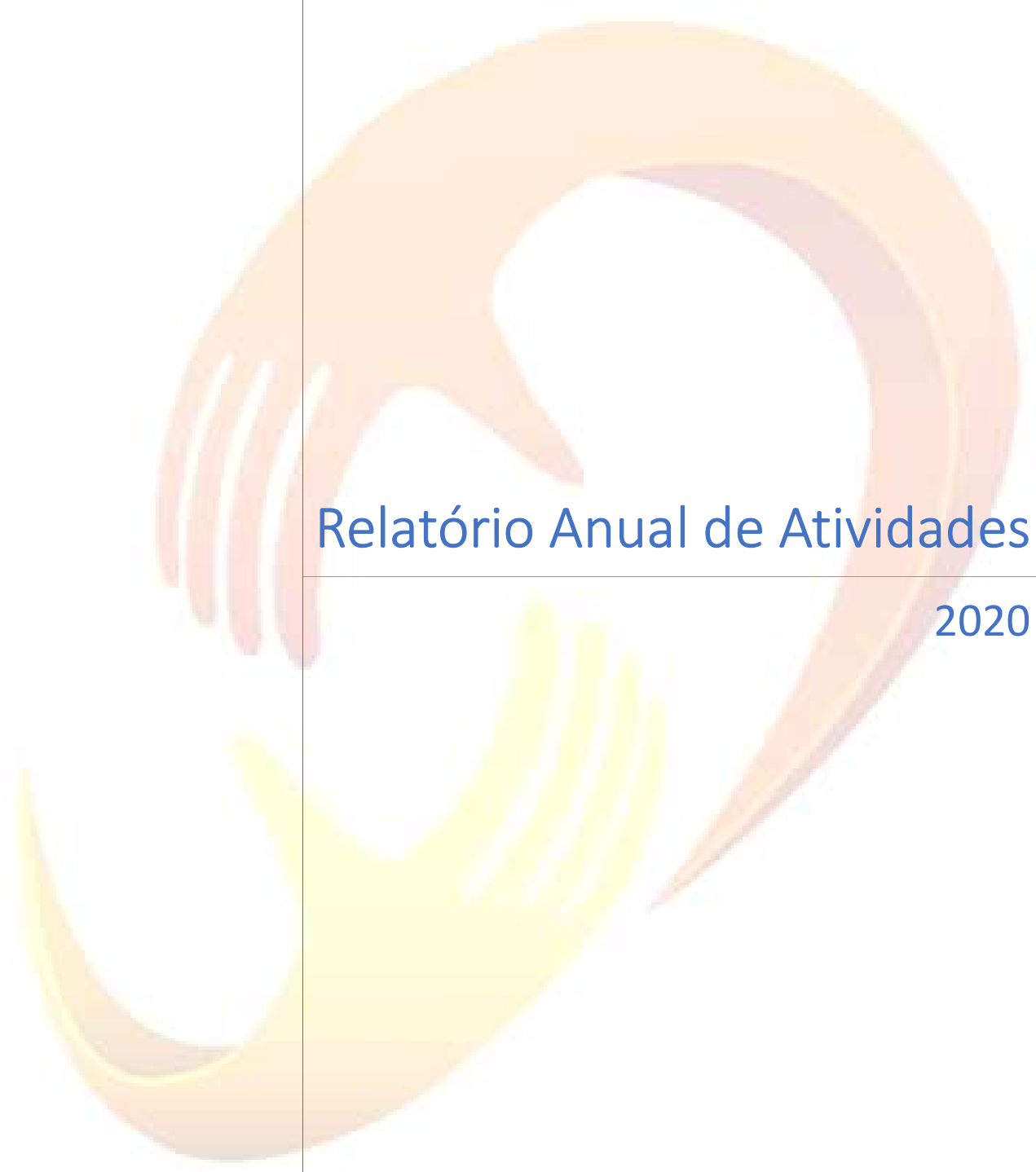




Relatório Anual de Atividades

2020

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Antônio Augusto Brandão Aras

Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros

Vice-Procurador-Geral da República

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

Odim Brandão Ferreira

Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Elizeta Maria de Paiva Ramos

Corregedora-Geral do MPF

Eliana Péres Torelly de Carvalho

Secretária-Geral do MPF

Paulo Roberto Sampaio Anchieta Santiago

Secretário-Geral Adjunto

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal

Odim Brandão Ferreira

Secretária Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe

Ana Luíza Alencar Campolina

Bruno Takatsu Andrade

Clíssia Teixeira Cateringer Arce

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Miriã Fernandes Moraes

Renata Noronha Loureiro

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Coordenação e Organização

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Fábio Montenegro Braga

Bruno Takatsu Andrade

Milena Melo Soares

Procuradoria-Geral da República

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

Fone (61) 3105-5100

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, durante o ano de 2020, bem como dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período. O ano de 2020 foi marcado pela mudança de gestão do Órgão, com o fim do mandato do Subprocurador-Geral da República Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho, que permaneceu 2 anos e 1 mês à frente da Ouvidoria, e o início do mandato do novo Ouvidor-Geral, o Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos, em 18/11/2020. Outro marco do período foi o início da pandemia do Coronavírus, ainda no primeiro trimestre do ano, trazendo a necessidade de adaptação das atividades e a estruturação de novas formas de comunicação com a universalização do trabalho não presencial. Exigiu-se um esforço conjunto da equipe para manter a excelência nos serviços prestados ao cidadão. Foi um ano de novos desafios e muito aprendizado e que culminou com o recebimento, pela terceira vez, do selo de qualidade ISO 9001:2015, que atesta a eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria. Esses eventos e os destaques do trabalho da Ouvidoria no ano de 2020 encontram-se descritos com mais detalhes neste relatório.

Assim, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, atendendo 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, constitui-se também em mais uma via de informação, para os públicos interno e externo, contribuindo para a participação social e para resguardar a memória da Ouvidoria do Ministério Público Federal.

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	9
Sistema Cidadão.....	9
Carta de Serviços	10
Gestão da Qualidade	11
Pesquisa de Satisfação	13
Informe da Ouvidoria.....	16
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	17
Participação em Comitês.....	19
Participação no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV)	21
Ações em Datas Especiais.....	21
Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação	22
Inovações Tecnológicas	23
Reclame Aqui.....	26
Pandemia do Coronavírus	26
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	27
Novo Ouvidor-Geral do MPF	27
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	28
Primeiro Encontro Regional: Centro-Oeste	30
III Encontro de Ouvidores do Ministério Público.....	31
IV Encontro de Ouvidores do Ministério Público.....	31
Adesão à Rede de Ouvidorias do MP Brasileiro.....	32
Webinário “A Importância das Ouvidorias em Tempos de Transformação”	32
1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário	33
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	34
Manifestações Recebidas, Encerradas e Encaminhadas	34
Meios de Recebimento.....	35
Tipos de Manifestação	37
Tipos de Encerramento	37
Assuntos Mais Frequentes	38
Encaminhamento às Unidades do MPF	39
Perfil do Manifestante.....	40
MELHORIAS GERENCIAIS.....	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43

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. A grande maioria dos manifestantes utilizam o formulário eletrônico, acessível à pessoa com deficiência visual e disponível de forma bastante intuitiva na página inicial do sítio eletrônico “MPF SERVIÇOS”, por meio do link: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>, bem como no aplicativo móvel **MPF Serviços**, que pode ser obtido gratuitamente nas lojas virtuais Google Play e Apple Store. Embora o site “Reclame Aqui” não seja o canal correto para entrar em contato com o Ministério Público Federal, a Ouvidoria acompanha as reclamações feitas no referido sítio, fornecendo ao cidadão informações precisas sobre os canais adequados e reiterando a importância, para a Instituição, de ouvir as demandas da sociedade. 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. Após ser objeto de auditoria externa, esse processo de trabalho obteve a Certificação ISO 9001:2015, por três vezes: em dezembro de 2016, em março de 2018, e, mais recentemente, em novembro de 2020. 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 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 úteis, 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 uma Secretária Executiva e 13 (treze) servidores, distribuídos nas áreas Administrativa; Jurídica; de Atendimento e Qualidade; de Análise e Processamento; e de Pesquisas e Projetos. Desse modo, a atividade-fim do Órgão (receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos cidadãos) é realizada diretamente por quase todos esses setores, sendo que as Coordenadorias Jurídica e de Pesquisas e Projetos atuam nas atividades de suporte ou consultoria técnica. Assim, além de cumprir as exigências das normas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria, tem-se a formação de uma equipe capaz

de proporcionar uma gestão de qualidade na Ouvidoria, em permanente interlocução com o público interno e externo.

No âmbito da Ouvidoria do MPF, as manifestações dividem-se em 5 classes: elogio, crítica, sugestão, reclamação e representação (denúncia). O processo de tramitação é o mesmo para todos os tipos. Uma vez recebidas, todas as manifestações são analisadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, para verificar se a demanda está dentro das atribuições do Órgão. Quando se verifica que a manifestação se enquadra como atribuição da Ouvidoria, o caso é designado para um dos atendentes, e, posteriormente, analisado pelo servidor responsável e o Coordenador de Análise e Processamento, a Secretária Executiva e o Ouvidor, a depender da necessidade. Após cuidadosa avaliação, são decididas que diligências serão realizadas e que órgãos serão demandados. As respostas dos órgãos demandados são analisadas e uma resposta é elaborada e encaminhada ao manifestante. Quando as informações prestadas são insuficientes, o Órgão demanda novamente o mesmo setor ou, a depender do caso, um setor diferente para complementação.

É importante destacar a distinção entre as atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) no âmbito da estrutura interna do MPF. Ao passo que as Salas de Atendimento ao Cidadão foram instituídas pela [Portaria PGR/MPF nº 412/2013](#), a Ouvidoria do MPF foi criada e implantada pela [Portaria PGR/MPF nº 519/2012](#). Segundo os referidos instrumentos normativos, à Ouvidoria cabe receber representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios que guardem relação com as atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF. Já a SAC responsabiliza-se por analisar denúncias (representações), notícias de irregularidades, pedidos de informação processual e outros amparados pela Lei de Acesso à Informação.

Ressalta-se 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. Caso o manifestante, após realizar um pedido de informação junto à SAC, queira fazer uma manifestação sobre a forma como foi atendido, aí sim, sua demanda pode ser direcionada à Ouvidoria, sem prejuízo das instâncias recursais previstas na própria Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações, em funcionamento desde 2012, que permite ao usuário dos serviços da Ouvidoria cadastrar sua solicitação e receber comunicações sobre o seu andamento, bem como permite ao servidor que atende à manifestação analisá-la e registrar as providências tomadas, culminando com a resposta ao manifestante. Dessa forma, cria-se um conjunto de dados relevantes que permite um exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes e do trabalho realizado pelo Órgão.

Em julho de 2013, com a regulamentação e a implementação das Salas de Atendimento ao Cidadão nas diversas unidades do MPF, o Sistema Cidadão passou a ser utilizado também por estes setores, configurando-se como a principal e mais utilizada via de interlocução do MPF com os cidadãos, possibilitando simplificação, desburocratização e celeridade no processo de registro de manifestações. Em junho de 2020, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) assinou acordo de cooperação técnica para a utilização do sistema. O acordo permite que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, órgão do CNMP, utilize a ferramenta para o atendimento aos cidadãos que registram manifestações por meio eletrônico. Adicionalmente, consta do documento assinado um Termo de Adesão que possibilita que os Ministérios Públicos Estaduais e os outros ramos do Ministério Público da União sejam incluídos no acordo, se assim o desejarem. O acordo tem vigência de 60 meses e não implica em compromissos financeiros ou transferências de recursos entre os participantes.

Em virtude da utilização do software por outros órgãos, a Ouvidoria procedeu à revisão e atualização do manual de utilização do sistema. Atualmente, o Manual do Sistema Cidadão está disponível no módulo interno (módulo do atendente), na aba “Ajuda”, que é visualizada tela inicial, após o login do usuário. Apesar do uso comum do Sistema Cidadão entre diversos órgãos, o fato de possuírem atribuições diferentes reflete-se no modo de usar o sistema e também nos procedimentos adotados diante das manifestações, diferenciando os processos de trabalho de cada unidade. Isso significa que algumas funcionalidades do sistema poderão ser utilizadas somente pelas SACs, ou apenas pela Ouvidoria, ou ainda, somente pelas outras unidades que usam o Sistema Cidadão (Ouvidoria do CNMP e Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação). O Manual traz essas distinções, com foco no aspecto prático da atividade diária do atendente da Ouvidoria. Foi elaborado didaticamente, conforme apresentação dos menus do módulo operacional do Sistema Cidadão, com o objetivo de familiarizar o usuário com o sistema. Adicionalmente, no 1º trimestre de 2021, foi realizado um treinamento para apresentar aos servidores do CNMP os princípios básicos de utilização do *software*. O Manual do Sistema Cidadão foi utilizado como base para o treinamento.

Vale destacar que o sistema foi desenvolvido pelo próprio MPF, tendo como responsável técnico o Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções nº 12, da Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, o que confere maleabilidade à ferramenta, permitindo que ela se adapte a novas necessidades que surgem ao longo

do tempo, assim como às sugestões dos cidadãos. Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, os melhoramentos do *software* foram, até fevereiro de 2020, realizados por meio de projetos específicos, com diversas etapas de evolução. Em 2019, houve a continuação da Etapa 5, iniciada em 2017 e que acabou em fevereiro de 2020.

A partir do fim da Etapa 5, não foram mais aprovados projetos específicos para a melhoria do Sistema Cidadão. Em virtude da crise sanitária causada pela pandemia do Coronavírus, que deixou grande parte dos servidores do MPF em regime de *home office*, tornou-se prioridade possibilitar o trabalho remoto em larga escala, garantindo sua segurança e eficácia. No entanto, ajustes nas funcionalidades existentes no Sistema Cidadão, assim como a criação de novas funcionalidades, continuaram sendo realizados pelo setor responsável.

A partir do 1º semestre de 2020, tornou-se possível para o atendente responder ao manifestante que fez uma observação na pesquisa de satisfação expressando insatisfação. Outra novidade do Sistema relacionada à pesquisa de satisfação é o selo “Atitude de Valor”, certificado digital enviado ao manifestante que responde 3 vezes à pesquisa de satisfação. O certificado é uma forma de reconhecer a contribuição do usuário à melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Adicionalmente, as comunicações eletrônicas enviadas ao manifestante foram modificadas, com redução na quantidade de e-mails enviados e simplificação dos textos, melhorando a interação com o cidadão. Outra nova funcionalidade que merece destaque diz respeito à automatização dos relatórios produzidos pelo Órgão. Estão disponíveis no módulo interno do Sistema (Módulo do Atendente) planilhas com os dados utilizados em relatórios mensais e trimestrais, gerando economia de tempo e reduzindo a possibilidade de erro humano na confecção do relatório.

As melhorias realizadas em 2020 incluem, ainda, o envio do nome social, quando houver, ao Sistema Único, sistema de tramitação eletrônica de documentos do MPF. Dessa forma, utiliza-se o nome pelo qual o cidadão ou cidadã se identifica e é reconhecido(a) socialmente. Foram feitas, também, diversas melhorias no ambiente interno do sistema, na visualização das informações sobre as manifestações, com o intuito de facilitar o trabalho dos atendentes.

Por fim, encontra-se em desenvolvimento um formulário próprio para o registro de manifestações sobre assédio e discriminação. O formulário poderá ser acessado por meio do MPF Serviços. Desenvolvido pela Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, com o auxílio da Ouvidoria, o trabalho baseou-se no formulário já existente no Sistema Cidadão para a tramitação das manifestações.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão foi feita para fornecer ao cidadão informações precisas sobre o papel do MPF perante a sociedade, que princípios éticos regem sua atuação, quais os serviços oferecidos pela Instituição e como acessá-los. Constitui-se em importante instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho do MPF no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

A versão atual do documento foi desenvolvida pela Ouvidoria do MPF em conjunto com a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud), para atender à necessidade de um layout mais amigável e didático para o cidadão. Traz a descrição dos principais serviços oferecidos pela Instituição, e as formas de acessá-los, apresentados de forma intuitiva. Com instruções claras sobre como executar cada ação que está disponível para o cidadão (como, por exemplo, solicitar informações com base na Lei de Acesso à Informação, consultar o andamento de processos e registrar manifestações, dentre outros), a publicação traz também informações sobre como as demandas dos cidadãos são tratadas internamente. Dessa forma, o cidadão sabe o que esperar em relação ao fluxo de atendimento. Outra informação que merece destaque é o que acontece quando um usuário dos serviços do MPF solicita que seus dados pessoais sejam mantidos em sigilo. A Carta traz ainda onde encontrar os relatórios estatísticos e de gestão que são divulgados para o público externo, preferencialmente na forma eletrônica, obedecendo aos princípios da economicidade e da transparência.

A principal novidade da atual versão da Carta de Serviços ao Cidadão em relação à forma de usar os serviços disponibilizados pela Instituição (recebimento, análise e tratamento de reclamações, representações, críticas, sugestões e elogios) é que, a partir de agora, os interessados terão acesso ao Formulário Eletrônico no aplicativo ou no site MPF Serviços e não mais no Portal do MPF. O MPF Serviços é o principal canal de comunicação com o Ministério Público Federal e reúne os serviços prestados pela Instituição à sociedade.

Gestão da Qualidade

A partir de 2016, a Ouvidoria, em parceria com o Escritório de Processos Organizacionais do MPF, decidiu investir em um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ - Ouvidoria), que nortearia a melhoria contínua de seus processos. Desse modo, o principal processo do Órgão, “Realizar tramitação de manifestações”, foi mapeado e manualizado. Isso possibilitou uma avaliação minuciosa desse processo, assim como da necessidade de alterações, mantendo essas atualizações rastreáveis ao longo do tempo. Todo esse trabalho levou a Ouvidoria a receber, em dezembro de 2016, o Certificado ISO 9001, em sua versão 2015, que traduz a excelência na gestão da qualidade dos órgãos que o detêm. Em março de 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 certificada, mais uma vez, com o selo ISO 9001:2015.

Em 2019, a Ouvidoria formalizou, junto ao Escritório de Processos, seu interesse em ser novamente certificada, uma vez que o selo ISO 9001 tem validade de 1 ano. Assim, como parte do rito de gestão da qualidade, a Ouvidoria passou, nos dias 17/10/2019 e 10/09/2020, por auditorias internas para verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria aos requisitos da norma ISO 9001:2015, o alinhamento da equipe aos princípios da qualidade, bem como a identificação de melhorias gerenciais ou processuais. A auditoria interna, realizada pelo Escritório de Processos, funciona como fase de preparação para a auditoria externa. No relatório, a auditora líder concluiu que a equipe conhece bem o processo de trabalho auditado e trabalha para sua melhoria contínua. Não foram detectadas não conformidades, nas auditorias internas, e as oportunidades de melhoria encontradas referiram-se a alterações pontuais no texto do Manual de Normas e Procedimentos – MNP – e do

Manual da Qualidade – MQ. A auditoria externa, realizada pelo [Instituto Totum](#), ocorreu em 15/09/2020. Como consequência, a Ouvidoria do MPF recebeu, em 25/11/2020, pela terceira vez, o selo de qualidade ISO 9001:2015. Para o coordenador de Atendimento e Qualidade da Ouvidoria, Fábio Montenegro Braga, o resultado da auditoria confirma o esforço empenhado pelo setor. “A renovação da Certificação ISO 9001 vem cancelar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, especialmente em seu SGQ, na busca incansável pela excelência dos serviços prestados ao cidadão”, ressalta. Vale destacar que tanto a auditoria interna quanto a externa foram realizadas de forma virtual, devido à crise sanitária atual.

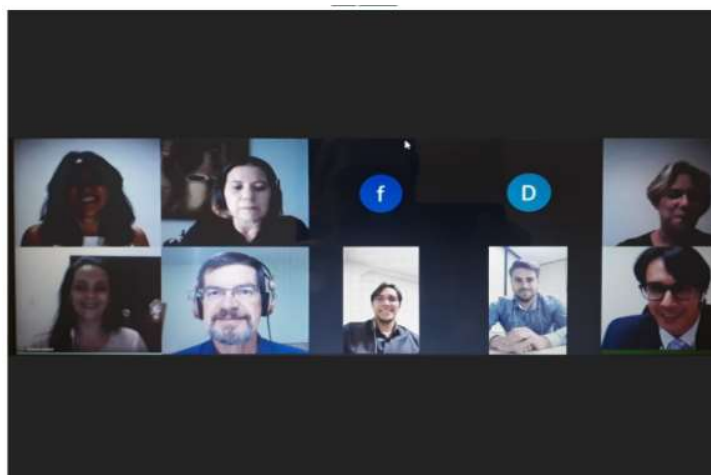


Figura 1: auditoria externa em formato virtual

No contexto dos preceitos ditados pela referida norma, a Ouvidoria monitora e registra todos os eventos que fogem aos enunciados do seu Manual de Normas e Procedimentos (MNP), bem como todas as oportunidades de melhoria identificadas

pela equipe. Esses registros são feitos em documento específico e padronizado, denominado Registro de Ocorrências no Sistema de Gestão da Qualidade (RO), que podem ser classificados como Não Conformidades ou Oportunidades de Melhoria. Em 2020, não foi cadastrada nenhuma Não Conformidade. Por outro lado, no mesmo período, foram detectadas, pelos servidores do setor, 7 Oportunidades de Melhoria. Como exemplo, podemos citar a atualização do Manual de Normas e Procedimentos e algumas metas de indicadores não atingidas. Todas elas foram levadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade para discussão com a Alta Direção ou com toda a equipe, a depender do caso, sendo tomadas as providências cabíveis. Assim que as ações propostas em reunião são realizadas, os



Figura 2: certificado ISO

formulários são finalizados e arquivados no repositório da Ouvidoria, MPF Drive, para garantir sua rastreabilidade.

Cumpra esclarecer que o MPF conta com o Sistema de Governança do MPF – SIGOV, que contribui para o gerenciamento dos indicadores e das iniciativas que constam do Planejamento Temático da Ouvidoria, o qual retrata o desenvolvimento do Planejamento Estratégico do MPF.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realiza, anualmente, pelo menos duas reuniões de análise crítica, que entre outros pontos, tem como objetivo a análise qualitativa de todo o Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria - SGQ, etapa que é obrigatória na norma. Essas reuniões expõem aos servidores um balanço das ações praticadas no período anterior à sua realização, percorrendo todas as etapas que rodeiam o fluxo de trabalho, coletando as sugestões trazidas pela equipe para o aperfeiçoamento do processo sob análise, bem como trazendo informações sobre o desempenho e eficácia do SGQ e um panorama das medições dos indicadores e das iniciativas que compõem o escopo do Plano Temático. Na última reunião, realizada de forma virtual em 06/07/2020, foram avaliadas as ações realizadas no primeiro semestre de 2020, referentes ao SGQ. Destaca-se, dentre as decisões tomadas a partir dessa reunião, o acréscimo, na Matriz de Riscos do Manual da Qualidade, de riscos relacionados à pandemia e à realização dos trabalhos em regime de home office.

Ressalta-se que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria na busca pela excelência em seu sistema de gestão de processos 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.

Por fim, evidencia-se a continuidade dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria em torno da gestão de seus processos e na perseguição do aumento da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, com o uso efetivo e sistemático das ferramentas trazidas pela implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Como órgão que tem o dever de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo MPF, é fundamental que a Ouvidoria empreenda esforços para aperfeiçoar continuamente seus processos de trabalho, buscando mostrar, na prática, a excelência, que é um de seus princípios basilares, principalmente nos temas que envolvem a garantia da transparência, da eficácia, da economicidade, da efetividade, da presteza, do compromisso público e da ética.

Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF existe desde 2017. Tem importância fundamental na busca do Órgão por excelência no atendimento e melhoria contínua de seus serviços. A pesquisa já foi reformulada algumas vezes, com o objetivo de aumentar a quantidade de manifestantes que preenche o formulário, assim como distinguir, nas respostas, a que se deve o grau de satisfação evidenciado: ao que o manifestante deseja ou necessita (que nem sempre pode ser provido pelo setor) ou ao atendimento efetivamente prestado pela Ouvidoria. Atualmente, o formulário da Pesquisa de Satisfação conta com duas perguntas. Quando uma manifestação é finalizada, o(a) manifestante recebe uma mensagem por e-mail, convidando-o(a) a

responder à pesquisa. Caso o(a) manifestante não responda, um segundo e-mail é enviado, sete dias após o primeiro, reiterando o convite.

Na figura a seguir, pode-se verificar a lista de perguntas enviada aos (às) manifestantes:



Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180

Bem vindo(a)!

Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?

Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?

Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:

máximo de 4000 caracteres

Enviar

Figura 3: Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF

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). Esse indicador é analisado no contexto do Sistema de Gestão de Qualidade do Órgão – SGQ-Ouvidoria – sendo também uma exigência da norma internacional ISO 9001:2015.

A partir de fevereiro de 2020, tornou-se possível para o atendente responder ao manifestante que fez observações na pesquisa de satisfação expressando insatisfação. Após a nova comunicação, o manifestante é convidado a responder novamente à pesquisa, dessa vez sem o campo “Observações”. Dessa forma, pode-se avaliar se a insatisfação inicial do manifestante devia-se a alguma dúvida não esclarecida ou, ainda, a uma percepção imprecisa do papel da Ouvidoria.

Outra novidade do Sistema relacionada à pesquisa de satisfação é o selo “Atitude de Valor”, certificado digital enviado ao manifestante que responde 3 vezes à pesquisa de satisfação. O certificado é uma forma de reconhecer a contribuição do usuário à melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria.

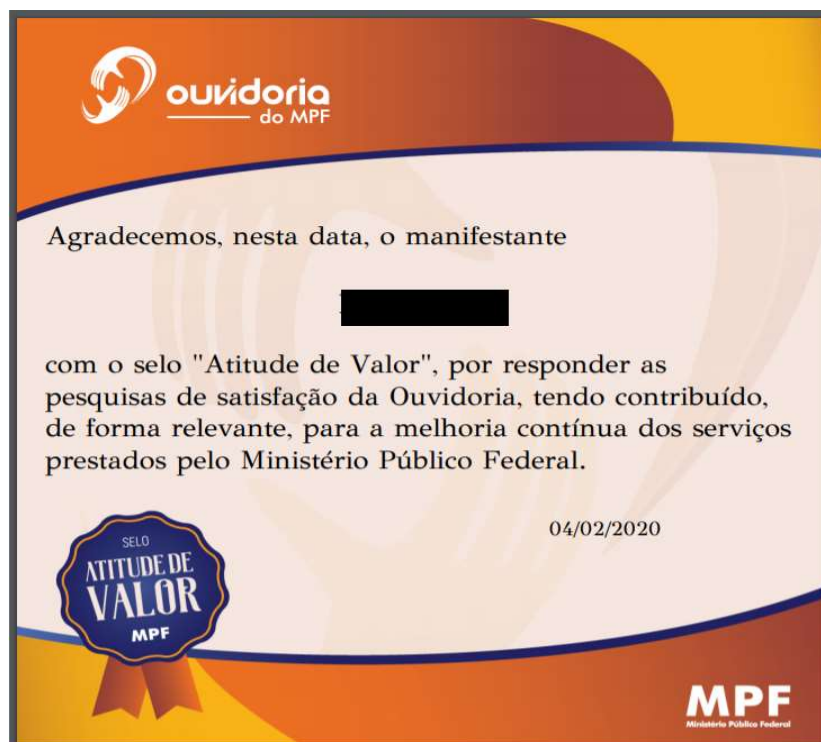


Figura 4: Selo Atitude de Valor

No gráfico a seguir, verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante durante o ano de 2020. A média de satisfação do ano ficou em 73.7%, acima da meta estabelecida, que é de 70%. Levando-se em conta apenas a segunda pergunta da Pesquisa de Satisfação, que avalia o atendimento recebido pelo usuário dos serviços da Ouvidoria, essa nota sobe para 77%.

EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE EM 2020

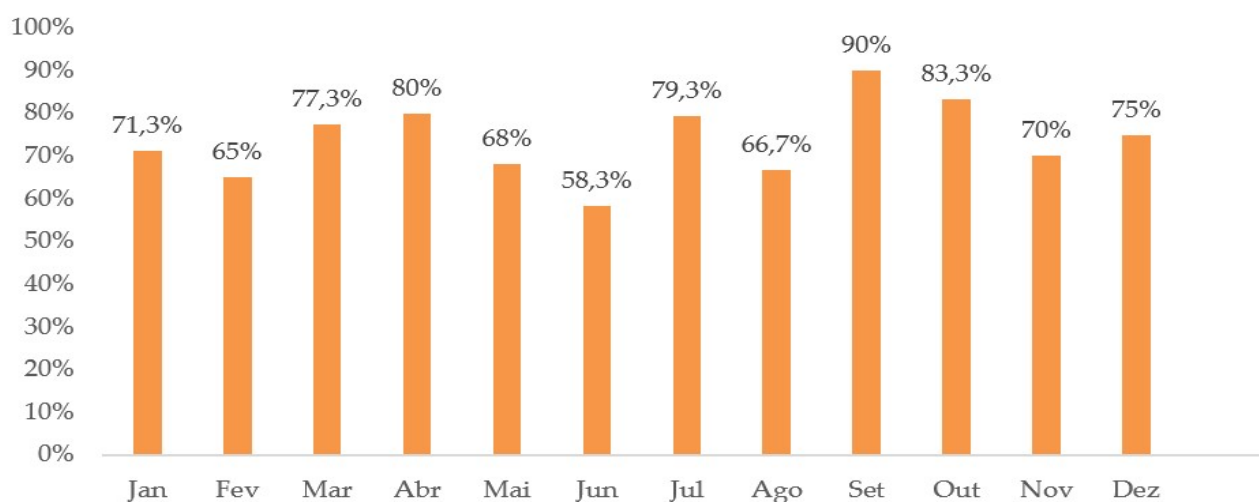


Figura 5: Índice de Satisfação em 2020

O próximo gráfico mostra o comportamento do Índice de Pesquisas Respondidas, que apresentou uma queda acentuada no mês de março, época de início da pandemia no Brasil. Nos meses que se seguiram, o índice permaneceu instável, o que pode ter ocorrido em virtude da situação sanitária.

HISTÓRICO DO ÍNDICE DE PESQUISAS RESPONDIDAS EM 2020

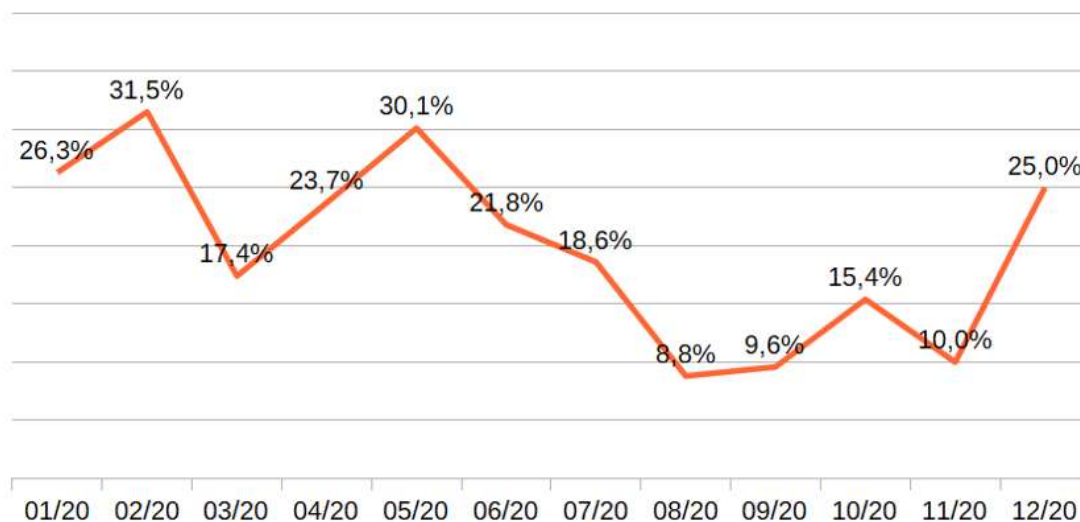


Figura 6: Índice de Pesquisas Respondidas em 2020.

Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF deu início, a partir do 1º trimestre de 2019, à publicação de informes com frequência trimestral. O objetivo é servir como um resumo, para o público interno e órgãos externos afins, das principais atividades do setor. No ano de 2019, foram publicadas quatro edições. Em 2020, a Ouvidoria publicou uma edição cobrindo o período de 01/01/2020 a 21/05/2020 e mais duas edições, totalizando três informes.

A Edição n.º 1/2020 do Informe da Ouvidoria tratou do II Encontro de Ouvidores do Ministério Público, promovido pela Ouvidoria Nacional para discutir a criação da Rede Nacional de Ouvidorias. No evento, a Ouvidoria do MPF apresentou sua ferramenta digital de registro de manifestações, o Sistema Cidadão. O Informe trouxe ainda a participação do Ouvidor-Geral do MPF nas reuniões do CNOMP que ocorreram no semestre. Na primeira, ainda realizada presencialmente no início do ano, o foco foi o debate sobre comunicação, incluindo palestra sobre comunicação não-violenta, e sobre integridade no uso de mídias sociais. A segunda reunião ordinária do órgão, no ano de 2020, foi realizada de forma remota, cumprindo-se as normas sanitárias estabelecidas após a pandemia. Nela, foi aprovada por unanimidade a proposta do Plano de Mídia para o CNOMP. O informe apresentou também notícias sobre o III Encontro de Ouvidores do Ministério Público, ocasião em que foi aprovado o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias do MP. Houve, no evento, exposição sobre as atividades do Giac-Covid-19 (Gabinete Integrado de Acompanhamento da Epidemia da Covid-19).

Adicionalmente, a Edição n.º 1/2020 menciona a nova versão da Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério Público Federal, que foi desenvolvida pela Ouvidoria do MPF em conjunto com a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud), e sua principal novidade no que tange à Ouvidoria: a forma de usar os serviços disponibilizados pela Órgão. A partir de agora, os interessados terão acesso ao Formulário Eletrônico no aplicativo ou no site MPF Serviços e não mais no Portal do MPF. Outro destaque desta edição foram as realizações da Ouvidoria no ano de 2019, descritas no relatório Anual de Atividades referente àquele ano. Dentre outras coisas, foram citados a consolidação do Sistema de Gestão de Qualidade do Órgão, o uso de ferramentas de Inteligência Artificial na triagem das manifestações e a eleição dos integrantes da Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, onde o Ouvidor-Geral tem assento permanente.

A Edição n.º 2/2020 do Informe da Ouvidoria referiu-se ao período de 22/05/2020 a 31/08/2020 e destacou o lançamento do Painel do Gestor. Esta ferramenta digital, que faz parte do Projeto de Modernização da Ouvidoria, é voltada para os gestores de cada setor do MPF. Por meio dela, pode-se ter acesso a dados compilados sobre as manifestações que a Ouvidoria recebe dos públicos externo e interno, organizados segundo diversos critérios, como qual o assunto tratado na demanda, providências tomadas, melhorias alcançadas, perfil dos manifestantes, dentre outros. O Ouvidômetro – Painel do Gestor foi idealizado para possibilitar a formulação de políticas de melhoria, uma vez que fornece à administração do MPF um *feedback* sobre a atuação de cada área. Esta edição do Informe tratou também de consulta pública realizada pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em julho de 2020, para subsidiar a criação do Planejamento Estratégico da instituição pelos próximos 9 anos.

A Edição n.º 3/2020 do Informe da Ouvidoria ofereceu ao leitor um resumo da atuação do Órgão no período de 01/09/2020 a 25/11/2020. Esta edição destacou a designação, pelo Procurador-Geral da República, do novo Ouvidor do MPF. Conforme relatado em item específico deste relatório, o Subprocurador-Geral da República, Dr. Brasilino Pereira dos Santos, ocupará o cargo pelos próximos dois anos. Um breve histórico da carreira do novo Ouvidor no Ministério Público foi disponibilizado no Informe. Esta edição tratou ainda do processo de auditoria externa, sofrido pela Ouvidoria, para o recebimento do certificado ISO 9001:2015 pela terceira vez. A renovação do selo de qualidade evidencia o trabalho que vem sendo feito no Sistema de Gestão da Qualidade do setor, ao longo dos últimos anos. A 3ª edição do Informe versou também sobre a participação da Ouvidoria na Semana do Servidor, evento realizado pela Divisão de Qualidade de Vida no Trabalho, da Secretaria Geral de Pessoas (DQVT/SGP), para celebrar o Dia do Servidor Público. No evento, foi realizada palestra virtual sobre a importância do Órgão para o público interno.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Em 2020, os servidores da Ouvidoria, mesmo trabalhando predominantemente em regime de *home office*, continuaram se aperfeiçoando por meio das diversas oportunidades de treinamentos, a maioria em formato virtual, que foram oferecidos pelo próprio MPF e outras instituições. Adicionalmente, com a chegada ao Órgão de 5 novos servidores no ano de 2020, fez-se necessário capacitá-los nos temas afetos à Ouvidoria.

Na tabela a seguir (*figura 7*), verificam-se os cursos e treinamentos realizados no ano a que se refere este relatório. Os 4 primeiros cursos da tabela compõem,

juntamente com o treinamento sobre atendimento ao público, a Certificação em Ouvidoria oferecida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), a qual é indispensável para os servidores da Ouvidoria do MPF. A partir de uma parceria entre a Enap, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e a Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP) foi desenvolvido um conteúdo específico para as atividades desenvolvidas no âmbito das ouvidorias ministeriais, elaborado com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das demandas dos cidadãos ao Ministério Público. O curso que versa sobre atendimento ao público, por ser presencial, não foi oferecido no ano de 2020, em cumprimento às normas sanitárias vigentes.

TABELA DE CAPACITAÇÃO	
Nome do curso	Data
Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público	nov/20
Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias do Ministério Público	dez/20
Acesso à informação e ouvidorias do Ministério Público	dez/20
Tratamento de denúncias em Ouvidoria para o MP	nov/20
Como escrever melhor: transmitindo ideias de forma clara, objetiva e coerente	08/07 a 05/08/2020
Práticas em Ouvidoria	jul/20
Criando visualizações e documentos na ferramenta Microstrategy	03/08 a 14/08/2020
O poder da inteligência emocional na liderança	28/08/2020
Introdução à Lei geral de proteção dos dados pessoais - LGPD	22 a 30/09/2020
A importância das ouvidorias em tempos de transformação	set/20
Liderança com engajamento e propósito	set/20
Português jurídico	02/10/2020
Das políticas às ações: direitos da pessoa idosa no Brasil	15/10 a 10/11/2020
Proteção à saúde mental no contexto da pandemia de Covid-19	23/10/2020
Microstrategy document dashboards - avançado e aplicativos mobile v2020	26/10 a 06/11/2020
Assédio moral e sexual no ambiente trabalho	nov/20
Diversidade das relações de gênero nas instituições	nov/20
Lei geral de proteção de dados, transparência e linguagem cidadã	16 a 19/11/2020
Comunicação não-violenta	18/11 a 03/12/2020
Inteligência emocional: a competência do século para o bem-estar físico e mental	dez/20
Webinário: Lei geral de proteção de dados - impactos na área estruturante do MP	dez/20

Figura 7 – cursos e treinamentos realizados no ano de 2020

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:

a) Comissão Permanente de Ética

Instituída pela Portaria PGR/MPF nº 729, de 14/08/2018, a Comissão Permanente de Ética do MPF (CPE/MPF), composta por 6 servidores efetivos e estáveis, foi criada com o objetivo de implementar e gerir o Código de Ética e de Conduta. No fim do ano de 2019, a CPE encontrava-se em fase de elaboração de normativos de funcionamento interno. Ao longo do 1º semestre de 2020, foram identificadas algumas dificuldades para dar andamento ao trabalho da Comissão, levando à emissão, pela Secretaria de Gestão de Pessoas, da Nota Técnica nº 27/2020/ASTEC/SGP, que foi acolhida pela Secretaria Geral do MPF, em abril de 2020.

A Nota trouxe à tona dificuldades operacionais para a formação de comissões locais de ética, nas unidades do MPF nos estados, devido ao reduzido quadro de pessoal. Junta-se a isso, segundo o documento, o pequeno número de casos que chegaram ao conhecimento da Comissão desde que ela foi criada. Destacou-se, ainda, a recente criação das comissões para o enfrentamento do assédio e da discriminação, que também podem ser entendidos como infrações éticas. Por fim, o documento propôs que a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (CNPEAD), já criada e com normativo de funcionamento interno já aprovado, absorvesse as funções da CPE – MPF, ampliando seu escopo de atuação.

Em resposta à Nota Técnica supracitada, Comissão Nacional (CNPEAD) manifestou-se, por unanimidade, no sentido de que a proposta de fusão de ambos colegiados não se mostrava conveniente por haver relevantes diferenças de atribuições entre a Comissão Permanente de Ética (CPE) e a Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (CNPEAD). Nesse sentido, encaminhou-se o feito à Secretária-geral para elaboração de lista com os possíveis integrantes da Comissão Permanente de Ética do MPF, com vistas a posterior submissão ao Procurador-Geral da República para designação formal dos novos integrantes da CPE, tendo em vista que os mandatos dos titulares encontram-se expirados e sem renovação. Atualmente, as reuniões da Comissão de Ética estão suspensas.

b) Comitê Gestor de Gênero e Raça-CGGR

A Ouvidoria do MPF, como uma das integrantes do Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF (CGGR), esteve presente em suas reuniões. A primeira reunião de 2020, ainda em fevereiro, foi presencial. A partir de então, as reuniões foram realizadas remotamente, obedecendo às normas sanitárias vigentes em decorrência da Pandemia do Coronavírus.

As ações elencadas no plano de ação 2019/2020 foram revistas durante as reuniões, apontando-se o que foi realizado e o que teve que ser adiado em razão de algum óbice legal, restrições orçamentárias supervenientes ou, ainda, devido à pandemia. Destaque para as ações que envolvem os terceirizados, dentre elas, visita às

instalações e aplicação de pesquisa com a equipe a fim de conhecer a percepção sobre a atividade de trabalho do colaborador terceirizado no MPF. Atualmente, essas ações foram interrompidas em virtude da situação sanitária causada pelo novo Coronavírus.

No início do ano, o CGGR, encaminhou memorando aos setores solicitando o preenchimento da “Ficha Perfil” com dados de gênero, cor/raça e etnia de todo o quadro funcional do MPF, com o intuito de conhecer o corpo funcional da Instituição e subsidiar as ações do Comitê Gestor de Gênero e Raça para promover a equidade. Os dados ainda estão sendo analisados pelo Comitê.

Está sendo estudada uma forma de incentivar pessoas negras a se inscreverem em concursos do MPF. Tal ação surgiu a partir de uma manifestação encaminhada pela Sala de Atendimento ao Cidadão ao CGGR, na qual o cidadão questiona o baixo percentual de procuradores negros no Órgão. Também foi realizada a pesquisa “Percepção sobre o compartilhamento das atividades domésticas e de cuidado” com o objetivo de planejar ações que estimulem uma divisão mais equilibrada dos afazeres domésticos.

Adicionalmente, o Comitê debruçou-se sobre a elaboração do Plano de Ação 2021/2022, que se divide em dois eixos principais: Eixo de Gestão de Pessoas e Eixo de Cultura Organizacional. Dentre as ações planejadas para o próximo biênio pode-se citar o incentivo à inscrição e ao ingresso de mulheres nos concursos públicos promovidos pelo MPF, assim como incluir a perspectiva de gênero, étnico-racial e de diversidade nas capacitações e treinamentos realizados pela Instituição. Promover a equidade nos espaços de fala em atividades e eventos organizados pelo MPF e fomentar a cultura de debate de temas afetos a gênero e raça também estão entre as ações propostas. Diversas outras ações compõem o Plano de Ação do Comitê de Equidade, que procurou levar em conta, na elaboração do planejamento, a Recomendação CNMP nº 79, de 30/11/2020, que trata da instituição de programas e ações sobre equidade de gênero e raça no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados.

Ainda, no decorrer de 2020, o Comitê Gestor de Gênero e Raça organizou uma série de eventos de treinamento e espaços de discussão sobre temas relacionados à sua atuação. Para celebrar o Dia Internacional da Mulher, durante todo o mês de março, a Divisão de Qualidade de Vida, em parceria com o Comitê Gestor de Gênero e Raça e a Secretaria de Comunicação, promoveu palestras, rodas de conversa, cursos, mostra de filmes, um concurso de frases e a exposição “Vidas Bordadas”. Realizado de 25/08/2020 a 09/11/2020, o curso à distância “Temas atuais sobre gênero e diversidade sexual” abordou temas como machismo na Instituição, representatividade LGBTQI+, interlocução do MPF com movimentos sociais, unificação de iniciativas dos comitês de gênero e raça, além da atuação institucional nas temáticas de inclusão, não discriminação, liberdade de ensino sobre gênero e sexualidade nas escolas, entre outros.

Outro evento organizado pelo Comitê foi a roda de conversa sobre paternidade e pandemia, realizada em agosto de 2020. Participantes de diversas unidades do MPF chegaram à conclusão de que ninguém estava preparado para a sobrecarga de tarefas geradas pelo contexto da pandemia, mas que isso também é um aprendizado no dia a dia junto com os filhos.

Participação no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV)

Com o intuito de apresentar o papel da Ouvidoria como um órgão de controle e participação da sociedade no aprimoramento do Ministério Público Federal, foi apresentada uma vídeo-aula no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV) de Procuradores da República, disponível no link a seguir: [\(10\) CIV - MPF - 2020 - OUVIDORIA - YouTube](#).

Em suma, ficou enfatizado que a Ouvidoria, além de figurar como um mecanismo à disposição da população para que se manifeste a respeito da prestação de serviços do MPF, é um importante instrumento de colaboração com os membros e servidores no exercício cotidiano das suas atividades funcionais.

Nesse sentido, mostra-se fundamental o entendimento e a participação dos membros no contexto de atuação da Ouvidoria do MPF, tanto com relação à satisfação das necessidades do cidadão como também do público interno, sempre com o objetivo de estimular a prestação de serviços públicos de qualidade.

Ações em Datas Especiais

Anualmente, a Ouvidoria promove ações em datas comemorativas relacionadas ao papel do Órgão, que são vistas como oportunidades para divulgar o papel da Ouvidoria, disseminar informações a respeito de temas importantes e sensibilizar os públicos interno e externo acerca desses assuntos, tornando-os parceiros na construção de soluções.

No dia 21 de setembro, é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência. A comemoração é uma oportunidade de conscientizar as pessoas sobre a necessidade de inclusão social. Para celebrar a data, esse ano, foi publicada matéria para o público interno do MPF, esclarecendo que a Ouvidoria pode receber sugestões relacionadas à garantia dos direitos da pessoa com deficiência no MPF. Esse tem sido um tema recorrente nas demandas que chegam ao Órgão, principalmente com questões ligadas a obras de acessibilidade. O MPF possui um projeto em andamento, que pretende adequar todas as unidades ministeriais aos requisitos brasileiros de acessibilidade, mas que depende de disponibilidade orçamentária. Quando uma demanda desse tipo não pode ser atendida de pronto por algum motivo, a manifestação permanece em monitoramento na Ouvidoria, que acompanha o desenrolar do caso, e mantém o manifestante informado.

Também foi veiculada, na matéria, a informação sobre a total acessibilidade do Sistema Cidadão à pessoa com deficiência visual, tanto do ponto de vista do manifestante, como do ponto de vista do atendente. Dessa forma, pessoas com limitações visuais podem registrar manifestações utilizando *softwares* de voz, assim como não há impedimento para que um servidor com visão reduzida trabalhe na Ouvidoria, uma vez que o módulo interno do Sistema também é acessível.

Merece menção, ainda, a participação da Ouvidoria na Semana do Servidor, realizada em outubro pela Secretaria de Gestão de Pessoas. Foi realizada palestra, em formato virtual, sobre a importância do Órgão para o público interno. Na ocasião, a Secretária Executiva Andréa Valéria destacou: “Buscamos sempre divulgar a Ouvidoria como um canal de comunicação, por meio do qual manifestações são

enviadas com o objetivo de melhorar os serviços oferecidos e aprimorar a qualidade de vida no trabalho dos servidores, terceirizados, membros e estagiários”.

O Coordenador de Atendimento e Qualidade, Fábio Braga, que também participou do evento, falou sobre o atendimento ao público externo e ressaltou: “É importante que membros e servidores respondam às demandas encaminhadas pela Ouvidoria, para que o cidadão tenha suas manifestações atendidas o mais breve possível, de forma clara e com linguagem cidadã”.

Outro assunto abordado na palestra foi o Ouvidômetro, ferramenta de *Business Intelligence* desenvolvida pela Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. A ferramenta reúne informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelas Salas de Atendimento ao Cidadão, permitindo pesquisas utilizando diversos parâmetros. Assim, com os dados organizados, é possível comparar indicadores, avaliar resultados e identificar oportunidades de melhoria, o que leva a medidas gerenciais mais acertadas.

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

Os diversos tipos de assédio trazem efeitos psicossociais significativos, elevado grau de sofrimento pessoal, com potencial para causar adoecimento físico e psíquico, podendo transformar o ambiente de trabalho em um local hostil, não apenas para a vítima, mas também para os que a cercam. Dada a importância do tema, a Ouvidoria empreendeu esforços, nos últimos anos, para que o tema fosse debatido, no âmbito do Ministério Público Federal, e que fossem criados mecanismos formais para abordar as questões ligadas ao assédio de forma adequada e segura para as vítimas do problema.

Em novembro de 2018, foi publicada a Portaria PGR/MPF nº 1004, regulamentando a prevenção e enfrentamento do assédio moral, sexual e da discriminação. Uma das determinações dessa portaria foi a criação de uma Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, além de Comissões locais de natureza semelhante, nas Procuradorias Regionais da República e nas Procuradorias da Repúblicas nos estados e Distrito Federal. Por determinação do regulamento, o Ouvidor-Geral tem assento permanente na Comissão Nacional, cabendo a esta a implementação e a coordenação da Política no âmbito do MPF.

Dentre as ações programadas pela Comissão Nacional para 2020 estava a criação do formulário para recebimento das manifestações, com o objetivo de prover à vítima um canal de acesso direto aos órgãos competentes para a apuração das denúncias de assédio moral ou sexual e de discriminação. Foi utilizado como base o formulário já existente no Sistema Cidadão (MPF Serviços) para o registro das manifestações destinadas à Ouvidoria e às Salas de Atendimento ao Cidadão. Feitas as devidas adaptações, levadas à cabo pela equipe de tecnologia da PR-DF, a solução permitirá o registro das representações de assédio e eventuais sugestões de melhorias, as quais irão gerar automaticamente um expediente no Sistema Único dentro da área de atuação da respectiva Comissão.

Outro passo importante para o funcionamento da Comissão foi a elaboração do seu Regimento Interno. Aprovado pelo Procurador-Geral da República e publicado em 19/02/2020, o regulamento é padrão para todas as Comissões. O documento prevê uma

secretaria administrativa na Comissão Nacional. No entanto, para que haja servidor(a) com lotação no setor é preciso que a Comissão seja inserida no organograma do MPF. Desse modo, foi solicitado à Divisão de Dimensionamento da Força de Trabalho, da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), um estudo com esse objetivo. A providência visa assegurar ao órgão um apoio administrativo permanente.

Outra ação em andamento é a revisão da cartilha de assédio publicada em 2016, produzida pela Ouvidoria do MPF e discutida no âmbito do Comitê de Gênero e Raça, do qual a Ouvidoria faz parte. Será necessário fazer menções às normas editadas posteriormente, incluindo a Portaria PGR/MPF nº 1004, de novembro de 2018, que institui a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no âmbito do MPF.

Inovações Tecnológicas

a) Aptus

O Aptus da Ouvidoria, implantado no 1^a semestre de 2019, trouxe mais celeridade ao atendimento prestado ao cidadão. A ferramenta possibilita a busca textual nas manifestações registradas no Sistema Cidadão, o que vai conferir mais eficiência ao trabalho da Ouvidoria do MPF.

A nova ferramenta garante, ainda, a distribuição e a associação de manifestações a servidores da área que já tenham atuado em casos correlatos ou conexos. Ela permite aos atendentes da Ouvidoria consultar manifestações de todo o país, que guardam algum tipo de relação entre si. Essa visão do panorama nacional das demandas dos cidadãos facilita e dá celeridade ao trabalho da Ouvidoria.

A construção do Aptus Ouvidoria também gerou a possibilidade de extensão dos benefícios da plataforma Aptus para a Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC). A ferramenta foi adaptada às necessidades específicas das SACs pelo Centro de Excelência em Desenvolvimento 01 da STIC, localizado na Procuradoria da República em Pernambuco, e foi lançada no 1º semestre de 2020.

b) Ouvidômetro

Constitui-se em uma ferramenta de *Business Intelligence*, desenvolvida na plataforma *Microstrategy*, que reúne informações de todo o MPF sobre manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc.) de atribuição da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão recebidas diariamente. A solução permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, tornando possível verificar oportunidades de melhoria ou inovação nos processos institucionais e no ambiente de trabalho.



Figura 8: tela inicial do Ouvidômetro

Criado em 2019, atendendo à iniciativa do projeto de modernização da Ouvidoria, e patrocinado pelo então Ouvidor-Geral, Dr. Juliano Baiocchi, o Ouvidômetro, tem como objetivo permitir que gestores conheçam, por meio da análise de dados, a percepção da sociedade sobre o seu trabalho, resultados e efetividade, além de auxiliá-los no exercício do controle dos serviços oferecidos e da qualidade de vida no trabalho.

É possível também a realização de um *benchmarking* entre unidades. Em outras palavras, pode-se comparar dados de manifestações entre unidades distintas, analisando o impacto de determinado assunto ou cenário em diferentes localidades do País. Pode-se, ainda, construir relatórios com informações sobre o perfil dos manifestantes, tais como gênero, faixa etária, ocupação e raça/cor.

Como parte do seu projeto de modernização, a Ouvidoria lançou, em junho de 2020, uma nova funcionalidade no Ouvidômetro, com o objetivo de melhorar o atendimento de todas as áreas do MPF ao público interno e à sociedade. O Ouvidômetro – Painel do Gestor (*figura 9*) permite aos gestores consultar dados compilados sobre todas as demandas recebidas pela Ouvidoria relativas a temas que estão sob sua administração. Os dados são apresentados de forma estruturada, para auxiliar na estratégia de tomada de decisões e otimizar os processos de trabalho. É possível visualizar, por exemplo, os tipos de manifestações direcionadas a um determinado setor, os assuntos mais demandados, as providências tomadas, as melhorias alcançadas e o perfil do manifestante, assim como seu grau de satisfação (*figura 10*). Adicionalmente, podem ser gerados gráficos e relatórios em Excel e PDF, por meio do sistema.

“O Ouvidômetro – Painel do Gestor surgiu da necessidade de compartilharmos com os gestores informações acumuladas no sistema cidadão desde a instalação da Ouvidoria no MPF. O Painel do Gestor dará uma espécie de feedback à administração do MPF sobre a impressão que os cidadãos e o público interno têm de cada área, servindo de subsídio para embasar políticas de melhoria”, destacou Dr. Juliano, à época do lançamento da ferramenta.

O Painel pode ser acessado pelo Portal do MPF, na opção “Mais Sistemas do MPF”. Já na TV MPF, está disponível um vídeo, de cerca de 5 minutos, que explica como acessar e navegar pela ferramenta, tornando claro como cada gestor pode obter informações relativas à sua área de atuação.

Para uma melhor compreensão das informações contidas no Painel do Gestor, foi idealizada a publicação Ouvidômetro - Painel do Gestor - Guia do Usuário, na qual constarão esclarecimentos sobre as nomenclaturas utilizadas e exemplos de possíveis análises acerca dos dados apresentados. O documento foi encaminhado no dia 30/06/2020 aos gestores do MPF juntamente com ofício informando sobre a disponibilização do Painel.



Figura 9: exemplo de quadro estatístico do Painel do Gestor

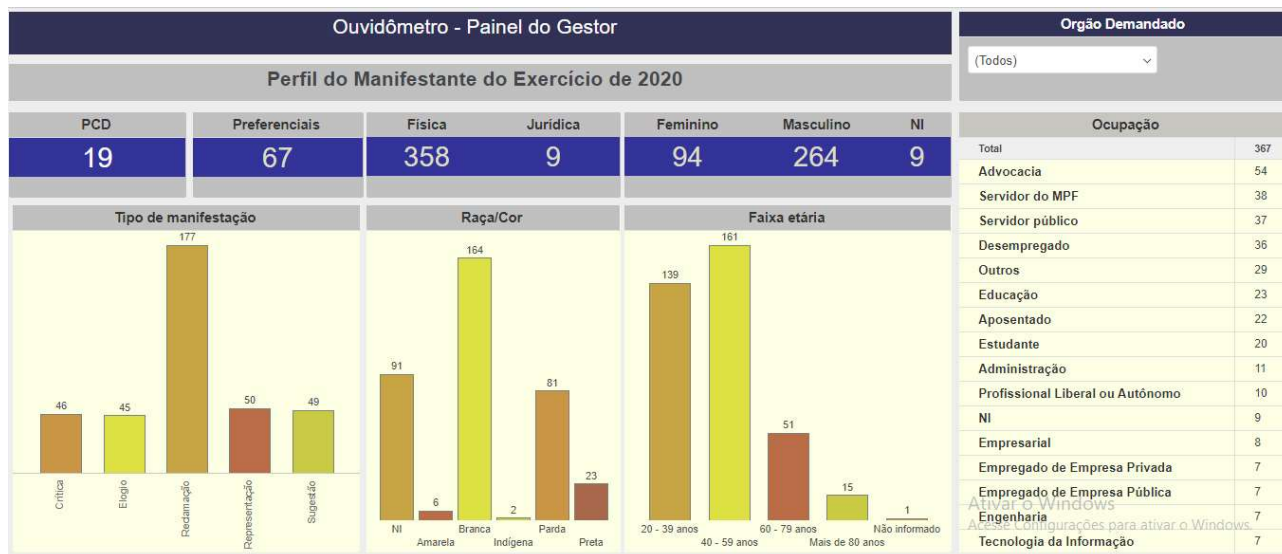


Figura 10: exemplo de consulta feita no Painel do Gestor sobre o perfil do manifestante

Reclame Aqui

Com o intuito de prestar um atendimento de maior qualidade e objetividade, a Ouvidoria do MPF passou, a partir de setembro de 2019, a monitorar reclamações de cidadãos no site Reclame Aqui – Serviços Públicos. Para o Dr. Juliano Baiocchi, Ouvidor-Geral à época, essa busca ativa do usuário é de extrema importância. “Nós não queremos deixar o cidadão sem resposta, seja lá onde for. Com essa atuação, estamos procurando onde o cidadão está indo parar. Se ele não está chegando aqui, então a gente vai procurar por ele”, destacou Dr. Juliano. Ele também apontou o ganho que esse tipo de atuação proativa pode trazer à imagem da Instituição. “Buscamos, por meio do monitoramento, dar resposta e finalizar a manifestação do cidadão no Reclame Aqui, o que não era possível até então. Tudo o que chegava lá, acabava se tornando menção negativa por não haver resposta, prejudicando assim a imagem do MPF”, explicou.

Dessa forma, os reclamantes são orientados acerca dos canais oficiais de comunicação com o MPF. Em algumas manifestações em que a demanda é evidentemente de atribuição de outro órgão, é realizada uma sugestão para que o demandante contate aquela instituição. No caso de demandas que possam ensejar a atuação do Ministério Público Federal, o reclamante recebe uma comunicação informando que o MPF se preocupa com as mais diversas demandas da sociedade e com o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos e orientando o cidadão a acessar a página eletrônica “MPF Serviços”, para registrar sua manifestação. Em alguns casos, é encaminhado o link da Carta de Serviços ao Cidadão, que fornece informações detalhadas sobre o papel e a atuação do MPF.

Logo no início dessa iniciativa, ainda em 2019, a Ouvidoria respondeu e tratou mais de 100 reclamações que se encontravam represadas naquele site, por não ter sido notificada das demandas em canal oficial. Já em 2020, foram tratadas 32 reclamações. Aquelas que poderiam ser objeto da atividade-fim do Ministério Público Federal foram orientadas em relação ao canal correto de atendimento. Chama a atenção a quantidade de reclamações versando sobre o auxílio emergencial: 23 reclamações, o que corresponde a **71,9 %** do total.

Pandemia do Coronavírus

A partir da classificação da epidemia do Coronavírus como pandemia, pela Organização Mundial de Saúde, o Procurador-Geral da República editou a Portaria PGR/MPU nº 60, de 12 de março de 2020, determinando que as chefias instituísem o regime de teletrabalho (*home office*) para servidores e estagiários, resguardando quantitativo mínimo de servidores, em sistema de rodízio, para garantir o atendimento presencial. Em 19 de março, publica-se a Portaria nº 76, que suspende todas as atividades incompatíveis com o trabalho remoto e dispensa o comparecimento presencial nas unidades do Ministério Público da União.

Na Ouvidoria do MPF, o teletrabalho já estava instituído para parte da equipe, sendo então ampliado para todos os servidores. As reuniões de equipe passaram a ser realizadas via videoconferência. Todas as atividades do Órgão foram mantidas, à exceção do atendimento presencial, obedecendo às Resoluções nº 210, de 14 de abril de 2020, e nº 214, de 15 de junho de 2020, editadas pelo Conselho Nacional do Ministério Público, que determinam que o atendimento presencial seja adotado apenas se estritamente necessário. As referidas normas autorizam a retomada gradual das

atividades presenciais, se as condições sanitárias permitirem. Em virtude das especificidades do seu trabalho, sendo a grande maioria das demandas dos cidadãos registradas, mesmo antes da pandemia, por meio do formulário eletrônico, a Ouvidoria optou por manter o regime de trabalho remoto, realizando pontualmente atividades presenciais, quando necessário.

A partir do mês de novembro, com o retorno gradual às atividades presenciais na Procuradoria Geral da República, o setor estabeleceu dias e horários determinados para o atendimento ao público interno. O atendimento, até o fim de 2020, estava sendo feito por alguns servidores da equipe, em regime de plantão. As ligações telefônicas são atendidas normalmente, de forma remota.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

Novo Ouvidor-Geral do MPF

Com o término do mandato do Dr. Juliano Baiocchi, que permaneceu no cargo durante 2 anos e 1 mês, foi publicada a Portaria PGR/MPF Nº 955, de 18/11/2020, em que o Subprocurador-Geral da República Dr. Brasilino Pereira dos Santos é designado pelo Procurador-Geral da República para exercer a função de Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal (MPF). O Subprocurador exercerá a função até 20 de novembro de 2022, podendo haver recondução. Para ocupar o cargo de Ouvidor-Geral Substituto, foi escolhido o Subprocurador-Geral da República Dr. Odim Brandão Ferreira, designado pela Portaria PGR/MPF Nº 995, de 07/12/2020.

Membro do Ministério Público Federal desde 01/10/1984, o novo Ouvidor já exerceu o ofício de Secretário-Geral do Ministério Público da União (MPU) e de Secretário-Geral Jurídico do Gabinete do Procurador-Geral da República. Também já foi membro titular do Conselho Superior do Ministério Público Federal, do qual é membro suplente, no momento.

Procurador da República e Procurador Regional da República, Dr. Brasilino dos Santos, sempre foi lotado na Procuradoria da República do Distrito Federal, tendo sido seu Procurador-Chefe. Chegou a officiar, temporariamente, como Procurador-Chefe Substituto e Procurador Regional Eleitoral, em diferentes épocas, nas Procuradorias da República do Acre, do Amapá e do Tocantins. Ainda, officiou como itinerante nas Procuradorias de São Paulo (Capital), São Bernardo do Campo (SP), São José do Rio Preto (SP), Campinas (SP), Santarém (PA), Marabá (PA), Imperatriz (MA) e Criciúma (SC).

Promovido a Subprocurador-Geral (Portaria PGR nº 758, de 02/12/2003), foi membro titular da 6ª Câmara de Coordenação e Revisão (Populações Indígenas e Comunidades Tradicionais), e em diferentes épocas, foi membro suplente da 2ª Câmara (Criminal), da 5ª Câmara (Patrimônio Público) e da 4ª Câmara (Meio Ambiente).

Desde sua promoção a Subprocurador-Geral, até o ano atual, vem sendo designado, rotineiramente, para atuar, ora como Sindicante, ora como Presidente, ora

como Membro de Comissões de Inquérito e de Processos Disciplinares, tanto perante o Ministério Público Federal como perante o Conselho Nacional do Ministério Público. Perante o Superior Tribunal de Justiça, o atual Ouvidor-Geral oficiou nas 5ª e 6ª Turma (Criminal) e desde 2014, na 1ª Turma (Direito Público), tendo, esporadicamente, atuado junto à 3ª Seção (Direito Criminal) e à Corte Especial.

Atualmente, Dr. Brasilino é membro titular da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (Ordem Econômica e Direito do Consumidor) e integra o Conselho Institucional (Câmaras reunidas). É Mestre em Direito Público, pela Universidade de Brasília.

Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

No primeiro semestre de 2020, o Dr. Juliano Baiocchi, então Ouvidor-Geral do MPF participou das seguintes reuniões do CNOMP:

46ª REUNIÃO ORDINÁRIA

Realizado no dia 7 de fevereiro de 2020, em Recife, o encontro contou com a participação do Ouvidor Nacional do CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público), Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto, além de ouvidores de todo o país. O Ouvidor Nacional destacou a importância da adesão a uma rede nacional de ouvidorias de MP integrada ao CNMP para o fortalecimento da participação das ouvidorias no planejamento das ações de gestão do Ministério Público.

No evento, foram abordados temas como comunicação pública, integridade no uso de mídias sociais, segurança na internet, comunicação não-violenta e integração de sistemas de comunicação.

Durante a reunião, também foram tratadas pautas internas e os ouvidores tiveram a oportunidade de compartilhar as experiências peculiares pelas quais estão passando.

47ª REUNIÃO ORDINÁRIA

Esta reunião ocorreu no dia 14 de maio de 2020 e foi realizada via videoconferência em virtude da crise sanitária causada pelo Coronavírus. No encontro virtual, foram tratados a Lei Orgânica das Ouvidorias, o procedimento padrão para resguardar as informações referentes aos cidadãos que registram manifestações sigilosas e a incidência de pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI) sobre investigações em curso, dentre outros assuntos. Merece menção a ampliação do escopo das ouvidorias para atuação nas redes sociais, debatida na ocasião. Uma vez que a Ouvidoria busca avaliar a percepção da opinião pública sobre a atuação do MPF, as manifestações dos cidadãos nas redes sociais relacionadas ao MPF revestem-se de interesse.

Adicionalmente, na reunião, foi apresentada, e aprovada, por unanimidade, a proposta do Plano de Mídia para o CNOMP, elaborado pela Diretoria de Comunicação da entidade. O Plano de Mídia tem o objetivo de utilizar o que há de mais contemporâneo no campo da comunicação, de forma a apresentar conteúdos à sociedade de forma instrutiva e sensibilizadora, segundo a referida diretoria. O Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Juliano Baiocchi destacou, na ocasião, a importância de a

entidade promover um bom trabalho de comunicação que não só dê visibilidade ao CNOMP, mas fortaleça as ouvidorias e facilite a troca de experiências e a articulação entre os órgãos.

Uma comissão composta por cinco ouvidores, entre eles, o Ouvidor-Geral do MPF, foi formada para a criação de uma carta de serviço para todas as Ouvidorias do MP. O objetivo é criar um material lúdico e de fácil compreensão pelos cidadãos. Essa comissão também será responsável pela sugestão de uma proposta de resolução, em nível federal, baseada na consolidação das normas de organização, atribuições, prerrogativas, mandato e forma de provimento de cada Ouvidoria, respeitando-se as disposições pertinentes já em vigor em cada Ministério Público.

A posse, perante o colegiado, da nova diretoria do CNOMP e do novo presidente da entidade, o promotor de Justiça Erickson dos Santos, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, também ocorreu durante o encontro.

Nas reuniões do segundo semestre, a Secretária Executiva da Ouvidoria do MPF, Andréa Valéria, representou o órgão, uma vez que o novo Ouvidor-Geral ainda não havia sido nomeado.

48ª REUNIÃO ORDINÁRIA

A reunião foi realizada em 07/08/2020, por meio de videoconferência, devido à atual crise sanitária. A Secretária Executiva da Ouvidoria, Andréa Valéria, participou do evento representando o órgão.

Na ocasião, ressaltou-se que o CNOMP iniciava o seu planejamento estratégico (2020-2029), estando na fase de diagnóstico institucional, momento em que são levantados dados e informações relevantes, com a participação dos diversos atores (*stakeholders*) inseridos na dinâmica de trabalho do Conselho. Outro destaque foi a aprovação, por unanimidade, do Plano de Mídia do CNOMP, documento que leva ao público interno e externo o conhecimento acerca do trabalho e realizações de todas as Ouvidorias do Ministério Público.

Os participantes assistiram, ainda, a uma apresentação sobre o relatório preliminar do diagnóstico das Ouvidorias do Ministério Público, com base em informações colhidas por meio de formulários eletrônicos disponibilizados na internet, os quais obtiveram mais de 3.000 (três mil) respostas de membros, servidores e cidadãos, o que demonstra o permanente contato das Ouvidorias com seu público interno e externo.

49ª REUNIÃO ORDINÁRIA

A reunião realizou-se em 25/09/2020, por meio de videoconferência, devido à atual crise sanitária. Representando a Ouvidoria, a Secretária Executiva do Órgão, Andréa Valéria, participou do evento, uma vez que o novo Ouvidor do MPF ainda não havia sido nomeado.

Merece menção a apresentação das metas e atividades previstas no planejamento estratégico do CNOMP (2020-2029), elaboradas em parceria com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Outro destaque foi a aprovação, por unanimidade, da Carta de Serviços do CNOMP, documento que reúne informações úteis ao acesso da população a todas as ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Os participantes assistiram, ainda, a uma palestra da vice-presidente da ABO (Associação Brasileira de Ouvidores), Dra Rose Cyrillo, sobre a importância da sensibilização interna dos Ministérios Públicos para reconhecimento das ouvidorias como órgão essencial à escuta democrática. Na ocasião, a psicóloga Karla Daniele Luz apresentou painel sobre a “Violência contra Mulheres com Deficiência”. A profissional salientou a necessidade dos MPs implementarem ferramentas de acessibilidade comunicacional para que esse grupo vulnerável também consiga levar suas demandas às instituições competentes.

O evento marcou a despedida do presidente do CNOMP, Dr. Erickson Girley Barros, que deixou também, além da presidência do Conselho, o cargo de ouvidor do Ministério Público Estadual do Rio Grande do Norte. A ouvidora do Ministério Público Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, assume a presidência da entidade.

50ª REUNIÃO ORDINÁRIA

A reunião realizou-se em 09/11/2020, por meio de videoconferência, devido à atual crise sanitária. Representando a Ouvidoria, a Secretária Executiva Adjunta, Mayara Amaral, participou do evento, uma vez que o novo Ouvidor do MPF ainda não havia sido nomeado.

Na ocasião, a Ministra de Estado da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, Sra. Damares Regina Alves, apresentou palestra acerca das “Vítimas invisíveis da violência urbana”, ressaltando que o auxílio emergencial do governo federal possibilitou o reconhecimento de “pessoas invisíveis”, sem documento pessoal, vivendo em estado de miséria, sendo vítimas constantes da violência urbana. Em complemento, o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, Sr. Fernando Pereira, ressaltou a necessidade de aproximação entre a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e o CNOMP, para que esses cidadãos “invisíveis” sejam ouvidos. Nesse sentido, asseverou a importância do Ministério Público como canal de contato com as comunidades mais necessitadas do país.

Por fim, vale mencionar que os participantes assistiram à palestra “Eficiência e Desburocratização da atividade fim do Ministério Público”, proferida pelo Dr. Gilberto Nonaka, Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo. Nesse momento, foi enfatizado o papel da Ouvidoria no cumprimento do princípio constitucional da eficiência, destacando a necessidade de utilização dos meios tecnológicos para se fazer “mais com menos”, usando o exemplo da reunião virtual que permite mais conexão e participação dos envolvidos, sem necessidade de deslocamento físico, o que traz maior eficiência ao serviço da Ouvidoria, que poderá focar nas demandas efetivas, concretas e que resultam em investigações produtivas.

Primeiro Encontro Regional: Centro-Oeste

Realizado em 02/12/2020, em ambiente virtual, o evento teve como objetivo promover a troca experiências e dificuldades entre as ouvidorias. O Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Brasilino dos Santos, participou do evento, assim como a Secretária Executiva da Ouvidoria, Andréa Valéria.

Na ocasião, foi debatida e aprovada a proposta do Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, Gilberto Nonaka, de criação de duas comissões dentro do

CNOMP (cível e criminal) para construir fluxogramas e propostas de mecanismos que visem otimizar o tempo de trabalho e a eficiência dos órgãos de execução do MP.

Dr. Gilberto Nonaka defende que diante das crescentes demandas do Ministério Público brasileiro e enxugamento da estrutura organizacional, é necessário afastar a burocracia que entrava e desperdiça a força produtiva das Promotorias de Justiça, o que inclui a reavaliação dos filtros usados nas triagens das ouvidorias das manifestações que são encaminhadas aos órgãos de execução. As propostas deverão ser levadas ao CNMP, como sugestão de ato normativo. O Ouvidor-Geral do MPF participará da iniciativa.

III Encontro de Ouvidores do Ministério Público

O evento, também realizado por meio de videoconferência no dia 14 de maio do ano corrente, foi promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Na ocasião, foi debatido o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, que foi aprovado, por unanimidade, pelos ouvidores. Com isso, busca-se criar mecanismos de integração e atuação estratégica dos diversos ramos dos Ministérios Públicos da União e dos Estados. Ficou definida, ainda, a elaboração de diagnóstico sobre a atuação das Ouvidorias dos Ministérios Públicos durante a pandemia do Coronavírus.

As ouvidorias dos Ministérios Públicos deverão encaminhar à Ouvidoria Nacional do MP relatório com a quantidade e detalhamento, por assuntos, das manifestações recebidas no período de 15 de março a 15 de maio de 2020, realizando comparativo com o mesmo período de 2019, assim como informando as medidas adotadas por cada unidade no sentido de fortalecer os canais de comunicação entre o Ministério Público e o cidadão durante o período de isolamento social.

No encontro, também ficou acordada a participação do Ouvidor Nacional do MP, Oswaldo D’Albuquerque, e da presidência do CNOMP na próxima reunião do GIAC (Gabinete Integrado de Acompanhamento à Epidemia Covid-19, do CNMP) com os Procuradores Gerais de Justiça. A conselheira Sandra Krieger, presidente da Comissão de Saúde do CNMP, esteve no evento e realizou exposição sobre as atividades do referido Gabinete.

IV Encontro de Ouvidores do Ministério Público

Realizado em 02/09/2020, por meio de videoconferência, o evento foi promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP). Uma vez que o mandato do Dr. Juliano Baiocchi como Ouvidor-Geral do MPF já havia chegado ao fim e o novo Ouvidor ainda não havia sido nomeado, participou do evento, representando a Ouvidoria, a Secretária Executiva Andréa Valéria Carvalho da Silva.

A pauta do evento incluiu a apresentação de estudo, realizado pela ONMP, em parceria com o CNOMP, que investigou o impacto da atual pandemia nas demandas recebidas pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos.

O estudo, denominado “Diagnóstico da pandemia de coronavírus”, teve como objetivo colher dados que pudessem identificar como a situação da pandemia repercutiu sobre as preocupações dos cidadãos com a preservação de seus direitos. Segundo o estudo, em relação às demandas que versaram sobre o assunto “Saúde”, por

exemplo, houve um aumento de 330,21% comparando-se o período de 15/03 a 15/05 de 2019 e o mesmo período de 2020. Já em relação ao assunto “Consumidor”, o aumento foi de 132,13%.

Ocorreu, ainda, na ocasião, debate sobre o combate à violência contra a mulher. Discutiu-se a operacionalização de uma parceria entre a Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público, da qual a Ouvidoria do MPF faz parte, e o Ligue 180, serviço disponibilizado pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e que tem como objetivo o enfrentamento desse tipo de violência. A ideia é possibilitar que as denúncias recebidas pelo Ligue 180 possam também ser atendidas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pelas outras Ouvidorias do MP brasileiro.

Adesão à Rede de Ouvidorias do MP Brasileiro

Instituída pelo Procurador-Geral da República, Augusto Aras, em 11 de março de 2020, a Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro busca a unidade e a integração entre as ouvidorias das unidades ministeriais. A assinatura da Portaria CNMP-Presi 39 aconteceu durante o II Encontro de Ouvidores do MP, promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP). “A Rede de Ouvidorias é a oportunidade de estabelecer uma cooperação recíproca, em que o diálogo é a ferramenta mais importante”, destacou o PGR. O ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiocchi, foi representado no evento pela secretária-executiva, Andréa Valéria.

Na ocasião, o coordenador de Análise e Processamento da Ouvidoria do MPF, Felipe Marques Neves, apresentou o Sistema Cidadão, ferramenta que é o principal meio de recebimento de manifestações do público pela Ouvidoria do MPF e que possibilita que o cidadão tenha acesso ao andamento de todas as suas manifestações, assim como, que ele receba por e-mail (sistema push) a movimentação de documentos, processos e procedimentos em trâmite no MPF que sejam do seu interesse.

Em acordo de cooperação técnica, celebrado em 25 de junho de 2020, o Ministério Público Federal cedeu o direito de uso do software Sistema Cidadão ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). A plataforma digital “Audivia”, utilizada pela Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco (MPPE), também foi apresentada no II Encontro e também será doada pelo MPPE ao CNMP. As iniciativas fazem parte da busca de unidade e integração trazida pela implementação da Rede de Ouvidorias, o que contribuirá para uma melhor gestão dos dados, amparando a tomada de decisões pelos gestores do Ministério Público brasileiro.

A partir da publicação da Portaria CNMP-Presi 39 e da disponibilização do Termo de Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público, o então Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Juliano Baiocchi, encaminhou ofício à Ouvidoria Nacional informando sobre o interesse da Ouvidoria do MPF em integrar a Rede de Ouvidorias. O ofício foi encaminhado à Ouvidoria Nacional em 25 de junho de 2020, acompanhado do Termo de Adesão assinado pelo Ouvidor-Geral e pelo PGR.

Webinário “A Importância das Ouvidorias em Tempos de Transformação”

O evento virtual, promovido pelo Ministério Público Estadual do Piauí, foi realizado em 01/09/2020, e contou com a participação da Secretária Executiva da

Ouvidoria Andréa Valéria, uma vez que o novo Ouvidor ainda não havia sido nomeado. O debate abordou o contexto específico da pandemia, que exigiu que as ouvidorias se reinventassem, em curto espaço de tempo, a fim de manterem-se próximas da comunidade, apesar da necessidade de isolamento social. Esse novo contexto trouxe a necessidade da disponibilização de novos canais de comunicação, da criação de novas rotinas de trabalho e da promoção de esforços diferenciados voltados à garantia da continuidade dos serviços.

Após a palestra de abertura e acolhimento, proferida pela Procuradora-Geral de Justiça do Piauí, Carmelina Moura, também ministraram palestras o Ouvidor Nacional do Ministério Público e Conselheiro do CNMP Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto e o então Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Erickson Girley Barros dos Santos.

Em sua fala, Dr. Erickson falou sobre a importância de saber ouvir, incentivando cada membro do MP a se colocar como ouvidor, oferecendo escuta atenta ao destinatário de sua atuação. Salientou que o trabalho das ouvidorias extrapola os muros da instituição, servindo de ponte para a comunidade.

Já o Dr. Oswaldo destacou o papel dos membros do MP na promoção da justiça e a importância das ouvidorias ministeriais na busca e na defesa dos direitos dos cidadãos. Compartilhou ainda os avanços recentes e as boas práticas desenvolvidas pela Ouvidoria Nacional, como por exemplo, a Ouvidoria das Mulheres, práticas que podem ser replicadas por outras unidades do MP, com as devidas adaptações.

A Dra. Raquel Costa Nomando, Ouvidora do MP-PI, mediou os comentários e questões levantadas pelos participantes do evento.

1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário

O 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário foi realizado nos dias 15 e 16/12/2020, em formato virtual. O Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Brasilino, participou do evento, em conjunto com a Secretária Executiva da Ouvidoria, Andréa Valéria.

Os presidentes do Supremo Tribunal Federal (STF), Ministro Luiz Fux, e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o ouvidor do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ministro Sérgio Kukina, participaram do Encontro. O ministro Kukina destacou, no discurso de abertura, que a valorização das ouvidorias tem inspiração no artigo 5º, inciso 33, da Constituição Federal, que assegura o acesso de todo e qualquer cidadão às informações existentes nos órgãos públicos.

Na pauta do evento, palestras sobre temas como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei de Acesso à Informação, responsabilização dos agentes públicos e projetos das ouvidorias de Justiça. Na ocasião, as questões e os desafios que fazem parte do cotidiano das ouvidorias foram discutidos, reafirmando-se o compromisso de ampliação da participação democrática no poder público. O Encontro foi voltado para servidores da Justiça e colégios de ouvidores, assim como para representantes de tribunais

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Manifestações Recebidas, Encerradas e Encaminhadas

O conteúdo de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria é cuidadosamente analisado à luz da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, norma que determina aquilo que é de competência do Órgão. No ano de 2020, foram recebidas e tratadas 9.722 manifestações. Após análise, verificou-se que 851 demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria. As 8.871 manifestações restantes 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.

Cumpra esclarecer que **876** manifestações foram tratadas e encerradas pela Ouvidoria do MPF no ano em questão (*figura 11*), sendo **851** recebidas no exercício e 25 em anos anteriores.

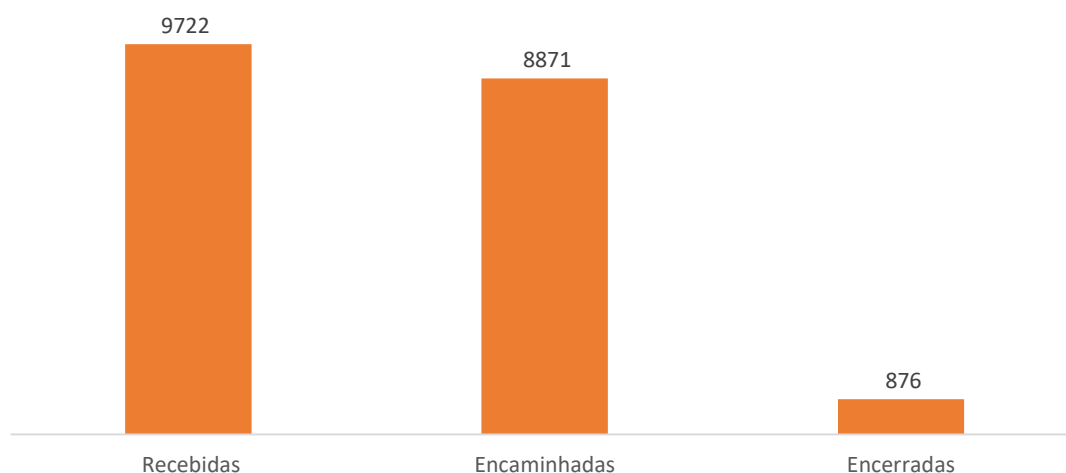


Figura 11 - Número total de manifestações em 2020 -
Fonte: BI da Ouvidoria/Situação/Qlikview

Recebidas de competência da Ouvidoria - Histórico Anual

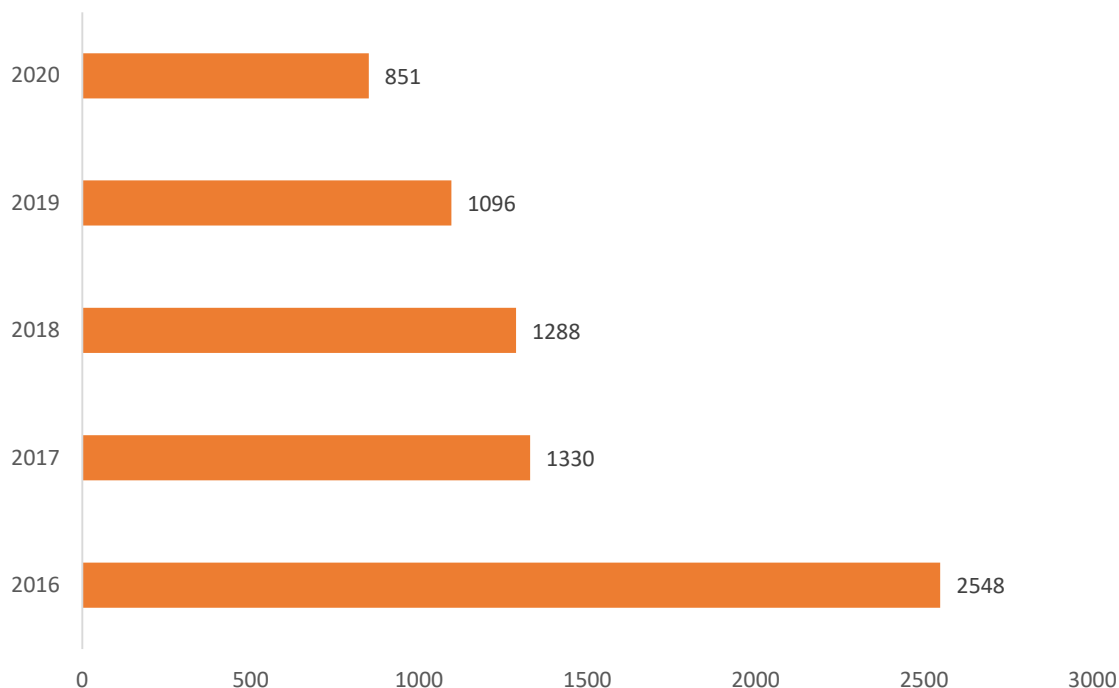


Figura 12: Manifestações recebidas em 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020 - Fonte: BI da Ouvidoria/Qlikview

Desde a criação do Órgão em outubro de 2012, ano em que foram recebidas 478 demandas, percebem-se aumentos consideráveis no total de manifestações recebidas, culminando com um aumento de 47,8% entre 2016 e 2017. Em 2017 e 2018, verifica-se uma relativa estabilização desse quantitativo, após inúmeras campanhas com o objetivo de esclarecer aos públicos interno e externo qual o papel da Ouvidoria. O grande número de manifestações recebidas que, após análise, tinha que ser encaminhado às SACs demonstra que eram necessárias iniciativas adicionais que visassem comunicar ao usuário a existência dos diversos canais existentes no MPF (Ouvidoria, SAC, Corregedoria), as atribuições de cada um deles e as formas para acessá-los.

Em 2020, algumas dessas iniciativas foram adotadas, como campanhas de conscientização, atualização da página MPF Serviços, do portal da transparência, com a inclusão de informações sobre a atuação da Ouvidoria, bem como dos relatórios estatísticos e a redução drástica de cadastramento de manifestações enviadas por e-mail, o que pode explicar a redução de 66% no número total de manifestações de competência da Ouvidoria, desde 2016. Em outras palavras, o(a) cidadão(ã) está aprendendo a utilizar os canais adequados para cadastramento de suas manifestações.

Meios de Recebimento

Assim como nos anos anteriores, o principal meio de recebimento de manifestações, em 2020, foi a internet. O formulário de registro de manifestações é facilmente encontrado no sítio do MPF, sendo acessível inclusive para a pessoa com deficiência visual. A partir de dezembro de 2018, com o lançamento do aplicativo MPF Serviços, tornou-se simples acessar o formulário eletrônico também pelo celular. A

primeira manifestação cadastrada pelo aplicativo móvel foi recebida pela Ouvidoria ainda em dezembro de 2018, tratando-se de uma manifestação de elogio ao desenvolvimento da ferramenta.

Como se verifica no gráfico a seguir, as outras formas de recebimento são menos frequentes, representando, juntas, apenas 7,6% das demandas.

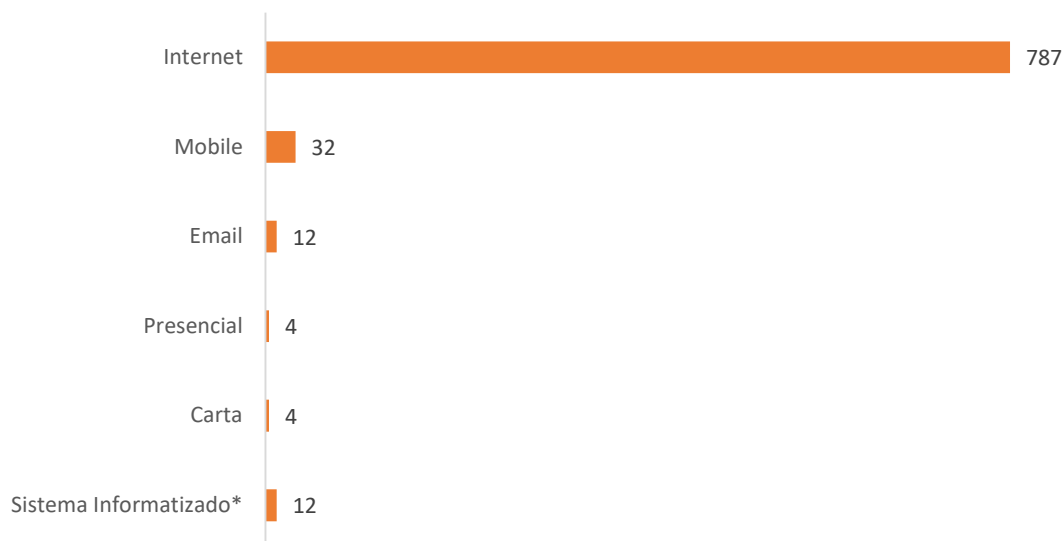


Figura 13: Meios de recebimento (2020) – Fonte: BI Ouvidoria/Situação/Qlikwiew

* O Sistema Informatizado refere-se às manifestações que são recebidas por meio do Sistema Único.

É importante destacar que, para manter a padronização dos dados das manifestações e, em conformidade com a Portaria PGR/MPF nº 1.213/2018, a Ouvidoria não disponibiliza o seu correio eletrônico para o recebimento de demandas. No entanto, em casos excepcionais, por ordem do Ouvidor-Geral, o cadastramento será efetivado, a exemplo dos e-mails recebidos pela lista de membros que se tornou um canal oficial e institucional do MPF.

O número de demandas recebidas por carta sofreu reduções substanciais ao longo dos anos, passando de 123 para apenas 4 em 2020 (0,4% do total). A Ouvidoria não utilizou o telefone como meio de recebimento de manifestações durante o ano de 2020. Já o atendimento presencial vem mantendo-se estável nos últimos quatro anos, com poucas ocorrências.

Meios de Recebimento	2017	2018	2019	2020
Internet	1299	1255	1021	787
Mobile	0	2	37	32
E-mail	17	20	23	12
Presencial	5	6	8	4
Carta	8	3	5	4
Telefone	1	2	0	0
Sistema Único	0	0	2	12

Figura 14: Meios de recebimento (comparação com anos anteriores) - Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikwiew

Tipos de Manifestação

Conforme a Resolução CNMP nº 153, de 21/11/2016, as manifestações cadastradas junto à Ouvidoria podem ser classificadas em: Reclamação, Representação, Sugestão, Crítica e Elogio. No gráfico a seguir, encontram-se representadas as **876** manifestações encerradas no Órgão em 2020, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi do tipo Reclamação, com **415** ocorrências (**47,4%**), seguida por Representação, com **171** ocorrências (**19,5%**), Elogio, com **105** ocorrências (**12,0%**), Sugestão, com **105** ocorrências (**12,0%**) e Crítica, com **80** ocorrências (**9,1%**).

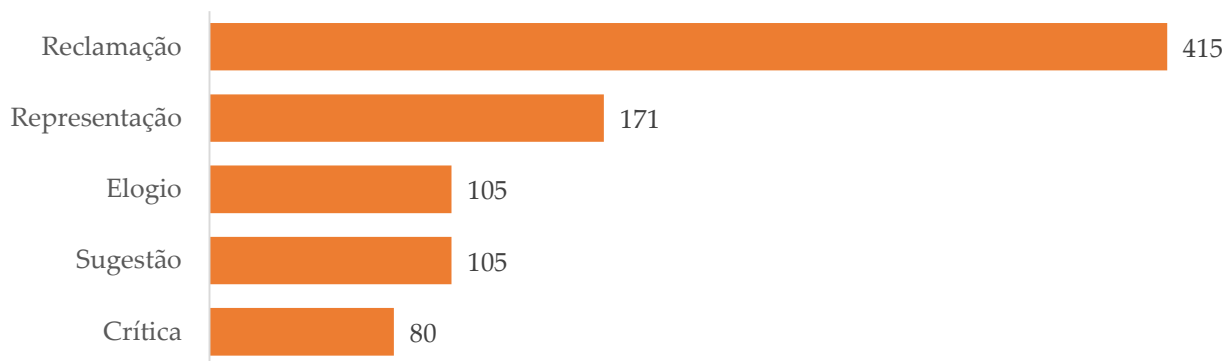


Figura 15: Tipos de manifestações encerradas - Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

Tipos de Encerramento

Cada manifestação, ao ser finalizada na Ouvidoria, recebe uma classificação em relação ao tipo de encerramento. Essa classificação compreende os seguintes tipos:

- Atribuição da Ouvidoria;
- Falta de Atribuição;
- Atribuição do MPF; e
- Arquivamento Sumário.

São classificadas como de “Atribuição da Ouvidoria” as demandas que versam sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores, no exercício de sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares do MPF, conforme disposto no art. 3º, inciso I, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 2012. A classificação “Falta de Atribuição” diz respeito às manifestações alheias às atribuições da Ouvidoria e do Ministério Público Federal. Já a categoria “Atribuição do MPF” refere-se às demandas que não são de atribuição da Ouvidoria, mas que ensejam a atuação do MPF. Por fim, a classificação “Arquivamento Sumário” diz respeito às seguintes manifestações: em duplicidade, em que a compreensão dos fatos narrados é impossível e aquelas com uso de linguagem imprópria e ofensiva.

Assim, conforme se verifica no gráfico a seguir (Figura 16), das 876 demandas finalizadas no âmbito da Ouvidoria em 2020, 675 (77,1%) eram de atribuição do Órgão; 190 (21,7%) foram classificadas como “Arquivamento Sumário”; 5 (0,6%) receberam

a classificação “Falta de Atribuição”; e 6 (0,7%) constam na categoria “Atribuição do MPF”.

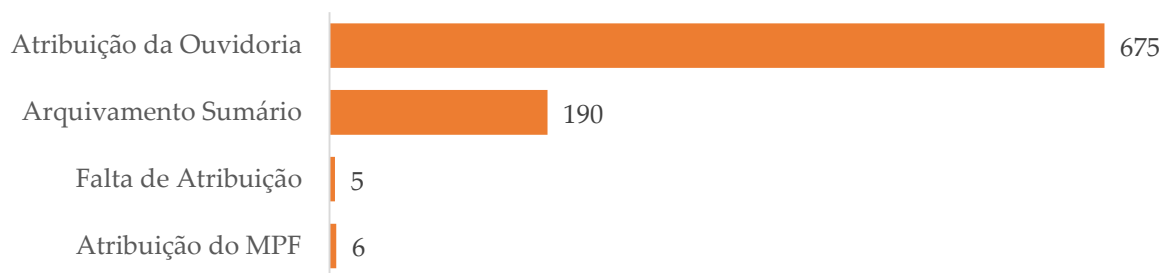


Figura 16: tipos de encerramento - Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

Assuntos Mais Frequentes

A classificação das manifestações da Ouvidoria por assunto obedece à taxonomia implementada pelo Conselho Nacional do Ministério Público, estabelecida pela Resolução CNMP nº 95, de 22/05/2013. No gráfico a seguir, pode-se ver a distribuição por assunto das manifestações tratadas e encerradas pelo Órgão, em 2020.



Figura 17: Assuntos CNMP (Top-7)
Fonte: BI da Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

Vale ressaltar que, além de utilizar a classificação estipulada pelo CNMP, a Ouvidoria também categoriza as manifestações com uma lista de assuntos especificadores, que servem para identificar com maior profundidade de que tratam as demandas. Assim, dentro da categoria CNMP “Atuação de Membros e Servidores”, responsável por 43,30% das manifestações encerradas no período, destacam-se demandas referentes a:

- . Atuação de Procurador-Geral da República;
- . Atuação de Procurador da República;
- . Inércia ou Morosidade na atuação funcional.

Já o assunto CNMP “Administração e Funcionamento do Ministério Público”, presente em 35% das demandas finalizadas em 2020, compreende manifestações sobre os diversos setores do MPF, Portal da Transparência, condições de trabalho, teletrabalho, dentre outros assuntos.

Merece menção a categoria CNMP “Outros”, que aparece em segundo lugar junto com o assunto anterior, com 17,30% das manifestações encerradas. Como se verifica no gráfico a seguir (figura 18), esse assunto compreende manifestações cujo conteúdo é impossível de compreender, aquelas feitas em duplicidade e manifestações feitas apenas para pedir o arquivamento de outra cadastrada anteriormente.

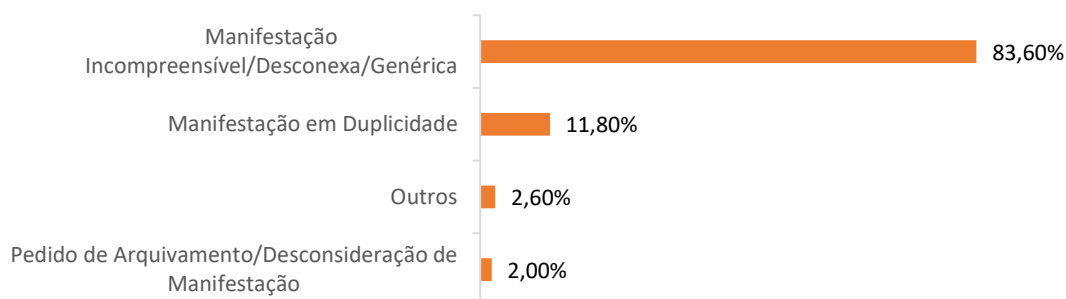


Figura 18: Detalhamento do assunto CNMP “Outros”
Fonte: BI da Ouvidoria/Encerradas/Qlikwiew

Encaminhamento às Unidades do MPF

No ano de 2020, das 9.722 manifestações recebidas, 8.871 demandas foram encaminhadas às SACs, nas diversas unidades do MPF, após minuciosa análise, por não serem de atribuição da Ouvidoria. O encaminhamento leva em conta a jurisdição ou local do fato relatado pelo manifestante. A unidade que mais recebeu manifestações foi a Procuradoria da República em São Paulo, com 2.182 demandas (24,6%), seguida pela Procuradoria da República no Rio de Janeiro, com 1.118 manifestações (12,6%) e pela Procuradoria da República em Minas Gerais, com 869 demandas (9,8%). O próximo gráfico traz as dez unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos no período:

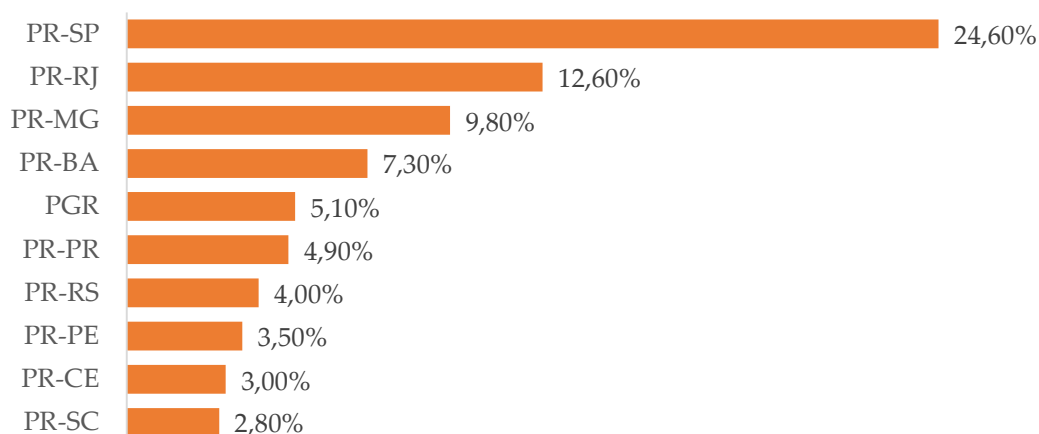


Figura 19: Unidades mais demandadas (top-10) - Fonte: BI da Ouvidoria/Situação/Qlikwiew

A região sudeste do país concentrou, em 2020, 47% dos encaminhamentos. A distribuição geográfica dos encaminhamentos acompanha, a grosso modo, a distribuição populacional do país. Em seguida, verifica-se a distribuição dos encaminhamentos por região:

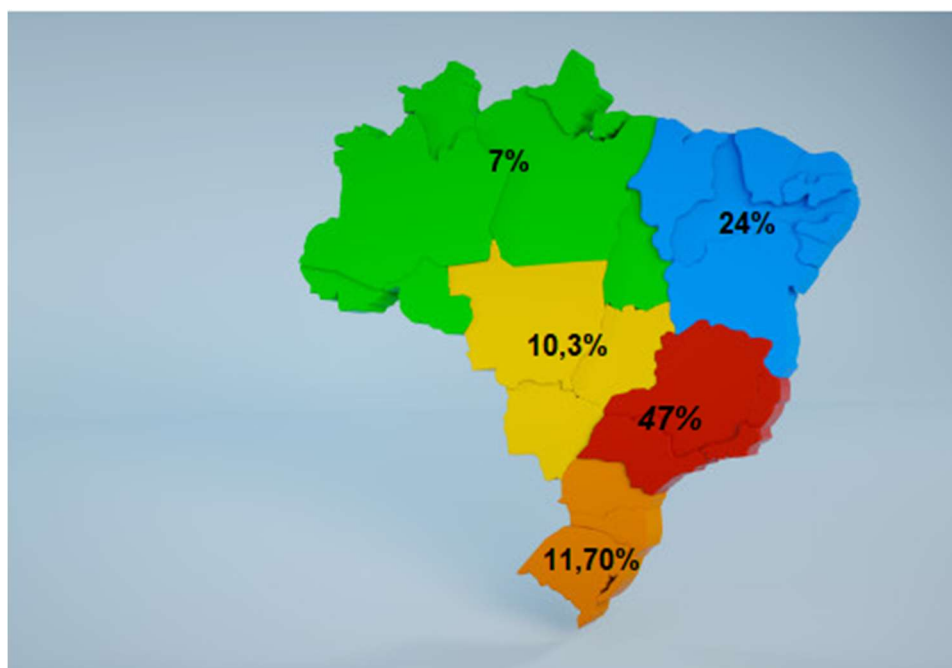


Figura 20: Distribuição dos encaminhamentos por região geográfica

Perfil do Manifestante

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que, tanto pessoas físicas, como pessoas jurídicas, registrem manifestações. Em 2020, assim como nos anos anteriores, a maior parte das 876 demandas finalizadas foi realizada por pessoas físicas, conforme se verifica no gráfico a seguir:



Figura 21: Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa - Fonte: BI da Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

O perfil do(a) manifestante quanto ao gênero tem se mantido relativamente constante ao longo dos anos, com predomínio de manifestantes que se declaram do gênero masculino. Nos gráficos abaixo (*figuras 22 e 23*), pode-se ver a evolução desse perfil nos últimos 4 anos e os dados relativos a 2020 em maiores detalhes:

Perfil do(a) Manifestante quanto ao gênero

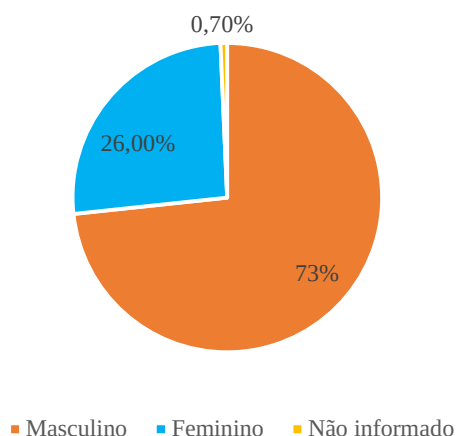


Figura 22: Perfil do(a) manifestante quanto ao gênero (percentual) - Fonte: BI da Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

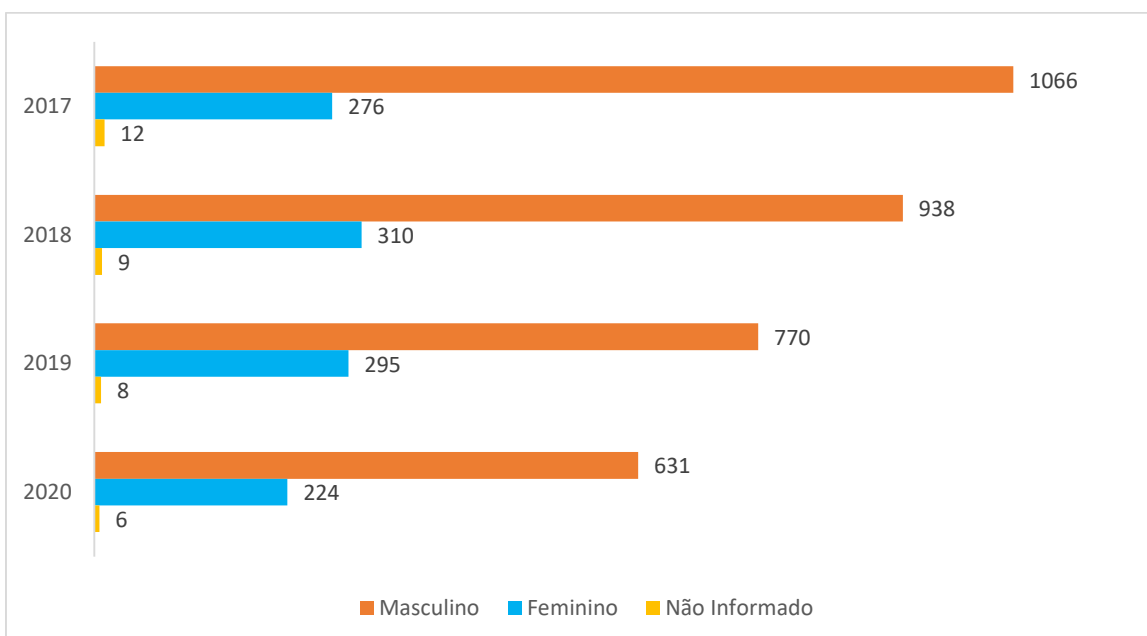


Figura 23: Perfil do(a) manifestante quanto ao gênero (comparativo) - Fonte: BI da Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

A Ouvidoria analisa, ainda, o perfil do manifestante quanto à idade. Após alteração no Estatuto do Idoso, como consequência da publicação da Lei 13.466, de 12 de julho de 2017, os idosos maiores de 80 anos passaram a ter prioridade especial em relação aos idosos com idade igual ou superior a 60 anos. Assim, a Ouvidoria solicitou à equipe de desenvolvimento adequações no Sistema Cidadão, a fim de tornar automático o cálculo da idade, a partir da data de nascimento, possibilitando, então, que a prioridade especial seja obedecida. Como consequência, os dados sobre a idade dos manifestantes trazem, desde 2018, a faixa etária “Acima de 80 anos”, conferindo visibilidade a essa população. Em 2020, 3 cidadãos declararam ter 80 anos ou mais, o que representa 0,3% dos manifestantes do período. As faixas etárias “de 30 a 39 anos” e “de 40 a 49 anos” reuniram 60,3% das demandas. O perfil do manifestante em relação à faixa etária pode ser observado em maiores detalhes no gráfico a seguir:

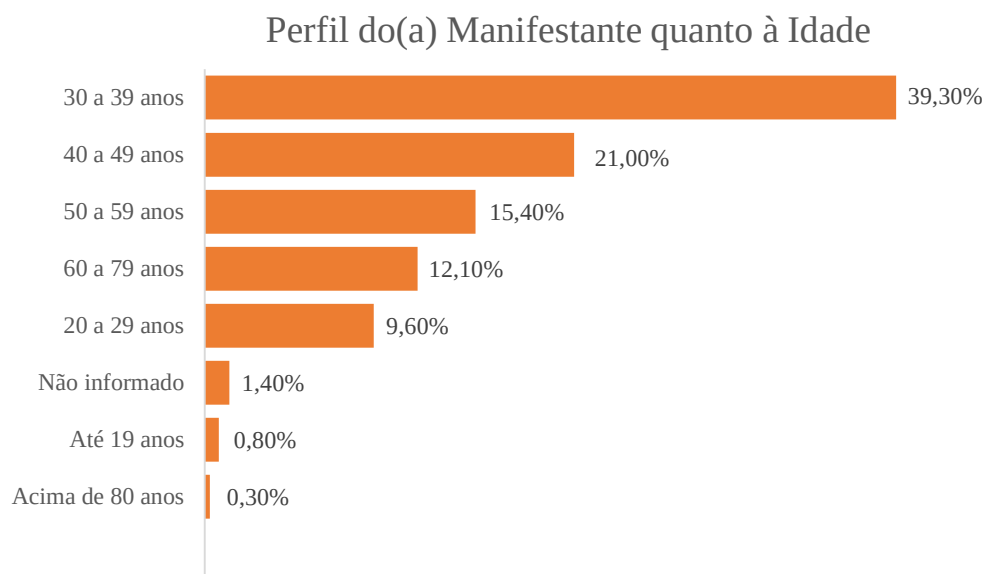


Figura 24: Perfil do(a) manifestante quanto à idade (2020) - Fonte: BI da Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

Outra característica que merece exame, no perfil do manifestante, é a ocupação. Em anos anteriores, observou-se que um grande número de manifestantes escolhia a opção “Outros” dentre as disponíveis no formulário eletrônico, possivelmente por não encontrar opção que se aproximasse da sua linha de atuação. Como consequência, a categoria “Outros” figurava nas estatísticas como a ocupação mais frequente, prejudicando a análise do perfil do manifestante quanto à ocupação. Assim, com o intuito de obter informações mais precisas sobre a ocupação dos cidadãos que se manifestam junto à Ouvidoria, a tabela de ocupação do formulário eletrônico foi revisada e ampliada, tornando-se a nova versão disponível no sistema a partir de outubro de 2018. Após a implementação da nova tabela, a categoria “Outros” caiu do 1º para o 5º lugar, dentre as ocupações mais frequentes, conforme se observa na figura a seguir.

Em seguida, os dados consolidados relativos a todo o período de 2020:

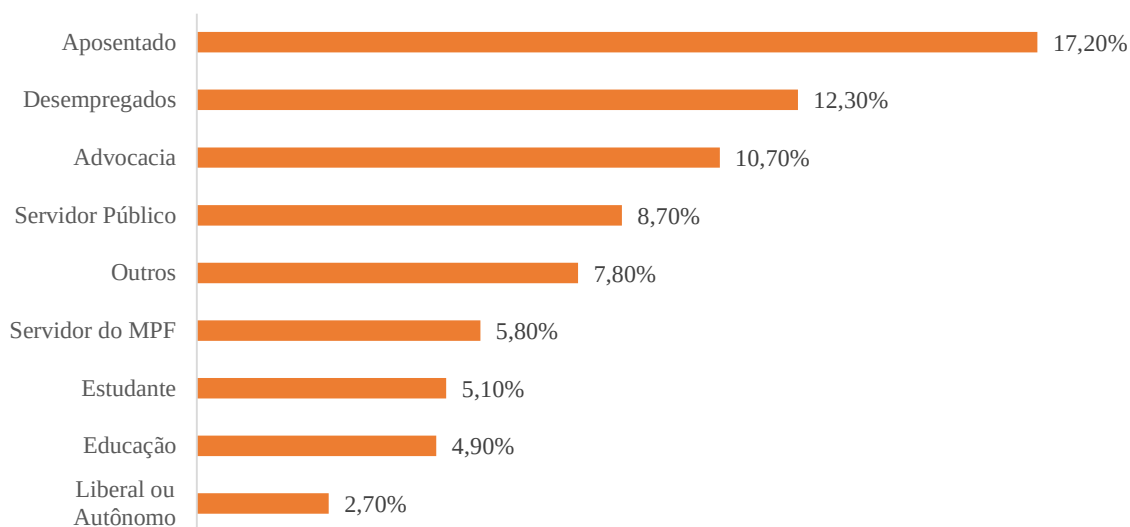


Figura 25: Perfil do(a) manifestante quanto à ocupação (2020)
Fonte: BI da Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

MELHORIAS GERENCIAIS

No ano de 2020, a Ouvidoria do MPF também foi capaz de implementar melhorias gerenciais com base em manifestações recebidas, o que atesta a efetividade do Órgão no cumprimento de sua missão institucional, valorizando o permanente contato com a sociedade e o público interno. Tais melhorias estão documentadas em relatório interno, gerado periodicamente pelo Sistema Ouvidômetro – Painel do Gestor.

Nesse contexto, destaca-se a manifestação de uma cidadã que solicitou adequação do MPF às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, especialmente no tocante ao tratamento dos dados pessoais fornecidos, o que propiciou uma inovação gerencial interna, em consonância com as previsões contidas na legislação novel.

Cabe ressaltar, ainda, que a Ouvidoria foi o canal de comunicação que propiciou, em anos anteriores, o recebimento de manifestações internas solicitando reformas e melhorias nas condições de trabalho dos colaboradores que atuam nas guaritas de entrada da sede da Procuradoria Geral da República – PGR. Nesse sentido, no ano de 2020, conforme noticiado na Intranet, deu-se início às obras de engenharia para a construção de novos pontos de acesso ao complexo da PGR, juntamente com a pleiteada reforma das guaritas já existentes (link da notícia: [Complexo da PGR terá novas guaritas para acesso de pedestres e veículos — Intranet MPF](#)).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A chegada, ao Brasil, da crise sanitária que hoje assola o mundo (Covid-19) trouxe uma série de mudanças e adaptações às rotinas profissionais. O trabalho em regime de *home office* tornou-se uma realidade para grande parte do serviço público. O desafio se colocou, dificuldades surgiram e soluções foram criadas. Com as lições aprendidas nesse período, estratégias cada vez mais consistentes serão desenvolvidas para o trabalho à distância, o qual, diante dos resultados apresentados, provavelmente fará parte da nova realidade mundial após o fim da pandemia.

Dentre as lições aprendidas na Ouvidoria com o esquema de trabalho remoto, merecem destaque:

1 – INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA PODE TRAZER EXCELENTE RESULTADOS

Investir em tecnologia foi fundamental para evitar perda de produtividade, reduzir custos operacionais e facilitar o trabalho remoto. O MPF está analisando a experiência do usuário de todos os aplicativos e sistemas existentes, realizando atualizações para melhorá-los continuamente.

2 – BONS TRABALHOS NÃO PRECISAM SER REALIZADOS PRESENCIALMENTE

Por muitos anos, julgou-se que eram necessárias viagens para reuniões de trabalho. A videoconferência sempre foi uma ferramenta usual, mas nunca teve a devida importância. Nessa mudança de perspectiva, percebeu-se que era possível a adesão a *softwares* funcionais, que permitem a realização de todos os trâmites da organização

com total segurança. Além disso, o custo de manutenção dessas ferramentas é bem menor do que os gastos com deslocamentos de servidores e membros.

Outra vantagem das videoconferências foi a agilidade trazida para os trabalhos. Agora, é possível envolver todos os servidores e membros necessários para a resolução de um problema, sem a necessidade de discussões paralelas e custos extras com viagens funcionais.

3 – DESBUROCRATIZAR PROCESSOS É MAIS ESSENCIAL DO QUE PARECE

A necessidade de agilizar alguns processos para a adesão ao trabalho em *home office* permitiu que o MPF reavaliasse a sua forma de gestão. Não há mais a necessidade de funis longos e prazos tão demorados. O acesso remoto trouxe também a urgência das respostas, visto que tudo é automatizado.

Com isso, houve uma redução de atividades que não eram mais tão pertinentes, os trâmites de aprovação de um projeto foram melhorados, entre outros exemplos. Mesmo retornando para o trabalho alocado após o fim da pandemia, essa desburocratização permanecerá vigente, visto que não apenas traz uma melhor experiência para os usuários e para a sociedade, mas também otimiza os fluxos para os processos internos acontecerem.

O Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP formou, em 2020, dois grupos de trabalhos com foco na desburocratização e na eficiência, um dos quais conta com a participação do Ouvidor-Geral do MPF.

4 – O TRABALHO EM HOME OFFICE PODE SER BASTANTE RENTÁVEL

No Brasil, o teletrabalho foi regulamentado em 2017 pela reforma trabalhista ocorrida nesse ano. A ideia de grandes espaços físicos vai ficando cada vez mais no passado. Empresas como *Google* e *Twitter* já anunciaram a redução de suas estruturas presenciais e a adesão à jornada de trabalho em regime de *home office*.

Cumpramos destacar que, no ano de 2020, o MPF obteve redução considerável de despesas correntes, conforme figura a seguir:



Além da **redução de custos**, podemos apontar outras vantagens desse modelo de jornada, como:

Entregas com mais qualidade: o estresse do trânsito durante o deslocamento, a falta de um ambiente totalmente confortável e outros fatores influenciam diretamente na produtividade de um funcionário. O trabalho em *home office* traz um conforto maior em relação a esses pontos e favorece a produtividade dos colaboradores.

Maior absorção de talentos: o trabalho à distância permite a absorção de talentos que não precisam estar alocados naquela Unidade do MPF. Isso gera mais oportunidades para o profissional e mais avanços para a Instituição.

5 – MAIOR SENSO DE LIDERANÇA E DE EQUIPE

Gerenciar pessoas é um dos elementos mais difíceis da jornada remota, principalmente porque cada um responderá de maneira diferente à mudança de vida e aos desafios do teletrabalho.

A forma pela qual os gestores se comunicam é tão importante quanto o que está sendo dito, sendo imprescindível definir com clareza todas as ações tomadas pela equipe, apontar propósitos para médio e longo prazo e oferecer uma visão forte e realista sobre aquilo que se pretende fazer. A utilização de ferramentas tecnológicas de controle de tarefas e prazos, juntamente com as reuniões periódicas (por videoconferência), facilitam o gerenciamento e o acompanhamento dos trabalhos em desenvolvimento, bem como dos que já foram desenvolvidos e que estão em fase de planejamento, propiciando uma comunicação organizacional mais célere e eficiente.

Como consequência, o trabalho em regime de *home office* depende da ação de todos. Cada um, em sua casa, fica responsável por cumprir as suas demandas de maneira responsável e com a qualidade necessária. Não há apenas um líder gerenciando as tarefas, mas sim um grupo inteiro se dedicando para que o *múnus público* seja realizado da melhor forma possível.

Pois bem. Feitas as observações acerca do impacto da pandemia do Covid-19 nas rotinas de trabalho, fato que teve repercussão mundial e trouxe consequências diretas às rotinas de prestação do serviço público, passa-se à conclusão deste documento. O presente relatório teve como objetivo apresentar informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, durante o ano de 2020, juntamente com os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período, como forma de cumprir a obrigação constitucional de prestação de contas, inerente à Administração Pública. Conforme destacado, mesmo durante a pandemia do Coronavírus, a Ouvidoria seguiu atuando de forma eficiente, em prol da excelência na prestação do serviço público. Ademais, conforme ressaltado na apresentação deste documento pelo Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Brasilino Pereira dos Santos, a publicação do relatório anual de atividades constitui-se em mais uma via de informação para os públicos interno e externo, o que contribui para a efetiva participação social, além de agregar valor à memória institucional da Ouvidoria do Ministério Público Federal.