



# Relatório Semestral

Janeiro a Junho de 2022

## **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

**Antônio Augusto Brandão Aras**  
Procurador-Geral da República

**Lindôra Maria Araújo**  
Vice Procuradora-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  
Tatiane Revoredo Guerra

### **Coordenação e Organização**

Andrea Valéria Carvalho da Silva  
Bruno Takatsu Andrade  
Ellen Vieira da Conceição Palmeira  
Fábio Montenegro Braga  
Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

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 2022.

Nesse sentido, cumpre-se o que determina a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, alterada pelas Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, e nº 180, de 7 de agosto de 2017, bem como prestigia-se o princípio da transparência.

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR .....	8
Ouvidor-Geral do MPF .....	8
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	8
2ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro de 2022 .....	8
Ouvidoria da Presidência da República: cinco anos servindo ao cidadão .....	8
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA .....	9
Sistema Cidadão.....	9
Gestão da Qualidade .....	9
Revisão de Manifestações.....	11
Pesquisa de Satisfação .....	11
Informe da Ouvidoria.....	13
Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público .....	13
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos .....	14
Participação em Comitês.....	15
Ações em Datas Especiais.....	16
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD .....	17
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF .....	17
Classes e Status das Manifestações.....	17
Assuntos CNMP Mais Demandados no 1º Semestre de 2022 .....	19
Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 1º Semestre de 2022 .....	19
Ouvidômetro – Painel do Gestor.....	21

## SOBRE A OUVIDORIA

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

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

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

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

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

informações precisas sobre os canais adequados e reiterando a importância, para a Instituição, de ouvir as demandas da sociedade.

No âmbito da Ouvidoria do MPF, as manifestações dividem-se em 5 tipos: elogio, crítica, sugestão, reclamação e representação (denúncia). O processo de tramitação é o mesmo para todos os tipos. Uma vez recebidas, todas as manifestações são analisadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, para verificar se a demanda está dentro das atribuições do Órgão. Quando se verifica que a manifestação se enquadra como atribuição da Ouvidoria, o caso é designado para um dos atendentes, e, posteriormente, analisado pelo servidor responsável e o Coordenador de Análise e Processamento, a Secretária Executiva e o Ouvidor, a depender da necessidade. Após cuidadosa avaliação, são decididas que diligências serão realizadas e que órgãos serão demandados. As respostas dos órgãos demandados são analisadas e uma resposta é elaborada e encaminhada ao manifestante. Quando as informações prestadas são insuficientes, o órgão demanda novamente o mesmo setor ou, a depender do caso, um setor diferente para complementação.

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

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

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

## Ouvidor-Geral do MPF

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

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

O CNOMP é um órgão de interlocução, integrado pelos ouvidores do Ministério Público da União e dos Estados, e tem por intuito a busca pela melhoria contínua e aprimoramento da atuação das Ouvidorias de todos os Ministérios Públicos. Ao longo do primeiro semestre de 2022, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido. Cabe menção a alguns dos temas-chave abordados: o seminário “Mulheres em Segurança: Assédio Não!” citou o alarmante aumento nos casos de assédio moral e sexual nas instituições de segurança pública do Estado de Pernambuco; o “Protocolo de intenções da Ouvidoria das Mulheres – Discussão de Projeto de combate à violência política”; em que foram abordadas questões como direitos da mulher, combate e prevenção à violência infantil e outros temas de atuação das ouvidorias do Ministério Público. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretaria-Executiva.

## 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro de 2022

A reunião foi realizada em 05/05/2022, na forma híbrida, no Plenário do CNMP e por meio da plataforma *Microsoft Teams*.

No encontro, foi tratado sobre a atuação das Ouvidorias do Ministério Público nas eleições de 2022 como instrumento de defesa do regime democrático, com ênfase na participação da mulher na política. A Ouvidoria do MPF esteve representada pela Secretária-Executiva.

## Ouvidoria da Presidência da República: cinco anos servindo ao cidadão

O evento foi realizado em 12/05/2022, no auditório do Palácio do Planalto, promovido pela Secretaria de Controle Interno da Presidência da República em comemoração aos cinco anos da Ouvidoria da Presidência da República.

No evento comemorativo, o Ouvidor-Geral do MPF participou do painel “Ouvidoria: Inovações e Perspectivas para Superação dos Desafios Atuais”. Ao falar sobre o assunto, destacou o papel do cidadão na promoção de melhorias nos serviços oferecidos por diversos órgãos públicos. “A Ouvidoria não é órgão decisório, mas um canal de comunicação de relevância para a palavra do cidadão - é um órgão democrático. O cidadão é um agente transformador e por meio dele é que identificamos problemas e possíveis melhorias”, frisou o Subprocurador-Geral da República Brasileiro Pereira dos Santos, Ouvidor do MPF.

---

## 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. O referido sistema também é utilizado pela Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC), o que permite uma gestão mais eficaz das diversas manifestações que chegam ao MPF.

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.

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.

Dentre as melhorias realizadas no 1º semestre de 2022, além dos ajustes e correções, destaca-se o incremento na rotina de envio das pesquisas de satisfação ao cidadão, no sentido de gerar uma confirmação no Sistema acerca do efetivo envio da pesquisa, o que alavancou o feedback recebido pela Ouvidoria quanto à satisfação do público interno e externo, proporcionando uma considerável percepção de melhoria pelos usuários dos serviços prestados.

### Gestão da Qualidade

A norma NBR ISO 9001 estabelece os requisitos mínimos para um sistema de Gestão da Qualidade, na qual uma organização, para ser certificada, necessita demonstrar

capacidade para fornecer produtos e/ou serviços compatíveis com os requisitos do cliente e com os requisitos normativos aplicáveis, tendo o objetivo central de elevar a satisfação do cliente.

A proposta de se trabalhar ancorado com a Gestão da Qualidade, baseada na norma ISO 9001:2015, é uma realidade na Ouvidoria do MPF. A gestão de seu principal processo de trabalho “Realizar Tramitação de Manifestações” é realizada com a total observância das diretrizes estampadas na referida norma internacional.

De forma simplificada e voltada para a realidade da Ouvidoria, podemos separar a gestão de processos em três estágios: os procedimentos de *Input* (entrada ou o cadastramento da manifestação pelo Cidadão), o *Process* (processamento ou os sub-processos que envolvem todo o tratamento da manifestação) e o *Output* (saída ou a entrega da resposta ao pleito do manifestante).

Assim, em conformidade com os ditames e diretrizes da ISO 9001, versão 2015, a Ouvidoria do MPF conquistou a Certificação Internacional de Qualidade (ISO 9001) nos anos de 2016, 2018 e 2020.



Figura 1: certificado ISO.

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

Mais informações relativas à Gestão da Qualidade ISO 9001 na Ouvidoria do MPF, estão disponibilizadas no seguinte link: <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/gestao-da-qualidade>.

## Revisão de Manifestações

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

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

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

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

## Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF apresenta importância fundamental na busca do Órgão por excelência no atendimento e melhoria contínua de seus serviços.. 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 final 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 ferramenta possibilita que o atendente responda ao manifestante que fez observações na pesquisa de satisfação, caso este tenha expressado 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, o que garante a retroalimentação do sistema de qualidade de atendimento.

No gráfico a seguir (figura 3), verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante no primeiro semestre de 2022. **A média de satisfação do semestre ficou em 72%, portanto acima da meta estabelecida, que é de 70%.**

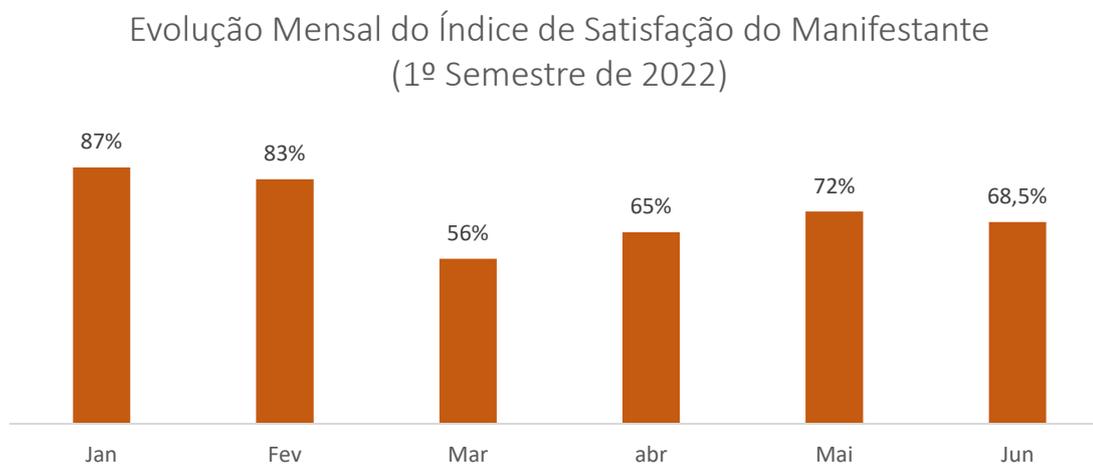


Figura 3: Índice de Satisfação no 1º semestre de 2022

## Informe da Ouvidoria

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

Nesse sentido, no 1º semestre de 2022, foi publicada a primeira edição do Informe da Ouvidoria, com os seguintes destaques: “Ouvidoria do MPF avaliou cerca de 4 mil manifestações e atuou na implementação da LGPD”; “Dia do Ouvidor: você sabe como funciona a Ouvidoria do MPF?” e “Ouvidoria disponibiliza Relatório Anual de Atividade de 2021”.

Além dos assuntos do primeiro semestre do ano corrente, o Informe destacou temas ocorridos ainda no ano de 2021, mas formalmente divulgados em 2022. Por essa razão, foi dado destaque à publicação do Relatório Anual de 2021, bem como à atuação da Ouvidoria na adequação do Sistema Cidadão à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Quanto ao Dia Nacional do Ouvidor, foi abordada a importância da data para a sociedade, com foco no papel das Ouvidorias em acolher o manifestante e receber suas reclamações, críticas, elogios e sugestões, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento da Administração Pública e para o fortalecimento da democracia.

## 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.

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.

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.

## Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 1º semestre de 2022, os servidores da Ouvidoria participaram de cursos e treinamentos para aperfeiçoamento e atualização, a maioria em formato virtual, que foram oferecidos pelo próprio MPF e outras instituições.

No mês de junho, o Órgão foi representado por três servidores na Oficina de Capacitação em Mediação de Conflitos, oferecido pela Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e de Discriminação do Ministério Público Federal, responsável por receber e apurar queixas relativas a assédio moral, sexual e de discriminação, bem como propor medidas preventivas para evitar novos conflitos, visando implementar um modelo mais interventivo e não só documental dessas questões.

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

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 1º semestre:

NOME DO CURSO	DATA
Transformação Além da Aparência	Março/22
Direito das Mulheres	Março/22
Sexualidade Feminina	Março/22
Negociação e Comunicação com Foco na Excelência do Atendimento	Abril/22
Métodos ágeis e sua aplicação na inovação	Abril/22
Gestão de Mudanças	Maió/22
Assédio Moral no Contexto do Teletrabalho	Maió/22
Oficina de Capacitação em Mediação de Conflitos	Junho/22

Figura 4: Participação da Ouvidoria em cursos e treinamentos em 2022

## Participação em Comitês

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

### a) Comissão Permanente de Ética

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

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

### b) Comitê Gestor de Gênero e Raça-CGGR

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

As ações elencadas no plano de ação 2021/2022 se dividem em dois eixos principais: Eixo de Gestão de Pessoas e Eixo de Cultura Organizacional. Dentre as ações planejadas para no biênio pode-se citar o incentivo à inscrição e ao ingresso de mulheres nos concursos públicos promovidos pelo MPF, assim como incluir a perspectiva de gênero, étnico-racial e de diversidade nas capacitações e treinamentos realizados pela Instituição. Promover a equidade nos espaços de fala em eventos e atividades organizados pelo MPF e fomentar a

cultura de debate de temas afetos a gênero e raça também estão entre as ações propostas. Diversas outras ações compõem o Plano de Ação do Comitê de Equidade, que procurou levar em conta, na elaboração do planejamento, a Recomendação CNMP no 79, de 30/11/2020, que trata da instituição de programas e ações sobre equidade de gênero e raça no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados.

No 1º semestre de 2022, o Comitê Gestor de Gênero e Raça participou da realização de diversos eventos no Canal do MPF no YouTube, com destaque para a participação na construção coletiva do evento “Roda de Vozes: Mulheridades” que ocorreu no mês de março, dando início às ações em celebração do Mês das Mulheres. O evento contou com a participação de diferentes mulheres que trabalham no MPF, em um momento privilegiado de diálogo e intercâmbio de experiências.

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

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

Por tratar-se de um órgão que mantém interlocução direta com o cidadão, à Ouvidoria foram incumbidas as atividades elencadas no Capítulo III - dos Direitos do Titular 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).

### **d) Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação - CNPEAD**

A Ouvidoria integra a Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, conforme a Portaria PGR/MPF nº 1.044, de novembro de 2018.

Nesse semestre, a Comissão realizou alguns eventos para tratar de assuntos relativos ao tema e organizou, junto com a Secretaria de Gestão de Pessoas, uma palestra sobre direitos das mulheres, em março, na semana da mulher no MPF. O evento teve o intuito de promover a oportunidade e espaço para discussão, conscientização e reflexão a respeito das pautas que envolvem os direitos das mulheres.

No mês de junho, representantes da Comissão de Assédio e Discriminação participaram da “Oficina de Mediação de Conflitos”, treinamento específico para a temática correlata.

## **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.

Nesse sentido, o Dia Nacional do Ouvidor (16 de março) foi celebrado pela Ouvidoria com a publicação de um conteúdo informativo na intranet e nas redes sociais do MPF, com o seguinte título: “Você sabe como funciona a Ouvidoria do MPF?”. A ação teve como objetivo apresentar à sociedade a importância do Ouvidor em acolher o manifestante e

dar voz a suas reclamações, críticas, elogios e sugestões, contribuindo, assim, para o exercício da cidadania e fortalecimento da democracia.

## Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

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

No 1º semestre de 2022, a Ouvidoria manteve as suas atividades no âmbito da comissão, participando de reuniões para desenvolvimento e implementação do assunto dentro do MPF, em conformidade com as previsões mandamentais da LGPD.

---

# DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

## Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 1º semestre de 2022, 1.753 manifestações. Desse total, 1.460, após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição, restando 293 manifestações de atribuição da Ouvidoria no período ora reportado.

A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações recebidas com suas devidas classes e status. Incluídas na tabela estão também manifestações que, embora recebidas no semestre anterior, foram finalizadas no 1º semestre de 2022.

	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
<b>Representação</b>	630	0	0	21	60
<b>Reclamação</b>	792	3	1	3	133
<b>Crítica</b>	80	0	0	0	25
<b>Sugestão</b>	175	1	0	1	24
<b>Elogio</b>	43	0	1	1	20

Figura 5: classes e status das manifestações

Observa-se que a soma das manifestações recebidas, classificadas por tipo, resultam no total de 1.720. No entanto, a Ouvidoria recebeu 1.753 manifestações no 1º semestre de 2022, diferença que resulta da atuação da Ouvidoria como mero canal de recebimento das

demandas relacionadas à LGPD, as quais, por não estarem inseridas no rol de atribuições da Ouvidoria, são imediatamente encaminhadas ao setor competente.

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

<b>Recebidas</b>	Todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam.
<b>Aguardando resposta</b>	Manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros.
<b>Pendentes</b>	Manifestações recebidas pela Ouvidoria mas que ainda não foram analisadas.
<b>Invalidadas</b>	Manifestações sem conteúdo ou genéricas, as quais não permitem um entendimento mínimo do pleito, consideradas sem aptidão para gerar qualquer análise ou providência.
<b>Encerradas</b>	Todas as manifestações integralmente concluídas pela Ouvidoria, após o devido tratamento do pleito.

*Figura 6: status das manifestações, nos termos das Resoluções CNMP nº 153 e nº 180*

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

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

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

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

## Assuntos CNMP Mais Demandados no 1º Semestre de 2022

Do total de manifestações de atribuição encerradas pela Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2022 (298), os três assuntos mais demandados foram: “Atuação de Membros ou Servidores”, com 127 manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com 88 manifestações e “Crimes”, com 36 (trinta e três) manifestações.

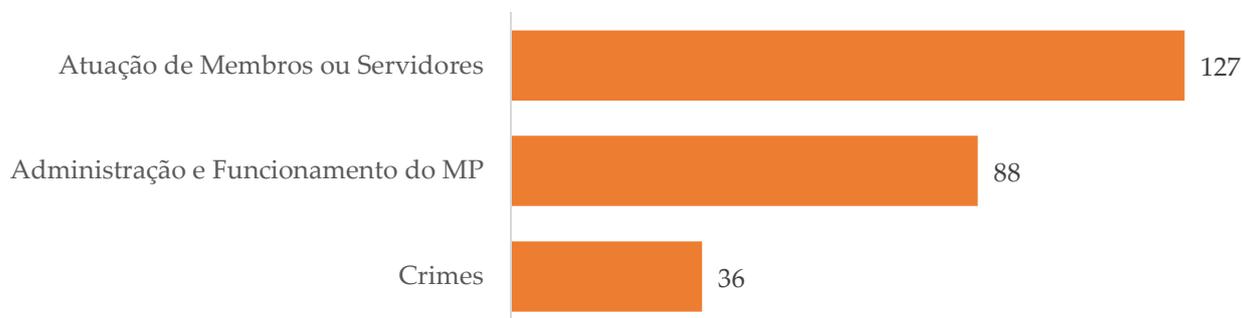


Figura 7: principais assuntos CNMP

## Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 1º Semestre de 2022

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” (27 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.

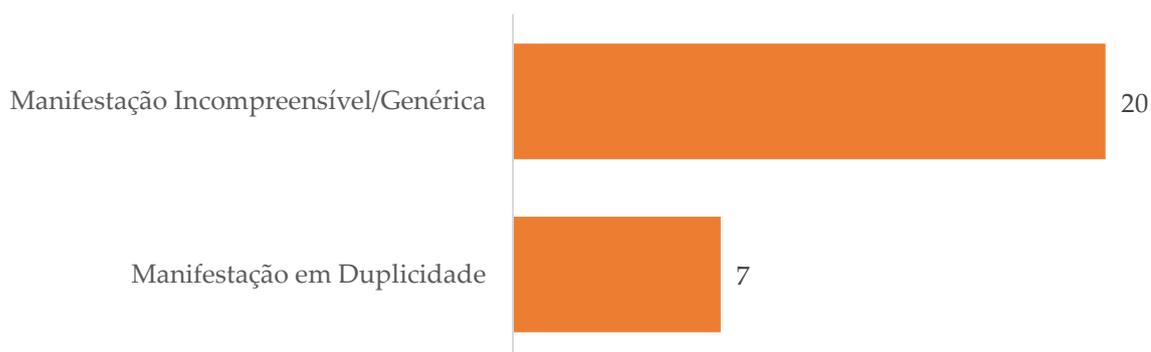


Figura 8: detalhamento do assunto CNMP “Outros”

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 2022), estiveram mais presentes nas manifestações do período:

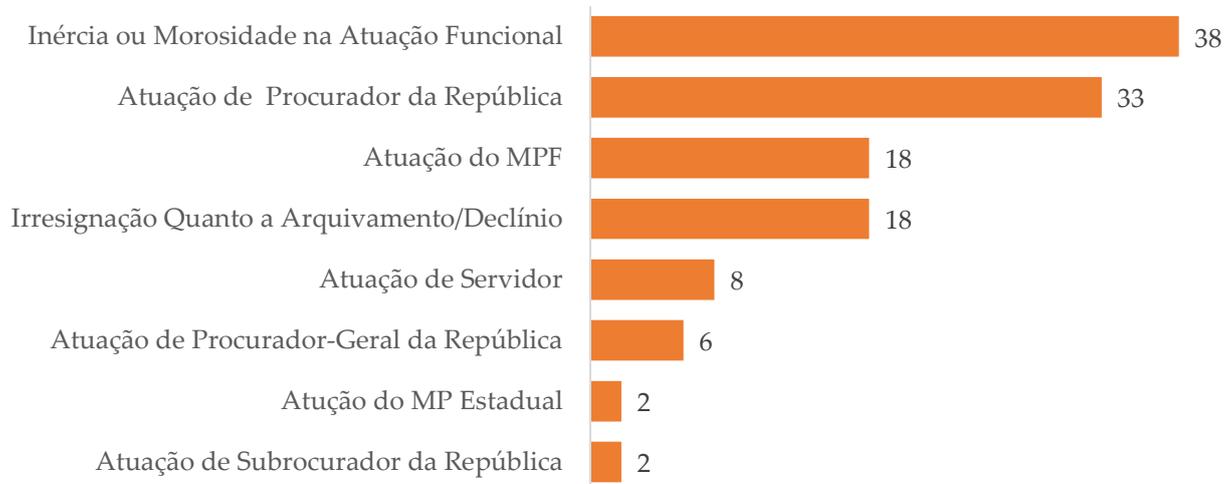


Figura 9: detalhamento do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores”

No gráfico a seguir, especificam-se os tópicos mais demandados dentro do assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”:

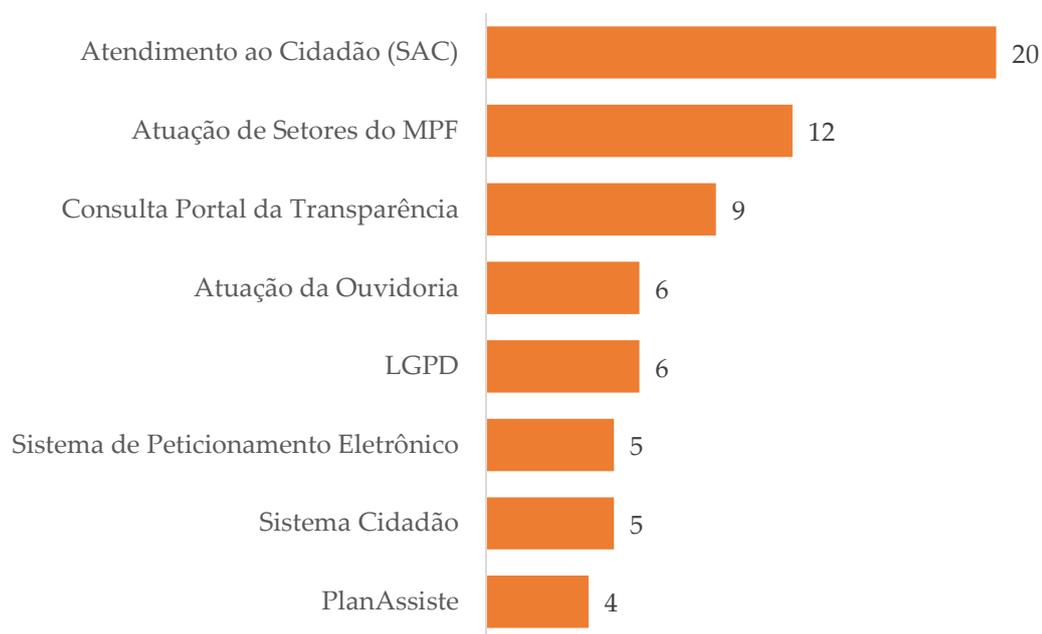


Figura 10: detalhamento do assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”

## Ouvidômetro – Painel do Gestor

O Ouvidômetro é uma ferramenta de *Business Intelligence* (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. 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.

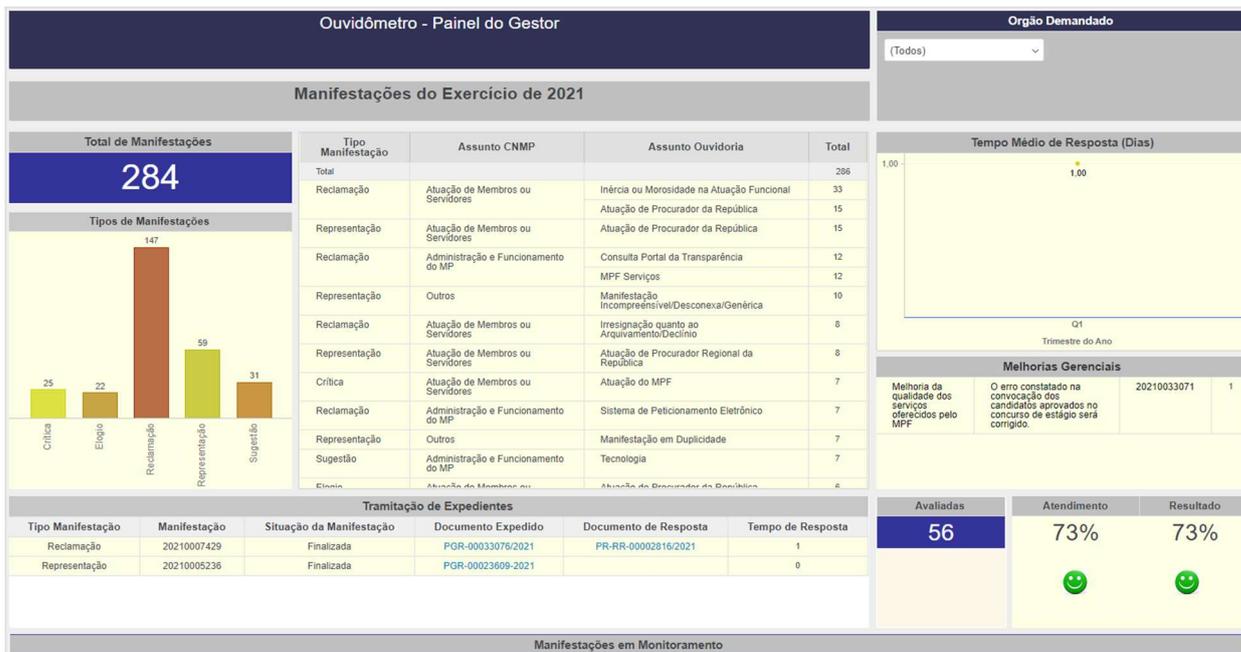


Figura 11: quadro estatístico do Painel do Gestor