



Ouvidômetro

Guia do Usuário

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

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do MPF recebe, diariamente, grande quantidade de manifestações de cidadãos, por meio do Sistema Cidadão. Tais manifestações trazem dados importantes sobre os tipos de demandas, as características dos manifestantes, o tempo de atendimento, os principais assuntos tratados, entre outros.

Realizando o tratamento adequado desses dados, é possível extrair informações que agregam valor ao conhecimento institucional, permitindo assim uma análise sistêmica das principais demandas recebidas.

Nesse contexto, o Ouvidômetro – Painel do Gestor foi desenvolvido como uma ferramenta de gestão que apresenta, de forma consolidada e estratégica, os dados das manifestações recebidas na Ouvidoria, proporcionando aos gestores processos decisórios mais ágeis e seguros, melhoria dos resultados e decisões estratégicas mais assertivas e dinâmicas.

Para a elaboração do guia foram utilizadas as informações das manifestações recebidas na Ouvidoria no período de **1º de janeiro de 2019 a 31 de maio de 2020**, relatando fatos relacionadas às atividades finalísticas da **Secretaria Jurídica e de Documentação do Ministério Público Federal – SEJUD/MPF**, com uma sugestão de análise realizada pela Ouvidoria.

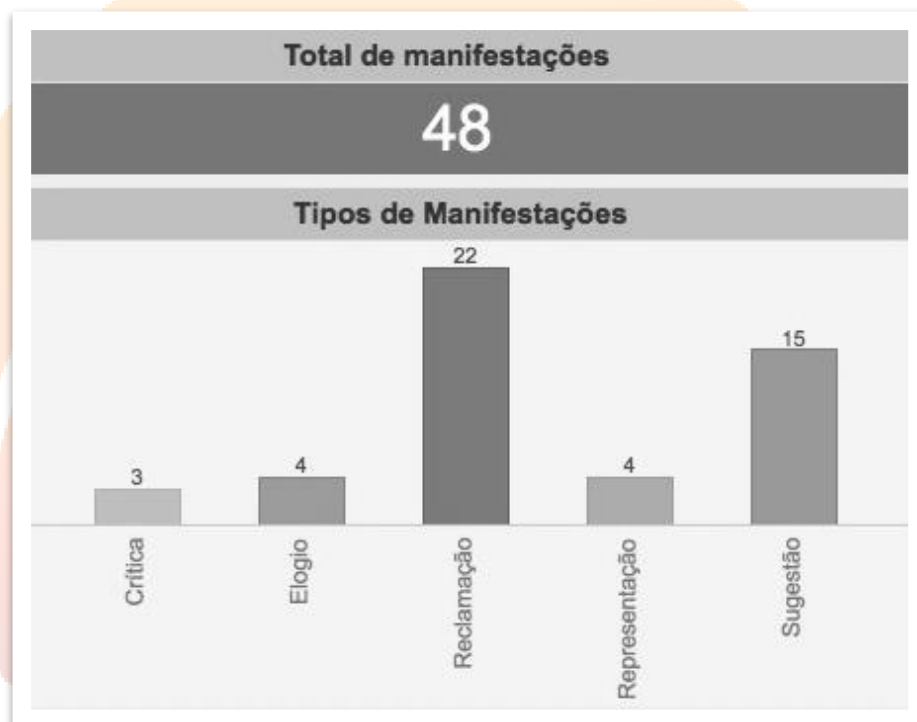
Para a produção das informações do guia, a Ouvidoria utilizou como fonte de coleta dos dados o Sistema Cidadão e o Sistema Único representando informações de forma estruturada no Ouvidômetro – Painel do Gestor.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	1
SUMÁRIO	1
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	2
CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS	3
ATENDIMENTO DA MANIFESTAÇÃO	4
PERFIL DO MANIFESTANTE	7
A PESQUISA DE SATISFAÇÃO	8
MELHORIAS GERENCIAIS.....	9
MONITORAMENTO	10
CONCLUSÃO	11
ACESSO E CONTATO.....	12

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de maio de 2020 foram registradas 48 manifestações relacionadas às atividades finalísticas da SEJUD/MPF, conforme os tipos indicados na imagem abaixo:



As manifestações recebidas na Ouvidoria obedecem a uma classificação estabelecida na Resolução CNMP nº 153, de 21/11/2016:

Crítica: censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos seus serviços auxiliares.

Elogio: satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares.

Reclamação: insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares.

Representação: notícia de ato ilícito ou irregularidade praticada por membro, servidor, estagiário ou terceirizado do MPF.

Sugestão: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, de inovação de procedimentos ou serviços.

CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS

Os assuntos utilizados na Ouvidoria também obedecem a uma taxonomia estabelecida na Resolução CNMP nº 153, de 21/11/2016, nominado na tabela abaixo como “Assunto CNMP”.

Para fins de aproximação às atividades específicas do MPF, a Ouvidoria estabeleceu uma subclassificação de assuntos, nominado na tabela abaixo como “Assunto Ouvidoria”, vinculados aos assuntos do CNMP.

Manifestações por Tipo e Assunto			
Tipo Manifestação	Assunto CNMP(Lista)	Assunto Ouvidoria	Total
	Total		64
Sugestão	Administração e Funcionamento do MP	Atuação de Setores do MPF	3
		Certidão Negativa	1
		Comunicação/Divulgação Institucional	1
		Consulta Portal da Transparência	1
		MPF Serviços	2
		Portal da Transparência	1
		Sistema de Peticionamento Eletrônico	3
		Sistema de Protocolo Eletrônico	4
		Sistema Único	1
		Tecnologia	9
Representação	Administração e Funcionamento do MP	Atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão	4
		Certidão Negativa	1
		Tecnologia	1
Reclamação	Administração e Funcionamento do MP	Atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão	3
		Atuação de Setores do MPF	1
		Certidão Negativa	1
		Comunicação/Divulgação Institucional	1
		Consulta Portal da Transparência	4
		MPF Serviços	1
		Portal da Transparência	3
		Segurança Institucional	1
		Sistema Cidadão	1
		Sistema de Peticionamento Eletrônico	1
		Sistema de Protocolo Eletrônico	1
		Sistema Único	1
	Tecnologia	4	
	Atuação de Membros ou Servidores	Atuação de Servidor	1
Elogio	Administração e Funcionamento do MP	MPF Serviços	2
		Tecnologia	3
Crítica	Administração e Funcionamento do MP	Consulta Portal da Transparência	1
		MPF Serviços	1
		Portal da Transparência	1

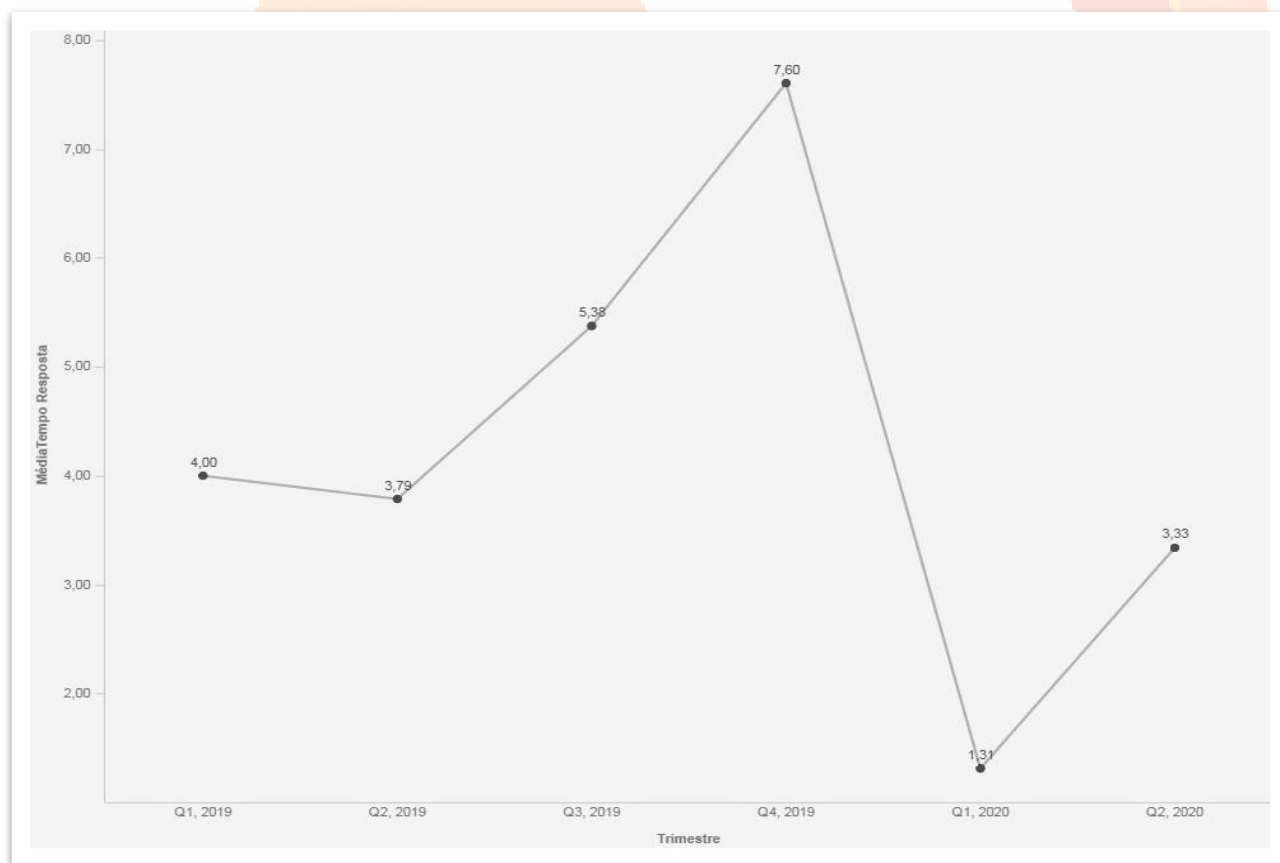
*Sugestão de Análise: Grande parte das manifestações foi classificada como **Sugestão** e **Tecnologia**, atestando que o cidadão, ao entrar em contato com o canal, o procurou de forma colaborativa, acreditando que atuaria como um agente de transformação e de melhoria dos serviços prestados pelo MPF.*

ATENDIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria possui certificação ISO 9001:2015 para o seu principal processo de trabalho: **Realizar Tramitação de Manifestações**.

Dentre as inúmeras atividades inseridas no processo encontra-se a comunicação com os órgãos envolvidos nas manifestações pelo Sistema Único.

Para a análise e tratamento das manifestações, a Ouvidoria encaminhou **52 expedientes à SEJUD/MPF no período de 01 de janeiro de 2019 a 31 de maio de 2020**, dos quais **28** estabeleciam prazo de até 10 dias úteis para o envio da resposta.



Sugestão de Análise: Neste aspecto ressalta-se a presteza da Secretaria em responder de forma célere a grande maioria das solicitações de informação, o que resultou em um tempo médio de resolução das manifestações abaixo de 30 dias, conforme demonstrado trimestralmente no gráfico acima.

A tabela a seguir traz as manifestações que ensejaram o envio de expedientes, com os respectivos *links* de acesso ao Sistema Único.

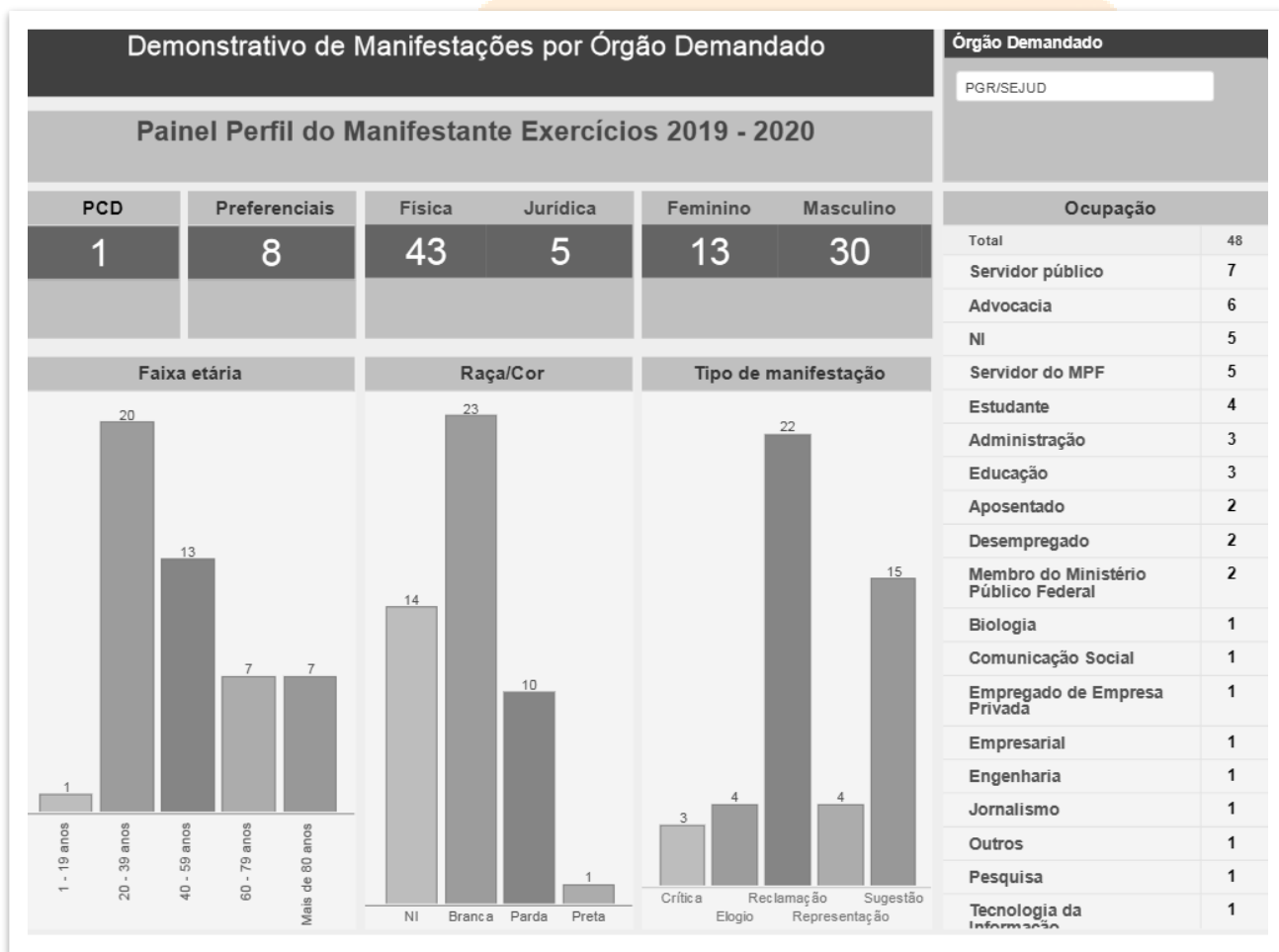
Tipo Manifestação	Manifestação	Tramitação de Expedientes (dias)		Tempo Resposta
		Documento Expedido	Documento Recebido	
Crítica	20200103618	PGR-00198918/2020	PGR-00210653/2020	7
Elogio	20200093131	PGR-00202414/2020		0
		PGR-00202443/2020		0
Representação	20200038079	PGR-00176012/2020		0
		PGR-00186812/2020	PGR-00178418/2020	0
	20200031256	PGR-00186812/2020		0
Reclamação	20200030287	PGR-00167206/2020	PGR-00182395/2020	9
		PGR-00186812/2020		0
Sugestão	20200029129	PGR-00153723/2020		0
Reclamação	20200026628	PGR-00142791/2020	PGR-00152708/2020	11
	20200026147	PGR-00138565/2020	PGR-00156423/2020	12
		PGR-00177201/2020		0
		PGR-00179016/2020	PGR-00185711/2020	2
Sugestão	20200024402	PGR-00129142/2020	PGR-00133886/2020	3
	20200023868	PGR-00119909/2020	PGR-00123933/2020	3
		PGR-00126027/2020	PGR-00130642/2020	6
Reclamação	20200020003	PGR-00095878/2020	PGR-00126497/2020	0
	20200019834	PGR-00095878/2020	PGR-00126497/2020	-2
Crítica	20200019590	PGR-00095878/2020	PGR-00126497/2020	1
Reclamação	20200019228	PGR-00095878/2020		0
Sugestão	20200016736	PGR-00097298/2020		0
Elogio	20200016288	PGR-00097235/2020		0
	20200014713	PGR-00065600/2020		0
Reclamação	20190102682	PGR-00560519/2019	PGR-00005962/2020	53
			PGR-00560519/2019	-2
	20190100091	PGR-00546791/2019		0
Crítica	20190099865	PGR-00546791/2019		0
Reclamação	20190099798	PGR-00546791/2019		0
	20190098559	PGR-00544153/2019	PGR-00544153/2019	30
	20190098361	PGR-00538155/2019		
			PGR-00549798/2019	3

Tramitação de Expedientes (dias)				
Tipo Manifestação	Manifestação	Documento Expedido	Documento Recebido	Tempo Resposta
Sugestão	20190097315	PGR-00528691/2019	PGR-00546537/2019	71
Reclamação	20190096493	PGR-00535220/2019	PGR-00549982/2019	7
Sugestão	20190090231	PGR-00506589/2019	PGR-00527812/2019	3
Elogio	20190077945	PGR-00456045/2019		0
Reclamação	20190075962	PGR-00452562/2019		0
		PGR-00496203/2019	PGR-00503084/2019	2
Sugestão	20190069985	PGR-00426258/2019	PGR-00491771/2019	38
	20190061299	PGR-00371003/2019	PGR-00382207/2019	1
	20190052764	PGR-00341241/2019	PGR-00342843/2019	0
Reclamação	20190052720	PGR-00339736/2019		0
Representação	20190052697	PGR-00377351/2019		0
	20190052646	PGR-00329379/2019		0
Reclamação	20190052641	PGR-00329379/2019	PGR-00329379/2019	-3
Sugestão	20190049497	PGR-00321268/2019	PGR-00342350/2019	7
	20190036211	PGR-00251976/2019	PGR-00272709/2019	8
	20190029327	PGR-00215175/2019	PGR-00237347/2019	7
	20190025934	PGR-00195972/2019	PGR-00226090/2019	13
	20190024715	PGR-00189055/2019		0
Reclamação	20190024454	PGR-00179674/2019	PGR-00192910/2019	1
	20190021131	PGR-00161280/2019	PGR-00206578/2019	23
Sugestão	20190018959	PGR-00143208/2019	PGR-00180106/2019	12
Reclamação	20190009511	PGR-00079344/2019	PGR-00079344/2019	9
	20190001100	PGR-00011406/2019		0

Sugestão de Análise: O tempo de resposta é calculado com base em informações do Sistema Único. Em alguns casos, a SEJUD/MPF utilizou o Sistema Nacional de Pedidos para o envio da primeira resposta e, posteriormente o fez pelo Sistema Único com a solução já implementada, justificando assim o lapso temporal elevado.

PERFIL DO MANIFESTANTE

As informações abaixo traçam um perfil do cidadão que, no período de **01 janeiro de 2019 a 31 de maio de 2020**, recorreu à Ouvidoria demandando assuntos afetos à **SEJUD/MPF**.



Nota: A sigla NI refere-se ao total de pessoas jurídicas que registraram manifestações.

Sugestão de Análise: Com base nas informações, pode-se afirmar que a prevalência de manifestantes é de pessoas físicas, do gênero masculino, faixa etária entre 20~39 e em sua maioria servidores públicos, advogados, servidores do MPF, dentre outros.

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Desde 2017 a Ouvidoria incluiu em suas práticas a Pesquisa de Satisfação, enviada ao manifestante pelo Sistema Cidadão no momento da finalização da manifestação.

Como incentivo ao preenchimento, o questionário foi e atualmente é composto de 2 perguntas, sendo uma acerca do atendimento da demanda do manifestante e a outra sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, além de um campo observação para a inclusão de comentários e ou sugestões.

No período de **01 janeiro de 2019 a 31 de maio de 2020**, das manifestações encaminhadas à **SEJUD/MPF**, **14** tiveram o questionário de pesquisa de satisfação respondido, resultando em um percentual de **72%** de satisfação para os serviços prestados pela Ouvidoria em relação ao atendimento da manifestação e **65%** de satisfação em relação ao resultado do pleito.

Manifestações Avaliadas	Pesquisa de Satisfação	
	Atendimento	Resultado
14	72% 	65% 

Sugestão de Análise: Os números acima comprovam que a atuação conjunta com os órgãos do MPF gera no cidadão um sentimento de ser recepcionado, de ser ouvido e que de fato foi dado andamento às suas demandas, estabelecendo assim uma relação de confiança com o MPF.

MELHORIAS GERENCIAIS

As oportunidades de melhorias gerenciais nos serviços prestados pelo MPF são identificadas durante e após o atendimento das manifestações.

No período de **01 janeiro de 2019 a 31 de maio de 2020**, a Ouvidoria atuou em parceria com a **SEJUD/MPF** em diversas ocasiões, propondo, recomendando e articulando com os demais órgãos do MPF, na busca de melhoria de serviços.

O quadro resumo abaixo traz informações acerca das melhorias gerenciais alcançadas:

Melhoria gerencial			
Melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelo MPF	Alteração na busca de parâmetros para emissão de certidão negativa no MPF	20190097315	1
	inserção de banner na página do MPF alertando sobre e-mails falsos.	20190098559	1
Melhoria/ inovação tecnológica	Possibilidade de cadastro remoto do manifestante.	20200023868	1

Após tratativas e verificações com a **SEJUD/MPF**, em 04/02/2020, a ferramenta de emissão de Certidão Negativa Eletrônica-CNE do MPF passou a excluir homônimos que não continham a informação do número do CPF no Sistema Único.

Foram enviadas manifestações relatando o recebimento de e-mails falsos em nome do MPF e mais uma vez a Ouvidoria, em conjunto com a **SEJUD/MPF** e a Secretaria de Comunicação do MPF, viabilizou a inclusão de alertas nas diversas páginas do MPF.

MONITORAMENTO

A depender do tempo necessário para a resolução da demanda ou relevância do tema, a Ouvidoria mantém manifestações em monitoramento. Tal procedimento permite, após informações prestadas pelos órgãos demandados, noticiar o manifestante acerca dos resultados obtidos e o registro da melhoria gerencial, se houver.

Na data da coleta dos dados não foram localizadas manifestações em monitoramento afetas à **SEJUD/MPF**.

CONCLUSÃO

As informações presentes neste guia demonstram de forma clara e objetiva a importância do canal de comunicação entre a Ouvidoria e o Cidadão, comprova também a necessidade precípua da criação e estreitamento de canais comunicação com os demais órgãos do MPF.

A Ouvidoria, em sua essência, não substitui os demais órgãos do MPF em suas atribuições, todavia, dá voz ao cidadão e procura agir em parceria com o objetivo de melhorar os serviços prestados pelo MPF.

ACESSO E CONTATO

O acesso ao Ouvidômetro – Painel do Gestor dar-se-á pelo Portal do MPF, na opção “Mais sistemas do MPF, [Ouvidômetro – Painel do Gestor](#).”



Dúvidas e sugestões poderão ser encaminhadas para o endereço de e-mail da Ouvidoria do MPF – ouvidoriainterno@mpf.mp.br.