

Relatório de Atividades 2019





Ministério Público Federal
Ouvidoria do MPF

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Antônio Augusto Brandão de Aras
Procurador-Geral da República

José Bonifácio Borges de Andrada
Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros
Vice-Procurador-Geral Eleitoral

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

Antônio Carlos Alpino Bigonha
Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Elizeta Maria de Paiva Ramos
Corregedora-Geral do MPF

Eitel Santiago de Brito Pereira
Secretário-Geral do MPF

Eliana Peres Torelly de Carvalho
Secretária-Geral Adjunta

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.

Relatório de atividades : 2019 – Brasília : MPF, 2020.

49 p. : il. color.

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

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

CDDir 341.413

Elaborado por Isabella de Oliveira e Nóbrega – CRB1/3131

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal

Antônio Carlos Alpino Bigonha

Secretária Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe

Ana Carolina Fernandes Costa Resende

Ana Luiza Alencar Campolina

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Francine Silva Figueiredo

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Rayana Falcão Pereira Furtado

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Simone Cerqueira Dumont

Maria de Nazaré Aguiar de Araújo

Coordenação e Organização

Fábio Montenegro Braga

Francine Silva Figueiredo

Weslei Gomes de Sousa/Maria de Nazaré Aguiar de Araújo

Planejamento Visual e Diagramação

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Fábio Montenegro Braga

Francine Silva Figueiredo

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Procuradoria-Geral da República

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

Fone (61) 3105-5100

www.mpf.mp.br

SUMÁRIO

1.	SOBRE A OUVIDORIA	6
2.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	8
2.1.	Ações em Datas Especiais.....	8
2.2.	Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação	9
2.3.	Sistema Cidadão	11
2.4.	Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015	12
2.5.	Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos.....	13
2.6.	Participação da Ouvidoria na Rede Nacional de Ouvidorias	15
2.7.	Pesquisa de Satisfação.....	15
2.8.	Informe da Ouvidoria	18
2.9.	Participação da Ouvidoria em Comitês.....	19
2.10.	Inovações Tecnológicas.....	21
2.11.	Aproximação entre a Ouvidoria e o Público Interno.....	25
3.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	26
3.1.	Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp)	26
3.2.	IV Encontro Nacional dos Ouvidores do Ministério Público	27
3.3.	10º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público	28
3.4.	Encontro dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro	28
3.5.	Novo Planejamento Estratégico Institucional.....	28
4.	PREMIAÇÕES E CONCURSOS	28
4.1.	Prêmio CNMP 2019.....	28
4.2.	Prêmio Inovare-2019.....	29
4.3.	III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.....	30
5.	DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	31
5.1.	Manifestações recebidas, encerradas e encaminhadas	31
5.2.	Meios de recebimento	33
5.3.	Tipos de manifestações	34
5.4.	Tipos de encerramento.....	35
5.5.	Assuntos mais frequentes.....	36
5.6.	Encaminhamentos das manifestações às unidades do MPF	37
5.7.	Perfil do Manifestante	39

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Cronologia das principais atividades da Ouvidoria no ano de 2019.....	8
Figura 2: Perguntas da pesquisa de satisfação	17
Figura 3: Índice Percentual de Satisfação.....	18
Figura 4: Visualização dos dados compilados no Ouvidômetro.....	22
Figura 5: Painel do Ouvidômetro.....	23
Figura 6: Gráficos do Ouvidômetro.....	23
Figura 7: Número total de manifestações em 2019	31
Figura 8: Manifestações recebidas: 2016, 2017, 2018 e 2019	32
Figura 9: Meios de recebimento-2019	33
Figura 10: Meios de recebimento (comparação com anos anteriores)	34
Figura 11: Meios de recebimento em 2019	34
Figura 12: Tipos de manifestações encerradas	35
Figura 13: Tipos de encerramento.....	36
Figura 14: Top 7 - Assuntos CNMP	36
Figura 15: Detalhamento do assunto CNMP “Outros”	37
Figura 16: Top 10 – Unidades mais demandadas	38
Figura 17: Distribuição dos encaminhamentos por região.....	38
Figura 18: Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa	39
Figura 19: Perfil do(a) Manifestante quanto ao gênero – 2019.....	39
Figura 20: Perfil do(a) manifestante quanto ao gênero-comparativo.....	40
Figura 21: Perfil do(a) manifestante quanto à idade – 2019.....	41
Figura 22: Perfil do(a) manifestante quanto à ocupação - 2019	41

APRESENTAÇÃO

Este relatório traz informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, durante o ano de 2019, bem como apresenta seus dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período.

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](#), bem como o [inciso XII da norma de criação da Ouvidoria do MPF, Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012](#), constitui-se também em mais uma via de informação, para os públicos interno e externo, contribuindo para resguardar a memória da Ouvidoria do Ministério Público Federal.

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

1. SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) é um órgão de controle interno, pertencente à administração superior do MPF, que se destina a zelar pela qualidade, pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade. Foi instituída pela Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, que estabelece suas competências, bem como estatui que o Órgão não dispõe de atribuições correccionais, nem substitui os órgãos de execução do MPF. Segundo o regulamento, a Ouvidoria deve privilegiar a cooperação com os demais setores do MPF, sem relação de hierarquia funcional.

Atualmente, a Ouvidoria do MPF funciona no prédio da Procuradoria-Geral da República, em Brasília, possuindo estrutura física compatível com suas atribuições. A sala conta com sala multiuso, dotada de equipamento para videoconferência, que funciona como sala de reuniões, além de fornecer a privacidade necessária para atendimentos presenciais. A depender da disponibilidade, a sala multiuso pode ser disponibilizada para outros setores do MPF.

O Órgão é composto por uma equipe de servidores, pelo Ouvidor-geral, que orienta e dá suporte aos trabalhos da Ouvidoria, e pelo ouvidor-geral substituto, que assume o cargo nas ausências do titular. Os servidores distribuem-se internamente em: Secretaria Executiva, Assessoria Administrativa, Assessoria Jurídica, Coordenadoria de Análise e Processamento, Coordenadoria de Pesquisas e Projetos e Coordenadoria de Atendimento e Qualidade. Essa divisão interna destina-se a organizar os diversos aspectos do trabalho da Ouvidoria.

Desse modo, a principal atividade ou atividade-fim do Órgão (receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos cidadãos) é realizada pela Coordenadoria de Análise e Processamento, sob orientação da secretária executiva e do ouvidor. As outras áreas realizam atividades que dão suporte a essa ou que cumprem exigências das normas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria, como, por exemplo, a consolidação dos dados sobre as manifestações e sua organização em relatórios estatísticos e analíticos.

Para possibilitar o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizadas diversas maneiras de registrar manifestações. A grande maioria dos manifestantes utiliza o formulário eletrônico, acessível à pessoa com deficiência visual e facilmente disponível na página inicial do sítio do Órgão: <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf>, bem como no site do MPF SERVIÇOS, por meio do link: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>, assim como no aplicativo móvel MPF Serviços, disponível gratuitamente nas lojas virtuais Google Play e Apple Store. Além do formulário eletrônico, as manifestações podem ser feitas por carta ou presencialmente.

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 todas as classes. Uma vez recebida, 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.

Se porventura for constatado que a demanda não é de atribuição da Ouvidoria, em regra, as manifestações são encaminhadas diretamente ao órgão responsável. Como exemplo, pode-se citar os pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), que são encaminhados às Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs). 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).

É importante destacar a distinção entre as atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão 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 (denúncias), reclamações, críticas, sugestões e elogios que guardem relação com as atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF. Já a SAC responsabiliza-se por analisar denúncias (representações), notícias de irregularidades, pedidos de informação processual e outros amparados pela Lei de Acesso à Informação.

O quadro a seguir apresenta as principais normas pertinentes à Ouvidoria do MPF.

ARCABOUÇO NORMATIVO DA OUVIDORIA

1. Art. 130-A, 5º, Constituição Federal de 1988 (após Emenda Constitucional n.º 45/2004).
2. Resolução CNMP n.º 64, de 1º de dezembro de 2010.
3. Portaria PGR/MPF n.º 519, de 30 de agosto de 2012.
4. Resolução CNMP n.º 95, de 22 de maio de 2013, alterada pelas Resoluções CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016 e n.º 180, de 7 de agosto de 2017.
5. Recomendação de Caráter Geral CNMP n.º 01, de 26 de maio de 2017.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

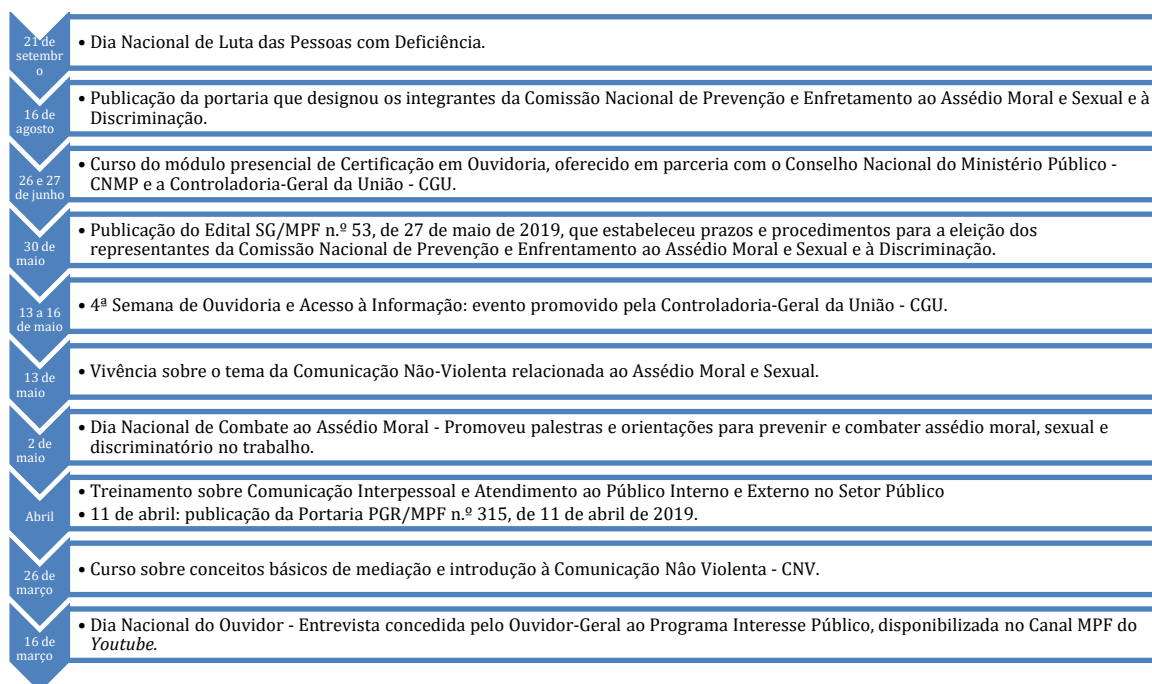


Figura 1: Cronologia das principais atividades da Ouvidoria no ano de 2019

2.1. 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 1º semestre desse ano, merece destaque o dia 16 de março, data em que é celebrado o Dia Nacional do Ouvidor. Essa data foi escolhida, pois foi o dia em que a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman foi criada, no ano de 1995. Para celebrar a data, esse ano, foram publicadas duas matérias para o público interno do MPF, com dados sobre a história da Ouvidoria, sua criação em agosto de 2012, a forma como são escolhidos os ouvidores e quem foram os ouvidores passados. Além disso, informações sobre o papel da Ouvidoria do MPF e do Ouvidor-Geral foram veiculadas na matéria.

Foi ainda disponibilizado, em uma das matérias, link para entrevista concedida ao Programa Interesse Público pelo Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Juliano Baiocchi. O link de acesso à matéria é <http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/conheca-mais-sobre-a-ouvidoria-do-mpf-no-programa-interesse-publico>. A entrevista, publicada em 18/03/2019 no Canal MPF no Youtube, é acessível também ao público externo. Nela, o Dr. Juliano destaca que a Ouvidoria desburocratiza o acesso à Instituição, uma vez que, a partir de sua criação, o cidadão não precisa mais constituir advogado ou fazer uma petição para ter acesso aos membros do Ministério Público. Nas palavras do Ouvidor-Geral, como Órgão dedicado ao cidadão, que tem na Ouvidoria a sua voz, é possível que o usuário tenha acesso direto ao Ouvidor e, por meio deste, à Administração Superior. Dessa forma, cumpre-se a principal função da Ouvidoria que é o controle da eficiência da atuação, tanto da área-meio, como da área-fim.

Outro momento que merece menção é o dia 2 de maio, Dia Nacional de Combate ao Assédio

Moral. Dada a importância do tema e o envolvimento da Ouvidoria nas discussões sobre o assunto no MPF, as ações dessa campanha estenderam-se por todo o mês de maio. “A iniciativa busca conscientizar tanto os profissionais que atuam no MPF, quanto trabalhadores em geral sobre a gravidade do problema, que traz grandes prejuízos para as pessoas, para as relações de trabalho e também para o desempenho dos serviços”, afirmou o Ouvidor-Geral, à época.

Ao longo de todo o período, foram publicadas matérias com informações sobre o tema, tanto para os servidores, como para os cidadãos em geral. As informações versaram sobre como identificar práticas de assédio moral, sexual e de discriminação no ambiente de trabalho, assim como sobre o que fazer em caso de presenciar ou de ser vítima dessas práticas nocivas. Adicionalmente, foi criada, no portal da Ouvidoria, no sítio do MPF, uma área de perguntas e respostas sobre assédio moral, sexual e discriminação. A área traz um resumo dos principais pontos abordados na Cartilha “Assédio Moral, Sexual e Discriminação” e pode ser acessada por meio do link: <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/publicacoes-1/perguntas-e-respostas-assedio-moral>.

Ainda como parte da programação do mês, foi realizada em 13/05/2019, a vivência “Como a CNV (Comunicação Não-Violenta) pode ajudar a lidar com situações de assédio no trabalho e na vida?”. O evento trouxe para os(as) participantes estratégias, baseadas na CNV, que podem ser aplicadas nas relações interpessoais, contribuindo, portanto, para a prevenção dos diversos tipos de assédio e discriminação. Mais informações sobre a vivência podem ser encontradas no item 2.5 deste relatório.

No 2º semestre, merece destaque o dia 21 de setembro, data em que é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência. Em comemoração a essa data, foi veiculada notícia de que a então nova versão do Sistema Cidadão passou a garantir também aos(as) servidores(as) do MPF com deficiência visual total acessibilidade para fazer atendimento aos(as) cidadãos(ãs). O Ouvidor-Geral ressaltou a importância dessa ferramenta para viabilizar a inclusão desses(as) servidores(as) em todos os setores da administração. No MPF, atualmente, existem 110 servidores(as) com problemas de visão.

Outros eventos e comemorações serão abordados ao longo deste relatório.

2.2. 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. Desde sua criação, os(as) servidores(as) do MPF têm se reportado à Ouvidoria como instância adequada e confiável para fazer representações (denúncias) e relatar situações de assédio dentro da Instituição.

Nesse contexto, a Portaria PGR/MPF nº 1004, publicada em 1º de novembro de 2018, reúne princípios norteadores, diretrizes e procedimentos a serem adotados, determinando, ainda, 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, a esta cabendo a implementação e a coordenação da Política no âmbito do MPF.

Além do Ouvidor, a Comissão Nacional, segundo a Portaria, deverá ser composta pelo(a):
 II – Coordenador(a) do Comitê Gestor de Gênero e Raça;
 III – Corregedor(a)-Geral;

IV – Representante da Secretaria-Geral;

V – quatro representantes dos(as) servidores(as) do MPF, escolhidos(as) em eleição nacional, a ser regulamentada.”

No ano de 2019, com o intuito de regulamentar o processo de escolha dos quatro representantes eleitos da Comissão Nacional, e dos representantes locais, foi editada a **Portaria PGR/MPF nº 315**, de 11 de abril de 2019, que determinou que o primeiro processo eleitoral para a Comissão Nacional ficasse a cargo da Ouvidoria. A citada portaria estabelece, ainda, dentre outras coisas, que informações deverão obrigatoriamente estar contidas no edital de abertura das eleições, condições para as inscrições dos candidatos ao cargo e critérios de desempate. Apenas servidores(as) com cargo efetivo puderam se candidatar para fazer parte das Comissões. Já para o voto, a Portaria considerou habilitados(as) todos(as) os(as) servidores(as) lotados(as) em unidades do MPF (com cargo efetivo, comissionados e requisitados).

Conforme definido pela norma regulamentadora das eleições, a Ouvidoria coordenou o primeiro processo eleitoral, contando com o apoio da Assessoria Técnica da Secretaria Geral (ASTEC/SG) para a elaboração do seu edital de abertura. Assim, em 30 de maio de 2019, foi publicado o Edital SG/MPF nº 53, de 27 de maio de 2019, que estabeleceu prazos e procedimentos para a eleição dos representantes, não apenas da Comissão Nacional, de responsabilidade da Ouvidoria, como também para as eleições dos representantes dos servidores das unidades locais e regionais do MPF que aderiram voluntariamente ao Edital.

As inscrições para participar das Comissões aconteceram no período de 30/05/2019 a 10/06/2019 e deram-se por meio do Sistema Hórus, sistema interno do MPF, protegido pelo uso de *login* e senha, que reúne informações funcionais e permite o cadastro de documentos em formato digital. A lista final de inscritos foi publicada em 26/06/2019, data em que foi aberto o período de votação. Após o término do período de votação, em 03/07/2019, foi oportunizada a impugnação das candidaturas, dando-se ao(à) candidato(a) a chance de contestar a impugnação. Em 22/07/2019, a lista final dos(as) eleitos(as) foi publicada e enviada ao Gabinete da então PGR, Raquel Dodge.

Com a instituição da Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação e das Comissões locais, a Ouvidoria vê atendida a necessidade da criação de mecanismos formais para abordar as questões ligadas ao assédio de forma adequada e segura para as vítimas do problema. Como Órgão de Controle Interno, cabe ao setor acompanhar a execução dos programas e prazos definidos na **Portaria PGR/MPF nº 1004**, zelando para que o disposto no regulamento seja concretizado de forma satisfatória e para que sejam preservadas a eficácia e a segurança dos canais de representação do Ministério Público Federal.

Na data de 16 de agosto de 2019, foi publicada a portaria que designa os integrantes da Comissão Nacional, composta pelo ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiocchi, a coordenadora do Comitê Gestor de Gênero e Raça Ela Wiecko, a corregedora-geral Elizeta Maria de Paiva Ramos, a representante da Secretaria-Geral, servidora Luzia Alves Santos e os(as) servidores(as) eleitos(as): Rodrigo Tadei Alves, da Procuradoria da República de Santa Catarina (PR-SC), Lisane Cristina Fontoura Berlato (PR-RS), Marcus Fabiano Alves da Silva (PGR) e Hellena Rangel de Oliveira Rocha (PRR1).

Todos os integrantes da Comissão Nacional vão desempenhar suas atividades sem prejuízo do exercício das atribuições inerentes aos cargos e funções. O mandato dos integrantes é de dois anos, sendo possível uma recondução. O intuito é que a comissão nacional atue em parceria com as comissões locais para colocar em prática a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação do MPF e buscar a melhor solução para os conflitos. É papel da comissão nacional, dentre outros, ouvir as partes, adotar providências, inclusive

apoiar e orientar as vítimas.

2.3. 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.

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, 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 são realizados por meio de projetos específicos, com diversas etapas de evolução. Em 2019, houve a continuação da Etapa 5, iniciada em 2017 e com seu efetivo término em fevereiro de 2020.

O projeto Etapa 5, aprovado pela Portaria PGR/MPF nº 825, de 5 de setembro de 2017, além do atendimento de novas demandas, solicitadas pela Ouvidoria e pela Central de Atendimento ao Cidadão (CAC-Sejud), que coordena as SACs, envolveu também a atualização e modernização da arquitetura do sistema. Tal atualização trouxe melhorias no quesito da acessibilidade, na manutenção e usabilidade do sistema, unificando, ainda, as tecnologias usadas na interface disponível para o cidadão e no módulo interno do atendente. Anteriormente, a tecnologia utilizada pelo Sistema Cidadão era de difícil manutenção, ao contrário da nova tecnologia adotada, o AngularJS, que é uma tecnologia mais eficiente e de aprendizado mais fácil. Isso facilita a homogeneidade de conhecimento da equipe de Tecnologia da Informação, reduzindo o tempo de resposta na resolução de eventuais problemas identificados pelos usuários do sistema: os servidores da Ouvidoria e das SACs e os manifestantes.

Fez parte da etapa 5 o desenvolvimento do aplicativo MPF Serviços, que inclui os serviços da Ouvidoria e está disponível para celulares com sistemas iOS e Android, bem como no site: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>.

No 2º semestre de 2019, algumas alterações relacionadas ao desenvolvimento do BI - Ouvidômetro, aplicativo desenvolvido na ferramenta MicroStrategy, que permite analisar os dados registrados no Sistema Cidadão de forma bastante flexível, sob diversas perspectivas, realiza comparações e agrega valor ao conhecimento acumulado pelo Órgão. Como exemplo, podemos citar a inclusão do campo “Melhorias Gerenciais”, utilizado quando a manifestação resultou em aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo MPF, o que dará origem a um banco de boas práticas, que será facilmente consultado no Ouvidômetro.

Mais informações sobre o Ouvidômetro encontram-se no item concernente às Inovações Tecnológicas.

2.4. Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015

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 norteasse a melhoria contínua de seus processos. Desse modo, o principal processo do Órgão, “Realizar tramitação de manifestações”, que representa sua atividade-fim, foi mapeado e manualizado, possibilitando sua avaliação minuciosa, assim como as alterações julgadas necessárias, e mantendo-as rastreáveis ao longo do tempo. Todo esse trabalho levou a Ouvidoria a receber, em dezembro de 2016, o Certificado ISO 9001, em sua última atualização normativa (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 recertificada com o selo ISO 9001:2015.

Assim, 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 Procedimento (MNP), bem como todas as oportunidades de melhoria identificadas pela equipe. Aquilo que, por ventura, não esteja em conformidade com o MNP é cadastrado em documento específico e padronizado, denominado Registro de Ocorrências no Sistema da Gestão de Qualidade (RO). No primeiro semestre de 2019, não foram cadastrados Registros de Ocorrências, o que demonstra o comprometimento da equipe com o SGQ – Ouvidoria. Por outro lado, no mesmo período, foram detectadas, pelos servidores do setor, 6 oportunidades de melhoria, que foram registradas no RO. 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 formulários são finalizados e arquivados no repositório do MPF, MPFDrive, para garantir sua rastreabilidade.



Ainda, mantendo o rito do sistema da qualidade, a Ouvidoria realizou, em 2019, reunião de análise crítica, em 30 de julho. Essa etapa, que é obrigatória a norma ISO, visa ao monitoramento da qualidade das atividades e do processo. Essas reuniões expõem aos(as) servidores(as) um balanço das ações realizadas durante um semestre, percorrendo todas as etapas que rodeiam o fluxo de trabalho, coletando sugestões trazidas pela equipe para o aperfeiçoamento do processo sob análise.

Uma vez que o selo ISO tem validade de um ano, a Ouvidoria já deu início às providências para obter novamente a certificação. Nesse contexto, o Órgão conta com o apoio do Escritório de Processos Organizacionais do MPF, que entrou em contato com a Ouvidoria para que esta formalizasse o interesse em ser novamente certificada. Assim, já está em andamento o processo de contratação das empresas que possuem autorização para conceder o selo ISO. O processo encontra-se atualmente em fase de licitação, com o preparo inicial do pregão para a escolha da empresa certificadora. Uma vez escolhida a empresa, será realizada auditoria interna para verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria aos requisitos da norma ISO 9001:2015 e o alinhamento da equipe aos princípios da qualidade. A auditoria interna funciona como

fase de preparação para a auditoria externa, a ser realizada pela instituição contratada.

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

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.

2.5. Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Fruto de parceria com a Coordenadoria de Capacitação da Secretaria de Gestão de Pessoas (CCAP - SGP), o Plano de Capacitação da Ouvidoria para 2019 tem o objetivo de aperfeiçoar o atendimento ao público e desenvolver técnicas para melhorar a comunicação com cidadãos que procuram o setor. Como parte do referido Plano, no ano de 2019, a Ouvidoria participou dos seguintes cursos:

- **Noções Gerais de Técnicas de Mediação**

Realizado em Brasília, no dia 26/03/2019, o curso foi ministrado pelo servidor do Conselho Nacional do Ministério Público, Vladimir da Matta Gonçalves, e pela servidora da Ouvidoria, Rayana Falcão Pereira Furtado. Com carga horária de 4 horas, o curso abordou conceitos básicos de técnicas de mediação e introduziu o tema da Comunicação Não-Violenta (CNV). O conteúdo facilita a compreensão das necessidades humanas básicas, estimula a escuta empática, além de trabalhar a expressão de necessidades e sentimentos de maneira assertiva e não agressiva. Além dos conceitos teóricos abordados no treinamento, o debate de casos concretos de atendimento ao público, vivenciados pelos participantes, à luz das novas técnicas aprendidas, fez com que os servidores identificassem como utilizá-las nos atendimentos da Ouvidoria.

Para o Ouvidor-Geral do MPF, Juliano Baiocchi, o conteúdo trazido pelo curso é fundamental para atingir a excelência no atendimento ao cidadão. “A clareza na expressão de sentimentos e necessidades, assim como a escuta empática dos sentimentos do outro, auxiliam a estabelecer um diálogo profundo e amistoso”, destaca o Ouvidor.

- **Comunicação Interpessoal e Atendimento aos Públicos Interno e Externo no Setor Público**

Em abril de 2019, servidores da Ouvidoria participaram de treinamento para aprimorar habilidades de comunicação e de atendimento ao cidadão. Ministrado pelo psicólogo e servidor do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), José Vanderlei Santos Rolim, o curso reuniu servidores de outros setores do MPF, como a Central de Atendimento ao Cidadão (CAC-Sejud), Divisão de Qualidade de Vida no Trabalho (DQVT), Câmara de Populações Indígenas e Comunidades tradicionais (6ª CCR), Secretaria de Administração, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), Procuradoria da República no Distrito Federal (PR-DF) e Procuradoria Regional da República da 1ª Região (PRR1), além de servidores de outros ramos do

MPU (MPT, MPDFT e CNMP).

Utilizando-se da apresentação de conteúdo teórico, dinâmicas de grupo e métodos vivenciais, o curso abordou os diferentes tipos de comunicação, o atendimento a públicos específicos, como idosos e pessoas com deficiência e proporcionou momentos de autoconhecimento e percepção do outro, ajudando os participantes a desenvolver ferramentas de comunicação que serão úteis em seu cotidiano profissional.

- **Vivência “Como a CNV pode ajudar a lidar com situações de assédio no trabalho e na vida?”**

Ministrada pelo facilitador Franco César Fernandes, em 13/05/2019, a iniciativa integrou a programação da Ouvidoria para o mês de maio, uma vez que, em 2 de maio, é celebrado, no Brasil, o Dia de Combate ao Assédio Moral. A vivência trouxe os princípios básicos da Comunicação Não-Violenta (CNV), por meio de exercícios práticos e interações entre os participantes. De acordo com o facilitador, a CNV ajuda a identificar os fatores que atrapalham o diálogo, a perceber a importância de escutar o outro e de ter mais empatia nas relações.

- **Certificação em Ouvidoria**

Por meio de acordo entre o CNMP e a Controladoria-Geral da União (CGU), com o objetivo de fortalecer, ampliar e aprimorar a atuação de todas as ouvidorias do Ministério Público (MP) brasileiro, foi lançado o Programa de Certificação em Ouvidoria para o MP. O conteúdo da Certificação foi organizado em 5 módulos, 4 oferecidos em plataforma de educação à distância (EAD) e 1 módulo presencial. Ministrados por meio da plataforma da Escola Virtual do Governo, os 4 módulos EAD versaram sobre práticas de gestão, tratamento de denúncias, acesso à informação e solução pacífica de conflitos. O módulo presencial, realizado em 26 e 27 de junho de 2019, em Brasília, abordou o atendimento ao público.

Quase todos(as) os(as) servidores(as) da Ouvidoria do MPF completaram a certificação. Não puderam participar do módulo presencial aqueles(as) que se encontravam em licença no período. O objetivo é certificar toda a equipe do setor, o que pode acontecer em 2020, caso o módulo presencial seja novamente oferecido.

- **4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação**

Foi selecionado servidor da Ouvidoria para participar do evento, que acontece anualmente e busca a melhoria contínua dos serviços públicos prestados aos cidadãos. O encontro, realizado entre os dias 13 e 16 de maio de 2019, no Rio de Janeiro, foi promovido pela CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), e reuniu centenas de pessoas, entre ouvidores e servidores que atuam na área, de órgãos e entidades do Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público.

O tema do evento em 2019 foi “Uma ouvidoria.org para um cidadão.br”. A programação incluiu assuntos como privacidade e proteção de dados, solução de conflitos pela internet, inovações em transparência pública e cumprimento de Lei de Acesso à Informação.

O Ouvidor-Geral da União, Valmir Gomes Dias, presente no evento, afirmou que “o grande desafio é acolher o cidadão em sua demanda individual e, mais, transformar essas demandas em soluções coletivas e aprimoramento de serviços”.

- **Palestra sobre Assédio Moral e Sexual e Discriminação**

Realizada em Brasília, no dia 28/08/2019, a palestra foi ministrada pela psicóloga Lis Andrea Pereira Soboll no Auditório Juscelino Kubsticheck aberta para todos os(as) servidores(as) do MPF, inclusive com transmissão para as PRs e PRRs. A palestra teve como objetivo a informação e sensibilização dos(as) membros(as), dos(as) servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as) do MPF acerca do tema, além de ter contado com a presença de integrantes da PGR, PR/DF, PRR1, ESMPU e CNMP, entre outras instituições. Na palestra, foram abordados os temas relativos ao

adoecimento das relações na sociedade contemporânea e seu reflexo no mundo do trabalho, conceito, banalização, naturalização, enfrentamento e prevenção do assédio moral. A palestra deu início a um ciclo de atividades que incluiu a capacitação dos integrantes das comissões nacional, regionais e locais de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação e a primeira reunião da Comissão Nacional, que tratou de assuntos como o regimento interno da Comissão, capacitação dos membros e atuação visível e efetiva.

- **Líder Coach I e II**

Servidores(as) da Ouvidoria participaram do Programa de Desenvolvimento de Líderes, constituído pela versão EAD do Curso Líder Coach I e da versão presencial do Líder Coach II. O programa visa proporcionar aos(as) servidores(as) conhecimentos teóricos e práticos na área de gestão de equipes e formar e desenvolver novas lideranças.

- **Outros cursos e palestras:**

- Curso de Formação de Auditor Interno - presencial
- Direitos Humanos: uma declaração universal – ENAP – virtual
- Introdução ao Controle Interno – Instituto Legislativo Brasileiro – virtual
- Cidadania e Direitos Humanos – ENAP – virtual
- Setembro amarelo – Valorização da vida e prevenção ao suicídio - presencial
- Curso de Facilitadores de Aprendizagem – Plataforma EAD

2.6. Participação da Ouvidora na Rede Nacional de Ouvidorias

No dia 12 de setembro ocorreu a 2ª Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, em Olinda-PE, promovida pela Ouvidoria-Geral da União. A Secretária Executiva da Ouvidoria do MPF participou dessa reunião por meio de videoconferência, em que se discutiram, dentre outros, os seguintes assuntos: governança da Rede Nacional de Ouvidorias; estratégias para expansão e divulgação da Rede e para incentivar a efetivação das ouvidorias que foram projetadas, mas não criadas de fato; acompanhamento de projetos de lei no Congresso Nacional com potencial de impactar nas Ouvidorias públicas; e resolução sobre proteção ao denunciante.

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no Decreto n.º 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União. A adesão à rede é voluntária e garante aos órgãos e às entidades o uso gratuito do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e a promoção de ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das unidades de ouvidoria em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, com o fim de garantir os direitos dos usuários de serviços públicos.

2.7. Pesquisa de Satisfação

No intuito de aprimorar constantemente os serviços oferecidos, a Ouvidoria incluiu em suas práticas, desde 2017, a Pesquisa de Satisfação. Inicialmente, consistia em um formulário, com 5 perguntas objetivas e um espaço para observações, enviado de forma automática ao correio eletrônico do manifestante, após a finalização de sua demanda. Um novo *e-mail* era enviado trinta dias depois, caso o manifestante não respondesse ao primeiro formulário enviado, reforçando a importância, para o Órgão, da opinião de cada cidadão.

No entanto, constatou-se a necessidade de alterar a Pesquisa de Satisfação, dada a porcentagem baixa de manifestantes que respondiam à pesquisa (em torno de 10%). Com o objetivo

de aumentar a representatividade da amostra, a Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria realizou estudo sobre o tema e verificou que diversos aspectos da Pesquisa poderiam causar impacto na taxa de resposta.

De acordo com estudo realizado, para que a amostra da pesquisa de satisfação seja considerada adequada, é necessário que, no mínimo, 20% dos usuários respondam à pesquisa. Constatou-se, ainda, que o número de respostas às pesquisas de satisfação era inversamente proporcional ao número de perguntas. Ademais, verificou-se que era importante informar antecipadamente ao usuário o número de perguntas da pesquisa e o tempo necessário para respondê-las.

Ainda com base no estudo supracitado, a alta direção da Ouvidoria decidiu acompanhar a porcentagem de manifestantes que receberam o convite para responder à Pesquisa de Satisfação e efetivamente o fizeram. Para tanto, criou-se o indicador “Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas” e estabeleceu-se para ele a meta mínima de 20%. No ano de 2019, o referido índice ficou em 26%, um pouco acima do mínimo estabelecido.

Assim, a partir das novas informações coletadas, algumas alterações foram planejadas para o primeiro semestre de 2019, a saber:

- redução do número de perguntas de 5 para 2;
- alteração do texto das perguntas;
- alteração do texto que o manifestante recebe por e-mail convidando-o a responder à pesquisa, passando a informar o número de perguntas da pesquisa e o tempo para respondê-las; e,
- redução do tempo para envio do segundo convite para responder à pesquisa, quando o manifestante não responde ao primeiro, de 30 para 7 dias.

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

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

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

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

Após as modificações, a pesquisa passou a contar com duas perguntas. O(a) manifestante recebe uma mensagem por e-mail, convidando-o(a) para responder à pesquisa. Caso o(a) manifestante não responda, um segundo e-mail é enviado após sete dias do primeiro.

Na figura a seguir, pode-se verificar a lista de perguntas enviada ao(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 2: Perguntas da pesquisa de satisfação

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).

Na versão 6.5.1 do Sistema Cidadão, foi implementada a possibilidade de nova resposta para o cidadão que respondeu à pesquisa e, ainda assim, demonstrou uma insatisfação. Com isso, a Ouvidoria pode emitir nova resposta por meio de consideração final com o objetivo de oferecer um melhor atendimento ao(à) cidadão(ã).

No gráfico a seguir, verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante durante do ano de 2019:

EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE - 2019

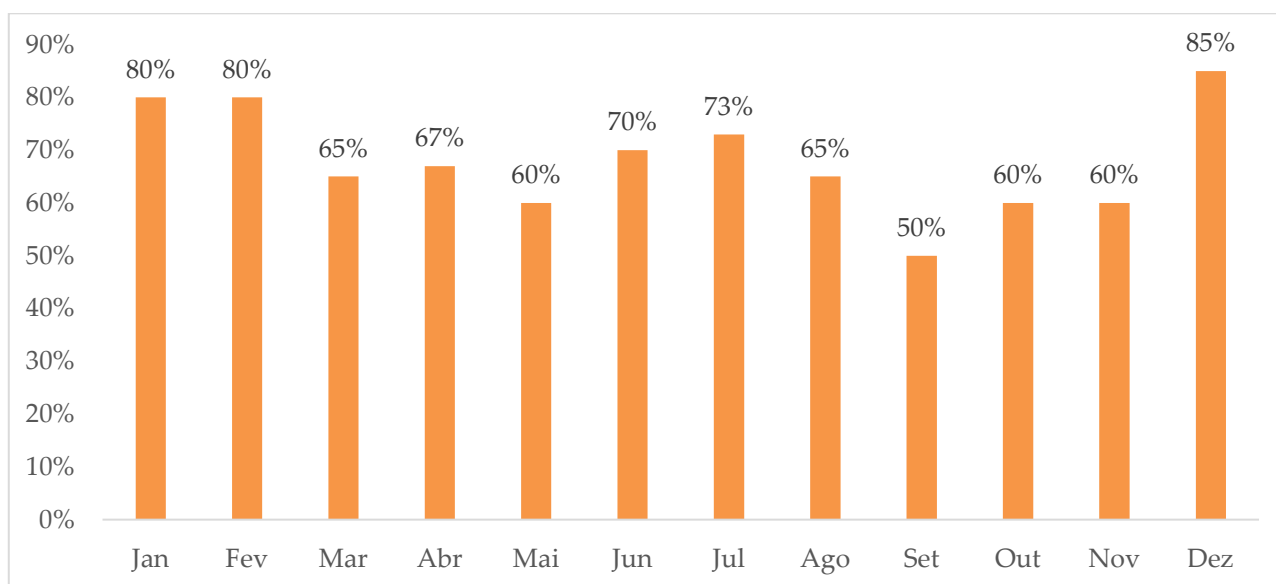


Figura 3: Índice Percentual de Satisfação

Cumprе salientar que a análise qualitativa das respostas independe do número de questionários respondidos. Todas as respostas são lidas e analisadas pela Secretária Executiva da Ouvidoria e discutidas com o coordenador de análise e processamento, o que contribui significativamente para o incremento do Manual de Boas Práticas sobre atendimentos. Por meio do retorno dado pelo cidadão sobre o trabalho do Órgão, a Ouvidoria, por vezes, verifica a necessidade de uma nova resposta como consideração final e encontra oportunidades de melhoria, na medida em que compreende mais profundamente os desafios que se colocam em seu caminho. Do mesmo modo, percebe os resultados dos esforços empreendidos para divulgar o papel da Ouvidoria, perante os públicos interno e externo, e o impacto positivo da atuação do Órgão na promoção de serviços públicos de qualidade, fortalecendo o exercício da cidadania.

2.8. 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.

A Edição nº 1/2019 cobriu o período de 01/01/2019 a 29/03/2019 e destacou temas de grande importância para a Ouvidoria, como, por exemplo, a regulamentação das eleições para as Comissões de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação e o Projeto Modernização da Ouvidoria. O informe ressaltou, ainda, o Dia do Ouvidor, celebrado em 16 de março e que contou com matéria publicada pela Secretaria de Comunicação, na intranet do MPF, sobre a história e o funcionamento da Ouvidoria e as formas de acesso disponíveis.

Já a Edição nº 2/2019 referiu-se ao período de 01/04/2019 a 30/06/2019 e trouxe informações estatísticas sobre o trabalho da Ouvidoria, veiculadas no Relatório de Atividades 2018 e sobre as capacitações realizadas dentro do Plano de Capacitação para 2019. Foram descritas, também, as ações do Órgão para o mês de maio, em comemoração ao dia 2 de maio, Dia de Combate ao Assédio Moral, além dos benefícios trazidos pela ferramenta de busca textual Aptus Ouvidoria.

Por seu turno, a Edição nº 3/2019 trouxe a palestra ministrada pelo ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiochhi, durante a 3ª etapa do XII Curso de Ingresso e Vitaliciamento para Procuradores da República, a respeito do papel da Ouvidoria como um órgão de controle e participação da sociedade

no aprimoramento do MPF. O terceiro informe trata ainda da nova versão do Sistema Cidadão, que passou a ser totalmente acessível a pessoas com deficiência visual: tanto os cidadãos como os(as) servidores(as) com deficiência visual, que fazem atendimento ao público que procura o MPF, têm pleno acesso ao sistema. Informa ainda que a Ouvidoria passou a monitorar reclamações de cidadãos no site Reclame Aqui – Serviços Públicos, respondendo e tratando mais de cem reclamações que se encontravam no mencionado site. Notícia também que, na 44ª reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do MP, realizada em Goiânia, da qual o ouvidor-geral participou, foram discutidas questões relacionadas ao papel das Ouvidorias na comunicação institucional e nas mídias sociais. O informe trouxe ainda o ciclo de eventos para prevenção e combate ao assédio e à discriminação, organizados pela Divisão de Qualidade de Vida no Trabalho – DQVT com apoio da Ouvidoria, ocorridos nos dias 28 e 29 de agosto de 2019: uma palestra para o público interno da PGR, PRs, PRRs, ESMPU e CNMP e atividades de capacitação para os integrantes das comissões nacional, regionais e locais de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, bem como a designação, por meio da Portaria PGR/MPF nº 785/2019, publicada em 16 de setembro de 2019, dos(as) membros(as) e servidores(as) que compõem a comissão nacional. Por último, a Edição n.º 3/19 informa que a maioria dos(as) servidores(as) da Ouvidoria concluíram a última etapa do curso de certificação, cujo foco consistiu nas práticas de atendimento ao público.

Por fim, a Edição n.º 4/2019, que contemplou o período de 01/10/2019 a 17/12/2019, contou com a matéria relativa à ampliação do papel das ouvidorias no Ministério Público brasileiro por meio da gestão da comunicação institucional. O informe noticiou também a auditoria interna que ocorreu no final do mês de outubro, na Ouvidoria, com o intuito de renovar a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade nos padrões da norma ISO 9001:2015. Tratou dos limites para uso e compartilhamento de dados pessoais, discutidos numa mesa redonda que aconteceu no mês de dezembro, no CNMP, com foco na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que entra em vigor em agosto de 2020. Mencionou, ainda a utilização pela Ouvidoria de ferramentas de inteligência artificial para otimizar triagem de manifestações, e o novo leiaute do MPF Serviços, que oferece mais praticidade e é mais intuitivo.

Todos os assuntos citados neste tópico serão abordados com maiores detalhes em itens específicos deste relatório.

2.9. Participação da Ouvidoria em Comitês

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

- **Comissão Permanente de Ética**

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

No dia 14 de outubro de 2019, foi realizada reunião na Secretaria de Gestão de Pessoas-SGP com a participação da Ouvidoria, em que foram apresentadas propostas para a elaboração da portaria acerca das normas de funcionamento interno da Comissão. Nessa reunião, foi apresentada

uma minuta de portaria, elaborada pela Secretaria de Gestão de Pessoas, que visa regulamentar o funcionamento e os procedimentos da Comissão Permanente de Ética do MPF – CPEs. Decidiu-se, ainda, pela elaboração de uma minuta de portaria, a cargo da Assessoria Técnica e de Conformidade - ASTECC-SGP, com o intuito de normatizar o processo eleitoral para a escolha dos próximos integrantes da CPE do MPF, nos moldes feitos pela Ouvidoria do MPF para a composição das Comissões de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação. As minutas serão submetidas à apreciação da CONJUR e, em seguida, serão restituídas à ASTECC/SPG para ajustes e alinhamento do processo eleitoral com a Secretaria Geral.

- **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), participou das atividades que aconteceram durante todo o mês de março de 2019, mês das mulheres, com objetivo de destacar o protagonismo feminino nos diversos espaços e papéis que ocupam. Além dessas atividades, a Ouvidoria também se envolveu com a campanha "MPF na Superação do Preconceito Racial", que visou a conscientização do corpo funcional sobre a importância de eliminar atitudes e o uso de frases e expressões que reforcem o racismo, bem como a promoção de uma mudança cultural e comportamental, além do fornecimento de dados e orientações que promovam a mobilização cidadã dos integrantes do MPF.

O Órgão também participou do Seminário de “Gênero e Raça”, que reforçou a compreensão e a utilização de conceitos básicos na temática de igualdade de gênero e raça/etnia e dos principais instrumentos normativos sobre o assunto no plano internacional, nacional e institucional; além de trabalhar a percepção de práticas sexistas e racistas, com enfoque na proposição de ações de superação. O evento foi realizado na Escola Superior do MPU, nos dias 13 e 14 de junho, e as discussões realizadas nos dois dias foram conduzidas pela doutora em Direito, Estado e Constituição Camilla Magalhães Gomes; pelo professor da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia e doutor em Política Social Carlos Alberto Santos de Paulo; pela assistente social do MPDFT Fabrícia da Hora Pereira; pelo promotor de Justiça Thiago André Pierobom de Ávila; e pela advogada especialista em Direitos Humanos Soraia da Rosa Mendes.

Outra ação da Ouvidora, desta vez em parceria com a Assessoria Técnica e de Conformidade – ASTEC, da Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP e a Secretaria de Tecnologia da Informação – STIC, foi a regulamentação e realização da eleição da Comissão Nacional de Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação no âmbito do MPF, a nomeação dos seus integrantes, bem como prestação de auxílio à realização das eleições nas Procuradorias regionais e estaduais. Esta ação encontra-se melhor detalhada também no item sobre a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

No mês de agosto, ocorreu uma palestra sobre assédio moral e sexual, ministrada pela psicóloga Lis Soboll. Mais detalhes sobre esse evento encontram-se também no item sobre a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

A Ouvidoria participou ainda do Cine Debate, promovido pelo Comitê em 10 de setembro. O filme exibido foi “Estrelas além do Tempo”, usado como pano de fundo para debater o racismo estrutural e institucional, bem como a representatividade negra nas instituições públicas e nos espaços de poder.

O Comitê Gestor de Gênero e Raça, durante os meses de agosto, setembro e outubro, promoveu uma mostra de filmes fez parte da campanha "MPF na Superação do Preconceito Racial" e pretendeu conscientizar os integrantes do MPF acerca do racismo e instigar uma mudança cultural e comportamental, assim como fornecer dados e orientações que visem a mobilização cidadã em torno do tema. Servidoras da Ouvidoria compareceram à exibição de alguns filmes: “13ª emenda”, “Maya Angelou”, entre outros. A mostra de filmes fez parte da Campanha “MPF na Superação do

Preconceito Racial”.

Na data de 6 de dezembro, o CGGR realizou sua última reunião do ano com o objetivo de avaliar a implementação das ações definidas no Plano de Ação 2019-2020. Dentre as ações implementadas, encontram-se treinamentos, palestras, mesas redondas e rodas de conversa sobre os temas de gênero e raça, que contaram com a presença de servidoras da Ouvidoria.

2.10. Inovações Tecnológicas

- **Inteligência Artificial para triagem de manifestações**

Em outubro de 2019, a Ouvidoria do MPF começou a utilizar um “robô de triagem”, que identifica automaticamente as manifestações que devem ser tratadas pelo setor e aquelas que serão encaminhadas à Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC). A medida otimizou o trabalho do órgão e conferiu mais agilidade ao serviço. No ano passado, das 7,6 mil demandas recebidas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF), mais de 80% eram de atribuição da SAC.

A nova ferramenta fez parte da quinta etapa de modernização do Sistema Cidadão (que recebe as manifestações enviadas pelo público externo e interno à SAC e à Ouvidoria). Por meio de técnicas de inteligência artificial, o “robô” analisa todas as demandas recebidas pela Ouvidoria e, de forma automática, indica ao coordenador responsável a probabilidade de a manifestação ser de atribuição do setor.

Este programa de inteligência artificial foi desenvolvido pelo analista de TI da Procuradoria da República no Distrito Federal (PRDF) Thiago Coelho Vieira. O servidor integrante do projeto explicou que o desenvolvimento da ferramenta foi feito com base em manifestações recebidas pela Ouvidoria do MPF de 2014 a junho deste ano. A cada mês, a Ouvidoria do MPF recebe cerca de 500 manifestações, que passam pelo filtro do sistema. A partir da análise das palavras contidas na descrição, o “robô” indica qual a probabilidade com uma acurácia de 90%, em termos percentuais, de a demanda ser direcionada à Ouvidoria ou à SAC. Ressalta-se que a ferramenta se encontra em teste, sendo avaliada diariamente pelo Coordenador de Atendimento e Qualidade.

- **Aptus**

O Aptus da Ouvidoria, implantado no 1º semestre de 2019, permite consultas ao inteiro teor das manifestações e 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(as) da área que já tenham atuado em casos correlatos ou conexos.

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 está em fases de homologação pela sala que pediu algumas alterações que ainda precisam ser implementadas pelo Centro de Excelência em Desenvolvimento 01 da STIC, localizado na Procuradoria da República em Pernambuco.

• Ouvidômetro

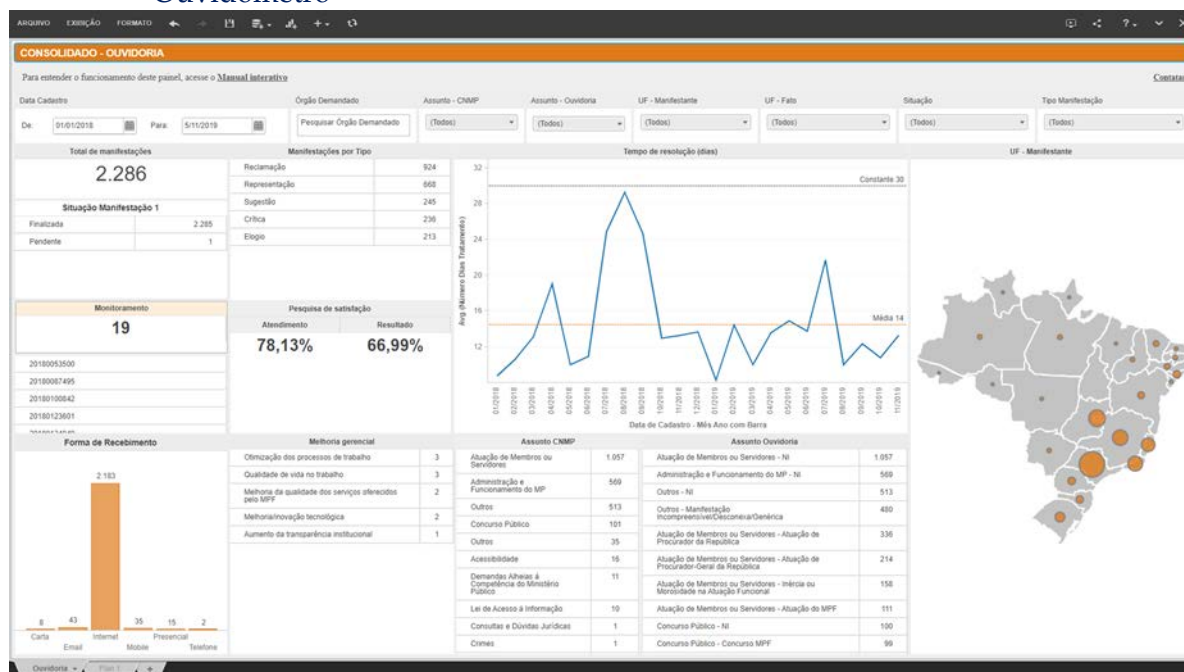


Figura 4: Visualização dos dados compilados no Ouvidômetro

Constitui uma ferramenta de BI (Business Intelligence)¹, desenvolvida na plataforma Microstrategy², 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.

Criado em 2019, atendendo à iniciativa do projeto de modernização da Ouvidoria, e patrocinado pelo Ouvidor-Geral, 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.

¹ “O termo Business Intelligence é muito abrangente e é utilizado de diversas maneiras, mas em resumo, significa coletar dados de diversas fontes, organizá-los, analisá-los e compartilhá-los, a fim de tomar as decisões inteligentes para a gestão de seus negócios. Podemos considerar que BI inclui arquiteturas, ferramentas, banco de dados, aplicações e metodologias.” (“MicroStrategy Web – Versão 10.4 Relatórios e Dashboards”, manual elaborado pela servidora Greiceane Mesquita de Menezes, p. 7).

² Microstrategy é uma plataforma de BI (Business Intelligence), que fornece uma interface para criação de relatórios e análise de dados, fácil de utilizar e altamente interativa. (idem, p. 23).



Figura 5: Painel do Ouvidômetro

Gestores de todo o MPF receberão, a partir de 2020, relatórios com informações estatísticas e gerenciais relacionadas a sua unidade.

A Ouvidoria pretende com isso aproximar-se mais do seu público interno, apresentando melhorias gerenciais implantadas a partir das diversas demandas recebidas, assim, demonstrando por meio de gráficos a percepção da sociedade sobre os serviços oferecidos pelo Órgão. Esses dados podem envolver manifestações registradas na Ouvidoria ou nas Salas de Atendimento ao Cidadão de todo o país.

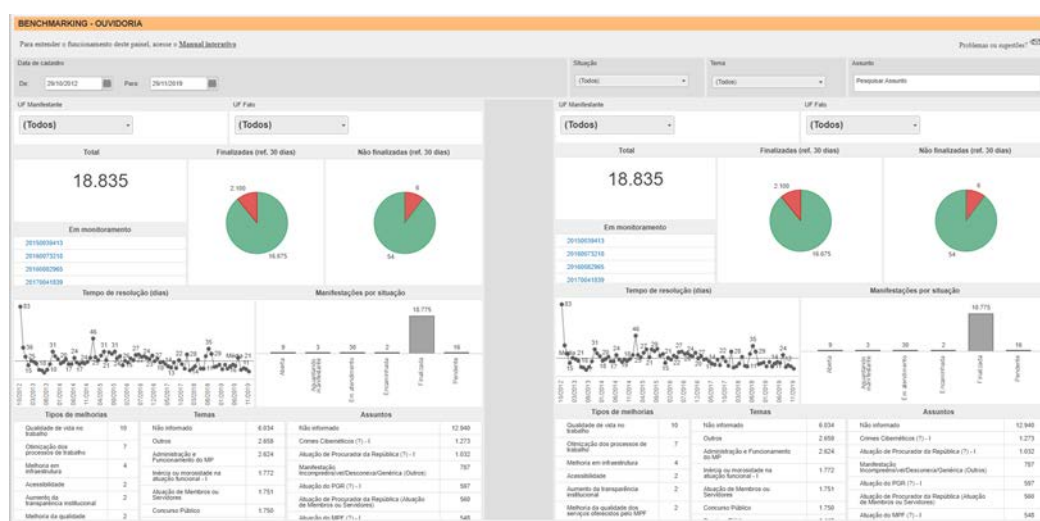


Figura 6: Gráficos do Ouvidômetro

É possível a realização de um *benchmarking*³ 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. Também é possível construir relatórios com

³ Constitui um processo de **comparação de produtos, serviços e práticas empresariais** e é um importante **instrumento de gestão** das empresas. Realizado por meio de pesquisas para comparar as ações de cada empresa, tem finalidade de melhorar as funções e processos de uma determinada empresa, além de ser um importante aliado para vencer a concorrência, uma vez que o benchmarking analisa as estratégias e possibilita a outra empresa criar e ter ideias novas em cima do que já é feito. Fonte: <https://www.significados.com.br/benchmarking/>.

informações sobre o perfil dos manifestantes, tais como gênero, faixa etária, ocupação e raça/cor.

O Ouvidômetro também possibilita a visualização das principais demandas da Ouvidoria relacionadas às SACs de qualquer unidade da federação, com informações sobre o perfil dos manifestantes, tais como gênero, faixa etária, ocupação e raça/cor.

A estratégia de atendimento aos gestores do MPF será definida no primeiro semestre de 2020.

- **Sistema Cidadão**

Tornou-se totalmente acessível a pessoas com deficiência (servidores(as) e público externo). Celebrando o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência, 21 de setembro, entrou no ar a nova versão do Sistema Cidadão com funcionalidades para garantir acessibilidade aos servidores(as) com deficiência visual que trabalham com atendimento ao público interno e externo. Para o ouvidor-geral, trata-se de inovação relevante que permite o acolhimento dessas pessoas pela instituição. Ressalta-se, ainda, que há mais de 300 servidores(as) com algum tipo de deficiência no MPF, sendo 110 com problemas de visão.

A nova versão possibilita que as informações da plataforma sejam reconhecidas pelos softwares de leitor de tela utilizados por pessoas com deficiência visual. O programa converte os dados em áudio para orientar a navegação do usuário, que pode localizar, assim, a página e acessar os links por meio do teclado. O analista de Direito da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC), Leonardo Antônio de Moraes Filho, testou a nova versão e ressaltou que é fundamental o acesso a todos os links via teclado, uma vez que o uso do mouse inviabiliza a navegação, pois não é possível visualizar o cursor na tela.

- **Sistema Único**

Com base nas manifestações que chegam a Ouvidoria e com objetivo de melhorar os serviços oferecidos, a Ouvidoria e a Corregedoria fizeram uma solicitação de mudança no Sistema Único para que quando o sigilo da parte for quebrado e a origem do pedido for uma manifestação registrada no sistema cidadão, que seja enviando automaticamente e-mail ao manifestante notificando-o do ocorrido. A solução será implantada em janeiro de 2020.

- **Portal da Transparência**

Visando uma melhoria gerencial e a pedido, a Secretaria de Gestão Estratégica - SGE modificou o portal da transparência para conter as informações sobre a atuação da Ouvidoria do MPF, além dos relatórios anuais, semestrais e trimestrais.

- **MPF Serviços**

A página do MPF Serviços ganhou novo leiaute, que oferece mais praticidade e agiliza as buscas, facilitando o acesso do(a) cidadão(ã) a todos os serviços do MPF. A reestruturação da página foi um esforço conjunto da SECOM, a SEJUD e a Ouvidoria.

Entre as ações que podem ser solicitadas por meio desse canal, que ficou mais intuitivo, encontram-se: protocolar denúncia, solicitar informações previstas na Lei de Acesso à Informação, solicitar acompanhamento processual, consultar certidão negativa, registrar reclamação, crítica ou elogio sobre os serviços e atendimentos prestados pelo MPF. Além disso, a mudança vem ao encontro com a necessidade de conduzir o manifestante ao canal de comunicação correto, seja para a Ouvidoria, para a Sala de Atendimento ao Cidadão ou ao Protocolo Eletrônico. Para conferir acesse o link: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>.

- **Certificação Digital para todos os Formulários do MPF**

Esta melhoria gerencial se deu mediante a atuação da Ouvidoria, por meio de manifestação de cidadão que questionou a segurança dos seus dados que seriam incluídos num site que não oferece proteção (http). A certificação digital foi adquirida pelo MPF e se encontra em fase de implantação, permitindo que todas as informações cadastradas pelo(a) cidadão(ã) nos serviços

oferecidos pelo MPF trafeguem em ambiente seguro (https).

- **Implementação da URA (Unidade de Resposta Audível)**

A Unidade de Resposta Audível (URA), cuja sigla em inglês é IRV (Interactive Voice Response), constitui uma ferramenta utilizada em telefonia de funcionamento bem simples. Assemelha-se a um menu digital que direciona para o setor ou serviço desejado sem a necessidade de interação do(a) usuário(a) com os(as) atendentes no início da chamada.

Está em fase de elaboração o texto de mensagem automática para o(a) cidadão(ã) que liga para o telefone 3105-7070 com orientação dos canais adequados para registro das manifestações.

Esse recurso viabilizará um melhor direcionamento das ligações recebidas pela Ouvidoria e pela Sala de Atendimento ao Cidadão, de acordo com as atribuições de cada uma.

2.11. Aproximação entre a Ouvidoria e o Público Interno

- **Curso de Vitaliciamento de Membros(as)**

O ouvidor-geral do Ministério Público, Juliano Baiocchi, ministrou palestra durante a 3ª etapa do XII Curso de Ingresso e Vitaliciamento para Procuradores(as) da República, ocorrido no início do mês de agosto e promovido pela Escola Superior do Ministério Público (ESMPU).

Nessa terceira etapa, os(as) novos(as) membro(as) puderam conhecer o funcionamento da Ouvidoria como um agente promotor de mudanças, de maneira que, por um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com as necessidades do público interno e do cidadão e, por outro, estimula a prestação de serviços de qualidade, garantindo direitos. Tomaram conhecimento, ainda, da realização de estudos por parte da Ouvidoria sobre o funcionamento da instituição e da proposição de adoção de medidas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo MPF à sociedade e do clima organizacional da instituição.

Entre os outros assuntos abordados pelo ouvidor durante a palestra destacam-se: a) o MPF Serviços – projeto de desenvolvimento de um aplicativo de celular que reúne os principais serviços prestados pelo MPF aos cidadãos –; b) a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação; c) a eleição da Comissão Nacional e de 11 Comissões locais e regionais; d) nomeação dos integrantes por meio de portaria da PGR; e) cumprimento dos prazos de resposta aos manifestantes; f) demandas relacionadas aos(as) membros(as) e à morosidade no andamento das denúncias; e a Ouvidoria itinerante.

- **Ouvidoria itinerante**

Constitui o projeto denominado “Bate-papo com o Ouvidor”, que consiste em visitas pessoais do ouvidor às unidades do MPF em todo o Brasil. A proposta, que integra o projeto de Modernização da Ouvidoria do MPF, visa aproximar o órgão do público interno, de maneira a estabelecer um canal da comunicação e divulgação das atribuições e atuação do setor. A primeira edição desse projeto ocorreu na data de 6 de agosto, na Procuradoria da República do Paraná (PR/PR) e contou com a presença de 35 servidores(as) e colaboradores(as) para tirar dúvidas e esclarecer o funcionamento da área. No evento, o ouvidor destacou a importância de se fomentar a comunicação e a interlocução da ouvidoria com membros(as), servidores(as) e colaboradores(as) do MPF, aproximando-a cada vez mais com esse público. O ouvidor também respondeu perguntas sobre a atuação da Ouvidoria acerca do teletrabalho, assédio sexual, moral e institucional e a discriminação.

Dr. Juliano Baiocchi ressaltou, ainda, o papel da Ouvidoria de reforçar o aperfeiçoamento de processos e procedimentos para atender cada vez melhor o(a) cidadão(ã), além de atuar para aprimorar a qualidade de vida no trabalho e o desempenho do MPF como instituição. Esclareceu que a Ouvidoria não é um órgão de natureza disciplinar nem correccional, mas de controle social da

atuação do Ministério Público.

Mostrou que compete à Ouvidoria receber, analisar e encaminhar as manifestações; recomendar ao órgão responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às normas administrativas, além de propor aos órgãos do MPF medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Durante o bate-papo em Curitiba, o ouvidor falou sobre a implantação do MPF Serviços e o Ouvidômetro. O primeiro consiste num sistema que automatiza a trilha para cada formulário eletrônico, segundo a demanda dos(as) manifestantes ou usuários(as). O segundo, por sua vez, é um painel estatístico desenvolvido pela própria Ouvidoria, que subsidia as tomadas de decisões dos gestores das unidades. Por intermédio dele, é possível ver, em números, tudo o que é tratado pela Ouvidoria sobre determinada unidade, bem como saber o que chega e é tratado nas SACs dos Estados.

Todavia, em virtude das restrições orçamentárias, o projeto Ouvidoria Itinerante foi descontinuado.

- **Monitoramento das reclamações de cidadãos no site Reclame Aqui**

A ação tem como objetivo orientar os reclamantes sobre os canais corretos de comunicação com o MPF e direcionar aqueles com demandas não relacionadas à atuação do MPF para os órgãos adequados. Mais de 100 reclamações feitas no site e represadas foram tratadas pela Ouvidoria do MPF, em face de este não ter sido notificado por meio do canal oficial.

Quando se tratar de demandas relacionadas ao MPF, a resposta dada ao reclamante conterá orientações necessárias para que o(a) cidadão(ã) possa cadastrar a manifestação nos formulários eletrônicos da Sala de Atendimento ao Cidadão ou da Ouvidoria do MPF. A Carta de Serviços ao Cidadão é encaminhada junto com a resposta para que o(a) cidadão(ã) conheça mais acerca do papel e da atuação da Instituição: http://www.mpf.mp.br/servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao/carta-de-servicos-ao-cidadao/carta_de_servicos_ao_cidadao.pdf

O ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiocchi, destaca que esse monitoramento gera maior proximidade com o(a) cidadão(a) porque, com essa ação, o MPF vai em busca deste(a) onde estiver, o que traz mais qualidade e objetividade ao atendimento prestado pelo MPF. Ressalta, ainda, que essa atuação proativa pode trazer benefícios à imagem da instituição na medida em que a ausência de resposta, como estava ocorrendo, gera insatisfação e, conseqüentemente, falta de confiança na atuação do MPF.

A Ouvidoria tem recebido feedbacks positivos acerca dessa atuação. Envia resposta personalizada ao cidadão, indicando e orientando os locais oficiais para o cadastramento de manifestações, apresentando nossa Carta de Serviços ao Cidadão e a página eletrônica MPF Serviços, além de oferecer outras orientações, a depender do caso.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

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

No segundo semestre de 2019, o Ouvidor-Geral do MPF participou das seguintes reuniões do CNOMP:

- **43ª Reunião Ordinária**

Sediada na Procuradoria-Geral do Trabalho – MPT, em Brasília, no dia 19/08/2019, apresentou o “**Mapa por diretório da Ouvidoria**”, produzido pelo Ministério Público do Estado do

Maranhão para o CNOMP, tendo em vista parceria firmada por este Colegiado e o UNICEF.

Nesse contexto, Dra. Gabriela Goulart Mora, representante do escritório Nacional do Fundo das Nações Unidas para a infância (UNICEF), falou sobre o objetivo do Mapa, direcionar os usuários às páginas das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, possibilitando o registro de demandas sobre violação de direitos de crianças, adolescentes e jovens.

- **44ª Reunião Ordinária**

Ocorrida em Goiânia, no dia 4 de setembro de 2019, discutiram-se questões fundamentais como o papel das ouvidorias na comunicação institucional e nas mídias sociais e a necessidade de fomentar o intercâmbio e as boas práticas adotadas pelas Ouvidorias do MP, com o intuito de aprimorar o atendimento prestado ao cidadão.

Na ocasião, Cheila Marina de Lima, representante da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, proferiu palestra intitulada “Suicídio: a dimensão do problema. Panorama Nacional”. Ao final da palestra, destacou-se a importância da adesão do CNOMP e de outras entidades à campanha do Setembro Amarelo.

O evento ainda contou com a presença do 1º Vice-Presidente da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (CONAMP), Promotor de Justiça, Dr. Manoel Victor Sereni Murrieta e Tavares, que discorreu sobre o tema “Reforma da Previdência”. E ainda a presença da Conselheira da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman e Presidente da Seccional ABO Distrito Federal, Dra. Danielle Ventura Barreiro de Sousa, que ministrou palestra sobre “ABO Nacional e Comunicações nas Ouvidorias”.

- **45ª Reunião Ordinária**

Realizada entre os dias 7 e 8 de novembro de 2019, na sede do MPF de Alagoas, em Maceió, tratou da criação de um mecanismo de integração de todas as ouvidorias brasileiras, com o intuito de garantir maior fluidez à informação e facilidade do acesso ao(à) cidadão(ã). Com o propósito de incentivar o compartilhamento de procedimentos e boas práticas de atendimento ao(à) cidadão(ã) foi criada a Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no Decreto n.º 9.492/2018.

Durante a reunião, o Ministério Público do Estado de Pernambuco apresentou seu projeto Ouvidorias em Rede, iniciativa que promove a integração das ouvidorias de diversos órgãos municipais, garantindo melhor assistência à população e consolidando a democracia participativa e o Estado democrático de Direito.

Na reunião, ainda foi eleito o ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, Erickson Girley Barros, para assumir a diretoria do CNOMP, com o mandato de um ano, e reconduzido à vice-presidência do CNOMP da Região Centro-Oeste, até março de 2021, o ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiochhi.

3.2. IV Encontro Nacional dos Ouvidores do Ministério Público

Durante os dias 20 e 21 de agosto, o encontro teve como tema principal “Por uma Ouvidoria de Resultados”. Ao longo do evento, os participantes trocaram experiências, apresentando “casos de sucesso” do MP brasileiro e discutiram a implementação de uma gestão voltada para resultados, bem como, foi apresentado ao Sistema Audivia, da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco. Trata-se de uma plataforma digital que busca tornar mais fácil o recebimento de denúncias, críticas e solicitações do público, mediante a utilização de um assistente virtual.

Ao final do encontro, foi lançado o 2º fascículo da Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público (Revon), cujo tema principal consiste na relação das ouvidorias do MP com a tutela dos direitos fundamentais. Além do ouvidor-geral, servidores(as) da equipe da Ouvidoria do

MPF também participaram do evento.

3.3. 10º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público

Durante esse encontro, transcorrido entre os dias 22 e 23 de agosto, em Brasília-DF, os participantes debateram o assunto “Ministério Público e Agenda 2030: resolutividade e os objetivos do desenvolvimento sustentável.” No evento, foram realizadas discussões quanto ao alinhamento das ações do Ministério Público com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 estabelecida pela Organização das Nações Unidas (ONU), especialmente com o objetivo 16, cujo tema principal é “Paz, Justiça e instituições fortes”.

3.4. Encontro dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro

Aconteceu entre os dias 11 e 12 de dezembro de 2019 no CNMP. No encontro, o ouvidor-geral do MPF defendeu a participação das ouvidorias na gestão da comunicação institucional e o melhor aproveitamento dos dados coletados pela área, de modo a viabilizar o aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público.

O ouvidor-geral sugeriu a implantação de um serviço de monitoramento online e em tempo real da presença do respectivo órgão ministerial nas redes sociais, gerido pela ouvidoria e integrado com as assessorias de comunicação. Para ele, a aproximação entre as ouvidorias e a Comunicação Social é importante para traçar um perfil mais fiel quanto à percepção da sociedade sobre o MP.

Ressaltou, ainda, a necessidade de capacitar os gestores nessas novas ferramentas tendo em vista a sensibilidade das informações e os riscos de atuar nas redes sociais, cujos efeitos são de difícil mensuração. Aduz que esses serviços de monitoramento permitiriam aos MPs a coleta proativa de informações pertinentes às suas atribuições e poderiam conduzir a um melhor exercício das atividades das ouvidorias.

3.5. Novo Planejamento Estratégico Institucional

A Secretaria-Geral, por meio da Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica (SGE), tem envidado esforços na construção do Novo Planejamento Estratégico Institucional. Trata-se de importante momento para a elaboração de novas diretrizes que nortearão a atuação do Ministério Público Federal para os próximos anos. O atual plano finda sua vigência em dezembro de 2020, por isso, amplo trabalho de diagnóstico e desenho da metodologia de elaboração de novo plano tem sido feito pela área de gestão estratégica.

Realizou-se entrevista com o ouvidor, em 18 de novembro, com o fim de identificar as prioridades institucionais do próximo ciclo de planejamento estratégico Institucional do MPF, que vigorará a partir de janeiro de 2021.

4. PREMIAÇÕES E CONCURSOS

4.1. Prêmio CNMP 2019

O Prêmio CNMP foi criado para dar visibilidade aos programas e projetos do Ministério Público brasileiro que mais se destacaram na concretização e alinhamento do Planejamento

Estratégico Nacional. Nesta esteira, a Ouvidoria do MPF inscreveu, no dia 13/03/2019, na categoria Comunicação e Relacionamento – Comunicação e Relacionamento, o aplicativo móvel “MPF SERVIÇOS”. Em paralelo, inscreveu na categoria Tecnologia da Informação, seu Sistema Cidadão, principal software utilizado no gerenciamento e tratamento das manifestações.

Para contextualizar, em suma, o MPF Serviços é um aplicativo para dispositivos móveis que serve de canal de comunicação entre o Ministério Público Federal (MPF) e o cidadão (público interno e externo). Com o MPF Serviços, o MPF se aproxima ainda mais da sociedade e consolida mais um instrumento de participação social.

A busca pela implementação desse aplicativo pauta-se no fato de que os smartphones são o principal meio de acesso à internet, ou seja, é o mecanismo de comunicação mais democrático do mundo. Ele está disponível para as plataformas de dispositivos móveis mais utilizadas - iOS (Apple) e Android (Google).

Para exemplificar a relevância desse canal de comunicação para a sociedade, elencamos os dois serviços que são disponibilizados nesse aplicativo, o formulário eletrônico da Ouvidoria, da Sala de Atendimento ao cidadão, a solicitação de informações processuais, de informações previstas na Lei de Acesso à Informação, Pesquisas de andamento de manifestações, Solicitação de certidão negativa eletrônica, entre outros serviços.

Por fim, no dia 12/07/2019, a Comissão de Planejamento do CNMP divulgou, em seu site, os projetos finalistas e o MPF SERVIÇOS e o Sistema Cidadão não foram contemplados.

Os projetos que receberam o prêmio foram os seguintes:

1. 1º Lugar Aplicativo SOS Mulher | 02416/2019 Ministério Público do Estado do Amapá
2. 2º Lugar Diagnósticos Criminais | 01638/2017 Ministério Público do Estado de Santa Catarina
3. 3º Lugar MPLabs: Laboratório de Inovação do Ministério Público de Pernambuco

4.2. Prêmio Innovare-2019

Em conformidade com o texto apresentado no site do Prêmio Innovare, o concurso tem como objetivo identificar, divulgar e difundir práticas que contribuam para o aprimoramento da Justiça no Brasil. Assim, como a Ouvidoria do MPF está inserida nesse contexto, assim como no Prêmio CNMP 2019, inscreveu a ferramenta MPF SERVIÇOS.

No dia 04/06/2019, a Ouvidoria realizou uma apresentação à consultora do Prêmio Innovare, que fez várias perguntas e anotou inúmeras informações, as quais foram encaminhadas aos jurados do concurso.

Em 12/07/2019, os projetos contemplados foram:

1. Olhos da Mata – Coibindo o Desmatamento Ilegal em Tempo Próximo ao Real – Itiquira/MT:

Autor: Promotor de Justiça Claudio Angelo Correa Gonzaga e o Analista/Engenheiro Florestal José Guilherme Roquete

Em parceria com instituições de monitoramento por satélite (alertas GLADs e VIIRs, da plataforma Global Forest Watch), o Ministério Público do Mato Grosso coíbe o desmatamento ilegal na região. Ao receber o alerta, a informação é cruzada com bancos de dados a que o Ministério Público possui acesso. Assim, o imóvel e o proprietário são identificados e o responsável pela área é notificado pelo correio a interromper o desmatamento irregular.

2. Transparência nas listas de espera do SUS – Florianópolis/SC:

Autoras: Promotoras de Justiça Ariadne Clarissa Klein Sartori e Caroline Cabral Zonta

O trabalho tem como objetivo promover medidas para que o Estado de Santa Catarina e os 295 municípios adotem procedimentos formais para a regulação do acesso dos pacientes aos serviços de saúde. A transparência das listas é feita por meio de publicação na internet, permitindo que todos os envolvidos acompanhem o andamento da fila e a oferta de serviços pelos gestores públicos.

4.3. III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

O concurso tem por objetivo estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todo o país, de todos os níveis da federação, que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação dos espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos. A Ouvidoria se inscreveu na categoria “Desenvolvimento de Capacidade Institucional” com o projeto do Ouvidômetro.

O Ouvidômetro é uma ferramenta com tecnologia Business Intelligence – BI, que se apresenta como um instrumento para identificação de elementos de referência, de investigação e de comparação de diversos fatores, de modo a viabilizar a descoberta de pontos de melhoria no atendimento, na prestação de serviços e nas práticas exercidas por membros, servidores, terceirizados e estagiários do órgão. Assim, o Ouvidômetro poderá ser utilizado por gestores para que façam análises comparativas (benchmarking) entre setores/unidades e, a partir dessas análises, na busca pela excelência de gestão, possam implementar as melhores práticas identificadas.

Ainda, com essa solução tecnológica, a Ouvidoria integrou e transformou todos os dados existentes em informações inteligentes, que poderão subsidiar os gestores nas mais diversas decisões gerencias, tornando o órgão um ativo valioso dentro da instituição Ministério Público Federal.

O concurso encontra-se em andamento, porém, numa avaliação preliminar, noticiada no site ouvidorias.gov.br, no dia 30 de janeiro de 2020, a Ouvidoria do MPF foi classificada, na primeira fase do certame, entre as seis primeiras na categoria A (Desenvolvimento de Capacidade Institucional). No dia 04 de março de 2020, foi publicado o resultado da segunda etapa, com os três ganhadores da categoria A, a saber:

1º Lugar

Ministério da Cidadania - Boa Prática: Projeto "Ouvidoria Ativa- Os relatórios técnico-gerenciais como ferramenta de gestão de cidadania"

2º Lugar

Ministério da Justiça e Segurança Pública - Boa Prática: Projeto “Pesquisa de Satisfação Interna 2019”

3º Lugar

Controladoria e Ouvidoria – Geral do Estado do Ceará - Boa Prática: Projeto “Ouvidoria Ativa e Avaliação de Serviços unindo forças em prol da participação social e melhoria do serviço público”

5. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

5.1. 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 2019, foram recebidas e tratadas 5.951 manifestações. Após análise, verificou-se que 1.138 demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria (encerradas). As 4.855 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, das **1.138** manifestações encerradas, **1.096** foram recebidas em 2019 e **42** em anos anteriores.

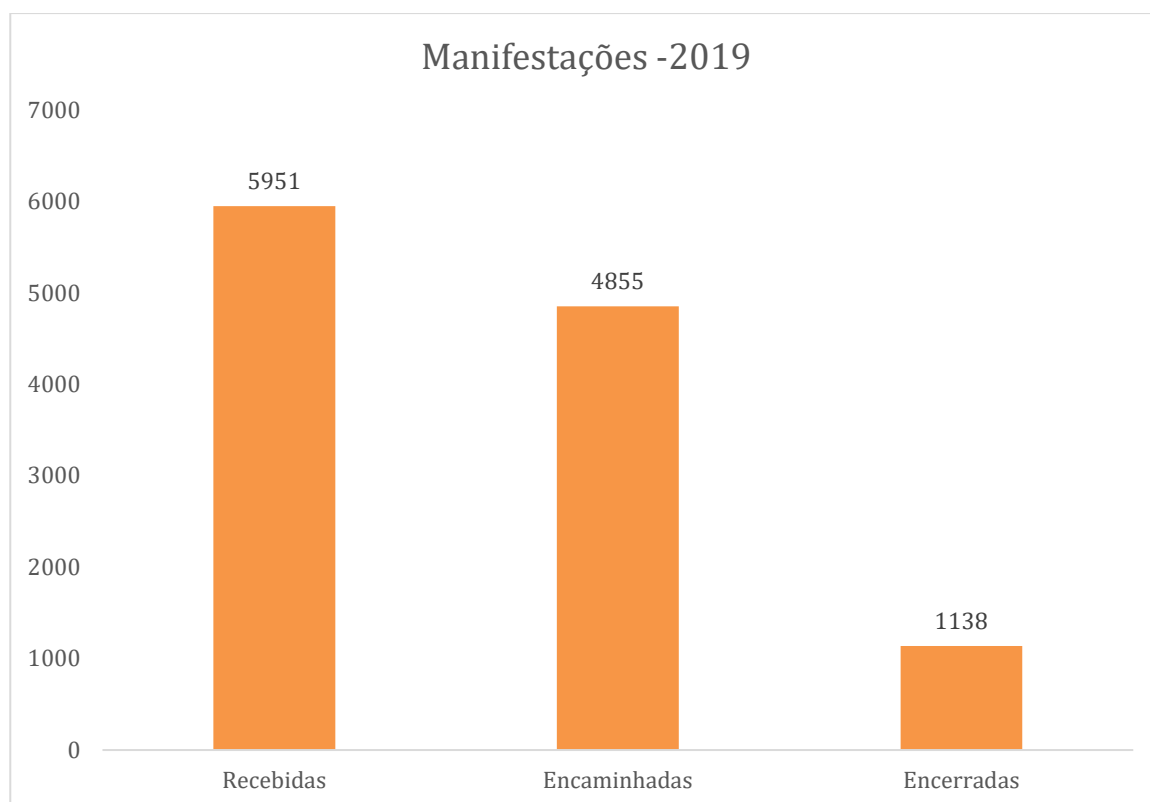


Figura 7: Número total de manifestações em 2019

Fonte: BI Ouvidoria/Situação/Qlikview

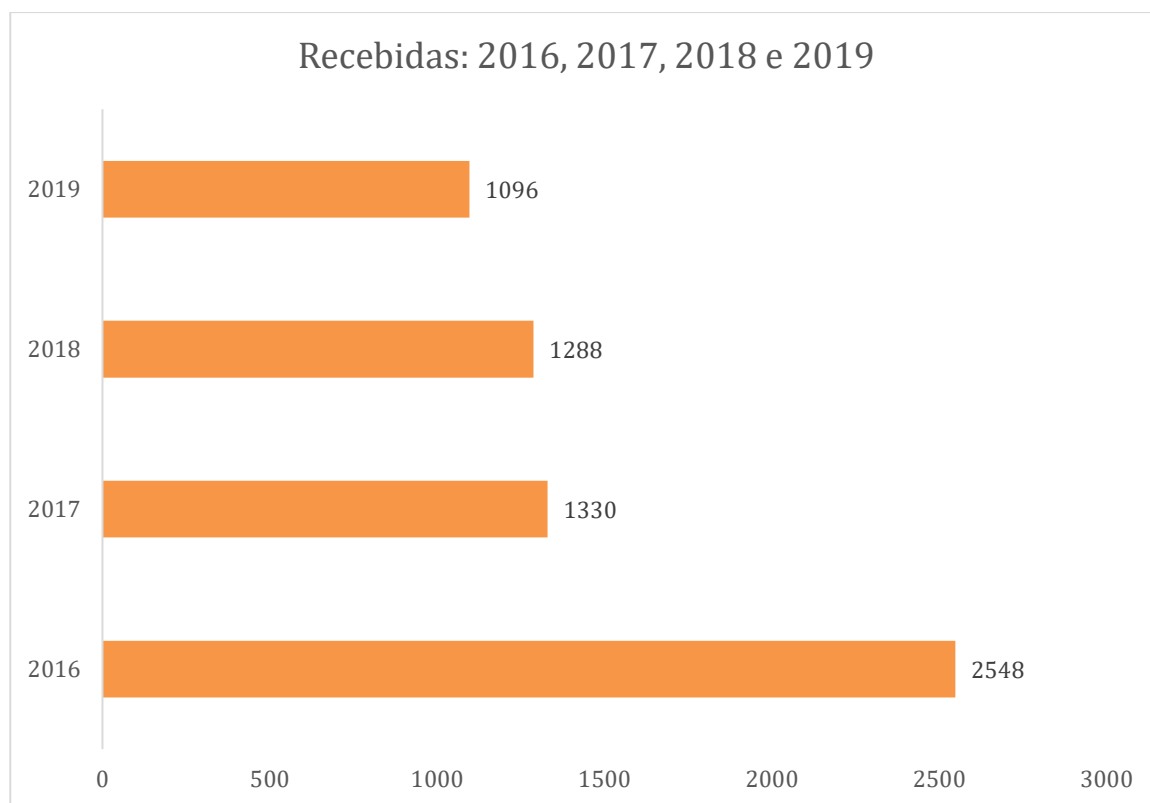


Figura 8: Manifestações recebidas: 2016, 2017, 2018 e 2019

Fonte: BI Ouvidoria/Situação/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 2019, 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 43% no número total de manifestações recebidas na Ouvidoria, desde 2016. Em outras palavras, o(a) cidadão(ã) está aprendendo a utilizar os canais adequados para cadastramento de suas manifestações.

5.2. Meios de recebimento

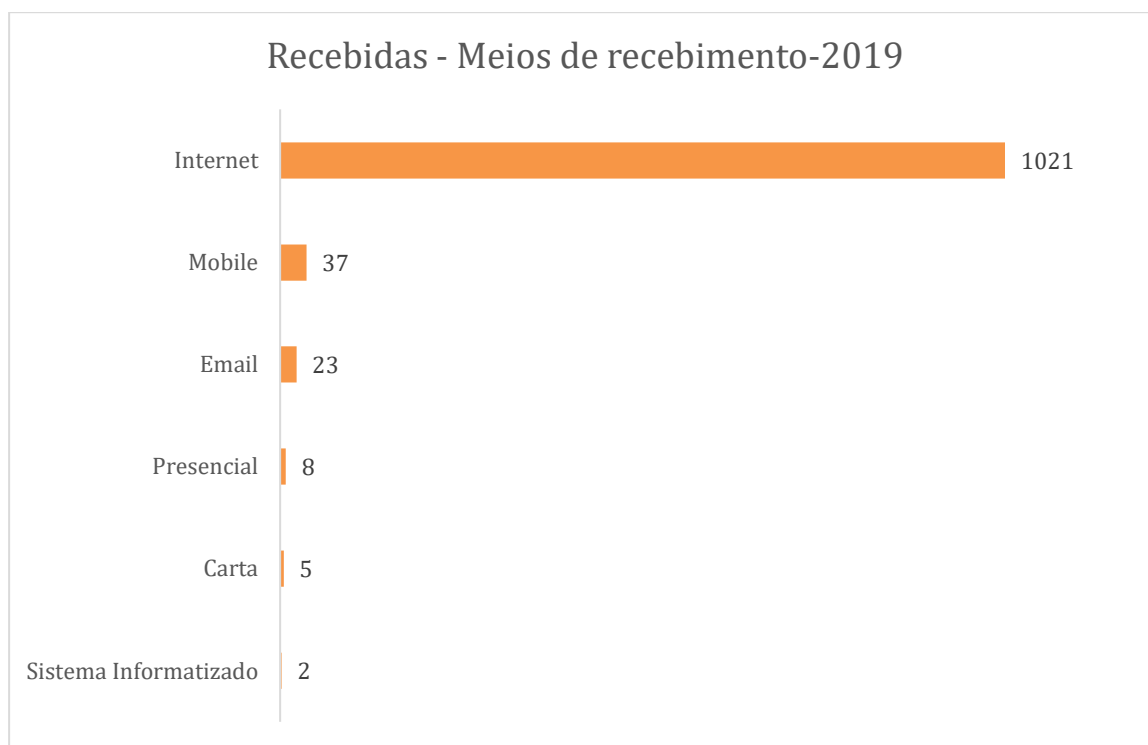


Figura 9: Meios de recebimento-2019
Fonte: BI Ouvidoria/Situação/Qlikwiew

Assim como nos anos anteriores, o principal meio de recebimento de manifestações, em 2019, 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 6,8% das demandas.

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, em 2013, para apenas 3 (0,2%), em 2018 e um leve aumento em 2019, 5 (0,5%). A Ouvidoria não utilizou o telefone como meio de recebimento de manifestações durante o ano de 2019. Já o atendimento presencial vem mantendo-se estável nos últimos três anos, com poucas ocorrências.

Meios de Recebimentos	2017	2018	2019
Internet	1299	1255	1021
Mobile	0	2	37
E-mail	17	20	23
Presencial	5	6	8
Carta	8	3	5
Telefone	1	2	0
Sistema Informatizado	0	0	2

Figura 10: Meios de recebimento (comparação com anos anteriores)

Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

Porcentagens obtidas, em 2019, de acordo com a forma de recebimento das manifestações⁴:



Figura 11: Meios de recebimento em 2019

Fonte: BI Ouvidoria/Recebidas/Qlikview

5.3. Tipos de manifestações

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 **1.138** manifestações encerradas no Órgão em 2019, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi do tipo Representação, com **389** ocorrências (**34,2%**), seguida por Reclamação, com **382** ocorrências (**33,6%**), Elogio, com **157** ocorrências (**13,8%**), Sugestão, com **112** ocorrências (**9,8%**) e Crítica, com **98** ocorrências (**8,6%**).

⁴ O Sistema Informatizado refere-se às manifestações que são recebidas por meio do Sistema Único.

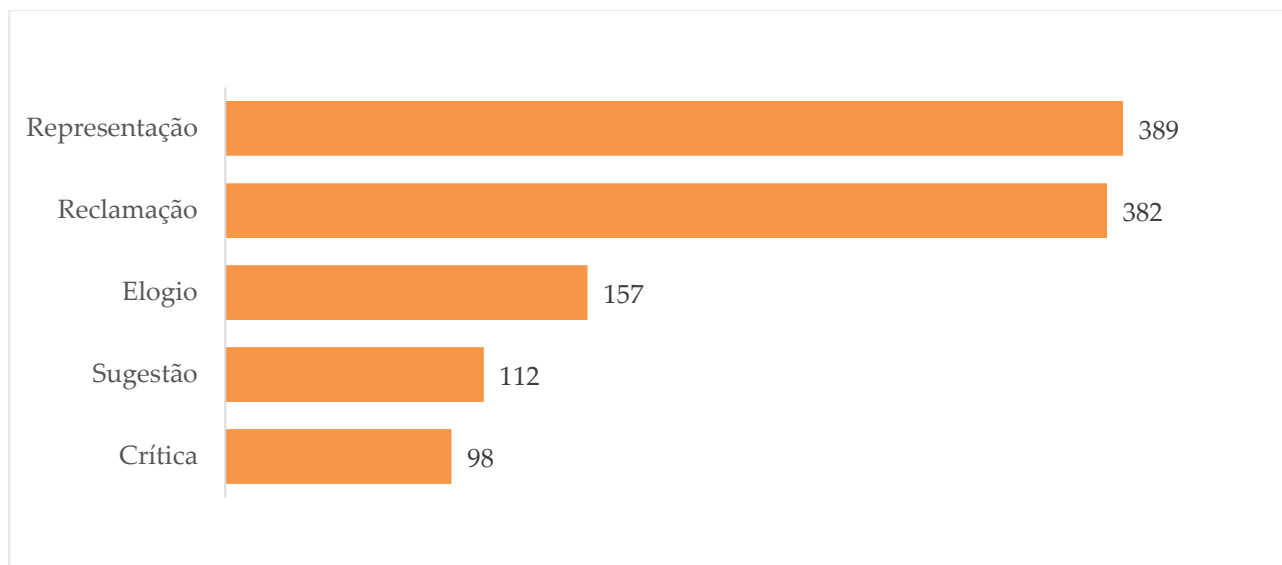


Figura 12: Tipos de manifestações encerradas

Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

5.4. 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, das 1.138 demandas finalizadas no âmbito da Ouvidoria em 2019, 830 (72,9%) eram de atribuição do Órgão; 296 (26%) foram classificadas como “Arquivamento Sumário”; 11 (1%) receberam a classificação “Falta de Atribuição”; e 1 (0,1%) foi colocada na categoria “Atribuição do MPF”.

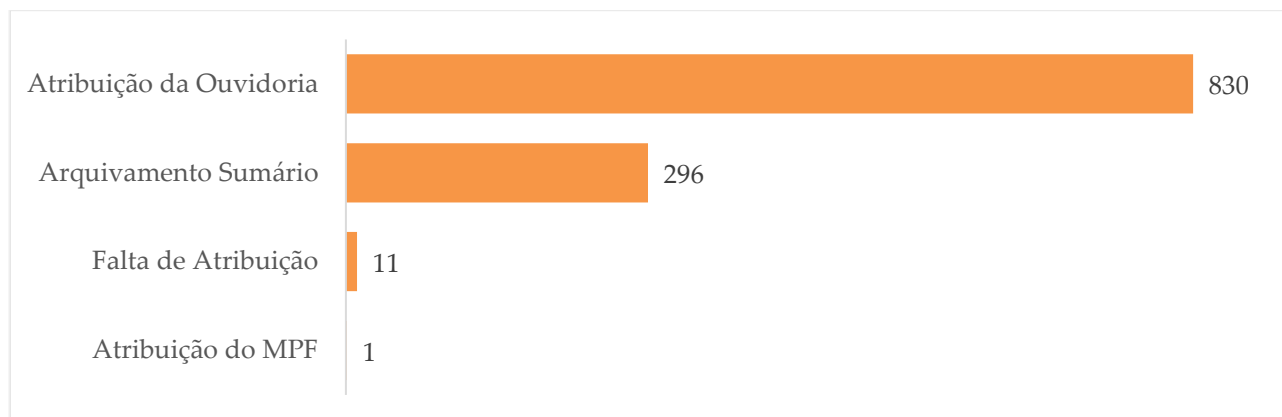


Figura 13: Tipos de encerramento
Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

5.5. 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 2019.

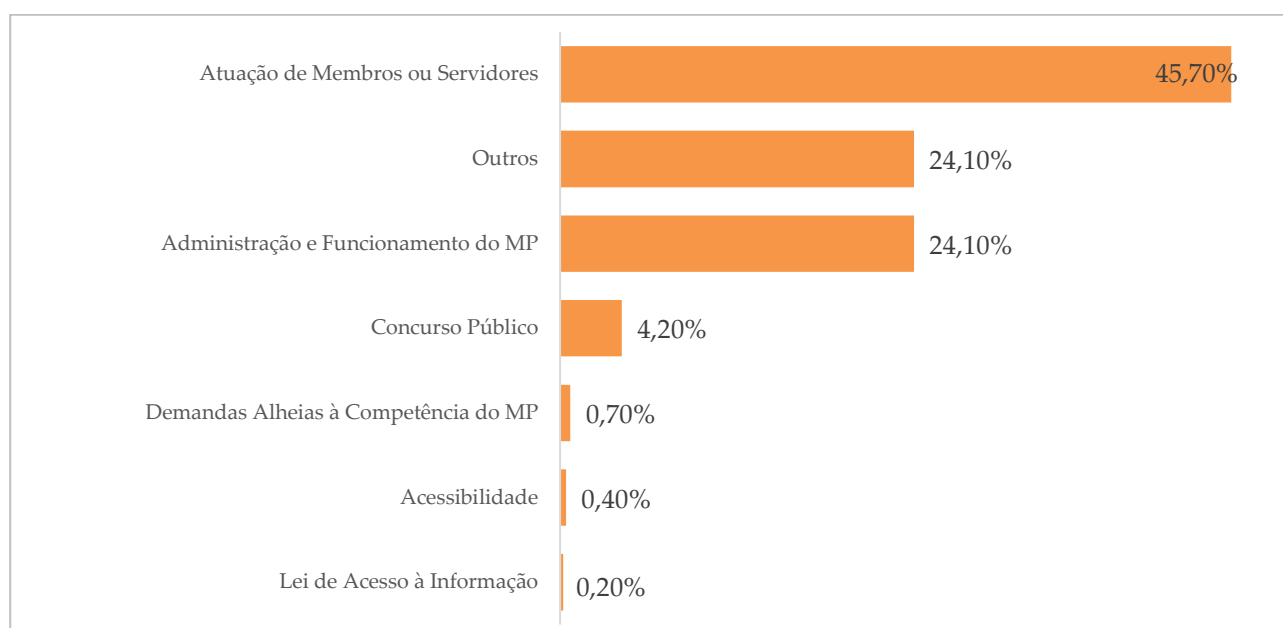


Figura 14: Top 7 - Assuntos CNMP
Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

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 **45,7% (520)** 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 **24,1% (275)** das demandas finalizadas em 2019, 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 **24,1% (274)** das manifestações encerradas. Como se verifica no gráfico a seguir, 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.

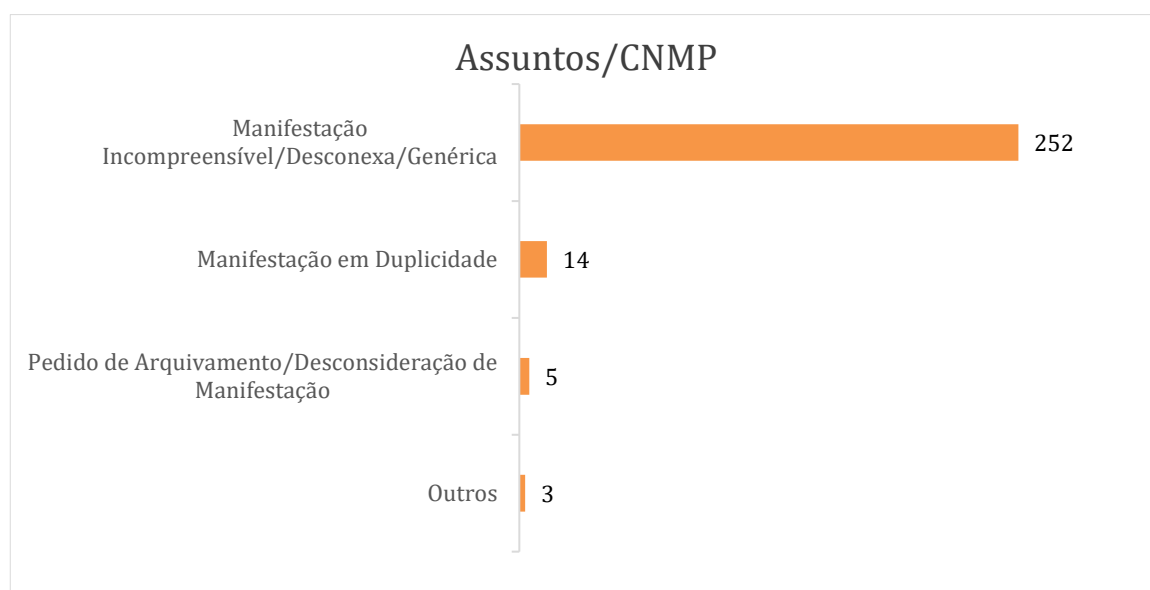


Figura 15: Detalhamento do assunto CNMP “Outros”

Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

5.6. Encaminhamentos das manifestações às unidades do MPF

No ano de 2019, das 5.951 manifestações recebidas, **4.855** 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 **877 (18,1%)** demandas, seguida pela Procuradoria da República no Rio de Janeiro, com **698 (14,4%)** manifestações e pela Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, com **471 (9,7%)** demandas. O próximo gráfico traz as dez unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos no período.

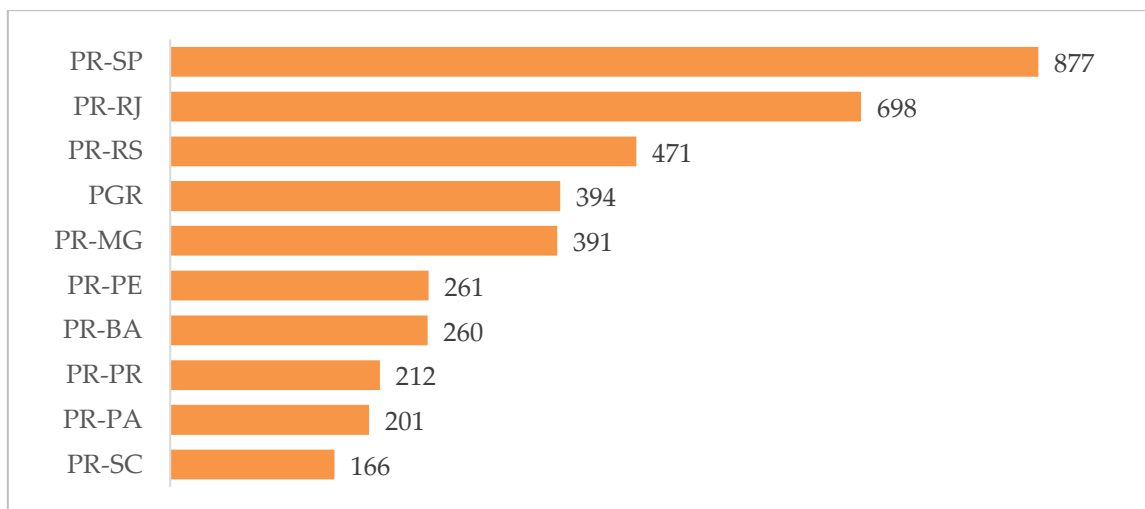


Figura 16: Top 10 – Unidades mais demandadas

Fonte: BI Ouvidoria/Situação/Qlikwiew

A região sudeste do país concentrou, em 2019, **42,5%** 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.

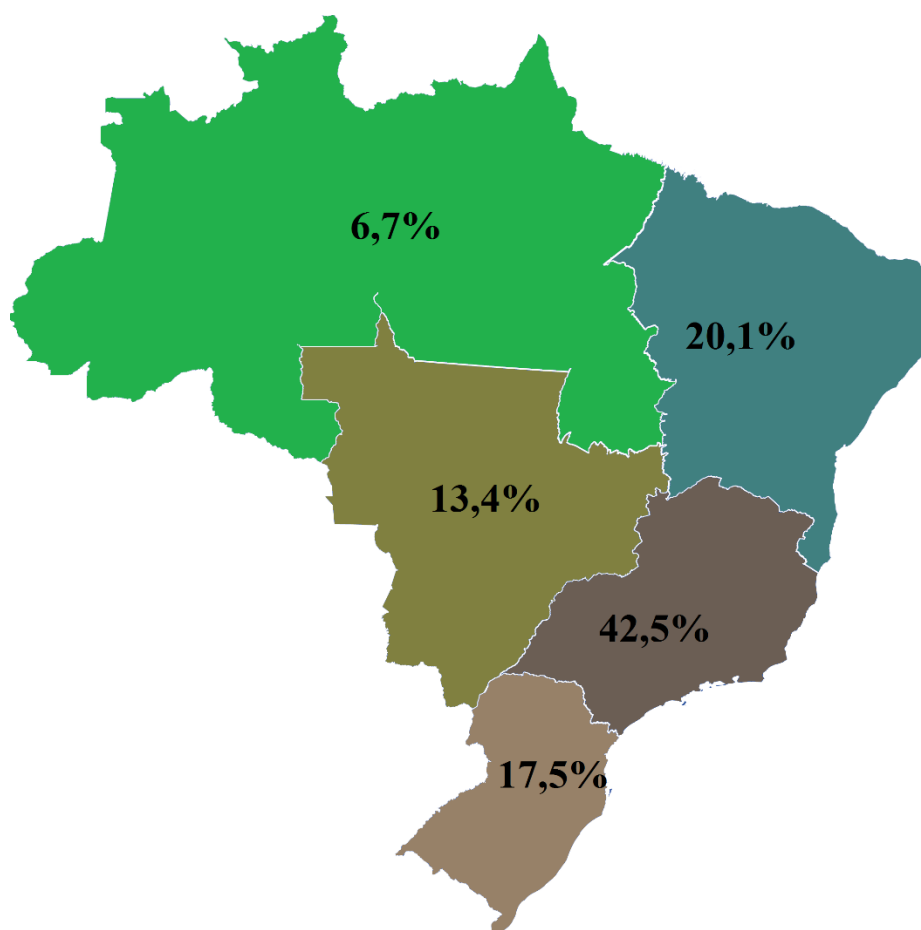


Figura 17: Distribuição dos encaminhamentos por região

5.7. Perfil do Manifestante

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que, tanto pessoas físicas, como pessoas jurídicas, registrem manifestações. Em 2019, assim como nos anos anteriores, a maior parte das **1.138** demandas finalizadas foi realizada por pessoas físicas, conforme se verifica no gráfico a seguir.

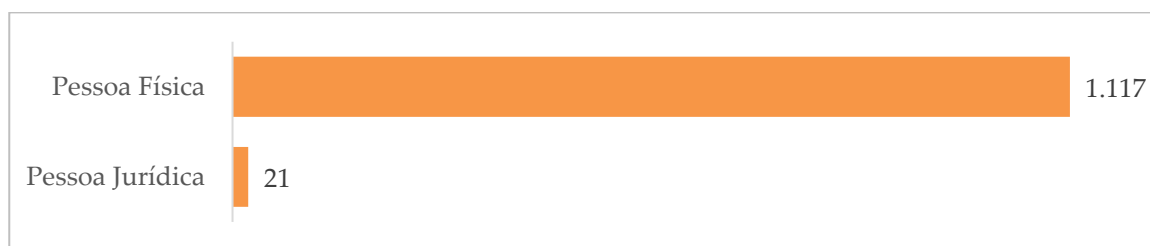


Figura 18: Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa

Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikwiew

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, pode-se ver a evolução desse perfil nos últimos 3 anos e os dados relativos a 2019 em maiores detalhes. Foram computados, para essa análise, apenas os dados sobre pessoas físicas.

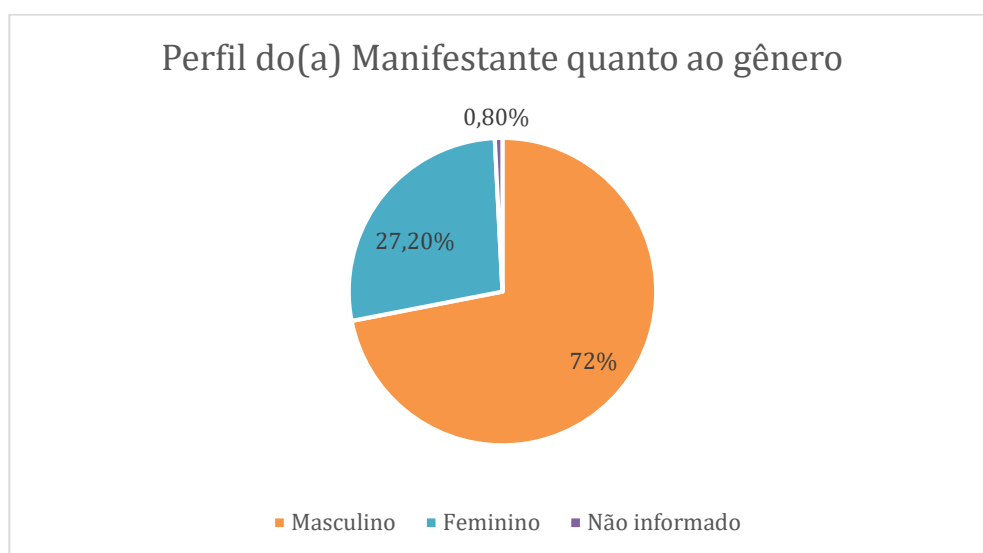


Figura 19: Perfil do(a) Manifestante quanto ao gênero – 2019

Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikwiew

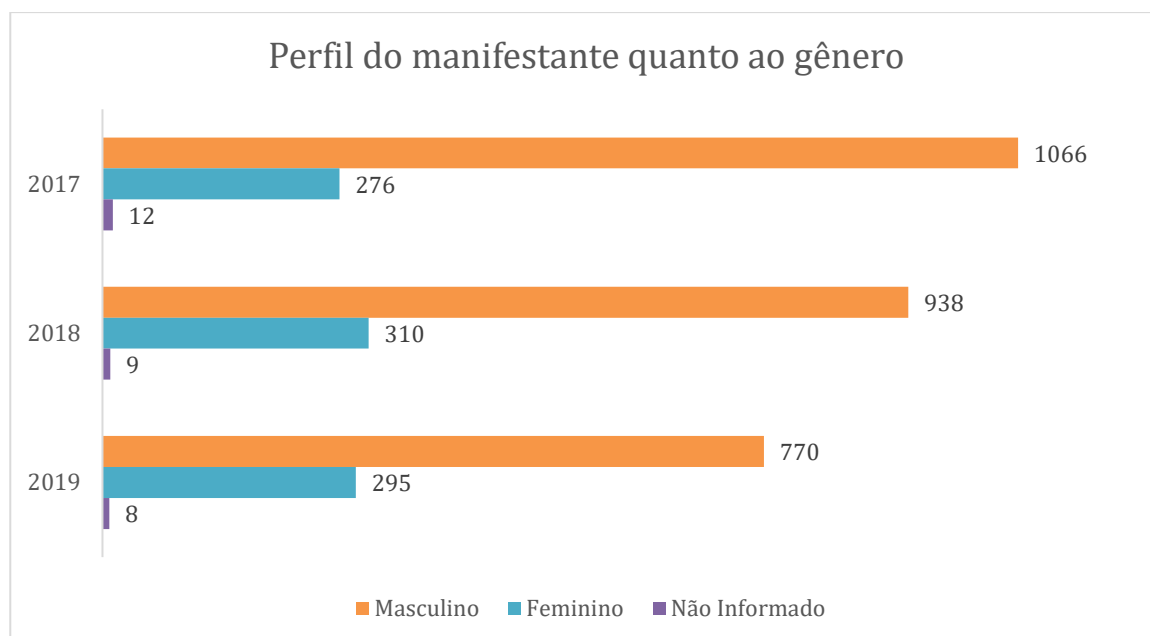


Figura 20: Perfil do(a) manifestante quanto ao gênero-comparativo

Fonte: BI 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 2019, 8 cidadãos declararam ter 80 anos ou mais, o que representa 0,7% dos manifestantes do período. As faixas etárias “de 30 a 39 anos” e “de 50 a 59 anos” reuniram 54,8% das demandas. O perfil do manifestante em relação à faixa etária pode ser observado em maiores detalhes no gráfico a seguir.

Faixa etária	2017	2018	2019
Até 19 anos	28	24	30
20 a 29 anos	92	127	84
30 a 39 anos	416	442	372
40 a 49 anos	326	269	220
50 a 59 anos	294	233	240
60 a 79 anos	162	128	139
Acima de 80 anos	10	8	8
Não informado	26	26	24

Figura 20: Perfil do(a) Manifestante Quanto à Idade – Comparativo

Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

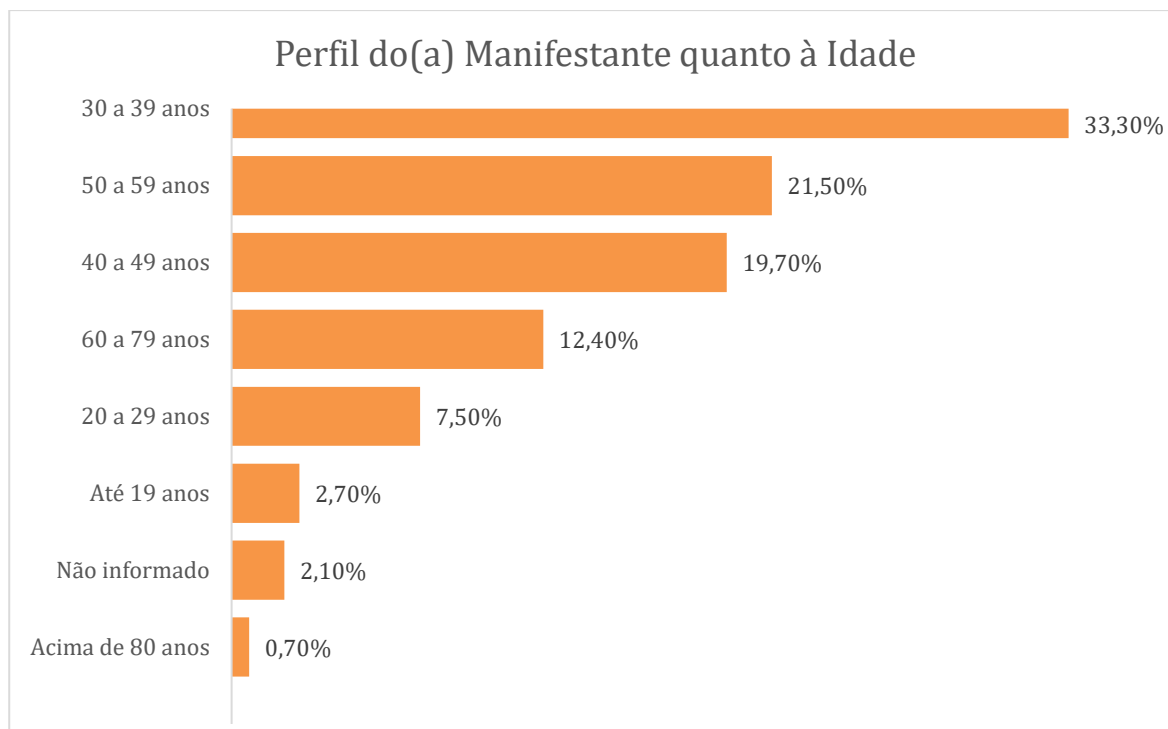


Figura 21: Perfil do(a) manifestante quanto à idade – 2019

Fonte: BI 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 2019.

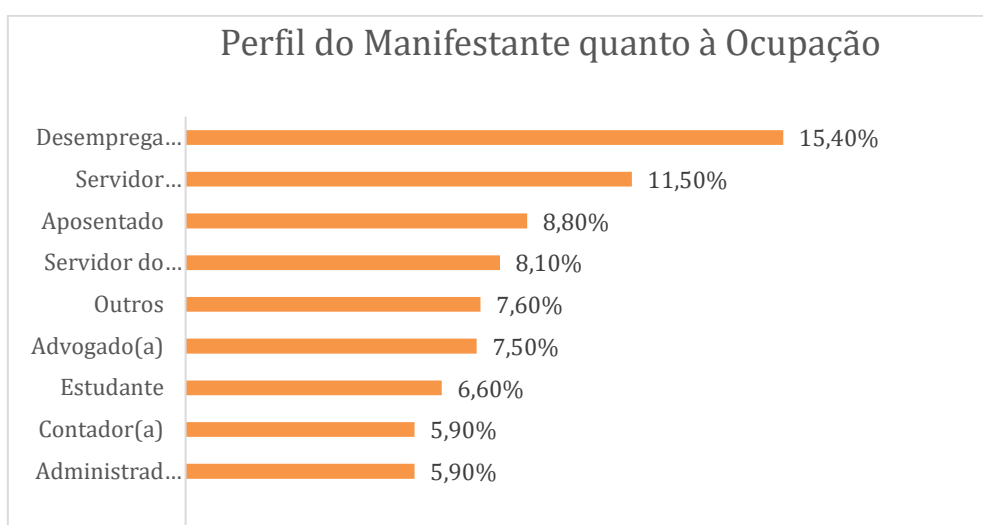


Figura 22: Perfil do(a) manifestante quanto à ocupação - 2019

Fonte: BI Ouvidoria/Encerradas/Qlikview

