



ouvidoria
do MPF

RELATÓRIO SEMESTRAL (CNMP)

Jan - Jun / 2019



Relatório Semestral (CNMP) – Jan - Jun / 2019
Ministério Público Federal

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Raquel Elias Ferreira Dodge
Procuradora-Geral da República

Luciano Mariz Maia
Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros
Vice-Procurador-Geral Eleitoral

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

Antônio Carlos Alpino Bigonha
Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Oswaldo José Barbosa Silva
Corregedor-Geral do MPF

Alexandre Camanho de Assis
Secretário-Geral

Eloá Todarelli Junqueira
Secretária-Geral Adjunta



Ministério Público Federal

Ouvidoria do MPF

RELATÓRIO ANALÍTICO
SEMESTRAL
JANEIRO A JUNHO DE 2019

© 2019 – Ouvidoria do Ministério Público Federal.

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

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

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Rayana Falcão Pereira Furtado

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Simone Cerqueira Dumont

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.....	3
2.1.	Projeto Modernização da Ouvidoria	3
2.2.	Sistema Cidadão	4
2.3.	Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015.....	5
2.4.	Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	6
2.5.	Pesquisa de Satisfação	8
2.6.	Informe da Ouvidoria.....	11
2.7.	Participação em Comitês	12
2.8.	Ações em Datas Especiais	13
2.9.	Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.....	14
3.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	17
3.1.	Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp)	17
4.	DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	19
4.1.	Classes e status das manifestações	19
4.2.	Assuntos CNMP mais demandados no primeiro semestre de 2019.....	20
4.3.	Assuntos internos da Ouvidoria (O) no primeiro semestre de 2019	21

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pesquisa de satisfação	10
Figura 2: Índice percentual de satisfação (1º Semestre de 2019)	11
Figura 3: Assuntos CNMP	20
Figura 4: CNMP - Outros	21
Figura 5: CNMP Atuação de Membros ou Servidores	21
Figura 6: CNMP Administração e Funcionamento do MP	22
Figura 7: CNMP Concurso Público	22
Figura 8: CNMP Demandas Alheias à Competência do MP	23
Figura 9: CNMP Acessibilidade	23

APRESENTAÇÃO

O presente documento traz informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, assim como seus dados estatísticos, no período de janeiro a junho de 2019.

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

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, 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 é o local de trabalho de 13 servidores públicos e conta com espaço multiuso, dotado de equipamento para videoconferência, que funciona como sala de reuniões, além de fornecer a privacidade necessária para atendimentos presenciais. A depender da disponibilidade, o espaço multiuso pode ser disponibilizado para outros setores do MPF.

A equipe do Órgão é composta pelos 13 servidores supracitados, 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>. O formulário eletrônico também pode ser encontrado 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 tipos: elogio, crítica, sugestão, reclamação e representação (denúncia). O processo de tramitação é o

mesmo para todos os tipos. Uma vez recebida a manifestação, ela é analisada inicialmente para verificar se a demanda está dentro das atribuições do Órgão. Quando se verifica que a manifestação enquadra-se 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, caso todas as informações solicitadas estejam presentes, uma resposta é elaborada e encaminhada ao manifestante.

Se porventura for constatado que a demanda não é de atribuição da Ouvidoria, o cidadão será orientado, em linguagem clara e acessível, em relação aos canais corretos para realizar a sua manifestação. A demanda pode, ainda, ser encaminhada 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 nº 45/2004).**
- 2. Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010.**
- 3. Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012.**
- 4. Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, alterada pelas Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016 e nº 180, de 7 de agosto de 2017.**
- 5. Recomendação de Caráter Geral CNMP nº 01, de 26 de maio de 2017.**

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

2.1. Projeto Modernização da Ouvidoria

Aprovado pela Portaria PGR/MPF nº 263, de 22/04/2019, o Projeto Modernização da Ouvidoria do MPF traz ações e ferramentas necessárias à modernização da forma de atuação do Órgão, bem como dos instrumentos utilizados para a realização do trabalho. Considerando a importância da Ouvidoria como meio de interlocução entre o MPF e a sociedade, melhorias nos seus processos de trabalho produzem, como impacto direto, benefícios ao cidadão.

Um dos destaques do Projeto é o Ouvidômetro, ferramenta digital que organiza o grande volume de dados referentes às manifestações da Ouvidoria, como, por exemplo, o assunto da manifestação, o tempo de resposta, o gênero do manifestante etc. Essas informações estão dispersas em vários sistemas e documentos, o que prejudica sua análise e aumenta o tempo dispendido para realizá-la. O desenvolvimento de uma ferramenta de análise que apresente esses dados de forma consolidada e estratégica traz um ganho de efetividade e eficiência ao trabalho do Órgão. Ainda, ao apresentar-se como um instrumento de comparação de diversos fatores (benchmarking), viabiliza a descoberta de pontos de melhoria no atendimento, na prestação de serviços e nas práticas exercidas por membros, servidores, terceirizados e estagiários da Instituição, servindo como um importante instrumento de gestão.

Além do Ouvidômetro, merece menção o Aptus Ouvidoria, plataforma de busca textual que permite efetuar pesquisas, de forma centralizada, nas bases de dados da Instituição. Com resultados mais precisos e mais rápidos, a ferramenta, lançada em abril de 2019, permite a identificação de casos correlatos ou conexos, contribuindo para decisões mais homogêneas e evitando o retrabalho. Por se tratarem de dados sensíveis, somente os ouvidores e os servidores da Ouvidoria do MPF terão acesso ao Aptus Ouvidoria.

Coordenado pelo procurador regional da República Marcos Antônio da Silva Costa, o Aptus é patrocinado pelo Gabinete da Procuradora-Geral da República (PGR), com gestão superior da Secretaria-Geral, gestão temática da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic), apoio da Coordenadoria de Pesquisas e Projetos e foi desenvolvido pelo Centro de Excelência em Desenvolvimento nº 1 da Stic, localizado na Procuradoria da República em Pernambuco. Estão programadas ações para estender os benefícios da plataforma Aptus à Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC), no 2º semestre de 2019.

Durante o 1º semestre, as ações concentraram-se no Ouvidômetro e no Aptus Ouvidoria. Em 18/06/2019, a primeira versão do Ouvidômetro foi apresentada à equipe da Ouvidoria, iniciando-se então a fase de testes e homologação. O lançamento dessa primeira versão está previsto para julho de 2019. Outras ações do Projeto Modernização estão previstas para ter início no 2º semestre de 2019. O cronograma do Projeto estende-se até 31/08/2019.

2.2. 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 Stic, o que confere maleabilidade à ferramenta, permitindo que ela se adapte a novas necessidades que surgem ao longo do tempo, assim como às sugestões dos cidadãos. Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, os melhoramentos do *software* são realizados por meio de projetos específicos, com diversas etapas de evolução. Em 2019, houve a continuação da Etapa 5, iniciada em 2017 e prevista para terminar em dezembro de 2019.

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*. As alterações na Pesquisa de Satisfação, com o intuito de estimular o manifestante a responder esse importante instrumento de identificação de oportunidades de melhoria, foram implementadas gradualmente ao longo do 1º semestre de 2019, restando, ainda, alguns itens para o 2º semestre.

Algumas alterações previstas na Etapa 5 têm relação com o desenvolvimento do Ouvidômetro, ferramenta que permite trabalhar com os dados registrados no Sistema Cidadão de forma bastante flexível, realizando comparações e agregando 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.

2.3. 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, mantendo essas alterações rastreáveis ao longo do tempo. Todo esse trabalho levou a Ouvidoria a receber, em dezembro de 2016, o Certificado ISO 9001, em sua versão 2015, que traduz a excelência na gestão da qualidade dos órgãos que o detêm. Em março de 2018, a Ouvidoria passou por nova avaliação de seus processos, oportunidade em que pôde demonstrar a continuidade da gestão da qualidade pautada na norma de excelência, sendo novamente auditada e 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 não está em conformidade com o MNP é cadastrado em documento específico e padronizado, denominado Registro de Não Conformidade (RNC). Já o documento em que se registram as oportunidades de melhoria é chamado de Solicitação de Ação Corretiva (SACV). No primeiro semestre de 2019, não foram cadastrados Registros de Não Conformidade, 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 como SCAVs. 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, MPF Drive, para garantir sua rastreabilidade.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realiza, periodicamente, reuniões de análise crítica, etapa que é obrigatória na norma ISO e que visa ao monitoramento da qualidade das atividades e do



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

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 recebimento das respectivas propostas. 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.

2.4. 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 primeiro semestre 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 a 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.

A maioria dos servidores da Ouvidoria do MPF completou a certificação. Não puderam participar do módulo presencial os servidores que se encontravam em licença no período. O objetivo é certificar todos os servidores do setor, o que deverá acontecer no segundo semestre do ano corrente, quando o módulo presencial deverá ser 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 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 da 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”.

2.5. Pesquisa de Satisfação

No intuito de aprimorar constantemente os serviços que oferece, a Ouvidoria incluiu em suas práticas, a partir de 2017, a Pesquisa de Satisfação. 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 a respondiam (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. Constatou-se que o número de respostas às pesquisas de satisfação é inversamente proporcional ao número de perguntas. Além disso, é importante informar antecipadamente ao usuário o número de perguntas da pesquisa e o tempo necessário para respondê-las.

Ainda com base no estudo supracitado, decidiu-se 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 1º semestre de 2019, o referido índice ficou em 24,3%, 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.

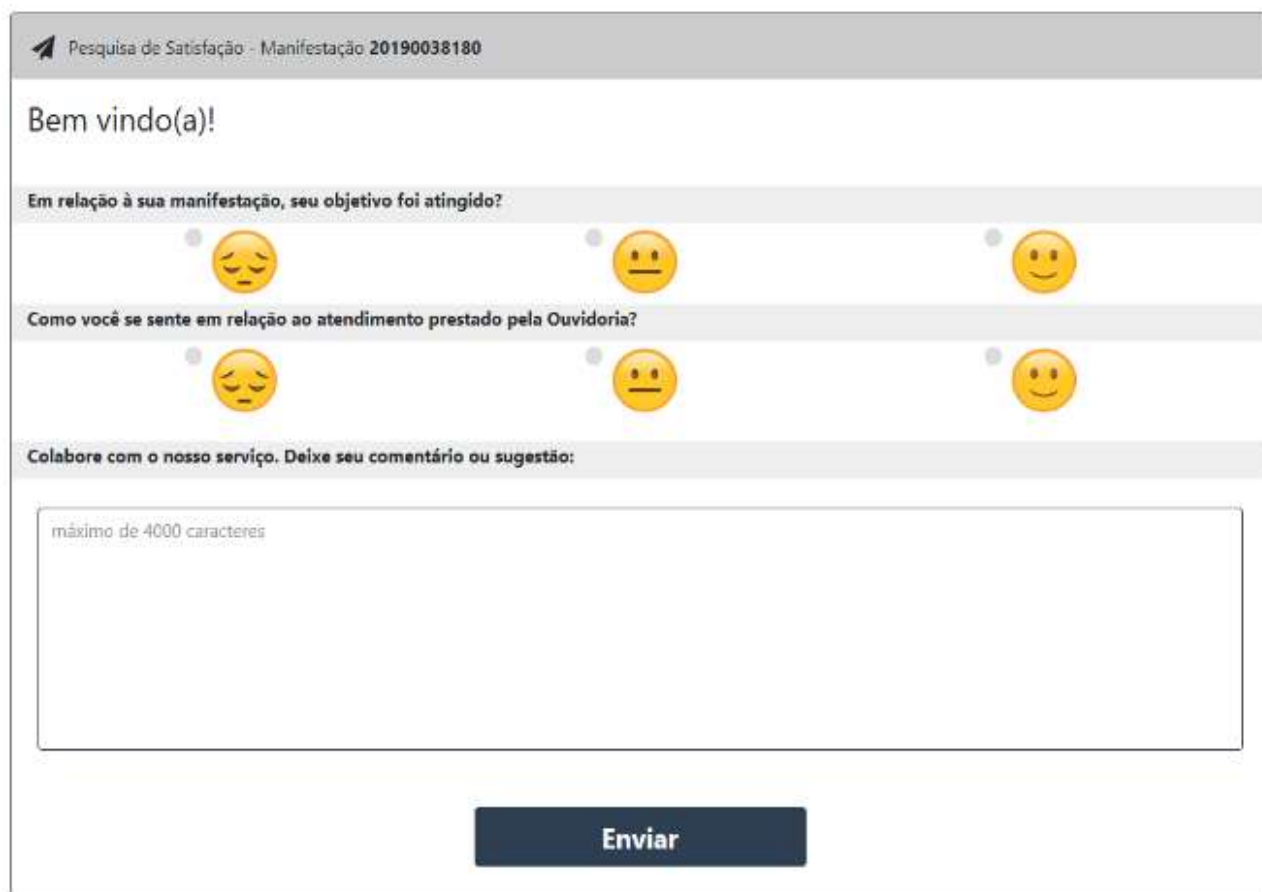
Uma vez que essas alterações foram implementadas há pouco tempo, ainda não é possível verificar seu impacto. Só houve tempo hábil para avaliar a última das alterações citadas, a redução do tempo para envio do segundo convite da Pesquisa de Satisfação, implementada em 25/03/2019. O Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas para o período de 01/01/2019 a 25/03/2019 ficou em 21,4%. Já para o período de 26/03/2019 a 30/06/2019, após a alteração, ficou em 26,9%. Assim, já se percebe um aumento nesse indicador, mostrando que o objetivo da alteração está sendo atingido.

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?

Já na figura a seguir, pode-se ver a nova Pesquisa de Satisfação:



O formulário de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF apresenta o seguinte layout:

- Cabeçalho:** "Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180".
- Saúdo:** "Bem vindo(a)!".
- Pergunta 1:** "Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?".
 - Opções de resposta: três emojis (triste, neutro, feliz).
- Pergunta 2:** "Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?".
 - Opções de resposta: três emojis (triste, neutro, feliz).
- Seção de Comentários:** "Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:".
- Área de Texto:** Campo de texto com o limite "máximo de 4000 caracteres".
- Botão:** "Enviar".

Figura 1: 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).

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

EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019

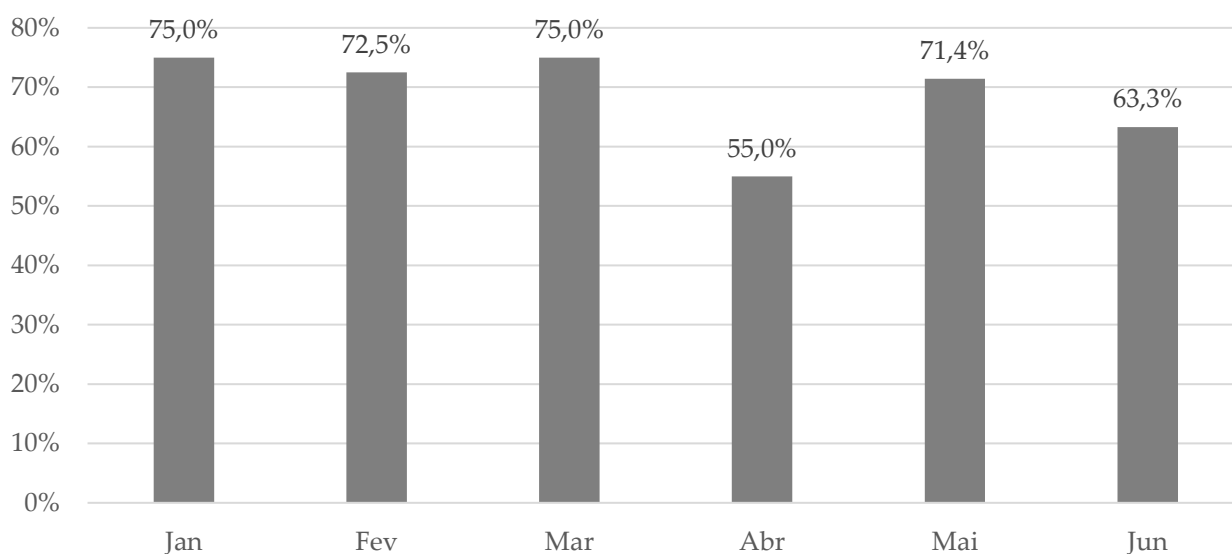


Figura 2: Índice percentual de satisfação (1º Semestre de 2019)

2.6. 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, das principais atividades do setor, a cada período de 3 meses. Até agora foram publicadas duas 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.

Todos os assuntos citados nesse tópico foram abordados com maiores detalhes em itens específicos deste relatório.

2.7. 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 2ª Reunião das Comissões Permanentes de Ética do MPU e da Escola Superior do MPU (ESMPU) ocorreu em 14 de fevereiro de 2019, na sede da PGR, em Brasília, com a participação da Ouvidoria. Na ocasião, os participantes identificaram a necessidade de divulgar tanto o tema “Ética” quanto o Código de Ética do Ministério Público da União (MPU) entre os servidores. Foram debatidas dúvidas enviadas aos integrantes da comissão, por comunicação eletrônica, sobre a necessidade de regulamentação para, ao lidar com casos concretos, colher oitivas e depoimentos por videoconferência, bem como a necessidade de documento específico e padronizado para firmar acordos, nos moldes do Termo de Ajustamento de Conduta. Experiências de outras instituições serão avaliadas. Definiu-se que as reuniões da Comissão acontecerão a cada 4 meses. No entanto, a próxima reunião aguarda a análise, pelo órgão jurídico do MPF (Conjur), das regras de funcionamento interno da Comissão para ser marcada, permitindo o avanço dos trabalhos.

- Comitê Gestor de Gênero e Raça

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, mês das mulheres, com objetivo de destacar o protagonismo feminino nos diversos espaços e papéis que ocupam. Além dessas atividades, a Ouvidoria também está envolvida com "MPF na Superação do Preconceito Racial" que visa à conscientização do corpo funcional sobre a importância de eliminar atitudes e o uso de frases e expressões que reforcem o racismo, bem como promover uma mudança cultural e comportamental; além de fornecer 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

2.8. 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. 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/ouvidoria-mpf/publicacoes-1/perguntas-e-respostas-assedio-moral>.

Ainda como parte da programação do mês, foi realizada em 13/05/2014, a vivência “Como a CNV pode ajudar a lidar com situações de assédio no trabalho e na vida?”. O evento trouxe para os participantes estratégias, baseadas na Comunicação Não-Violenta, 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 2.4 deste relatório.

2.9. Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio 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 servidores do MPF têm se reportado à Ouvidoria como instância adequada e confiável para fazer denúncias e relatar situações de assédio dentro da Instituição.

Assim, foi identificada pela equipe a necessidade de criar mecanismos institucionais, tanto de combate, quanto de prevenção dessas práticas nocivas. Para tanto, a Ouvidoria agiu proativamente, durante os anos de 2017 e 2018, em conjunto com outros setores da Instituição, participando dos espaços de discussão sobre o tema e colocando-se a favor da criação desses mecanismos. Nesse contexto, foi prevista a constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral, no âmbito do Programa de Política de Qualidade de Vida no Trabalho do MPF (QVT), sob coordenação da Ouvidoria.

A referida Comissão foi criada com o objetivo de tratar da temática da forma mais abrangente possível e garantir formalmente, por meio de regulamentação, ações de cunho pedagógico e preventivo, bem como definir serviços para assistência, orientação, acolhimento, tratamento e adoção de medidas administrativas nos casos concretos. Para cumprir esse objetivo, foi estudado o regulamento do Ministério Público do Trabalho sobre

o assunto, a fim de adaptá-lo à realidade do MPF, tendo início ampla discussão institucional que culminou com consulta pública no 1º semestre de 2018.

Nesse momento, membros e servidores puderam sugerir mudanças, retificações ou inclusões no texto da proposta de portaria. Algumas dessas sugestões foram acatadas e o texto final do anteprojeto da Política para Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação seguiu para deliberação da PGR, Dra. Raquel Dodge, em 5 de junho de 2018. Em 31 de outubro de 2018, a Política foi assinada, dando origem à Portaria PGR/MPF nº 1004, publicada em 1º de novembro de 2018.

A norma 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 por:

“II – Coordenador(a) do Comitê Gestor de Gênero e Raça;

III – Corregedor(a)-Geral;

IV – Representante da Secretaria-Geral;

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

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 com cargo efetivo puderam se candidatar para fazer parte das Comissões. Já para o voto, a Portaria considerou habilitados todos os servidores lotados 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, haverá a possibilidade de impugnação das candidaturas, dando-se ao candidato a chance de contestar a impugnação. Em seguida, a lista final dos eleitos será publicada e enviada ao Gabinete da PGR.

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 de 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.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

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

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

- 40ª Reunião Ordinária

Na ocasião, que ocorreu em Brasília, nos dias 07 e 08 de fevereiro de 2019, foi realizada também a 40ª Reunião Ordinária da Diretoria do Cnomp, em que se discutiu, dentre outros assuntos, as matérias pautadas para a 40ª Ordinária do Cnomp. Na manhã do dia 08, os Conselheiros receberam representantes do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) no Brasil, O Coordenador do Programa de Políticas de Qualidade para Crianças e Adolescentes, Dr. Mário Volpi, e o especialista em Comunicação Digital, Dr. Camilo Ponce de Leon, discorreram sobre a proposta de cooperação técnica entre Unicef e Cnomp. A parceria entre os órgãos tem o objetivo de criar mecanismos para enfrentar os diferentes tipos de violações de direitos humanos de crianças, adolescentes e jovens.

O restante do evento contou com a palestra “A atuação das ouvidorias na escuta das vítimas de organizações criminosas”, apresentada pela Ouvidora do Ministério Público Militar (MPM) Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, além de deliberações acerca do Selo de Boas Práticas de Ouvidorias e alterações do Regimento e do Estatuto, dentre outros assuntos.

- Sessão Solene de Posse do Ouvidor do MPDFT

O Ouvidor-Geral do MPF, Juliano Baiocchi, fez-se presente à Sessão Solene de Posse do Promotor de Justiça, Dr. Libânio Alves Rodrigues, no cargo de Ouvidor do MPDFT. No evento, o empossado ressaltou o trabalho desenvolvido pelos ouvidores que o antecederam, destacando o desafio assumido pelo Procurador de Justiça Paulo Tavares Lemos, quando aceitou voluntariamente o cargo de primeiro ouvidor do MPDFT. A Procuradora-Geral de Justiça do MPDFT, Dra. Fabiana Costa Oliveira Barreto ressaltou que a ouvidoria é hoje um órgão que tem crescido muito, sendo vista como uma verdadeira porta de acesso do cidadão à Instituição, pois o cidadão enxerga neste órgão um canal de comunicação eficiente no encaminhamento de suas demandas.

- 41ª Reunião Ordinária

Durante o evento, realizado nos dias 29 de março de 2019, em São Luís - MA, foram discutidas e aprovadas as atas da 40ª Reunião Ordinária do Cnomp, supracitada, e da 5ª Reunião Extraordinária da Diretoria do Cnomp, realizada no dia anterior, aproveitando a presença de seus membros. A pauta do dia incluiu, ainda, a apresentação do relatório conclusivo da Comissão “Aplicativo do Cnomp”, além de informes relativos ao Termo de Cooperação Técnica entre Cnomp e Unicef. A eleição da nova Diretoria do Cnomp para o biênio 2019/2020 foi, também, realizada na ocasião.

No encerramento do encontro, além de agradecer aos membros do Colegiado pela

presença, a Presidente destacou o aniversário de 10 anos da Instituição, ressaltando que essa data é especial tanto para seus membros atuais, quanto para os que lutaram anteriormente pelo crescimento do órgão.

- Solenidade de Posse da nova Diretoria do Cnomp

A nova Diretoria do Cnomp foi empossada na noite do dia 29/03/2019, no Centro Cultural e Administrativo do Ministério Público do Estado do Maranhão (MP-MA), em São Luís. Na ocasião, também foram entregues o Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria do MP-MA e a Comenda “Ordem do Mérito do Cnomp”.

A Ouvidora do MPMA, Rita de Cássia Maia Baptista, passou o cargo de Presidente do Cnomp para o Ouvidor do Ministério Público do Estado de Rondônia, Héverton Alves de Aguiar.

Vale destacar que o Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Juliano Baiocchi, não pôde participar dos eventos realizados nos meses de maio e junho, uma vez que precisou ficar afastado de suas atividades funcionais, em licença médica, nesse período.

4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

4.1. Classes e status das manifestações

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no 1º semestre de 2019, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou **2.537** manifestações. Desse total, **1.925**, após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição. A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, no total de **612**, com suas devidas classes e *status*.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	1.058	3	8	202	51
Reclamação	1.071	5	29	0	170
Crítica	131	0	3	0	41
Sugestão	202	2	4	0	40
Elogio	75	0	6	0	48

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

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

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

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

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

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

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

Público Federal. As SACs são regulamentadas pela [Portaria PGR/MPF nº 412/2013](#), sendo responsáveis pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – pedidos de informação – e pelas manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria do MPF. Já a Ouvidoria do MPF encontra lastro na [Portaria PGR/MPF nº 519/2012](#), que em seu art. 3º, inciso I, dispõe:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

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

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

4.2. Assuntos CNMP mais demandados no primeiro semestre de 2019

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF (612), os cinco assuntos mais demandados foram “Outros”, com **205** (duzentas e cinco) manifestações; “Atuação de Membros ou Servidores”, com **198** (cento e noventa e oito) manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com **132** (cento e trinta e duas) manifestações; “Concurso Público”, com **15** (quinze) manifestações e “Demandas Alheias à Competência do Ministério Público”, com **3** (três) manifestações. Foram seguidos por “Acessibilidade”, com **3** (três) manifestações. Estiveram presentes também, nas manifestações, os assuntos: “Improbidade Administrativa”, “Lei de Acesso à Informação”, “Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental”, “Violência Doméstica”, “Consultas e Dúvidas Jurídicas” e “Saúde”. Cada um desses assuntos teve apenas uma manifestação.

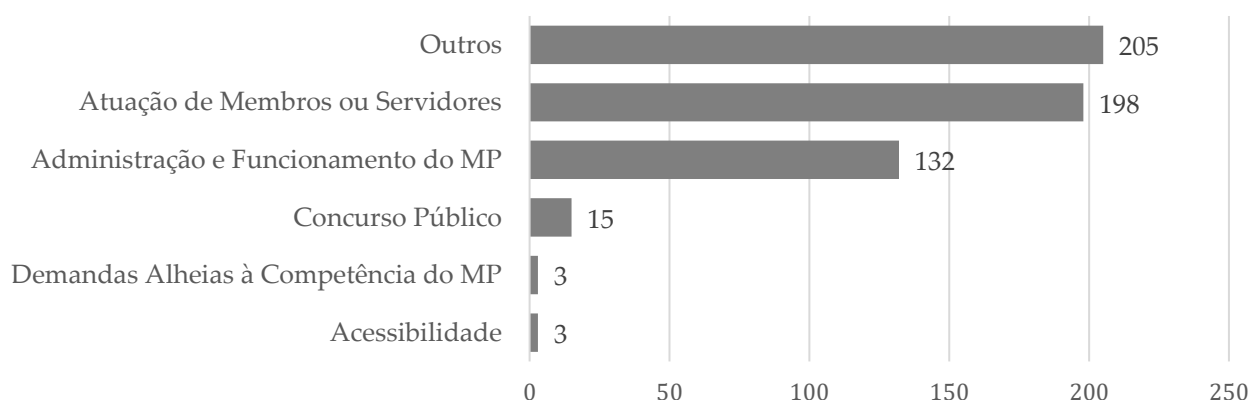


Figura 3: Assuntos CNMP

4.3. Assuntos internos da Ouvidoria (O) no primeiro semestre de 2019

Para melhor adequação e rastreabilidade dos dados estatísticos, a Ouvidoria também classifica suas manifestações com assuntos internos, que se ramificam a partir dos assuntos preestabelecidos pelo CNMP. No gráfico a seguir, verifica-se que sob o assunto CNMP “Outros”, concentram-se demandas que, por serem incompreensíveis ou de conteúdo genérico, não ensejam a atuação da Ouvidoria. As manifestações que são duplicatas de outras feitas anteriormente também se classificam nessa categoria.

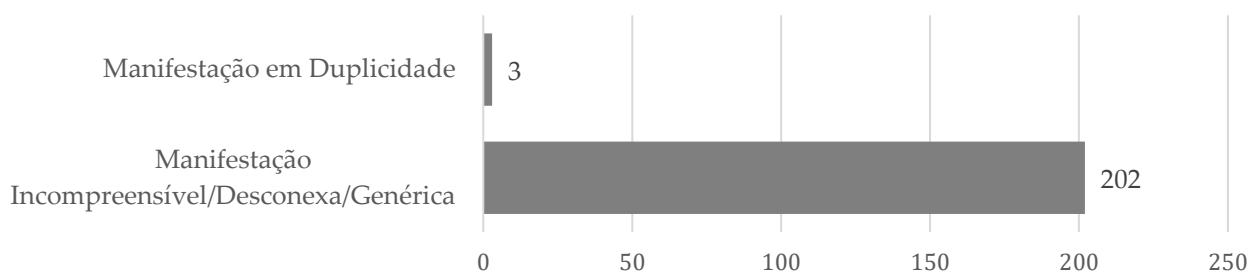


Figura 4: CNMP - Outros

No próximo gráfico, pode-se ver quais tópicos, dentro do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores”, estiveram presentes nas manifestações do período.

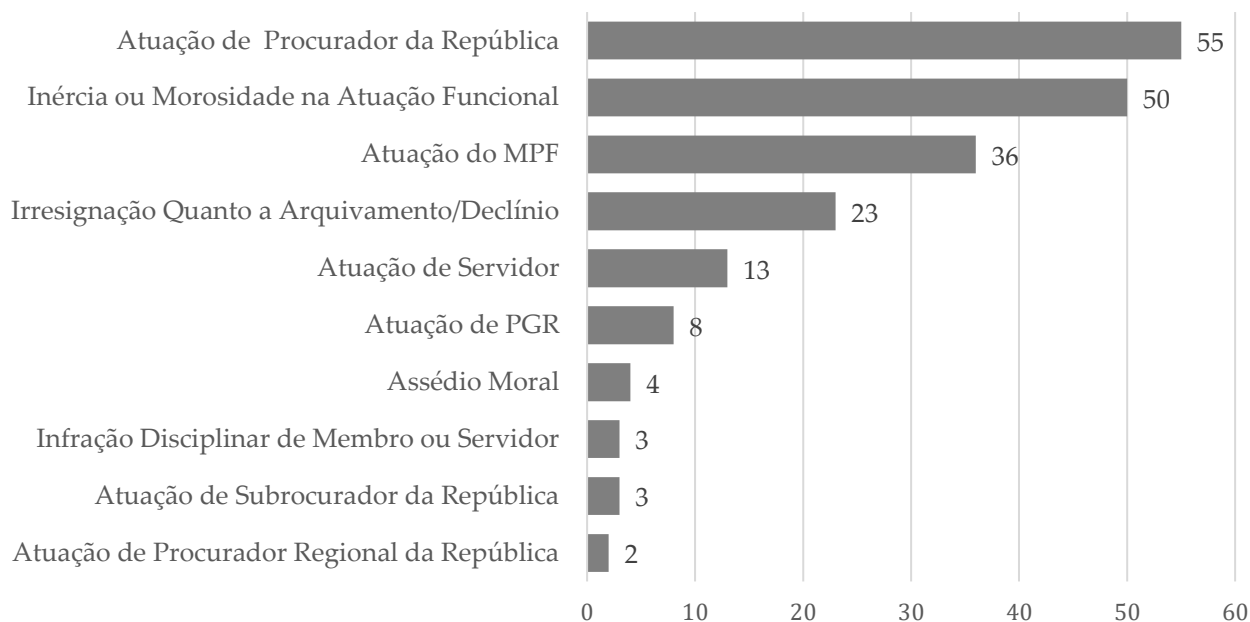


Figura 5: CNMP Atuação de Membros ou Servidores

Na Figura 6, tem-se a especificação do que foi demandado pelos manifestantes sob o assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”.

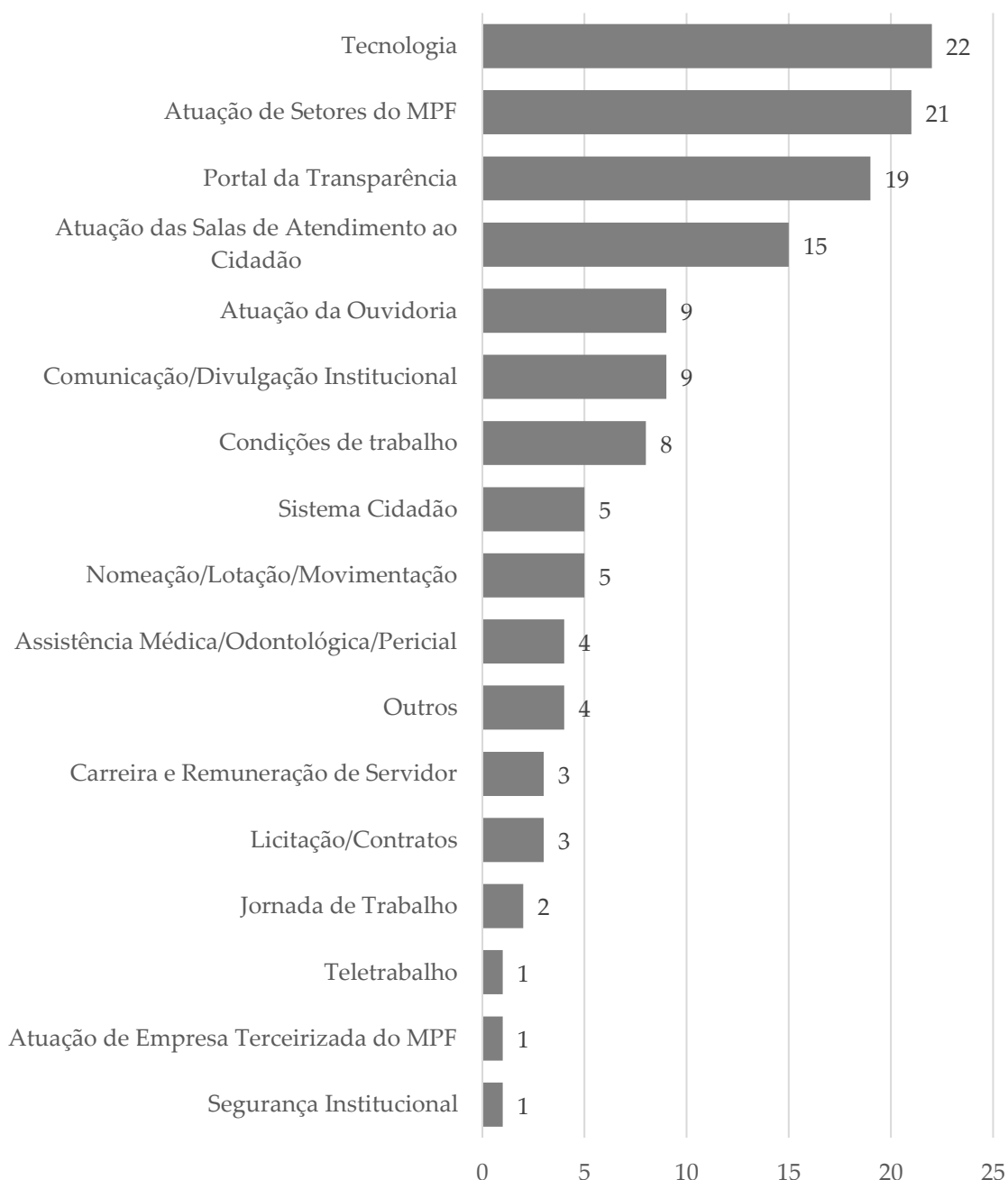


Figura 6: CNMP Administração e Funcionamento do MP

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



Figura 7: CNMP Concurso Público

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

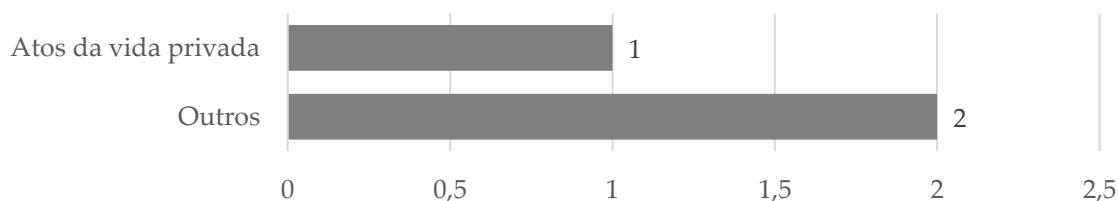


Figura 8: CNMP Demandas Alheias à Competência do MP

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

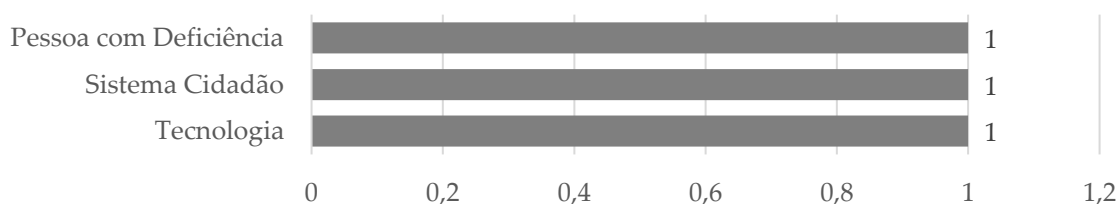


Figura 9: CNMP Acessibilidade

MPF

Ministério Público Federal