

**Planejamento Temático da
Ouvidoria do
Ministério Público Federal**

2018-2019



DESEMPENHO

Ministério Público Federal

Procuradora-Geral da República
Raquel Elias Ferreira Dodge

Vice-Procurador-Geral da República
Luciano Mariz Maia

Vice-Procurador-Geral Eleitoral
Humberto Jacques de Medeiros

Ouvidor-Geral
Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Secretário-Geral do Ministério Público Federal
Alexandre Camanho de Assis

Secretário-Geral Adjunta
Eloá Todarelli Junqueira

Secretária Executiva da Ouvidoria
Andréa Valéria Carvalho da Silva

Equipe da Ouvidoria

Ana Luiza Alencar Campolina

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Rayana Falcão Pereira Furtado

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Simone Cerqueira Dumont

Weslei Gomes de Sousa

Produção

Ouvidoria do MPF

Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica – SGE

Brasília – DF, 14 de agosto de 2018

SUMÁRIO

Introdução	5
Mapa Temático.....	6
Indicadores temáticos.....	7
Iniciativas temáticas	8

Introdução

O planejamento consiste em função administrativa por meio da qual se definem objetivos e estratégias de ação adequadas para alcançá-lo. Por meio do planejamento, pretende-se evitar a ocorrência de situações indesejadas e atuação improvisada. O resultado do planejamento é um plano factível, que, no contexto dos órgãos superiores do MPF, chama-se planejamento temático.

É possível observar a evolução dos resultados ao longo da implantação de um processo com sistemáticas de planejamento. Dessa forma, à medida que se instaura uma rotina para discutir cenários, prioridades e direcionamentos para o cumprimento das ações, novos planos ocorrem, com avanços na capacidade de traduzir orientações estratégicas em planos de ação, na dinâmica organizacional e no aperfeiçoamento do plano estratégico, culminando no uso eficiente do planejamento como ferramenta de gestão.

Por meio de processo participativo em que membros e servidores puderam expressar suas ideias, a gestão estratégica do Ministério Público Federal (MPF) definiu objetivos a serem perseguidos no horizonte temporal de 2011 a 2020. A metodologia escolhida para orientar a formulação e implementação da estratégia foi o *Balanced Scorecard* (BSC), metodologia já consagrada, inclusive no setor público, como eficiente maneira de comunicar e gerir os objetivos de uma organização.

O planejamento temático da Ouvidoria retrata o desdobramento do planejamento estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar estratégias e controlar sua execução, com o auxílio da Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica (SGE), definindo temas de atuação prioritária, metas e ações.

A Ouvidoria é um órgão voltado à promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como ao fomento da participação dos cidadãos, de organismos da sociedade civil e de outras entidades na instituição. Diante do exposto, o órgão contribui para a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza e o compromisso público nas atividades do MPF.

Dentre as atribuições da Ouvidoria estão:

- receber, analisar e encaminhar as representações, reclamações, críticas, elogios, sugestões, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do Ministério Público Federal, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas;
- recomendar ao responsável a adoção de providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como a cessação do desrespeito verificado;
- representar, quando necessário, aos demais órgãos da Administração Superior do Ministério Público Federal para promover as providências cabíveis, inclusive visando à responsabilização pela ação ou omissão verificadas;
- representar ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência;
- prestar informações, sempre que solicitadas pelos demais órgãos da Administração Superior do Ministério Público Federal e pelo Conselho Nacional do Ministério Público;

- prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas e cidadãos;
- propor aos órgãos de administração do Ministério Público Federal medidas e ações que visem à consecução dos princípios e valores institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;
- manter articulação, parceria e colaboração com a sociedade civil e com as Ouvidorias públicas e privadas, em especial as do Ministério Público.

Este documento valida o planejamento temático da Ouvidoria, vigente para o biênio 2018-2019. Cumpre ressaltar que sua construção se deu por meio da revisão do planejamento temático anterior, de forma a adequá-lo ao mandato do novo Ouvidor-Geral iniciado em 30 de junho de 2018, por meio da Portaria PGR/MPF nº 607/2018.

A construção deste planejamento temático envolveu a Ouvidoria do MPF, com auxílio da SGE. Nele, constam, também, os indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), no qual a Ouvidoria demonstra sua capacidade de fornecer serviços que atendam aos requisitos dos clientes e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis. Na formulação do planejamento, considerou-se, também, o plano de ação do órgão, do qual foram extraídos iniciativas e indicadores.

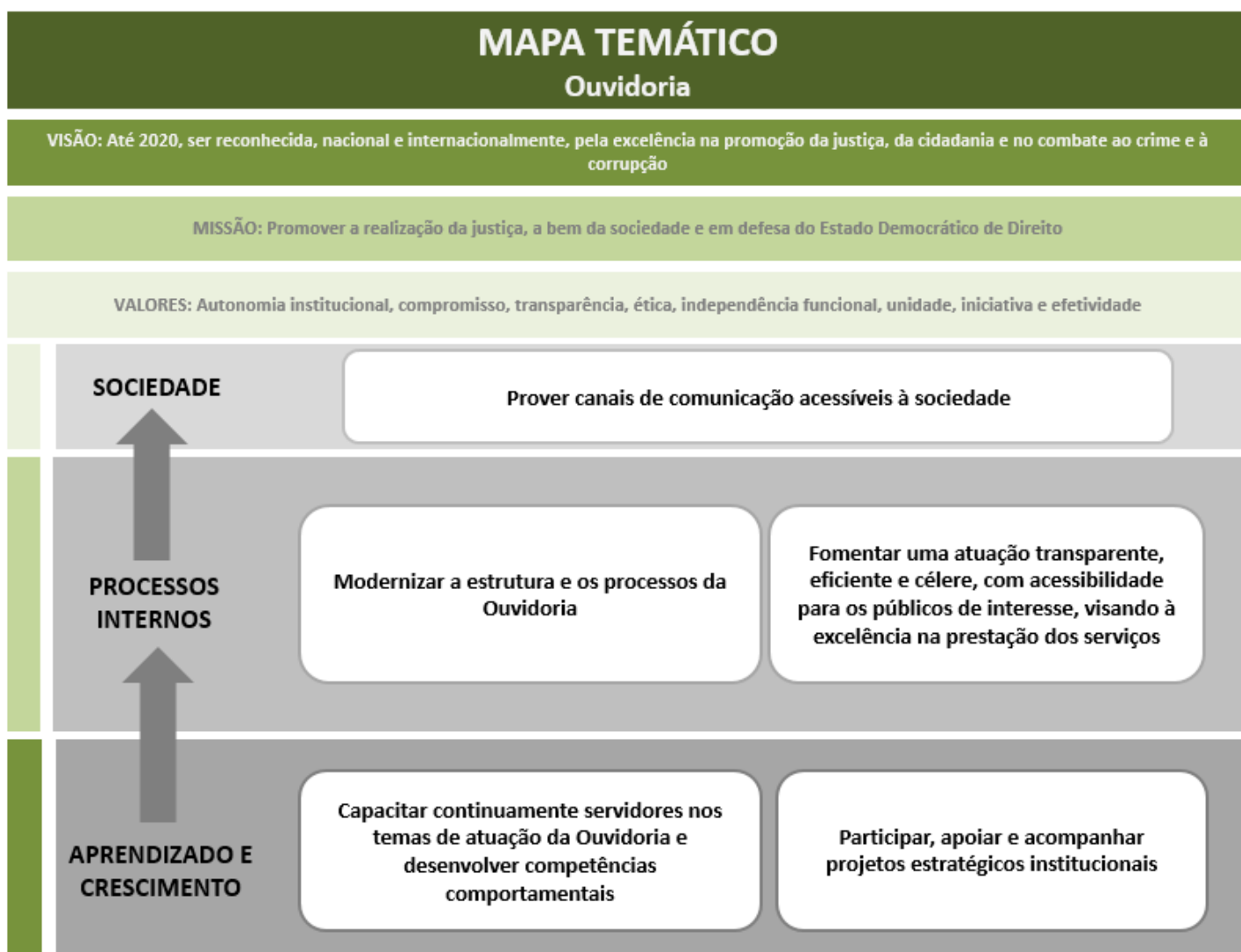
A Ouvidoria estabeleceu cinco objetivos temáticos a serem concretizados por meio da conclusão de oito iniciativas e do monitoramento de nove indicadores.

Os indicadores refletem os pontos principais de atuação do órgão que demandam acompanhamento contínuo com vistas a embasar a tomada de decisão; e as iniciativas, por sua vez, correspondem às ações prioritárias a serem executadas pela Ouvidoria no decorrer do biênio e que serão concretizadas por meio da entrega de produtos e/ou serviços inovadores. Há, portanto, resultado pontual específico a ser visualizado com a conclusão das iniciativas.

Mapa Temático

O Mapa Temático da Ouvidoria do MPF, disposto a seguir, apresenta graficamente a estratégia do órgão superior e é composto por objetivos temáticos, separados nas perspectivas adaptadas do BSC: sociedade; processos internos; e aprendizado e crescimento.

As perspectivas possuem relação de causa e efeito. Dessa forma, a ideia é que o aprendizado e crescimento obtido por meio de capacitação e inovações tecnológicas, respectivamente, dos recursos humanos e materiais melhore de forma contínua os processos internos do órgão e, conseqüentemente, esse aprimoramento gere retorno à sociedade, cliente final a quem a atuação da Ouvidoria está voltada.



Indicadores temáticos

OBJETIVO ESTRATÉGICO NACIONAL DO PEN-MP	PERSPECTIVA DO PEI-MPF	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PEI-MPF	OBJETIVO TEMÁTICO	INDICADORES	FÓRMULA DE MEDIÇÃO	PERIODICIDADE	META
Intensificar o desenvolvimento de conhecimento, habilidades e atitudes	Aprendizado e crescimento	OE2 - Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos membros e dos servidores	OT1 - Capacitar continuamente servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e desenvolver competências comportamentais	IT1 - Número de capacitações relacionadas com os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria	Total de capacitações, relacionadas com os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria, realizadas por cada servidor	Anual	2 por servidor
Aprimorar processos de planejamento e gestão		OE1 - Trabalhar alinhado à estratégia com foco em resultados	OT2 - Participar, apoiar e acompanhar projetos estratégicos institucionais	IT2 - Número de projetos com envolvimento da Ouvidoria que concorreram a algum tipo de prêmio IT3 - Quantidade de iniciativas e/ou de projetos com a participação da Ouvidoria	Total de projetos elaborados pela Ouvidoria ou que tiveram participação do órgão em sua execução e que concorreram a algum tipo de prêmio Total de iniciativas e/ou de projetos elaborados ou copatrocinados pela Ouvidoria	Bianual Anual	1 1
Atuar de forma proativa, efetiva, preventiva e resolutiva, respeitando as competências constitucionais	Processos internos	OE10 - Proporcionar uma atuação institucional estratégica, efetiva, célere, transparente e sustentável	OT4 - Fomentar uma atuação transparente, eficiente e célere, com acessibilidade para os públicos de interesse, visando à excelência na prestação dos serviços	IT4 - Percentual de encaminhamentos das reuniões de análise crítica solucionados	Quantidade de encaminhamentos solucionados / Total encaminhamentos das reuniões de análise crítica	Anual	100%
				IT5 - Percentual de não conformidades e de solicitações de ações corretivas detectadas resolvidas na realização do trabalho	Quantidade de não conformidades e de solicitações de ações corretivas resolvidas / Total de não conformidades e de solicitações de ações corretivas detectadas	Semestral	100%
				IT6 - Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo	Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo / Total de manifestações finalizadas no período	Semestral	90%

Facilitar o diálogo do cidadão com o Ministério Público	Sociedade	OE24 - Aproximação com o cidadão	OT5 - Prover canais de comunicação acessíveis à sociedade	IT7 - Índice de Satisfação do manifestante	Quantidade de avaliações satisfatórias / Total de avaliações	Mensal	70%
				IT8 - Quantidade de manifestações de atribuição recebidas	Total de manifestações de atribuição recebidas	Trimestral	200
				IT9 - Índice de Pesquisas de Satisfação respondidas	Quantidade de avaliações respondidas / Total de avaliações encaminhadas	Semestral	20%

Iniciativas temáticas

OBJETIVO ESTRATÉGICO NACIONAL DO PEN-MP	PERSPECTIVA DO PEI-MPF	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PEI-MPF	OBJETIVO TEMÁTICO	AÇÕES TEMÁTICAS (INICIATIVA / PROJETO)	INÍCIO	TÉRMINO	RESPONSÁVEL
Assegurar recursos orçamentários e otimizar sua alocação	Processos internos	OE6 - Estabelecer prioridades claras na realização de investimentos	OT3 - Modernizar a estrutura e os processos da Ouvidoria	IN1 - Elaborar estudo para implementar a reserva orçamentária destinada à Ouvidoria, como ocorre com outros órgãos do MPF	08/08/2017	30/09/2018	Andréa Valéria Carvalho da Silva Mayara Rodrigues do Amaral Manoel
Assegurar a atualização da infraestrutura física		OE14 - Adequar a estrutura para uma atuação institucional eficiente e segura		IN2 - Elaborar minuta de reestruturação e modernização dos cargos da Ouvidoria, nos termos da Portaria PGR/MPF nº 817/2012, de 27 de dezembro de 2012, conforme estrutura inicial da Ouvidoria, projetos de reestruturação de cargos já ocorridos e eventuais que venham a ocorrer	08/08/2017	30/09/2018	Andréa Valéria Carvalho da Silva Mayara Rodrigues do Amaral Manoel
Atuar de forma proativa, efetiva, preventiva e resolutiva, respeitando as competências constitucionais		OE10 - Proporcionar uma atuação institucional estratégica, efetiva, célere, transparente e sustentável	OT4 - Fomentar uma atuação transparente, eficiente e célere, com acessibilidade para os públicos de interesse, visando à excelência na prestação dos serviços	IN3 - Reestruturar a Intranet da Ouvidoria	30/06/2018	30/12/2018	Fábio Montenegro Braga Milena Melo Soares
				IN4 - Criar robô de triagem para identificação das demandas de não atribuição da Ouvidoria do MPF	30/06/2018	30/12/2018	Andréa Valéria Carvalho da Silva Fábio Montenegro Braga Mayara Rodrigues do Amaral Manoel Milena Melo Soares Weslei Gomes de Sousa

OBJETIVO ESTRATÉGICO NACIONAL DO PEN-MP	PERSPECTIVA DO PEI-MPF	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PEI-MPF	OBJETIVO TEMÁTICO	AÇÕES TEMÁTICAS (INICIATIVA / PROJETO)	INÍCIO	TÉRMINO	RESPONSÁVEL
Facilitar o diálogo do cidadão com o Ministério Público	Sociedade	OE24 - Aproximação com o cidadão	OT5 - Prover canais de comunicação acessíveis à sociedade	IN5 - Elaborar campanha sobre o Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência	30/06/2018	21/09/2018	Fábio Montenegro Braga Milena Melo Soares
				IN6 - Criar sala multitarefas adequada ao atendimento e às atividades inerentes à Ouvidoria do MPF	08/08/2017	30/12/2018	Andréa Valéria Carvalho da Silva Rita de Cássia Bezerra de Menezes
				IN7 - Criar Ouvidômetro da Ouvidoria do MPF	30/06/2018	21/08/2019	Andréa Valéria Carvalho da Silva Weslei Gomes de Sousa Fábio Montenegro Braga Milena Melo Soares
				IN8 - Criar Clipping da Ouvidoria do MPF	30/06/2018	30/11/2018	Fábio Montenegro Braga Milena Melo Soares Weslei Gomes de Sousa

MPF