



MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR

OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR
RELATÓRIO ANALÍTICO 2º SEMESTRE DE 2020



SUMÁRIO

1.	Introdução	03
2.	Das estatísticas de manifestações recebidas	03
3.	Dos pedidos de informação	03
4.	Das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPM	03
4.1.	Das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar	03
4.1.1.	Início do mandato da Ouvidora-Geral do MPM como presidente do CNOMP	03
4.1.2.	Presença em eventos institucionais	03
4.2.	Das realizações e aprimoramentos efetuados no último semestre	04
4.2.1.	Atuação no combate à propagação do Covid-19 nas organizações militares	04
4.2.2.	Sistema de informatização da Ouvidoria do MPM	04
4.2.3.	Inclusão do Sistema SEI nas atividades rotineiras da Ouvidoria	04
4.2.4.	Da publicação da Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria	05
4.2.5.	Criação de um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria	05
4.2.6.	Da instalação do WhatsApp da Ouvidoria	05
5.	Da atuação da Ouvidoria junto ao Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados da Primeira Região Militar	05
6.	Do preenchimento da Ficha de Indicador de Objetivo	05
7.	Da estrutura de pessoal da Ouvidoria do Ministério Público Militar	05

Relatório Analítico 2º Semestre de 2020

1 - Introdução:

A Ouvidoria do Ministério Público Militar, em cumprimento ao disposto no art.4º, incisos VII e VIII da Resolução 153/CNMP de 21/11/2016 e art.2º VII da Portaria nº 14/PGJM, de 06 de fevereiro de 2017, encaminha o relatório estatístico referente ao trimestre de Outubro/Dezembro de 2020 e o relatório analítico semestral relativo aos meses de Julho a Dezembro/2020.

Como canais de acesso à Ouvidoria do Ministério Público Militar os usuários podem contar com três telefones de acesso, um deles com prefixo 0800, isento de cobranças de telefonia; um número de celular; WhatsApp; e-mail da ouvidoria (ouvidoria@mpm.mp.br), além do formulário disponibilizado no sítio eletrônico do Ministério Público Militar. O cidadão também pode enviar sua manifestação por carta ou ser recebido pessoalmente, conforme indicado no site da instituição. Registramos que em razão do recrudescimento da pandemia de COVID-19 no Estado do Rio de Janeiro, no segundo semestre/2020, as atividades presenciais da Ouvidoria permaneceram suspensas.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas, recebendo numeração única para posterior consulta a ser feita pelos manifestantes, pelos interessados, por autoridades e órgãos de controle, sendo preservado o sigilo das informações quando assim solicitado pelo requerente.

2 – Das estatísticas de manifestações recebidas:

A Ouvidoria do Ministério Público recebeu nos últimos seis meses de 2020 um total de **732 manifestações, sendo 412 (quatrocentas e doze) no terceiro trimestre do ano e 320 (trezentas e vinte) no último trimestre**. Os relatórios estatísticos detalham os assuntos predominantes, formas de recebimento e de envio das manifestações.

3 - Dos pedidos de informação:

Na segunda metade do ano de 2020, foi recebido, via ouvidoria do MPM, 1 (um) pedido relacionado à Lei 12.527/2011, a qual regula o acesso às informações previstas no artigo 5º, Inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988, não tendo sido verificado o descumprimento de prazo para a prestação das informações pelos órgãos de atuação do Ministério Público Militar.

Não obstante, cabe mencionar que o Ministério Público Militar conta com setor específico para apresentação e análise dos pedidos de informação, exercendo a Ouvidoria do MPM nesse aspecto papel suplementar, recebendo, tratando e encaminhando os pedidos a ela apresentados.

Por fim cabe acrescentar que não houve negativas a pedidos de informação apresentados. Também não chegou ao nosso conhecimento qualquer descumprimento de prazo para a apresentação da resposta, pelas unidades e pelos membros do Ministério Público Militar.

4 - Das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPM:

4.1 - Das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar:

4.1.1 – Início do mandato da Ouvidora-Geral do MPM como Presidente do CNOMP.

Em 03 de novembro de 2020, a Ouvidora-Geral do Ministério Público Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, tomou posse como Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público.

4.1.2 - Presença em eventos institucionais:

No segundo semestre de 2020, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público Militar, representada por sua Ouvidora-Geral, compareceu aos seguintes eventos:

- 48ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 07 de Agosto de 2020, às 09 horas, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- Evento Webinar “Importância das Ouvidorias em Tempos de Transformação”, realizado em 01 de Setembro de 2020, às 10 horas, pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- IV Encontro dos Ouvidores do Ministério Público, realizado em 02 de Setembro de 2020, às 15 horas, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- Sessão Solene de Posse da Procuradora de Justiça Elza Maria de Souza no Cargo de Ouvidora do Ministério Público da Bahia - biênio 2020/2022, realizada em 24 de Setembro de 2020, às 15:30 hs, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- 49ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 25 de Setembro de 2020, às 09 horas, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- Cerimônia de posse do novo Ouvidor do MPRN, Dr. Rodrigo Pessoa de Moraes, realizada às 13 horas do dia 03 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- Reunião para transmissão das funções de Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, com a participação do Dr. Erickson Girley Barros, às 14 horas do dia 03 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- Reunião sobre Ouvidorias e Constituição no Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, com a participação do Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, às 10 horas do dia 04 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- Reunião sobre o Termo de Cooperação Técnica entre o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP e o Ministério dos Direitos Humanos, às 09 horas do dia 05 de Novembro de 2020, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- 6ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 09 de Novembro de 2020, às 10 hs, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 13 de Novembro de 2020, às 13 horas, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- I Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP / Região Centro-Oeste, realizado em 02 de Dezembro de 2020, às 10:30 horas, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

- Reunião sobre o Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério dos direitos Humanos e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União/CNOMP, realizada em 02 de Dezembro de 2020, às 14 horas, por meio de videoconferência, em razão das restrições de locomoção causadas pela Pandemia do Coronavírus Covid-19

4.2 - Das realizações e aprimoramentos efetuados no último semestre:

4.2.1 - Atuação no combate à propagação do Coronavírus Covid-19 nas organizações militares.

No segundo semestre de 2020, as manifestações sobre o tema saúde permaneceram ocupando o segundo lugar como tema mais recebido pela ouvidoria, ficando atrás somente das manifestações sobre crimes militares. No terceiro trimestre, houve representações recorrentes sobre o retorno as aulas presenciais em cursos de formação de militares. As alegações eram de que os protocolos de higiene e de distanciamento não estariam sendo atendidos nas salas de aula, em processos seletivos e em formaturas.

Ainda em relação ao Covid-19, também foram recorrentes as representações sobre suposto descumprimento às Portarias que estabelecem teletrabalho, e a consequente dispensa de parte do efetivo, particularmente para pessoas pertencentes aos grupos de risco.

Em todos os casos relatados, considerando a urgência requerida, a Ouvidoria do MPM procedeu ao imediato encaminhamento e notificação da autoridade competente, evitando-se eventual ineficácia de medidas tomadas a destempo.

Embora o atendimento presencial tenha sido suspenso em todo o MPM, a Ouvidoria manteve pleno funcionamento durante o momento crítico da pandemia. Todas as informações necessárias ao usuário encontram-se disponíveis na página inicial do nosso site.

4.2.2 - Sistema de informatização da Ouvidoria do MPM

A finalização do processo de integral informatização do setor e a disponibilização da nova versão do sistema de informação da Ouvidoria, etapas estas finalizadas no 1º semestre de 2020, apresentaram reflexos positivos no segundo semestre, propiciando maior

eficiência e celeridade nas atividades do setor, possibilitando a leitura, o cadastramento e o encaminhamento das manifestações para a autoridade competente tão logo as mesmas sejam recebidas na ouvidoria.

A informatização aqui referida foi particularmente importante neste período, em razão da adoção do regime de teletrabalho, e contribuiu para a redução da circulação de papéis e do recebimento de manifestações em formato físico.

4.2.3 - Inclusão do Sistema SEI nas atividades rotineiras da Ouvidoria

No que diz respeito à confecção de relatórios estatísticos, a Ouvidoria passou a utilizar o sistema SEI como ferramenta complementar de trabalho. No processo 19.03.0011.0000613/2020-95, autuado no dia 13 de Julho de 2020, são colocadas tabelas mensais, nas quais são organizadas todas as informações contidas nos tickets encaminhados à Ouvidoria e que são necessárias à confecção do relatório estatístico trimestral, tais como: data, ticket, número do chamado, tipo, classificação das manifestações, forma de encaminhamento, anonimato, sigilo, órgão para o qual foi encaminhado e meio de acesso. Tal procedimento eliminou a necessidade da contagem manual, uma vez que basta o servidor ou o membro da Ouvidoria acessar as tabelas mensais, pesquisar a informação requerida e a mesma será localizada no sistema SEI. Adicionalmente, é possível verificar o número de ocorrências por palavras-chave pesquisadas.

4.2.4. - Da publicação da Carta de Serviços aos Usuários da Ouvidoria

Finalizada no primeiro semestre de 2020 e encaminhada para divulgação pelo ofício nº 53, de 06 de Julho de 2020, a Carta de Serviços da Ouvidoria foi disponibilizada ao usuário através do link da Ouvidoria, no site do MPM.

A Carta de Serviços, importante mecanismo previsto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, orienta o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e sobre os compromissos com o atendimento ao público.

4.2.5 - Criação de um sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria do MPM encaminhou ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do MPM o ofício nº 39, de 03 de Junho de 2020, no qual foi solicitada a inclusão de um sistema de fácil acesso, no site do Ministério Público Militar, na página da Ouvidoria, que permitisse ao usuário atribuir notas ao atendimento prestado pela Ouvidoria, na escala de 01 a 05, com campo para tecer comentários e apontamentos, devendo estas avaliações serem encaminhadas diretamente ao e-mail da Ouvidoria, para fins de verificação de eventuais falhas e a correção das mesmas, possibilitando, adicionalmente, a extração de relatórios estatísticos.

Após o estudo de duas propostas de solução, a Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, Ouvidora do MPM, aprovou o formulário de pesquisa de satisfação disponível através da ferramenta **LimeSurvey**, ferramenta instalada na nossa intranet e sugerida pelo DTI como melhor opção em relação a uma conta externa. A ferramenta aprovada está disponível no seguinte link:

<https://www.mpm.mp.br/questionario/index.php?r=survey/index&sid=346675&newtest=Y&lang=pt-BR>.

A ferramenta **LimeSurvey** também permite a extração de dados e a confecção de relatórios estatísticos, através de acesso com login e senha.

4.2.6 - Da instalação do WhatsApp da Ouvidoria

A partir de 08 de outubro de 2020, a Ouvidoria passou a contar com mais um número de telefone para atendimento aos usuários, e instituiu o recebimento de mensagens por intermédio do aplicativo WhatsApp, no número (21) 99873 93 91.

5 - Da atuação da Ouvidoria junto ao Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados do Exército da Primeira Região Militar:

Tendo em vista as demandas recorrentes dos cidadãos sobre o Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados do Exército da Primeira Região Militar, a Ouvidoria do MPM continuou, no 2º semestre de 2020, a expedir ofícios ao Comando da 1ª Região Militar, de forma a obter esclarecimentos e solicitar maior celeridade às manifestações sobre indisponibilidade para agendamento pelo site do SFPC, impossibilidade de contato via e-mail e/ou WhatsApp do órgão, supostos atrasos na concessão de Certificado de Registro de Arma de Fogo e na Emissão de Guia de Tráfego, entre outras.

Tão logo os ofícios mencionados recebem resposta, a Ouvidoria procede ao cadastro das mesmas nos tickets do sistema, possibilitando ao usuário a visualização dos esclarecimentos necessários.

6 – Do preenchimento da Ficha de Indicador de Objetivo

De forma a possibilitar a conclusão do Novo Plano Estratégico (ciclo 2021 a 2026), a Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia preencheu, no mês de dezembro de 2020, a Ficha de Indicador de Objetivo, encaminhada pela Assessoria de Gestão Estratégica. O que se pretende mensurar é o tempo médio de resposta aos questionamentos e demais mensagens endereçadas à Ouvidoria, levando em consideração desde a entrada da demanda até a resposta definitiva. O tempo médio é contado em dias. Após análise do relatório elaborado pela equipe da Ouvidoria, indicando o tempo médio de resposta às demandas recebidas na semana de 06 a 12 de dezembro de 2020, a conclusão foi a de que, atualmente, o tempo médio de resposta à demandas da Ouvidoria do MPM é de menos de 24

horas. Assim, entendemos que quanto a este indicador, especificamente, o grau de eficiência da Ouvidoria já é satisfatório. O que pode ser aperfeiçoado na Ouvidoria é a comunicação com o público interno, uma vez que o número de manifestações recebidas de membros e servidores do MPM é ínfimo.

7 - Da estrutura de pessoal da Ouvidoria do Ministério Público Militar:

A Ouvidoria do Ministério Público Militar, atualmente tem como Ouvidora-Geral a Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, que acumula as atividades de ouvidora com a de Procuradora da 5ª Procuradoria de Justiça Militar no Rio de Janeiro e com a de Coordenadora Administrativa da Procuradoria de Justiça Militar no Rio de Janeiro.

A Dra. Maria de Lourdes é auxiliada na Ouvidoria do MPM pela Analista do Ministério Público da União, Luciane Stembach Bossan, e pela Técnica Administrativa do MPU, Mariana Lívio Cavalcante Cabrita.

No momento, é o que havia para relatar.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DE LOURDES SOUZA GOUVEIA, Ouvidora do MPM**, em 12/02/2021, às 17:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.mpm.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0835493** e o código CRC **5EC0D3A9**.