

Relatório de Atividades 2018





Ministério Público Federal

OUVIDORIA DO MPF

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018

Brasília, DF

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Raquel Elias Ferreira Dodge
Procuradora-Geral da República

Luciano Mariz Maia
Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros
Vice-Procurador-Geral Eleitoral

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

Antônio Carlos Alpino Bigonha
Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Oswaldo José Barbosa Silva
Corregedor-Geral do MPF

Alexandre Camanho de Assis
Secretário-Geral

Eloá Todarelli Junqueira
Secretária-Geral Adjunta

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

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.
Relatório de atividades : 2018 – Brasília : MPF, 2019
37 p. : il., : color.

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

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

Coordenação e Organização

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

Planejamento Visual e Diagramação

Weslei Gomes de Sousa

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Procuradoria-Geral da República

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

Fone (61) 3105-5100

www.mpf.mp.br

SUMÁRIO

1. SOBRE A OUVIDORIA	1
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....	4
2.1. Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação	6
2.2. Sistema Cidadão	7
2.3. Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015	8
2.4. Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	9
2.5. Participação em Comitês	11
2.6. Pesquisa de Satisfação.....	12
2.7. Adaptação da sala da Ouvidoria.....	14
2.8. I Mostra de Processos do Ministério Público	15
2.9. Revisão do Planejamento Temático da Ouvidoria	16
2.10. Semana do Servidor	17
2.11. Aplicativo móvel – MPF Serviços	17
2.12. Atualização da Intranet	18
2.13. Aptus Ouvidoria.....	19
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	20
3.1. Novo Ouvidor-Geral do MPF	20
3.2. Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp).....	20
3.3. Relação com Outros Setores do MPF.....	23
4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	24
4.1. Manifestações recebidas, encerradas e encaminhadas.....	24
4.2. Meios de recebimento	25
4.3. Tipos de manifestações	26
4.4. Tipos de encerramento	26
4.5. Assuntos mais frequentes.....	27
4.6. Encaminhamentos das manifestações às unidades do MPF	28
4.7. Perfil do Manifestante.....	29
5. DESTAQUES DA ATUAÇÃO EM 2018	33
5.1. Melhoria Gerencial / Inovação Tecnológica.....	33
5.2. Otimização dos processos de trabalho	34
5.3. Qualidade de vida no trabalho.....	34

5.4. Transparência.....	35
-------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Histórico do índice percentual de satisfação em 2018	13
Figura 2: Quantidade de manifestações por ação adotada	24
Figura 3: Histórico de manifestações recebidas.....	24
Figura 4: Meios de Recebimento	25
Figura 5: Tipos de Manifestações Encerradas	26
Figura 6: Quantidade de manifestações por tipo de Encerramento	27
Figura 7: Classificação das Manifestações Quanto ao Assunto CNMP	27
Figura 8: Detalhamento do assunto CNMP “Outros”	28
Figura 9: As 10 unidades do MPF que mais receberam demandas da Ouvidoria	29
Figura 10: Distribuição dos encaminhamentos por região	29
Figura 11: Quantidade de manifestações por Tipo de Pessoa	30
Figura 12: Evolução do Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero	30
Figura 13: Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero - 2018.....	30
Figura 14: Perfil do Manifestante Quanto à Idade	31
Figura 15: Frequência de ocupações dos manifestantes de janeiro a setembro de 2018.....	31
Figura 16: Frequência de ocupações dos manifestantes de outubro a dezembro de 2018 ...	32
Figura 17: Perfil dos manifestantes quanto à ocupação (consolidado de 2018).....	32

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, durante o ano de 2018, bem como dados estatísticos e resultados de atuação.

O ano de 2018 foi marcado pela mudança de gestão do Órgão, com o fim do mandato da subprocuradora-geral da República Julieta Elizabeth F. C. de Albuquerque, que permaneceu 4 anos à frente da Ouvidoria, e o início do mandato do novo ouvidor-geral, o subprocurador-geral da República Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho, em 30/06/2018. A nova gestão tem como objetivo manter as importantes conquistas dos últimos anos, além de buscar identificar oportunidades de melhoria e inovação.

No 1º semestre de 2018, a Ouvidoria recebeu, pela segunda vez, o selo de qualidade ISO 9001:2015, que atesta a eficiência do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Outro destaque do período foi o encaminhamento da Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação à Procuradora-Geral da República, para aprovação. A referida Política foi assinada em outubro de 2018 e encontra-se em vigor, cabendo à Ouvidoria o acompanhamento de sua implementação. Outro marco do 2º semestre foi o desenvolvimento do protótipo do Ouvidômetro. Esta ferramenta digital apresentará informações consolidadas acerca das manifestações sob diversos aspectos (geográfico, setorial, temporal etc.), com o objetivo de tornar o processo decisório da Ouvidoria mais ágil e seguro. Além disso, por meio dela, será possível realizar análises gerenciais e comparações qualitativas e quantitativas (benchmarking) entre unidades, permitindo que as boas práticas identificadas sejam replicadas em toda a Instituição. Essas iniciativas, dentre outras, encontram-se descritas com mais detalhes neste relatório.

Assim, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, atendendo o que determina a [Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2018](#), alterada pelas [Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016](#), e [nº 180, de 7 de agosto de 2017](#), constitui-se também em mais uma via de informação, para os públicos interno e externo, contribuindo para a participação social e para resguardar a memória da Ouvidoria do Ministério Público Federal.

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral do MPF

1. SOBRE A OUVIDORIA

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

Ao propiciar a interlocução entre a sociedade e a Instituição, a Ouvidoria recebe, analisa e dá o encaminhamento devido a cada manifestação que lhe é dirigida. Nesse acervo, composto por reclamações, representações, sugestões, críticas e elogios, é possível identificar e recomendar aos gestores e aos órgãos superiores do MPF as oportunidades de melhoria, dentre elas, a qualidade de vida no trabalho, assim como reconhecer as boas práticas da Instituição.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

A principal atividade da Ouvidoria é analisar e tratar as manifestações encaminhadas pelos públicos interno e externo. Em infográfico mais adiante, pode-se visualizar, de forma simplificada, o caminho percorrido pela manifestação até que o interessado receba uma resposta. No entanto, ao longo de cada ano, o Órgão se ocupa de diversos outros projetos e atividades, em grande parte, relacionados aos assuntos que aparecem com mais frequência nas demandas dos manifestantes. Algumas datas comemorativas são celebradas todos os anos pela Ouvidoria por serem de extrema importância e pela proximidade com o trabalho desenvolvido no tratamento das manifestações. O infográfico abaixo apresenta alguns momentos que marcaram o ano de 2018. Dentre estes, alguns estão descritos com mais detalhes no decorrer deste capítulo, além de outros que mereceram destaque.



SAIBA COMO A OUVIDORIA ATUA:

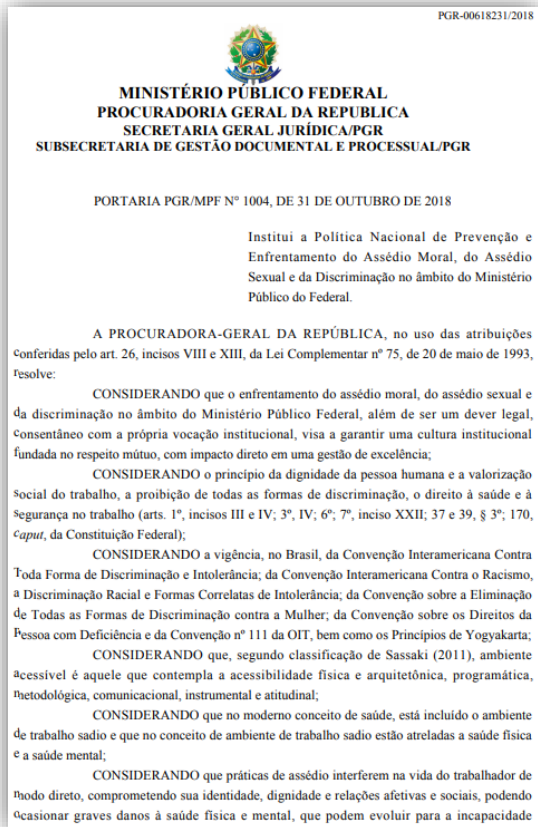
FLUXOGRAMA SIMPLIFICADO > OUVIDORIA



O PRAZO É DE 30 DIAS, PODENDO SER ESTENDIDO DE ACORDO COM A COMPLEXIDADE DO CASO

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

Um dos assuntos de maior destaque, dentre os tratados pela Ouvidoria em 2018, foi o enfrentamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação. No 1º semestre,



além de participar de eventos, palestras e oficinas relacionadas ao tema, publicar matérias e elaborar campanhas, o Órgão coordenou os trabalhos da Comissão Multidisciplinar sobre Assédio, que elaborou a proposta de uma política de enfrentamento dessas questões, adequada à realidade do MPF, e a submeteu a consulta pública, dentro da Instituição. Nesse momento, os membros e servidores puderam sugerir mudanças, retificações ou inclusões no texto da proposta. Algumas dessas sugestões foram acatadas pela Comissão e o texto final do anteprojeto de uma Portaria para Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação foi encaminhado à Procuradora-Geral da República, Dra. Raquel Dodge, em 5 de junho de 2018, para deliberação.

Durante o 2º semestre de 2018, o ouvidor-geral discutiu o tema com outros gestores do MPF, solicitando seu apoio para a implementação da Política. Em 31 de outubro de 2018, foi assinada

pela Procuradora-Geral da República e publicada, por meio da [Portaria PGR/MPF nº 1004 de 31 de outubro de 2018](#), a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no âmbito do Ministério Público Federal.

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

A partir da publicação, a Ouvidoria passou a monitorar as ações necessárias à efetiva implementação da Política, que inclui a constituição de comissões nacionais e locais nos estados e a regulamentação de alguns pontos do documento, assim como os prazos estipulados na norma.

É possível saber mais detalhes das atividades realizadas em torno dessa temática consultando o Relatório de Gestão da Ouvidoria do MPF 2014 - 2018, disponível em: <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios/de-gestao>.

Para conferir a íntegra da Cartilha *“Assédio Moral, Sexual e Discriminação - saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho”*, acesse o link: <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/publicacoes-1/cartilhas>.

2.2. Sistema Cidadão

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

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

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

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

A Etapa 5 prevê, ainda, alterações na Pesquisa de Satisfação com o intuito de estimular o manifestante a responder esse importante instrumento de identificação de oportunidades de melhoria para o Órgão. Atualmente, já se encontra em fase de planejamento a próxima etapa de melhoria do sistema. Nela estão contidas demandas relacionadas à criação de funcionalidades que facilitarão o cadastro e o tratamento das

manifestações, o que traz benefícios tanto para o cidadão, quanto para os atendentes, além de permitir medir qualitativamente os resultados dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

2.3. Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015

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

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

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

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

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realizou, em 2018, três reuniões de análise crítica, em janeiro, junho e novembro. Essa etapa, que é obrigatória na norma ISO, visa ao monitoramento da qualidade das atividades e do processo. Essas reuniões expõem aos servidores um balanço das ações realizadas durante um semestre, percorrendo todas as etapas que rodeiam o fluxo de trabalho, coletando as sugestões trazidas pela equipe para o aperfeiçoamento do processo sob análise.



Certificado ISO 9001:2015

Assim, a Ouvidoria cadastrou, em 2018, dois Registros de Não Conformidade e 17 oportunidades de melhoria por meio de formulários específicos nos quais são registradas sugestões de aprimoramento do processo ou eventuais inconformidades detectadas. Como exemplo, algumas das oportunidades de melhoria identificadas envolveram a automatização da extração dos dados que compõem o Relatório da Pesquisa de Satisfação, para evitar erros, melhorias no Manual da Qualidade e a atualização do Planejamento Temático da Ouvidoria. Assim que as ações propostas em reunião são realizadas, os formulários são finalizados e arquivados no repositório do MPF, *MPFDrive*, para garantir sua rastreabilidade.

Uma vez que o selo ISO tem validade de um ano, a Ouvidoria já está enviando esforços para obter novamente a certificação. Para isso, terá que passar por nova auditoria externa, que deverá ocorrer no 1º semestre de 2019. Nesse contexto, o Órgão conta com o apoio do Escritório de Processos Organizacionais do MPF, que realizou auditoria



Reunião para entrega do certificado ISO

interna, em 17/12/2018, para verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Ouvidoria aos requisitos da norma ISO 9001:2015 e o alinhamento da equipe aos princípios da qualidade. Nova auditoria interna deverá ser realizada no 1º Semestre de 2019, antes da auditoria externa de recertificação.

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

2.4. Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Merecem destaque os seguintes cursos e eventos de treinamento, em que a Ouvidoria se fez presente no ano de 2018:

Ouvidoria 3.0 – Construindo o Futuro

O curso, realizado na cidade do Rio de Janeiro/RJ, nos dias 12 e 13 de março, e promovido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União em conjunto com a Instituição Reclame AQUI, debateu a forma como as novas tecnologias podem

ampliar e dinamizar o relacionamento entre Estado e sociedade, apresentando modelos inovadores praticados por agentes públicos e privados, a exemplo de OLX, Magazine Luiza, Hotel Urbano, Observatório de Favela, entre outros.

IV Seminário de Saúde Mental no Trabalho

O seminário, promovido pelo Centro de Reabilitação Psicossocial Estância Resiliência, teve a participação de pesquisadores da Universidade de Brasília e discutiu as relações de trabalho, a partir de uma perspectiva histórica, aludindo também aos aspectos políticos que têm influência em como os trabalhadores se enxergam dentro dessas relações. Foi contemplada, ainda, no debate, a abordagem do adoecimento psíquico relacionado ao ambiente de trabalho. O seminário, realizado em 24 de maio de 2018, mostrou especial relevância para os servidores da Ouvidoria em razão do protagonismo do Órgão no debate sobre o assédio moral, sexual e a discriminação no MPF e de seus esforços para preparar a Instituição para lidar com essas questões.

Defesa do Usuário e Simplificação

Promovido pela Ouvidoria-Geral da União, como parte de sua Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco, o curso ocorreu no Rio de Janeiro, nos dias 12, 13 e 14 de junho, e abordou os temas: Serviços Públicos e Direitos dos Usuários; Atuação da Ouvidoria; e Simplificação e Avaliação dos Serviços Públicos.

A Profoco promove cursos, oficinas e outros eventos de forma presencial e a distância, com conteúdos que estimulam o processo formativo contínuo e autônomo dos profissionais de ouvidoria. A equipe da Ouvidoria do MPF realiza com frequência os cursos da Profoco para manter-se atualizada na sua área de atuação, como parte de sua filosofia de educação continuada.

Curso de Mediação

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

QlikView

Em agosto de 2018, servidores da Ouvidoria participaram do curso *QlikView* Desenvolvimento e *Design*, promovido pela Coordenadoria de Capacitação da SGP. *QlikView* é uma das ferramentas de *Business Intelligence* utilizadas pelo MPF para consolidação dos dados das manifestações, a qual fornece estatísticas e gráficos para a

análise e geração de relatórios. O conteúdo do treinamento aprofundou a visão que os servidores possuem sobre a ferramenta, de forma a aperfeiçoar a capacidade para apresentação de dados.

Microstrategy

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

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

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

2.5. Participação em Comitês

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

- Comissão Permanente de Ética

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

A 1ª Reunião das Comissões Permanentes de Ética do MPU e da Escola Superior do MPU (ESMPU) ocorreu em 06 de novembro de 2018, na sede da PGR, em Brasília, com a participação da Ouvidoria. A convocação teve como

principais objetivos o alinhamento dos trabalhos entre os ramos e a Escola, a elaboração de regras de funcionamento para as Comissões e a proposição de capacitação para conscientizar os integrantes das instituições participantes acerca das normas éticas. Foram debatidos também, entre os presentes, determinados pontos de controle relacionados às Comissões de ética e aos Códigos de Ética, apontados pelo Tribunal de Contas da União, no questionário *Perfil de Governança de Pessoas 2018*.

- Comitê Gestor de Gênero e Raça

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

A Ouvidoria também participou da III Oficina de Capacitação das/os Integrantes do CGGR, que versou sobre Políticas Públicas, Interseccionalidade de gênero e raça e as violações aos direitos humanos, e abordou temas como: hierarquias de gênero e de raça e os movimentos sociais; desigualdades de gênero e de raça no mercado de trabalho brasileiro; e ações afirmativas no Brasil e os avanços sociais. O evento foi realizado na Escola Superior do MPU, em 28/11/2018, e contou com a instrutoria de duas acadêmicas da Universidade de Brasília - UNB. Durante as reuniões tratou-se sobre os desdobramentos da 1ª Conferência Nacional das Procuradoras da República, as sugestões da ESMPU para o Plano de Atividades de 2019 do CGGR, o Plano de Ação para os anos 2019 e 2020, dentre outros temas recorrentes nas reuniões periódicas.

2.6. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria atualmente contém 5 perguntas objetivas e um espaço para observações, sendo enviada de forma automática ao correio eletrônico do manifestante, após a finalização de sua demanda. Caso o manifestante não responda, um novo *e-mail* é enviado trinta dias depois, reforçando a importância, para o Órgão, da opinião de cada cidadão.

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

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
1. As informações fornecidas pela Ouvidoria foram claras, com utilização de linguagem compreensível e objetiva?

2. Todos os itens de sua manifestação foram respondidos?
3. Você ficou satisfeito(a) com a atuação da Ouvidoria?
4. Você ficou satisfeito(a) com o resultado ou desfecho de sua manifestação?
5. O resultado ou desfecho de sua manifestação foi satisfatório?

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

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

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

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

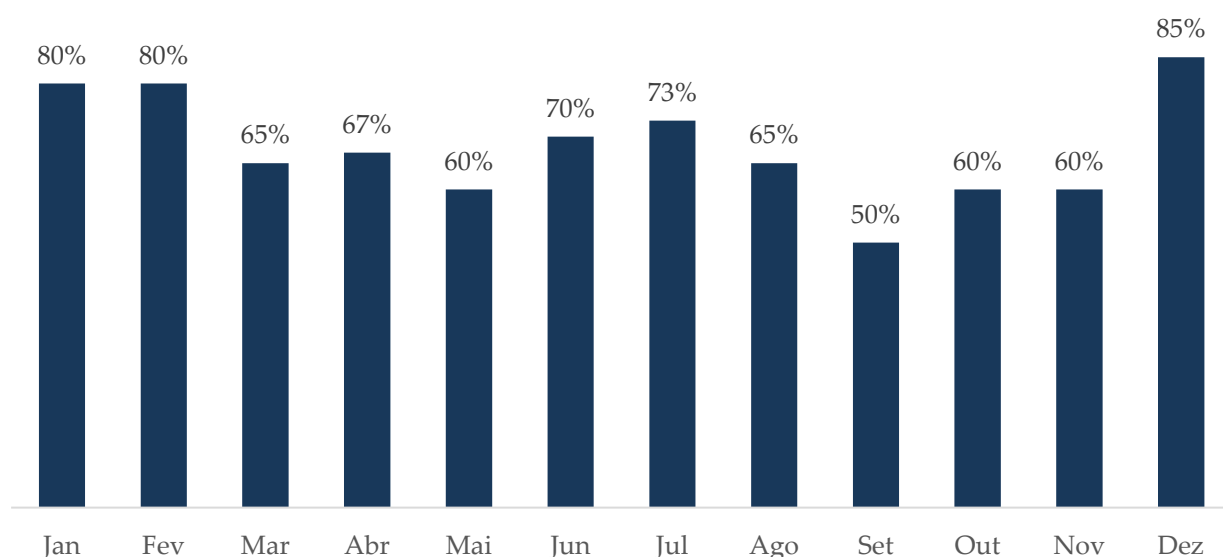


Figura 1: Histórico do índice percentual de satisfação em 2018

É importante destacar que a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria é relativamente recente e encontra-se em aperfeiçoamento. Uma das questões que tem sido motivo de discussões em equipe é a baixa porcentagem de manifestantes que responde à pesquisa. Esse é um problema encontrado por grande parte das organizações, públicas e privadas,

que possuem uma pesquisa de satisfação.

De acordo com estudo feito pela Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria, para que a amostra da pesquisa de satisfação seja considerada adequada, é necessário que, no mínimo, 20% dos usuários respondam à pesquisa. Assim, a Alta Direção decidiu, a partir do 2º semestre de 2018, acompanhar a porcentagem de manifestantes com demandas finalizadas que responde à pesquisa de satisfação, criando um novo indicador, denominado “Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas”, e estabelecendo, para ele, a meta mínima de 20%. Entre janeiro e dezembro de 2018, aproximadamente 19% dos manifestantes com demandas finalizadas responderam ao questionário, um pouco abaixo da meta estipulada.

Ainda de acordo com o estudo supracitado, o número de respostas às pesquisas de satisfação é inversamente proporcional ao número de perguntas. Além disso, para causar um impacto delicado e cordial junto ao usuário, deve-se informar, antecipadamente, de quantas perguntas é composta a pesquisa e quanto tempo é necessário para respondê-la. Assim, no intuito de aperfeiçoar esse importante instrumento de gestão da qualidade, a Ouvidoria fará alterações na sua Pesquisa de Satisfação. Essas alterações incluem a redução do número de perguntas de 5 para 2, alteração do texto das perguntas e do texto que o manifestante recebe por e-mail convidando-o a responder à pesquisa, além da redução do prazo para envio do segundo convite, quando o usuário não responde ao primeiro, de 30 para 7 dias. Com essas medidas, que deverão ser implementadas até abril de 2019, espera-se alcançar um aumento no Índice de Pesquisas de Satisfação respondidas, trazendo maior representatividade ao Índice de Satisfação.

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

2.7. Adaptação da sala da Ouvidoria

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

Ouvidoria, a resolução de conflitos, princípio presente na Política da Qualidade do Órgão.

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

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

2.8. I Mostra de Processos do Ministério Público

A Ouvidoria participou da I Mostra de Processos do Ministério Público, evento de iniciativa do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e realizado na Procuradoria-



Geral do Estado de Pernambuco, de 9 a 11 de outubro de 2018, com o objetivo de disseminar o conhecimento e fomentar a cultura de gestão de processos por meio da apresentação de processos das diversas áreas de atuação do Ministério Público.

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

Servidor Fábio (esq.) e o Ouvidor, Dr. Juliano (dir.)

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

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

2.9. Revisão do Planejamento Temático da Ouvidoria

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

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

Foram definidos 5 objetivos temáticos, a saber:

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

Esses objetivos deverão ser concretizados por meio da conclusão de 8 iniciativas e do monitoramento de 9 indicadores. Os indicadores são dados que refletem numericamente as consequências das ações tomadas em determinado período, possibilitando verificar objetivamente se um objetivo foi alcançado. Pode ser citado como exemplo o Índice de Satisfação do Manifestante, explicado em mais detalhes no item 2.5. Já as iniciativas correspondem às ações prioritárias planejadas pela Ouvidoria para o biênio, almejando entregar produtos ou serviços inovadores. Dentre as já concretizadas, destaca-se a criação de sala de atendimento adequada às atividades da Ouvidoria, descrita anteriormente no item 2.6.

2.10. Semana do Servidor

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

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



Servidor recebendo orientações

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

2.11. Aplicativo móvel – MPF Serviços

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

A criação do novo canal de comunicação foi capitaneada pelo Núcleo de Desenvolvimento da Procuradoria da República no Distrito Federal, sendo o produto final fruto da ação coordenada de diversos setores do MPF, como a Ouvidoria, a Central de Atendimento ao Cidadão (CAC-Sejud), a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic) e a Secretaria de Comunicação Social (Secom). A Ouvidoria fez a gestão da implantação das suas funcionalidades, fazendo uma série de testes antes do lançamento do serviço, levando sugestões à equipe de desenvolvimento e remodelando telas para

otimizar o funcionamento do aplicativo, de acordo com as necessidades do Órgão. O *app* MPF Serviços pode ser baixado gratuitamente na [Google Play](#) e [Apple Store](#), estando disponível para celulares com sistemas *Android* e *iOS*.

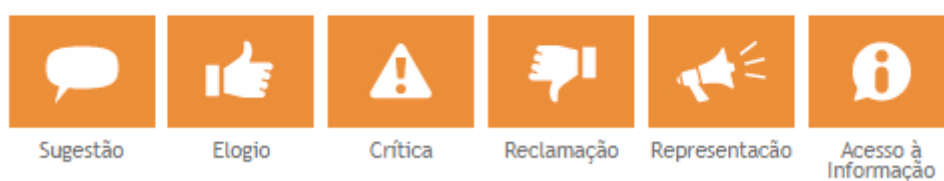
A nova ferramenta põe ao alcance do usuário, à distância de alguns cliques, o formulário eletrônico da Ouvidoria, permitindo o envio de sugestões, críticas, elogios, reclamações e representações sobre a atuação de membros e servidores ou sobre os serviços prestados pela Instituição. Conforme destaca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

2.12. Atualização da Intranet

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

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

Qual tipo de manifestação você quer fazer?



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

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

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

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

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

2.13. Aptus Ouvidoria

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

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

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

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

3.1. Novo Ouvidor-Geral do MPF

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

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

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

Desse modo, a nova gestão busca aliar o aperfeiçoamento contínuo do processo de atendimento e tratamento das manifestações, principal processo de trabalho da Ouvidoria, ao uso da tecnologia da informação, para produzir dados sobre as demandas dos usuários, de maneira rápida e confiável. Como exemplo desta última, pode-se citar a criação do Ouvidômetro, poderosa ferramenta de gestão com painéis digitais que possibilitam demonstrar quantitativamente e qualitativamente como as manifestações da Ouvidoria são tratadas e também permitem fazer comparações no tempo e no espaço em diferentes perspectivas. Dessa maneira, os gestores do MPF poderão acompanhar questões relacionadas à prestação de serviços das diversas unidades, de forma que esse conhecimento possa ser usado para aprimorar a Instituição.

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

No primeiro semestre de 2018, ocorreram duas reuniões ordinárias do Cnomp, a

XXXVI Reunião Ordinária, realizada em São Luís/MA e a XXXVII Reunião Ordinária, realizada em Fortaleza/CE. Ambas contaram com a participação da Ouvidoria, representada pela então ouvidora-geral do MPF, Dra. Julieta Fajardo.

- XXXVI Reunião Ordinária

No evento, realizado nos dias 15 e 16 de março de 2018, a Ata da XXXV Reunião Ordinária foi debatida e aprovada. Adicionalmente, foi apresentada a prestação de contas da Diretoria Financeira e os relatórios finais de diversas comissões do Conselho, com destaque para as Comissões: de Autocomposição; de melhoria do *site* do Cnomp; de instituição do Memorial do Cnomp; e a responsável pelo Plano de Atuação Estratégica das Ouvidorias.. Houve ainda a exposição do relatório parcial de uma Comissão estabelecida pelo Conselho para averiguar a possibilidade de os ouvidores terem assento e voz em Colegiados, Conselhos e Órgãos Superiores.

O evento foi fechado com a posse da nova diretoria da entidade, para o anuênio 2018-2019, tendo como presidente a ouvidora do Ministério Público do Maranhão, a procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista. A presidente eleita do Cnomp afirmou que a ação de escutar é uma oportunidade de melhorar os serviços prestados.

- XXXVII Reunião Ordinária

Durante a solenidade de abertura do evento, na manhã de 7 de junho de 2018, foi proferida palestra magna pelo ouvidor-geral da União, Dr. Gilberto W. Junior, acerca do tema “Ouvidoria 3.0”. A pauta do dia incluiu, ainda, discussão e aprovação da ata da reunião anterior e a aplicação de questionário referente à construção do Planejamento Estratégico do Ministério Público (2020 – 2029), tema debatido pelo Colegiado.

Já no segundo dia do evento, 8 de junho de 2018, destacou-se a apresentação de um aplicativo para celular, com a logomarca do Conselho, para o recebimento de demandas destinadas às Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. O aplicativo, aprovado por unanimidade pelos membros do Colegiado, será objeto de projeto-piloto no MPMA. Além disso, foi apresentada proposta, igualmente aprovada por todos os membros do Colegiado, para que o Conselho promova campanha que divulgue a importância das Ouvidorias e, ao mesmo tempo, esclareça o cidadão sobre a disseminação de imagens que violem os direitos humanos e suas consequências. Destaca-se a participação no evento de ex-presidentes do Cnomp, que compartilharam suas experiências à frente da presidência.

No segundo semestre de 2018, o ouvidor-geral participou das seguintes reuniões do Cnomp:

- Reunião Extraordinária

Na ocasião, que ocorreu em Brasília, nos dias 16 e 17 de agosto de 2018, foi ministrada

a palestra “Por uma rede de integridade para enfrentar a raiz da corrupção”. Discutiu-se, também, o planejamento estratégico do Cnomp, a confecção de um manual de boas práticas e o relatório da Comissão de Autocomposição, apresentado no evento. Abordou-se, ainda, a Carta Ouvidoria Sustentável e a participação das ouvidorias no processo eleitoral por meio do aplicativo móvel Cnomp.



Reunião do CNOPM realizada em novembro de 2018

- XXXVIII Reunião Ordinária

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

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

- XXXIX Reunião Ordinária

A última reunião ordinária do Conselho no ano de 2018 foi realizada nos dias 22 e 23 de novembro, em Goiânia. A solenidade de abertura do evento, na manhã do dia 22, foi finalizada com a palestra magna do Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dr. Cassius Guimarães Chai, intitulada “Ouvidoria: cultura de paz e integridade.” A pauta do dia incluiu, ainda, discussão e aprovação da ata da reunião

anterior e apresentação sobre o tema “Processo: tramitação de manifestações no âmbito da Ouvidoria do MPF”, realizada pela subprocuradora-geral da República e ex-ouvidora-geral, Dra. Julieta de Albuquerque.

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

3.3. Relação com Outros Setores do MPF

Em 2018, o ouvidor-geral reuniu-se com a Secretária Jurídica e de Documentação, Luciane Gomes, além de outros servidores daquela Secretaria, para apresentar a nova gestão e reforçar a parceria já estabelecida. Foi verificada a necessidade de atuação colaborativa com a Central de Atendimento ao Cidadão (CAC-Sejud) com o intuito de evitar o duplo esforço ou retrabalho. Foi discutido, dentre outros assuntos, o acompanhamento de manifestações sigilosas pelo interessado, uma vez que estas não podem ser acompanhadas pelo Portal da Transparência.

O ouvidor-geral reuniu-se, ainda, com o Corregedor-Geral do MPF, Dr. Oswaldo José Barbosa Silva, para definir mecanismos de intercâmbio de informações entre os dois setores, conferindo maior agilidade ao atendimento das demandas do cidadão. Foi solicitado o apoio do Corregedor e do Secretário-Geral do MPU, Dr. Alexandre Camanho, também presente no encontro, à implantação da Política Nacional de Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, iniciativa que tem o objetivo de prevenir e combater casos desse tipo e que não gera impactos financeiros para a Instituição.

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

4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

4.1. 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 2018, foram recebidas e tratadas **7.621** manifestações. Após análise, verificou-se que **1.288** demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria (Figura 2). Dessas, 1.277 foram processadas e encerradas no período, sendo que 11 permaneciam em atendimento no dia 31/12/2018, e foram encerradas já em 2019. As 6.333 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.

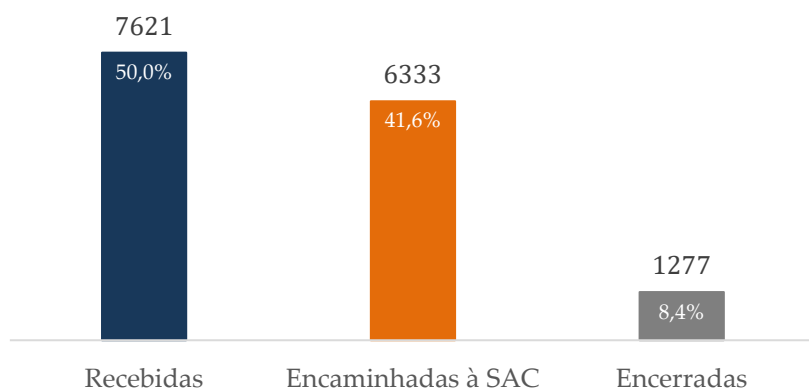


Figura 2: Quantidade de manifestações por ação adotada

Em comparação com o ano de 2017, conforme apresentado na Figura 3, verifica-se que houve um aumento de apenas **0,8%** no número de manifestações recebidas.

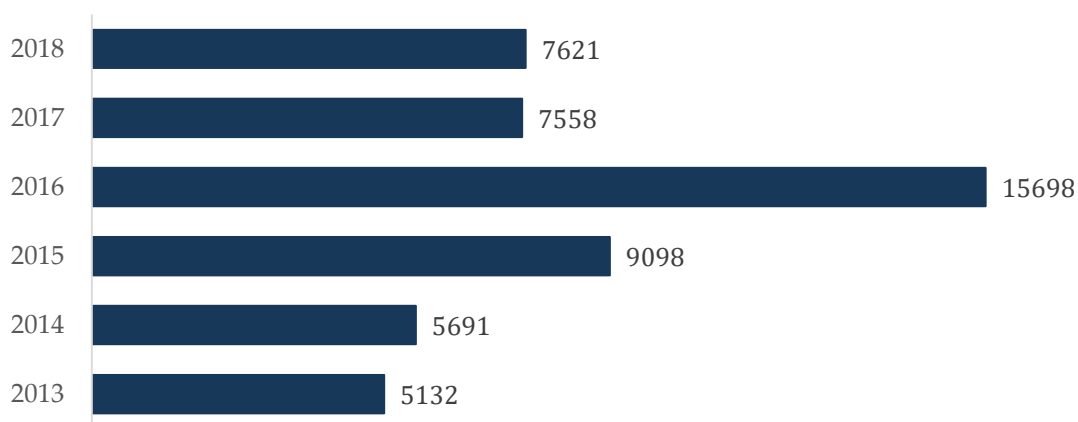


Figura 3: Histórico de manifestações recebidas

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 **72,5%** entre 2015 e 2016. A partir de 2017, verifica-se a 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, têm que ser encaminhadas às SACs demonstra que são necessárias iniciativas adicionais que visem 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.

4.2. Meios de recebimento

Assim como nos anos anteriores, o principal meio de recebimento de manifestações, em 2018, 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, descrito no item 2.9, 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.

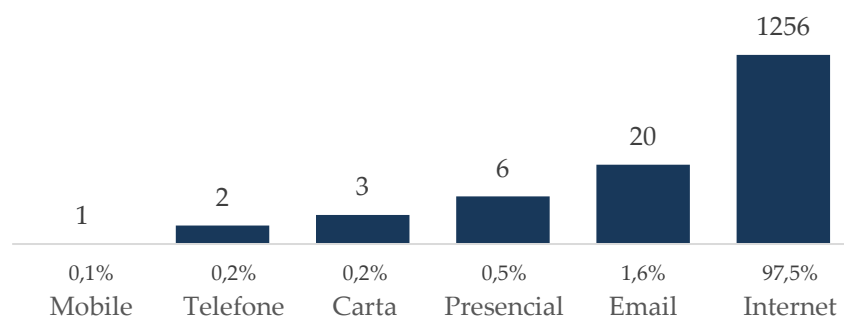


Figura 4: Meios de Recebimento

Como se verifica no gráfico a seguir, as outras formas de recebimento são menos frequentes, representando, juntas, apenas **2,5%** das demandas. É importante destacar que, para manter a padronização dos dados das manifestações, a Ouvidoria não disponibiliza o seu correio eletrônico para o recebimento de demandas. No entanto, em razão de acordo informal com ouvidorias de outros ramos do Ministério Público da União e de Ministérios Públicos estaduais, manifestações oriundas dessas instituições podem ser recebidas por e-mail. 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. As manifestações recebidas por telefone, por sua vez, foram realizadas junto às SACs e posteriormente encaminhadas a esta Ouvidoria. Por questões técnicas, o setor não utiliza o telefone como meio de recebimento de manifestações. Já o atendimento presencial vem mantendo-se estável nos últimos três anos, com poucas ocorrências.

4.3. 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 **1277** manifestações encerradas no Órgão em 2018, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi do tipo Reclamação, com **596** ocorrências (**46,7%**), seguida por Representação, com **315** ocorrências (**24,7%**), Crítica, com **147** ocorrências (**11,5%**), Sugestão, com **145** ocorrências (**11,4%**) e Elogio, com **74** ocorrências (**5,8%**).

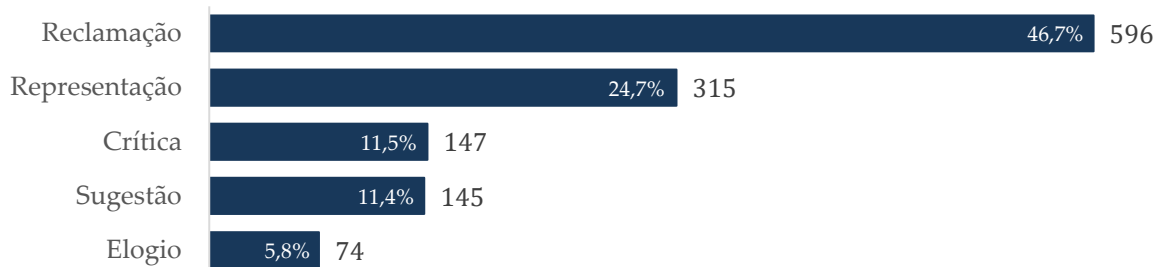


Figura 5: Tipos de Manifestações Encerradas

4.4. 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 1.277 demandas finalizadas no âmbito da Ouvidoria em 2018, **985 (77,1%)** eram de atribuição do Órgão; **283 (22,2%)** foram classificadas como “Arquivamento Sumário”; **6 (0,5%)** receberam a classificação “Falta de Atribuição”; e **3 (0,2%)** foram colocadas na categoria “Atribuição do MPF”.

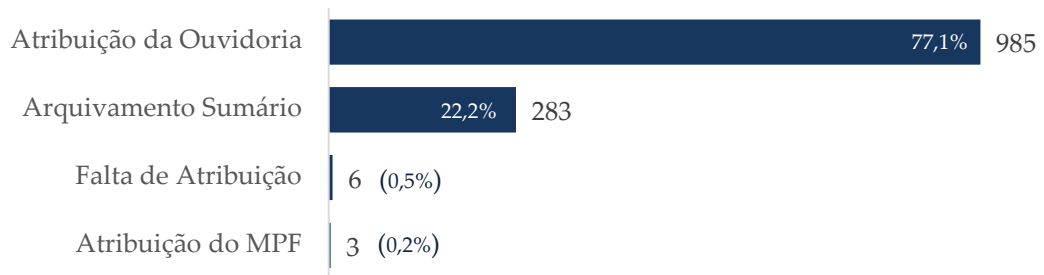


Figura 6: Quantidade de manifestações por tipo de Encerramento

4.5. 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 2018.

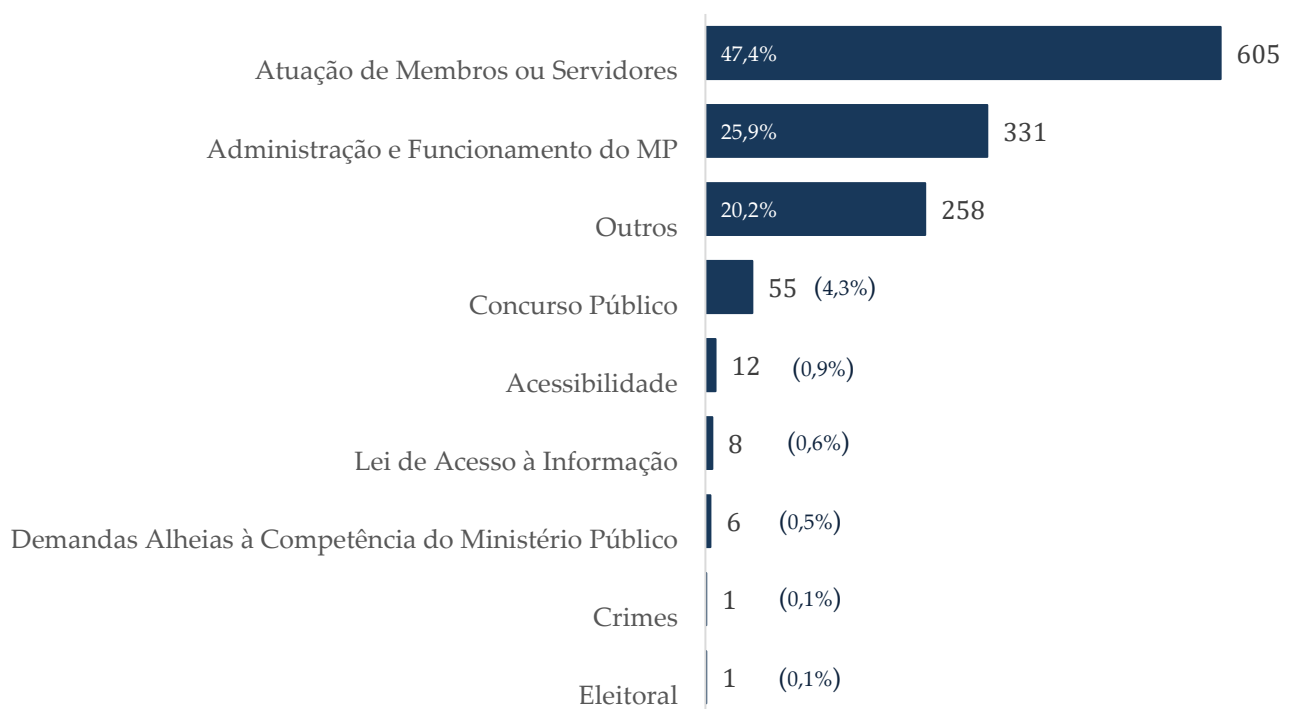


Figura 7: Classificação das Manifestações Quanto ao Assunto CNMP

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 47,4% (605) das manifestações encerradas no período, destacam-se demandas referentes a:

- Atuação de Procurador-Geral da República (ex: elogio ao posicionamento da PGR em relação à prisão após condenação em 2ª instância, crítica à solicitação de manutenção do auxílio moradia, etc.);
- Atuação de Procurador da República (ex: elogios à agilidade e qualidade do trabalho de procuradores que atuaram em casos concretos de interesse dos manifestantes, crítica à atuação de procurador que exigiu a retirada de um curso de extensão oferecido por universidade federal, etc.);
- Inércia ou Morosidade na atuação funcional (reclamação sobre a demora na apreciação de denúncia, questionamentos sobre como saber sobre o andamento de demandas sigilosas, uma vez que estas não estão disponíveis no Portal da Transparência, etc.).

Já o assunto CNMP “Administração e Funcionamento do Ministério Público”, presente em **25,9% (331)** das demandas finalizadas em 2018, compreende manifestações sobre os diversos setores do MPF, sobre o Sistema Cidadão, Portal da Transparência, condições de trabalho, teletrabalho, dentre outros assuntos.

Merece menção a categoria CNMP “Outros”, que aparece em terceiro lugar, com **20,2% (258)** 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.

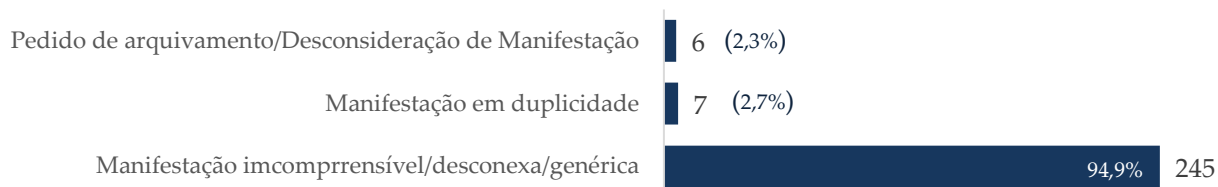


Figura 8: Detalhamento do assunto CNMP “Outros”

4.6. Encaminhamentos das manifestações às unidades do MPF

No ano de 2018, das 7.621 manifestações recebidas, **6.333** 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 **1.025 (16,2%)** demandas, seguida pela Procuradoria da República no Rio de Janeiro, com **931 (14,7%)** manifestações e pela Procuradoria da República em Minas Gerais, com **872 (13,8%)** demandas. A região sudeste do país concentrou, em 2018, **47%** dos encaminhamentos. A distribuição geográfica dos encaminhamentos acompanha, a grosso modo, a distribuição populacional do país. O próximo gráfico traz as dez unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos no período. Em seguida, verifica-se a distribuição dos encaminhamentos por região.

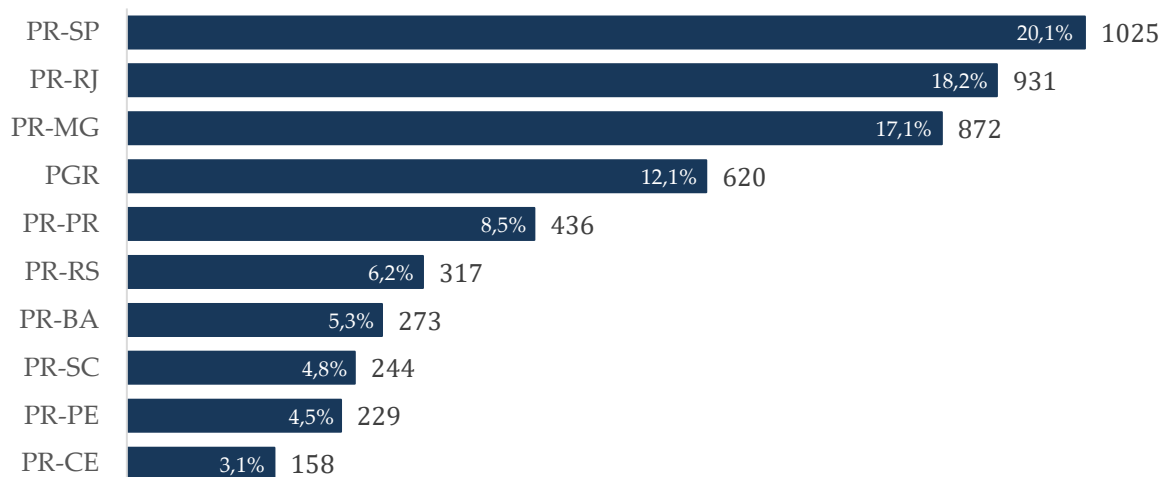


Figura 9: As 10 unidades do MPF que mais receberam demandas da Ouvidoria

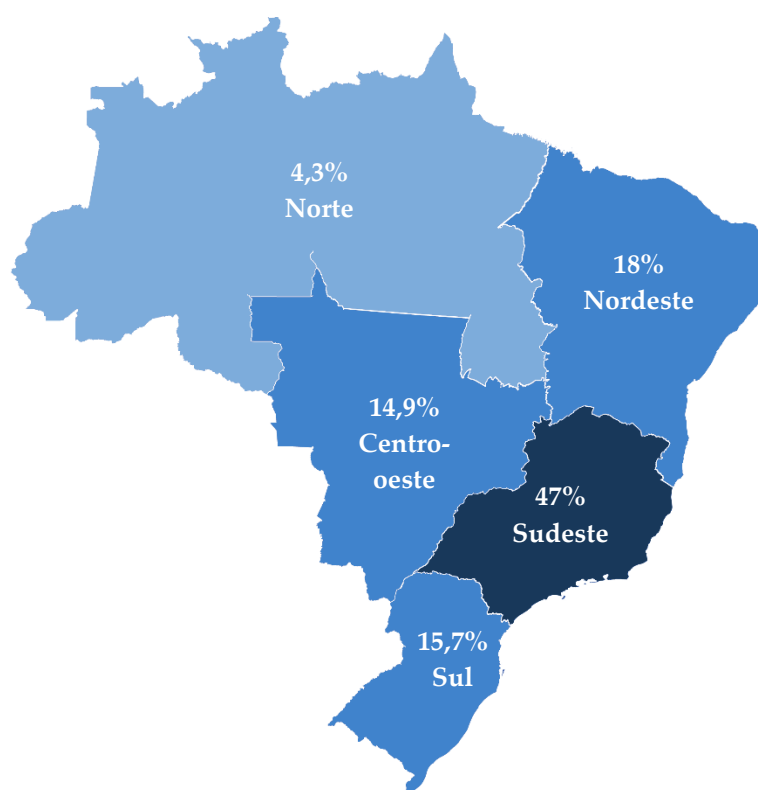


Figura 10: Distribuição dos encaminhamentos por região

4.7. Perfil do Manifestante

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que, tanto pessoas físicas, como pessoas jurídicas, registrem manifestações. Em 2018, assim como nos anos anteriores, a maior parte das 1.257 demandas finalizadas foi realizada por pessoas físicas, conforme se verifica no gráfico a seguir.



Figura 11: Quantidade de manifestações por Tipo de Pessoa

O perfil do 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 2018, em maiores detalhes. Foram computados, para essa análise, apenas os dados sobre pessoas físicas.

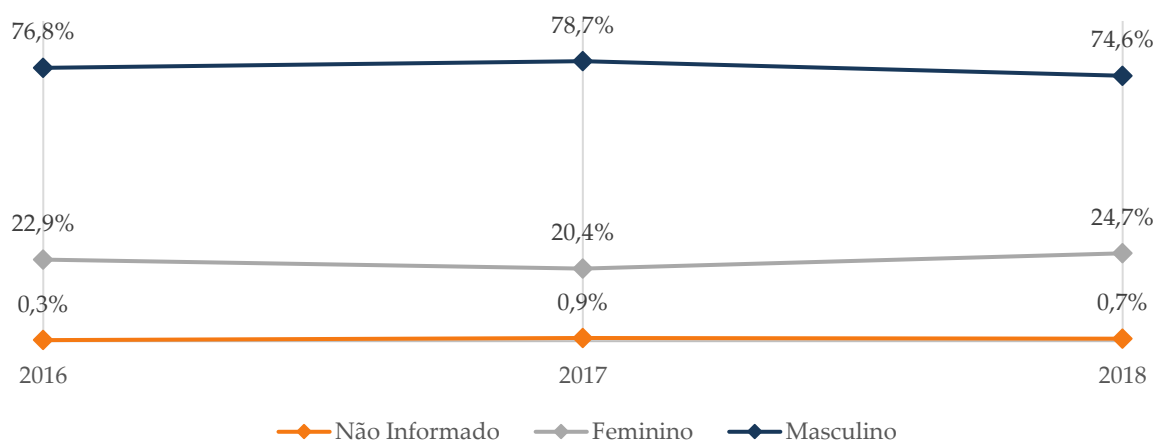


Figura 12: Evolução do Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero

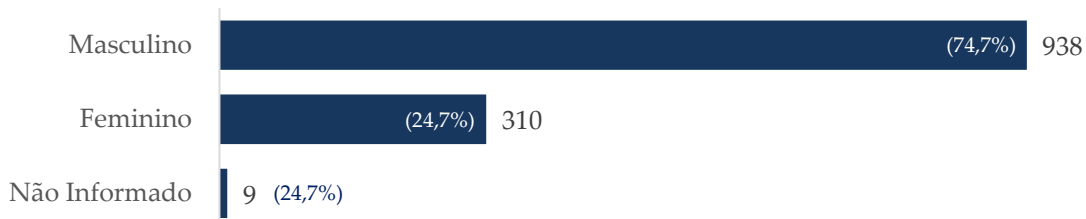


Figura 13: Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero - 2018

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, possibilitando, então, que a prioridade especial seja obedecida. Como consequência, os dados sobre a idade dos manifestantes trazem, pela primeira vez, a faixa etária “Acima de 80 anos”, conferindo visibilidade a essa população. Em 2018, 7 cidadãos declararam ter 80 anos ou mais, o que representa 0,6% dos manifestantes do período. O perfil do manifestante em relação à faixa etária pode ser

observado em maiores detalhes no gráfico a seguir. As faixas etárias “de 30 a 39 anos” e “de 40 a 49 anos” reuniram **58%** das demandas. Não houve, no perfil do manifestante quanto à idade, em 2018, alterações significativas em comparação com anos anteriores.

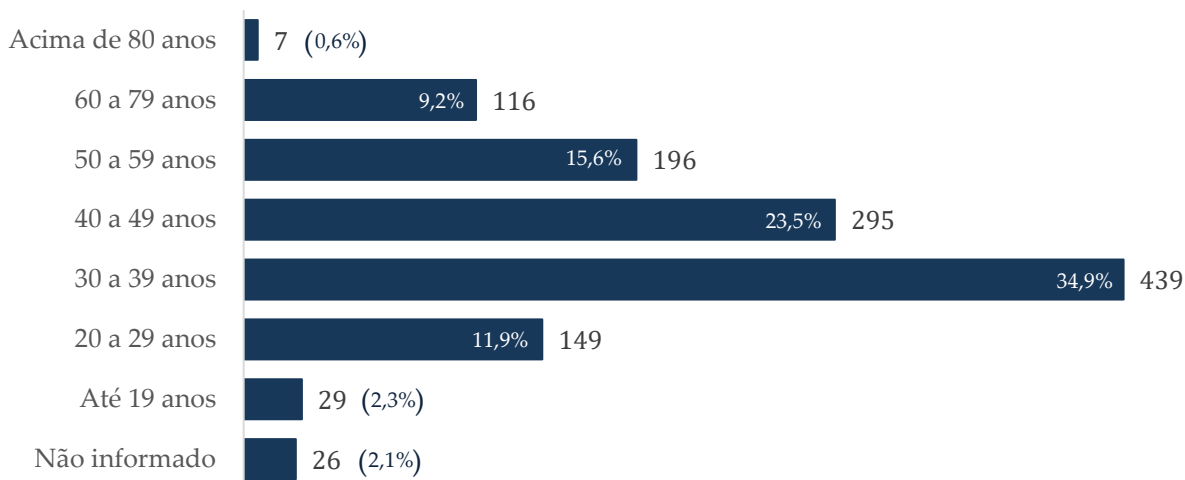


Figura 14: Perfil do Manifestante Quanto à Idade

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 2018.

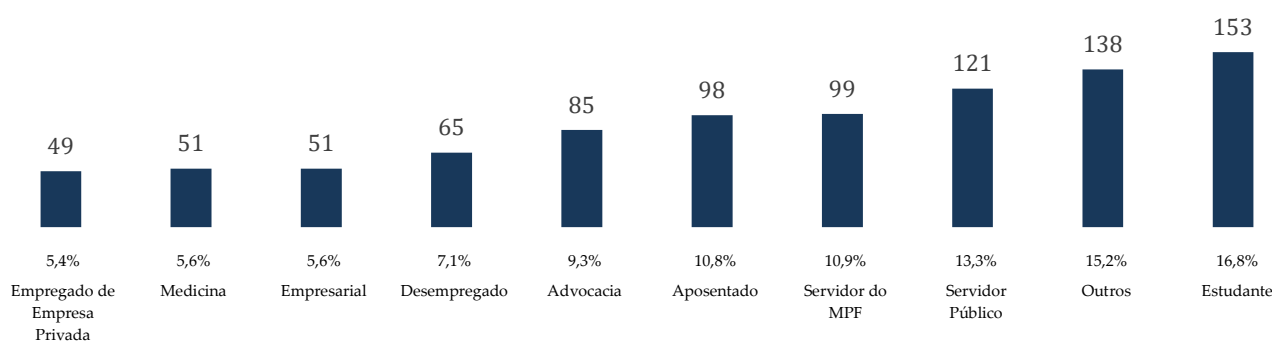


Figura 15: Frequência de ocupações dos manifestantes de janeiro a setembro de 2018

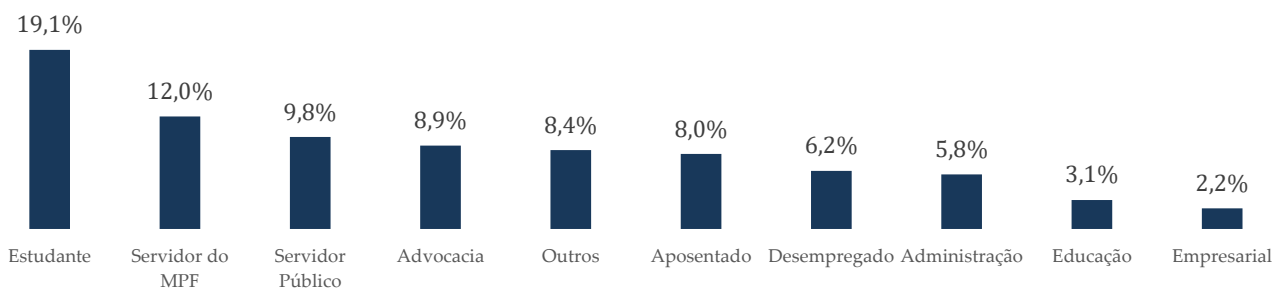


Figura 16: Frequência de ocupações dos manifestantes de outubro a dezembro de 2018

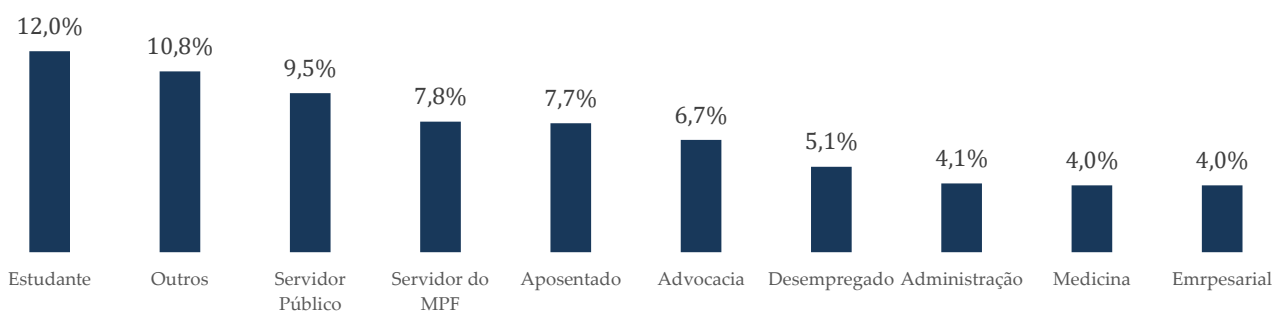


Figura 17: Perfil dos manifestantes quanto à ocupação (consolidado de 2018)

Vale ressaltar que em 2018 ocorreu o 10º Concurso para Provimento dos Cargos de Analista e Técnico do Ministério Público da União, o que pode ter contribuído para o aparecimento da categoria “Estudante” em primeiro lugar, com **12%** das manifestações. Destaca-se, ainda, o crescimento da participação do público interno, que, em 2017, figurava em 8º lugar na lista das dez ocupações mais recorrentes, com cerca de **4,1%** das demandas, e, em 2018, aparece em 4º lugar, com **7,8%** das ocorrências. A Ouvidoria tem empreendido esforços constantes para divulgar internamente o seu papel, a exemplo de sua participação na Semana do Servidor, descrita em maiores detalhes no item 2.12 deste relatório. Os resultados dessas ações começam a se tornar visíveis nos dados estatísticos do Órgão.

5. DESTAQUES DA ATUAÇÃO EM 2018

5.1. Melhoria Gerencial / Inovação Tecnológica

Durante o ano de 2018, a Ouvidoria investiu em ferramentas tecnológicas que trouxessem melhorias aos seus processos de trabalho, tanto no que se refere à tramitação das manifestações, quanto no que diz respeito à produção das informações que compõem os relatórios e pesquisas do Órgão.

Como parte desse investimento, diversos relatórios produzidos rotineiramente pela Ouvidoria, em obediência à Portaria PGR/MPU nº 519 e à Resolução CNMP nº 95, foram automatizados, reduzindo sobremaneira o tempo utilizado em sua confecção e deixando, assim, mais tempo disponível para a sua análise. Desse modo, cada relatório é discutido em reuniões de equipe, de forma que seu conteúdo seja aproveitado ao máximo para o aperfeiçoamento do trabalho.

No mesmo contexto, pode-se citar a criação do Aptus Ouvidoria, ferramenta de pesquisa textual sobre a base de dados do Sistema Cidadão que apresentará resultados mais precisos e mais rápidos, evitando o retrabalho no tratamento de casos semelhantes e otimizando a integração com outros sistemas da Instituição. Essa ferramenta contribui diretamente para a qualidade do atendimento das manifestações e também imprime mais celeridade, já que é possível identificar manifestações correlatas e conexas no momento da distribuição da manifestação. O Aptus Ouvidoria está descrito em maiores detalhes em item específico deste relatório.

Outro projeto que mereceu destaque no ano de 2018 foi o desenvolvimento do Ouvidômetro, ainda em fase de ajustes e testes, e com lançamento previsto para o 1º semestre de 2019. Essa ferramenta trará como um de seus benefícios facilitar a transformação dos dados coletados pela Ouvidoria em conhecimento, permitindo que todos os gestores do MPF possam utilizar esse conhecimento em prol da Instituição. O programa mostrará os dados estatísticos da Ouvidoria, desde sua criação, compilados e organizados em tabelas e gráficos, com possibilidade de pesquisa e diversas opções de filtros para direcionar a pesquisa. Será possível organizar a pesquisa por região ou por unidade da federação, assim como buscar por boas práticas que possam ser replicadas. Além disso, o Ouvidor poderá enviar aos gestores informações gerenciais baseadas em comparações entre unidades do MPF.

Para além dos projetos que são pensados pela Ouvidoria para contribuir para a sua própria melhoria, assim como para a melhoria do MPF, existem iniciativas que são tomadas pelo Órgão a partir da contribuição dos manifestantes. Como exemplos desse tipo de ação, podemos citar as manifestações que ocorreram em 2018 sobre a falta de certificado digital de segurança nas páginas do MPF na *internet*. Estes cidadãos relataram não se sentir seguros ao tentar navegar na página da Instituição, pois visualizavam mensagem alertando sobre a

falta de certificado de segurança no *site*. Após averiguar que o certificado de segurança utilizado pelo MPF, ICP Brasil, não era reconhecido pela maioria dos navegadores, a Ouvidoria sugeriu à área técnica a compra de certificado digital que fosse amplamente reconhecido. Após alguns meses, o Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação informou que o processo licitatório para a aquisição do novo certificado já se encontrava em andamento. Até o fechamento desta publicação, o processo ainda não havia sido finalizado.

5.2. Otimização dos processos de trabalho

Uma das principais atribuições da Ouvidoria consiste em zelar pelo aperfeiçoamento contínuo dos processos de trabalho da Instituição. Assim, o Órgão dedica atenção especial aos seus próprios processos de trabalho, buscando constantemente oportunidades de melhoria. Como consequência, o seu principal processo de trabalho (Realizar tramitação de manifestações) encontra-se mapeado e manualizado, já tendo recebido por 2 vezes o selo ISO 9001:2015.

A Ouvidoria pode, ainda, ao identificar possibilidades de aperfeiçoamento, agir proativamente para fazer recomendações a outros setores do MPF. No entanto, muitas vezes, o espaço para melhoria é identificado pelos próprios servidores, ao utilizarem os serviços disponíveis para o público interno. Como exemplo, podemos citar a reclamação de servidor que estava sem lotação definida, e que não conseguia utilizar o Sistema Único, o qual exige a lotação do usuário. Desse modo, o servidor ficou impossibilitado de requerer perante a Administração, a não ser presencialmente. Pensando no inconveniente gerado pelo problema para todos os servidores na mesma situação, a Ouvidoria sugeriu à SGP a criação de uma unidade de lotação específica para esses casos. A criação de uma unidade de lotação virtual evitaria a necessidade de vincular os servidores sem lotação definida a um setor físico do MPF. Como consequência da atuação da Ouvidoria, foi criada pela Divisão de Inovação Negocial de Documentos – Dind/Sejud –, após manifestação da SGP, unidade virtual de lotação temporária no Sistema Único para fins de concessão de acesso pontual aos servidores que estejam aguardando lotação interna e já possuam *login* ativo. O serviço deve ser solicitado por meio de SNP ao grupo Único – acesso.

5.3. Qualidade de vida no trabalho

Outro destaque da atuação em 2018, a Qualidade de Vida no Trabalho é preocupação constante da Ouvidoria do MPF e tem permeado ações do Órgão, assim como recomendações expedidas a outros setores. Um ambiente adequado para o bom desempenho dos servidores é fundamental para que a Instituição atinja a excelência nos serviços prestados à população.

Por esse motivo, a Ouvidoria participou ativamente dos debates que envolveram a

formulação de uma política de enfrentamento das questões relacionadas ao assédio e à discriminação no MPF, coordenando a Comissão Multidisciplinar que elaborou a primeira proposta da referida política. Após passar por consulta pública, perante o público interno, a Portaria PGR/MPF nº 1004, que institui o regulamento, foi assinada pela Procuradora-Geral da República em 31 de outubro de 2018. O assunto é abordado em maiores detalhes no item 2.1 deste relatório.

No contexto da qualidade de vida no trabalho, os servidores, terceirizados e estagiários ocupam posição privilegiada para identificar pontos de melhoria no clima organizacional e nas condições de trabalho da Instituição. Uma das sugestões recebidas pela Ouvidoria, dentro desse tema, em 2018, refere-se ao teletrabalho. O manifestante sugere que servidores idosos tenham preferência na concessão dessa modalidade de trabalho à distância, assim como já ocorre com gestantes, lactantes e pessoas com deficiência, dentre outros. Reconhecendo a importância do tema, a Ouvidoria submeteu a demanda à SGP, que levou a questão para deliberação durante reunião do Subcomitê Estratégico de Gestão de Pessoas, juntamente com outras sugestões de alteração propostas pela Divisão de Férias e Frequência. O Subcomitê emitiu parecer favorável e a proposta de alteração do regulamento que rege o teletrabalho foi encaminhada ao Secretário Geral, com proposta de envio à Procuradora-Geral da República, para análise. A demanda do manifestante permanecerá em monitoramento até a resolução da questão.

5.4. Transparência

Além de estar presente no texto constitucional, o dever de transparência, que abrange toda a Administração Pública, foi elencado na Portaria PGR/MPF nº 519, norma que criou a Ouvidoria, como uma de suas atribuições. Ainda, por possuir impacto direto na interação com o cidadão, o tema reveste-se de grande importância para um órgão de interlocução com a sociedade, como a Ouvidoria.

Assim, em 2018, tanto o conteúdo destinado ao público interno, quanto o conteúdo destinado ao público externo, passaram por revisão e reformulação visual. Uma das mudanças na *intranet* trouxe botões para facilitar o acesso ao formulário eletrônico, direcionando o usuário ao local adequado para receber a sua manifestação. Já na nova versão do site da Ouvidoria na *internet*, o link para o formulário eletrônico encontra-se logo na primeira página, assim como o link para o aplicativo MPF Serviços, que disponibiliza toda a Carta de Serviços da Instituição. Adicionalmente, foi providenciada a inclusão do ícone da Ouvidoria no Portal da Transparência, página que recebe um número expressivo de acessos, criando-se mais um caminho para que o cidadão que necessita se reportar ao Órgão o faça de maneira fácil e rápida.

Uma vez que a Ouvidoria representa a voz do cidadão dentro do MPF, é fundamental prover diversos canais de acesso, que funcionem de forma desburocratizada, mantendo aberta a comunicação com o cidadão e fomentando a participação e o controle sociais. A

percepção do usuário sobre o serviço oferecido é de valor inestimável para quem oferece o serviço: o MPF.

Em 2018, tivemos diversos exemplos em que acolher essa percepção foi importante para que a Instituição aperfeiçoasse o conteúdo e a linguagem dirigidos à sociedade. Para exemplificar, podemos citar as manifestações que versaram sobre o 10º Concurso para Provimento dos Cargos de Analista e Técnico do Ministério Público da União. Este certame trouxe, além da possibilidade de concorrer para uma unidade da federação específica, a oportunidade de figurar em uma lista nacional, com regras próprias para a nomeação. As manifestações de candidatos com dúvidas sobre essas regras, revelaram a necessidade de disponibilizar explicações adicionais sobre o tema, em meio de amplo acesso para todos os candidatos. Ao constatar essa necessidade, a Ouvidoria atuou sugerindo à SGP, diante da complexidade do novo modelo de nomeação, a criação de conteúdo didático e elucidativo, em página eletrônica própria, de maneira a facilitar o entendimento do público sobre o formato de nomeação nacional. Percebe-se, no exemplo citado, como a visão de quem usa o serviço pode contribuir sobremaneira para a melhoria do serviço ofertado.

MPF

Ministério Público Federal