

RELATÓRIO SEMESTRAL (CNMP)

Jul – Dez / 2019



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Antônio Augusto Brandão Aras

Procurador-Geral da República

José Bonifácio Borges de Andrada

Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral do MPF

Antônio Carlos Alpino Bigonha

Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Elizeta Maria de Paiva Ramos

Corregedora-Geral do MPF

Eitel Santiago de Brito Pereira

Secretário-Geral

Eliana Perez Torelly de Carvalho

Secretária-Geral Adjunta



Ministério Público Federal

Ouvidoria do MPF

RELATÓRIO ANALÍTICO

SEMESTRAL

JULHO A DEZEMBRO DE 2019

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>.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.
Relatório analítico semestral : julho a dezembro de 2019 – Brasília : MPF, 2020.
30 p. : il. color.

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

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

CDDir 341.413

Elaborado
por Juliana
de Araújo
Freitas
Leão—
CRB1/2596

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

Maria de Nazaré Aguiar de Araújo
Mayara Rodrigues do Amaral Manoel
Milena Melo Soares
Rayana Falcão Pereira Furtado
Rita de Cássia Bezerra de Menezes
Simone Cerqueira Dumont

Coordenação e Organização

Ana Carolina Fernandes Costa Resende
Fábio Montenegro Braga
Francine Figueiredo

Planejamento Visual e Diagramação

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
	• Sistema Cidadão	3
	• Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015.....	5
	• Pedido de melhorias nas condições e nas rotinas de trabalho na Sala de Atendimento ao Cidadão	7
	• Pesquisa de Satisfação	9
	• Informe da Ouvidoria.....	11
	• Participação em Comitês.....	12
	• Ações em Datas Especiais	13
	• Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação	14
	• Inovações Tecnológicas	15
	• Aproximação entre a Ouvidoria e o Público Interno	18
3.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	20
	• Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp)	20
	• IV Encontro Nacional dos Ouvidores do Ministério Público	21
	• 10º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público	22
	• Encontro dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro.....	22
	• Novo Planejamento Estratégico Institucional	22
4.	PREMIAÇÕES E CONCURSOS	23
	4.1. Prêmio CNMP 2019	23
	4.2. Prêmio Inovare-2019	24
	4.3. III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.....	24
5.	DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	26
	• Classes e status das manifestações	26
	• Assuntos CNMP mais demandados no segundo semestre de 2019	27
	• Assuntos internos da Ouvidoria (O) no primeiro semestre de 2019	28

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pesquisa de satisfação	10
Figura 2: Índice percentual de satisfação (1º Semestre de 2019)	11
Figura 3: Assuntos CNMP	27
Figura 4: CNMP - Outros	28
Figura 5: CNMP Atuação de Membros ou Servidores	28
Figura 6: CNMP Administração e Funcionamento do MP	29
Figura 7: CNMP Concurso Público	30
Figura 8: CNMP Demandas Alheias à Competência do MP	30
Figura 9: CNMP Acessibilidade	30

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 2019.

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 o prestígio ao princípio da transparência.

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral do MPF

1. SOBRE A OUVIDORIA

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

Atualmente, a Ouvidoria do MPF funciona no prédio da Procuradoria-Geral da República, em Brasília, possuindo estrutura física compatível com suas atribuições. A sala é o local de trabalho de 13 servidores públicos 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. A depender da disponibilidade, a sala multiuso pode ser disponibilizada 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>, bem como no *site* do 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.

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

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

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

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

ARCABOUÇO NORMATIVO DA OUVIDORIA

1. Art. 130-A, § 5º, Constituição Federal de 1988 (após Emenda Constitucional 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

- **Sistema Cidadão**

O Sistema Cidadão é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações, em funcionamento desde 2012, que permite ao usuário dos serviços da Ouvidoria cadastrar sua solicitação e receber comunicações sobre o seu andamento, bem como permite ao servidor que atende à manifestação analisá-la e registrar as providências tomadas, culminando com a resposta ao manifestante. Dessa forma, cria-se um conjunto de dados relevantes que permite um exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes e do trabalho realizado pelo Órgão. Em julho de 2013, com a regulamentação e a implementação das Salas de Atendimento ao Cidadão nas diversas unidades do MPF, o Sistema Cidadão passou a ser utilizado também por estes setores, configurando-se como a principal e mais utilizada via de interlocução do MPF com os cidadãos, possibilitando simplificação, desburocratização e celeridade no processo de registro de manifestações.

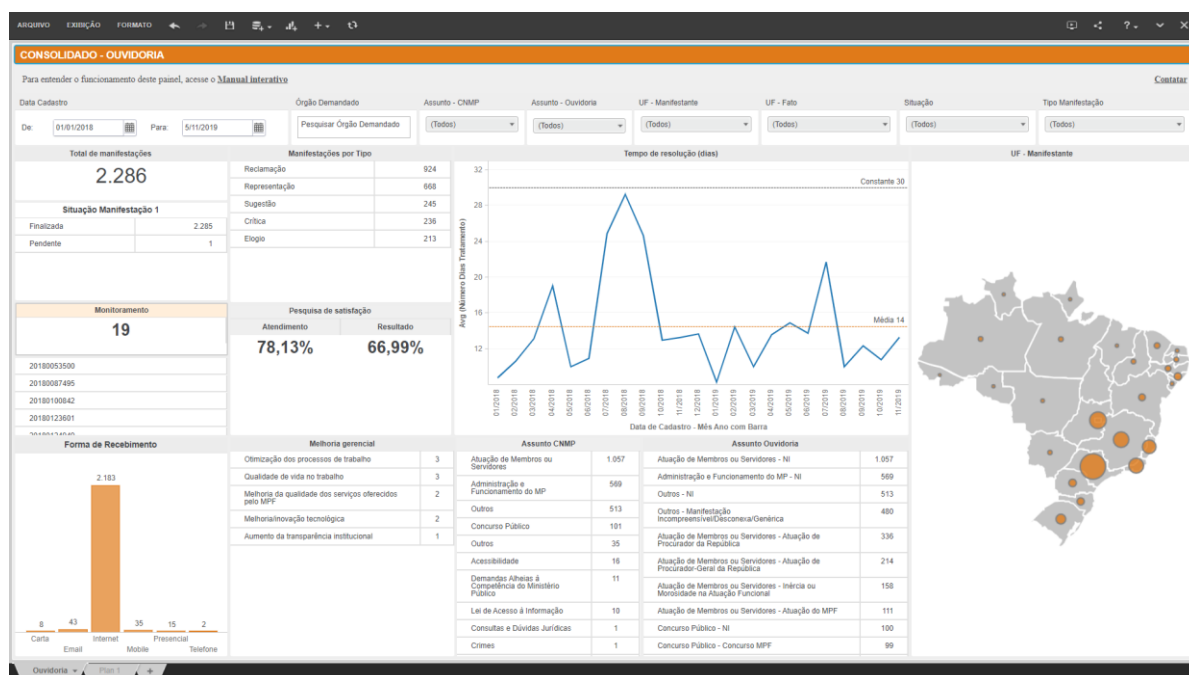
Vale destacar que o sistema foi desenvolvido pelo próprio MPF, tendo como responsável técnico o Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções nº 12, da Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, que confere maleabilidade à ferramenta, permitindo que ela se adapte a novas necessidades que surgem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

No 2º semestre de 2019, algumas alterações relacionadas ao desenvolvimento do BI - Ouvidômetro, ferramenta que permite analisar os dados registrados no Sistema Cidadão de forma bastante flexível, sob diversas perspectivas, realiza comparações e agrega valor ao

conhecimento acumulado pelo Órgão. Como exemplo, podemos citar a inclusão do campo “Melhorias Gerenciais”, utilizado quando a manifestação resultou em aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo MPF, o que dará origem a um banco de boas práticas, que será facilmente consultado no Ouvidômetro.

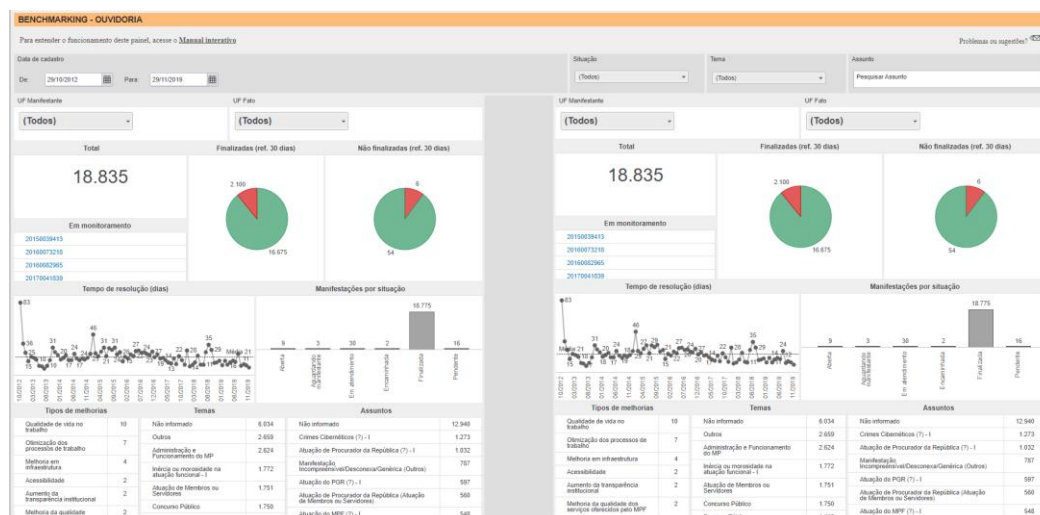


O Ouvidômetro é uma ferramenta de BI que reúne informações de todo o MPF sobre manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc.) de atribuição da ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão recebidas diariamente. A solução permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, tornando possível verificar oportunidades de melhoria ou inovação em seus processos institucionais e no ambiente de trabalho.

O que pode ser analisado?

Gestores de todo o MPF podem obter relatórios com informações relacionadas a sua unidade. Os relatórios podem conter dados relativos ao assunto das manifestações, ao tipo, ao tempo de resolução, aos temas, à UF do fato e do manifestante e às melhorias gerenciais implantadas a partir das demandas.

Esses dados podem envolver manifestações registradas na Ouvidoria ou nas Salas de Atendimento ao Cidadão de todo o país.



É possível a realização de um *benchmarking*¹ entre unidades. Em outras palavras, pode-se comparar dados de manifestações entre unidades distintas, analisando o impacto de determinado assunto ou cenário em diferentes localidades do País. Também é possível construir relatórios com informações sobre o perfil dos manifestantes, tais como gênero, faixa etária, ocupação e raça/cor.

• 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

¹ Constitui um processo de **comparação de produtos, serviços e práticas empresariais** e é um importante **instrumento de gestão** das empresas. Realizado por meio de pesquisas para comparar as ações de cada empresa, tem finalidade de melhorar as funções e processos de uma determinada empresa, além de ser um importante aliado para vencer a concorrência, uma vez que o *benchmarking* analisa as estratégias e possibilita a outra empresa criar e ter ideias novas em cima do que já é feito. Fonte: <https://www.significados.com.br/benchmarking/>.

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 ou que eventuais oportunidades de melhoria são cadastradas em documento específico e padronizado, denominado Registro de Ocorrências no Sistema de Gestão da Qualidade (RO). No segundo semestre de 2019, registramos 1 (uma) Não Conformidade, causada pela não realização de Reunião de Análise Crítica no primeiro semestre de 2019, sendo rapidamente solucionada por sua realização no dia 30/07/2019. Por outro lado, no mesmo período, foram detectadas, pelos servidores do setor, 6 (seis) oportunidades de melhoria, que foram registradas como RO, item “Oportunidade de Melhoria”. 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 e gerenciados no Sistema de Sistema de Governança do MPF – SIGOV.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realiza, periodicamente, reuniões de análise crítica, que entre outros pontos, tem como objetivo a análise qualitativa de todo o Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria - SGQ, etapa que é obrigatória na norma. Essas reuniões expõem aos servidores um balanço das ações 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 em fase de análise orçamentária.

Ainda, mantendo o rito do sistema da qualidade, a Ouvidoria passou, no dia 17/10/2019, por auditoria interna para verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria aos requisitos da norma ISO 9001:2015, o alinhamento da equipe aos princípios da qualidade, bem como a identificação de melhorias gerenciais ou



processuais. A auditoria interna funciona como fase de preparação para a auditoria externa, a ser realizada pela instituição contratada. No relatório, a auditora líder concluiu que os auditados possuem amplo conhecimento do escopo e dos requisitos, sugerindo, tão somente, melhorias pontuais relacionadas às nomenclaturas no texto do Manual de Normas e Procedimentos - MNP.

Ressalta-se que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria na busca pela excelência em seu sistema de gestão de processos vai além dos ditames trazidos pela norma ISO 9001. O Órgão trabalha atualmente com ferramentas que subsidiam seus gestores nas tomadas de decisão, como seu Planejamento Temático, que retrata o desdobramento do Planejamento Estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar táticas gerenciais e controlar sua execução, definindo temas de atuação prioritária, metas e ações. 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.

- **Pedido de melhorias nas condições e nas rotinas de trabalho na Sala de Atendimento ao Cidadão**

No PGEA-1.00.000.013705/2016-15, a Ouvidoria encaminhou documento aos setores competentes, solicitando informações acerca dos pleitos que os(as) servidores(as) da Sala de Atendimento ao Cidadão fizeram sobre as melhorias das condições de trabalho. Os pedidos deferidos ou parcialmente deferidos foram os seguintes:

a) redução de jornada de trabalho dos atendentes em uma hora, conforme já acontece em alguns órgãos;

b) instalação de detector de metais nas portarias das unidades que ainda não possuem o equipamento;

c) autorização para que um(a) dos(das) terceirizados(as) da área de segurança ou outro(a) servidor(a) de apoio técnico administrativo/segurança institucional e transporte acompanhe atendimento, quando o(a) servidor(a) da SAC se sentir receoso(a) quanto à sua segurança;

c) tratamento psicológico custeado pelo Ministério Público, caso o(a) servidor(a) apresente problemas em razão do atendimento. A SSI-Saúde informa que elaborou minuta

de portaria, com fim de permitir o custear de tratamento psicológico pelo órgão em caso de doença relacionada ao trabalho. Sugere que a realização de consultas psicológicas com o escopo de oferecer apoio emocional aos(as) servidores(as), que serão realizadas pelo(as) analistas do MPU/Saúde/Psicologia lotadas na SSI-Saúde, presencialmente, para os(as) servidores(as) lotados(as) no DF e, à distância, por videoconferência, para os(as) lotados(as) nos Estados. Sugere, ainda, que o cronograma de consultas psicológicas possa acompanhar, na medida do possível, o cronograma de convites para o Exame Periódico de Saúde;

d) implantação de alarmes (botão antipânico) nas unidades onde possa ser instalado: caberá a cada unidade adotar as providências para a aquisição e instalação do equipamento;

e) oferta de curso presencial de capacitação para os servidores que atuam na área, bem como cursos presenciais periódicos que permitam a troca de experiências para que haja unificação dos procedimentos: segundo o PEC 2019, a previsão de curso para os(as) servidores(as) da SAC é na modalidade à distância. A SGP ressalta que não há impeditivo para que os(as) servidores(as) da SAC participem de outros cursos abrangidos pelos diferentes eixos temáticos de conhecimento do PEC. Informa, ainda, que trocas de experiências e padronização de procedimentos constitui parte das rotinas de trabalho e que não podem ser consideradas atividades de capacitação, consequentemente, não é possível utilizar verba orçamentária para tais atividades. Destacou, por fim, que é facultado às SAC incluir cursos de interesse de seus(suas) servidores(as) no planejamento local.

- **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:

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

Realizada em Brasília, no dia 28/08/2019, a palestra foi ministrada pela psicóloga Lis Andrea Pereira Soboll no Auditório Juscelino Kubsticheck aberta para todos os(as) servidores(as) do MPF, inclusive com transmissão para as PRs e PRRs. A palestra teve como objetivo a informação e sensibilização dos(as) membros(as), dos(as) servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as) do MPF acerca do tema, além de ter contado com a presença de integrantes da PGR, PR/DF, PRR1, ESMPU e CNMP, entre outras instituições. Na palestra, foram abordados os temas relativos ao adoecimento das relações na sociedade contemporânea e seu reflexo no mundo do trabalho, conceito, banalização, naturalização, enfrentamento e prevenção do assédio moral. A palestra deu início a um ciclo de atividades que incluiu a capacitação dos integrantes das comissões nacional, regionais e locais de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação e a primeira reunião da Comissão Nacional, que tratou de assuntos como o regimento interno da Comissão, capacitação dos membros e atuação visível e efetiva.

b) Líder Coach I e II

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

c) 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.

d) Outros cursos e palestras:

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

• Pesquisa de Satisfação

No intuito de aprimorar constantemente os serviços oferecidos, a Ouvidoria incluiu em suas práticas, a partir de 2017, a Pesquisa de Satisfação, que, atualmente, conta com duas perguntas. O(a) manifestante recebe uma mensagem por e-mail, convidando-o(a) para responder à pesquisa. Caso o(a) manifestante não responda, um segundo e-mail é enviado após sete dias do primeiro.

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

Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180

Bem vindo(a)!

Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?

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

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

máximo de 4000 caracteres

Enviar

Figura 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).

Está em desenvolvimento no Sistema Cidadão a possibilidade de nova resposta para o cidadão que respondeu a pesquisa de satisfação e, ainda assim, demonstrou uma insatisfação. Diante desse cenário, a Ouvidoria pode emitir nova resposta por meio de consideração final com o objetivo de oferecer um melhor atendimento ao(à) cidadão(ã). Após essa nova resposta, abre-se uma nova possibilidade de o(a) cidadão(ã) responder novamente a pesquisa de satisfação.

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

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

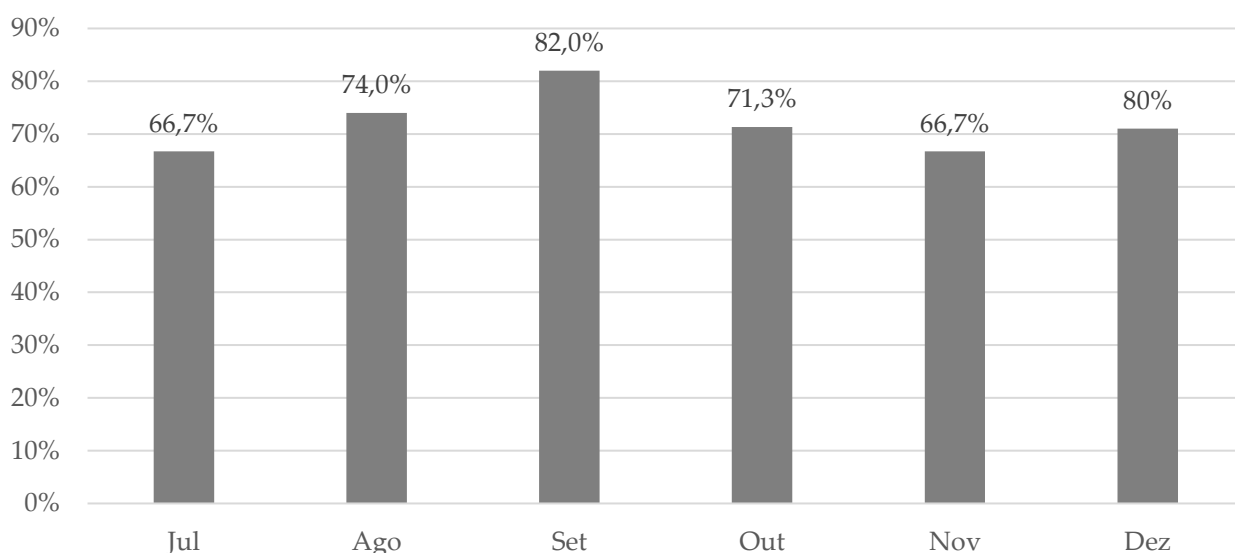


Figura 2: Índice percentual de satisfação (2º Semestre de 2019)

No 2º semestre de 2019, o Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas ficou em 73,5%, acima do mínimo estabelecido,

- **Informe da Ouvidoria**

A Ouvidoria do MPF deu início, a partir do 1º trimestre de 2019, à publicação de informes com frequência trimestral. O objetivo é servir como um resumo, para o público interno e órgãos externos afins, das principais atividades do setor. No ano de 2019, foram publicadas quatro edições.

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

servidores(as) da Ouvidoria concluíram a última etapa do curso de certificação, cujo foco consistiu nas práticas de atendimento ao público.

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

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

- **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 n.º 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.

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

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

O Órgão também participou da mostra de filmes promovida pelo Comitê durante os meses de agosto, setembro e outubro. A Ouvidoria compareceu à exibição dos seguintes filmes: “13ª emenda”, “Maya Angelou, e ainda resisto”, “Felicidade por um fio”, “Não sou o seu negro” (...), A mostra de filmes fez parte da Campanha “MPF na Superação do Preconceito Racial”, que pretende conscientizar os integrantes do MPF acerca do racismo e instigar uma mudança cultural e comportamental, assim como fornecer dados e orientações que visem a mobilização cidadã em torno do tema.

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

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

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

- **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 2º semestre desse ano, merece destaque o dia 21 de setembro, data em que é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência. 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.

- **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.

A Política para Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação foi aprovada em 31 de outubro de 2018, dando origem à Portaria PGR/MPF nº 1004, publicada em 1º de novembro de 2018. Uma das determinações dessa portaria é 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.

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

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

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.

- **Inovações Tecnológicas**

- a) **Inteligência Artificial para triagem de manifestações**

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

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

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

- b) **Aptus**

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

A nova ferramenta garante, ainda, a distribuição e a associação de manifestações a servidores(as) da área que já tenham atuado em casos correlatos ou conexos.

A construção do Aptus Ouvidoria também gerou a possibilidade de extensão dos benefícios da plataforma Aptus para a Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC). A ferramenta está em fases de homologação pela sala que pediu algumas alterações que ainda

precisam ser implementadas pelo Centro de Excelência em Desenvolvimento 01 da STIC, localizado na Procuradoria da República em Pernambuco.

c) Ouvidômetro

Constitui uma ferramenta de BI (Business Intelligence)², desenvolvida na plataforma Microstrategy³, que reúne informações de todo o MPF sobre manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc.) de atribuição da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão recebidas diariamente. A solução permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, tornando possível verificar oportunidades de melhoria ou inovação nos processos institucionais e no ambiente de trabalho.



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

Gestores de todo o MPF podem solicitar à Ouvidoria relatórios com informações relacionadas a sua unidade. A solicitação pode conter dados estatísticos detalhados de um período sob várias perspectivas: assunto das manifestações, tipo, tempo de resolução, aos temas, UF do fato e do manifestante e melhorias gerenciais implantadas a partir das demandas.

Há ainda a possibilidade de realização de um *benchmarking* entre unidades: pode-se

² “O termo Business Intelligence é muito abrangente e é utilizado de diversas maneiras, mas em resumo, significa coletar dados de diversas fontes, organizá-los, analisá-los e compartilhá-los, a fim de tomar as decisões inteligentes para a gestão de seus negócios. Podemos considerar que BI inclui arquiteturas, ferramentas, banco de dados, aplicações e metodologias.” (“MicroStrategy Web – Versão 10.4 Relatórios e Dashboards”, manual elaborado pela servidora Greiceane Mesquita de Menezes, p. 7).

³ Microstrategy é uma plataforma de BI (Business Intelligence), que fornece uma interface para criação de relatórios e análise de dados, fácil de utilizar e altamente interativa. (idem, p. 23).

comparar dados de manifestações entre unidades distintas, analisando o impacto de determinado assunto ou cenário em diferentes regiões do país.

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

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

d) Sistema Cidadão

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

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

e) Sistema Único

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

f) Portal da Transparência

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

g) MPF Serviços

A página do MPF Serviços ganhou novo leiaute, que oferece mais praticidade e

agiliza as buscas, facilitando o acesso do(a) cidadão(ã) a todos os serviços do MPF. A reestruturação da página foi um esforço conjunto da SECOM, a SEJUD e a Ouvidoria.

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

h) Certificação Digital para todos os Formulários do MPF

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

i) Implementação da URA (Unidade de Resposta Audível)

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

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

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

- **Aproximação entre a Ouvidoria e o Público Interno**

a) Curso de Vitaliciamento de Membros(as)

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

Nessa terceira etapa, os(as) novos(as) membro(as) puderam conhecer o funcionamento da Ouvidoria como um agente promotor de mudanças, de maneira que, por um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com as necessidades do público

interno e do cidadão e, por outro, estimula a prestação de serviços de qualidade, garantindo direitos. Tomaram conhecimento, ainda, da realização de estudos por parte da Ouvidoria sobre o funcionamento da instituição e da proposição de adoção de medidas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo MPF à sociedade e do clima organizacional da instituição.

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

b) Ouvidoria itinerante

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

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

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

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

ver, em números, tudo o que é tratado pela Ouvidoria sobre determinadas unidades, bem como saber aquilo que chega e é tratado nas SACs dos Estados. O Ouvidômetro permite o tratamento dos dados do Sistema Cidadão por meio da análise das manifestações registradas por temática, assunto, localidade, lapso temporal, perfil do(a) manifestante entre outros, o que facilita o aprimoramento dos serviços oferecidos e da qualidade de vida no trabalho.

c) Monitoramento das reclamações de cidadãos no site Reclame Aqui

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

Quando se tratar de demandas relacionadas ao MPF, a resposta dada ao reclamante conterá orientações necessárias para que o(a) cidadão(ã) possa cadastrar a manifestação nos formulários eletrônicos da Sala de Atendimento ao Cidadão ou da Ouvidoria do MPF. A Carta de Serviços ao Cidadão é encaminhada junto com a resposta para que o(a) cidadão(ã) conheça mais acerca do papel e da atuação do http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/publicacoes-1/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao.pdf.

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

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

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

- Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp)

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

a) 43ª Reunião Ordinária

Nessa reunião, que aconteceu no dia 19 de agosto de 2019, os participantes

acompanharam palestras acerca do fortalecimento das ouvidorias e da comunicação produtiva.

b) 44ª Reunião Ordinária

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

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

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

c) 45ª Reunião Ordinária

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

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

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

• IV Encontro Nacional dos Ouvidores do Ministério Público

Durante os dias 20 e 21 de agosto, o encontro teve como tema principal “Por uma Ouvidoria de Resultados”. Ao longo do evento, os participantes trocaram experiências, apresentando “casos de sucesso” do MP brasileiro e discutiram a implementação de uma gestão voltada para resultados, bem como, foi apresentado ao Sistema Audivia, da

Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Pernambuco. Trata-se de uma plataforma digital que busca tornar mais fácil o recebimento de denúncias, críticas e solicitações do público, mediante a utilização de um assistente virtual.

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

- **10º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público**

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

- **Encontro dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro**

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

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

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

- **Novo Planejamento Estratégico Institucional**

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

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

4. PREMIAÇÕES E CONCURSOS

4.1. Prêmio CNMP 2019

O Prêmio CNMP foi criado para dar visibilidade aos programas e projetos do Ministério Público brasileiro que mais se destacaram na concretização e alinhamento do Planejamento Estratégico Nacional. Nesta esteira, a Ouvidoria do MPF inscreveu, no dia 13/03/2019, na categoria Comunicação e Relacionamento – Comunicação e Relacionamento, o aplicativo móvel “MPF SERVIÇOS”. Em paralelo, inscreveu na categoria Tecnologia da Informação, seu Sistema Cidadão, principal software utilizado no gerenciamento e tratamento das manifestações.

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

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

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

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

Os projetos que receberam o prêmio foram os seguintes:

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

3. 3º Lugar MPLabs: Laboratório de Inovação do Ministério Público de Pernambuco

4.2. Prêmio Innovare-2019

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O concurso encontra-se em andamento e observa o seguinte cronograma:

1. Pré-avaliação: 13 de dezembro de 2019 a 13 de janeiro de 2020
2. Divulgação das finalistas por categoria: 14 de janeiro de 2020
3. Avaliação das finalistas e julgamento: 15 de janeiro a 28 de fevereiro de 2020
4. Divulgação do resultado final: 4 de março de 2020.

5. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

- Classes e status das manifestações

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no 2º semestre de 2019, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou 3.340 manifestações. Desse total, 2.763, 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 577, com suas devidas classes e status.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	1.215	3	0	0	132
Reclamação	1.646	7	2	0	197
Crítica	207	1	0	0	57
Sugestão	245	0	0	0	70
Elogio	127	0	0	0	108

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.

Cumpra 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.

- **Assuntos CNMP mais demandados no segundo semestre de 2019**

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF (577), os cinco assuntos mais demandados foram: “Atuação de Membros ou Servidores”, com **322** (trezentas e vinte e duas) manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com **143** (cento e quarenta e três) manifestações; “Outros”, com **69** (sessenta e nove) manifestações; “Concurso Público”, com **33** (trinta e três) manifestações e “Demandas Alheias à Competência do Ministério Público”, com **5** (cinco) manifestações. Foram seguidos por “Acessibilidade”, com **1** (uma) manifestação. Estiveram presentes também, nas manifestações, os assuntos: “Meio Ambiente”, “Lei de Acesso à Informação”, “Infração Disciplinar” e “Serviços Públicos”. Cada um desses assuntos teve apenas uma manifestação.

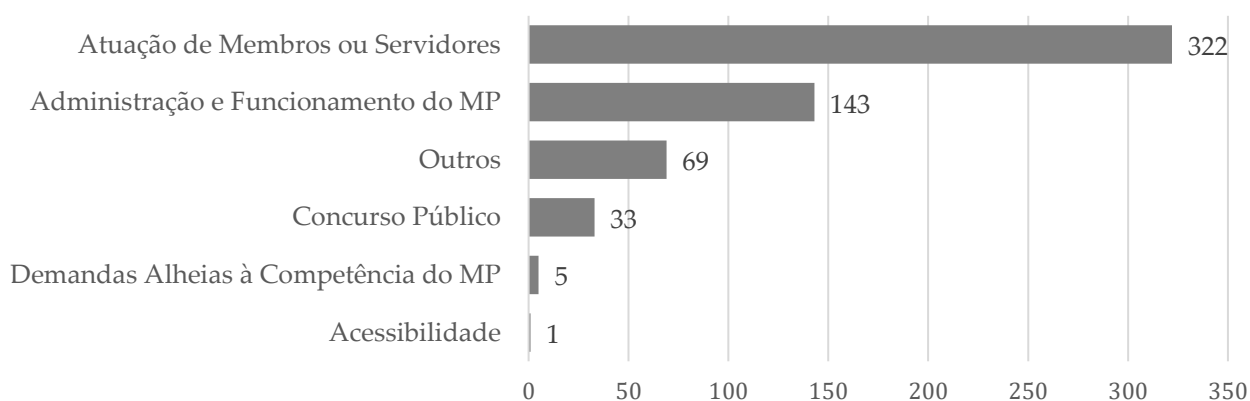


Figura 3: Assuntos CNMP

- 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.

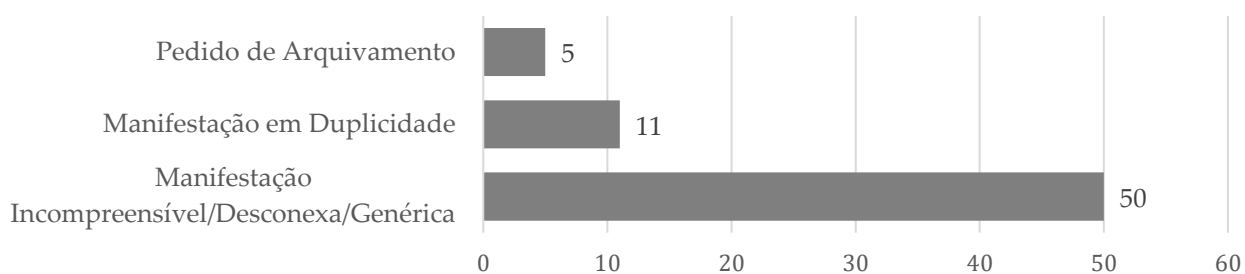


Figura 4: CNMP - Outros

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

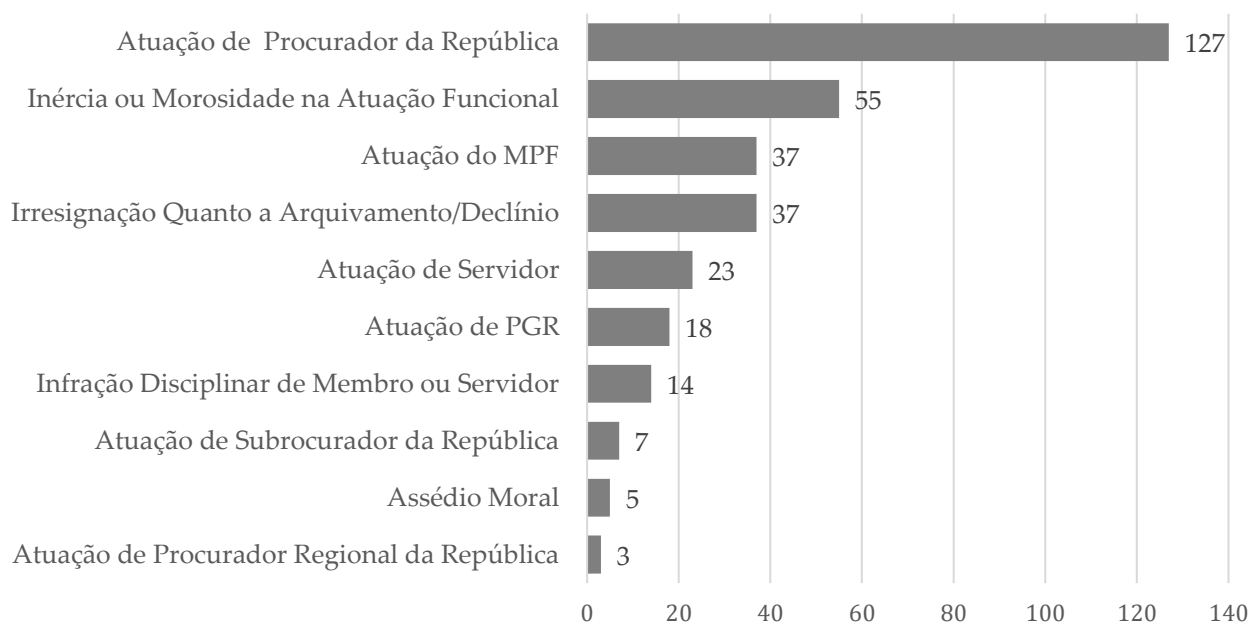


Figura 5: CNMP Atuação de Membros ou Servidores

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

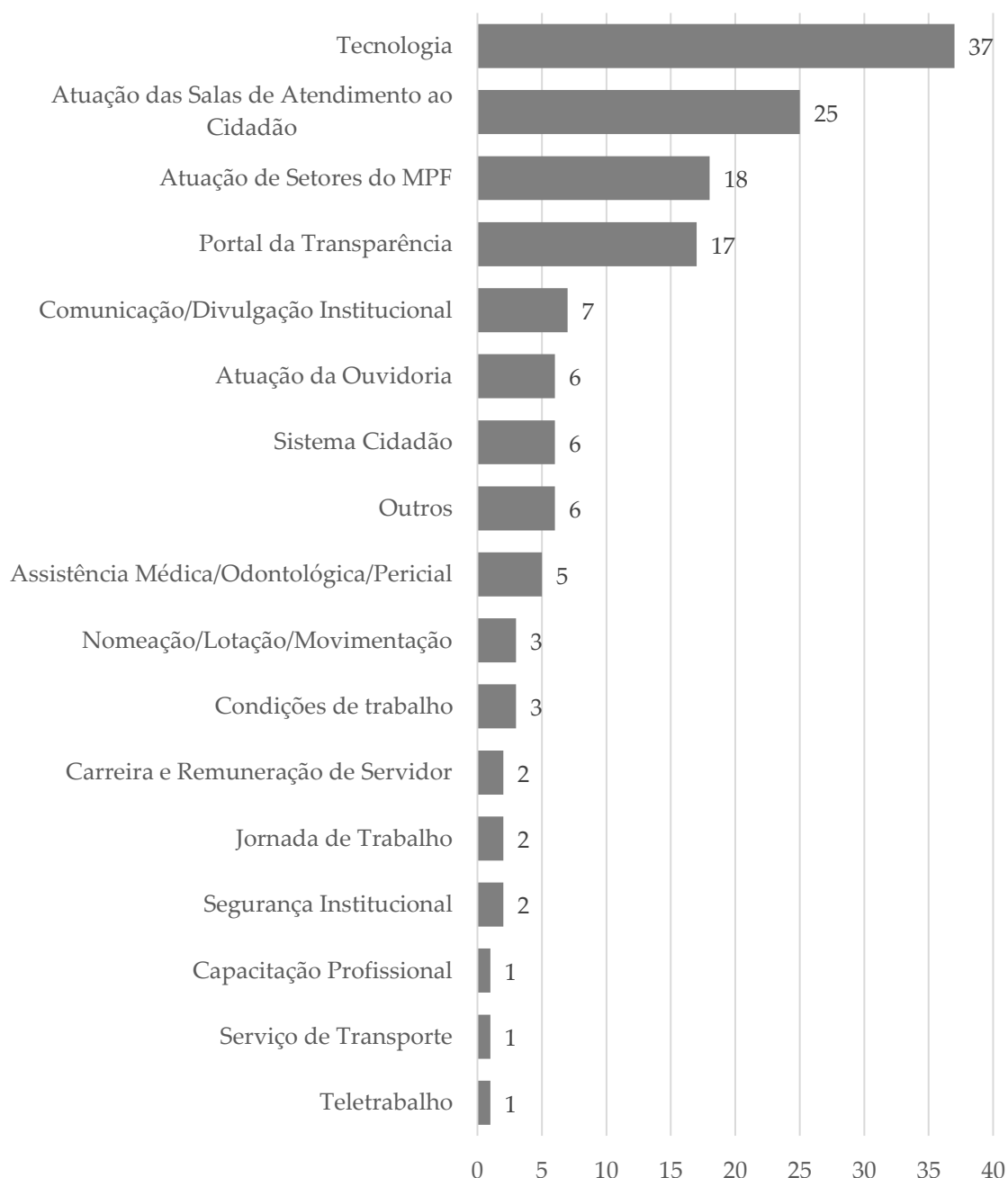


Figura 6: CNMP Administração e Funcionamento do MP

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.

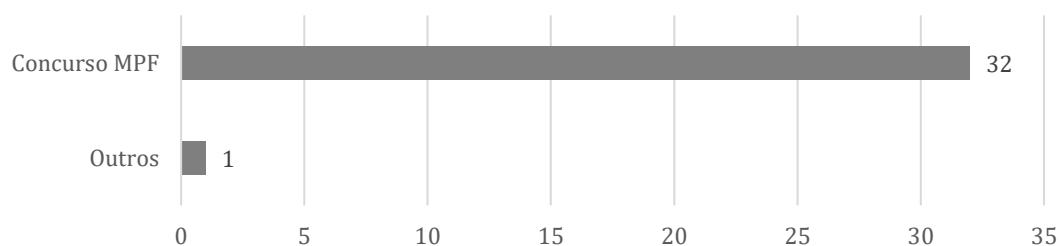


Figura 7: CNMP Concurso Público

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.

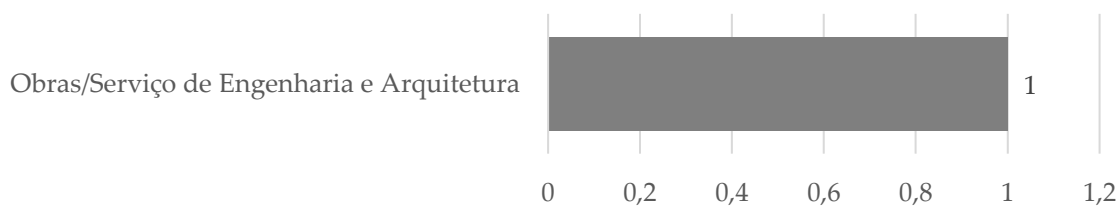


Figura 9: CNMP Acessibilidade

MPF

Ministério Público Federal