



ouvidoria
do MPF

RELATÓRIO SEMESTRAL (CNMP)

Jul - Dez / 2018



Relatório Semestral (CNMP) – Jul - Dez / 2018
Ministério Público Federal

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Raquel Elias Ferreira Dodge
Procuradora-Geral da República

Luciano Mariz Maia
Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros
Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho
Ouvidor-Geral do MPF

Antônio Carlos Alpino Bigonha
Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Oswaldo José Barbosa Silva
Corregedor-Geral do MPF

Alexandre Camanho de Assis
Secretário-Geral

Eloá Todarelli Junqueira
Secretária-Geral Adjunta



Ministério Público Federal

Ouvidoria do MPF

RELATÓRIO ANALÍTICO

SEMESTRAL

JULHO A DEZEMBRO / 2018

Permitida a reprodução total ou parcial desta obra desde que sem fins lucrativos e citada a fonte.
Disponível em <http://www.mpf.mp.br/servicos/ouvidoria/relatorios>.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.
Relatório Analítico Semestral : julho a dezembro/2018 / Ministério
Público Federal, Ouvidoria. – Brasília : MPF, 2018.

33 p. : il., gráfs. fots. color.

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

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

CDDir 341.413

Elaborado por Juliana de Araújo Freitas Leão – CRB1/2596

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal

Antônio Carlos Alpino Bigonha

Secretária Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe

Ana Carolina Fernandes Costa Resende	Mayara Rodrigues do Amaral Manoel
Ana Luiza Alencar Campolina	Milena Melo Soares
Fábio Montenegro Braga	Rayana Falcão Pereira Furtado
Felipe Marques Neves de Sá	Rita de Cássia Bezerra de Menezes
Gaya Dórea de Oliveira Nilo	Simone Cerqueira Dumont
Izabela Caiado De Acioli	Weslei Gomes de Sousa

Coordenação e Organização

Ana Carolina Fernandes Costa Resende
Milena Melo Soares
Weslei Gomes de Sousa

Planejamento Visual e Diagramação

Weslei Gomes de Sousa

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Procuradoria-Geral da República

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

Fone (61) 3105-5100

www.mpf.mp.br

SUMÁRIO

1. SOBRE A OUVIDORIA	1
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	4
2.1. Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação	4
2.2. Sistema Cidadão.....	5
2.3. Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015.....	6
2.4. Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos.....	7
2.5. Pesquisa de Satisfação	8
2.6. Adaptação da sala da Ouvidoria	11
2.7. I Mostra de Processos do Ministério Público	11
2.8. Revisão do Planejamento Temático da Ouvidoria.....	12
2.9. Aplicativo móvel – MPF Serviços.....	13
2.10. Atualização da Intranet.....	13
2.11. Participação em Comitês.....	14
2.12. Semana do Servidor.....	16
2.13. Aptus Ouvidoria	16
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	18
3.1. Novo Ouvidor-Geral do MPF.....	18
3.2. Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp)	18
3.3. Relação com Outros Setores do MPF.....	19
4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	21
4.1. Classes e status das manifestações.....	21
4.2. Assuntos CNMP mais demandados no primeiro semestre de 2018.....	22
4.3. Assuntos internos da Ouvidoria (O) no segundo semestre de 2018.....	23

APRESENTAÇÃO

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

Nesse sentido, cumpre-se o que determina a [Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2018](#), alterada pelas [Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016](#), e [nº 180, de 7 de agosto de 2017](#).

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral do MPF

1. SOBRE A OUVIDORIA

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

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

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

Para que o cidadão tenha acesso aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizados meios variados de registro de manifestações, tais como formulário eletrônico, correspondência e atendimento presencial. O formulário eletrônico, totalmente acessível à pessoa com deficiência visual, pode ser facilmente encontrado na primeira página do sítio do Órgão: <http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria>. A partir de dezembro de 2018, o formulário está disponível também no aplicativo móvel MPF Serviços, disponível gratuitamente nas lojas virtuais *Google Play* e *Apple Store*.

Desse modo, busca-se assegurar que qualquer cidadão possa recorrer ao MPF para comunicar sua satisfação ou insatisfação com o funcionamento da Instituição, ou ainda, solicitar auxílio para ter um direito garantido ou uma necessidade contemplada. Por revestir-se de fundamental importância, o sistema de registro das manifestações – Sistema Cidadão – permanece em constante aperfeiçoamento.

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

a lista não exaustiva de princípios, elencados pela citada Portaria, inclui:

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

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

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

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

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

Atualmente, integram a Ouvidoria, além do Ouvidor-Geral e do Ouvidor-Geral Substituto, uma equipe multidisciplinar composta por um Secretário Executivo e 12 servidores, distribuídos nas áreas Administrativa; Jurídica; de Atendimento e Qualidade; de Análise e Processamento; e de Pesquisas e Projetos.

Ressalta-se que a Ouvidoria e as Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs) possuem atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do MPF. Ao passo que as SACs foram instituídas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, a Ouvidoria do MPF foi criada e implantada

pela [Portaria PGR/MPF nº 519/2012](#), cujo conteúdo regulamentar destoa, em escopo, do normativo contemplado naquela portaria.

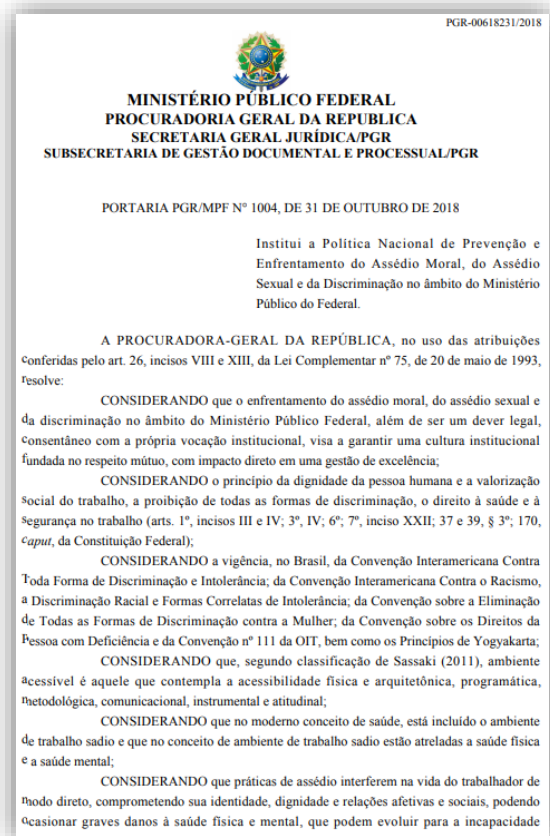
A Ouvidoria recebe representações (denúncias), reclamações, críticas, sugestões e elogios que guardem relação com as atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF. Já a SAC recebe denúncias (representações), notícias de irregularidades, pedidos de informação processual e outros amparados pela Lei de Acesso à Informação ([Lei 12.527/2011](#)).

Vale destacar que a Ouvidoria do MPF não faz gestão dos pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), uma vez que essa responsabilidade é das Salas de Atendimento ao Cidadão. Não obstante, muitas vezes, a Ouvidoria do MPF intervém no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), notadamente quando há conteúdo de reclamação na manifestação feita pelo cidadão, ou seja, quando o cidadão reclama que a informação solicitada foi negada ou não foi devidamente prestada a Ouvidoria age para que sejam esclarecidas e sanadas eventuais irregularidades e para que, quando possível, as informações sejam prestadas, sem prejuízo das instâncias recursais administrativas próprias previstas na referida lei.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

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

Um dos assuntos de maior destaque, dentre os tratados pela Ouvidoria em 2018, foi o enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação. No 1º semestre, o Órgão coordenou os trabalhos da Comissão Multidisciplinar que elaborou a proposta de uma política de enfrentamento dessas questões, adequada à realidade do MPF, e a submeteu a consulta pública, dentro da Instituição. O texto final, acatando algumas sugestões do público interno, foi encaminhado à Procuradora-Geral da República em 5 de junho de 2018, para deliberação.



Durante o 2º semestre de 2018, o Ouvidor-Geral discutiu o tema com outros gestores do MPF, solicitando seu apoio para a implementação da Política. Em 31 de outubro de 2018, foi assinada pela Procuradora-Geral da República e publicada, por meio da [Portaria PGR/MPF nº 1004 de 31 de outubro de 2018](#), a Política Nacional de Prevenção e Enfretamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no âmbito do Ministério Público Federal.

A Política busca organizar e orientar as ações da Instituição para garantir uma cultura organizacional fundada no respeito mútuo, com impacto direto em uma gestão de excelência. A norma também tem o objetivo de fomentar o respeito à dignidade humana e o favorecimento de um ambiente institucional saudável e respeitoso, de não discriminação e de respeito às diferenças.

A partir da publicação, a Ouvidoria passou a monitorar as ações necessárias à efetiva implementação da Política, que inclui a constituição de comissões nacionais e locais nos estados e a regulamentação de alguns pontos do documento, assim como os prazos estipulados na norma. Após a publicação da Portaria, a Ouvidoria recebeu, nos meses de novembro e dezembro de 2018, 3 manifestações que versam sobre o tema, o que reforça a importância da medida.

É possível saber mais detalhes das atividades realizadas em torno dessa temática consultando o Relatório de Gestão da Ouvidoria do MPF 2014 - 2018, disponível em:

<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/relatorios/relatorios-de-gestao/2014-2018>.

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

2.2. Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão, implementado em 2012, é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações, possibilitando sua análise e tomada de providências cabíveis, tratando, no menor tempo possível, as solicitações realizadas pelos cidadãos. Desde a sua primeira versão, foi adotada uma sistemática padronizada em todo o Brasil, possibilitando desburocratizar e agilizar o processo de registro de manifestações. O Sistema Cidadão é, atualmente, a principal e mais utilizada ferramenta para acesso do cidadão ao MPF, em plataforma digital, atendendo a todas as Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs) e à Ouvidoria.

Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, os melhoramentos do *software* são realizados por meio de projetos específicos, com diversas etapas de evolução. Em 2018, houve a continuação da Etapa 5, iniciada em 2017 e prevista para terminar em abril de 2019.

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

Nessa etapa, diversas telas foram reformuladas, aprimorando a interface com o usuário, tanto no módulo interno do sistema, utilizado pelo atendente, como no módulo externo. Com a reformulação, ficou mais claro, para o manifestante que pede sigilo de seus dados, que o pedido será analisado por um membro do MPF, podendo ser aprovado ou não. Fez parte da etapa 5 o desenvolvimento do aplicativo MPF Serviços, disponível para celulares com sistemas *iOS* e *Android*, que inclui os serviços da Ouvidoria. No aplicativo anterior, só era possível fazer manifestações junto à SAC.

A Etapa 5 prevê, ainda, alterações na Pesquisa de Satisfação com o intuito de estimular o manifestante a responder esse importante instrumento de identificação de oportunidades de melhoria para o Órgão. Atualmente, já se encontra em fase de planejamento a etapa 6 de melhoria do sistema. Nela estão contidas demandas relacionadas a criação de funcionalidades que facilitarão o cadastro e o tratamento das manifestações, o que traz benefícios tanto para o cidadão, quanto para os atendentes, além de permitir medir qualitativamente os resultados dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

2.3. Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015

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

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

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

Ressalta-se que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria na busca pela qualidade total vai além dos ditames trazidos pela norma ISO 9001. O Órgão trabalha atualmente com ferramentas que subsidiam seus gestores nas tomadas de decisão, como seu Planejamento Temático, que retrata o desdobramento do Planejamento Estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar táticas gerenciais e controlar sua execução, definindo temas de atuação prioritária, metas e ações, como as iniciativas e os indicadores relacionados à gestão do processo, os quais são cadastrados e gerenciados pela Ouvidoria no Sistema de Governança do MPF – Sigov.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realizou, no segundo semestre de 2018, uma reunião de análise crítica, no dia 06 de novembro de 2018, etapa que é obrigatória na norma ISO e que visa ao monitoramento da qualidade das atividades e do processo. Essas reuniões expõem aos



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

Assim, no segundo semestre de 2018, a Ouvidoria cadastrou um Registro de Não Conformidade e oito oportunidades de melhoria por meio de formulários específicos nos quais são registradas sugestões de aprimoramento no processo ou eventuais inconformidades detectadas. Como exemplo, algumas das oportunidades de melhoria identificadas envolveram a atualização do Planejamento Temático da Ouvidoria e o aprimoramento da Pesquisa de Satisfação. Assim que as ações propostas em reunião são realizadas, os formulários são finalizados e arquivados no repositório do MPF, MPFDrive, para garantir sua rastreabilidade.

Uma vez que o selo ISO tem validade de um ano, a Ouvidoria já está envidando esforços para obter novamente a certificação. Para isso, terá que passar por nova auditoria externa, que deverá ocorrer no 1º semestre de 2019. Nesse contexto, o Órgão conta com o apoio do Escritório de Processos Organizacionais do MPF, que realizou auditoria interna, em 17/12/2018, para verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Ouvidoria aos requisitos da norma ISO 9001:2015 e o alinhamento da equipe aos princípios da qualidade. Nova auditoria interna deverá ser realizada no 1º Semestre de 2019, antes da auditoria externa de recertificação.

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

2.4. Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

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

- Curso de Mediação

Foi designada uma servidora para participar do evento externo “Curso Básico de Formação de Mediadores – Módulo Teórico”, realizado pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, no período de 15 de outubro a 14 de novembro de 2018, em Brasília/DF, com carga horária de 50 horas. O referido curso teve como conteúdo programático o estudo de técnicas de autocomposição de conflitos, estratégia de gestão de conflitos, competências comunicacionais e emocionais, competências negociais e procedimentais, processo de mediação e mediação de conflitos em contextos organizacionais. Desse modo, o escopo do curso foi a formação inicial de mediadores, com o desenvolvimento das competências mencionadas, as quais são de grande relevância para a atuação da Ouvidoria, na medida em que possibilitam a melhor compreensão dos interesses

subjacentes aos conflitos submetidos à nossa atuação, bem como permitem o desenvolvimento de habilidades ligadas à facilitação do diálogo entre as partes, com vistas à autocomposição.

- QlikView

Em agosto de 2018, servidores da Ouvidoria participaram do curso QlikView Desenvolvimento e *Design*. QlikView é uma das ferramentas de *Business Intelligence* utilizadas pelo MPF para consolidação dos dados das manifestações, a qual fornece estatísticas e gráficos para a análise e geração de relatórios. O conteúdo do treinamento aprofundou a visão que os servidores possuem sobre a ferramenta, de forma a aperfeiçoar a capacidade para apresentação de dados.

- Microstrategy

Em novembro de 2018, foi realizado o curso MicroStrategy Web: Dossiers & Desenvolvimento de Relatórios, outra ferramenta de *Business Intelligence*. Servidores da Ouvidoria participaram do curso para aprimorarem o conhecimento sobre as funções e a operação da ferramenta Microstrategy Web, que provê mecanismos para análise de informações. O treinamento foi realizado por uma empresa autorizada pela Microstrategy e contou com alunos de diversos setores do MPF.

Dessa forma, o objetivo foi aprimorar a capacidade de criação de painéis de informações gerenciais e de relatórios, para que a Ouvidoria possa prover de forma mais rápida, precisa e eficiente as informações necessárias a órgãos de controle, a outros setores do MPF e aos cidadãos.

Com o uso do Microstrategy, a Ouvidoria está desenvolvendo uma ferramenta chamada Ouvidômetro, a qual proverá dados consolidados acerca das manifestações recebidas pelo MPF e permitirá realizar comparação quantitativa e qualitativa (*benchmarking*) entre unidades, para que os gestores possam utilizar o conhecimento e as boas práticas difundidas nas diversas unidades da Instituição.

2.5. Pesquisa de Satisfação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

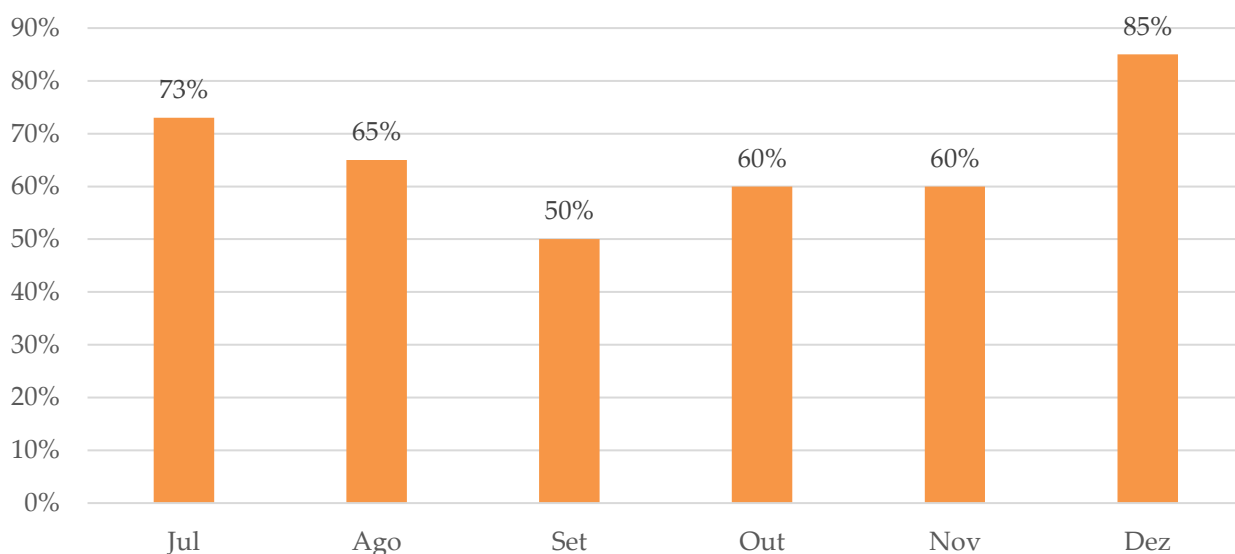


Figura 1: Índice percentual de satisfação (2º Semestre de 2018)

Assim, a Alta Direção decidiu acompanhar a porcentagem de manifestantes com demandas finalizadas que responde à pesquisa de satisfação, criando um novo indicador, denominado “Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas”, e estabelecendo, para ele, a meta mínima de 20%. Adicionalmente, a data de extração dos dados sobre a satisfação do usuário foi alterada, passando a ser feita entre os dias 13 e 15 do mês seguinte ao mês analisado, em vez de no primeiro dia útil, dando ao manifestante mais tempo para responder. Em comparação ao 1º semestre de 2018, o Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas praticamente dobrou, ficando em 20,7% no 2º semestre, dentro da meta fixada para o indicador.

No contexto de aperfeiçoamento desse importante instrumento de gestão da qualidade, estão planejadas outras alterações na Pesquisa de Satisfação, já encaminhadas à equipe de Tecnologia de Informação para implementação até abril de 2019. Essas alterações incluem a redução do número de perguntas de 5 para 2, alteração do texto das perguntas e do texto que o manifestante recebe por e-mail convidando-o a responder à pesquisa, além da redução do prazo para envio do segundo convite, quando o usuário não responde ao primeiro, de 30 para 7 dias. Com essas medidas, espera-se alcançar um aumento no Índice de Pesquisas de Satisfação respondidas, trazendo maior representatividade ao Índice de Satisfação.

Por outro lado, a análise qualitativa das respostas independe do número de questionários respondidos. Todas as respostas são lidas e discutidas em reuniões de equipe, oferecendo informações valiosas. Por meio do retorno dado pelo cidadão sobre o trabalho do Órgão, a Ouvidoria encontra oportunidades de melhoria e compreende mais profundamente os desafios que se colocam em seu caminho, o que contribui significativamente para incremento do Manual de Boas Práticas sobre atendimentos. Do mesmo modo, percebe os resultados dos esforços empreendidos para divulgar o papel da

Ouvidoria, perante os públicos interno e externo, e o impacto positivo da atuação do Órgão na promoção de serviços públicos de qualidade, fortalecendo o exercício da cidadania.

2.6. Adaptação da sala da Ouvidoria

A maior parte dos atendimentos da Ouvidoria do Ministério Público Federal dá-se por meio do formulário eletrônico, em sua plataforma digital, o Sistema Cidadão, bastando que o usuário possua acesso e conhecimento básico de *internet* para registrar sua manifestação. No entanto, sempre foi uma preocupação da equipe prover um local adequado para o atendimento presencial com o objetivo de contemplar o manifestante que tem pouco ou nenhum acesso à rede mundial de computadores ou aquele que, pela delicadeza do assunto a ser tratado, necessita de um acolhimento diferenciado. Era necessário, ainda, um espaço que possibilitasse o exercício de uma importante vocação da Ouvidoria, a mediação de conflitos, princípio presente na Política da Qualidade do Órgão.

Assim, a partir de outubro de 2018, após passar por reforma em suas instalações, a Ouvidoria passou a contar com uma sala de atendimento com isolamento acústico e equipada com computador e acesso à rede, podendo o interessado, após os esclarecimentos da equipe, registrar sua demanda com privacidade. O equipamento de videoconferência possibilita, ainda, o atendimento à distância. O novo espaço está situado perto da porta de entrada, o que evita o constrangimento de ter que atravessar todo o setor, como era anteriormente, quando os atendimentos eram realizados em uma sala de reuniões, na parte mais interna da Ouvidoria. Uma sinalização na porta indicará se a sala está livre ou ocupada, evitando que um atendimento seja inadvertidamente interrompido. Na entrada da nova sala, também foi criado um hall para que os usuários sejam melhor acolhidos, e possam aguardar o atendimento sentados, caso a sala esteja ocupada. Vale destacar que a Ouvidoria disponibilizará a sala para outros setores da PGR, caso esteja ociosa.

Outra preocupação da equipe, a acessibilidade, também foi abordada na reforma. A largura das portas foi ampliada, as molas retiradas e as maçanetas trocadas para facilitar o acesso de pessoas em cadeiras de rodas e com outras deficiências. A disposição do mobiliário também passou por mudança para garantir a circulação de quem tem mobilidade reduzida. A Resolução nº 81/2012 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) regulamenta a aplicação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, firmada pelo Brasil em 2007, e de outros normativos sobre acessibilidade nas unidades do Ministério Público da União (MPU).

2.7. I Mostra de Processos do Ministério Público

A Ouvidoria participou da I Mostra de Processos do Ministério Público, evento de iniciativa do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e realizado na Procuradoria-Geral do Estado de Pernambuco, de 9 a 11 de outubro de 2018, com o objetivo de disseminar o conhecimento e fomentar a cultura de gestão de processos por meio da apresentação de processos das diversas áreas de atuação do Ministério Público.

Dentre os diversos processos de trabalho do MPF inscritos na Mostra, foram

selecionados os processos “Realizar Tramitação de Manifestações”, da Ouvidoria e “Mapeamentos dos Fluxos Finalísticos da 1ª, 2ª e 3ª Instâncias”, da Secretaria de Gestão Estratégica (SGE), para integrar a programação. Ao todo, 18 unidades do Ministério Público brasileiro participaram, sendo analisados cerca de 32 processos de trabalho, nos três dias de duração do evento.

O ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiocchi, e o coordenador de Atendimento e Qualidade, Fábio Montenegro Braga, estiveram presentes no evento. Fábio falou sobre a gestão de processos na Ouvidoria, em que foram utilizadas as ferramentas trazidas pela Norma ISO 9001:2015. Após expor sucintamente o fluxograma de tramitação das manifestações, o servidor, utilizando a metodologia 5W2H, explicou o desenrolar do trabalho que envolveu a implementação da gestão de processos no Órgão, começando pelo convencimento da equipe e quebra de paradigmas, passando pela remodelagem do processo, em parceria com o Escritório de Processos Organizacionais do MPF, e elaboração dos documentos exigidos pela referida Norma, e culminando com a obtenção do certificado ISO 9001:2015.

Para o Dr. Juliano, “uma boa gestão de processos promove a excelência dos serviços prestados e a certificação ISO completa esse cenário, garantindo que os processos de trabalho passem por ciclos de melhoria contínua.”

2.8. Revisão do Planejamento Temático da Ouvidoria

A Ouvidoria atualizou, em agosto de 2018, seu [Planejamento Temático, com vigência para o biênio 2018-2019](#). A revisão do documento anterior deu-se com o intuito de adequá-lo ao mandato do novo ouvidor-geral, iniciado em 30 de junho de 2018.

O documento, construído em parceria com a SGE, define objetivos e estratégias de ação adequadas para alcançá-los, evitando o imprevisto na atuação e priorizando o planejamento como ferramenta de gestão. O alinhamento com o Planejamento Estratégico do MPF retrata a preocupação da Ouvidoria, como órgão da administração superior, em manter-se dentro dos padrões de excelência da Instituição.

Foram definidos 5 objetivos temáticos, a saber:

- capacitar continuamente servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e desenvolver competências comportamentais;
- participar, apoiar e acompanhar projetos estratégicos institucionais;
- fomentar uma atuação transparente, eficiente e célere, com acessibilidade para os públicos de interesse, visando à excelência na prestação dos serviços;
- modernizar a estrutura e os processos do órgão; e
- prover canais de comunicação acessíveis à sociedade.

Esses objetivos deverão ser concretizados por meio da conclusão de 8 iniciativas e do monitoramento de 9 indicadores. Os indicadores são dados que refletem numericamente as

consequências das ações tomadas em determinado período, possibilitando verificar objetivamente se um objetivo foi alcançado. Pode ser citado como exemplo o Índice de Satisfação do Manifestante, explicado em mais detalhes no item 2.5. Já as iniciativas correspondem às ações prioritárias planejadas pela Ouvidoria para o biênio, almejando entregar produtos ou serviços inovadores. Dentre as já concretizadas, destaca-se a criação de sala de atendimento adequada às atividades da Ouvidoria, descrita anteriormente no item 2.6.

2.9. Aplicativo móvel – MPF Serviços

Uma das grandes conquistas do 2º semestre de 2018, foi o lançamento de um novo aplicativo móvel, o “MPF Serviços”, que substitui o anterior, “SAC MPF”. A nova versão deixa de ser um formulário para a apresentação de denúncias ou pedidos de informação, atendidos pelas SACs, para englobar todo o atendimento previsto na Carta de Serviços do MPF, incluindo os serviços oferecidos pela Ouvidoria.

A criação do novo canal de comunicação foi capitaneada pelo Núcleo de Desenvolvimento da Procuradoria da República no Distrito Federal, sendo o produto final fruto da ação coordenada de diversos setores do MPF, como a Ouvidoria, a Central de Atendimento ao Cidadão (CAC-Sejud), a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic) e a Secretaria de Comunicação (Secom). A Ouvidoria fez a gestão da implantação das suas funcionalidades, fazendo uma série de testes antes do lançamento do serviço, levando sugestões à equipe de desenvolvimento e remodelando telas para otimizar o funcionamento do aplicativo, de acordo com as necessidades do Órgão. O *app* MPF SERVIÇOS pode ser baixado gratuitamente na [Google Play](#) e [Apple Store](#), estando disponível para celulares com sistemas *Android* e *iOS*.

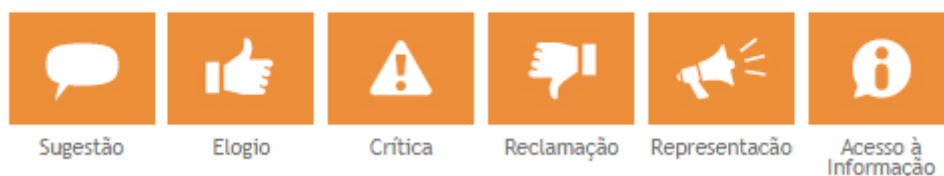
A nova ferramenta põe ao alcance do usuário, à distância de alguns cliques, o formulário eletrônico da Ouvidoria, permitindo o envio de sugestões, críticas, elogios, reclamações e representações sobre a atuação de membros e servidores ou sobre os serviços prestados pela Instituição. Conforme destaca o ouvidor-geral, Juliano Baiocchi, em entrevista ao programa [Interesse Público publicada em 21/12/2018](#), a principal relevância do aplicativo é a permeabilidade, democratizando o acesso do cidadão ao MPF. O subprocurador aponta, ainda, que a iniciativa reduz custos, trazendo o cidadão, por meio da tecnologia, para dentro das unidades do MPF, quando seria inviável levar fisicamente as unidades do MPF para perto de cada cidadão.

2.10. Atualização da Intranet

Com o objetivo de conferir ainda maior transparência à sua atuação, a Ouvidoria procedeu, no 2º semestre de 2018, à atualização da sua página na *intranet*. A iniciativa pretende estimular e facilitar o uso do canal pelas pessoas que melhor conhecem o cotidiano da Instituição. Membros, servidores, terceirizados e estagiários encontram-se em posição privilegiada para identificar gargalos nos processos de trabalho e sugerir melhorias.

Assim, o acesso ao formulário para registro das manifestações ficou mais fácil e claro, com botões específicos para cada tipo de manifestação, incluindo, ainda, um botão para as solicitações com base na Lei de Acesso à Informação, que direciona o manifestante para o setor responsável por analisar pedidos desse tipo: a SAC. Dessa forma, evita-se que o manifestante faça o pedido junto à Ouvidoria, que terá que encaminhá-lo, após análise, à SAC, causando atraso desnecessário no atendimento do pedido.

Qual tipo de manifestação você quer fazer?



Outras novidades são a seção “Perguntas Frequentes”, em que as principais dúvidas sobre a atuação da Ouvidoria são esclarecidas, e a lista de “Links Úteis”, com atalhos para as ouvidorias dos outros ramos do Ministério Público da União, dentre outros.

Na aba “Relatórios”, o público interno encontrará os relatórios analíticos, estatísticos e de gestão do Órgão, contendo dados importantes sobre a atuação da Ouvidoria desde sua criação. Já na aba “Publicações”, o usuário poderá ter acesso a informações selecionadas pelo setor para divulgação, como a “Carta de Serviços ao Cidadão”, do MPF, e a Cartilha “Assédio Moral, Sexual e Discriminação”.

Outra seção que merece destaque é a de Legislação, que contém as principais normas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria, além da Portaria PGR/MPF N° 1004, de outubro de 2018, que institui a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no âmbito do MPF. A elaboração da referida Política foi coordenada pela Ouvidoria, com o envolvimento de diversos setores, por ser considerado tema de extrema importância no contexto da atuação do Órgão.

A nova página trouxe, ainda, seção específica sobre o Sistema de Gestão da Qualidade do setor, que recebeu a certificação ISO 9001:2015 em 2016 e 2018. Agora é possível entender como funciona o sistema, incluindo os documentos que foram produzidos pela Ouvidoria, por exigência da norma ISO, e que, hoje, desempenham papel crucial na gestão de processos do Órgão.

Permeando toda a interface da página, está a nova identidade visual da Ouvidoria, formulada pela Secom. A definição de cores e padrões é seguida em todas as publicações do Órgão, incluindo seus relatórios, comunicações eletrônicas e documentos físicos.

2.11. Participação em Comitês

De acordo com os assuntos de interesse do Órgão e com a capacidade operacional da equipe, a Ouvidoria tem assento em determinados comitês e comissões, atualmente em funcionamento no MPF, a saber:

- Comissão Permanente de Ética

Instituída pela [Portaria PGR/MPF nº 729, de 14/08/2018](#), a Comissão Permanente de Ética do MPF (CPE), composta por 6 servidores efetivos e estáveis, tem o objetivo de implementar e gerir o Código de Ética e de Conduta. Dentre as competências da CPE, destacam-se: a orientação dos servidores e colaboradores do MPF acerca das normas do referido Código, aplicável aos servidores, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público; a atuação como instância consultiva em matéria de ética pública, no âmbito do MPF; fomentar o desenvolvimento de ações objetivando a disseminação e o treinamento sobre as normas éticas, além de propor, ao Ministério Público da União, a elaboração de normas complementares ou a adequação de normativos internos.

A 1ª Reunião das Comissões Permanentes de Ética do MPU e da Escola Superior do MPU (ESMPU) ocorreu em 06 de novembro de 2018, na sede da PGR, em Brasília, com a participação da Ouvidoria. A convocação teve como principais objetivos o alinhamento dos trabalhos entre os ramos e a Escola, a elaboração de regras de funcionamento para as Comissões e a proposição de capacitação para conscientizar os integrantes das instituições participantes acerca das normas éticas. Foram debatidos também, entre os presentes, determinados pontos de controle relacionados às Comissões de ética e aos Códigos de Ética, apontados pelo Tribunal de Contas da União, no questionário *Perfil de Governança de Pessoas 2018*.

- Comitê Gestor de Gênero e Raça

A Ouvidoria do MPF, como uma das integrantes do Comitê Gestor de Gênero Raça do MPF (CGGR), participou da roda de conversa sobre racismo institucional, promovida em alusão ao Dia da Consciência Negra, comemorado em 20 de novembro. O objetivo da referida roda, realizada em 19/11/2018, na sede da PGR, em Brasília, foi de sensibilizar as pessoas sobre a existência de racismo institucional e debater mecanismos eficientes para a redução da desigualdade racial, com ênfase nos benefícios gerados para a sociedade a partir da conquista da igualdade.

A Ouvidoria também participou da III Oficina de Capacitação das/os Integrantes do CGGR, que versou sobre Políticas Públicas, Interseccionalidade de gênero e raça e as violações aos direitos humanos, e abordou temas como: hierarquias de gênero e de raça e os movimentos sociais; desigualdades de gênero e de raça no mercado de trabalho brasileiro; e ações afirmativas no Brasil e os avanços sociais. O evento foi realizado na Escola Superior do MPU, em 28/11/2018, e contou com a instrutoria de duas acadêmicas da Universidade de Brasília - UNB. Durante as reuniões tratou-se sobre os desdobramentos da 1ª Conferência Nacional das Procuradoras da Repúblicas, as sugestões da ESMPU para o Plano de Atividades de 2019 do

CGGR, o Plano de Ação para os anos 2019 e 2020, dentre outros temas recorrentes nas reuniões periódicas.

2.12. Semana do Servidor

A Ouvidoria participou das comemorações da Semana do Servidor, promovida pela Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP, no mês de outubro de 2018, com o intuito de fomentar o uso do canal para a apresentação de sugestões, críticas ou elogios, que contribuam para melhorar o ambiente de trabalho e os serviços na instituição. Os servidores do setor ficaram disponíveis, na entrada do Auditório JK, atendendo aos interessados e explicando ao público sobre as formas de atendimento disponíveis. Também foram distribuídas cerca de 200 cartilhas informativas sobre a atuação da Ouvidoria.

Na ocasião, vários servidores esclareceram dúvidas a respeito dos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, das diferenças entre sua atuação e a atuação da Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC e, principalmente, sobre como fazer manifestações. Após a ação, a quantidade de atendimentos presenciais a servidores, realizados pela Ouvidoria, teve um acréscimo visível, de maneira que a ação alcançou o resultado esperado.

O ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiocchi, também participou da programação, fazendo um pronunciamento aos servidores no qual falou da importância da Ouvidoria como agente de mudança institucional. “As manifestações à Ouvidoria contribuem para o aprimoramento da instituição. Por meio dessas ocorrências a Ouvidoria pode recomendar aos gestores do órgão as suas melhorias, bem como identificar as boas práticas que podem ser replicadas em outras unidades. A contribuição de cada cidadão, servidor e membro tem valor inestimável”, declarou.

2.13. Aptus Ouvidoria

Em novembro de 2018, iniciou-se a implementação do Aptus Ouvidoria. O Aptus é uma plataforma que permite efetuar pesquisas textuais, de forma centralizada, nas bases de dados da Instituição, incluindo as íntegras de documentos. Especificamente na Ouvidoria, por meio dessa ferramenta, será possível realizar pesquisas sobre as manifestações registradas na base de dados do Sistema Cidadão.

Portanto, por se tratarem de dados sensíveis, somente os ouvidores e os servidores da Ouvidoria do MPF terão acesso ao Aptus Ouvidoria. A expectativa é de que, a partir de janeiro de 2019, essa ferramenta possa otimizar a integração com as buscas em outros sistemas da Instituição, para que seja entregue ao usuário uma resposta homogênea e célere, de maneira a evitar indesejável divergência ou desarmonia nas decisões. Evitará o retrabalho no tratamento de casos recorrentes, pois a consulta pela ferramenta apresentará resultados mais precisos e de forma mais rápida que a atual. Garante, ainda, a distribuição e a associação de manifestações a servidores da área que já tenham atuado em casos correlatos ou conexos (assuntos ou partes semelhantes).

O Aptus é uma solução patrocinada pelo Gabinete da Procuradora-Geral da

República, com gestão superior da Secretaria Geral, gestão temática da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic) e desenvolvido pelo Centro de Excelência em Desenvolvimento da Stic localizado na Procuradoria da República em Pernambuco, sob a coordenação do procurador regional da República Marcos Antônio da Silva Costa.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

3.1. Novo Ouvidor-Geral do MPF

Com o fim do mandato da Dra. Julieta Elizabeth F. C. de Albuquerque, após 4 anos à frente do Órgão, foi publicada a [Portaria PGR/MPF N° 607, de 29/06/2018](#), em que a Procuradora-Geral da República designa o subprocurador-geral da República Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho para exercer a função de ouvidor-geral do MPF. O subprocurador exercerá a função até 30 de junho de 2020, podendo ser reconduzido por mais dois anos. Foi escolhido como ouvidor-geral substituto o subprocurador-geral da República, Dr Antônio Carlos Alpino Bigonha, nome sugerido pelo ouvidor-geral e acolhido pela Procuradora-Geral da República.

Dr. Juliano Baiocchi começou a carreira no Ministério Público Federal em 1989, lotado na Procuradoria da República no Distrito Federal. No início da década de 1990, foi o primeiro coordenador do Núcleo Criminal da unidade, iniciando sua especialização na matéria. Após ser promovido a Procurador Regional, foi coordenador do Núcleo Criminal, Procurador Regional Eleitoral substituto e Procurador-Chefe da Procuradoria Regional da 1ª Região. Promovido a Subprocurador da República em 2014, vem desde então atuando como membro da 2ª Câmara de Coordenação e Revisão, que trata de matéria criminal. É também nesse período que se inicia seu vínculo com a Ouvidoria, já que passa a ocupar o cargo de ouvidor-geral substituto, permanecendo no cargo durante todo o mandato da ouvidora anterior. Em 2018, assumiu ainda a delegação da função criminal perante as Turmas do Supremo Tribunal Federal.

Já com uma experiência de 4 anos nos temas relacionados à Ouvidoria, o novo ouvidor-geral do MPF chega ao cargo preparado para dar continuidade ao trabalho desenvolvido nos últimos anos, em que o Órgão aperfeiçoou a sua gestão de processos e obteve avanços importantes na qualidade dos serviços prestados ao usuário, assim como para identificar onde há espaço para inovação e mudança.

Desse modo, a nova gestão busca aliar o aperfeiçoamento contínuo do principal processo de trabalho da Ouvidoria, a tramitação das manifestações, ao uso da tecnologia da informação para produzir dados sobre as demandas dos usuários, de maneira rápida e confiável. Como exemplo desta última, pode-se citar a criação do Ouvidômetro, ferramenta digital que fornecerá aos gestores das diversas unidades do MPF acesso ao conhecimento reunido pelo Órgão desde sua criação, de forma que esse conhecimento possa ser usado para aprimorar a Instituição.

3.2. Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp)

No segundo semestre de 2018, o Ouvidor-Geral participou das seguintes reuniões do Cnomp:

- Reunião Extraordinária

Na ocasião, que ocorreu em Brasília, nos dias 16 e 17 de agosto de 2018, foi ministrada a palestra Por uma rede de integridade para enfrentar a raiz da corrupção. Discutiu-se, também, o planejamento estratégico do Cnomp, a confecção de um manual de boas práticas e o relatório da Comissão de Autocomposição, apresentado no evento. Abordou-se, ainda, a Carta Ouvidoria Sustentável e a participação das ouvidorias no processo eleitoral por meio do aplicativo móvel Cnomp.

- XXXVIII Reunião Ordinária

No início do evento, realizado nos dias 27 e 28 de setembro de 2018, em Belém, foi ministrada a palestra “Técnicas de Negociação, Mediação e Conciliação para as Ouvidorias”. Foi, também, apresentado o relatório conclusivo da Comissão Comenda Ordem ao Mérito do Cnomp, além do Diagnóstico das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União, colhido por meio do Questionário Ouvidoria Sustentável do Conselho.

Na ocasião, o Procurador-Geral de Justiça do Estado do Pará, Dr. Gilberto Martins, compartilhou sua experiência como Ouvidor-Geral do Conselho Nacional de Justiça. O evento contou, ainda, com debate sobre o tema “Ouvidoria x Integralidade” e foi fechado com homenagens a ex-ouvidores, reconhecendo suas atuações pautadas pela seriedade e dedicação. A homenagem incluiu a ex-ouvidora do MPF, Dra. Julieta Fajardo de Albuquerque.

- XXXIX Reunião Ordinária

A última reunião ordinária do Conselho no ano de 2018 foi realizada nos dias 22 e 23 de novembro, em Goiânia. A solenidade de abertura do evento, na manhã do dia 22, foi finalizada com a palestra magna do Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dr. Cassius Guimarães Chai, intitulada “Ouvidoria: cultura de paz e integridade.” A pauta do dia incluiu, ainda, a discussão e aprovação da ata da reunião anterior e apresentação sobre o tema “Processo: tramitação de manifestações no âmbito da Ouvidoria do MPF”, realizada pela subprocuradora-geral da República e ex-ouvidora-geral, Dra. Julieta de Albuquerque.

O segundo dia do evento foi marcado por discussões sobre o Comitê dos Programas de Integridade, a atuação das ouvidorias na escuta de vítimas de organizações criminosas, a Lei de Acesso à Informação e os Portais da Transparência. Os Conselheiros deliberaram, ainda acerca de alterações regimentais e estatutárias do Colegiado.

3.3. Relação com Outros Setores do MPF

No 2º semestre de 2018, o ouvidor-geral reuniu-se com o Corregedor-Geral do MPF, Dr. Oswaldo José Barbosa Silva, para definir mecanismos de intercâmbio de informações entre os dois setores, conferindo maior agilidade ao atendimento das demandas do cidadão. Também foi solicitado o apoio do Corregedor e do Secretário-Geral do MPU, Dr. Alexandre Camanho, também presente, à implantação da Política Nacional de Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, iniciativa que tem o objetivo de prevenir e

combater casos desse tipo e que não gera impactos financeiros para a Instituição.

Discutiu-se, ainda, a necessidade de assegurar que os dados dos manifestantes que solicitam sigilo à Ouvidoria sejam tratados no Sistema Único de forma que fiquem protegidos. Na ocasião, o Ouvidor apresentou o Projeto Ouvidômetro ao Corregedor e ao Secretário-Geral. Foi aceita a sugestão pelo Secretário-Geral de alinhar a ferramenta aos Objetivos de desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas. Dentre os objetivos, encontram-se proporcionar o acesso à justiça para todos, construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis e o empoderamento feminino.

4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

4.1. Classes e status das manifestações

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no segundo semestre de 2018, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou **3.390** manifestações. Desse total, **2.857**, após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição. A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, no total de **524**, com suas devidas classes e *status*.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	1.152	4	8	118	57
Reclamação	1.737	16	0	5	198
Crítica	150	0	0	0	39
Sugestão	288	2	0	6	44
Elogio	63	0	0	0	27

A classificação utilizada na tabela acima obedece às diretrizes trazidas pelas Resoluções CNMP nº 153 e nº 180, que divide as manifestações, de acordo com o status, em:

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

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

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

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

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

Cumprе esclarecer que as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF e a Ouvidoria do MPF têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do Ministério

Público Federal. As SACs são regulamentadas pela [Portaria PGR/MPF nº 412/2013](#), sendo responsáveis 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, dispõe:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

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

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

4.2. Assuntos CNMP mais demandados no primeiro semestre de 2018

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF (524), os cinco assuntos mais demandados foram “Atuação de Membros ou Servidores”, com **190** (cento e noventa) manifestações; “Outros”, com **149** (cento e quarenta e nove) manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com **133** (cento e trinta e três) manifestações; “Concurso Público”, com **39** (trinta e nove) manifestações e “Lei de Acesso à Informação”, com **6** (seis) manifestações. Foram seguidos por “Demandas alheias à Competência do Ministério Público” e “Acessibilidade”, que somam 7 (sete) manifestações.

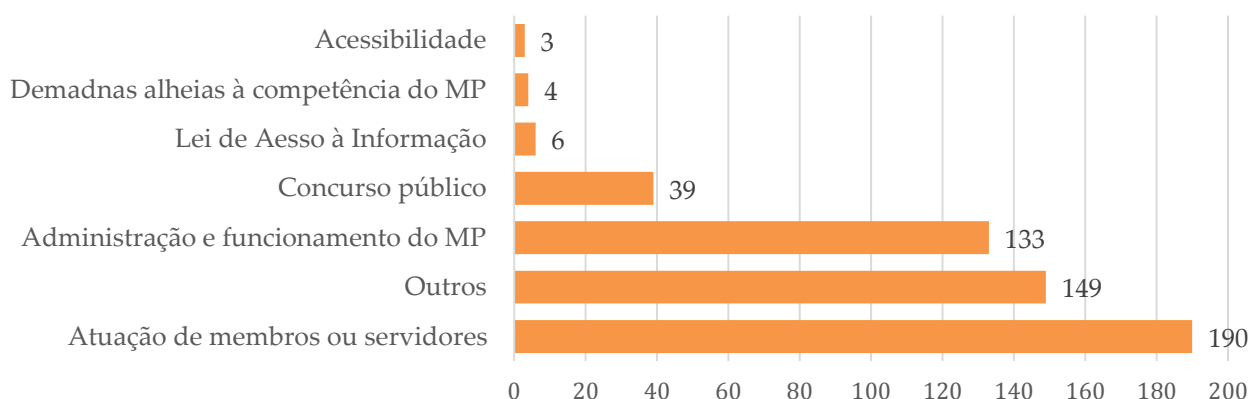


Figura 2: Assuntos CNMP

4.3. Assuntos internos da Ouvidoria (O) no segundo semestre de 2018

Para melhor adequação e rastreabilidade dos dados estatísticos, a Ouvidoria também classifica suas manifestações com assuntos internos, que se ramificam a partir dos assuntos preestabelecidos pelo CNMP. No gráfico a seguir, verifica-se quais tópicos, dentro do assunto CNMP “Atuação de Membros e/ou Servidores”, estiveram presentes nas manifestações do período.

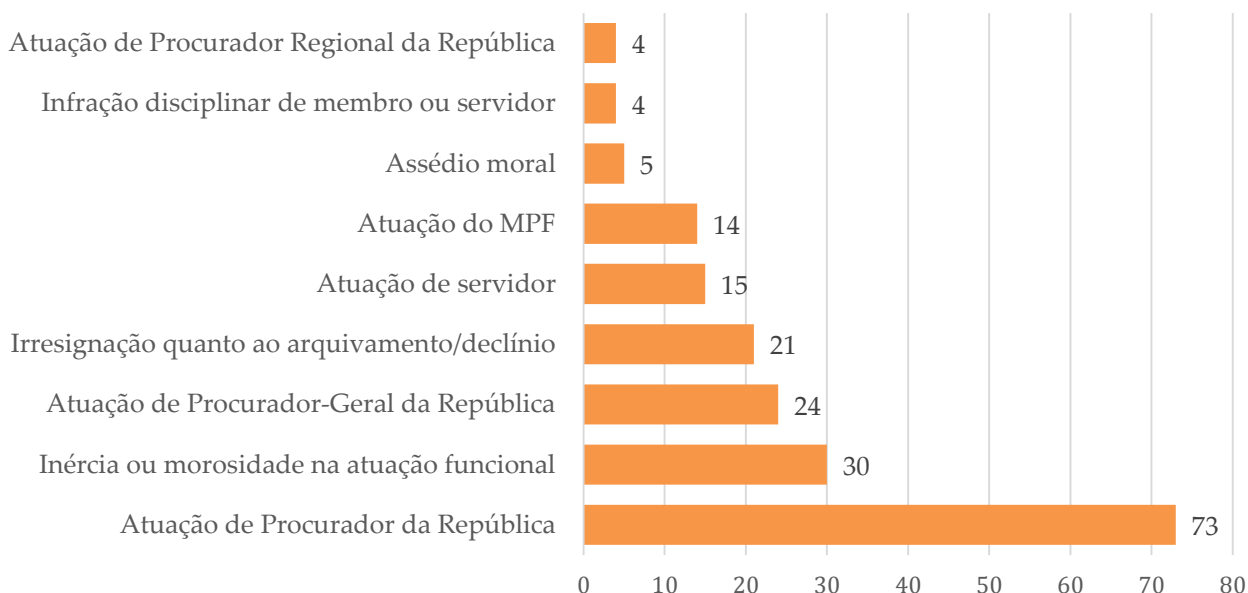


Figura 3: CNMP - Atuação de Membros e ou Servidores

No próximo gráfico, percebe-se que, sob o assunto CNMP “Outros”, concentram-se demandas que, por serem incompreensíveis ou de conteúdo genérico, não ensejam a atuação da Ouvidoria. As manifestações que são duplicatas de outras ou os pedidos de desconsideração de demandas feitas anteriormente também se classificam nessa categoria. A única manifestação rotulada como “Outros”, mesmo no subassunto, é uma manifestação feita pela equipe de desenvolvimento do Sistema Cidadão, para fins de teste, e será apagada em momento oportuno.

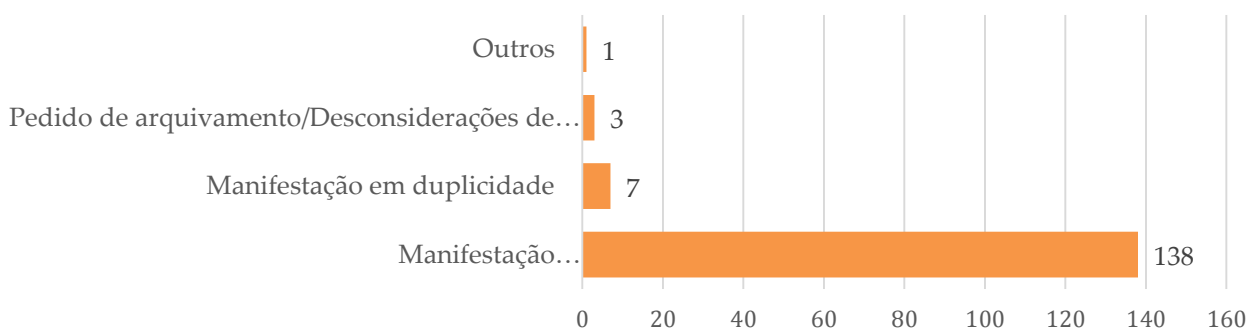


Figura 4: CNMP Outros

Figura 5, tem-se a especificação do que foi demandado pelos manifestantes sob o assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”.

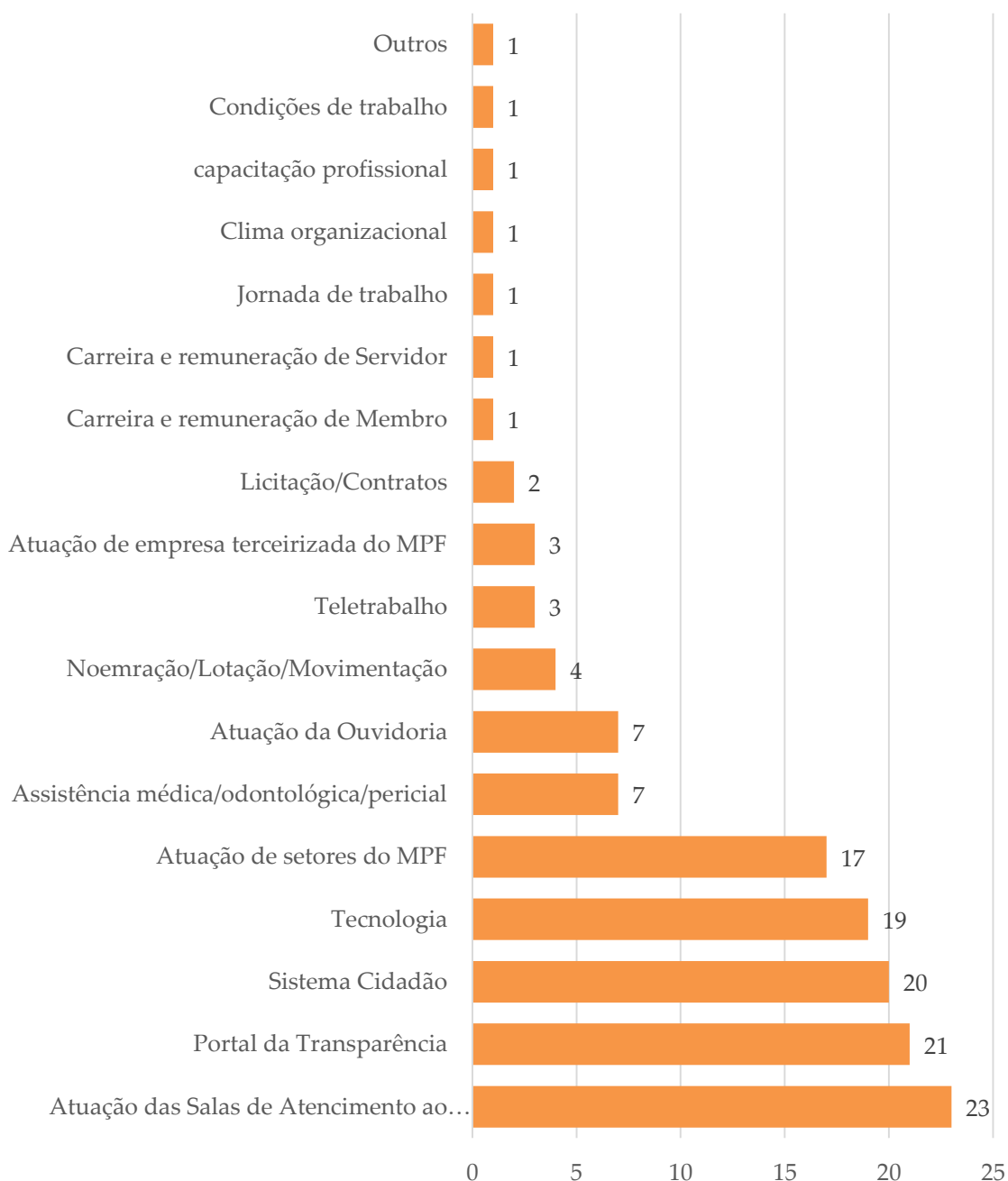


Figura 5: CNMP Administração e Funcionamento do MP

No próximo gráfico, verifica-se que todas as manifestações categorizadas como CNMP “Concurso Público”, versaram sobre certames do MPF, o que inclui concursos para membros, servidores e seleções para estagiários.

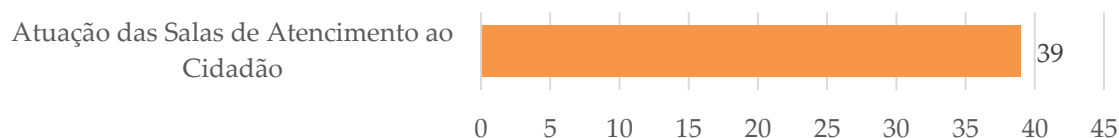


Figura 6: CNMP Concurso Público

No gráfico abaixo, são apresentadas as subcategorias do assunto CNMP “Lei de Acesso à Informação”. Vale ressaltar que são colocadas nessa categoria manifestações que

versam sobre o atendimento dos pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação junto a outros setores, uma vez que a Ouvidoria não está incumbida desse tipo de demanda. Os pedidos de informação podem ser feitos junto às Salas de Atendimento ao Cidadão ou diretamente ao setor que detém a informação a ser prestada.

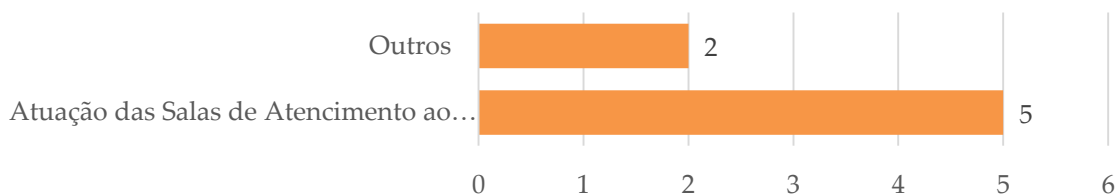


Figura 7: CNMP Lei de Acesso à Informação

No gráfico a seguir, estão listados os assuntos especificadores do assunto CNMP “Demandas Alheias à Competência do Ministério Público”. Na categoria “Atos da Vida Privada”, são classificadas as manifestações que dizem respeito a atos praticados por particulares ou atos de servidores públicos no âmbito privado e que não se relacionam às funções institucionais do Ministério Público.

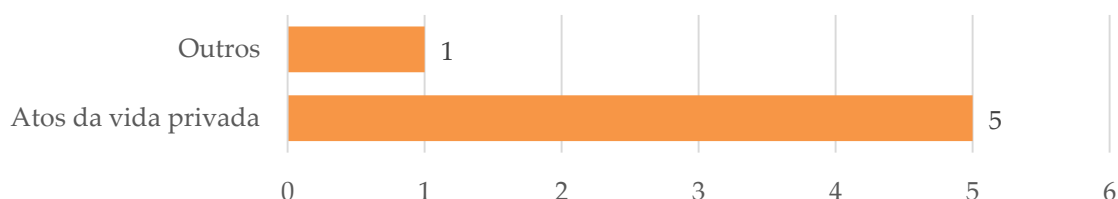


Figura 8: CNMP Demandas Alheias à Competência do MP

O último gráfico demonstra os assuntos especificadores da categoria CNMP “Acessibilidade”, incluindo as condições de trabalho da pessoa com deficiência e manifestações apontando a necessidade de obras de acessibilidade.

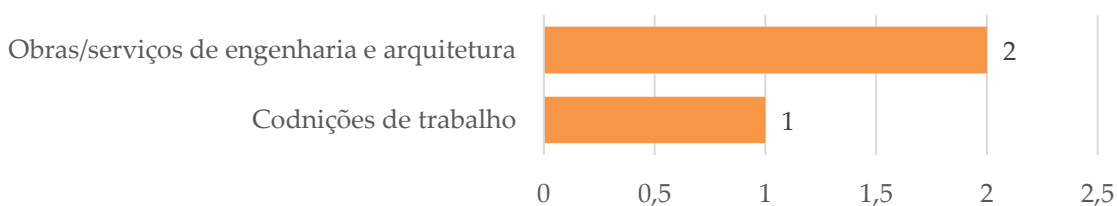


Figura 9: CNMP Acessibilidade

MPF

Ministério Público Federal