



Relatório Semestral

Julho a Dezembro de 2021

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Antônio Augusto Brandão Aras
Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros
Vice-Procurador-Geral da República

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do MPF

Odim Brandão Ferreira
Ouvidor-Geral Substituto

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal

Odim Brandão Ferreira

Secretária Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe

Ana Luíza Alencar Campolina

Bruno Takatsu Andrade

Clíssia Teixeira Cateringer Arce

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Miriã Fernandes Moraes

Renata Noronha Loureiro

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Coordenação e Organização

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Bruno Takatsu Andrade

Fábio Montenegro Braga

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Procuradoria-Geral da República

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

Fone (61) 3105-5100

APRESENTAÇÃO

O presente documento traz informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, assim como seus dados estatísticos, no período de julho a dezembro de 2021.

Nesse sentido, cumpre-se o que determina a 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, bem como prestigia-se o princípio da transparência.

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	8
Ouvidor-Geral do MPF	8
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	8
V Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro	8
VI Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro	8
Reunião com o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos	9
1º Encontro Regional de Ouvidores - Regiões Nordeste e Sul, do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	9
XXII Seminário Ética na Gestão – Temas Contemporâneos em Ética Pública	9
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	10
Sistema Cidadão.....	10
Gestão da Qualidade	11
Revisão de Manifestações.....	12
Pesquisa de Satisfação	13
Informe da Ouvidoria.....	14
Retomada do Atendimento Presencial na Ouvidoria do MPF	15
Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público	16
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	17
Participação em Comitês.....	18
Participação da Ouvidoria no Curso de Vitaliciamento de Novos Membros do MPF.....	19
Ações em Datas Especiais.....	20
Projeto Estratégico de Acessibilidade Arquitetônica no MPF	20
Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação	21
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	21
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	22
Classes e Status das Manifestações.....	22
Assuntos CNMP Mais Demandados no 2º Semestre de 2021	23
Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 2º Semestre de 2021	24
Ouvidômetro – Painel do Gestor.....	25

SOBRE A OUVIDORIA

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

Atualmente, a Ouvidoria do MPF funciona no prédio da Procuradoria-Geral da República (PGR), em Brasília, possuindo estrutura física compatível com suas atribuições. A sala comporta 14 servidores e conta com sala multiuso, dotada de equipamento para videoconferência, que funciona como sala de reuniões, além de fornecer a privacidade necessária para atendimentos presenciais. No início da pandemia do Coronavírus (Covid-19), todas as atividades presenciais foram suspensas e a equipe da Ouvidoria passou a trabalhar remotamente, comparecendo à PGR apenas se estritamente necessário. Com o retorno gradual às atividades presenciais na Procuradoria Geral da República, o setor estabeleceu dias e horários determinados para o atendimento ao público interno, sempre obedecendo às normas sanitárias atualmente vigentes, tais como a observância do distanciamento e o uso de máscaras.

A equipe da Ouvidoria é composta por 14 servidores, pelo Ouvidor-Geral, que orienta e dá suporte aos trabalhos da Ouvidoria, e pelo Ouvidor-Geral substituto, que assume o cargo nas ausências do titular. Os servidores distribuem-se internamente em: Secretaria Executiva, Assessoria Administrativa, Assessoria Jurídica, Coordenadoria de Análise e Processamento, Coordenadoria de Pesquisas e Projetos e Coordenadoria de Atendimento e Qualidade. Essa divisão interna destina-se a organizar os diversos aspectos do trabalho da Ouvidoria.

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

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

canal correto para entrar em contato com o Ministério Público Federal, a Ouvidoria acompanha as reclamações feitas no referido sítio, fornecendo ao cidadão informações precisas sobre os canais adequados e reiterando a importância, para a Instituição, de ouvir as demandas da sociedade.

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 recebidas, todas as manifestações são analisadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, para verificar se a demanda está dentro das atribuições do Órgão. Quando se verifica que a manifestação se enquadra como atribuição da Ouvidoria, o caso é designado para um dos atendentes, e, posteriormente, analisado pelo servidor responsável e o Coordenador de Análise e Processamento, a Secretária Executiva e o Ouvidor, a depender da necessidade. Após cuidadosa avaliação, são decididas que diligências serão realizadas e que órgãos serão demandados. As respostas dos órgãos demandados são analisadas e uma resposta é elaborada e encaminhada ao manifestante. Quando as informações prestadas são insuficientes, o órgão demanda novamente o mesmo setor ou, a depender do caso, um setor diferente para complementação.

Se porventura for constatado que a demanda não é de atribuição da Ouvidoria, em regra, as manifestações são encaminhadas diretamente ao órgão responsável. Como exemplo, pode-se citar os pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), que são encaminhados às Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs). Caso o manifestante, após realizar um pedido de informação junto à SAC, queira fazer uma manifestação sobre a forma como foi atendido, aí sim, sua demanda pode ser direcionada à Ouvidoria, sem prejuízo das instâncias recursais previstas na própria Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

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

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

Ouvidor-Geral do MPF

Membro do Ministério Público Federal (MPF) desde 01/10/1984, o Subprocurador-Geral da República Dr. Brasilino Pereira dos Santos foi designado Ouvidor-Geral do MPF por meio da Portaria PGR/MPF no 955, de 18/11/2020, assinada pelo Procurador-Geral da República. O atual Ouvidor-Geral exercerá suas funções até 20 de novembro de 2022, podendo haver recondução. Para ocupar o cargo de Ouvidor-Geral Substituto, foi escolhido o Subprocurador-Geral da República Dr. Odim Brandão Ferreira, designado pela Portaria PGR/MPF No 995, de 07/12/2020.

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

O CNOMP é um órgão de interlocução, integrado pelos ouvidores do Ministério Público da União e dos Estados, e tem por intuito a busca pela melhoria contínua e aprimoramento da atuação das Ouvidorias de todos os Ministérios Públicos. Ao longo do segundo semestre de 2021, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido. Cabe menção a alguns dos temas-chave abordados: impactos da LGPD na atuação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro; a possibilidade de construção de Ouvidorias das Mulheres, com parâmetros específicos de atendimento; os possíveis desdobramentos da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 005/2021, que busca alterar a composição do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

V Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro

O encontro foi realizado em 13/08/2021, durante a 54ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP. Na oportunidade, foram abordados temas como: o envio das denúncias de violência contra a mulher ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as ações e avanços da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

VI Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro

O encontro, realizado por meio da plataforma Microsoft Teams, foi realizado nos dias 7 e 8 de outubro, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília. O evento promoveu o debate de questões relativas à atuação das ouvidorias e ao desenvolvimento de ações da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, que é coordenada pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Na oportunidade, também foi apresentado o diagnóstico sobre a realidade das ouvidorias do Ministério Público, tendo sido submetido para aprovação o projeto “Ouvidorias Sustentáveis” e sua incorporação às ouvidorias do MP. Deliberou-se,

ainda, acerca da Carta das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. A secretária executiva da Ouvidoria do MPF participou do encontro.

Reunião com o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos

A reunião foi realizada com o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, Dr. Fernando César Pereira Ferreira, juntamente com a equipe dos programas “disque 100” e “disque 180”. O encontro ocorreu nas dependências da Ouvidoria do Ministério Público Federal e teve como foco a atuação sobre o fluxo de encaminhamento de denúncias oriundas da Ouvidoria dos Direitos Nacional dos Diretos Humanos (disque 100 e 180) para o MPF.

Na ocasião, para melhor entender o contexto sobre a remessa dessas denúncias, visto que o MPF recebe da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos cerca de 150 a 200 denúncias por mês, decidiu-se, em suma, que as manifestações serão cadastradas no Sistema Cidadão pela própria Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, sendo encaminhadas na sequência para a respectiva unidade de fato.

1º Encontro Regional de Ouvidores - Regiões Nordeste e Sul, do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

O encontro foi realizado nos dias 4 e 5 de novembro, e teve como objetivo o intercâmbio de conhecimentos e informações para melhorias na gestão e tratamento das manifestações recebidas pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos. A secretária executiva da Ouvidoria do MPF também participou das reuniões.

Um dos destaques do evento foi à apresentação do Ministério Público do Ceará (MPCE), que mostrou um diagnóstico de atuação estadual, no qual foi constatado, a partir de questionário enviado aos 184 municípios cearenses, que 34 deles não contam com Ouvidorias em funcionamento. Foram obtidos, ainda, dados sobre a estrutura e a autonomia das Ouvidorias instaladas nos demais 150 municípios. Também foi apresentado o Projeto Rede de Ouvidorias Municipais do Ceará, que tem como objetivo o fortalecimento das Ouvidorias das cidades cearenses, destacando a importância dos órgãos enquanto instrumentos de exercício da cidadania, participação e aproximação das pessoas com as gestões municipais.

XXII Seminário Ética na Gestão – Temas Contemporâneos em Ética Pública

O evento ocorreu nos dias 1º e 2 de dezembro, promovido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República, por meio de modalidade híbrida (presencial e remota), com transmissão ao vivo pela plataforma *YouTube*.

O Seminário, além de palestras e debates, contou com a premiação das instituições vencedores do VII Concurso Boas Práticas na Gestão da Ética. O ouvidor foi um dos palestrantes do Painel: “Justiça e Ética como instrumento para tomada de decisões”, convidado para falar sobre sua experiência no Ministério Público sobre o assunto. A secretária executiva da Ouvidoria do MPF, Andrea Valéria Carvalho da Silva, e a Assessora Jurídica da Ouvidoria do MPF, Mayara Rodrigues do Amaral Manoel, também participaram do evento como Ouvintes, de forma virtual.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Sistema Cidadão

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

Em julho de 2013, com a regulamentação e a implementação das Salas de Atendimento ao Cidadão nas diversas unidades do MPF, o Sistema Cidadão passou a ser utilizado também por estes setores, configurando-se como a principal e mais utilizada via de interlocução do MPF com os cidadãos, possibilitando simplificação, desburocratização e celeridade no processo de registro de manifestações. Em junho de 2020, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) assinou acordo de cooperação técnica para a utilização do sistema. O acordo permite que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, órgão do CNMP, utilize a ferramenta para o atendimento aos cidadãos que registram manifestações por meio eletrônico. Adicionalmente, consta do documento assinado um Termo de Adesão que possibilita que os Ministérios Públicos Estaduais e os outros ramos do Ministério Público da União sejam incluídos no acordo, se assim o desejarem. O acordo tem vigência de 60 meses e não implica em compromissos financeiros ou transferências de recursos entre os participantes. A Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deverá adotar a ferramenta no decorrer de 2021.

Vale destacar que o sistema foi desenvolvido pelo próprio MPF, tendo como responsável técnico o Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções nº 12, da Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, o que confere maleabilidade à ferramenta, permitindo que ela se adapte a novas necessidades que surgem ao longo do tempo, assim como às sugestões dos cidadãos. Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, os melhoramentos do software foram, até fevereiro de 2020, realizados por meio de projetos específicos, com diversas etapas de evolução. Em 2019, houve a continuação da Etapa 5, iniciada em 2017 e que acabou em fevereiro do ano corrente.

A partir do fim da Etapa 5 (fevereiro/2020), não foram mais aprovados projetos específicos para a melhoria do Sistema Cidadão. Em virtude da crise sanitária causada pela pandemia do Coronavírus, que deixou grande parte dos servidores do MPF em regime de home office, tornou-se prioridade possibilitar o trabalho remoto em larga escala, garantindo sua segurança e eficácia. No entanto, ajustes nas funcionalidades existentes no Sistema Cidadão, assim como a criação de novas funcionalidades, continuaram sendo realizados pelo setor responsável.

Dentre as melhorias realizadas no 2º semestre de 2021, destaca-se a disponibilização do formulário para uso de titular de dados com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Ademais, o sistema sofreu vários ajustes com a

finalidade de diminuir problemas durante o cadastro de manifestações que contém arquivos grandes, ou nos casos em que o manifestante possui uma conexão mais lenta.

Gestão da Qualidade

A norma NBR ISO 9001 estabelece os requisitos mínimos para um sistema de Gestão da Qualidade, na qual uma organização, para ser certificada, necessita demonstrar capacidade para fornecer produtos e/ou serviços compatíveis com os requisitos do cliente e com os requisitos normativos aplicáveis, tendo o objetivo central de elevar a satisfação do cliente.

A implementação de um sistema de gestão da qualidade – SGQ, especialmente ancorado na norma ISO 9001, traz confiabilidade aos serviços prestados por um determinado órgão e a padronização de seu processo de trabalho, o que contribui para a elevação da excelência dos serviços ofertados ao(à) cidadão(ã). A norma de padronização ISO, que é a sigla de *International Organization for Standardization*, ou Organização Internacional para Padronização, em português, é uma entidade de padronização e normatização, e foi criada em 1947 e tem sede em Genebra, na Suíça.

A Ouvidoria do Ministério Público Federal - MPF preza pela qualidade de seu processo de trabalho e pela entrega eficiente do serviço destinado ao cidadão(ã). Neste contexto, a continuação da gerência do seu principal processo de trabalho: “Realizar Tramitação de Manifestações” continua a todo vapor com a manutenção dos princípios e diretrizes abarcadas pela norma da qualidade NBR ISO 9001:2015.

Em dezembro de 2016, a Ouvidoria recebeu, pela primeira vez, o Certificado ISO 9001, que tem validade de 1 ano. Em março de 2018, a Ouvidoria passou por nova avaliação de seu principal processo de trabalho, 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. Como consequência da manutenção desse trabalho, a Ouvidoria do MPF recebeu, em 25/11/2020, pela terceira vez, o referido selo de qualidade.



Figura 1: certificado ISO.

No contexto dos preceitos ditados pela referida norma, a Ouvidoria monitora e registra todos os eventos que fogem aos enunciados do seu Manual de Normas e Procedimentos (MNP), bem como todas as oportunidades de melhoria identificadas pela equipe. Esses registros são feitos em documento específico e padronizado, denominado Registro de Ocorrências no Sistema de Gestão da Qualidade (RO).

Por oportuno, é importante esclarecer que a Ouvidoria do MPF reconhece o valor do trabalho pautado na gestão da qualidade, no intuito exclusivo de melhorar contínua dos serviços oferecidos à sociedade. Assim, em 2022, prosseguiremos na busca por uma re-certificação, na certeza que os processos de trabalho ancorados na referida norma garantem uma busca constante pela excelência.

Para mais informações relativas à Gestão da Qualidade ISO 9001 na Ouvidoria do MPF, pode acessar o seguinte link: <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/gestao-da-qualidade>

Revisão de Manifestações

Cada uma das manifestações finalizadas pela Ouvidoria passa por um processo de revisão. Todos os dados inseridos no sistema de tratamento das manifestações, Sistema Cidadão, são revisitados sob a ótica da padronização. A partir disso, é produzido um relatório que é compartilhado com toda a equipe. Os atendentes podem então tirar dúvidas e fazer sugestões à equipe revisora, tornando o trabalho de atendimento e o de revisão cada vez mais alinhados.

O Relatório de Revisão de Manifestações tem o objetivo de apresentar, à equipe da Ouvidoria, os dados da revisão das manifestações em um determinado mês. Por meio dessas informações, evidenciam-se os princípios que norteiam a padronização perseguida pela equipe revisora, o que servirá de instrumento para a manutenção da integridade dos dados registrados no Sistema Cidadão.

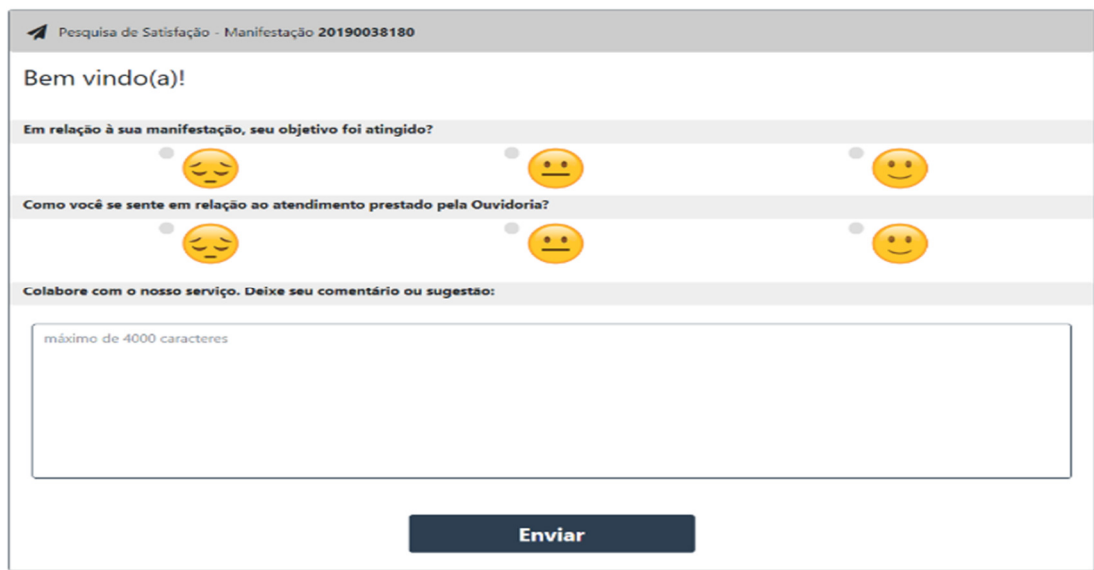
Dessa forma, a equipe que realiza o tratamento das manifestações recebe, mensalmente, orientações sobre o preenchimento das informações no Sistema Cidadão, tornando-se cada vez mais consciente do impacto da precisão dos dados nas informações produzidas a partir deles. Como consequência, os programas de *Business Intelligence* da Ouvidoria fornecerão informações estatísticas de alta qualidade, eliminando-se as distorções que poderiam advir da falta de padronização. Destacam-se, também, como benefícios indiretos, a possibilidade de tornar a pesquisa na ferramenta *Aptus* mais assertiva, exatamente pela redução das imprecisões nos dados. Merece menção, ainda, a geração de informações de alta confiabilidade que subsidiam as respostas às demandas de outros órgãos de controle, como a Ouvidoria Nacional do CNMP e o Tribunal de Contas da União – TCU.

Ao final do relatório, a “Pílula da Qualidade” proporciona um momento de aprendizado da equipe sobre o programa de Qualidade Total e suas inúmeras ferramentas, tendo como foco a apresentação objetiva de temas ligados à realidade do atendimento prestado, o que agrega valor e excelência ao trabalho desempenhado pela Ouvidoria e torna expresso o conhecimento adquirido.

Pesquisa de Satisfação

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

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



A captura de tela mostra o formulário de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF. No topo, há uma barra cinza com o texto "Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180". Abaixo, o formulário é dividido em seções:

- Bem vindo(a)!**
- Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?** Com três opções de reação: triste, neutro e feliz.
- Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?** Com três opções de reação: triste, neutro e feliz.
- Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:** Com um campo de texto grande e o limite "máximo de 4000 caracteres".
- Um botão azul com o texto **Enviar**.

Figura 2: Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF.

Ao fim de cada mês, são compiladas todas as Pesquisas de Satisfação respondidas e cada uma é analisada individualmente. A partir dessa análise e discussão em equipe, providências podem ser tomadas, se for o caso, para mitigar ou eliminar a insatisfação. Adicionalmente, é calculado um indicador, denominado Índice de Satisfação, que corresponde à média das notas atribuídas (soma dos valores das notas/total de avaliações respondidas). Esse indicador é analisado no contexto do Sistema de Gestão de Qualidade do Órgão – SGQ-Ouvidoria – sendo também uma exigência da norma internacional ISO 9001:2015.

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

No gráfico a seguir, verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante no segundo semestre de 2021. **A média de satisfação do semestre ficou em 78%, portanto acima da meta estabelecida, que é de 70%.**

EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

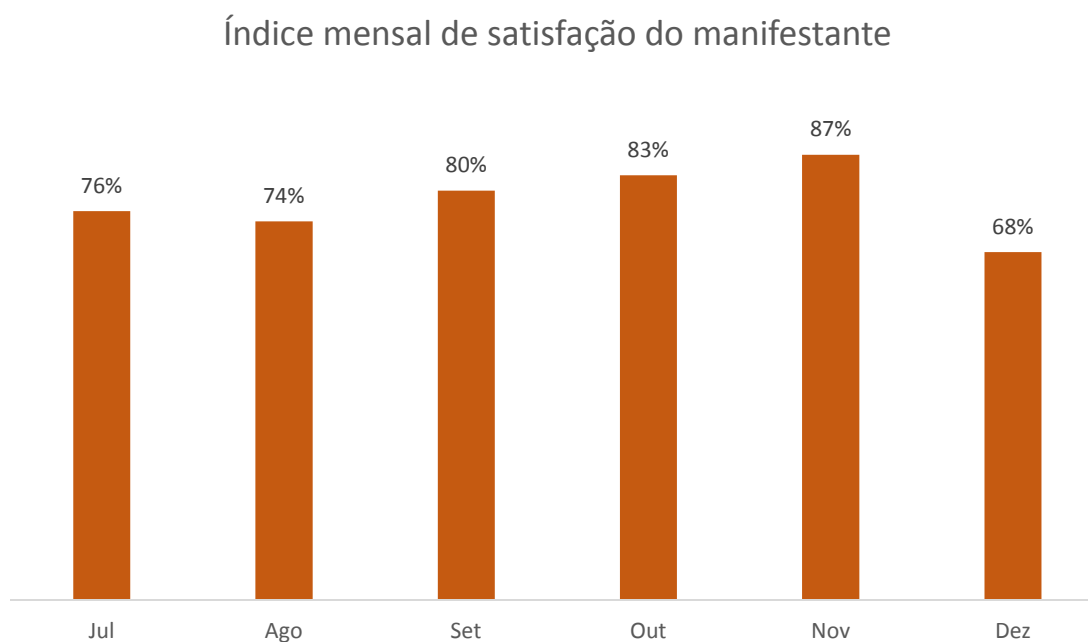


Figura 3: Índice de Satisfação no 2º semestre de 2021

Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF deu início, a partir de 2019, à publicação de informes trimestrais, com o objetivo de apresentar ao público interno e externo um resumo das atividades realizadas.

Nesse sentido, durante o 2º semestre de 2021, foram publicadas as edições nº 3 e 4/2021, com destaque para o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência para promover a conscientização sobre a necessidade de promover a inclusão social, fortalecer o exercício da cidadania da pessoa com deficiência e o protagonismo de suas próprias vidas. Trata-se de um movimento para mobilizar apoio para garantir a dignidade, os direitos e o bem-estar das pessoas com deficiência.

A importância de se conscientizar o público torna-se ainda mais evidente quando há sinais de que pessoas com deficiência encontram dificuldades para viver em sociedade, normalmente, como parte integrante dela. O Levantamento de Necessidades e Perfil das Pessoas com Deficiência no Ministério Público Federal (MPF), realizado em fevereiro e março deste ano, pela equipe de Serviço Social da Assessoria Psicossocial da Secretaria de Serviços Integrados de Saúde (SSI-Saúde), em parceria com a Comissão Permanente de Inclusão do MPF, revelou que 28,2%

dos integrantes do MPF que declararam algum tipo de deficiência enfrentam ou já enfrentaram, no trabalho, barreiras de atitudes ou comportamentos que impedem ou prejudicam sua participação social em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas.

Com o objetivo de garantir esses direitos, a Ouvidoria do Ministério Público Federal disponibiliza um [formulário eletrônico](#), disponível no portal, para envio de críticas e sugestões para melhorar a acessibilidade em todas as unidades do MPF. Ele é acessível aos manifestantes com deficiência auditiva e visual, e pode ser acessado automaticamente via softwares de sistema de voz. A plataforma também é acessível aos servidores do MPF com deficiência que lidam diretamente com o tratamento das manifestações. As demandas recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas aos setores responsáveis para que as providências cabíveis sejam tomadas.

Já na edição nº 04/2021, o informe da Ouvidoria destacou a participação do Ouvidor-Geral do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, I Encontro Regional de Ouvidores - Regiões Nordeste e Sul, do Conselho Nacional dos Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União (CNOMP). Realizado em Recife (PE), o evento teve como objetivo o intercâmbio de conhecimentos e informações para melhorias na gestão e tratamento das manifestações recebidas pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos. A secretária executiva da Ouvidoria do MPF, Andrea Valéria Carvalho da Silva também participou das reuniões.

Retomada do Atendimento Presencial na Ouvidoria do MPF

A partir da declaração de pandemia pela Organização Mundial de Saúde e da consequente edição de normas, pelo Procurador-Geral da República, voltadas à prevenção do contágio pelo novo coronavírus, a Ouvidoria do MPF adaptou-se para que o seu trabalho fosse realizado de forma remota, sem prejuízo para o público. Uma vez que os meios eletrônicos de registro de manifestações costumam ser escolhidos pelo público em sua imensa maioria, o atendimento presencial ficou temporariamente suspenso.

Apesar do retorno gradual das atividades presenciais na Procuradoria Geral da República, a partir de novembro de 2020, o início do ano de 2021 foi marcado pela retomada do trabalho remoto no âmbito do Ministério Público da União, para todos os membros, servidores, estagiários e colaboradores, até o dia 30 de março de 2021. Com o agravamento da pandemia da COVID-19, esse prazo foi prorrogado para diminuir a possibilidade de transmissão do coronavírus no ambiente de trabalho.

A partir do segundo semestre de 2021, com o retorno gradual às atividades presenciais na Procuradoria Geral da República, o setor estabeleceu uma escala entre os servidores para o atendimento presencial ao público interno, de 12h às 19h. O atendimento foi feito em sistema de revezamento da equipe para o atendimento presencial na sala da Ouvidoria, de segunda à sexta-feira. As ligações telefônicas foram atendidas normalmente, de forma presencial e remota por todos os servidores.

O mês de novembro foi marcado pelo período de adequação das medidas de segurança epidemiológica para a retomada do trabalho presencial no Ministério Público da União, compreendido entre 08 de novembro até 7 de janeiro do próximo ano. Para a implantação das novas regras, foram publicadas orientações aos servidores sobre o regime de trabalho remoto e as novas medidas de prevenção do covid-19 para o retorno gradual às atividades presenciais.

Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público

De acordo com a Recomendação do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP (Resolução CNMP nº 205/2019), sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público, a Ouvidoria do MPF vem atendendo e se aprimorando nas ações relacionadas à consolidação de padrões de excelência no Atendimento ao Público.

Em sintonia com o Art. 2º da Resolução do CNMP, a Ouvidoria, para atender à boa qualidade e eficiência dos seus serviços, conta com iniciativas e indicadores específicos sustentados pela norma ISO 9001, na qual a Ouvidoria do MPF é certificada. A manutenção da certificação exige, por parte da Ouvidoria, uma rígida avaliação e implementação de ações que traduzam indicadores de eficiência em melhoria gerencial efetiva.

Com o objetivo temático de capacitar continuamente os servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e desenvolver competências comportamentais e técnicas, a Ouvidoria promove ações para intensificar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA's da Gestão por Competências). A Ouvidoria do MPF conta com um indicador “Número de capacitações relacionadas com os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria”, o qual possui periodicidade anual, com meta de no mínimo 2 (dois) ou mais cursos concluídos por servidor, sendo gerenciado e aferido pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade da Ouvidoria.

Quanto ao atendimento presencial, realizado pela Ouvidoria ao cidadão e ao público interno, tem-se que o mesmo ocorre duas vezes por semana, tendo em vista as restrições para comparecimento presencial (Covid-19). No entanto, os atendimentos telefônicos, para orientação dos cidadãos, e o eletrônico, para cadastro de manifestações, continuam ativos, sendo realizados pelos servidores da equipe por meio das plataformas URA, *e-Space* e *Zoom*. O acesso ao setor que presta atendimento presencial ao público, na sede do MPF, é dotado de rampa para que possa atender aos cidadãos portadores de necessidades especiais, além de contarmos com auxílio de brigadistas que ajudam em casos específicos.

Além do que já foi mencionado, a Ouvidoria do MPF ainda possui canais de comunicação variados e ágeis, tais como: Formulário Eletrônico no sítio do MPF, o Portal MPF SERVIÇOS, as Salas de Atendimento presencial ao Cidadão em todo o Brasil (respeitando as orientações locais e nacionais em relação a pandemia), além da possibilidade do uso de carta e correspondência postal para aqueles que não possuem acesso à internet.

A Ouvidoria conta atualmente com sistemas de *Business Intelligence* – BI, que compilam os dados e os transformam em informações gerenciais, as quais subsidiam tomadas de decisão mais assertivas por parte dos gestores.

Em relação às diretrizes, metas e compromissos de atendimento, a Ouvidoria conta com iniciativas e indicadores específicos, sustentados na norma ISO 9001, versão 2015, que aferem o índice de satisfação do(a) cidadão(ã) manifestante, o índice de pesquisa de satisfação respondidas e a quantidade de manifestações de atribuição da área recebidas, visando o alcance do objetivo estratégico de facilitar o diálogo e aproximar o cidadão ao Ministério Público.

Importante destacar que, após a finalização de cada manifestação, o manifestante recebe em seu *e-mail* uma pesquisa de satisfação para o preenchimento. Esta pesquisa é coletada pela Ouvidoria, é confeccionado um relatório mensal para discussão entre os servidores do teor das pesquisas respondidas, de maneira que as sugestões e críticas sejam eliminadas ou mitigadas com novo feedback ao manifestante. Também, algumas manifestações, após o estudo da pesquisa de satisfação, podem ser introduzidas no rol das “em monitoramento”, ou seja, são manifestações que exigem um olhar mais concentrado da Ouvidoria para a efetivação de sua resolução, normalmente envolvendo um acompanhamento e monitoramento permanente da situação junto aos órgãos e setores responsáveis pela efetivação da demanda. Importante salientar que, a depender da avaliação da resposta cadastrada pelo cidadão, pode ser disponibilizada uma resposta final ao manifestante, no intuito de esclarecer pontos que, por ventura, não tenham sido devidamente equalizados.

Todos os indicadores de desempenho da Ouvidoria do MPF, suas metas e medições, são monitorados pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, sendo devidamente cadastrados no Sistema de Governança do MPF – SIGOV.

Quanto às medidas para a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD, cumpre ressaltar que a Ouvidoria integra a Comissão de Conformidade à LGPD do Ministério Público Federal. As ações e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para a implementação da LGPD no MPF serão abordadas com maiores detalhes em item específico deste relatório.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 2º semestre de 2021, os servidores da Ouvidoria, mesmo em *home office*, continuaram se aperfeiçoando por meio das diversas oportunidades de treinamentos, a maioria em formato virtual, que foram oferecidos pelo próprio MPF e outras instituições. Esse período foi marcado pela continuação da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD no âmbito do MPF, tendo a Ouvidoria enfatizado a importância da capacitação dos servidores sobre o assunto, papel ativo que cabe a esse órgão na efetivação dos ditames da LGPD à rotina de trabalho do MPF.

Nos dias 24 a 30 de novembro, o Órgão esteve presente, na modalidade *on-line* síncrona, com quatro servidores participando da Oficina de Capacitação em Mediação de Conflitos, oferecido pela Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e de Discriminação do Ministério Público Federal responsável por receber e apurar queixas relativas a assédio moral, sexual e de discriminação, bem como propor medidas preventivas para evitar novos conflitos, visando implementar um modelo mais interventivo e não só documental dessas questões.

O objetivo da oficina foi capacitar e formar um banco de mediadores do MPF, formado de servidores da Instituição, com formação e prática em mediação de conflitos, que busca criar um espaço para compreensão e melhor resolução destes contextos, com a expectativa de ampliar as possibilidades de resolução dos conflitos que envolvem tais situações.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 2º semestre do ano a que se refere este relatório.

NOME DO CURSO	DATA
Avaliação de Serviços Públicos	Jul/21
Capacitação em Comunicação Não Violenta	Ago/21
Projeto Encontros da Cidadania – <i>Webinário</i> Sobre o Dia Internacional das Vítimas de Desaparecimento Forçado	Ago/21
V Seminário Nacional de Incentivo à Autocomposição no Ministério Público	Ago/21
Gestão em Ouvidoria	Ago/21
Gestão de Conflitos e Negociação	Set/21
Linguagem simples aproxima governo das pessoas. Como usar	Set/21
Palestra – O cavaleiro preso na armadura	Set/21
Gratidão e Resiliência	Set/21
Seminário <i>Compliance</i> e Relações de Trabalho	Set/21
Proteção de dados em Aspectos Seleccionados do Direito do Trabalho	Set/21
LGPD e a Importância do Plano de Gestão de Dados Científico	Set/21
Métodos Ágeis 2 – Gestão de Mudanças	Out/21
Liderança Facilitadora	Out/21
Jogo da LGPD – Turma 1	Out/21
Crise – Mera intuição não é suficiente	Out/21
<i>MicroStrategy Web</i> - Relatórios e Dossiês	Out/21
Práticas de Futuros - design e pensamento de longo prazo no setor público	Nov/21
Oficina de Capacitação em Mediação de Conflitos	Nov/21

Figura 4: Participação da Ouvidoria em cursos e treinamentos em 2021

Participação em Comitês

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

a) Comissão Permanente de Ética

Instituída pela Portaria PGR/MPF nº 729, de 14/08/2018, a Comissão Permanente de Ética do MPF (CPE/MPF), composta por 6 servidores efetivos e estáveis, foi criada com o objetivo de implementar e gerir o Código de Ética e de Conduta da instituição. O mandato dos integrantes é de 1(um) ano, permitida uma única recondução.

Cabe ressaltar que a [Portaria PGR/MPF nº 599, de 13 de dezembro de 2021](#), alterou alguns dos integrantes da Comissão mas manteve as duas vagas destinadas à Ouvidoria, sendo uma de titular e outra de suplente.

b) Comitê Gestor de Gênero e Raça-CGGR

A Ouvidoria do MPF, como uma das integrantes do Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF (CGGR), esteve presente em suas reuniões, que estão sendo realizadas de forma remota, em respeito às normas sanitárias vigentes.

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

No 2º semestre de 2021, o Comitê Gestor de Gênero e Raça participou da realização de diversos eventos no Canal do MPF no YouTube, com destaque para a participação do Comitê na construção coletiva do evento que ocorreu no dia 27 de outubro, data em que é celebrado o dia nacional de mobilização pró-saúde da população negra.

c) Comissão da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

A Ouvidoria, de acordo com a Portaria PGR/MPF Nº 24, de 27 de janeiro de 2021, integra a Comissão de Conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados do Ministério Público Federal.

Por tratar-se de um órgão que mantém interlocução direta com o cidadão, a Ouvidoria foi-lhe incumbida as atividades elencadas no Capítulo III - dos Direitos do Titular, arts. 18 e 20. E Capítulo VII da Segurança e das Boas Práticas – Seção I - da Segurança e do Sigilo de Dados da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

As atividades realizadas no semestre serão abordadas com maiores detalhes em item específico deste relatório.

Participação da Ouvidoria no Curso de Vitaliciamento de Novos Membros do MPF

Com o intuito de apresentar o papel da Ouvidoria como um órgão de controle e participação da sociedade no aprimoramento do Ministério Público Federal, no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV) de Procuradores da República, que ocorreu em novembro de 2021, na Sala de Reunião do Memorial do MPF, o Ouvidor-Geral teve a palavra para explicar aos novos Procuradores sobre o papel da Ouvidoria e do Ouvidor ao receber, analisar ou dar o devido encaminhamento a representações,

denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações ou de quaisquer outras manifestações referentes às atividades desenvolvidas pelo órgão, membros, servidores ou serviços do Ministério Público Federal.

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

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

Ações em Datas Especiais

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

No dia 21 de setembro, é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência. A comemoração é uma oportunidade de mostrar para a sociedade sobre o importante papel de acolher o manifestante e receber suas reclamações, críticas, elogios e sugestões, assegurando a toda pessoa com deficiência direito à acessibilidade, à igualdade de oportunidades e a não sofrer nenhuma espécie de discriminação. Para celebrar a data, a Ouvidoria publicou na intranet um destaque enfatizando a necessidade de promoção da inclusão social e fortalecimento do exercício da cidadania da pessoa com deficiência. Na oportunidade, foi ressaltado que a Ouvidoria do Ministério Público Federal é o setor competente para o recebimento de críticas e sugestões relacionados à acessibilidade dos canais virtuais, bem como das unidades da instituição. Nesse sentido, enfatizou-se que a manifestação pode ser enviada pelo [formulário eletrônico](#), disponível no portal, acessível aos manifestantes com deficiência auditiva e visual, e pode ser acessado automaticamente via softwares de sistema de voz. Além disso, destacou-se que, desde 2015, o Ministério Público Federal vem promovendo as adequações de engenharia necessárias em suas instalações, promovendo o acesso universal a servidores, membros, colaboradores e cidadãos que buscam atendimento em suas unidades, tudo por meio do projeto “Acessibilidade no MPF”, que tem o Ouvidor-Geral como um dos seus patrocinadores.

Projeto Estratégico de Acessibilidade Arquitetônica no MPF

Em consonância com o Planejamento Estratégico do MPF (2011-2020), em especial com o objetivo estratégico nº 14 “adequar a estrutura para uma atuação institucional eficiente e segura”, e tendo em vista a necessidade de atendimento às normas técnicas referentes à acessibilidade, nos termos da Resolução CNMP nº 81/2012, o Ministério Público Federal já desenvolvia várias ações para adequar suas edificações garantindo acessibilidade nas dependências do MPF pelos seus membros, servidores e cidadão com deficiência ou mobilidade reduzida. O Plano de Ação, entregue em 2013 ao CNMP, demonstrou as etapas necessárias para a execução do Projeto para que todas as suas instalações tenham edificações acessíveis. Nesse

sentido, a Secretaria de Engenharia e Arquitetura (SEA/SG) do MPF produziu uma cartilha ([Nota Técnica nº 06/2017](#)) que trata sobre a acessibilidade das pessoas com deficiências às instalações do MPF, indicando que já foram realizadas diversas adequações arquitetônicas para atendimento aos requisitos de acessibilidade, tais como obras nas calçadas para deslocamento contínuo, instalação de piso tátil nas diversas dependências do órgão, reforma em banheiros e demais investimentos necessários para adequação integral às exigências da legislação pertinente.

A Ouvidoria do MPF participa como patrocinadora desse projeto, colocando-se sempre à disposição para contribuir e dar toda a assistência necessária ao andamento das entregas, atuando inclusive como intermediária junto aos usuários em situações de denúncia ou reclamação quanto à adequação das instalações, sempre com o intuito final de tornar os edifícios do MPF acessíveis a todos.

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

Ao longo do 2º semestre, a Comissão realizou várias reuniões para tratar de assuntos administrativos, capacitou seus integrantes com a Oficina de Capacitação em Mediação de Conflitos, nos dias 24 a 30 de novembro, e realizou um planejamento prévio de atuação para os casos de assédio e discriminação que cheguem ao conhecimento do colegiado. Além dos assuntos mencionados, a Ouvidoria do MPF também auxiliou a Comissão no processo de eleição dos integrantes.

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

Para a implementação, no âmbito no Ministério Público Federal, da Lei Federal Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, a Ouvidoria realizou várias reuniões e atividades para a instalação no MPF dos mecanismos exigidos pela referida lei, como a criação do canal de comunicação e adequação ao tratamento dos dados pessoais.

No decorrer do mês de outubro, foi realizada a 1ª Reunião de Alinhamento entre o novo setor de proteção de dados pessoais - *Data Protection Officer* (DPO) e a Ouvidoria, com o intuito de revisar o Plano de Ação e estabelecer prazos de execução e entrega.

No fim do semestre, uma nova reunião foi realizada com o foco em adotar medidas para a implementação, no sistema eletrônico, das novas funcionalidades necessárias para adequação à legislação sobre gestão documental, em conformidade com a LGPD. Nesse mesmo período, ocorreram intervenções corretivas e de melhorias no Sistema Cidadão, com destaque para a disponibilização de formulário eletrônico a ser utilizado na solicitação de informações, com amparo na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Por meio do formulário, qualquer cidadão exerce o seu direito de questionar o MPF acerca do tipo de uso e tratamento dispensado aos seus dados pessoais.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 2º semestre de 2021, 1.686 manifestações. Desse total, 1.376, 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, restando 310 manifestações de atribuição da Ouvidoria no período ora reportado.

A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações recebidas com suas devidas classes e status. Incluídas na tabela estão também manifestações que, embora recebidas no semestre anterior, foram finalizadas no 2º semestre de 2021.

	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	679	0	0	21	31
Reclamação	740	4	0	2	154
Crítica	70	1	0	0	36
Sugestão	117	0	0	1	14
Elogio	55	0	0	5	27

Figura 5: classes e status das manifestações

Observa-se que a soma das manifestações recebidas, classificadas por tipo, resultam no total de 1.661. No entanto, a Ouvidoria recebeu 1.686 manifestações no 2º semestre de 2021, diferença que resulta da atuação da Ouvidoria como mero canal de recebimento das demandas relacionadas à LGPD, as quais, por não estarem inseridas no rol de atribuições da Ouvidoria, são encaminhadas ao setor competente.

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.

Cumpre 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 SAC's 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.

Assuntos CNMP Mais Demandados no 2º Semestre de 2021

Do total de manifestações de atribuição encerradas pela Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2021 (**310**), os três assuntos mais demandados foram: “Atuação de Membros ou Servidores”, com **152** manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com **120** manifestações e “Outros”, com **33** (trinta e três) manifestações.

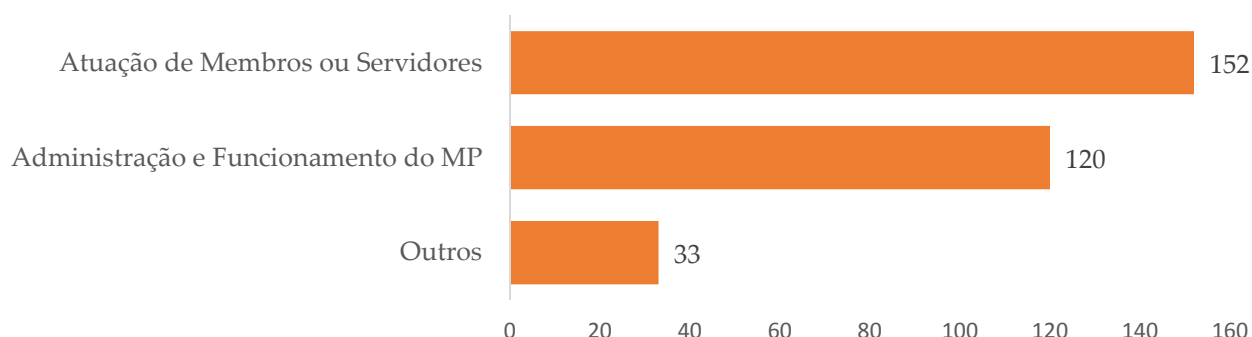


Figura 6: principais assuntos CNMP

Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 2º Semestre de 2021

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” (33 manifestações), concentram-se demandas que, por serem incompreensíveis ou de conteúdo genérico, não ensejam a atuação da Ouvidoria. As manifestações que são cópias de outras feitas anteriormente, e os pedidos feitos pelos próprios autores das manifestações para que suas demandas sejam desconsideradas, também se classificam nessa categoria.

Cumpre ressaltar que a Ouvidoria não instrumentaliza manifestações cujo teor possa ofender a Instituição, os membros e/ou servidores, motivo pelo qual 3 (três) manifestações foram arquivadas, com a manutenção no assunto “Outros”.

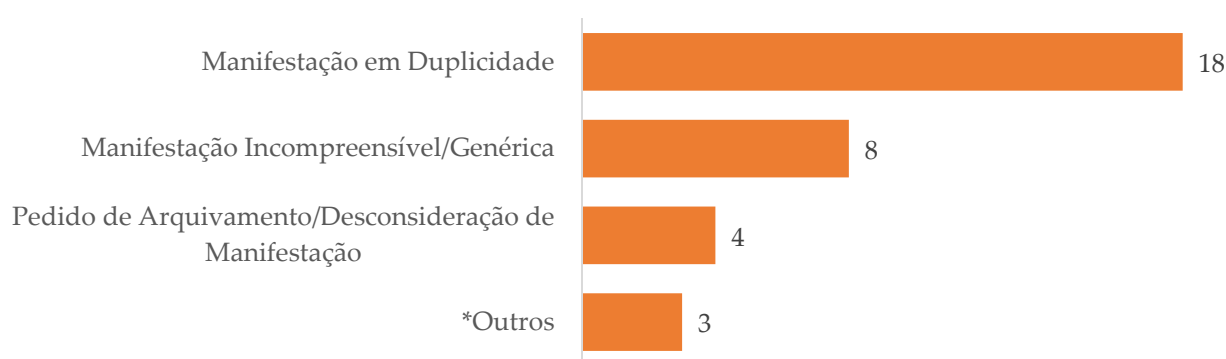


Figura 7: detalhamento do assunto CNMP “Outros”

Ainda quanto à classificação interna e mais especificadora de cada assunto, o gráfico a seguir apresenta quais tópicos, dentro do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores” (o mais demandado no 2º Semestre de 2021), estiveram mais presentes nas manifestações do período:

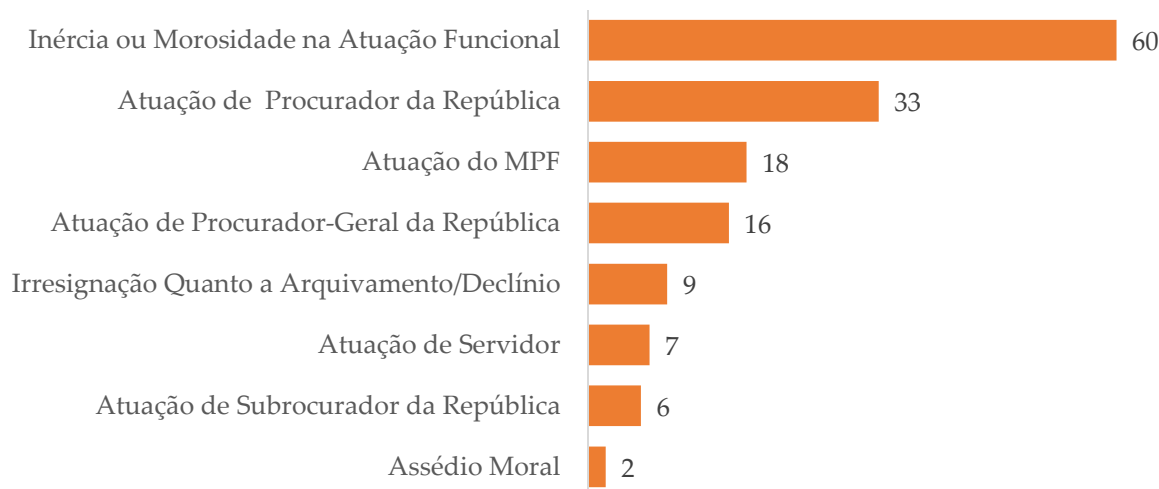


Figura 8: detalhamento do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores”

Figura 10: quadro estatístico do Painel do Gestor