



# Relatório Semestral

Janeiro a Junho 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 janeiro a junho 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).....	9
Posse da Corregedora-Geral e do Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MP/AM).....	10
Inauguração da Galeria dos Ex-Ouvidores do TJ/PE.....	10
Reunião com o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos.....	10
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA .....	11
Sistema Cidadão.....	11
Gestão da Qualidade .....	12
Revisão de Manifestações.....	14
Pesquisa de Satisfação .....	15
Informe da Ouvidoria.....	16
Retomada do Atendimento Presencial na Ouvidoria do MPF .....	17
Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público .....	18
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos .....	19
Participação em Comitês.....	21
Participação no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV) .....	22
Ações em Datas Especiais.....	23
Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento .....	23
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD .....	24
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF .....	25
Classes e Status das Manifestações.....	25
Assuntos CNMP Mais Demandados no 1º Semestre de 2021 .....	26
Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 1º Semestre de 2021 .....	27
Ouvidômetro – Painel do Gestor.....	29

---

## 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 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, 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 como o distanciamento e o uso de máscaras.

A equipe do Órgão 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.

O Ouvidor-Geral, Dr. Brasilino Pereira dos Santos, já exerceu o ofício de Secretário-Geral do Ministério Público da União (MPU) e de Secretário-Geral Jurídico do Gabinete do Procurador-Geral da República. Também já foi membro titular do Conselho Superior do Ministério Público Federal, do qual é membro suplente, no momento.

Durante a carreira como Membro do Ministério Público, o Dr. Brasilino dos Santos sempre foi lotado na Procuradoria da República do Distrito Federal, tendo sido seu Procurador-Chefe. Chegou a officiar, temporariamente, como Procurador-Chefe Substituto e Procurador Regional Eleitoral, em diferentes épocas, nas Procuradorias da República do Acre, do Amapá e do Tocantins. Ainda, officiou como itinerante nas Procuradorias de São Paulo (Capital), São Bernardo do Campo (SP), São José do Rio Preto (SP), Campinas (SP), Santarém (PA), Marabá (PA), Imperatriz (MA) e Criciúma (SC).

Promovido a Subprocurador-Geral (Portaria PGR nº 758, de 02/12/2003), foi membro titular da 6ª Câmara de Coordenação e Revisão (Populações Indígenas e Comunidades Tradicionais), e em diferentes épocas, foi membro suplente da 2ª Câmara (Criminal), da 5ª Câmara (Patrimônio Público) e da 4ª Câmara (Meio Ambiente).

Desde sua promoção a Subprocurador-Geral, vem sendo designado, rotineiramente, para atuar, ora como Sindicante, ora como Presidente, ora como Membro de Comissões de Inquérito e de Processos Disciplinares, tanto perante o Ministério Público Federal como perante o Conselho Nacional do Ministério Público. Perante o Superior Tribunal de Justiça, o atual Ouvidor-Geral officiou nas 5ª e 6ª Turma (Criminal) e desde 2014, na 1ª Turma (Direito Público), tendo, esporadicamente, atuado junto à 3ª Seção (Direito Criminal) e à Corte Especial.

Atualmente, o Ouvidor-Geral é membro titular da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (Ordem Econômica e Direito do Consumidor) e integra o Conselho Institucional (Câmaras reunidas). O Dr. Brasilino dos Santos possui Mestrado em Direito Público pela Universidade de Brasília - UnB.



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

### 51ª REUNIÃO ORDINÁRIA

A reunião foi realizada em 08/02/2020, por meio de videoconferência. Na oportunidade, foi confirmada a posse da nova Diretoria do CNOMP para o dia 26 de março de 2021.

Os participantes assistiram, ainda, a quatro palestras sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. A primeira palestra foi ministrada pelo Dr. Rui Carlos Kolb Schiefler, Procurador de Justiça do MP/SC e Relator do subgrupo da LGPD no CNOMP, com o tema “Proposta de criação de uma política de proteção de dados pessoais e regulamentação da LGPD no MP brasileiro”. A segunda, com o Dr. Libanio Alves Rodrigues, Ouvidor do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, com o tema “MPDFT e a implementação da LGPD”. A terceira, com o Dr. Ney Roberto Zanlorenzi, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Paraná, com o tema “Tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria e a LGPD”; por fim, a última foi apresentada pelo Dr. Gilberto Nonaka, Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, com o tema “Processo de implantação da LGPD no MP/SP”.

### 52ª REUNIÃO ORDINÁRIA

A reunião foi realizada em 26/03/2021, às 13:00, por meio de videoconferência, devido à atual crise sanitária. A Ouvidoria do MPF foi representada pela Secretária Executiva do Órgão, Andréa Valéria.

Destaca-se a apresentação da Carta de Serviços do CNOMP, momento em que o Conselheiro Paulo Celso Ramos, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Amapá, pontuou a necessidade de apresentar ao cidadão interessado uma forma mais amigável de compreender o papel das Ouvidorias dos diversos Ministérios Públicos, indicando as competências legais dos diversos órgãos federais e estaduais por meio de *links* que remetem a sítios da internet, propiciando uma busca *online* descentralizada, sem a necessidade de textos longos no documento. Durante a apresentação, foram indicados os tópicos da Carta de Serviços, os quais abrangem desde explicações sobre as Ouvidorias e seu *status* constitucional, até as atribuições do Conselho Nacional de Ouvidores (CNOMP).

O evento também contou com a solenidade de posse da nova Diretoria do CNOMP, para o biênio 2021-2023, cuja presidência será ocupada pela Dra. Selma Magda Barreto, Promotora de Justiça e Ouvidora do Ministério Público de Pernambuco.

## 53ª REUNIÃO ORDINÁRIA

Reunião realizada em 18/05/2021, por meio de videoconferência. Na ocasião, o Dr. Manoel Victor Sereni Murrieta e Tavares – Presidente da CONAMP - Associação Nacional do Membros do Ministério Público foi convidado a falar sobre a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 005/2021, que busca alterar a composição do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP.

Por fim, houve deliberações sobre eventual criação de área restrita no site do CNOMP para os associados; atuação dos Vice-presidentes regionais com definição de propostas e projetos, potencial retorno das reuniões regionais (criação de pauta) e potencial início da retomada das atividades presenciais, com reuniões híbridas em Brasília.

## Posse da Corregedora-Geral e do Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MP/AM)

A solenidade foi realizada em 18/03/2021, para dar posse às procuradoras Sílvia Abdala Tuma e Jussara Maria Pordeus e Silva, respectivamente, nos cargos de Corregedora-Geral e de Ouvidora-Geral do MP/AM, para o biênio 2021/2023. A cerimônia ocorreu na sede do Ministério Público do Estado do Amazonas – MP/AM, com transmissão ao vivo no canal da Secretaria dos Órgãos Colegiados, na plataforma *Youtube*. O evento contou com a presença de várias autoridades dos diversos Poderes da República.

## Inauguração da Galeria dos Ex-Ouvidores do TJ/PE

Cerimônia realizada em 29/03/2021, transmitida pelo sítio *YouTube*, para inaugurar a Galeria dos Ouvidores do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJ/PE). O evento homenageou todos os Ouvidores que a dirigiram, desde 1998, na pessoa do ministro do STJ, Og Marques Fernandes, o primeiro Ouvidor-Geral.

## 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”, no dia 07/06/2021. 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, ressaltou-se que o canal de comunicação oficial do MPF para recebimento de quaisquer documentos é o protocolo eletrônico, para que assim seja garantida a segurança das informações encaminhadas.

# 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, 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 1º semestre de 2021, destaca-se a criação de uma nova funcionalidade que incluiu no formulário da Ouvidoria dois tipos de manifestação de assédio, com campos específicos, que ao serem cadastradas são enviadas à respectiva Comissão de assédio, via documento no Sistema Único. Ademais, o sistema foi modernizado com a finalidade de diminuir problemas durante o cadastro de manifestações que contêm arquivos grandes, ou nos casos em que o manifestante possui uma conexão mais lenta. Uma das soluções foi aumentar o tempo de tolerância por inatividade no sistema, na fase de inclusão dos dados no formulário.

Por fim, encontra-se em desenvolvimento um formulário próprio para o registro de manifestações sobre assédio e discriminação. O formulário poderá ser acessado por meio do sítio MPF Serviços. Desenvolvido pela Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, com o auxílio da Ouvidoria, o trabalho utilizou como base o formulário já existente no Sistema Cidadão para a tramitação das manifestações.

## Gestão da Qualidade

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. Isso possibilitou uma avaliação minuciosa desse processo, assim como da necessidade de alterações, mantendo essas atualizações rastreáveis ao longo do tempo. Todo esse trabalho levou a Ouvidoria a receber, em dezembro de 2016, o Certificado ISO 9001, em sua versão 2015, que traduz a excelência na gestão da qualidade dos órgãos que o detêm. Em março de 2018, a Ouvidoria passou por nova avaliação de seus processos, oportunidade em que pôde demonstrar a continuidade da gestão da qualidade pautada na norma de excelência, sendo novamente auditada e recertificada com o selo ISO 9001:2015.

Em 2019, a Ouvidoria formalizou, junto ao Escritório de Processos, seu interesse em ser novamente certificada, uma vez que o selo ISO 9001 tem validade de 1 ano. Assim, como parte do rito de gestão da qualidade, a Ouvidoria passou, nos dias 17/10/2019 e 10/09/2020, por auditorias internas 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, realizada pelo Escritório de Processos, funciona como fase de preparação para a auditoria externa. No relatório, a auditora líder concluiu que a equipe conhece bem o processo de trabalho auditado e trabalha para sua melhoria contínua. Não foram detectadas não conformidades, nas auditorias internas, e as oportunidades de melhoria encontradas referiram-se a alterações pontuais no texto do Manual de Normas e Procedimentos – MNP – e no Manual da Qualidade – MQ. A auditoria externa, realizada pelo Instituto Totum, ocorreu em 15/09/2020. Como consequência, a Ouvidoria do MPF recebeu, em 25/11/2020, pela terceira vez, o selo de qualidade ISO 9001:2015. Para o coordenador de Atendimento e Qualidade da Ouvidoria, Fábio Montenegro Braga, o resultado da auditoria confirma o esforço empenhado pelo setor. “A renovação da Certificação ISO 9001 vem cancelar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, especialmente em seu

SGQ, na busca incansável pela excelência dos serviços prestados ao cidadão”, ressalta. Vale destacar que tanto a auditoria interna quanto a externa foram realizadas de forma virtual, devido à crise sanitária atual.

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), que podem ser classificados como “Não Conformidades” ou “Oportunidades de Melhoria”. No 2º semestre de 2020, não foi cadastrada nenhuma Não Conformidade. Por outro lado, no mesmo período, foram detectadas pelos servidores do setor 5 (cinco) Oportunidades de Melhoria. Como exemplo, podemos citar algumas metas de indicadores não atingidas. 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 da Ouvidoria, *MPF Drive*, para garantir sua rastreabilidade.

Figura 1: certificado ISO.

No primeiro semestre de 2021, mesmo diante de um cenário pandêmico, a Ouvidoria do MPF continua sua caminhada em busca da excelência de seus serviços, traduzida pela atual recertificação que atesta a qualidade do processo de tramitação das manifestações recebidas pela unidade até seu destinatário final, o(a) cidadão(ã). Todo este esforço em manter a qualidade, a agilidade, a especialidade e a conformidade dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria caminham em um sentido único de proporcionar à sociedade e ao público interno do MPF um serviço que se destaque pela excelência.

Nesta toada, além dos vários relatórios de gestão produzidos, das aferições constantes dos indicadores da qualidade, das análises críticas e de todas as ferramentas abarcadas pela norma ISO 9001:2015, lançamos, em junho, o “Relatório de Revisão de Manifestações”, com o objetivo de especializar e padronizar as revisões de todas as manifestações que adentrem a Ouvidoria, tornando o ciclo do processo de tramitação de manifestação passível de avaliação constante, subsidiando ulteriores ações que envolvam o aprimoramento dos serviços. Fazendo um paralelo com o Ciclo de Deming (PDCA), que é uma ferramenta modelo para a gestão da qualidade total, podemos incluir esta revisão das manifestações na fase de “Checar” ou “*Check*” do ciclo PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), já que o intuito é avaliar o processo em seu estado final e padronizá-lo.

Cumpra esclarecer que o MPF conta com o Sistema de Governança do MPF – SIGOV, que contribui para o gerenciamento dos indicadores e das iniciativas que

constam do Planejamento Temático da Ouvidoria, o qual retrata o desenvolvimento do Planejamento Estratégico do MPF.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realiza, anualmente, pelo menos duas 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 praticadas no período anterior à sua realização, percorrendo todas as etapas que rodeiam o fluxo de trabalho, coletando as sugestões trazidas pela equipe para o aperfeiçoamento do processo sob análise, bem como trazendo informações sobre o desempenho e eficácia do SGQ e um panorama das medições dos indicadores e das iniciativas que compõem o escopo do Plano Temático. Na última reunião, realizada de forma virtual em 06/07/2020, foram avaliadas as ações realizadas no primeiro semestre de 2020, referentes ao SGQ. Destaca-se, dentre as decisões tomadas a partir dessa reunião, o acréscimo, na Matriz de Riscos do Manual da Qualidade, de riscos relacionados à pandemia e à realização dos trabalhos em regime de home office.

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.

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 (Ciclo PDCA), 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.

## Revisão de Manifestações

A 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, ainda, como benefícios indiretos, a possibilidade de tornar a pesquisa na ferramenta *Aptus* mais assertiva, exatamente pela redução das imprecisões nos dados, além da 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, as conclusões e aprendizados da equipe são compilados no documento “Pílula da Qualidade”, com o intuito de documentar e tornar expresso o conhecimento adquirido. A “Pílula da Qualidade” foi criada para proporcionar 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.

## 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:



Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180

Bem vindo(a)!

Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?

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

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

máximo de 4000 caracteres

Enviar

Figura 2: 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 primeiro semestre de 2021. **A média de satisfação do semestre ficou em 70%, portanto dentro da meta estabelecida**, que é exatamente de 70%.

### EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021

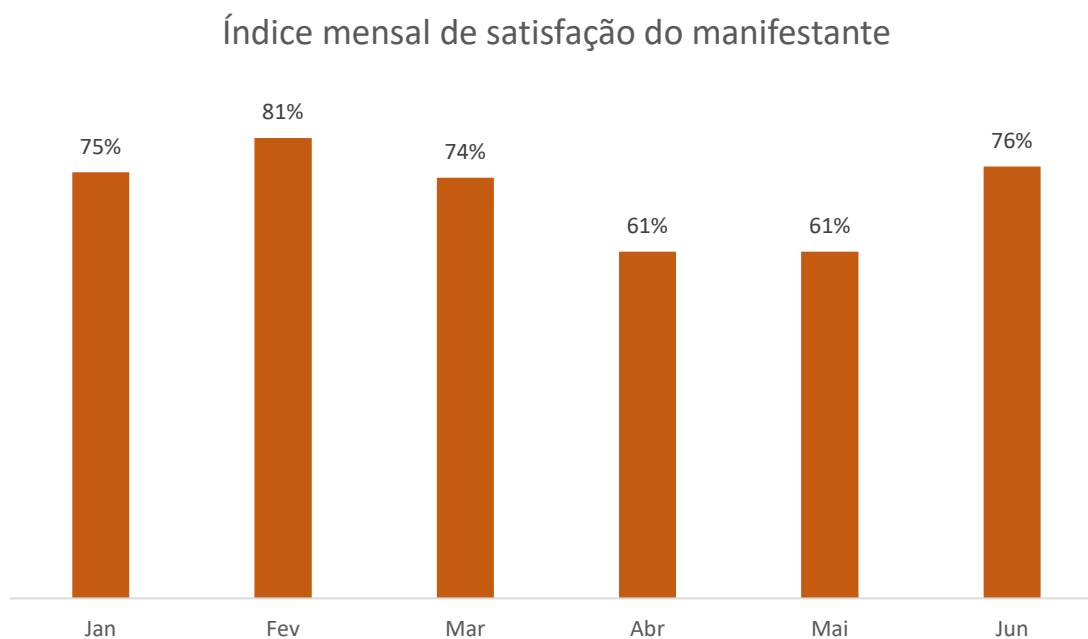


Figura 3: Índice de Satisfação no 1º semestre de 2021

## Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF deu início, a partir do 1º trimestre de 2019, à publicação de informes, com o objetivo de apresentar um resumo, para o público interno e órgãos externos afins, das principais atividades do Órgão. No 1º semestre de 2021, foi publicada uma edição do Informe da Ouvidoria, cobrindo o período de 26/11/2020 a 31/03/2021.



A Edição nº 01/2021 do Informe da Ouvidoria destaca a conquista, pela terceira vez, do certificado ISO 9001 de qualidade na tramitação e atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MPF. A primeira foi em 2016, e a segunda em 2018. O documento atesta a qualidade do processo de tramitação das manifestações recebidas pela unidade, que, em suma, inclui a análise dos pedidos, envio para as áreas responsáveis, solução da demanda e envio de resposta cidadã ao demandante. A obtenção do certificado foi fruto da continuação do trabalho de modernização de procedimentos desenvolvido em 2020 pela Ouvidoria em parceria com a SGE. A certificação representa economia de tempo e de recursos, transparência, segurança e qualidade nos processos de trabalho, além de confiabilidade institucional.

Ainda, a Edição nº 01/2021 menciona a participação da Ouvidoria do MPF na reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, que ocorreu por videoconferência, para tratar de assuntos como violência contra a mulher e visibilidade da Ouvidoria. Os resultados do projeto de gestão estratégica do CNMOP, desenvolvido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), também foram apresentados durante o encontro.

O Informe abordou, por fim, temática sobre o Dia do Ouvidor, comemorado no dia 16 de março, reconhecendo o papel do ouvidor como forma de garantir o exercício da cidadania em um estado democrático de direito. O tema será abordado com maiores detalhes em item específico deste relatório.

## 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 mês de maio, 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. O atendimento é feito em sistema de revezamento da equipe, em regime de plantão. As ligações telefônicas são atendidas normalmente, de forma remota.

## 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, reduzido por força da pandemia da COVID-19, é realizado duas vezes na semana. No entanto, o atendimento telefônico, para orientar os cidadãos, e o eletrônico, para cadastro de manifestações, continuam ativos, e são 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 1º 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 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.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 1º semestre do ano a que se refere este relatório. Os cursos “Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias”, “Acesso à informação e Ouvidoria do MPF” e “Comunicação não-violenta” compõem, juntamente com o treinamento sobre atendimento ao público, a **Certificação em Ouvidoria oferecida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), a qual é obrigatória para os servidores da Ouvidoria do MPF**. A partir de uma parceria entre a Enap, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e a Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP) foi desenvolvido um conteúdo específico para as atividades desenvolvidas no âmbito das ouvidorias ministeriais, elaborado com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das demandas dos cidadãos ao Ministério Público. O curso que versa sobre atendimento ao público com o tema “Comunicação Não-Violenta”, por ser presencial, foi oferecido na plataforma online, em cumprimento às normas sanitárias vigentes.

NOME DO CURSO	DATA
Como começar um programa de privacidade para LGPD	Fev/21
Acesso à Informação e Ouvidoria do Ministério Público Federal	Fev/21
Linguagem Simples aproxima o Governo das pessoas. Como usar?	Mar/21
Educação em Direitos Humanos	Mar/21
Vulnerabilidade de sobrecarga feminina durante a pandemia	Mar/21
Aspectos Jurídicos e Técnicos da LGPD no Setor Público	Mar/21
LGPD no Poder Público	Abr/21
Os Desafios da Proteção de Dados no Setor Público 2021	Abr/21
Webinário – LGPD e o Papel da Ouvidoria: O Ouvidor como Encarregado	Abr/21
LGPD no Poder Público	Abr/21
Primeiros passos para uso de Linguagem Simples	Abr/21
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidoria do Ministério Público	Abr/21
Direitos dos Imigrantes e orientações para o atendimento	Abr/21
Teletrabalho no Setor Público	Mai/21
Webinário – Empresas, Direitos Humanos e Gênero	Jun/21
Liderança em Ação	Jun/21
Imunidade emocional pela visão quântica	Jun/21
Comunicação Não-Violenta	Jun/21
ZOOM	Jun/21

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

Na primeira semana de março, a Ouvidoria realizou três dias de treinamento para capacitar os servidores da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, no período de 03 a 05, das 15 às 18 horas, para capacitar seus servidores. No primeiro dia, o treinamento foi iniciado com a introdução ao Sistema Cidadão, para mostrar como são preenchidos os formulários, apresentadas as tabelas básicas e como são feitos os cadastros e consultas das manifestações no sistema. No segundo, foi explicado como são feitos os atendimentos iniciais para poder classificar e realizar a triagem das manifestações, e em que hipóteses podem ocorrer o andamento ou arquivamento sumário pela Ouvidoria das demandas recebidas. O curso foi finalizado demonstrando como o servidor pode fazer o tratamento de uma

manifestação, gerar relatórios e realizar a revisão das manifestações cadastradas no sistema. Também foi apresentado como uma manifestação pode ser monitorada pelo gestor e as melhorias e outras informações gerenciais do sistema cidadão.

No dia 5 de abril, por sua vez, o Órgão esteve presente na oficina de gestão estratégica comandada pela Secretaria de Gestão Estratégica - SGE, representado pela Secretária Executiva da Ouvidoria, Andréa Valéria. O objetivo do evento (1ª Oficina Sudeste do planejamento estratégico do MPF) é criar o novo mapa estratégico do MPF, ciclo 2022-2030. O *hotsite* do novo planejamento estratégico institucional (PEI) pode ser acessado pelo *link* a seguir: [Novo PEI \(mpf.mpf.br\)](http://mpf.mpf.br).

## 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), composta por 6 servidores efetivos e estáveis, foi criada com o objetivo de implementar e gerir o Código de Ética e de Conduta. No fim do ano de 2019, a CPE encontrava-se em fase de elaboração de normativos de funcionamento interno. Ao longo do 1º semestre de 2020, foram identificadas algumas dificuldades para dar andamento ao trabalho da Comissão, levando à emissão, pela Secretaria de Gestão de Pessoas, da Nota Técnica nº 27/2020/ASTECS/SGP, que foi acolhida pela Secretaria Geral do MPF, em abril de 2020.

A Nota traz à tona dificuldades operacionais para a formação de comissões locais de ética, nas unidades do MPF nos estados, devido ao reduzido quadro de pessoal. Junta-se a isso, segundo o documento, o pequeno número de casos que chegaram ao conhecimento da Comissão desde que ela foi criada. A Nota destacou ainda a recente criação das comissões para o enfrentamento do assédio e da discriminação, que também podem ser entendidos como infrações éticas. Por fim, o documento propõe que a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, já criada e com normativo de funcionamento interno já aprovado, absorva as funções da CPE – MPF, ampliando suas funções e passando a designar-se “Comissão Permanente de Ética, de Prevenção e de Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação”. O assunto foi encaminhado para apreciação da referida Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação. Atualmente, encontram-se suspensas as reuniões da Comissão de Ética.

### 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 1º semestre de 2021, o Comitê Gestor de Gênero e Raça reuniu-se com participantes de diversas unidades do MPF para uma construção coletiva do evento que ocorrerá 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, Art. 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 no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV)

Com o intuito de apresentar o papel da Ouvidoria como um órgão de controle e participação da sociedade no aprimoramento do Ministério Público Federal, foram apresentadas vídeo-aulas no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV) de Procuradores da República, que ocorreu em fevereiro de 2021.

Em suma, ficou enfatizado 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 16 de março, é celebrado o Dia Nacional do Ouvidor. 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 um atendimento célere e adequado às demandas recebidas. Para celebrar a data, foi publicado site do Ministério Público Federal matéria informando que a Ouvidoria pode receber críticas, sugestões, reclamações, elogio e qualquer outro tipo de manifestação sobre a atuação ou o funcionamento do Ministério Público Federal (MPF) pelo aplicativo [MPF Serviços](#) ou diretamente pelo formulário disponível no portal do MPF. Já o atendimento presencial está sendo feito mediante agendamento a ser solicitado pelo e-mail [ouvidoriainterno@mpf.mp.br](mailto:ouvidoriainterno@mpf.mp.br). Ressalta-se que a medida foi tomada em razão da restrição do trabalho presencial na PGR, em razão do agravamento da pandemia de covid-19. Foi destacado, ainda, que qualquer cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria do MPF para relatar questões ligadas à estrutura ou aos serviços prestados pela instituição, inclusive por meio de seus membros e servidores. Sugestões para melhorar a atuação do MPF, críticas ou reclamações sobre serviços das unidades, propostas para agilizar o atendimento, elogios sobre uma iniciativa ou projeto do MPF, sugestões para melhorar a acessibilidade nas instalações são alguns exemplos de demandas que podem ser levadas ao setor. As pessoas também podem usar o canal para relatar problema ou dificuldade para ser atendido, casos de assédio, discriminação ou de conduta abusiva praticados dentro do órgão, entre outros.

## Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento

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. Dada a importância do tema, a Ouvidoria empreendeu esforços, nos últimos anos, para que o tema fosse debatido, no âmbito do Ministério Público da União, e que fossem criados mecanismos formais para abordar as questões ligadas ao assédio de forma adequada e segura para as vítimas do problema.

Em novembro de 2018, foi publicada a Portaria PGR/MPF nº 1004, regulamentando a prevenção e enfrentamento do assédio moral, sexual e da discriminação. Uma das determinações dessa portaria foi 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.

No 1º semestre de 2021, a Comissão Nacional de Enfrentamento e Prevenção do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (CNPEAD) em parceria com a Secretaria de Comunicação (Secom) aproveitou o dia 2 de maio, data comemorativa do Dia do Nacional de Combate ao Assédio Moral, para lançar a campanha “Violência no Trabalho: precisamos falar sobre isso”, com o objetivo de promover o respeito no ambiente de trabalho e conscientizar o público interno sobre os diversos comportamentos que reproduzem, no MPF, a violência estrutural existente.

No evento, a Comissão disponibilizou a versão atualizada da [cartilha "Assédio Moral, Sexual e Discriminação"](#) e do [formulário próprio para](#) receber representações de assédio e discriminação atribuídas a integrantes do Ministério Público Federal - membros, servidores, terceirizados e estagiários e demais colaboradores, disponível na página web do MPF. Além disso, a Comissão aproveitou a data para lançar a sua [página institucional na intranet nacional](#).

Ao longo do 1º semestre, a Comissão reuniu-se para tratar de assuntos administrativos, tais como estruturação da comissão, necessidade de cursos para capacitação de todos os integrantes da comissão, bem como um planejamento prévio de atuação para os casos de assédio e discriminação que chegarem ao conhecimento do colegiado. Além dos assuntos mencionados, a Ouvidoria do MPF também auxilia a Comissão no processo de eleição dos integrantes.

## Lei Geral de Proteção de Dados- LGPD

Para a implementação, 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 implementação, criação do canal de comunicação e tratamento dos dados pessoais.

No mês de março do ano corrente, foi realizada reunião de alinhamento do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais com o Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal, para o conhecimento acerca do papel da Ouvidoria na implementação da LGPD, da criação do canal de comunicação e do tratamento dos dados pessoais. Na ocasião foram apresentados os encaminhamentos decorrentes das atividades de responsabilidade da Ouvidoria, segundo o cronograma definido pela Comissão da LGPD.

No decorrer do mês de abril, foi realizada reunião com o DPO (*Data Protection Officer*) para aprovação das propostas apresentadas pela Ouvidoria, além de encontro técnico com a TI da PR-DF para apresentação das demandas referentes à criação do formulário de solicitação e demais alterações no sistema cidadão, em conformidade com os ditames da LGPD. Por fim, foi realizada outra reunião com o DPO e a AGCON/SG com o objetivo de apresentar as principais funcionalidades do sistema cidadão.

No fim do 1º semestre, ficou acordado que, futuramente, dependendo do volume de solicitações e da estruturação física do setor, será avaliada uma solução para o uso do sistema cidadão pela própria equipe de proteção de dados.



# DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

## Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 1º semestre de 2021, 2.180 manifestações. Desse total, 1.909, 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 271, com suas devidas classes e status. Incluídas na tabela estão também manifestações que, embora recebidas no semestre anterior, foram finalizadas no 1º semestre de 2021.

	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
<b>Representação</b>	883	1	1	19	41
<b>Reclamação</b>	965	4	5	5	127
<b>Crítica</b>	88	1	0	1	21
<b>Sugestão</b>	197	0	2	1	27
<b>Elogio</b>	47	0	2	3	17

Figura 5: classes e status das manifestações

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 1º Semestre de 2021

Do total de manifestações de atribuição encerradas pela Ouvidoria do MPF (**268**), os cinco assuntos mais demandados foram: “Atuação de Membros ou Servidores”, com **134** (cento e trinta e quatro) manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com **96** (noventa e seis) manifestações; “Outros”, com **30** (trinta) manifestações; “Concurso Público”, com **3** (três) manifestações e “Lei de Acesso à Informação” com **2** (duas) manifestações.

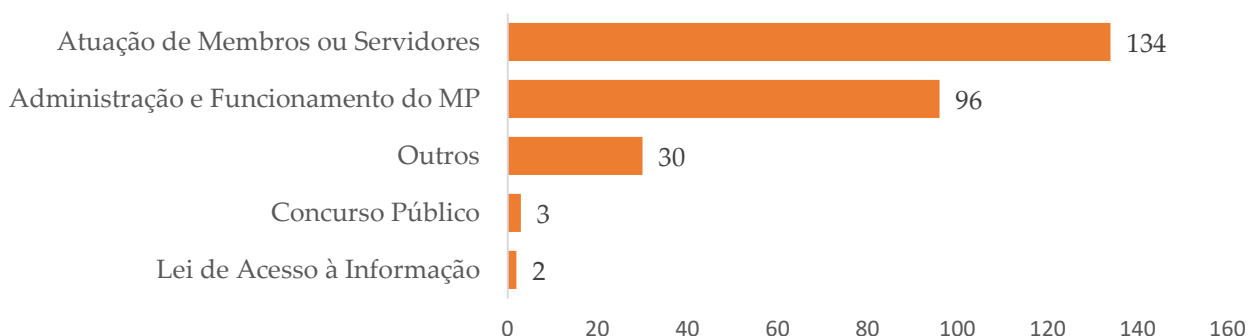


Figura 6: principais assuntos CNMP

## Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 1º 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” (30 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.

Cumprе ressaltar que a Ouvidoria não instrumentaliza manifestações cujo teor possa ofender a Instituição, os membros e/ou servidores, motivo pelo qual 1 (uma) manifestação foi arquivada e mantida sua classificação no assunto “Outros”.

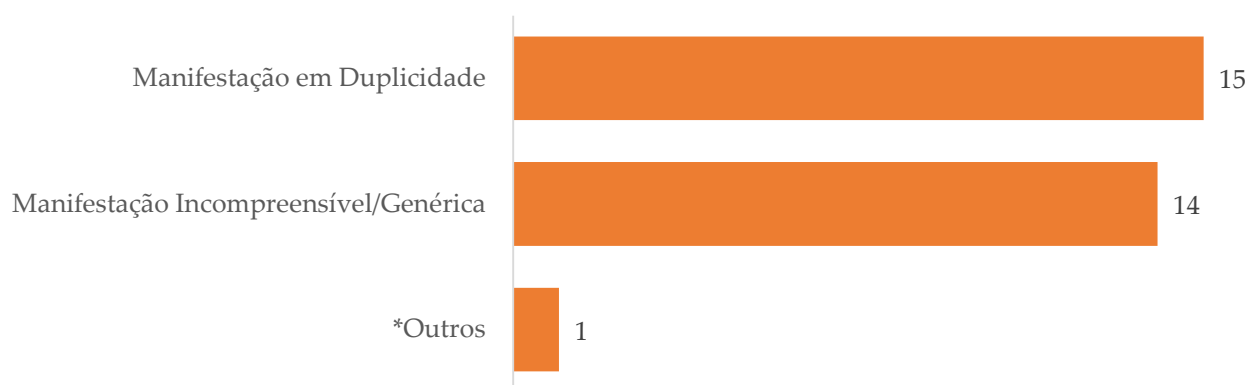


Figura 7: detalhamento do assunto CNMP “Outros”

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 1º Semestre de 2021), estiveram mais presentes nas manifestações do período:

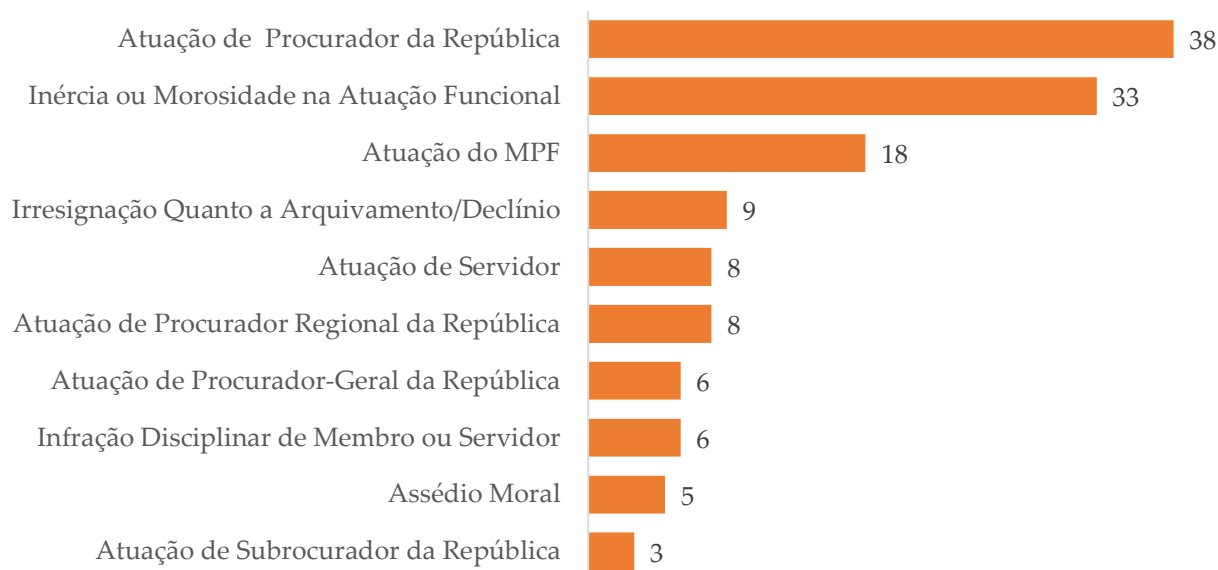


Figura 8: detalhamento do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores”

Na figura a seguir, tem-se a especificação do que foi demandado pelos manifestantes sob o assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”:

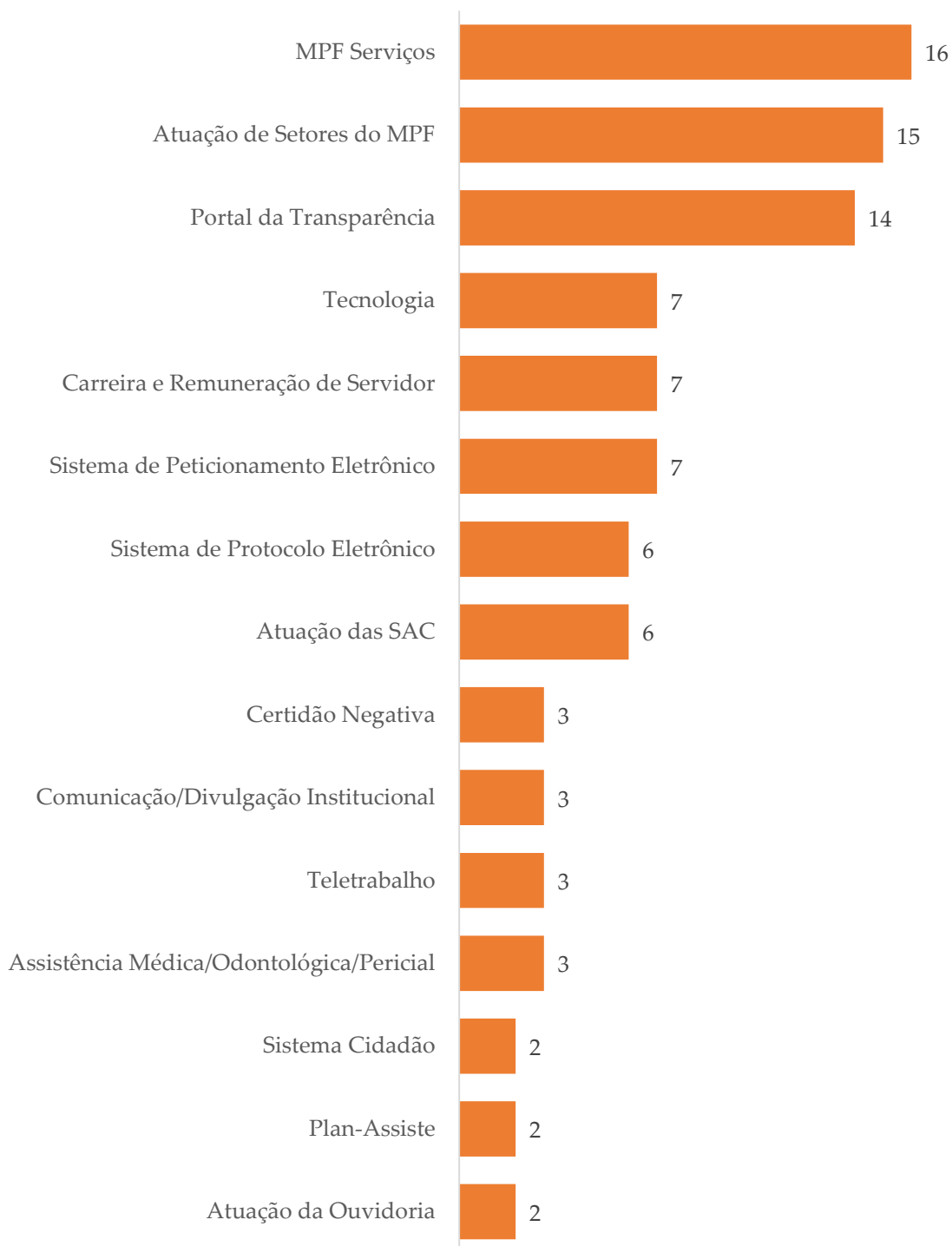


Figura 9: detalhamento do assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”

## Ouvidômetro – Painel do Gestor

O Ouvidômetro foi criado em 2019 e é uma ferramenta de *Business Intelligence*, 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. Seu objetivo é 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.

Atualmente, o “Ouvidômetro – Painel do Gestor” está sendo adaptado ao sistema cidadão que passou por modificações para que, quando o Órgão Demandado for uma unidade do MPF, a manifestação seja diretamente vinculada à tabela de Unidade Orgânica do MPF. A melhoria trará ao gestor informações mais completas relativas à sua área de atuação, ou mesmo de outros setores, se assim desejar, a fim de subsidiar e embasar o processo de tomada de decisão.

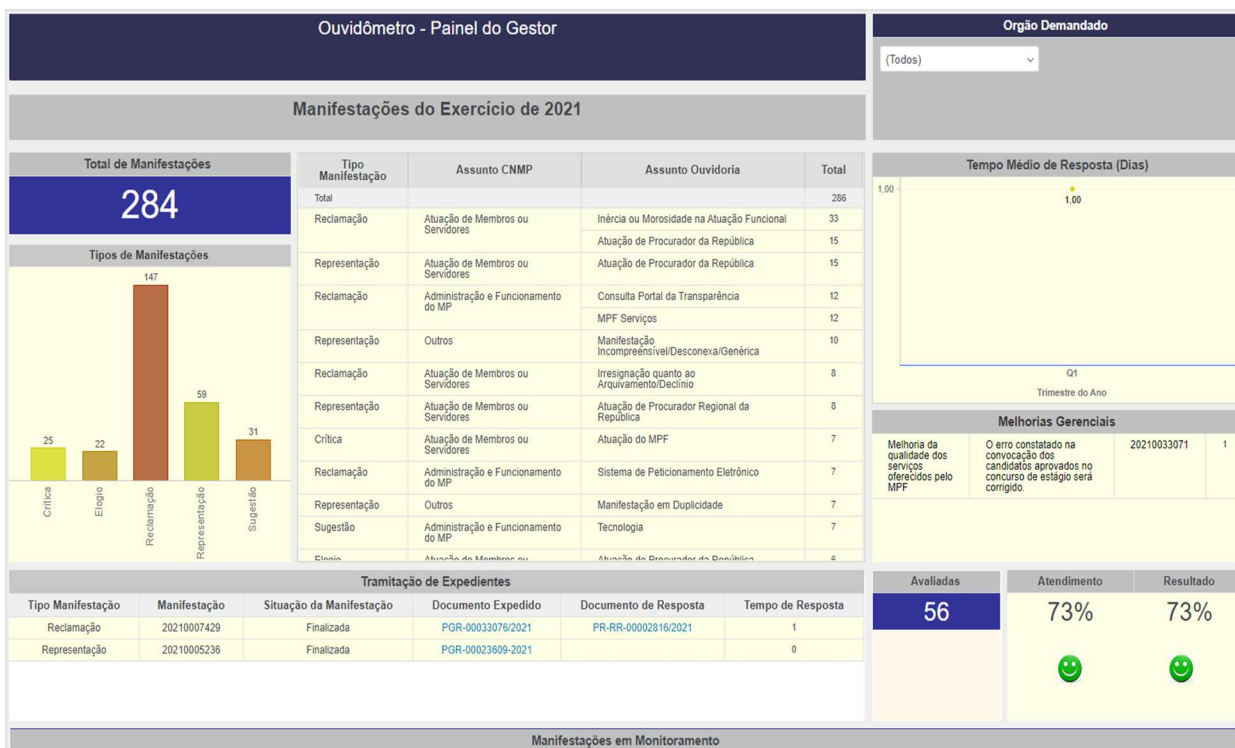
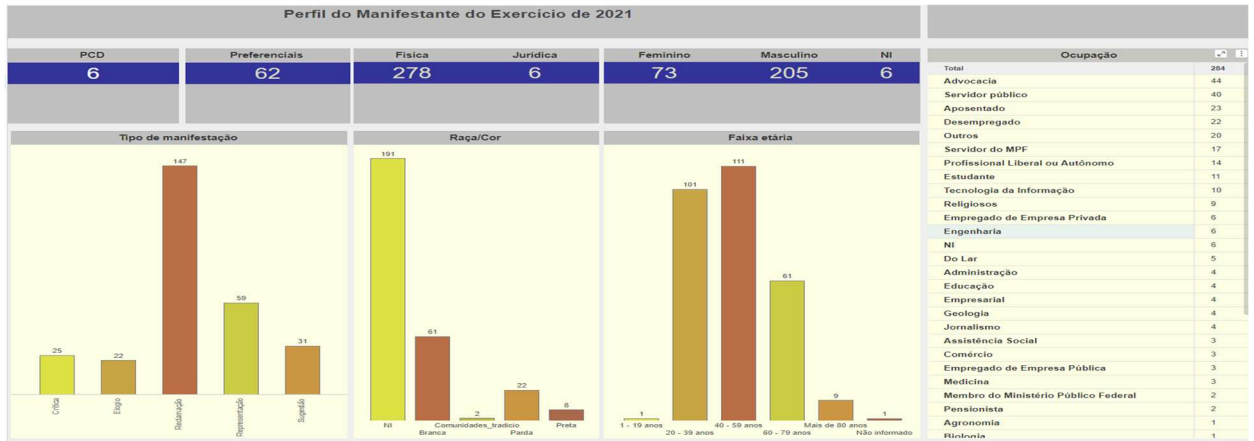


Figura 10: quadro estatístico do Painel do Gestor



*Figura 11: quadro estatístico extraído do Painel do Gestor sobre o perfil do manifestante*