

# Relatório Semestral

- Janeiro a Junho de 2020 -

**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

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

**Humberto Jacques de Medeiros**  
Vice-Procurador-Geral da República

**Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho**  
Ouvidor-Geral do MPF

**Antônio Carlos Alpino Bigonha**  
Ouvidor-Geral Substituto

© 2020 – Ouvidoria do Ministério Público Federal.

Permitida a reprodução total ou parcial desta obra desde que sem fins lucrativos e citada a fonte. Disponível em <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios/semestrais>

#### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.  
Relatório semestral : janeiro a junho de 2020 – Brasília : MPF, 2020.  
34 p. : il., fots., gráfs., color.

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

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

CDDir 341.413

Elaborado por Juliana de Araújo Freitas Leão– CRB1/2596

#### **Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal**

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

#### **Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal**

Antônio Carlos Alpino Bigonha

#### **Secretária Executiva**

Andrea Valéria Carvalho da Silva

#### **Equipe**

Ana Luiza Alencar Campolina  
Ellen Vieira da Conceição Palmeira  
Fábio Montenegro Braga  
Felipe Marques de Sá  
Gaya Dórea de Oliveira Nilo  
Izabela Caiado De Acioli  
Maria de Nazaré Aguiar de Araújo  
Mayara Rodrigues do Amaral Manoel  
Milena Melo Soaes  
Miriã Fernandes Morais  
Simone Cerqueira Dumont

#### **Coordenação e Organização**

Andréa Valéria Carvalho da Silva  
Fábio Montenegro Braga  
Maria de Nazaré Aguiar de Araújo  
Milena Melo Soares  
Rita de Cássia Bezerra de Menezes

#### **Planejamento Visual e Diagramação**

Maria de Nazaré Aguiar de Araújo  
Rita de Cássia Bezerra de Menezes

#### **Normalização Bibliográfica**

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa  
(Codip)

Procuradoria-Geral da República  
SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C - CEP 70050-900 - Brasília - DF  
Fone (61) 3105-5100  
[www.mpf.mp.br](http://www.mpf.mp.br)

---

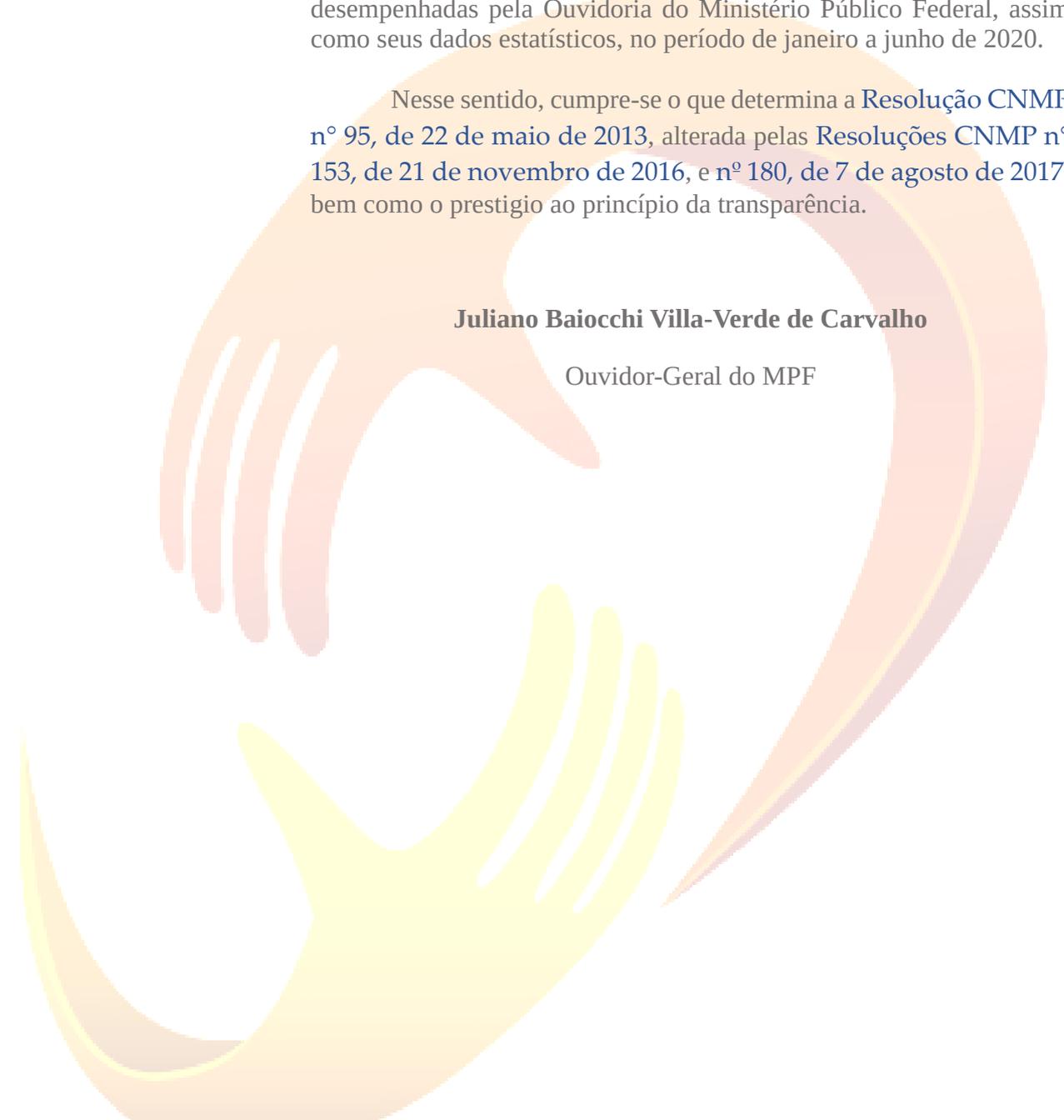
# APRESENTAÇÃO

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 2020.

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

**Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho**

Ouvidor-Geral do MPF



# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	3
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR .....	9
Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP .....	9
III Encontro de Ouvidores do Ministério Público.....	11
Adesão à Rede de Ouvidorias do MP brasileiro .....	11
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA .....	13
Sistema Cidadão.....	13
Carta de Serviços .....	14
Gestão da Qualidade .....	15
Pesquisa de Satisfação .....	17
Informe da Ouvidoria.....	19
Participação em Comitês.....	20
Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, do Assédio Sexual e da Discriminação .....	22
Inovações Tecnológicas .....	24
Pandemia do Coronavírus .....	26
Reclame Aqui.....	27
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF .....	29
Classes e Status das Manifestações.....	29
Assuntos CNMP mais Demandados no 1º Semestre de 2020.....	30
Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 1º Semestre de 2020 .....	31

## ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

<i>Figura 1: 47ª Reunião Ordinária do Cnomp</i> .....	10
<i>Figura 2: Selo Atitude de Valor</i> .....	14
<i>Figura 3: Pesquisa de Satisfação</i> .....	18
<i>Figura 4: Índice de Satisfação do Manifestante</i> .....	19
<i>Figura 5: Ouvidômetro</i> .....	25
<i>Figura 6: Painel do Gestor</i> .....	26
<i>Figura 7: Manifestações por Situação e Classe</i> .....	29
<i>Figura 8: Top 6 – Assuntos</i> .....	31
<i>Figura 9: Assuntos da Ouvidoria</i> .....	32
<i>Figura 10: Atuação de Membros e Servidores</i> .....	32
<i>Figura 11: Administração e Funcionamento do MP</i> .....	33

---

## SOBRE A OUVIDORIA

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

Atualmente, a Ouvidoria do MPF funciona no prédio da Procuradoria-Geral da República, em Brasília, possuindo estrutura física compatível com suas atribuições. A sala é o local de trabalho de 13 servidores públicos e conta com sala multiuso, dotada de equipamento para videoconferência, que funciona como sala de reuniões, além de fornecer a privacidade necessária para atendimentos presenciais. Em virtude da pandemia do Coronavírus, a equipe da Ouvidoria passou a trabalhar remotamente, comparecendo à PGR apenas se estritamente necessário e sempre obedecendo as normas sanitárias atualmente vigentes como o distanciamento e o uso de máscaras.

A equipe do Órgão é composta pelos 13 servidores supracitados, pelo ouvidor-geral, que orienta e dá suporte aos trabalhos da Ouvidoria, e pelo ouvidor-geral substituto, que assume o cargo nas ausências do titular. Os servidores distribuem-se internamente em: Secretaria Executiva, Assessoria Administrativa, Assessoria Jurídica, Coordenadoria de Análise e Processamento, Coordenadoria de Pesquisas e Projetos e Coordenadoria de Atendimento e Qualidade. Essa divisão interna destina-se a organizar os diversos aspectos do trabalho da Ouvidoria.

Desse modo, a principal atividade ou atividade-fim do Órgão (receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos cidadãos) é realizada pela Coordenadoria de Análise e Processamento, sob orientação da secretária executiva e do ouvidor. As outras áreas realizam atividades que dão suporte a essa ou que cumprem exigências das normas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria, como,

por exemplo, a consolidação dos dados sobre as manifestações e sua organização em relatórios estatísticos e analíticos.

Para possibilitar o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizadas diversas maneiras de registrar manifestações. A grande maioria dos manifestantes utiliza o formulário eletrônico, acessível à pessoa com deficiência visual e 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 recebida, todas as manifestações são analisadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, para verificar se a demanda está dentro das atribuições do Órgão. Quando se verifica que a manifestação se enquadra como atribuição da Ouvidoria, o caso é designado para um dos atendentes, e, posteriormente, analisado pelo servidor responsável e o Coordenador de Análise e Processamento, a Secretária Executiva e o Ouvidor, a depender da necessidade. Após cuidadosa avaliação, são decididas que diligências serão realizadas e que órgãos serão demandados. As respostas dos órgãos demandados são analisadas e uma resposta é elaborada e encaminhada ao manifestante. Quando as informações prestadas são insuficientes, o órgão demanda novamente o mesmo setor ou, a depender do caso, um setor diferente para complementação.

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

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

Cumprir mencionar que foi aprovado pelo Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Juliano Baiocchi, o Plano de Ação 2020 para a Ouvidoria. Dentre as atividades programadas para o ano estão o aprimoramento das funcionalidades do Aptus, a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade ativo e o acompanhamento, nas redes sociais, de manifestações de interesse do MPF. Merecem destaque, dentro do Plano de Ação, as entregas, para os gestores do MPF, relacionadas ao Ouvidômetro – Painel do Gestor; as melhorias no Sistema Cidadão, que será implantado no CNMP, inclusive para a produção de relatórios automatizados, e; a produção de informações gerenciais utilizando as ferramentas de *Business Intelligence* desenvolvidas nessa gestão.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

## Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP

No primeiro semestre de 2020, o Ouvidor-Geral do MPF participou das seguintes reuniões do Cnomp:

### a) 46ª Reunião Ordinária

Realizado no dia 7 de fevereiro de 2020, em Recife, o encontro contou com a participação do Ouvidor Nacional do CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público), Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto, além de ouvidores de todo o país. O Ouvidor Nacional destacou a importância da adesão a uma rede nacional de ouvidorias de MP integrada ao CNMP para o fortalecimento da participação das ouvidorias no planejamento das ações de gestão do Ministério Público.

No evento, foram abordados temas como comunicação pública, integridade no uso de mídias sociais, segurança na internet, comunicação não-violenta e integração de sistemas de comunicação.

Durante a reunião, também foram tratadas pautas internas e os ouvidores tiveram a oportunidade de compartilhar as experiências peculiares pelas quais estão passando.

### a) 47ª Reunião Ordinária

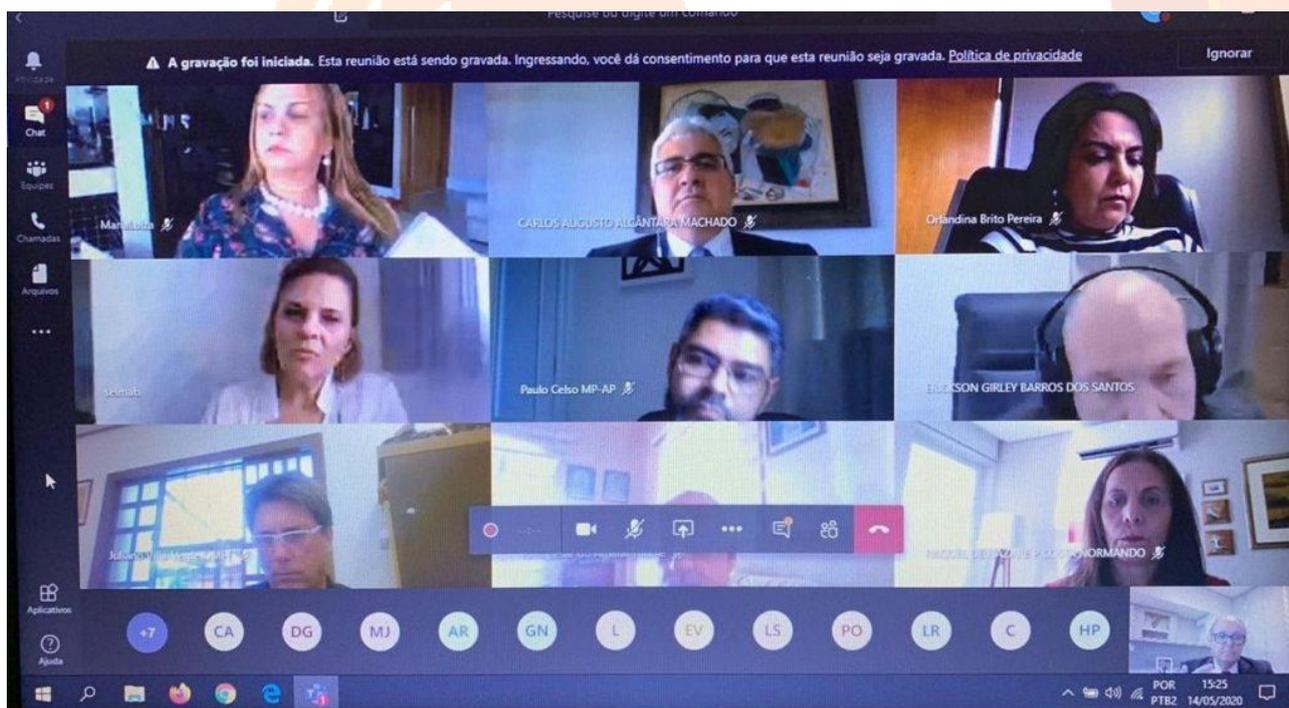
Esta reunião ocorreu no dia 14 de maio de 2020 e foi realizada via videoconferência em virtude da crise sanitária causada pelo Coronavírus. No encontro virtual, foram tratados a Lei Orgânica das Ouvidorias, o procedimento padrão para resguardar as informações referentes aos cidadãos que registram manifestações sigilosas e a incidência de pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI) sobre investigações em curso, dentre outros assuntos. Merece menção a ampliação do escopo das ouvidorias para atuação nas redes sociais, debatida na ocasião. Uma vez que a Ouvidoria busca avaliar a percepção da opinião pública sobre a atuação do MPF, as manifestações dos cidadãos nas redes sociais relacionadas ao MPF revestem-se de interesse.

Adicionalmente, na reunião, foi apresentada, e aprovada, por unanimidade, a proposta do Plano de Mídia para o Cnomp, elaborado pela Diretoria de Comunicação da entidade. O Plano de Mídia tem o objetivo de utilizar o que há de mais contemporâneo no campo da

comunicação, de forma a apresentar conteúdos à sociedade de forma instrutiva e sensibilizadora, segundo a referida diretoria. O Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Juliano Baiocchi destacou, na ocasião, a importância de a entidade promover um bom trabalho de comunicação que não só dê visibilidade ao Cnomp, mas fortaleça as ouvidorias e facilite a troca de experiências e a articulação entre os órgãos.

Uma comissão composta por cinco ouvidores, entre eles, o Ouvidor-Geral do MPF, foi formada para a criação de uma carta de serviço para todas as Ouvidorias do MP. O objetivo é criar um material lúdico e de fácil compreensão pelos cidadãos. Essa comissão também será responsável pela sugestão de uma proposta de resolução, em nível federal, baseada na consolidação das normas de organização, atribuições, prerrogativas, mandato e forma de provimento de cada Ouvidoria, respeitando-se as disposições pertinentes já em vigor em cada Ministério Público.

A posse, perante o colegiado, da nova diretoria do Cnomp e do novo presidente da entidade, o promotor de Justiça Erickson dos Santos, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, também ocorreu durante o encontro.



*Figura 1: 47ª Reunião Ordinária do Cnomp*

### III Encontro de Ouvidores do Ministério Público

O evento, também realizado por meio de videoconferência no dia 14 de maio do ano corrente, foi promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Na ocasião, foi debatido o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, que foi aprovado, por unanimidade, pelos ouvidores. Com isso, busca-se criar mecanismos de integração e atuação estratégica dos diversos ramos dos Ministérios Públicos da União e dos Estados. Ficou definida, ainda, a elaboração de diagnóstico sobre a atuação das Ouvidorias dos Ministérios Públicos durante a pandemia do Coronavírus.

As ouvidorias dos Ministérios Públicos deverão encaminhar à Ouvidoria Nacional do MP relatório com a quantidade e detalhamento, por assuntos, das manifestações recebidas no período de 15 de março a 15 de maio de 2020, realizando comparativo com o mesmo período de 2019, assim como informando as medidas adotadas por cada unidade no sentido de fortalecer os canais de comunicação entre o Ministério Público e o cidadão durante o período de isolamento social.

No encontro, também ficou acordada a participação do Ouvidor Nacional do MP, Oswaldo D’Albuquerque, e da presidência do Cnomp na próxima reunião do GIAC (Gabinete Integrado de Acompanhamento à Epidemia Covid-19, do CNMP) com os Procuradores Gerais de Justiça. A conselheira Sandra Krieger, presidente da Comissão de Saúde do CNMP, esteve no evento e realizou exposição sobre as atividades do referido Gabinete.

#### Adesão à Rede de Ouvidorias do MP brasileiro

Instituída pelo Procurador-Geral da República, Augusto Aras, em 11 de março de 2020, a Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro busca a unidade e a integração entre as ouvidorias das unidades ministeriais. A assinatura da Portaria CNMP-Presi 39 aconteceu durante o II Encontro de Ouvidores do MP, promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP). “A Rede de Ouvidorias é a oportunidade de estabelecer uma cooperação recíproca, em que o diálogo é a ferramenta mais importante”, destacou o PGR. O ouvidor-geral do MPF, Juliano Baiocchi, foi representado no evento pela secretária-executiva, Andréa Valéria.

Na ocasião, o coordenador de Análise e Processamento da Ouvidoria do MPF, Felipe Marques Neves, apresentou o Sistema Cidadão, ferramenta que é o principal meio de recebimento de

manifestações do público pela Ouvidoria do MPF e que possibilita que o cidadão tenha acesso ao andamento de todas as suas manifestações, assim como, que ele receba por e-mail (sistema push) a movimentação de documentos, processos e procedimentos em trâmite no MPF que sejam do seu interesse.

Em acordo de cooperação técnica, celebrado em 25 de junho de 2020, o Ministério Público Federal cedeu o direito de uso do software Sistema Cidadão ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). A plataforma digital “Audivia”, utilizada pela Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco (MPPE), também foi apresentada no II Encontro e também será doada pelo MPPE ao CNMP. As iniciativas fazem parte da busca de unidade e integração trazida pela implementação da Rede de Ouvidorias, o que contribuirá para uma melhor gestão dos dados, amparando a tomada de decisões pelos gestores do Ministério Público brasileiro.

A partir da publicação da Portaria CNMP-Presi 39 e da disponibilização do Termo de Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público, o Ouvidor-Geral do MPF encaminhou ofício à Ouvidoria Nacional informando sobre o interesse da Ouvidoria do MPF em integrar a Rede de Ouvidorias. O ofício foi encaminhado à Ouvidoria Nacional em 25 de junho de 2020, acompanhado do Termo de Adesão assinado pelo Ouvidor-Geral e pelo PGR.

---

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

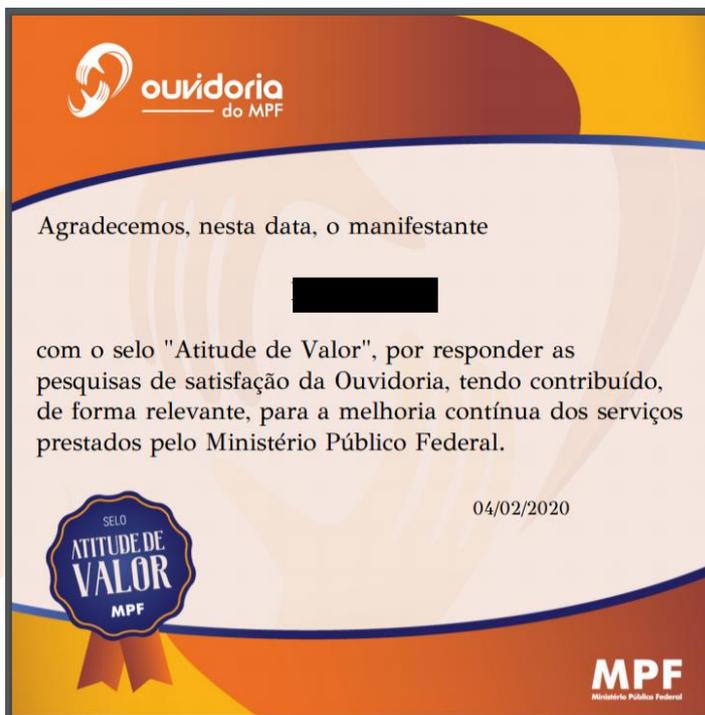
## Sistema Cidadão

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

Vale destacar que o sistema foi desenvolvido pelo próprio MPF, tendo como responsável técnico o Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções nº 12, da Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, 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.

O projeto Etapa 5, além do atendimento de novas demandas, solicitadas pela Ouvidoria e pela Central de Atendimento ao Cidadão (CAC-Sejud), que coordena as SACs, envolveu também a atualização e modernização da arquitetura do sistema. Tal atualização trouxe melhorias no quesito da acessibilidade, na manutenção e usabilidade do sistema, unificando, ainda, as tecnologias usadas na interface disponível para o cidadão e no módulo interno do atendente. Também fez parte da etapa 5 o desenvolvimento do aplicativo MPF Serviços, que inclui os serviços da Ouvidoria e está disponível para celulares com sistemas iOS e Android.

A partir do 1º semestre de 2020, tornou-se possível para o atendente responder ao manifestante que fez uma observação na pesquisa de satisfação expressando insatisfação. Outra novidade do Sistema relacionada à pesquisa de satisfação é o selo “Atitude de Valor”, certificado digital enviado ao manifestante que responde 3 vezes à pesquisa de satisfação. O certificado é uma forma de reconhecer a contribuição do usuário à melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria.



*Figura 2: Selo Atitude de Valor*

Adicionalmente, as comunicações eletrônicas enviadas ao manifestante foram modificadas, com redução na quantidade de e-mails enviados e simplificação dos textos, melhorando a interação com o cidadão. Outra nova funcionalidade que merece destaque diz respeito à automatização dos relatórios produzidos pelo Órgão. Estão disponíveis no módulo interno do Sistema (Módulo do Atendente) planilhas com os dados utilizados em relatórios mensais e trimestrais, gerando economia de tempo e reduzindo a possibilidade de erro humano na confecção do relatório.

### Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão foi feita para fornecer ao cidadão informações precisas sobre o papel do MPF perante a sociedade, que princípios éticos regem sua atuação, quais os serviços oferecidos

pela Instituição e como acessá-los. Constitui-se em importante instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho do MPF no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

A versão atual do documento foi desenvolvida pela Ouvidoria do MPF em conjunto com a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud), para atender à necessidade de um *layout* mais amigável e didático para o cidadão. Traz a descrição dos principais serviços oferecidos pela Instituição, e as formas de acessá-los, apresentados de forma intuitiva. Com instruções claras sobre como executar cada ação que está disponível para o cidadão (como, por exemplo, solicitar informações com base na Lei de Acesso à Informação, consultar o andamento de processos e registrar manifestações, dentre outros), a publicação traz também informações sobre como as demandas dos cidadãos são tratadas internamente. Dessa forma, o cidadão sabe o que esperar em relação ao fluxo de atendimento. Outra informação que merece destaque é o que acontece quando um usuário dos serviços do MPF solicita que seus dados pessoais sejam mantidos em sigilo. A Carta traz ainda onde encontrar os relatórios estatísticos e de gestão que são divulgados para o público externo, preferencialmente na forma eletrônica, obedecendo aos princípios da economicidade e da transparência.

A principal novidade da atual versão da Carta de Serviços ao Cidadão em relação à forma de usar os serviços disponibilizados pela Instituição (recebimento, análise e tratamento de reclamações, representações, críticas, sugestões e elogios) é que, a partir de agora, os interessados terão acesso ao Formulário Eletrônico no aplicativo ou no *site* MPF Serviços e não mais no Portal do MPF. O MPF Serviços é o principal canal de comunicação com o Ministério Público Federal e reúne os serviços prestados pela Instituição à sociedade.

### 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, possibilitando sua avaliação minuciosa, assim como as alterações julgadas necessárias, 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 ISSO 9001:2015.

Assim, no contexto dos preceitos ditados pela referida norma, a Ouvidoria monitora e registra todos os eventos que fogem aos enunciados do seu Manual de Normas e 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 1º semestre de 2020, não foi cadastrada nenhuma Não Conformidade. Por outro lado, no mesmo período, foram detectadas, pelos servidores do setor, 4 Oportunidades de Melhoria. Como exemplo, podemos citar a atualização do Manual de Normas e Procedimentos e 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. Cumpre 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, periodicamente, reuniões de análise crítica, que entre outros pontos, tem como objetivo a análise qualitativa de todo o Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria - SGQ, etapa que é obrigatória na norma. Essas reuniões expõem aos servidores um balanço das ações 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.

Em 2019, o Escritório de Processos Organizacionais do MPF entrou em contato com a Ouvidoria para que esta formalizasse o interesse em ser novamente certificada, uma vez que o selo ISO 9001 tem validade de 1 ano. Assim, já está em andamento o processo de contratação de empresa autorizada para conceder o selo ISO. A vencedora do

processo licitatório foi a empresa Instituto Totum de Desenvolvimento e Gestão Empresarial LTDA.

Ainda, mantendo o rito do sistema da qualidade, a Ouvidoria passou, no dia 17/10/2019, por auditoria interna para verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria aos requisitos da norma ISO 9001:2015, o alinhamento da equipe aos princípios da qualidade, bem como a identificação de melhorias gerenciais ou processuais. A auditoria interna funciona como fase de preparação para a auditoria externa, a ser realizada pela instituição contratada. No relatório, a auditora líder concluiu que os auditados possuem amplo conhecimento do escopo e dos requisitos, sugerindo, tão somente, melhorias pontuais relacionadas às nomenclaturas no texto do Manual de Normas e Procedimentos - MNP.

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

Por fim, evidencia-se a continuidade dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria em torno da gestão de seus processos e na perseguição do aumento da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, com o uso efetivo e sistemático das ferramentas trazidas pela implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Como órgão que tem o dever de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo MPF, é fundamental que a Ouvidoria empreenda esforços para aperfeiçoar continuamente seus processos de trabalho, buscando mostrar, na prática, a excelência, que é um de seus princípios basilares, principalmente nos temas que envolvem a garantia da transparência, da eficácia, da economicidade, da efetividade, da presteza, do compromisso público e da ética.

### Pesquisa de Satisfação

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

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

Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180

Bem vindo(a)!

Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?

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

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

máximo de 4000 caracteres

Enviar

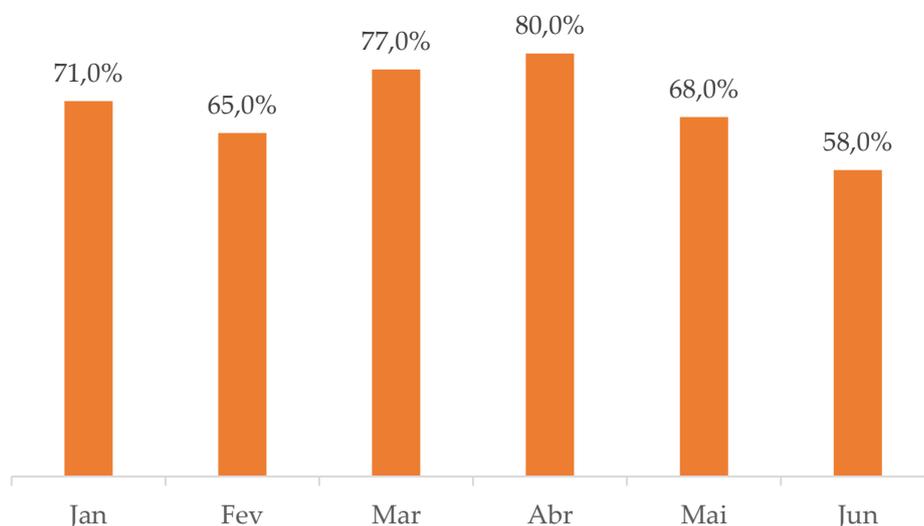
*Figura 3: Pesquisa de Satisfação*

Ao fim de cada mês, são compiladas todas as Pesquisas de Satisfação respondidas e cada uma é analisada individualmente. A partir dessa análise e discussão em equipe, providências podem ser tomadas, se for o caso, para mitigar ou eliminar a insatisfação. Adicionalmente, é calculado um indicador, denominado Índice de Satisfação, que corresponde à média das notas atribuídas (soma dos valores das notas/total de avaliações respondidas).

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. Isso mostra a importância, para a Ouvidoria do MPF, de compreender com precisão qual a demanda do cidadão e esclarecer todas as dúvidas.

No gráfico a seguir, verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante. A média de satisfação do semestre ficou em 69.8%, próximo da meta estabelecida, que é de 70%. O impacto causado pela pandemia do Coronavírus pode ter levado ao não atingimento da meta de satisfação.

## EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020



*Figura 4: Índice de Satisfação do Manifestante*

### Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF deu início, a partir do 1º trimestre de 2019, à publicação de informes com frequência trimestral. O objetivo é servir como um resumo, para o público interno e órgãos externos afins, das principais atividades do setor. No ano de 2019, foram publicadas quatro edições. No 1º semestre de 2020, a Ouvidoria optou por publicar uma edição cobrindo o período de 01/01/2020 a 21/05/2020.

A Edição n.º 1/2020 do Informe da Ouvidoria tratou do II Encontro de Ouvidores do Ministério Público, promovido pela Ouvidoria Nacional para discutir a criação da Rede Nacional de Ouvidorias. No evento, a Ouvidoria do MPF apresentou sua ferramenta digital de registro de manifestações, o Sistema Cidadão. O Informe trouxe ainda a participação do Ouvidor-Geral do MPF nas reuniões do Cnomp que ocorreram no semestre. Na primeira, ainda realizada presencialmente no início do ano, o foco foi o debate sobre comunicação, incluindo palestra sobre comunicação não-violenta, e sobre integridade no uso de mídias sociais. A segunda reunião ordinária do órgão, no ano de 2020, foi realizada de forma remota, cumprindo-se as normas sanitárias estabelecidas após a pandemia. Nela, foi aprovada

por unanimidade a proposta do Plano de Mídia para o Cnomp. O informe apresentou também notícias sobre o III Encontro de Ouvidores do Ministério Público, ocasião em que foi aprovado o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias do MP. Houve também, no evento, exposição sobre as atividades do Giac-Covid-19 (Gabinete Integrado de Acompanhamento da Epidemia da Covid-19).

A Edição n.º 1/2020 menciona a nova versão da Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério Público Federal, que foi desenvolvida pela Ouvidoria do MPF em conjunto com a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud), e sua principal novidade no que tange à Ouvidoria: a forma de usar os serviços disponibilizados pela Órgão. A partir de agora, os interessados terão acesso ao Formulário Eletrônico no aplicativo ou no site MPF Serviços e não mais no Portal do MPF. Outro destaque desta edição foram as realizações da Ouvidoria no ano de 2019, descritas no relatório Anual de Atividades referente àquele ano. Dentre outras coisas, foram citados a consolidação do Sistema de Gestão de Qualidade do Órgão, o uso de ferramentas de Inteligência Artificial na triagem das manifestações e a eleição dos integrantes da Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, onde o Ouvidor-Geral tem assento permanente.

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

### Participação em Comitês

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

#### a) Comissão Permanente de Ética

Instituída pela Portaria PGR/MPF n.º 729, de 14/08/2018, a Comissão Permanente de Ética do MPF (CPE), composta por 6 servidores efetivos e estáveis, tem o objetivo de implementar e gerir o Código de Ética e de Conduta. Dentre as competências da CPE, destacam-se: a orientação dos servidores e colaboradores do MPF acerca das normas do referido Código, aplicável aos servidores, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público; a atuação como instância consultiva em matéria de ética pública, no âmbito do MPF; fomentar o desenvolvimento de ações objetivando a disseminação e o treinamento sobre as normas éticas, além de propor, ao Ministério

Público da União, a elaboração de normas complementares ou a adequação de normativos internos.

No 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 aos trabalhos da Comissão, levando à emissão, pela Secretaria de Gestão de Pessoas, da Nota Técnica nº 27/2020/ASTEC/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.

#### **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. A primeira reunião de 2020, ainda em fevereiro, foi presencial, e a segunda, no mês de junho, foi realizada remotamente, obedecendo às normas sanitárias vigentes em decorrência da Pandemia do Coronavírus.

O plano de ação foi objeto de discussão durante as reuniões, a fim de monitorar quais atividades estão sendo realizadas. Destaque para as ações que envolvem os terceirizados, dentre elas, visita às instalações e aplicação de pesquisa com a equipe a fim de conhecer a percepção sobre a atividade de trabalho do colaborador terceirizado no MPF. Atualmente, essas ações foram interrompidas em virtude da situação sanitária causada pelo novo Coronavírus.

No início do ano, o CGGR, encaminhou memorando aos setores solicitando o preenchimento da “Ficha Perfil” com dados de gênero, cor/raça e etnia de todo o quadro funcional do MPF, com o intuito de

conhecer o corpo funcional da Instituição e subsidiar as ações do Comitê Gestor de Gênero e Raça para promover a equidade. Os dados ainda estão sendo analisados pelo Comitê.

Para celebrar o Dia Internacional da Mulher, durante todo o mês de março, a Divisão de Qualidade de Vida, em parceria com o Comitê Gestor de Gênero e Raça e a Secretaria de Comunicação, promoveu palestras, rodas de conversa, cursos, mostra de filmes, um concurso de frases e a exposição "Vidas Bordadas".

Está sendo estudada uma forma de incentivar pessoas negras a se inscreverem em concursos do MPF. Tal ação surgiu a partir de uma manifestação encaminhada pela Sala de Atendimento ao Cidadão ao CGGR, na qual o cidadão questiona o baixo percentual de procuradores negros no Órgão. Também foi realizada a pesquisa "Percepção sobre o compartilhamento das atividades domésticas e de cuidado" com o objetivo de planejar ações que estimulem uma divisão mais equilibrada dos afazeres domésticos.

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

Os diversos tipos de assédio trazem efeitos psicossociais significativos, elevado grau de sofrimento pessoal, com potencial para causar adoecimento físico e psíquico, podendo transformar o ambiente de trabalho em um local hostil, não apenas para a vítima, mas também para os que a cercam. 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 das 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.

Em agosto de 2019, foi publicada a portaria que designa os integrantes da Comissão Nacional, composta pelo Ouvidor-Geral do

MPF, Juliano Baiocchi, a Coordenadora do Comitê Gestor de Gênero e Raça Ela Wiecko, a Corregedora-Geral Elizeta Maria de Paiva Ramos, a representante da Secretaria-Geral, servidora Luzia Alves Santos e os(as) servidores(as) eleitos(as): Rodrigo Tadei Alves, da Procuradoria da República de Santa Catarina (PR-SC), Lisane Cristina Fontoura Berlatto (PR-RS), Marcus Fabiano Alves da Silva (PGR), e Hellen Rangel de Oliveira Rocha (PRR1).

Dentre as estratégias programadas para 2020 está um levantamento das ações de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação adotadas nas unidades que possuem comissões locais ou regionais. Dessa forma, será possível avaliar as melhores práticas e verificar se o procedimento estabelecido no Regimento Interno da Comissão Nacional, e adotado pelas comissões regionais e locais, é adequado para garantir segurança e confiança às vítimas de assédio e discriminação de que suas denúncias serão examinadas e de que não sofrerão represálias.

Outras ações programadas pela Comissão Nacional para o ano corrente incluem:

- Criação do formulário para recebimento das denúncias, com o objetivo de prover à vítima um canal de acesso direto aos órgãos competentes para a apuração das denúncias de assédio moral ou sexual e de discriminação. O instrumento já foi definido pela Ouvidoria e pela Sejud e será desenvolvido pela equipe Tecnologia da Informação da PR-DF.

- Definição de uma identidade visual, o que ajudará a fazer a distinção de outros órgãos como a Ouvidoria e as comissões ou comitês de promoção de equidade de gênero e raça.

- Protocolo de atuação das unidades de Saúde e de Acompanhamento Funcional, uma vez que o/a profissional de saúde, da psicologia ou da assistência social, por exemplo, principalmente em procuradorias de menor estrutura, pode já estar atendendo uma das partes, de modo que prestar informações sobre os fatos à Comissão pode configurar uma violação da ética profissional. O protocolo de atuação deverá ser formalizado tão logo haja o retorno ao trabalho presencial.

- Estabelecimento de uma Secretaria Administrativa, para assegurar um apoio administrativo permanente à Comissão Nacional. Para isso, é preciso que a Comissão seja inserida no organograma do MPF. Foi solicitado à Comissão e a Divisão de Dimensionamento da Força de Trabalho, da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), um estudo com esse objetivo.

- Revisão da Cartilha sobre Assédio e Discriminação do MPF, publicada em 2016.

## Inovações Tecnológicas

### a) Aptus

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

A nova ferramenta garante, ainda, a distribuição e a associação de manifestações a servidores(as) da área que já tenham atuado em casos correlatos ou conexos. Ela permite aos atendentes da Ouvidoria consultar manifestações de todo o país, que guardam algum tipo de relação entre si. Essa visão do panorama nacional das demandas dos cidadãos facilita e dá celeridade ao trabalho da Ouvidoria.

A construção do Aptus Ouvidoria também gerou a possibilidade de extensão dos benefícios da plataforma Aptus para a Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC). A ferramenta foi adaptada às necessidades específicas das SACs pelo Centro de Excelência em Desenvolvimento 01 da STIC, localizado na Procuradoria da República em Pernambuco, e foi lançada no 1<sup>o</sup> semestre de 2020.

### b) Ouvidômetro

Constitui-se em uma ferramenta de BI (Business Intelligence)<sup>1</sup>, desenvolvida na plataforma Microstrategy<sup>2</sup>, que reúne informações de todo o MPF sobre manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc.) de atribuição da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão recebidas diariamente. A solução permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, tornando possível verificar oportunidades de melhoria ou inovação nos processos institucionais e no ambiente de trabalho.

---

<sup>1</sup> “O termo *Business Intelligence* é muito abrangente e é utilizado de diversas maneiras, mas em resumo, significa coletar dados de diversas fontes, organizá-los, analisá-los e compartilhá-los, a fim de tomar as decisões inteligentes para a gestão de seus negócios. Podemos considerar que BI inclui arquiteturas, ferramentas, banco de dados, aplicações e metodologias.” (*MicroStrategy Web – Versão 10.4 Relatórios e Dashboards*”, manual elaborado pela servidora Greiceane Mesquita de Menezes, p. 7).

<sup>2</sup> *Microstrategy* é uma plataforma de BI (Business Intelligence), que fornece uma interface para criação de relatórios e análise de dados, fácil de utilizar e altamente interativa.



*Figura 5: Ouidômetro*

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

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

Como parte do seu projeto de modernização, a Ouvidoria lançou, em junho de 2020, uma nova funcionalidade no Ouidômetro, com o objetivo de melhorar o atendimento de todas as áreas do MPF ao público interno e à sociedade. O Ouidômetro – Painel do Gestor permite aos gestores consultar dados compilados sobre todas as demandas recebidas pela Ouvidoria relativas a temas que estão sob sua administração. Os dados são apresentados de forma estruturada, para auxiliar na estratégia de tomada de decisões e otimizar os processos de trabalho. É possível visualizar, por exemplo, os tipos de manifestações direcionadas a um determinado setor, os assuntos mais demandados, as providências tomadas, as melhorias alcançadas e o perfil do manifestante, assim como seu grau de satisfação. Adicionalmente,

podem ser gerados gráficos e relatórios em Excel e PDF, por meio do sistema.

“O Ouvidômetro surgiu da necessidade de compartilharmos com os gestores informações acumuladas no sistema cidadão desde a instalação da Ouvidoria no MPF. O Painel do Gestor dará uma espécie de feedback à administração do MPF sobre a impressão que os cidadãos e o público interno têm de cada área, servindo de subsídio para embasar políticas de melhoria”, destaca o Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Juliano Baiocchi.

O Painel pode ser acessado pelo Portal do MPF, na opção “Mais Sistemas do MPF”. Já na TV MPF, está disponível um vídeo (<http://www.tvmpf.mpf.mp.br/videos/4218>), de cerca de 5 minutos, que explica como acessar e navegar pela ferramenta, tornando claro como cada gestor pode obter informações relativas à sua área de atuação.

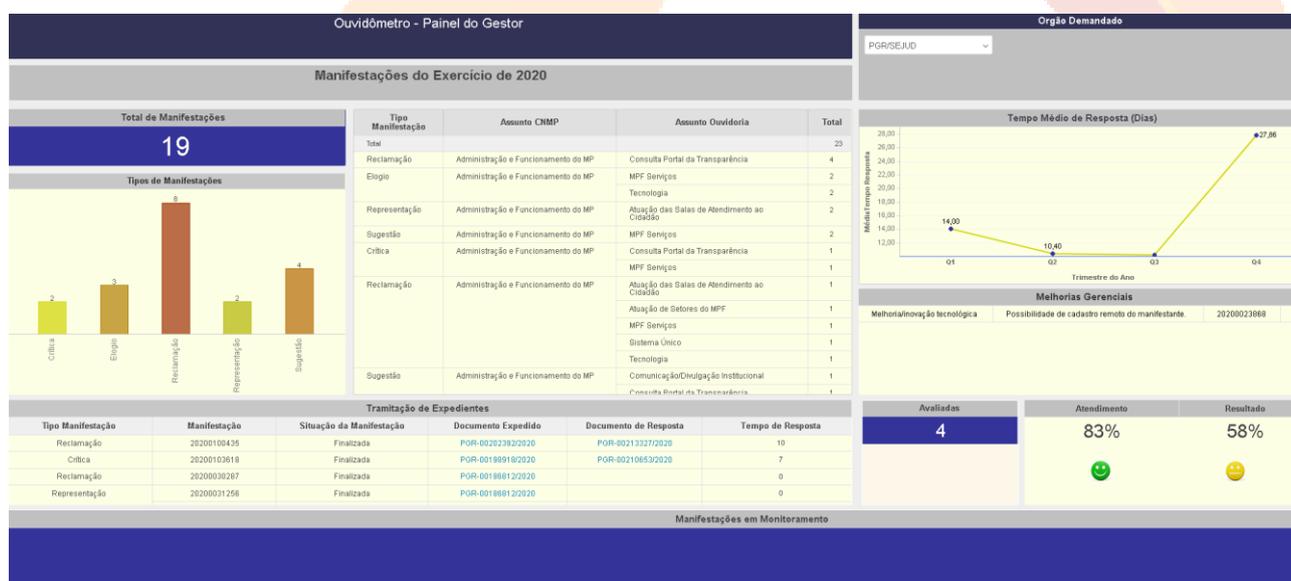


Figura 6: Painel do Gestor

Para uma melhor compreensão das informações contidas no Painel do Gestor, foi idealizada a publicação Ouvidômetro - Painel do Gestor - Guia do Usuário, na qual constarão esclarecimentos sobre as nomenclaturas utilizadas e exemplos de possíveis análises acerca dos dados apresentados. O documento foi encaminhado no dia 30/06/2020 aos gestores do MPF juntamente com ofício informando sobre a disponibilização do Painel.

Pandemia do Coronavírus

A partir da classificação da epidemia do Coronavírus como pandemia, o Procurador-Geral da República editou a Portaria PGR/MPU nº 60, de 12 de março de 2020, determinando que as chefias instituíssem o regime de teletrabalho (*home office*) para servidores e estagiários, resguardando quantitativo mínimo de servidores, em sistema de rodízio, para garantir o atendimento presencial. Em 19 de março, publica-se a Portaria nº 76, que suspende todas as atividades incompatíveis com o trabalho remoto e dispensa o comparecimento presencial nas unidades do Ministério Público da União.

Na Ouvidoria do MPF, o teletrabalho já estava instituído para parte da equipe, sendo então ampliado para todos os servidores. As reuniões de equipe passaram a ser realizadas via videoconferência. Todas as atividades do Órgão foram mantidas, à exceção do atendimento presencial, obedecendo às Resoluções nº 210, de 14 de abril de 2020, e nº 214, de 15 de junho de 2020, editadas pelo Conselho Nacional do Ministério Público, que determinam que o atendimento presencial seja adotado apenas se estritamente necessário. As referidas normas autorizam a retomada gradual das atividades presenciais, se as condições sanitárias permitirem. Em virtude das especificidades do seu trabalho, sendo a grande maioria das demandas dos cidadãos registradas, mesmo antes da pandemia, por meio do formulário eletrônico, a Ouvidoria optou por manter o regime de trabalho remoto, realizando pontualmente atividades presenciais, quando necessário.

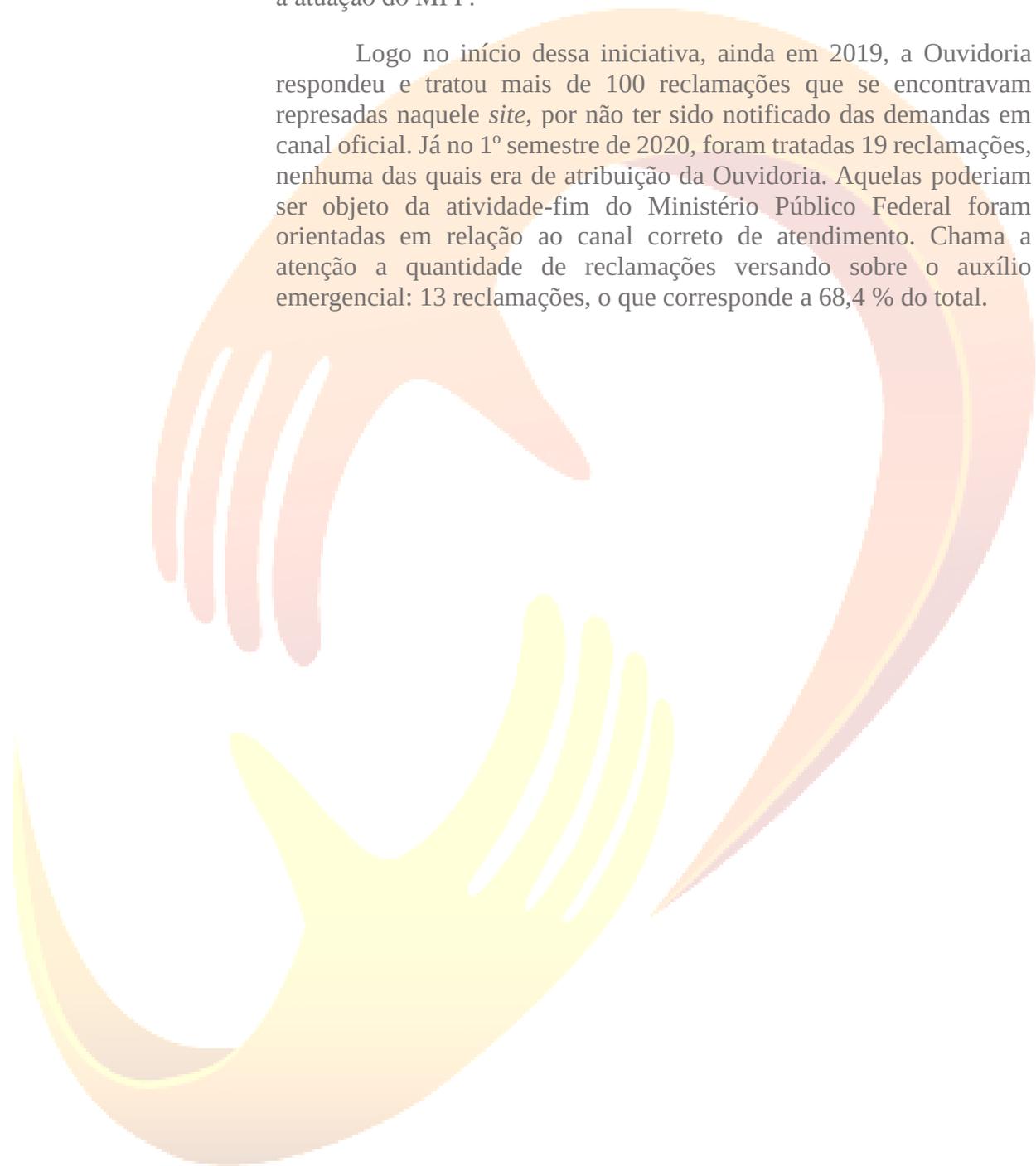
### Reclame Aqui

Com o intuito de prestar um atendimento de maior qualidade e objetividade, a Ouvidoria do MPF passou, a partir de setembro de 2019, a monitorar reclamações de cidadãos no site Reclame Aqui – Serviços Públicos. Para o Ouvidor-Geral, essa busca ativa do usuário é de extrema importância. “Nós não queremos deixar o cidadão sem resposta, seja lá onde for. Com essa atuação, estamos procurando onde o cidadão está indo parar. Se ele não está chegando aqui, então a gente vai procurar por ele”, destacou o Dr. Juliano Baiocchi. O Ouvidor-Geral também aponta o ganho que esse tipo de atuação proativa pode trazer à imagem da Instituição. “Buscamos, por meio do monitoramento, dar resposta e finalizar a manifestação do cidadão no Reclame Aqui, o que não era possível até então. Tudo o que chegava lá, acabava se tornando menção negativa por não haver resposta, prejudicando assim a imagem do MPF”, explicou.

Dessa forma, os reclamantes são orientados acerca dos canais corretos de comunicação com o MPF. Em algumas manifestações em

que a demanda é evidentemente de atribuição de outro órgão, é realizada uma sugestão para que o demandante contate aquela instituição. No caso de demandas que possam ensejar a atuação do Ministério Público Federal, o reclamante recebe uma comunicação informando que o MPF se preocupa com as mais diversas demandas da sociedade e com o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos e orientando o cidadão a acessar a página eletrônica “MPF Serviços”, para registrar sua manifestação. Em alguns casos, é encaminhado o *link* da Carta de Serviços ao Cidadão, que fornece informações detalhadas sobre o papel e a atuação do MPF.

Logo no início dessa iniciativa, ainda em 2019, a Ouvidoria respondeu e tratou mais de 100 reclamações que se encontravam represadas naquele *site*, por não ter sido notificado das demandas em canal oficial. Já no 1º semestre de 2020, foram tratadas 19 reclamações, nenhuma das quais era de atribuição da Ouvidoria. Aquelas poderiam ser objeto da atividade-fim do Ministério Público Federal foram orientadas em relação ao canal correto de atendimento. Chama a atenção a quantidade de reclamações versando sobre o auxílio emergencial: 13 reclamações, o que corresponde a 68,4 % do total.



# DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

## Classes e Status das Manifestações

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no 1º semestre de 2020, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou 6.939 manifestações. Desse total, 6.507, 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 432, com suas devidas classes e status.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	2.251	3	0	18	105
Reclamação	4.124	6	1	1	177
Crítica	191	0	0	0	37
Sugestão	294	2	0	0	46
Elogio	79	0	0	0	36

*Figura 7: Manifestações por Situação e Classe*

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:

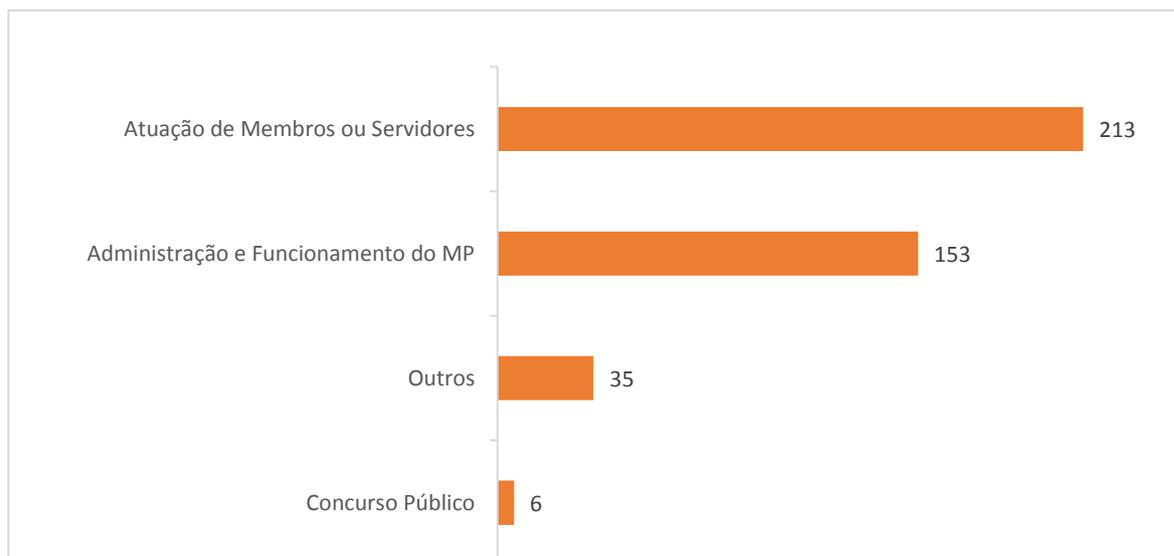
Art. 3º Compete à Ouvidoria:

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 2020

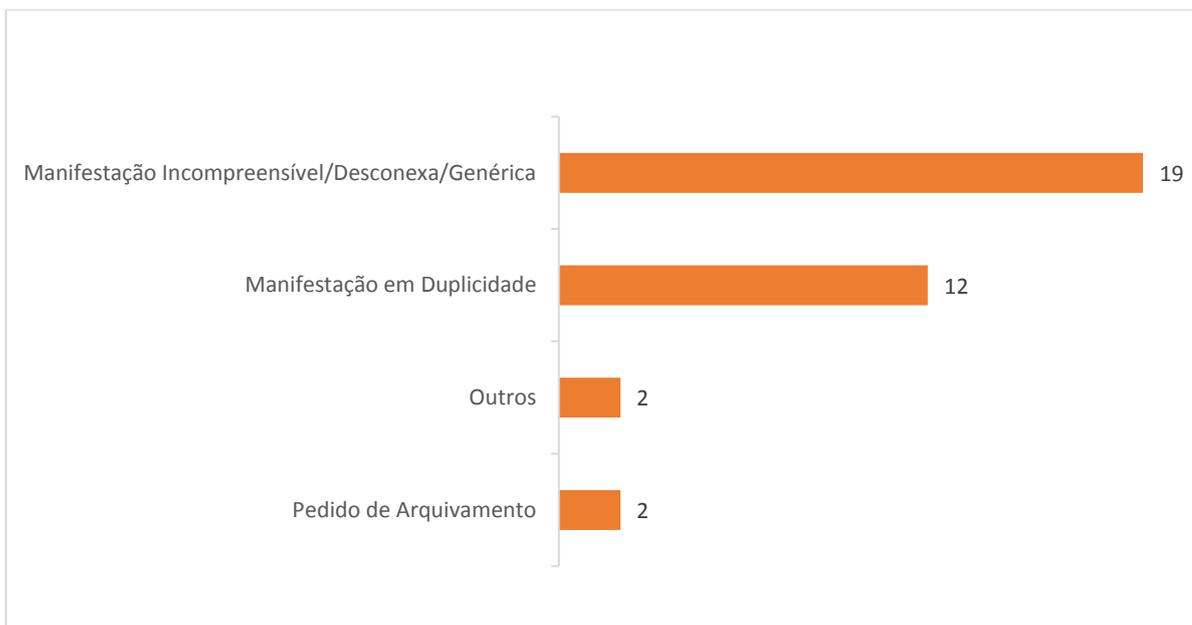
Do total de manifestações encerradas pela Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2020 (414), os quatro assuntos mais demandados foram: “Atuação de Membros ou Servidores”, com 213 (duzentas e treze) manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com 153 (cento e cinquenta e três) manifestações; “Outros”, com 35 (trinta e cinco) manifestações; “Concurso Público”, com 6 (seis) manifestações. Estiveram presentes também, nas manifestações, os assuntos: “Improbidade Administrativa”, “Saúde” e “Violência doméstica”.



*Figura 8: Top 4 - Assuntos*

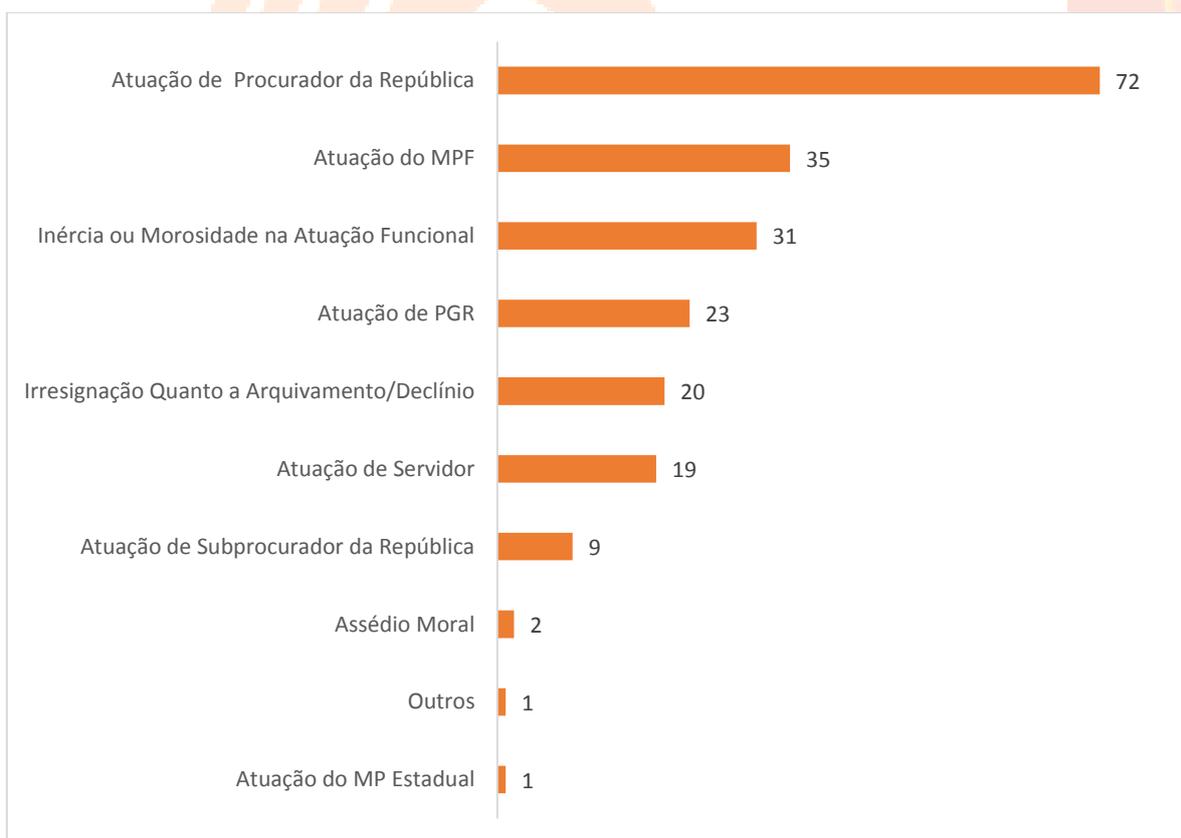
#### Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 1º Semestre de 2020

Para melhor adequação e rastreabilidade dos dados estatísticos, a Ouvidoria também classifica suas manifestações com assuntos internos, que se ramificam a partir dos assuntos preestabelecidos pelo CNMP. No gráfico a seguir, verifica-se que sob o assunto CNMP “Outros”, concentram-se demandas que, por serem incompreensíveis ou de conteúdo genérico, não ensejam a atuação da Ouvidoria. As manifestações que são duplicatas de outras feitas anteriormente também se classificam nessa categoria, assim como aquelas que são feitas apenas para pedir o arquivamento de uma manifestação anterior do mesmo usuário.



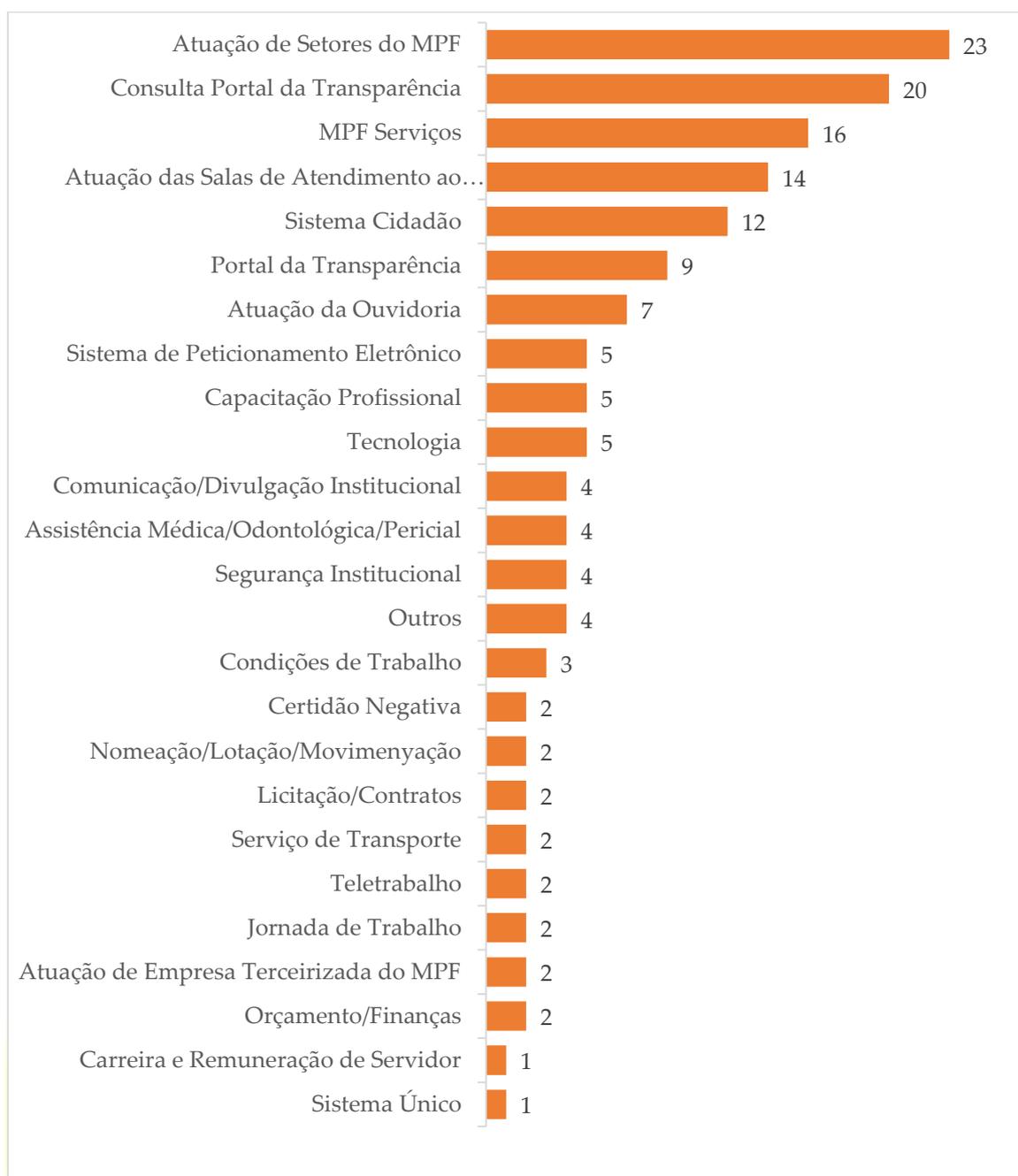
**Figura 9: Assuntos da Ouvidoria especificadores do assunto CNMP-Outros**

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



**Figura 10: Atuação de Membros e Servidores**

No gráfico abaixo, tem-se a especificação do que foi demandado pelos manifestantes sob o assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”.



*Figura 11: Administração e Funcionamento do MP*

Cumpra esclarecer que todas as manifestações categorizadas como CNMP “Concurso Público” (3), versaram sobre certames do MPF, o que inclui concursos para membros, servidores e seleções para estagiários.

Já os assuntos especificadores da categoria CNMP “Saúde” (2), são relativos à saúde dos servidores e membros do MPF.



