

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017



ouvidoria
do MPF

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Raquel Elias Ferreira Dodge

Procuradora-Geral da República

Luciano Mariz Maia

Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

Ouvidora-Geral do MPF

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Oswaldo José Barbosa Silva

Corregedor-Geral do MPF

Alexandre Camanho de Assis

Secretário-Geral

Cláudia de Fátima Marques Roque

Secretária-Geral Adjunta



Ministério Público Federal
Ouvidoria

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

Brasília
MPF
2018

© 2018 - MPF

Todos os direitos reservados ao Ministério Público Federal

Disponível em:

<<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/relatorios>>

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.

Relatório de atividades 2017 / Ministério Público Federal, Ouvidoria. – Brasília : MPF, 2018.

47 p. : il., gráfs., fots. color.

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

1. Ministério Público Federal – relatório. 2. Ouvidoria – atividades. I. Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria. II. Título.

CDDir 341.413

Elaborado por Juliana de Araújo Freitas Leão – CRB1/2596

Ouvidoria do MPF

Ouvidora-Geral do Ministério Público Federal

Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque

Ouvidor-Geral-Substituto do Ministério Público Federal

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Secretário Executivo

Mateus Salomão Leal

Equipe da Ouvidoria do MPF

Andrea Regina Ramos Sales

Dante Vieira Soares Nuto

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Rayana Falcão Pereira Furtado

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Simone Cerqueira Dumont

Sueid Fernandes Macedo

Coordenação e Organização

Fábio Montenegro Braga

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Planejamento visual, revisão e diagramação

Secretaria de Comunicação Social

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C

Fone (61) 3105-5100

70050-900 - Brasília - DF

www.mpf.mp.br

Sumário

APRESENTAÇÃO	9
1 SOBRE A OUVIDORIA DO MPF	11
2 DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA EM 2017	13
2.1 Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (Cnomp).....	13
2.2 XXII Congresso Nacional do Ministério Público.....	16
2.3 Campanha de Combate ao Assédio Moral.....	16
2.3.1 Seminário sobre Assédio Moral Nas Relações de Trabalho	21
2.3.2 Constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral.....	23
2.4 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	23
2.5 Gestão de Qualidade ISO 9001:2015.....	24
2.6 Trilhas de Aprendizagem.....	26
2.7 Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF	27
2.8 Etapa 5 do Projeto Sistema Cidadão	27
2.9 Política de Saúde Mental do MPF.....	28
2.10 Elaboração do Código de Ética dos Servidores do MPU.....	28
2.11 Planejamento Temático da Ouvidoria.....	28
2.12 Campanha sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.....	29
3 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF.....	30

3.1	Manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas.....	30
3.2	Meios de recebimento	31
3.3	Tipos de manifestação	32
3.4	Classificação quanto ao tipo de encerramento	33
3.5	Assuntos mais demandados	34
3.6	Encaminhamento das manifestações às Unidades do MPF.....	35
3.7	Perfil dos manifestantes.....	36
4	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	38
5	CASOS DE SUCESSO	41
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44

Lista de Figuras

Figura 1:	Posse da nova diretoria do Cnomp.....	13
Figura 2:	Carta de Serviços ao Cidadão.	14
Figura 3:	XXXIV Reunião Ordinária do Cnomp.	15
Figura 4:	Reunião Extraordinária do Cnomp.	15
Figura 5:	XXXV Reunião Ordinária do Cnomp.	16
Figura 6:	Cartilha: Assédio moral, sexual e discriminação.	20
Figura 7:	É assédio moral, não é assédio moral.	20
Figura 8:	Como identificar o assédio moral.....	21
Figura 9:	Como denunciar o assédio moral.....	21
Figura 10:	Seminário: Assédio Moral nas relações de trabalho.	22
Figura 11:	QVT.....	24
Figura 12:	Acessibilidade.	30
Figura 13:	Acessibilidade.	30
Figura 14:	Quantitativo das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas.	31
Figura 15:	Quantitativo de manifestações por meio de recebimento.....	32
Figura 16:	Tipos de manifestações encerradas.	33
Figura 17:	Tipos de encerramento.	34
Figura 18:	Assuntos mais recorrentes (taxonomia CNMP).....	34
Figura 19:	As dez unidades do MPF que mais receberam demandas da Ouvidoria.....	35
Figura 20:	Perfil dos manifestantes quanto ao tipo de pessoa.	36
Figura 21:	Perfil dos manifestantes quanto ao gênero.	36
Figura 22:	Perfil dos manifestantes quanto à idade.	37
Figura 23:	Perfil dos manifestantes quanto à ocupação (as 10 ocupações mais recorrentes).	37
Figura 24:	Variação mensal do Índice de Satisfação no ano de 2017.....	41

APRESENTAÇÃO

O presente relatório objetiva prestar informações acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal em 2017, bem como divulgar seus dados estatísticos relacionados às manifestações recebidas e tratadas no Órgão.

Nesse sentido, cumpre-se o que determina o artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o art. 3º, inciso XII, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, que dispõe sobre a criação e implantação da Ouvidoria do Ministério Público Federal, e o art. 4º, inciso VI, da Resolução CNMP nº 95, no intuito de atender ao princípio constitucional da publicidade.

1 SOBRE A OUVIDORIA DO MPF

A instituição Ouvidoria do Ministério Público Federal é fruto da promulgação da Emenda Constitucional nº 45/2004, popularmente conhecida como Reforma do Poder Judiciário. A previsão desse importante órgão de interlocução entre a sociedade e os Ministérios Públicos encontra-se no § 5º do art. 130-A da Constituição da República, nos seguintes termos:

§ 5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público;

Tal previsão ensejou a edição da Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, que, visando a concretizar o mandamento constitucional, determinou a implantação das Ouvidorias nos Ministérios Públicos dos estados e da União, assim como no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

Nesse contexto, foi criada a Ouvidoria do MPF, por meio da Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que estampa em seu art. 2º as seguintes finalidades institucionais:

A Ouvidoria tem a finalidade de contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como assegurar a interlocução com a sociedade.

A Ouvidoria do MPF, portanto, analisa as manifestações recebidas, faz os encaminhamentos necessários, acompanha resultados e, por vezes, indica aos gestores oportunidades de melhoria, bem como propõe mudanças e identifica irregularidades que porventura tenha ocorrido no MPF e indiquem a necessidade de apuração a ser conduzida pelos órgãos competentes.

Dentre as várias atribuições da Ouvidoria do MPF elencadas na Portaria PGR/MPF nº 519/2012, destaca-se a seguinte:

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.

Para garantir o efetivo cumprimento da referida atribuição, contamos atualmente com alguns meios de registro de manifestações. São eles: Formulário Eletrônico, Atendimento Presencial e Correspondência. Dentre esses, deve-se dar destaque ao Formulário Eletrônico, hoje totalmente acessível aos cidadãos com deficiência visual, disponível no site da Ouvidoria, por meio do link: <<http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/portal/cadastro.html?tipoServico=1>>.

A acessibilidade do Sistema está sendo desenvolvida para que servidores do MPF com deficiência também possam utilizá-lo, proporcionando a inclusão e a igualdade no ambiente de trabalho da instituição. Sua implementação está prevista para o ano de 2018.

Ademais, visando à eficiência e à qualidade no processamento das manifestações, a Ouvidoria do MPF concluiu seu Manual de Normas e Procedimentos, documento que foi objeto de auditoria externa e possibilitou a obtenção do Certificado ISO 9001:2015 (Norma de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) reconhecida internacionalmente) pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, em dezembro de 2016. Nesse tocante, é curial mencionar que antes da conclusão e da edição deste relatório, em fevereiro de 2018, a Ouvidoria do MPF foi novamente auditada e obteve, com êxito, pelo segundo ano consecutivo, a certificação. A Ouvidoria do MPF, por meio de sua Coordenadoria de Pesquisas e Projetos (CPP), vem trabalhando, portanto, para manter ativa, a cada ano, a referida certificação, ferramenta de gestão da qualidade dos processos de trabalho que tem sido utilizada cotidianamente pela nossa equipe, objetivando a melhoria contínua do serviço ofertado ao cidadão.

Outro ponto que merece menção é o fato de que as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) e a Ouvidoria têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do MPF. Ao passo que as Salas de Atendimento ao Cidadão são regulamentadas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, a Ouvidoria do MPF encontra lastro na Portaria PGR/MPF nº 519/2012, cujo conteúdo regulamentar destoa, em escopo, do normativo contemplado naquela portaria.

Quanto ao assunto, faz-se mister mencionar que a Ouvidoria do MPF não faz gestão da Lei de Acesso à Informação (LAI). Isso porque o cumprimento da LAI é de responsabilidade das Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs). Nada obstante, muitas vezes, a Ouvidoria do MPF intervém no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), notadamente quando há conteúdo de reclamação na manifestação feita pelo cidadão, ou seja, quando o cidadão reclama que a informação solicitada foi negada ou não foi devidamente prestada a Ouvidoria age para que sejam esclarecidas e sanadas eventuais irregularidades e para que, quando possível, as informações sejam prestadas, sem prejuízo das instâncias recursais administrativas próprias previstas na referida lei.

2 DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA EM 2017

2.1 Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (Cnomp)

A Ouvidoria do MPF fez-se presente nas seguintes reuniões do Cnomp:

* **Reunião Extraordinária** realizada no dia 6 de fevereiro de 2017, com a presença da ouvidora-geral do MPF, Dra. Julieta Albuquerque, ocorrida na sede do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Durante a reunião, foram tratados diversos assuntos referentes a autocomposição nas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, com apresentação de trabalho da Comissão do Cnomp e encaminhamentos ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), além da criação de uma agenda de treinamentos e capacitação.

* **XXXII Reunião Ordinária** realizada em São Luís-MA, nos dias 9 e 10 de março de 2017. No evento, além dos diversos assuntos pautados, destacam-se a apresentação do “Manual de Boas Práticas e Apontamentos das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro” e a solenidade de posse da nova diretoria do Cnomp – Anuênio 2017/2018, na qual a Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Rose Meire Cyrillo, assumiu a presidência do Cnomp. O Ouvidor do Ministério Público de Rondônia, Héverton Alves de Aguiar, tomou posse no cargo de vice-presidente. Heloísa Maria Moraes Rego Pires, Ouvidora do Ministério Público do

Trabalho, foi empossada no cargo de secretária do Cnomp. Erickson Girley Barros dos Santos, Ouvidor do MP do Rio Grande do Norte, foi escolhido o novo tesoureiro. Os vice-diretores regionais também foram empossados. Desse modo, para contribuir com as discussões e prestigiar a solenidade de posse, a ouvidora-geral do MPF, Julieta Albuquerque, fez-se presente no evento.



Figura 1: Posse da nova diretoria do Cnomp.
Fonte: Site do Cnomp.

- * - **XXXIII Reunião Ordinária** realizada em Salvador-BA, nos dias 1º e 2 de junho de 2017. No evento, representando a ouvidora-geral do MPF, Dra. Julieta Albuquerque, o secretário executivo da Ouvidoria à época, Mateus Salomão Leal, apresentou a Carta de Serviços ao Cidadão, elaborada pela Ouvidoria do MPF e a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud). O documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos pelo MPF, as formas de acessá-lo e o padrão de qualidade de atendimento que se busca. Trata-se de uma orientação ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados. A carta é também um instrumento de transparência. Com ela, o cidadão pode



Figura 2: Carta de Serviços ao Cidadão.
Fonte: Site da Ouvidoria do MPF.

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. O documento apresentado pela Ouvidoria do MPF no encontro é uma das ferramentas para garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), tema debatido no primeiro dia de evento.

Acesse a íntegra da Carta de Serviços ao Cidadão no seguinte link:

<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/carta-de-servicos-ao-cidadao/carta-de-servicos-aocidadao/carta_de_servicos_ao_cidadao.pdf>.

Durante a reunião, os novos membros do Cnomp foram apresentados e foi realizada eleição dos novos vice-presidentes da Região Sul e da Região Norte. Também foram prestadas homenagens a ex-conselheiros e servidores a serviço da Cnomp.

- * - **XXXIV Reunião Ordinária** realizada no Rio de Janeiro, nos dias 31 de agosto e 1º de setembro de 2017. Entre os vários assuntos debatidos, deliberou-se sobre a necessidade do esclarecimento das atribuições da Ouvidoria nos próprios Ministérios Públicos, bem como sobre a criação de um centro de acolhimento para avaliação do atendimento aos cidadãos com transtornos psicológicos, o arquivamento de manifestações pelo ouvidor e o processamento de manifestações sigilosas.



Figura 3: XXXIV Reunião Ordinária do Cnomp.
Fonte: Site do Cnomp.

✳ **Reunião Extraordinária** realizada em Belo Horizonte, no dia 27 de setembro de 2017. Durante o evento, vários temas relevantes para as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro foram discutidos, com ênfase em inovações e boas práticas em Ouvidoria. Foram votadas, ainda, alterações no Estatuto do Cnomp, com a previsão de criação de mais 3 (três) Diretorias: Patrimônio Cultural, Comunicação e Planejamento Estratégico. A reunião ocorreu com o XXII Congresso Nacional do Ministério Público, promovido pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (Conamp), do qual participou a ouvidora-geral do MPF.



Figura 4: Reunião Extraordinária do Cnomp.
Fonte: Site do Cnomp.

✳ **XXXV Reunião Ordinária** realizada em Macapá-AP, nos dias 30 de novembro e 1º de dezembro. Dentre os vários assuntos abordados na reunião, destacam-se a apresentação de relatório parcial da Comissão de Autocomposição e a solicitação feita pelo Dr. Antônio Carlos, ouvidor do MPPE, para que o Cnomp se posicione em

relação à retirada de servidores da Ouvidoria do MPPE. O ouvidor-geral substituto, Dr. Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho, representou a Ouvidoria no evento. Para mais informações, acesse o site do Cnomp: <<http://www.cnomp.com.br/>>.



Figura 5: XXXV Reunião Ordinária do Cnomp.
Fonte: Site do Cnomp.

2.2 XXII Congresso Nacional do Ministério Público

A ouvidora-geral do Ministério Público Federal, Dra. Julieta Albuquerque, participou do XXII Congresso Nacional do Ministério Público, realizado em Belo Horizonte-MG, nos dias 27 a 29 de setembro de 2017. Durante o evento, foram debatidos temas importantes sobre a atuação do Ministério Público e suas perspectivas, conforme registrado no site do congresso: <<https://congressonacional2017.ammmp.org.br/>>.

2.3 Campanha de Combate ao Assédio Moral

A Ouvidoria e as demais unidades do MPF vêm dando atenção especial ao tema “assédio moral”, implementando ações de enfrentamento a esse problema organizacional da Instituição e construindo com os órgãos de correição ações efetivas nos casos concretos, visando, principalmente, à proteção do assediado que relata o fato à Ouvidoria do MPF. Essas iniciativas também buscam aprimorar normas internas, no intuito de promover imunidade às vítimas de assédio, evitando, assim, retaliações por parte do assediador.

Durante o mês de maio de 2017, a Ouvidoria do MPF, em comemoração ao Dia Mundial de Combate ao Assédio Moral, 2 de maio, promoveu Campanha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, em parceria com a Secretaria de Comunicação Social (Secom). No período, foram empreendidas ações internas, nos veí-

culos institucionais, para conscientizar membros, servidores, terceirizados, estagiários e a população em geral sobre como identificar esse problema e o que fazer para prevenir a prática ou exercer representação contra pessoas que pratiquem tais atos.

A cartilha “Assédio Moral, Sexual e Discriminação”, desenvolvida pela Ouvidoria em parceria com o Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR) do MPF, foi distribuída para servidores, membros, estagiários e terceirizados da PGR, além de visitantes, nas entradas dos prédios da sede em Brasília e no restaurante da unidade. A cartilha, lançada em 2016, tem o objetivo de esclarecer e conscientizar membros, servidores(as), terceirizados(as), estagiários(as), entre outros, sobre as diversas formas de assédio e discriminação e as ações necessárias ao seu enfrentamento. Para conferir a íntegra da cartilha, acesse o seguinte link: <<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-ediscriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-detrabalho/view>>.

Na intranet e no site do MPF, por sua vez, foram publicadas cinco matérias, abordando orientações sobre como identificar o assédio moral e o assédio sexual no trabalho, assim expondo meios de denunciar e combater a prática. Um dos conteúdos versou sobre como a Ouvidoria pretende utilizar o diagnóstico feito a partir do Projeto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para desenvolver políticas e ações estratégicas de combate e prevenção ao assédio moral. Em outra reportagem, o autor do livro “Interações Socio-profissionais e Assédio Moral no Trabalho: ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não aguentar mais”, Leandro Queiroz Soares, alertou sobre a importância de denunciar casos de assédio e explicou como colegas de trabalho podem prestar apoio à vítima e ajudar no combate à prática irregular.

No Facebook do MPF, durante o mês de maio de 2017, também foram publicados quatro *posts* com orientações gerais sobre o assunto. Ao todo, 86.524 pessoas foram alcançadas pelos conteúdos da campanha. A publicação de 9 de maio, que mostrava como identificar o assédio moral, foi a que teve maior repercussão, com 522 curtidas e 444 compartilhamentos. Também foram feitas matérias para TV e Rádio Justiça, tendo sido a matéria veiculada no rádio exibida em mais de 9 mil emissoras de todo o país.

Ademais, durante o mês de maio, o Mural Digital (televisores que ficam em lugares estratégicos na Procuradoria-Geral da República – PGR) também exibiu na área “Fique Atento!” informações e alertas sobre a prática de assédio moral. Todas as peças da campanha faziam referência a como denunciar práticas de assédio moral, por meio da Ouvidoria do MPF ou outros órgãos de fiscalização, como Ministério Público do Trabalho, sindicatos ou Ministério do Trabalho. A campanha reforçou o comprometimento do MPF para a promoção de um ambiente de trabalho saudável e que garanta a dignidade dos profissionais.

Considerando, ainda, que o assédio moral, consistente em conduta abusiva e frequente que atenta contra a dignidade ou a integridade física e psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho, comumente pratica-

do em relações de hierarquia, pela chefia, foram distribuídas 900 cartilhas “Assédio Moral, Sexual e Discriminação” nas dependências da PGR e enviadas a todas as Ouvidorias dos Ministérios Públicos brasileiros, além de serem encaminhadas a todos os membros e procuradores-chefes.

Como mencionado, durante todo o mês de maio de 2017, publicamos matérias relacionadas ao assédio moral no site e na intranet do MPF, a saber:

Ouvidoria do MPF faz campanha para prevenir e combater assédio moral no trabalho (2/5) <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/ouvidoria-do-mpf-faz-campanha-para-prevenir-ecombater-assedio-moral-no-trabalho>>.

Saiba como identificar e combater o assédio moral, sexual e a discriminação no trabalho (9/5) <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/saiba-como-identificar-e-combater-o-assedio-moralsexual-e-a-discriminacao-no-trabalho>>.

Projeto QVT no MPF poderá auxiliar na definição de medidas para prevenir assédio moral (16/5) <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/projeto-qvt-no-mpf-podera-auxiliar-na-definicao-demedidas-para-prevenir-assedio-moral>>.

Saiba como a Ouvidoria do MPF atua na solução e prevenção de casos de assédio (23/5) <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/saiba-como-a-ouvidoria-do-mpf-atua-na-solucao-eprevencao-de-casos-de-assedio>>.

Especialista alerta que silêncio de vítimas e testemunhas dificulta combate ao assédio moral (30/5) <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/especialista-alerta-que-silencio-de-vitimas-etestemunhas-dificulta-combate-ao-assedio-moral>>.

Também foi veiculada matéria de TV no Jornal da Justiça (2/5) <http://midia.pgr.mpf.gov.br/noticias/jj-2017/maio/JJ2_02_05_COMBATE_ASSEDIO.mp4>.

Matéria de Rádio veiculada no Programa Direito de Todos da Rádio Justiça (2/5) <http://www.mpf.mp.br/sala-de-imprensa/mpf-no-radio/download_mp3?url=http://midia.pgr.mpf.gov.br/noticias/radio/dt_2017/Maio/DT_02-05-17.mp3>.

Nos murais digitais, por seu turno, (televisores que ficam em lugares estratégicos na Procuradoria-Geral da República – PGR) foram veiculadas as seguintes frases sobre o assunto:

- 1.** O dia de combate ao Assédio Moral é 2 de maio. Durante este mês, a Ouvidoria fará campanha interna com distribuição de cartilhas e conteúdo nos veículos institucionais. (Notícias – publicação em 2/5)

- 2.** O assédio moral é conduta abusiva e repetitiva, que causa danos físicos e/ou psicológicos à vítima, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. (Fique atento!)
- 3.** Humilhar, gritar, ameaçar com violência, delegar tarefas impossíveis ou divulgar boatos sobre o profissional podem caracterizar assédio moral. Denuncie. (Fique atento!)
- 4.** O assédio moral é caracterizado pela ação repetitiva e humilhante. Críticas construtivas, cobrança e avaliações feitas de forma não vexatória não configuram assédio. (Fique atento!)
- 5.** Cantadas, chantagens ou perseguição indesejada, de forma insistente, podem configurar assédio sexual, que é crime se praticado por superior hierárquico. Denuncie. (Fique atento!)
- 6.** O contato físico não é requisito para configurar assédio sexual, basta que ocorra perseguição indesejada. Embora as mulheres sejam as vítimas mais frequentes, homens também podem sofrer esse tipo de assédio. (Fique atento!)
- 7.** Discriminar o profissional em razão de raça, gênero, etnia, condição física ou religião pode configurar crime. Denuncie à Ouvidoria do MPF. (Fique atento!) – Assédio moral pode causar estresse, depressão, irritabilidade, ansiedade, esgotamento profissional, insônia, dores musculares e pensamentos suicidas. (Fique atento!)
- 8.** Assédio moral pode causar estresse, depressão, irritabilidade, ansiedade, esgotamento profissional, insônia, dores musculares e pensamentos suicidas. (Fique atento!)
- 9.** Quem pratica assédio moral pode ser punido nas esferas administrativa e judicial, por crimes contra a honra, constrangimento ilegal e abuso de poder. Denuncie. (Fique atento!)
- 10.** Vítimas de assédio moral devem guardar registros e anotar detalhes das situações que sirvam de prova na denúncia, além de buscar apoio de testemunhas. Denuncie à Ouvidoria. (Fique atento!)
- 11.** Casos de assédio moral, sexual ou discriminação no trabalho podem ser denunciados à Ouvidoria do MPF pelo formulário disponível no site ou pessoalmente. (Fique atento!)
- 12.** Deixar de passar tarefas ao profissional com a intenção de constranger ou humilhar pode caracterizar assédio moral. Denuncie à Ouvidoria do MPF. (Fique atento!)

Como parte da campanha, nos termos do que exposto anteriormente, foram confeccionados *posts* no Facebook do MPF. Confira:

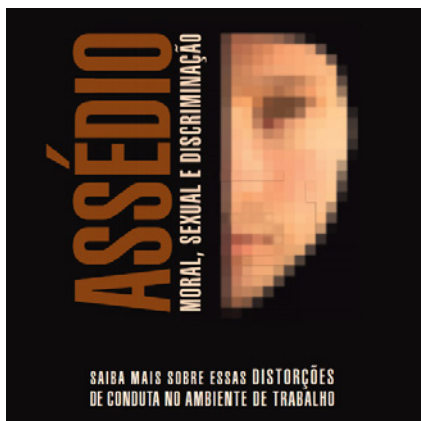


Figura 6: Cartilha: Assédio moral, sexual e discriminação.
Fonte: Site da Ouvidoria do MPF.

Dia 2 de maio

A prática de assédio moral no ambiente de trabalho expõe as pessoas a situações de humilhação, constrangimento, intimidação, agressividade, ironia ou menosprezo, e causa sofrimento psíquico ou físico, interferindo negativamente na vida profissional, social e pessoal do indivíduo assediado.

Quer mais informações? Acesse a cartilha do MPF “Assédio moral, sexual e discriminação – saiba mais sobre essas distorções de conduta no ambiente de trabalho”.

Disponível em: <<http://bit.ly/1VHaMtQ>>.

Além da cartilha indicada acima, divulgamos outros conteúdos relacionados ao tema: <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/ouvidoria-do-mpf-faz-campanha-para-prevenir-e-combater-assedio-moral-no-trabalho>>.

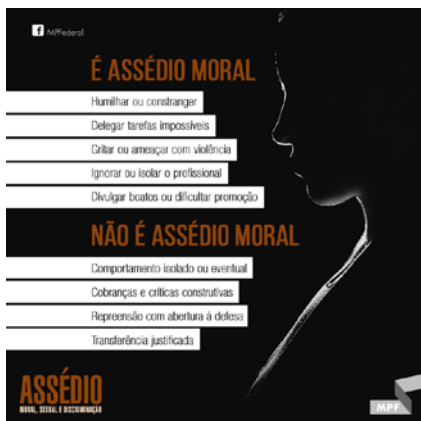


Figura 7: É assédio moral, não é assédio moral.
Fonte: Página do Facebook do MPF.

Dia 9 de maio

O assédio moral é conduta abusiva e repetitiva, que causa danos físicos ou psicológicos à vítima, ameaçando seu emprego. Saiba como identificar e denuncie: <<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho>>.



Figura 8: Como identificar o assédio moral.
Fonte: Página do Facebook do MPF.

Dia 16 de maio

O assédio sexual, quando praticado por superior hierárquico, é crime previsto no Código Penal. Saiba mais: <<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho>>.



Figura 9: Como denunciar o assédio moral.
Fonte: Página do Facebook do MPF.

Dia 23 de maio

Quem pratica assédio moral pode ser punido nas esferas administrativa e judicial, por improbidade administrativa ou crimes contra a honra, constrangimento ilegal e abuso de poder. Saiba como denunciar: <<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho>>.

2.3.1 Seminário sobre Assédio Moral Nas Relações de Trabalho

A Ouvidoria do Ministério Público Federal, representada por seu ouvidor-geral substituto, Dr. Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho, participou do seminário da Comissão Multidisciplinar para prevenção do assédio moral no âmbito da Procuradoria Regional da República da 4ª Região (PRR4). O evento aconteceu na sede da PRR4, em Porto Alegre-RS, no dia 6 de novembro de 2017.

Durante o seminário, o Dr. Juliano elogiou a iniciativa, com o protagonismo da realização do evento, que celebrou a constituição de Comissão Multidisciplinar para preven-

ção do assédio moral no trabalho na referida unidade do MPF. O ouvidor-geral substituto ressaltou o envolvimento de todos os integrantes do MPF e a aproximação dos órgãos diretamente envolvidos no enfrentamento do assédio e da discriminação, o que é primordial para desenvolver uma cultura que valoriza a dignidade do trabalho e a qualidade de vida no ambiente profissional. Ainda, enfatizou que a abordagem preventiva e pedagógica, por meio da realização de campanhas, seminários e materiais didáticos, é essencial para conscientização, orientação e desestímulo de tais práticas abusivas, além da instituição de comissões especializadas, que têm se mostrado necessárias nos mais diversos setores da iniciativa pública e privada, diante da complexidade e da interdisciplinariedade que envolvem o assédio moral. Outrossim, teceu algumas considerações sobre a atuação da Ouvidoria do MPF e destacou ações já realizadas, previstas e planejadas em âmbito institucional. Por fim, informou aos presentes que a Ouvidoria do MPF tem atuado para provocar e reunir as diversas áreas do MPF no enfrentamento dos casos concretos de assédio.



Figura 10: Seminário: Assédio Moral nas relações de trabalho.
Fonte: Ascom PRR4.

2.3.2 Constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral

Mediante intervenção da Ouvidoria do MPF, no âmbito do Programa de Política de Qualidade de Vida no Trabalho do MPF (QVT), foi prevista a constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral, sob a coordenação da Ouvidoria do MPF, tendo também como integrantes a Secretaria de Gestão de Pessoas do MPF (SGP), a Secretaria de Serviços Integrados de Saúde do MPF (SSI), o Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF, a Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional do MPF (Sedep), o Conselho Superior do Ministério Público Federal (CSMPF) e a Corregedoria do MPF.

A Portaria MPT/PGT nº 583, de 22 de maio de 2017, que instituiu a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação no âmbito do MPT, está sendo utilizada como referência para os trabalhos da comissão e será objeto de ampla discussão e consulta pública no MPF, a fim de adaptá-la à realidade institucional do Parquet federal. Essa comissão multidisciplinar visa tratar da temática da forma mais abrangente possível e tem como objetivos, entre outros, a criação de comissões nacional, regionais e locais para a execução da política, a fim de intensificar ações de cunho pedagógico e preventivo, bem como de alinhar os diversos órgãos e setores do MPF para uma abordagem interdisciplinar e para definir serviços para assistência, orientação, acolhimento, tratamento e adoção de medidas administrativas nos casos concretos.

2.4 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A Ouvidoria do MPF participou, nos dias 29 e 30 de maio, da Oficina de Formulação de Política e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O encontro, coordenado pela Divisão de QVT, da Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional (Sedep), teve o objetivo de garantir a maior participação possível nesse processo de formulação de normas e ações voltadas para o bem-estar de nossos integrantes. Durante o evento, o então secretário executivo da Ouvidoria do MPF, indicado pela Ouvidoria do MPF e um dos coordenadores do QVT, sugeriu a formulação de normas específicas voltadas às vítimas de assédio moral, com artigos que contemplem imunidades aos assediados que relatem casos de assédio moral e sexual, evitando, assim, retaliações de seus assediadores. Definiu-se, no Plano de Ação do QVT, que os trabalhos sobre a questão do assédio moral no MPF seriam objeto de comissão interdisciplinar específica.

A referida comissão foi implementada em 2017, sob coordenação da Ouvidoria do MPF, tendo também como integrantes a SGP, a SSI Saúde do MPF, o Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF, a Sedep, o CSMPF e a Corregedoria do MPF, conforme descrito detalhadamente no Item 2.3.2 Constituição de Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral.



Figura 11: QVT.
Fonte: Intranet do MPF.

Para saber mais, acesse a matéria relacionada ao tema e a íntegra da cartilha sobre assédio moral, sexual e discriminação, por meio dos links:

<<http://intranet.mpf.mp.br/intranets/prr4/admin/noticias-1/2018/mpf-inicia-debates-para-elaboracao-da-politica-nacional-de-enfrentamento-ao-assedio-moral>>

<<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/assedio-moral-sexual-e-discriminacao-saiba-mais-sobre-essas-distorcoes-de-conduta-no-ambiente-de-trabalho/view>>.

2.5 Gestão de Qualidade ISO 9001:2015

Com o intuito de manter a certificação ISO 9001:2015 da Ouvidoria do MPF, em nova auditoria externa realizada em fevereiro de 2018 pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, a Ouvidoria do MPF, por meio de sua Coordenadoria de Pesquisas e Projetos (CPP), vem trabalhando intensamente em seus processos com essa ferramenta de gestão de qualidade, que visa à melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

Assim, durante o ano de 2017, com o funcionamento regular da ferramenta de gestão de qualidade ISO 9001:2015 e dos propulsores de oportunidades de melhorias ou identificadores de eventuais inconformidades, foram abertos 12 Registros de Produto não Conforme (RNC) e 2 Solicitações de Ação Corretiva (SACV). Desse total (14), todos se encontram finalizados. O Fluxograma do principal processo de trabalho da Ouvidoria – Realizar tramitação de manifestações – pode ser consultado na intranet e no sítio do órgão, por meio dos links a seguir:

<<http://intranet.mpf.mp.br/areas-tematicas/ouvidoria/publicacoes/fluxograma>>

<<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/fluxograma-do-processo-realizar-tramitacao-de-manifestacoes/view>>.

Na mesma linha, em 7 de junho de 2017 e 13 de dezembro de 2017, foram realizadas, em conjunto com a Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica (SGE), reuniões de análise crítica, nas quais se verificou a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implementado. Também, durante as reuniões, foram divulgadas as soluções efetivadas em resposta às não conformidades detectadas e às oportunidades de melhorias sugeridas durante o período.

A Ouvidoria do MPF ressalta a importância dessa ferramenta de trabalho, que propõe a melhoria contínua dos processos de trabalho, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados ao manifestante. Nesse contexto, demonstrando o comprometimento da Ouvidoria não apenas com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, mas também com o contexto da Instituição e seu direcionamento estratégico, foi elaborada a nossa Política da Qualidade, disponibilizada a seguir.



A POLÍTICA DE QUALIDADE DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Busca o efetivo processo de interlocução entre os cidadãos, organismos da sociedade civil e outras entidades públicas e privadas e o MPF, bem como a promoção da qualidade das atividades e serviços prestados pela Instituição, com base:

- ▶ na garantia de transparência, de isenção e de eficiência de sua gestão;
- ▶ no comprometimento da ética e da integridade das atividades desempenhadas pelo MPF;
- ▶ na participação, no apoio e no acompanhamento de projetos estratégicos na instituição que visem à promoção da qualidade das atividades e serviços prestados;
- ▶ na resposta individualizada, em linguagem clara, objetiva, inclusiva e acessível em

suas manifestações;

- ▶ no aperfeiçoamento, inovação e modernização contínuos dos procedimentos e dos sistemas de tecnologia;
- ▶ na transformação das legítimas manifestações em melhorias para os processos de trabalho, no desenvolvimento de novos produtos e serviços e na qualidade do atendimento ao público;
- ▶ na capacitação contínua de membros e servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e no desenvolvimento de competências comportamentais;
- ▶ no zelo da defesa dos direitos e no dever de proteção da identidade dos manifestantes de boa-fé;
- ▶ na garantia dos direitos fundamentais, dentre os quais a inclusão e a acessibilidade, no MPF;
- ▶ na prevenção e implementação da mediação e de outros meios para solução pacífica de conflitos.

2.6 Trilhas de Aprendizagem

Trata-se de uma trilha voltada para o público interno do MPF, com foco na prevenção da prática de assédio moral na Instituição.

A Trilha contém conteúdos e indicação de ações de desenvolvimento (livros, cartilhas, artigos, filmes, jurisprudência etc.) voltados ao tema sob as suas mais diversas perspectivas, com destaque para o assédio moral no serviço público e suas formas de prevenção, desenvolvida pelas servidoras Gaya e Rayana. Traz, ainda, informações sobre o procedimento interno da Ouvidoria do MPF quando instada a atuar em casos de assédio.

Os coordenadores de cada trilha, juntamente com a Secretaria de Educação e Desenvolvimento Profissional (Sedep), são responsáveis pela Normatização do Sistema Trilhas de Aprendizagem para o MPF. Desse modo, nos dias 27 e 29 de março de 2017, representando a Ouvidoria do MPF, a servidora Gaya Dórea participou de capacitação relacionada à Normatização das Trilhas. Esse foi importante momento para a construção coletiva da norma e também para proporcionar uma oportunidade de desenvolvimento, incentivando a regulamentação de outros projetos ainda pendentes.

A etapa de normatização é primordial para a implantação das Trilhas de Aprendizagem na Instituição, pois estabelecerá, por meio de portaria a ser publicada, as bases do projeto.

2.7 Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF

O Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF, coordenado pela subprocuradora-geral da República Ela Wiecko, propõe e acompanha a execução de ações que promovem a equidade de gênero e raça nas unidades responsáveis, além de efetuar o monitoramento dos processos e a avaliação dos resultados dessas ações.

A Ouvidoria do MPF compõe o Comitê e, do mesmo modo dos anos anteriores, fez-se presente nas reuniões da 6ª edição do Programa, que tem como plano de ação os seguintes temas: 1. alterar o regulamento do concurso para ingresso na carreira de membro do MPF, visando garantir mais chances na admissão de mulheres na organização; 2. capacitar gestoras(es) nos temas do Programa Pró-equidade de Gênero e Raça; 3. elaborar estudo para identificar os fatores que dificultam o acesso de mulheres, em especial as negras, a cargos de chefia do MPF e as medidas necessárias para maiores oportunidades; 4. implantar salas de amamentação e coleta de leite materno nas unidades do MPF; 5. facilitar a prática de atividade física para as mulheres no ambiente de trabalho; 6. enfrentar os casos de assédio e discriminação no MPF, por meio da ação integrada entre os órgãos deste; 7. estabelecer nos contratos de serviços terceirizados firmados pelo MPF cláusulas que adotem práticas de igualdade de gênero e raça; 8. garantir a perspectiva de gênero e raça nos produtos da Secom, promovendo a igualdade; 9. alterar o layout do atual modelo de crachá, incluindo a linguagem inclusiva; e 10. realizar a oficina “Questão de Gênero no âmbito do MPU”, aprovada pela Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU). Essas ações estão programadas para serem executadas no triênio 2016-2018.

No primeiro semestre de 2017, foram realizadas quatro reuniões, em 16 de fevereiro (27ª reunião ordinária), em 31 de março (28ª reunião ordinária), em 26 de abril (29ª reunião ordinária) e em 23 de junho (30ª reunião ordinária), nas quais foram tratados temas como: projeto de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); criação de salas para gestantes e lactantes; ações/eventos em comemoração do Dia Internacional da Mulher – Dia 8 de março; ações de combate ao assédio moral; entre outros assuntos relevantes.

Para conhecer mais sobre o trabalho desenvolvido, acesse o site da TV MPF, por meio de seu canal “Programa Pró-equidade de Gênero e Raça”, utilizando o link: <<http://www.tvmpf.mpf.br/channels/18>>.

2.8 Etapa 5 do Projeto Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão, software e principal canal de comunicação do cidadão com a Ouvidoria do MPF, vem sendo constantemente aprimorado. Sendo assim, colocou-se para apreciação, no primeiro semestre de 2017, a proposta de viabilização do projeto Etapa 5, que foi aprovada pelo Subcomitê de Projetos do MPF. Como consequência, foi publicada a Portaria PGR/MPF nº 825, de 5 de setembro de 2017, que aprova o projeto Sistema

Cidadão Etapa 5 do MPF. Neste serão contempladas algumas funcionalidades, como: acessibilidade aos servidores do MPF com deficiência visual; aplicativo móvel com novo layout; aprimoramento do sistema *Push*; aprimoramento da certidão negativa, novo layout para os e-mails; entre outras melhorias que buscam facilitar o acesso do manifestante e do servidor às funcionalidades desse sistema.

2.9 Política de Saúde Mental do MPF

Visando à construção de políticas institucionais e intervenções programáticas que promovam mudanças culturais baseadas nas concepções de saúde mental recomendadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), para as quais a saúde mental é tão importante quanto a saúde física para o bem-estar dos indivíduos e da coletividade, a Ouvidoria do MPF participou da elaboração da Política de Saúde Mental do MPF, instituída por meio da Portaria PGR/MPF nº 867, de 4 de setembro de 2017, com atuação no aperfeiçoamento de sua redação, para a inclusão de dispositivos e expressões relacionadas a doenças ocupacionais e relacionadas ao trabalho.

2.10 Elaboração do Código de Ética dos Servidores do MPU

A Ouvidoria do MPF também participou ativamente com o encaminhamento de diversas sugestões redacionais, da elaboração do Código de Ética dos Servidores do MPU, Portaria PGR/MPU nº 98/2017, normativo que, entre outras coisas, prevê a criação de Comissões Permanentes de Ética.

2.11 Planejamento Temático da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF elaborou, com auxílio da Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica (SGE), seu 1º Planejamento Temático.

O planejamento formalizado, que consiste em desdobramento do Planejamento Estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar a atuação do órgão às diretrizes estratégicas institucionais, subsidiará as ações da Ouvidoria em 2017 e 2018 e será pauta constante de discussão e revisão para o ajuste da estratégia de atuação.

Foram definidos cinco objetivos temáticos: 1) capacitar continuamente servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e desenvolver competências comportamentais; 2) participar, apoiar e acompanhar projetos estratégicos institucionais; 3) modernizar a estrutura e os processos da Ouvidoria; 4) fomentar uma atuação transparente, eficiente e célere, com acessibilidade para os públicos de interesse, visando à excelência na presta-

ção dos serviços; e 5) prover canais de comunicação acessíveis à sociedade.

Para serem concretizados esses objetivos, foram definidos indicadores e iniciativas temáticas. As iniciativas temáticas refletem as ações prioritárias pontuais e inovadoras a serem executadas no biênio citado. Já os indicadores, por sua vez, consistem em pontos principais de atuação da Ouvidoria que demandam acompanhamento contínuo com vistas a embasar a tomada de decisão. A Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria (CPP) realiza a gestão desses indicadores, por meio do Sistema de Governança do MPF (Sigov). Cada objetivo temático está ligado a um ou mais indicadores que servem para fazer o monitoramento desses objetivos. Com o fim de atender a esses objetivos, os seguintes indicadores são monitorados:

1. Média de capacitações realizadas por servidor;
2. Número de projetos com envolvimento da Ouvidoria que concorreram ao Prêmio CNMP;
3. Quantidade de projetos, grupos de trabalho ou campanhas relevantes para a instituição com a participação da Ouvidoria;
4. Percentual de encaminhamentos das reuniões de análise crítica resolvidos;
5. Percentual de não conformidades detectadas resolvidas;
6. Percentual de demandas resolvidas fora do prazo;
7. Índice de Satisfação do cliente; e
8. Quantidade de demandas de atribuição recebidas.

Ressalta-se a importância do referido Plano Temático, que auxilia a gestão do Sistema de Gerenciamento de Qualidade (SGQ) da Ouvidoria do MPF, bem como subsidia as tomadas de decisão pela Alta Direção.

2.12 Campanha sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

O Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência foi instituído por movimento social em Encontro Nacional realizado em 1982 com diversas entidades. Esse nome foi oficializado por meio da Lei Federal nº 11.133/2005, assim como a data, o dia 21 de setembro, que foi escolhida pela proximidade com a primavera e o Dia da Árvore, numa representação do nascimento das reivindicações de cidadania e participação plena em igualdade de condições. Desde então, essa data é comemorada e lembrada todos os anos como forma de conscientizar as pessoas sobre a necessidade de promover a inclusão social.

Por ocasião do dia comemorativo, a Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) promoveu, entre 21 e 29 de setembro, campanha para conscientizar o público interno e externo sobre os direitos dessas pessoas, e sobre como denunciar eventual descumprimento.

A matéria, veiculada no dia 21 de setembro de 2017, discorreu sobre os direitos das pessoas com deficiência, garantidos pela Constituição e por diversas leis brasileiras, incluindo a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), que entrou em vigor em 2016, e reforçou que eventuais discriminações podem ser registradas na Ouvidoria do MPF.

Ainda, no Mural Digital do MPF, na editoria “Você Sabia?” foram veiculadas informações sobre os direitos das pessoas com diferentes tipos de deficiência em órgãos públicos, nas instituições de ensino, nos meios de transporte, entre outros.

Além disso, foram publicadas matérias na intranet e no portal, bem como reportagem no programa “Direito de Todos” da Rádio Justiça, que tratou da questão. O objetivo da campanha foi conscientizar membros, servidores, colaboradores e cidadãos sobre o tema, buscando uma aproximação desse público com a Ouvidoria e mostrando que eventuais descumprimentos devem ser levados ao conhecimento das autoridades competentes, para que as adaptações sejam feitas e os direitos garantidos.

Para o público externo, foi elaborada, em parceria com a Secretaria de Engenharia e Arquitetura do MPF (SEA) e a Secretaria de Comunicação (Secom), e disponibilizada matéria sobre acessibilidade para os cidadãos nas instalações do MPF em todo o país. Para conferir a íntegra, acesse o seguinte link: <<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/projeto-busca-garantir-acessibilidade-para-cidadaos-com-deficiencia-nas-instalacoes-do-mpf/view>>.



Figura 12: Acessibilidade.

Foto: Antonio Augusto/Secom/MPF.



Figura 13: Acessibilidade.

Foto: Leonardo Prado/Secom/MPF.

3 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

3.1 Manifestações recebidas, finalizadas e encaminhadas

A partir de dados estatísticos extraídos do Sistema Cidadão, no ano de 2017, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou **7.558 (sete mil quinhentas e cinquenta e oito)** manifestações. Desse total, **6.228 (seis mil duzentas e vinte e oito)**, após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas às Salas de Atendimento

ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir às unidades do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição. As **1.330 (mil trezentas e trinta)** manifestações restantes foram processadas e encerradas na Ouvidoria, por versarem sobre matérias de atribuição deste órgão, nos termos da Portaria PGR/MPF nº 519/2012. Ao todo, foram encerradas **1.375 (mil trezentas e setenta e cinco)** manifestações no ano de 2017, correspondentes às 1.330 manifestações de atribuição recebidas no período, acrescidas de 45 manifestações recebidas em outros anos e encerradas em 2017, conforme observa-se no gráfico a seguir.

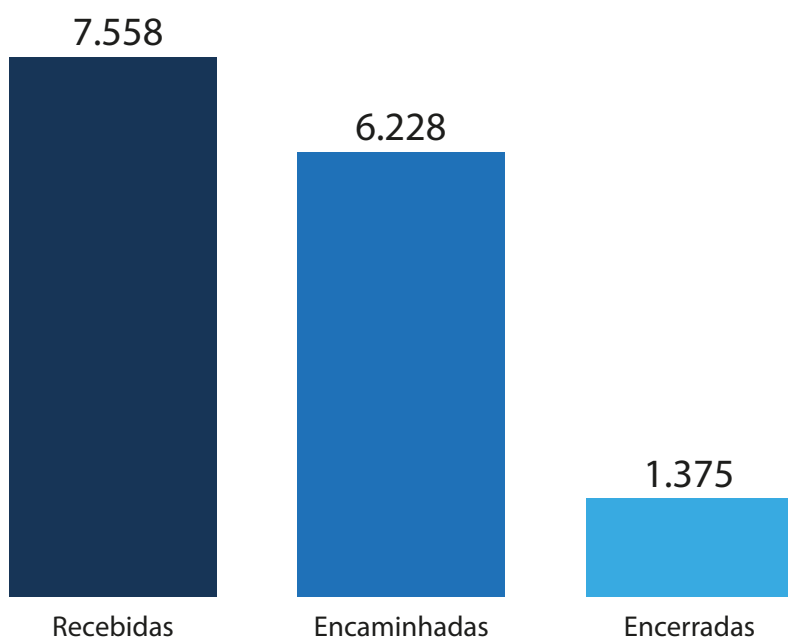


Figura 14: Quantitativo das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas.
Fonte: Sistema Cidadão.

3.2 Meios de recebimento

Em relação ao meio de recebimento das manifestações, assim como nos anos anteriores, o formulário eletrônico da Ouvidoria foi o meio mais utilizado pelos manifestantes. Esse canal representou, em 2016, 98% do total de demandas recebidas. O restante, e-mail e carta, somou aproximadamente 2% das manifestações cadastradas. Já em 2017, o canal eletrônico representou **97,7%** das manifestações de atribuição da Ouvidoria, enquanto os **2,3%** restantes dividiram-se entre e-mail, carta, telefone e atendimento presencial.

Ressalta-se que, para evitar a falta de padronização na identificação do cidadão e na descrição dos fatos, a Ouvidoria não disponibiliza seu correio eletrônico para o recebimento de demandas. No entanto, em razão de acordo informal com as Ouvidorias do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Ministério Público de Santa Catarina, Ministério Público de Minas Gerais, Ministério Público de São Paulo, Ministério Público do Paraná, Ministério Público do Rio Grande do Sul e do Conselho Nacional do Ministério Público, o e-mail passou a ser utilizado no recebimento de demandas oriundas dessas instituições.

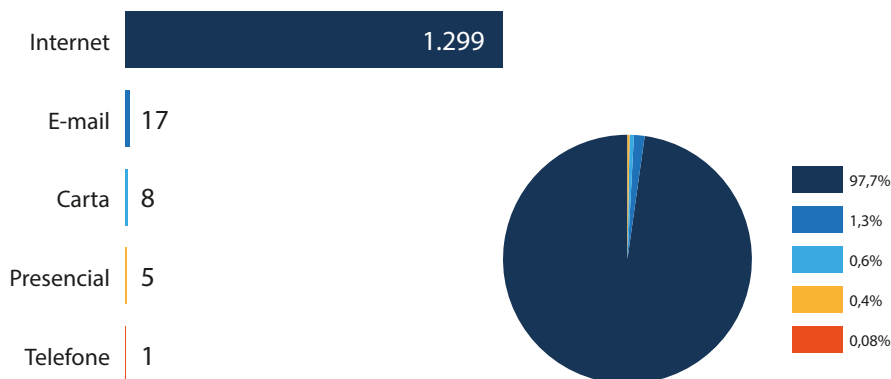


Figura 15: Quantitativo de manifestações por meio de recebimento.
Fonte: Sistema Cidadão.

3.3 Tipos de manifestação

Com o intuito de adequar-se à Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, a Ouvidoria atualizou a sua forma de classificar as manifestações, que passaram a ser divididas em Reclamação, Representação, Sugestão, Crítica e Elogio, a depender do seu conteúdo. Conforme se verifica nos gráficos a seguir, em 2017, do total de manifestações encerradas na Ouvidoria, a maior parte foi do tipo Reclamação, com **587** ocorrências **(42,7%)**, seguida do tipo Representação com **342** ocorrências **(24,9%)**, Crítica, com **159** ocorrências **(11,6%)**, Elogio, com **149** ocorrências **(10,8%)** e Sugestão, com **138** ocorrências **(10%)**.

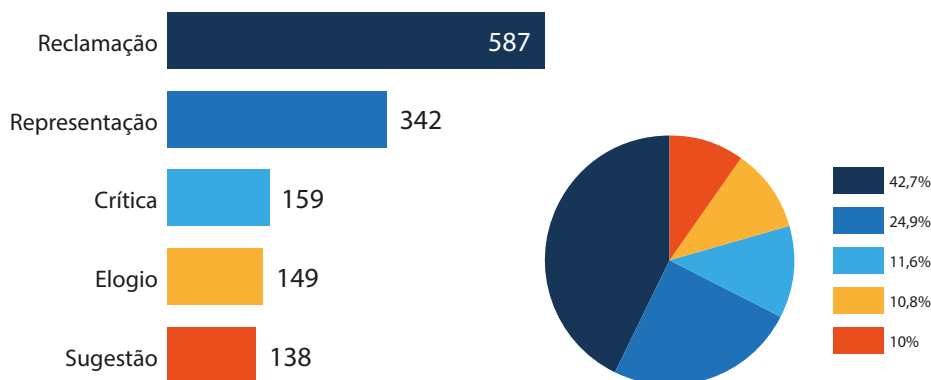


Figura 16: Tipos de manifestações encerradas.
Fonte: Sistema Cidadão.

3.4 Classificação quanto ao tipo de encerramento

Após o encerramento de cada demanda, são classificadas como de “Atribuição da Ouvidoria” as manifestações que relatam fatos acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores no exercício da sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares do Ministério Público Federal, conforme disposto no art. 3º, inciso I, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012. Assim, em 2017, do total de **1.375** manifestações encerradas na Ouvidoria, **939** ou **68,3%** eram de atribuição desta Ouvidoria.

Das **436** manifestações restantes, **359** ou **26,1%** foram classificadas como “arquivamento sumário”; **57** ou **4,1%** como “falta de atribuição” e **20** ou **1,5%** como “atribuição do MPF”.

A classificação “arquivamento sumário” diz respeito às seguintes manifestações: em duplicidade, impossíveis de compreensão dos fatos narrados e aquelas com uso de linguagem imprópria e ofensiva. A classificação “falta de atribuição” refere-se àquelas manifestações alheias às atribuições da Ouvidoria e do Ministério Público Federal. A classificação “atribuição do MPF” diz respeito às manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria, mas que ensejam a atuação do MPF.

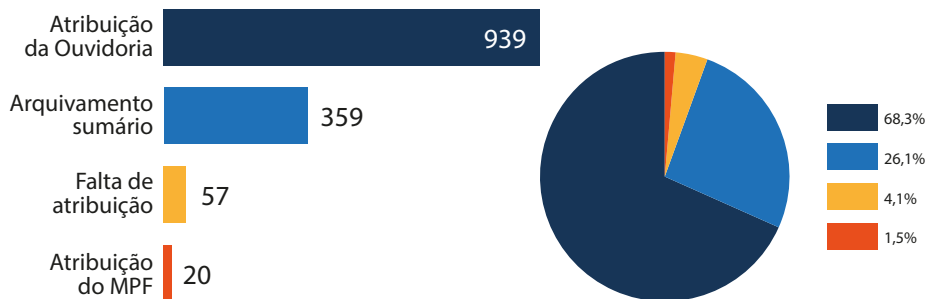


Figura 17: Tipos de encerramento.
Fonte: Sistema Cidadão.

3.5 Assuntos mais demandados

De acordo com a taxonomia implementada pelo CNMP, atualmente vigente, o gráfico a seguir demonstra a distribuição por assunto, em ordem decrescente, das manifestações encerradas no âmbito da Ouvidoria em 2017.

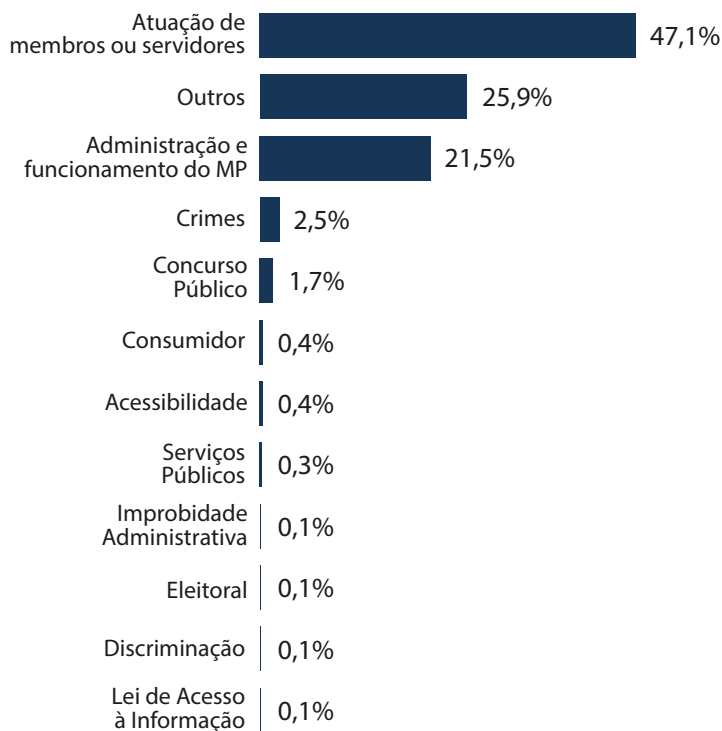


Figura 18: Assuntos mais recorrentes (taxonomia CNMP).
Fonte: Sistema Cidadão.

Destacam-se, dentre os assuntos classificados como “Atuação de membros ou servidores”, responsável por **47,1%** das manifestações encerradas no período, demandas referentes a:

Atuação de procurador da República (ex: elogio a procurador da República que abriu mão do auxílio-moradia, reclamação por declínio de atribuição para Ministério Público estadual etc.);

Atuação de procurador-geral da República (ex: elogios ao pedido de revogação de portaria que dificulta a fiscalização do trabalho escravo, elogios ao Grupo de Trabalho da Operação Lava Jato, críticas a acordos de delação premiada etc.); e

Atuação do MPF (ex: sugestão de divulgação maior do papel do MPF perante a sociedade, reclamação pelo arquivamento de determinada manifestação, elogios ao empenho do MPF no combate à corrupção etc.).

3.6 Encaminhamento das manifestações às Unidades do MPF

As manifestações recebidas, que não são de atribuição desta Ouvidoria, após minuciosa análise, são encaminhadas principalmente às unidades do Ministério Público Federal (MPF), levando em consideração a jurisdição ou local do fato relatado pelo manifestante. Em 2017, as três unidades do MPF que mais receberam manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram a Procuradoria da República no Rio de Janeiro, com **1.086 (mil e oitenta e seis)** demandas recebidas ou **17,4%**, seguida da Procuradoria da República em São Paulo, com **974 (novecentas e setenta e quatro)** demandas recebidas ou **15,6%** e pela Procuradoria da República em Minas Gerais com **716 (setecentas e dezesseis)** demandas recebidas ou **11,5%**. As dez unidades que mais receberam encaminhamentos podem ser visualizadas no gráfico a seguir:

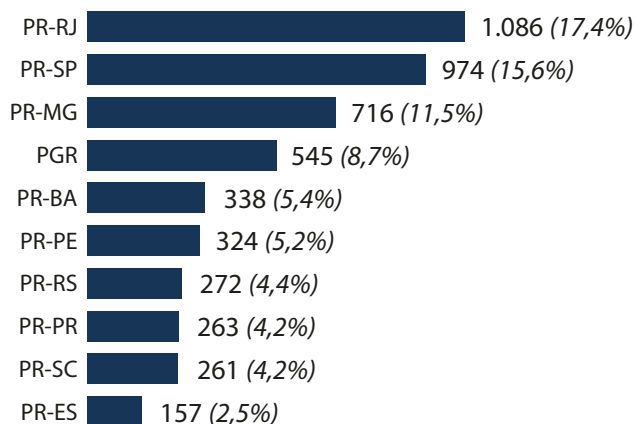


Figura 19: As dez unidades do MPF que mais receberam demandas da Ouvidoria.
Fonte: Sistema Cidadão.

3.7 Perfil dos manifestantes

Embora tanto pessoas físicas quanto pessoas jurídicas pudessem registrar manifestações, em 2017, assim como nos anos anteriores, a maioria das **1.375** manifestações tratadas e encerradas foi realizada por pessoas físicas, conforme se verifica nos gráficos a seguir.

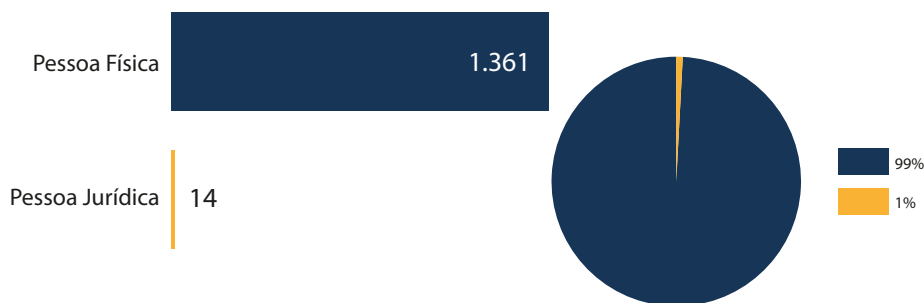


Figura 20: Perfil dos manifestantes quanto ao tipo de pessoa.
Fonte: Sistema Cidadão.

Percebe-se ainda uma preponderância significativa de manifestantes que se declaram do gênero masculino, com **78,5%** das manifestações. Em relação à idade dos manifestantes, as duas faixas etárias com o maior número de manifestações foram “de 30 a 39 anos”, com **33,8%** das demandas e “de 40 a 49 anos” com **26,5%**. As duas juntas somam **60,3%**. Os gráficos a seguir trazem mais detalhes sobre o perfil dos manifestantes quanto ao gênero e à idade. Não houve alterações significativas no perfil dos manifestantes, em comparação com anos anteriores, referentes à idade e ao gênero.

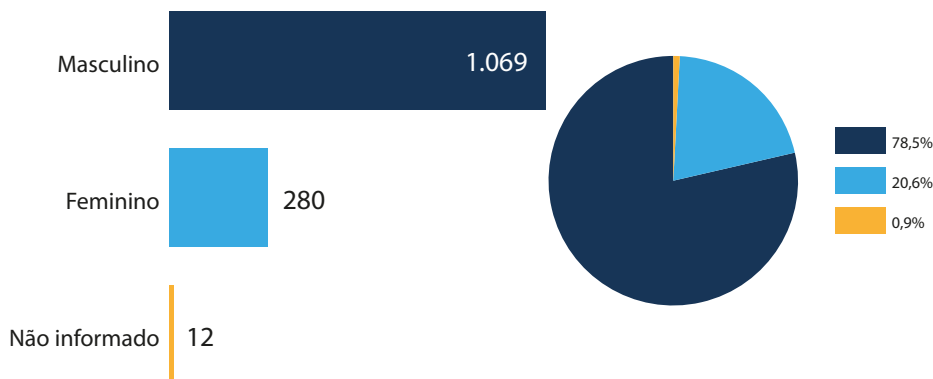


Figura 21: Perfil dos manifestantes quanto ao gênero.
Fonte: Sistema Cidadão.

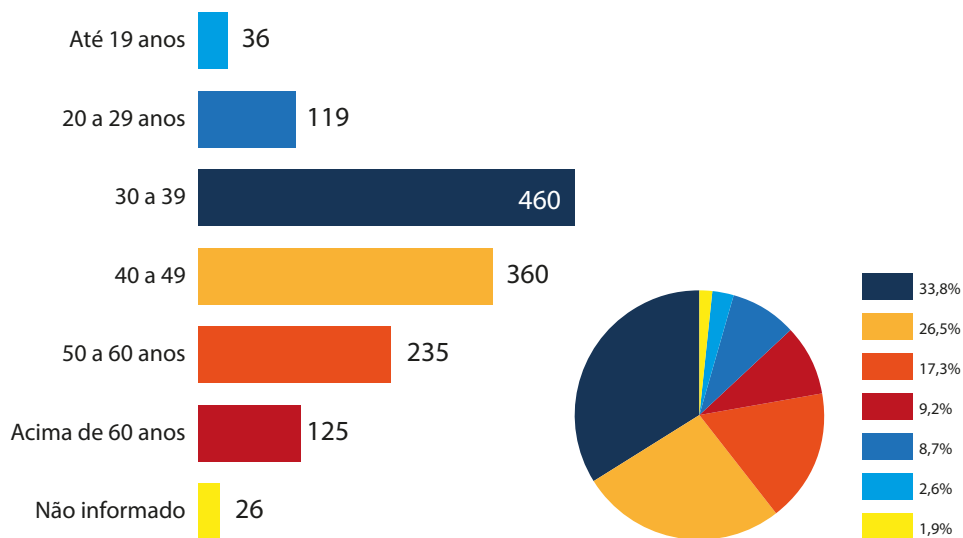


Figura 22: Perfil dos manifestantes quanto à idade.
Fonte: Sistema Cidadão.

No gráfico a seguir, pode-se ver o perfil dos manifestantes quanto à ocupação. As 3 ocupações mais recorrentes, a saber, as categorias “Outros”, “Tecnologia da Informação” e “Servidor Público” respondem, somadas, por **34,3%** das manifestações encerradas em 2017.

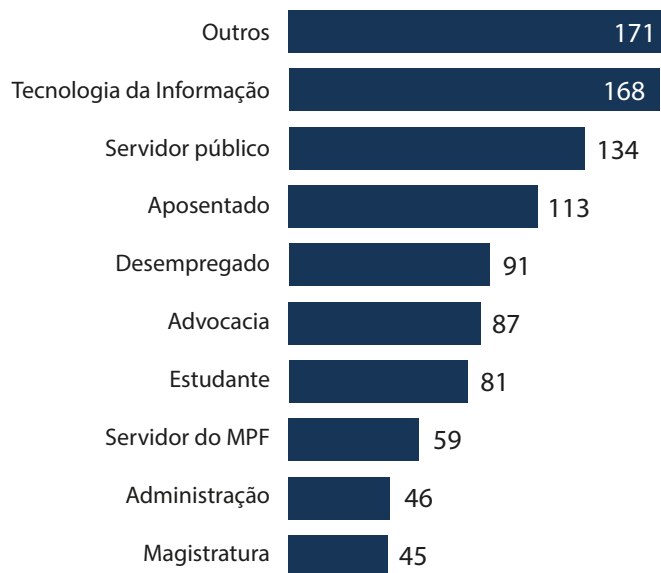


Figura 23: Perfil dos manifestantes quanto à ocupação (as 10 ocupações mais recorrentes).
Fonte: Sistema Cidadão.

Destaca-se que, em 2015, a ocupação mais recorrente era “Servidor público”, responsável por 16% das manifestações finalizadas no período. O deslocamento dessa categoria para a terceira colocação, com **9,7%** das manifestações, em 2017, parece indicar maior conscientização do cidadão em geral (que não é servidor público) acerca da possibilidade de recorrer à Ouvidoria para exercer sua cidadania. Paralelamente, a participação do público interno (servidores, membros e terceirizados do MPF) também vem crescendo, embora mais lentamente, passando de 2% em 2015 para **4,6%** em 2017, reflexo das campanhas internas informando o papel da Ouvidoria e os meios disponíveis para a realização de manifestações.

As manifestações dos servidores do MPF versaram sobre variados assuntos, com destaque para os direitos das pessoas com deficiência, condições de trabalho dos terceirizados e o funcionamento da Secretaria de Serviços Integrados de Saúde.

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em 2017, foram enviados 1.375 convites com o link para o preenchimento do formulário de pesquisa de satisfação, sendo recebidas apenas 117 respostas, ou seja, 8,5% do total.

O formulário possui cinco perguntas objetivas e um espaço livre para observações. As perguntas avaliam a satisfação quanto à clareza e ao conteúdo das respostas, ao tempo de finalização, ao atendimento prestado e ao resultado final da demanda, de acordo com a escala: 1 – Totalmente Insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Totalmente Satisfeito.

A pesquisa de satisfação conta com 3 perguntas voltadas ao serviço prestado pela Ouvidoria, 2 perguntas relacionadas ao resultado da manifestação e um campo livre para observações. Assim, o manifestante escolhe a nota de 1 a 4, conforme a escala supracitada e, no campo “observações”, poderá redigir algo que entenda relevante.

Esclarecemos que todas as pesquisas de satisfação são analisadas individualmente e, se for o caso, providências são tomadas para mitigar ou eliminar eventual insatisfação do manifestante.

Segue o modelo das perguntas que são encaminhadas aos manifestantes:

Em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria:

1. As informações fornecidas pela Ouvidoria foram claras, com utilização de linguagem compreensível e objetiva?
2. Todos os itens de sua manifestação foram respondidos?
3. Você ficou satisfeito(a) com a atuação da Ouvidoria?

Em relação ao resultado da manifestação:

1. Você ficou satisfeito(a) com o resultado ou desfecho de sua manifestação?
2. O resultado ou desfecho de sua manifestação foi satisfatório?

Na análise dos dados, considerou-se 100% de satisfação às pesquisas realizadas com a pontuação máxima, ou seja, “4 – Totalmente Satisfeito”, sendo realizada uma regra de três para a média acumulada das pontuações inferiores a 4.

Seguem as porcentagens aferidas a partir de janeiro de 2017.

Mês/Ano	Média acumulada do Grau de Satisfação
Janeiro/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 2,2, valor que se encontra entre 2 – INSATISFEITO e 3 – SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em janeiro de 2017 ficou em 55% de satisfação.
Fevereiro/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 2,7, valor que se encontra entre 2 – INSATISFEITO e 3 – SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em fevereiro de 2017 ficou em 67,5% de satisfação.
Março/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 2,8, valor que se encontra entre 2 – INSATISFEITO e 3 – SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em março de 2017 ficou em 70% de satisfação.
Abril/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 2,7, valor que se encontra entre 2 – INSATISFEITO e 3 – SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em janeiro de 2017 ficou em 67,5% de satisfação.
Maio/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 3,0 – SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em maio de 2017 ficou em 85,7% de satisfação.
Junho/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 3,0 – SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em junho de 2017 ficou em 84,6% de satisfação.
Julho/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 3,6, valor que se encontra entre 3 – SATISFEITO e 4 – TOTALMENTE SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em julho de 2017 ficou em 90% de satisfação.
Agosto/2017	A média dos serviços prestados pela Ouvidoria e a média dos resultados da manifestação obtiveram o conceito 3,2, valor que se encontra entre 3 – SATISFEITO e 4 – TOTALMENTE SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em agosto de 2017 ficou em 80% de satisfação.
Setembro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito 3,2, valor que se encontra entre 3 – SATISFEITO e 4 – TOTALMENTE SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em setembro de 2017 ficou em 80% de satisfação.

Mês/Ano	Média acumulada do Grau de Satisfação
Outubro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito 3,0, valor que corresponde a SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em outubro de 2017 ficou em 75% de satisfação.
Novembro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito 3,6, valor que se encontra entre 3 – SATISFEITO e 4 – TOTALMENTE SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em novembro de 2017 ficou em 90% de satisfação.
Dezembro/2017	A média em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria e a média em relação ao resultado da manifestação obtiveram o conceito 2,8, valor que se encontra entre 2 – INSATISFEITO e 3 – SATISFEITO. Quanto à porcentagem acumulada, a meta em dezembro de 2017 ficou em 70% de satisfação.
Média Simples Anual (2017)	76,3% de satisfação.

Mesmo diante dos resultados positivos, notamos que as insatisfações são indicadores importantes, pois revelam aspectos do serviço que precisam ser aperfeiçoados. No entanto, percebe-se que os resultados negativos, muitas vezes, são alcançados por fatores alheios à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria. Como exemplo, citamos as demandas que são replicadas diversas vezes no sistema, com o mesmo teor e o mesmo manifestante que, por não se sentir satisfeito com o resultado obtido após a encerramento de sua demanda, acaba por abarrotar negativamente a pesquisa.

Nesse sentido, também podemos citar como exemplo casos abarcados pela autonomia e independência funcional de membros e órgãos do MPF, como meras irresignações ou insatisfações com atos que são objeto de procedimentos extrajudiciais e inquéritos (declínios de atribuição, promoções de arquivamentos e conduções de investigação), contra os quais não se tem atuação ou nos quais a Ouvidoria do MPF não pode interferir.

Ainda nesse contexto, a utilização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – ISO 9001:2015, gerido pela Coordenadoria de Pesquisas e Projetos da Ouvidoria do MPF (CPP), prevê aperfeiçoamentos periódicos do formulário de avaliação da satisfação, para que os resultados possam mapear com mais objetividade e precisão a satisfação ou insatisfação do manifestante, no que tange à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria.

Pesquisa de Satisfação

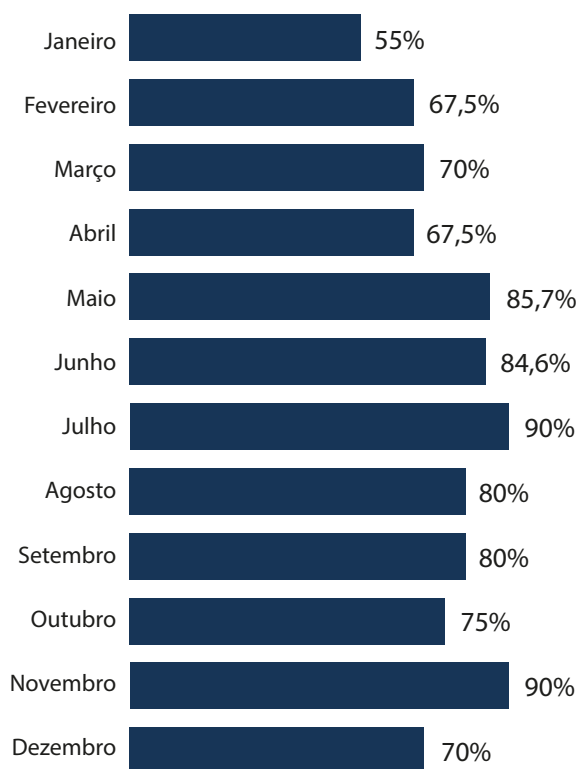


Figura 24: Variação mensal do Índice de Satisfação no ano de 2017.
Fonte: Sistema Cidadão.

5 CASOS DE SUCESSO

A Ouvidoria do Ministério Público Federal, designada como órgão de controle interno pela Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, tem a função de promover a qualidade das atividades desempenhadas pela Instituição, servindo de instrumento de interlocução com a sociedade e fomentando a participação do cidadão. Desse modo, as manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF são analisadas e encaminhadas, conforme o caso.

Os casos descritos a seguir exemplificam situações em que essas manifestações ensejaram alterações nas unidades e rotinas do MPF, contribuindo para a melhoria dos serviços oferecidos tanto ao público interno como ao externo.

CASO 1	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Servidor do MPF relata que a biblioteca da Procuradoria Regional da República da 1ª Região (PRR 1ª Região) apenas funciona em horário de expediente do órgão, o que impossibilita que os servidores a utilizem para capacitação e pesquisas antes do expediente. Solicita "que a demanda seja levada ao conhecimento da PRR 1ª Região, a fim de que seja viabilizado o acesso de servidores à biblioteca a partir das 9h. (com a utilização do ar-condicionado), tal como ocorre na biblioteca do Tribunal Regional Federal da 1ª Região."
ENCAMINHAMENTOS/INTER-LOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, encaminhamos a manifestação à procuradora-chefe Regional da Procuradoria Regional da República da 1ª Região.
SOLUÇÃO/DESFECHE	Diante da solicitação do manifestante, a procuradora-chefe Regional da Procuradoria Regional da República da 1ª Região editou a Portaria PRR1 nº 77, de 5 de maio de 2017, alterando a Portaria PRR1 nº 87, de 27 de junho de 2016, que passou a vigorar com as seguintes alterações: Art. 1º. O horário de funcionamento da Procuradoria Regional da República da 1ª Região, nos dias úteis, será das 9h às 19h. [...] § 4º O horário da Divisão de Biblioteca e Pesquisa será das 09h às 19h, observado o disposto no § 6º do presente artigo, e o horário de atendimento ao público externo será das 12h às 18h, inclusive no Setor de Gestão Documental e na Sala de Atendimento ao Cidadão.
CASO 2	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Manifestante reclama da impossibilidade de realizar a sua pré-inscrição no 2º Processo Seletivo Público Unificado para Formação de Cadastro Reserva de Estagiários de Nível Superior de Cursos nas Áreas Administrativa e Jurídica, da Procuradoria da República no Estado do Paraná. Ela relatou problemas técnicos no site, estando o formulário de pré-inscrição indisponível. Solicitou que o problema de ordem técnica fosse resolvido e que o prazo de inscrição fosse reaberto, uma vez que ficou impedida de participar do certame por conta da situação.
ENCAMINHAMENTOS/INTER-LOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, a manifestação foi encaminhada à procuradora-chefe da Procuradoria da República no Paraná. No intuito de corrigir eventual lesão, assegurar a mais ampla participação e garantir tratamento isonômico entre os interessados no 2º Processo Seletivo Unificado de 2017, o pleito da manifestante de reabertura do prazo de inscrição do certame foi submetido à apreciação da Procuradoria da República no Paraná. Adicionalmente, foi dado conhecimento à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação Social (Stic) do MPF para que adotasse as medidas porventura cabíveis, com vistas a avaliar as causas e evitar problemas semelhantes.
SOLUÇÃO/DESFECHE	Em resposta ao pleito da manifestante, a Procuradoria da República no Paraná reabriu o prazo para inscrições no 2º Processo Seletivo Unificado de 2017, conforme Edital nº 16, de 4 de outubro de 2017. Foi também disponibilizada a possibilidade de inscrição presencial, exigindo-se que o candidato se apresentasse munido de todos os documentos previstos no edital do processo seletivo.

CASO 3	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Reportando-se à matéria publicada na intranet sobre os direitos das pessoas com deficiência: (http://intranet.mpf.mp.br/informa/2017/pgr/ouvidoria-orienta-servidores-sobre-direitos-da-pessoa-com-deficiencia-e-como-denunciar-descumprimento), servidor do MPF relata questões relacionadas à acessibilidade na PRM de Pouso Alegre/MG. Ressalta que existem dois servidores lotados na referida unidade do MPF que possuem algum grau de mobilidade reduzida. Esses servidores têm o acesso ao primeiro andar do imóvel dificultado pela falta de obras de acessibilidade. Solicita o apoio da Ouvidoria para intermediar a resolução da questão explicitada.
ENCAMINHAMENTOS/INTER-LOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, solicitamos informações à Secretaria-Geral do MPF, que solicitou esclarecimentos à Secretaria de Engenharia e Arquitetura (SEA) da PGR.
SOLUÇÃO/DESFECHO	As seguintes informações foram prestadas pela SEA: “Existe um plano interno gerenciado pela SEA destinado especificamente para promover as adequações de acessibilidade das unidades do MPF em todo o território nacional. A reserva de recursos para demandas de acessibilidade são consideradas na programação orçamentária da SEA após solicitação formal por meio de ofício à SG. Importa informar que todo o recurso orçamentário de 2017 já está comprometido. [...] A priorização das PRMs que serão adequadas é definida pela PR, a qual se manifestou pela possibilidade de priorizar a unidade de Pouso Alegre, caso haja apoio desta Secretaria. Assim, informo que há possibilidade de priorizar recursos para a referida unidade, no entanto, é necessária a elaboração de estudo técnico com orçamento para que seja confirmada a disponibilidade orçamentária para esta demanda. Quanto à solicitação da DEA/PRMG de apoio dessa Secretaria para atender à resolução dessa adequação, informo que a SEA irá incluir o apoio à PR entre suas demandas correntes, desde que compatibilizada com as prioridades e prazos já estabelecidos para 2018.”
CASO 4	
RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	Servidor do MPF, com dificuldade de locomoção, aponta adaptações necessárias nas dependências da Procuradoria da República em Pernambuco (PR-PE). Ele ressalta que a estrutura da PR-PE é muito boa no que tange à acessibilidade, mas indica algumas oportunidades de melhoria: - consultórios médico e odontológico e alguns setores e gabinetes com mobiliário impedindo a passagem de cadeirantes; - sensores das luzes dos sanitários sem o ajuste adequado para cadeirantes, as luzes se apagam mesmo com usuários dentro do banheiro; - ausência de regulação dos jatos das torneiras e duchas higiênicas, respingando bastante água nas roupas dos usuários; - poucos pontos de apoio junto à bacia sanitária, que possui abertura frontal, inadequada para cadeirantes.
ENCAMINHAMENTOS/INTER-LOCUÇÕES	Diante da constatação de manifestação de atribuição da Ouvidoria do MPF, solicitamos informações à Secretaria-Geral do MPF.

SOLUÇÃO/DESFECHO	Em virtude das considerações do manifestante, a Secretaria-Geral do MPF encaminhou resposta elaborada pela SEA, de seguinte teor: “[...] Com relação aos consultórios médico e odontológico, informo que foi constatada a dificuldade manifestada pelo servidor e hoje já foram executadas as modificações no acesso a um dos consultórios odontológicos, visto que, o outro já era acessível, na sala de repouso da área médica e no consultório médico; 2.2 Está em processo de licitação, para o dia 20/10/2017, a reforma de acessibilidade, nesta PR-PE, onde contemplarão, entre outras, as adaptações dos sanitários e esta Procuradoria ficará totalmente acessível. Na reforma prevista para os sanitários, existirá um sanitário, com entrada independente, para pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida em cada pavimento. Nesses sanitários, as bacias serão da linha conforto, isto é, com altura apropriada para pessoas deficientes, mas sem abertura frontal; todas as barras de apoio serão instaladas conforme a ABNT NBR 9050/2015; os lavatórios e torneiras terão altura e todas as definições previstas na referida norma; as novas duchas higiênicas serão instaladas na posição proposta pela norma; 2.3 Quanto aos sensores das luzes, manifestado pelo servidor, informo que estes foram verificados e foi constatada a necessidade de regulá-los, fato que será providenciado com urgência; 2.4 Sobre a dificuldade de acesso à pessoa com deficiência em alguns setores e gabinetes de procuradores, estes serão analisados e adaptados da melhor forma possível. 3. Quanto ao questionamento do ouvidor-geral do MPF, que consulta sobre a possibilidade de priorizar as unidades que, a exemplo da PRPE, possuem membros e/ou servidores com deficiência, informo que a SEA irá solicitar à Secretaria de Gestão de Pessoas o encaminhamento de relatório, resguardando o sigilo nominal, com a distribuição nacional dos servidores e membros com deficiência para melhor orientar as PRs na priorização das adequações de suas unidades nos municípios.”
--------------------------------	--

Os desdobramentos das manifestações que versaram sobre acessibilidade deram origem à matéria veiculada na intranet, disponível no link:

<<http://intranet.mpf.mp.br/informa/2017/pgr/demandas-a-ouvidoria-ajudam-a-tornar-ambiente-de-trabalho-mais-acessivel>>.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a sua criação e implantação, instituída pela Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu 43.655 (quarenta e três mil seiscentas e cinquenta e cinco) manifestações. Desse total, 23.169 (vinte e três mil cento e sessenta e nove), após análise, foram redirecionadas às Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF (SAC) e 20.486 (vinte mil quatrocentas e oitenta e seis), de atribuição da Ouvidoria do MPF, foram tratadas e respondidas aos manifestantes.

Em 2017, as manifestações encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF representaram 82,4% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, contra 83% em 2016, uma parcela ainda expressiva, mesmo com um decréscimo de 0,6%. Tais

demandas poderiam ter sido cadastradas diretamente no canal das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC). Apesar dos esforços desta Ouvidoria no sentido de esclarecer e orientar os públicos interno e externo, por meio de campanhas, disponibilização de informações em seu sítio na internet e constante melhoria do sistema de cadastro das manifestações (Sistema Cidadão) de forma a direcionar corretamente o manifestante, os canais de acesso ao Ministério Público Federal – Salas de Atendimento e Ouvidoria – ainda são utilizados de forma equivocada.

Ademais, essas manifestações encaminhadas às SACs, a princípio, ensejam atuação do MPF, em sua atividade-fim. Assim, presume-se que a grande quantidade de demandas que chegam à Ouvidoria do MPF, mesmo aquelas que não são de sua atribuição, revelam a crescente proatividade dos cidadãos em recorrer ao MPF, bem como a confiança que a sociedade demonstra na instituição Ministério Público.

De acordo com as possíveis causas já apontadas em relatórios anteriores para o uso equivocado do formulário eletrônico da Ouvidoria, tem-se: a) o desconhecimento acerca das atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão no MPF; b) experiências prévias dos manifestantes com cadastro de demandas nos Ministérios Públicos Estaduais e Distrital, nos quais a Ouvidoria, em regra, é o único canal para o registro de denúncias e solicitações de informações; c) a crença de maior rapidez e resultado na solução de demandas registradas na Ouvidoria; e d) a nomenclatura pouco intuitiva do termo “Salas de Atendimento ao Cidadão” comparativamente à Ouvidoria, o que induz o manifestante à procura equivocada deste órgão.

Ainda que as referidas manifestações encaminhadas não sejam encerradas pela Ouvidoria, tal atividade demanda esforço de análise e pesquisa, a fim de verificar se são ou não de competência da Ouvidoria e, posteriormente, encaminhá-las, por meio do Sistema Cidadão, às Salas de Atendimento ao Cidadão de uma das unidades do MPF, em todo o Brasil, com atribuições para apurar os fatos. Nesse contexto, mesmo com o encaminhamento da manifestação, a Ouvidoria mantém-se ativa no processo pós-encaminhamento, acompanhando e monitorando de eventuais demandas relevantes e importantes para a sociedade e para a Instituição.

Diante desse cenário e a fim de manter a qualidade e a celeridade do atendimento, foi necessário trabalhar com afinco, durante todo o ano de 2017, revendo procedimentos, mapeando e revisando processos, identificando oportunidades de melhoria e corrigindo eventuais inconformidades no processo de trabalho, serviço esse imposto pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/Ouvidoria). Isso foi feito por meio do procedimento de certificação ISO 9001.2015, iniciado em 2016 e concedido, após auditorias, pela primeira vez, em dezembro de 2016. Como fruto do intenso trabalho realizado no período de 2017, a Ouvidoria do MPF obteve êxito, pelo segundo ano consecutivo, no processo de certificação, após nova auditoria realizada em fevereiro de 2018, pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, mantendo ativo o selo ISO 9001.2015.

No contexto da dinâmica de melhoramento contínuo implementado pela certifica-

ção ISO 9001:2015, a Ouvidoria do MPF tem desenvolvido projetos de comunicação, com auxílio da Secretaria de Comunicação do MPF (Secom), para esclarecer aos usuários dos serviços do MPF sobre a distinção entre as atribuições das Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF (SACs) e da Ouvidoria. Assim, encontram-se disponíveis na intranet e também no sítio eletrônico do MPF, a “Carta de Serviços ao Cidadão” e o pôster informativo “Conte com a Ouvidoria”, que orientam o público sobre como utilizar os serviços disponibilizados, reforçando o compromisso da instituição de atender com eficiência e efetividade às demandas da sociedade. Além disso, com a equipe de Tecnologia da Informação da PR-DF, esforços têm sido feitos no sentido de direcionar o manifestante para o formulário adequado, com a inclusão de textos informativos no próprio formulário e no sítio do órgão. Para conferir a referida Carta e o pôster informativo, acesse:

<<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/carta-de-servicos-ao-cidadao>>; e

<<http://www.mpf.mp.br/para-o-cidadao/ouvidoria/publicacoes/campanha-ouvidoria/view>>.

O Sistema Cidadão é, hoje, a principal e mais utilizada ferramenta para acesso do cidadão ao MPF. Diante da importância de uma instituição como o MPF, o acesso do cidadão ao órgão representa importante mecanismo de garantia de direitos e de incentivo a uma cultura de exercício da cidadania, em que o cidadão sente que suas demandas são ouvidas, compreendidas e legitimadas, desdobrando-se em melhorias sempre que possível. Desse modo, o Sistema Cidadão continuou sendo, durante o ano de 2017, objeto de constante aprimoramento, com o projeto Etapa 5, que avança nas questões de acessibilidade, contemplando também o atendente, de forma a possibilitar que servidores que tenham deficiência visual possam utilizá-lo. Até o fechamento deste relatório, já havia ocorrido a entrega de algumas funcionalidades previstas no projeto, com reformulação de todas as páginas, podendo agora o manifestante realizar seu cadastro ou acessar seu ambiente diretamente do formulário, entre outras implementações.

Ainda, como parte de sua contribuição para o fortalecimento de uma cultura de direitos humanos, a Ouvidoria tem participado de projetos, órgãos e comitês estratégicos na instituição, a exemplo do Comitê Gestor do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça do MPF e do projeto de Qualidade de Vida no Trabalho do MPF (QVT). No âmbito do QVT, foi instituída, sob a coordenação da Ouvidoria, a Comissão Multidisciplinar sobre Assédio Moral, cujos trabalhos se encontram em andamento no sentido de implementar, no Ministério Público Federal, uma Política de Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação. A referida Política será fundamental para desenvolver estratégias de abordagem dos casos de assédio, definindo serviços para assistência e padronizando a orientação, acolhimento e tratamento em todas as unidades do MPF. Além de coordenar

a implementação da Política de Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, a Ouvidoria continuará trazendo ações de cunho educativo e preventivo acerca do tema, como aconteceu no ano de 2017.

Por fim, a Ouvidoria do MPF caminha no cumprimento de sua finalidade institucional, perseguindo a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados pelo MPF, promovendo as demandas dos cidadãos e atuando de ofício quando verificadas situações urgentes (as quais são analisadas pela ouvidora-geral) que possam repercutir no ideal e no dever da prestação de serviço público nos parâmetros da legalidade, moralidade, transparência, eficiência e qualidade. Ainda, a Ouvidoria do MPF tem a finalidade de contribuir para garantir a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores, e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

