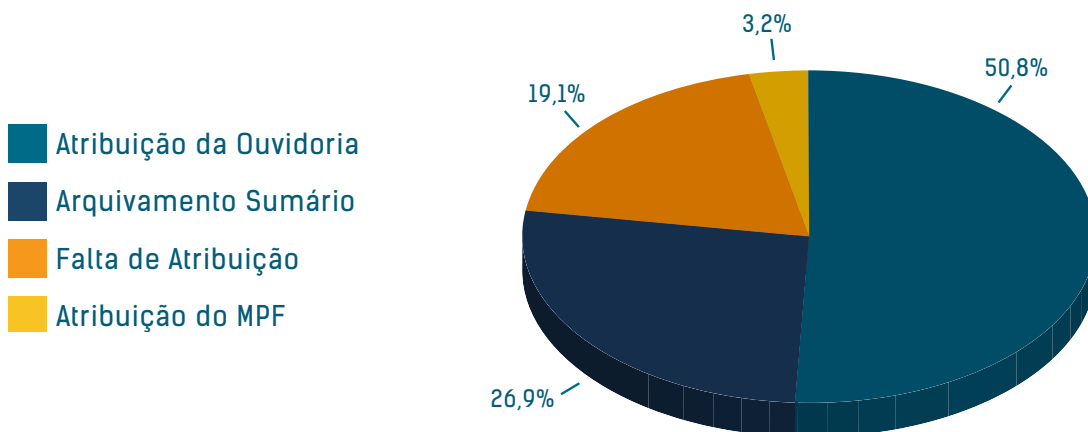


Figura 6: Tipos de finalizações

Fonte: Sistema Cidadão

5.5 DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Do total de manifestações finalizadas na Ouvidoria, extraiu-se, conforme a taxonomia implementada pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e vigente em 2016, a tabela a seguir, que relaciona de forma decrescente os assuntos mais demandados:

Vide Figura 7 na próxima página >

¹ A classificação “arquivamento sumário” diz respeito às seguintes manifestações: em duplicidade, impossíveis de compreensão dos fatos narrados e aquelas com uso de linguagem imprópria e ofensiva.

² A classificação “falta de atribuição” refere-se àquelas manifestações alheias às atribuições da Ouvidoria e do Ministério Público Federal.

³ A classificação “atribuição do MPF” diz respeito às manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria, mas que ensejam a atuação do MPF.

ASSUNTO	RECEBIDAS
Infração disciplinar de membro ou servidor/Inércia ou morosidade na atuação funcional	857
Outros ¹	612
Administração e funcionamento do Ministério Público	567
Crimes/Execução Penal	198
Consumidor/Serviço Público	130
Concurso Público	129
Lei de Acesso à Informação/Remuneração de membros e servidores	49
Educação/Saúde/Idoso/Pessoa com deficiência	46
Improbidade Administrativa	32
Irregularidades Trabalhistas	26
Demanda alheia à competência da Ouvidoria/Consultas e dúvidas jurídicas	16
Infância e juventude	10
Meio ambiente	9
Eleitoral	8
Controle externo da atividade policial	4
TOTAL	2.693

Figura 7: Assuntos mais recorrentes (taxonomia CNMP)

Fonte: Sistema Cidadão

¹ O assunto “outros” abarca as manifestações que não relacionam-se com as demais nomenclaturas propostas pelo CNMP.

Em se tratando de manifestações de atribuição da Ouvidoria, em 2016 o assunto mais demandado foi: “Inércia ou morosidade na atuação funcional – Atuação de Procurador da República”¹, com 19,9% do total das demandas recebidas, seguidos dos assuntos relacionados no gráfico a seguir.

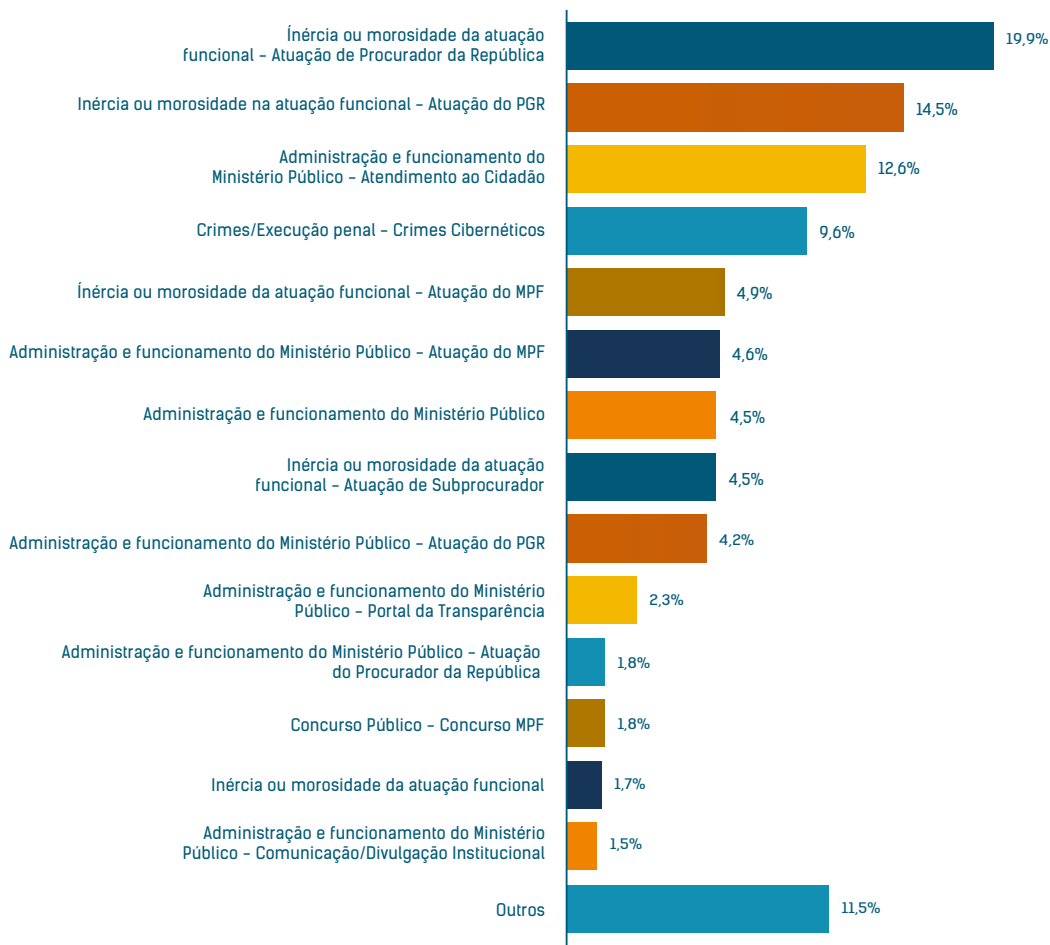


Figura 8: Assuntos de atribuição mais recorrentes

Fonte: Sistema Cidadão

¹ Esclarecemos que as irrisignações quanto às promoções de arquivamento e declínio de atribuição também foram classificadas na expressão “Inércia e morosidade na atuação funcional”, embora não represente, propriamente, uma inércia ou morosidade na atuação. Conforme a Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, que altera a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências, tal expressão ou assunto foi excluído da taxonomia do CNMP, sendo incluído o assunto: “Atuação de Membros e Servidores”, que englobará os pontos relativos às irrisignações dos manifestantes sobre a atuação do membro e que não configure inércia ou morosidade.

5.6 DO ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ÀS UNIDADES DO MPF

As manifestações recebidas, que não são de atribuição desta Ouvidoria, após minuciosa análise, são encaminhadas principalmente às Unidades do Ministério Público Federal (MPF), levando em consideração a jurisdição ou local do fato relatado pelo manifestante. Sendo assim, neste tópico, estima-se quantificar as demandas encaminhadas de acordo com as circunscrições de cada unidade do MPF.

Em 2016, as três unidades do MPF que mais receberam manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud), com **1.344 (mil trezentas e quarenta e quatro)** demandas recebidas, ou **14,9%**, seguida da Procuradoria da República no Rio de Janeiro, com **798 (setecentas e noventa e oito)** demandas recebidas, ou **8,9%**, e pela Procuradoria da República em São Paulo, com **704 (setecentas e quatro)** demandas recebidas, ou **7,8%**. As demais são: Procuradoria da República em Minas Gerais, com **359 (trezentas e cinquenta e nove)** demandas, ou **4%**; Procuradoria da República no Distrito Federal, com **284 (duzentas e oitenta e quatro)** demandas, ou **3,2%**; Procuradoria da República na Bahia, com **267 (duzentas e sessenta e sete)** demandas, ou **3%**; Procuradoria da República em Pernambuco, com **249 (duzentas e quarenta e nove)** demandas, ou **2,8%**; Procuradoria da República no Paraná, com **174 (cento e setenta e quatro)** demandas, ou **1,9%**; e Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, com **145 (cento e quarenta e cinco)** demandas recebidas, ou **1,6%**. Além das outras unidades do MPF, que, somadas, atingem o percentual de **52%** das demandas encaminhadas.

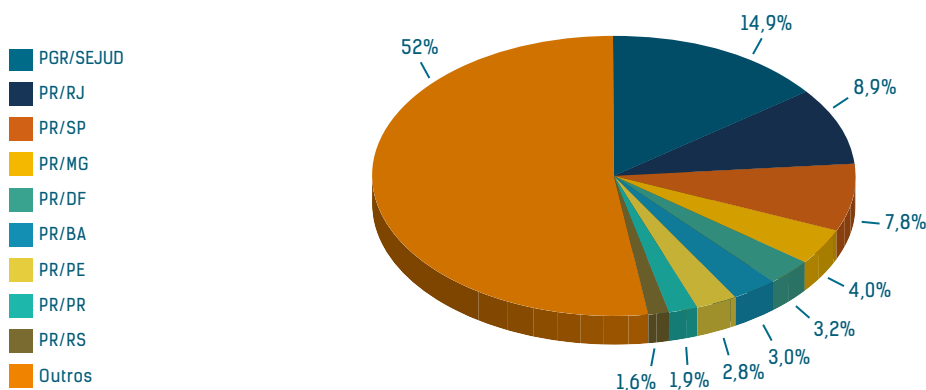


Figura 9: Relação das unidades do MPF que mais receberam demandas da Ouvidoria

Fonte: Sistema Cidadão

5.7 DOS MEIOS DE RECEBIMENTO

Em relação ao meio de recebimento das manifestações, assim como nos anos anteriores, o formulário eletrônico da Ouvidoria foi o meio mais utilizado pelos manifestantes. Esse canal representou, em 2016, 98% do total de demandas recebidas. O restante, e-mail e carta, somam aproximadamente 2% das manifestações cadastradas.

Ressalta-se que, para evitar a falta de padronização na identificação do cidadão e na descrição dos fatos, a Ouvidoria não disponibiliza seu correio eletrônico para o recebimento de demandas. No entanto, em razão de acordo informal com as Ouvidorias do Ministério Público do Distrito Federal, Ministério Público de Santa Catarina, Ministério Público de Minas Gerais, Ministério Público de São Paulo, Ministério Público do Paraná, Ministério Público do Rio Grande do Sul e Conselho Nacional do Ministério Público, o e-mail passou a ser utilizado no recebimento de demandas oriundas dessas instituições.

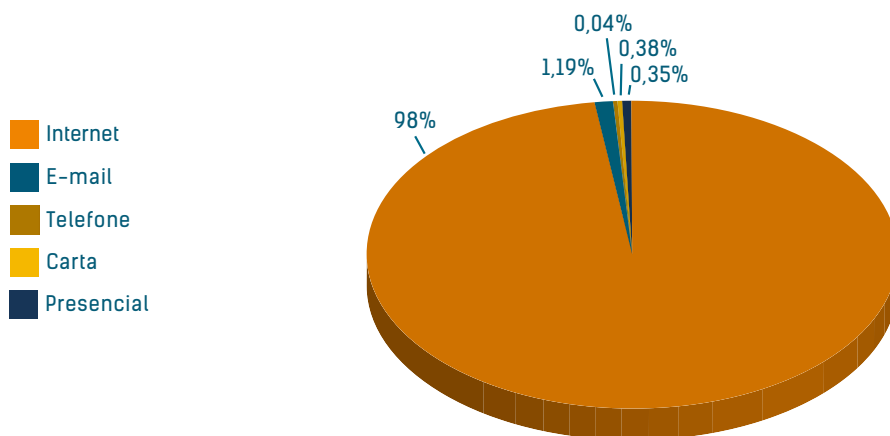


Figura 10: Quantitativo de manifestações por meio de recebimento

Fonte: Sistema Cidadão

6

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No intuito de manter a qualidade dos serviços prestados, identificar e corrigir eventuais falhas em nosso processo de trabalho, contamos com um formulário de pesquisa de satisfação implantado em nosso Sistema Cidadão.

Tal pesquisa consiste em um formulário com perguntas¹ curtas que nos ajudam a qualificar os serviços dispensados aos manifestantes, considerando a ótica do cliente/manifestante em relação a sua satisfação. Cumpre esclarecer que a pesquisa de satisfação é encaminhada ao manifestante após a finalização de sua demanda, sendo esta preenchida de forma discricionária pelo cidadão.

Em 2016, foram enviados 2.693 convites com o “link” para o preenchimento do formulário de pesquisa de satisfação, sendo recebidas apenas 370 respostas, ou seja, 14% do total.

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

Na análise dos dados considerou-se “Satisfação” a soma das respostas “Satisfeito” e “Totalmente satisfeito”; “Insatisfação” as opções “Insatisfeito” e “Totalmente insatisfeito”. Sendo assim, diante da tabela a seguir, podemos inferir alguns dados, quais sejam: totalizando os resultados obtidos em cada indicador, constata-se que 61,7% dos que responderam a pesquisa se mostraram satisfeitos, contra 38,3% que ficaram insatisfeitos.

Vide Figura 11 na próxima página >

.....

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

INDICADOR	PRAZO	CLAREZA	RESOLUTIVIDADE	ATENDIMENTO	SATISFAÇÃO	TOTAL
Totalmente Insatisfeito	92	108	125	124	135	584
Insatisfeito	24	14	24	18	19	99
Satisfeito	67	69	61	72	63	332
Totalmente Satisfeito	154	167	152	156	142	771
TOTAIS	337	336	362	370	359	1.786

Figura 11: Relação dos índices de satisfação dos usuários

Fonte: Sistema Cidadão

Mesmo diante dos resultados positivos, notamos que as insatisfações **[38,3%]** são indicadores importantes, pois revelam aspectos do serviço que precisam ser aperfeiçoados. No entanto, os resultados negativos, muitas vezes, são alcançados por fatores alheios à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, camuflando o resultado final da pesquisa de satisfação. Como exemplo, citamos as demandas que são replicadas diversas vezes no sistema, com o mesmo teor e o mesmo manifestante que, por não se sentir satisfeito com o resultado obtido, após a finalização de sua demanda, acaba por abarrotar negativamente a pesquisa. Nesse sentido, também podemos citar como exemplo casos abarcados pela autonomia e independência funcional de membros e órgãos do MPF, como meras irresignações ou insatisfações com atos, objetos de procedimentos extrajudiciais e inquéritos (declínios de atribuição, promoções de arquivamentos e conduções de investigação), contra os quais não tem atuação ou a Ouvidoria do MPF não pode interferir, o que, por vezes, gera insatisfações, com respostas dadas pela Ouvidoria do MPF, em que é dado simples conhecimento da demanda ao órgão responsável e prestados os esclarecimentos.

Ainda neste contexto, trabalhamos com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – ISO 9001:2015, gerido pela Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria do MPF, no sentido de aperfeiçoar nosso formulário de satisfação, para que, no futuro, não tenhamos maiores problemas quanto às demandas replicadas. Trabalhamos, também, para definir novas perguntas que mapeiem com mais objetividade e veracidade a satisfação ou insatisfação do manifestante, no que tange tão somente à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, esclarecendo ao cidadão que as decisões desfavoráveis tomadas pelas autoridades competentes e as eventuais extrapolagens dos prazos de resposta pelos setores demandados não se confundem com o trabalho realizado pelos colaboradores da Ouvidoria.

7

DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ENQUADRADOS NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Portaria PGR/MPF nº 519/2012, ato normativo que regulamenta as atividades desta Ouvidoria, dispõe, no seu art. 3º, como sendo atribuição deste órgão: 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.**

Em suma, a atribuição da Ouvidoria do MPF, nesse tocante, cinge-se ao tratamento de manifestações relativas às atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF.

Portanto, manifestações que versem sobre circunstâncias diversas, como os requerimentos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2013 (Lei de Acesso à Informação), escapam às atribuições desta Ouvidoria e, por conseguinte, não devem ser tratadas por este órgão. Assim, a Ouvidoria atuará apenas quando houver reclamações pertinentes ao cumprimento da LAI pelos órgãos competentes do MPF, e não na execução propriamente dita da mencionada legislação.

Tal procedimento se justifica pelo fato de que o arranjo institucional do Ministério Público Federal contempla canal diverso para o registro de manifestações que não se enquadram nos termos da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, qual seja, as “Salas de Atendimento ao Cidadão”, instituídas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013.

Desse modo, o cumprimento da Lei de Acesso à Informação é de responsabilidade das Salas de Atendimento aos Cidadãos do MPF, coordenadas pelas Sejud, sob a supervisão da PFDC, as quais prestam informações processuais para advogados e outras informações de interesse público relativas ao MPF.

8

DOS CASOS DE SUCESSO

De acordo com o art. 1º da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, incumbe à Ouvidoria do MPF, entre outras atribuições, a promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF. Assim, a Ouvidoria recebe manifestações com sugestões/reclamações/solicitação de providências sobre as atividades desempenhadas pelos integrantes da instituição, bem como o funcionamento dos sistemas eletrônicos, sendo, quando pertinentes, encaminhadas aos setores competentes para as devidas providências.

Dessa forma, enunciamos a seguir, de forma exemplificativa e sintética, **4 (quatro)** casos de sucesso, que uma vez iniciados nesta Ouvidoria, por meio de uma manifestação, obtiveram desdobramentos positivos em relação aos pleitos.

Vide Tabelas nas próximas páginas >

SÍNTESE DA MANIFESTAÇÃO

1) Servidora da PGR, gestante de 10 semanas, indaga sobre “os critérios utilizados pela Instituição para autorizar a utilização da garagem para gestantes apenas a partir da 16ª semana de gestação, uma vez que o primeiro trimestre é o período em que a grávida está mais vulnerável, sofrendo com enjoos, com dificuldade para se alimentar, com vômitos, fraqueza, tontura, pequenos sangramentos etc. Além disso, as atividades físicas são contraindicadas pela maioria (senão por 100%) dos médicos no primeiro trimestre, 85% das perdas de bebês ocorrem no primeiro trimestre, é consenso que o primeiro trimestre é a época mais vulnerável da gestação.”

Em suma, a manifestação pede que a concessão de garagem às gestantes, seja disponibilizada a qualquer tempo, e não somente a partir da 16ª semana de gravidez.

ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÃO

Servidora da PGR, gestante de 10 semanas, indaga sobre “os critérios utilizados Diante da constatação de manifestação de atribuição desta Ouvidoria, encaminhamos o pleito ao secretário-geral do MPF, bem como ao Comitê Gestor de Raça e Gênero.

SOLUÇÃO/DESFECHO

Após os vários encaminhamentos e pedidos de reconsideração das negativas de alteração da portaria que dispõe sobre o uso da garagem do edifício-sede da PGR, dispensados por esta Ouvidoria, bem como o acompanhamento direto do trâmite da manifestação no dia 23 de novembro de 2016, foi publicada a “Portaria PGR/MPF nº 1.006, de 23 de novembro de 2016, que alterou o art. 9º da Portaria PGR/MPF nº 13, de 22 de janeiro de 2013, passando a vigorar com a seguinte redação:

[...]

§ 2º A credencial de acesso às vagas reservadas para servidoras gestantes será concedida a qualquer tempo, mediante, requerimento próprio, que deverá ser acompanhado do atestado médico indicando a condição da requerente, fornecido preferencialmente pela Secretaria de Serviços Integrados de Saúde;”

[...]

(grifo nosso)

SÍNTESE DA MANIFESTAÇÃO	2) Servidor do MPF relata que “ao acessar o link para consulta ao andamento processual, sente dificuldade para encontrá-lo e a sugestão é a de que deve ser localizado logo na página principal do MPF. Poderia constar na página principal do site do MPF, assim como consta em tantos tribunais: <http://www.tjap.jus.br/portal/>; <http://www.stj.jus.br/sites/STJ>; <http://www.stf.jus.br/portal/principal/principal.asp>; Importante dissociar de TRANSPARÊNCIA, que o senso comum associa a gastos orçamentários, despesas do próprio órgão. Além disso, tem outro link na Sala de Atendimento ao Cidadão que induz ao erro, denominado CONSULTAR ANDAMENTO. Nossa sugestão é que se facilite o acesso do usuário ao andamento das investigações em curso no MPF, desde que não seja de acesso restrito, além de facilitar o trabalho dos servidores, que passam a ter mais autonomia para trabalhar nos autos, e não precisariam prestar informações que já estão disponíveis para o usuário na WEB. A sugestão é para descomplicar, facilitar, tal como outros órgãos.”
ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÃO	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, encaminhamos a sugestão à Secretaria de Comunicação Social do MPF.
SOLUÇÃO/DESFECHO	Diante da sugestão dispensada pelo manifestante e encaminhamento exarado por esta Ouvidoria, no dia 16 de dezembro de 2016, recebemos resposta da Secretaria de Comunicação do MPF informando que a sugestão foi acolhida, com a implementação de alteração no Portal do MPF. Assim, a primeira página do Site disponibiliza “link” direto para a pesquisa Processual, melhorando consideravelmente a forma de pesquisa realizada por servidores e cidadãos.

SÍNTESE DA MANIFESTAÇÃO

3) Servidor do MPF sugere o seguinte: “considerando o prazo decorrido entre a promulgação da Lei nº 11.770, de 9 de setembro de 2008, que instituiu o Programa Empresa Cidadã, destinado à prorrogação da licença-maternidade mediante a concessão de incentivo fiscal e posteriormente a Portaria PGR/MPU 510/08, de 15 de outubro de 2008.

Considerando que a presidente Dilma Rousseff sancionou, no dia 8 de março de 2016, o Marco Legal da Primeira Infância (Lei nº 13.257/2016), que entre suas inovações amplia a licença-paternidade, de cinco para 20 dias.

Solicito verificar a possibilidade de atualizar o quanto antes a referida portaria, para que os servidores do MPU, pais de crianças nascidas após a referida sanção, possam usufruir dos 20 dias de licença-paternidade.”

ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÃO

Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, encaminhamos ao secretário-geral do MPF.

SOLUÇÃO/DESFECHO

Diante da sugestão registrada pelo manifestante, a Administração Superior do MPF deliberou e providenciou a publicação, em 29 de abril de 2016, da seguinte Portaria:

“PORTARIA Nº 36, DE 28 DE MARÇO DE 2016.

Regulamenta a concessão de licença-paternidade aos membros e servidores do Ministério Público da União.

O PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA, no uso das atribuições legais conferidas pelo art. 26, incisos VIII e XIII, da Lei Complementar nº 75, de 20/5/1993, e tendo em vista as disposições dos arts. 7º, inciso XIX, e 39, § 3º, da Constituição Federal de 1988, da Lei nº 11.770, de 9/9/2008, e da Lei nº 8.112, de 11/12/1990, e o que consta no Processo Administrativo PGR/MPF nº 1.00.000.004225/2016-55, resolve:

Art. 1º A licença-paternidade dos membros e servidores do Ministério Público da União, concedida nos casos de nascimento, adoção ou guarda judicial para fins de adoção, é de 5 (cinco) dias, prorrogáveis por mais 15 (quinze). Parágrafo único. A prorrogação da licença será concedida automática e imediatamente após a fruição dos 5 (cinco) dias iniciais da licença-paternidade, não sendo admitida a hipótese de prorrogação posterior ao retorno do interessado à atividade.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

RODRIGO JANOT MONTEIRO DE BARROS

SÍNTESE DA MANIFESTAÇÃO	4) Em suma, recebemos em 2016 algumas manifestações com reclamações sobre possíveis causas de não remessa efetiva de autos eletrônicos ao MPF, pelo STJ, causando demora excessiva no trâmite dos processos que deveriam estar disponíveis no Sistema Único deste Ministério Público.
ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÃO	A Ouvidoria do MPF, reconhecendo a importância da temática, de pronto, encaminhou ofício à Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud), ao subprocurador-geral responsável pelos processos oriundos do STJ, à coordenadora de Distribuição do STJ, bem como à Tecnologia da Informação do STJ.
SOLUÇÃO/DESFECHO	Diante das reclamações, foi verificado que, nas situações cujo processo era disponibilizado pelo STJ e não aparecia no Sistema Único do MPF, tratava-se de um problema de integração e de tecnologia. Assim, foi realizada uma reunião entre servidores do MPF e do STJ, momento em que foi identificado que o procedimento automático da PGR analisava os avisos do tipo "Intimação", enquanto o STJ disponibilizava o tipo "Vista", havendo um descompasso entre o procedimento adotado nos respectivos órgãos. Após essa reunião, os procedimentos foram uniformizados, corrigindo o problema.

9

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a sua criação, a Ouvidoria recebeu **36.299 (trinta e seis mil, duzentas e noventa e nove)** manifestações. Desse total, **20.997 (vinte mil, novecentas e noventa e sete)**, após análise, foram redirecionadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF e **15.302 (quinze mil trezentas e duas)**, de atribuição da Ouvidoria Ministério Público Federal, foram tratadas e respondidas aos manifestantes.

Em 2016, o número de manifestações cadastradas na Ouvidoria foi **75%** maior do que no ano anterior. Apesar de ter havido significativo acréscimo nas demandas de atribuição da Ouvidoria, a principal razão para esse aumento foram as manifestações que, em princípio, ensejariam a atuação do Ministério Público Federal, no exercício da atividade-fim da instituição, que representaram **83%** do total das demandas cadastradas.

Tais demandas deveriam ter sido cadastradas no canal das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), e não no canal da Ouvidoria. Esse fato demonstra que os canais de acesso ao Ministério Público Federal – Salas de Atendimento e Ouvidoria –, embora com atribuições totalmente diferentes e bem definidas em seus atos normativos de criação, não estão sendo utilizados de forma adequada.

De acordo com as possíveis causas já apontadas no Relatório de 2015 para o uso inadequado do formulário eletrônico da Ouvidoria, tem-se: **a)** o desconhecimento acerca das atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão no MPF; **b)** experiências prévias dos manifestantes com cadastro de demandas nos Ministérios Públicos Estaduais, nos quais a Ouvidoria, em regra, é o único canal para o registro de denúncias e solicitações de informações; **c)** a crença de maior rapidez e resultado na solução de demandas registradas na Ouvidoria; **d)** a disposição dos “links” de acesso aos formulários eletrônicos no site do MPF sem o necessário esclarecimento sobre os canais e o direcionamento adequado do usuário, estando o formulário da Ouvidoria com precedência e maior visibilidade que o formulário da Sala de Atendimento ao Cidadão; **e)** a nomenclatura não intuitiva do termo “Salas de Atendimento ao Cidadão” comparativamente à Ouvidoria, o que induz o manifestante à procura equivocada a este órgão.

Ainda que as referidas manifestações encaminhadas não sejam tratadas pela Ouvidoria, tal atividade demanda esforço de análise e pesquisa, a fim de verificar se são ou não de competência da Ouvidoria e, posteriormente, encaminhá-las, por meio do Sistema Cidadão, à Sala de Atendimento ao Cidadão da unidade do MPF com atribuições para apurar os fatos.

Diante desse cenário e do aumento significativo das demandas recepcionadas pela Ouvidoria, foi necessário – a fim de manter a qualidade e a celeridade do atendimento – rever procedimentos, mapear e revisar processos, bem como redefinir as atribuições das Coordenadorias que compõem este órgão, o que foi feito por meio do procedimento de certificação ISO 9001:2015, iniciado em 2016 e concedido, após auditorias, em dezembro de 2016.

Ademais, a Ouvidoria do MPF tem buscado, com a Secretaria-Geral do MPF, melhorias em suas instalações, com projeto de criação de Sala de Autocomposição e Atendimento ao Público, atendendo a exigências de privacidade e segurança. Assim, pretende-se avançar no exercício das atribuições previstas no art. 4º, I, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que prevê a promoção do diálogo, conciliação e mediação no MPF, alinhando-se à prioridade da Ouvidoria-Nacional do CNMP de implementação da Resolução CNMP nº 118/2014 nos Ministérios Públicos. A Ouvidoria atuará perante os órgãos competentes no MPF para estruturação e cumprimento do Programa Nacional de Autocomposição no MPF, sensibilizando as chefias e gestores sobre a temática, bem como recomendando e estimulando a cultura de pacificação em casos concretos de atuação da Ouvidoria.

Adentrando no contexto da dinâmica de melhoramento contínuo implementado pela certificação ISO 9001:2015, a Ouvidoria do MPF tem desenvolvido projetos de comunicação, com auxílio da Secretaria de Comunicação (Secom), para esclarecer aos usuários sobre os serviços do MPF e a distinção entre as atribuições das Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs) e da Ouvidoria. Isso ocorreu, entre outras ações, por meio da campanha “Conheça a Ouvidoria”, divulgada na TV Antena, na intranet e em folders, bem como da recém-lançada “Carta de Serviços do MPF”. Além disso, com a equipe de Tecnologia da Informação da PGR, vêm sendo pensadas formas de direcionar o manifestante ao uso do canal adequado no sítio eletrônico do MPF.

Ainda em 2017, a Ouvidoria do MPF continuará a participar de projetos, órgãos e comitês estratégicos na instituição, contribuindo sobretudo com as informações qualificadas extraídas das manifestações formuladas pelos cidadãos e por meio de relatórios de Ouvidoria, visando à legalidade, à melhoria da qualidade e à eficiência dos serviços prestados pelo MPF.

Nesse sentido, citamos a participação da Ouvidoria no Comitê de Gestão Estratégica; no Comitê de Gênero e Raça; em subcomitês da governança do MPF, cujas indicações foram feitas e serão submetidas ao Conselho de Gestão Estratégica em 2017; na Comissão do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho; e no Projeto de Trilhas de Aprendizagem, da Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional (Sedep), havendo desenvolvido a temática do Assédio Moral em 2016.

A Ouvidoria também prosseguirá na estruturação e regulamentação de suas atividades, pretendendo: encaminhar projeto de seu Regimento Interno ao Conselho Superior do MPF; revisar e adequar suas atividades com vistas à manutenção da certificação ISO 9001:2015; desenvolver estrutura física adequada para atendimento e realização de autocomposição nas demandas de sua atribuição; e aprofundar e fortalecer campanhas, programas e eventos de combate ao assédio na instituição, com atualização e distribuição de cartilhas, por meio da participação no Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no MPF e de parcerias com unidades do MPF, conforme já se tem sinalizado com a PRR4, que tem desenvolvido projeto-piloto com a constituição de Comissão para tratar de casos de assédio moral.

Vale destacar a continuidade do aperfeiçoamento do Sistema Cidadão, em sua Etapa 5, que avança na acessibilidade, agora para também contemplar o atendente, de forma a possibilitar que servidores PNEs possam utilizá-lo.

Além disso, a Ouvidoria adequará seus relatórios, seu Sistema de “Business Intelligence” (BI) e de dados às exigências da Resolução CNMP nº 153/2016, a fim de melhorar a transparência e de uniformizar suas estatísticas às exigências do Conselho Nacional do Ministério Público.

Acrescentamos a participação da Ouvidoria do MPF nas reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), com atuação estratégica perante o procurador-geral da República para acompanhamento do Anteprojeto de Lei Nacional que regulamenta as Ouvidorias dos Ministérios Públicos.

Outrossim, a participação, intercâmbio e diálogo interinstitucional com outras ouvidorias públicas e privadas, bem como com outras entidades, nacionais e estrangeiras, que as congregam,

como a Associação Brasileira de Ouvidores/“Ombudsman” (ABO), também é alvo das ações da Ouvidoria do MPF, visando ao contínuo aperfeiçoamento de seu modelo de atuação de Ouvidoria e à incorporação das boas práticas e experiências no atendimento aos cidadãos.

Dessarte, a Ouvidoria caminha no cumprimento de sua finalidade institucional, perseguindo a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados pelo MPF, promovendo as demandas dos cidadãos e atuando de ofício quando verificadas situações que possam repercutir no ideal e no dever da prestação de serviço público nos parâmetros da legalidade, moralidade, transparência, eficiência e qualidade.

