

INTRODUÇÃO ÀS

BOAS PRÁTICAS

DAS OUVIDORIAS DOS MINISTÉRIOS PÚBLICOS DO BRASIL

CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público

SUMÁRIO

Introdução.....	5
Missão da Ouvidoria	7
Base Constitucional	7
Formas de Acesso à Ouvidoria	9
Através do telefone	9
Atendimento presencial, no horário de atendimento de cada Ministério Público, cuja informação deverá ser divulgada no Portal da Instituição	11
Enviando correspondência para a Ouvidoria	13
Pelo formulário eletrônico, disponível no sítio do Ministério Público na internet	14
Participando do Projeto Ouvidoria Itinerante.....	14
Atendimento por e-mail.....	15
Como funciona a Ouvidoria?.....	16
Estrutura física da Ouvidoria	16
É desejável que a Ouvidoria conte com, no mínimo.....	17
Requisitos, Habilidades e Perfil do Ouvidor.....	17
A função do Ouvidor e suas atribuições	18
Características desejáveis na equipe	18
Mapeamento dos processos de trabalho e definição de fluxos de rotinas administrativas:.....	19
Etapas.....	33

Divulgação	33
Gestão da informação.....	34
Indicadores de desempenho.....	36
Projeto Ouvidoria em Memória	37
Resumo das Boas Práticas	39
1º Eixo - Organização Interna: Infraestrutura e Divulgação	43
2º Eixo - Interação com a População - Divulgação Externa.....	44
3º Eixo - Integração com outros órgãos:	45
Atos Normativos.....	46
Referências bibliográficas	46
Atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias dos diversos Ministérios Públicos.	47
MP da Bahia	47

INTRODUÇÃO
ÀS BOAS PRÁTICAS
DAS OUVIDORIAS DOS
MINISTÉRIOS PÚBLICOS
DO BRASIL

INTRODUÇÃO

A criação de Ouvidorias como órgãos auxiliares aos Ministérios Públicos brasileiros surgiu em razão da nova redação conferida ao texto constitucional através da Emenda nº 45/2004 (art. 130-A, §5º), segundo a qual: “Leis da União e dos Estados criam 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”.

A Ouvidoria é, pois, a principal porta de entrada do cidadão no Ministério Público, contribuindo para a elevação dos padrões de **transparência** e presteza das atividades dos membros, servidores e dos órgãos da Instituição, dando **credibilidade** ao seu **papel constitucional**.

Através deste canal de comunicação, permite-se o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informação ou sugestões não apenas sobre as atividades desenvolvidas por membros, servidores e órgãos da Instituição, mas, também, no âmbito externo, promovendo a intermediação entre a sociedade e a Administração Pública, para a solução dos problemas onde os direitos da cidadania tenham sido feridos ou menosprezados e por cuja garantia deva zelar o Ministério Público.

O objetivo é dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de **excelência** nos serviços e atividades públicos, fortalecendo a atuação institucional e promovendo a cidadania em consonância com a principal missão da Instituição, que é a **defesa da sociedade**.

A Ouvidoria é uma instância de **controle e participação social**, onde o cidadão contribui para a **implementação de políticas públicas** e faz a **avaliação dos serviços prestados**.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

O cidadão deixa de figurar como mero espectador para participar, diretamente, do aprimoramento das estruturas estatais que devem atendê-lo.

Desde a sua criação, contudo, a Ouvidoria não almeja tão somente o controle e aperfeiçoamento internos da Instituição. Ao revés, ao longo dessa última década, o contorno dado à atuação deste órgão foi de verdadeira Ouvidoria Pública, cujo papel foi legitimado pela norma estadual. A sociedade passou a nos exigir um atuar mais prospectivo. O Ouvidor não é mais só “ouvidos”, mas a visão e a voz da população.

Não há possibilidade de retrocedermos. O caminho é longo e os desafios são imensos. Todavia, para que se alcance o objetivo pretendido, membros e cidadãos deverão caminhar juntos, pois a indução de políticas públicas não se faz sem que os “ouvidos” do Ministério Público estejam atentos às demandas sociais.

Assim, é preciso manter velocidade no aprimoramento e no fortalecimento da Ouvidoria, modernizando suas ferramentas e estrutura organizacional, adequadas ao alcance de sua missão, voltada à consecução da estratégia institucional.

O intuito deste trabalho é abordar temas que consideramos importantes para as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil, divulgando as boas práticas colhidas de cada Ministério Público, as quais deverão ser permanentemente atualizadas.

Trataremos questões que envolvem as atividades, as atribuições e os instrumentos necessários para se cumprir a finalidade da Ouvidoria.

MISSÃO DA OUVIDORIA

O Ministério Público, de acordo com a Constituição Federal, atua na defesa da ordem jurídica e fiscaliza o cumprimento da lei no Brasil. É seu papel defender o patrimônio nacional, os patrimônios público e social, o que inclui o patrimônio cultural, o meio ambiente, os direitos e interesses da coletividade.

O Ministério Público atua também na defesa dos interesses sociais e individuais e no controle externo da atividade policial.

As Ouvidorias, de modo geral, podem ser consideradas uma grande conquista da sociedade civil, cujos anseios de participação impõem um novo relacionamento entre o cidadão e a administração pública.

Promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos, constituem a missão da Ouvidoria.

BASE CONSTITUCIONAL

A Constituição Federal de 1988 instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação do regime democrático no Brasil. O princípio da participação popular na administração pública foi consagrado pelo artigo 37, § 3º, do texto constitucional, *in verbis*:

Art. 37 (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/1998).

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (incluído pela Emenda Constitucional nº 19/1998).

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no artigo 5º, X e XXXIII; (incluído pela Emenda Constitucional nº 19/1998).

III - a disciplina de representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública. (incluído pela Emenda Constitucional nº 19/1998).

Estabelecem, ainda, o inciso XXXIII do artigo 5º e o § 2º do artigo 16 da Carta Magna:

Art. 5º (...)

XXXIII – Todos tem direito a receber dos órgãos públicos informações do seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Art. 216 (...)

§2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Como se vê, os dispositivos constitucionais retromencionados garantiram, ao lado de outros instrumentos normativos, a participação dos cidadãos na gestão pública, seja por meio de acesso destes à informação pública (com exceção dos

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

casos previstos em lei), ou pela avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados.

FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

Sugerem-se às Ouvidorias a disponibilização das seguintes formas de acesso:

O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria das seguintes formas:

ATRAVÉS DO TELEFONE

1. Adoção do tridígito 127, já tradicional e de fácil memorização. Porém, como a abrangência do 127 restringe-se a ligações efetuadas no território do estado, é importante a divulgação, também, do número chave, que permitirá o recebimento de chamadas de qualquer lugar, inclusive ligações internacionais;
2. Divulgação dos horários de atendimento em Portal da Instituição e material de divulgação como cartazes e *folders*;
3. Elaboração de Ordem de Serviço disciplinando o funcionamento do setor;
4. Observação das normas técnicas da profissão de telefonista (NR 17): entre elas, pausas regulamentares, fornecimento de descanso para pés, apoio para pulso, mesas com ajuste de altura, *etc*;
5. Sala de descompressão: disponibilização de ambiente propício a mitigar o estresse inerente ao serviço;
6. Presença de um Monitor/Supervisor: pessoa com bom conhecimento das atribuições do MP, suas estruturas e pleno conhecimento das regras de trabalho da Ouvidoria e razoável conhecimento jurídico;

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

7. Sistema informatizado de **call center**: monitoramento por computador, não só do monitor, *in loco*, como, remoto, da Chefia, com possibilidade de audição do atendimento em tempo real; fornecimento de relatórios gerenciais; gravação de atendimentos, possibilidade de avaliação ao fim do atendimento pelo cidadão; além das orientações transmitidas pelas mensagens programadas;

8. Fomentar a participação dos profissionais da Ouvidoria como um todo e, sobremaneira, daqueles dedicados ao atendimento em eventos cujos temas sejam afetos a sua atuação, como palestras sobre ética e cidadania, mediação de conflitos, negociação, direitos do consumidor, estatuto do idoso; e também, cursos de microinformática como editores de texto, de planilhas, e ainda produção textual e gramática;

9. Acompanhamento da qualidade do atendimento por meio de análise de gravações e de avaliações dos cidadãos: equipe/pessoa responsável por ouvir os atendimentos mal avaliados, anotar pontos fortes e fracos e apresentá-los aos telefonistas a fim de manter constante melhoria do serviço;

10. Existência de livro de ocorrências: aqui são anotadas quaisquer recomendações não abrangidas pela ordem de serviço por parte da Chefia, bem como, os próprios monitores registram ocorrências que fujam da normalidade e que devam ser levadas ao conhecimento da Chefia, a par da possibilidade de *e-mails*, quando cabíveis;

11. Rápido acesso a catálogo de endereço e telefones dos órgãos do MP, na medida em que muitas vezes esse é o intento do cidadão;

12. Previsão de horário de trabalho das telefonistas excedente ao do término do horário de atendimento: não raras vezes os cidadãos contatam o servidor telefônico em horário próximo ao término de atendimento. Em outras oportunidades, o atendimento prolonga-se no tempo, extrapolando o horário

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

regular. Por isso, é necessário que o horário de término de atividade seja posterior em pelo menos meia hora, a fim de não prejudicar nem o cidadão nem a telefonista. Alternativamente, pode-se ter um sistema de rodízio em que um telefonista labore em horário diferenciado, a fim de dar conta dos eventuais atendimentos em comento;

13. Reunião de toda a equipe do *call center* com o Ouvidor, na periodicidade possível, a fim de consolidar entendimentos e orientações, e outras interações pertinentes;

14. Divulgação do trabalho produzido pelo setor periodicamente, prestigiando a equipe como um todo e ressaltando os destaques individuais.

ATENDIMENTO PRESENCIAL, NO HORÁRIO DE ATENDIMENTO DE CADA MINISTÉRIO PÚBLICO, CUJA INFORMAÇÃO DEVERÁ SER DIVULGADA NO PORTAL DA INSTITUIÇÃO

1. Elaboração de Ordem de Serviço disciplinando o funcionamento do setor;
2. Disponibilização de ambiente acessível a todos e que transmita ao cidadão a sensação de privacidade e de bem-estar;
3. Sala de descompressão: disponibilização de ambiente propício para o atendente mitigar o estresse inerente ao serviço;
4. Presença de um Monitor/Supervisor: pessoa com bom conhecimento das atribuições do MP, suas estruturas e pleno conhecimento das regras de trabalho da Ouvidoria e razoável conhecimento jurídico;
5. Possibilidade de acionamento, em tempo razoável, de profissional (ainda que de setor diverso) capacitado a efetuar atendimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais);

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

6. Prática de solicitar ao cidadão que avalie o atendimento recebido, depositando sua avaliação (quanto às instalações, quanto ao tempo de espera, quanto ao trato dispensado pelo profissional da Ouvidoria, entre outras) em urna ou em sistema informatizado próprio;
7. Fomentar a participação dos profissionais da Ouvidoria como um todo e, sobretudo, daqueles dedicados ao atendimento em eventos cujos temas sejam afetos a sua atuação, como palestras sobre ética e cidadania, mediação de conflitos, negociação, direitos do consumidor, estatuto do idoso; e também, cursos de microinformática como editores de texto, de planilhas, e ainda produção textual e gramática.
8. Previsão de horário de trabalho dos recepcionistas excedente ao do término do horário de atendimento: não raras vezes os cidadãos adentram a Instituição em horário próximo ao término do atendimento. Em outras oportunidades, o atendimento protraí-se no tempo, extrapolando o horário regular. Por isso, é necessário que o horário de término de atividade seja posterior em pelo menos meia hora, a fim de não prejudicar nem o cidadão nem o recepcionista. Alternativamente, pode-se ter um sistema de rodízio em que um profissional labore em horário diferenciado, a fim de dar conta dos eventuais atendimentos em comento;
9. Reunião de toda a equipe de atendimento presencial com o Ouvidor, na periodicidade possível, a fim de consolidar entendimentos e orientações, e outras interações pertinentes;
10. Divulgação do trabalho produzido pelo setor periodicamente, prestigiando a equipe como um todo e ressaltando os destaques individuais;

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

11. Salas específicas para atendimentos sensíveis, como o de autoridades e demais casos.

Sugere-se a implantação de **Solução de Autoatendimento (totens)**

Em busca de proporcionar maior transparência, qualidade e constante aperfeiçoamento dos serviços ofertados à sociedade, mais especificamente aquele voltado ao atendimento presencial e com a intenção de prestar maior conforto e rapidez no seu relacionamento com a instituição, sugere-se a locação de equipamentos de informática com a prestação de serviços técnicos especializados (totens), para fornecer solução de autoatendimento nas instalações do próprio MP. Os equipamentos serão instalados em locais de atendimento presencial abrangendo a Ouvidoria do edifício sede e outras estruturas, conforme cada MP.

O cidadão poderá realizar comunicações ao MP, bem como consultar procedimento de seu interesse e ter acesso a programas e campanhas institucionais dentre outros serviços disponibilizados.

Outros benefícios serão a diminuição do tempo de atendimento, extensão da rede de atendimento presencial e redução dos custos de instalação de unidades físicas de atendimento.

ENVIANDO CORRESPONDÊNCIA PARA A OUVIDORIA

1. Dar ciência do recebimento da correspondência, bem como das formas de acompanhamento de sua comunicação;
2. Divulgar e fomentar o uso dos canais mais práticos, já comentados.

PELO FORMULÁRIO ELETRÔNICO, DISPONÍVEL NO SÍTIO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA INTERNET

1. O formulário eletrônico da Ouvidoria deve ter destaque na *homepage* do MP;
2. Deve ter uma linguagem cidadã, pressupondo sempre que o cidadão não precisa ter nenhum conhecimento jurídico ou pertinente às atividades típicas de Ouvidoria;
3. Deve ser responsivo, ou seja, estar preparado para adequar-se a todos os ambientes eletrônicos/digitais, como dispositivos móveis;
4. Deve, na medida do possível, conduzir o cidadão a apresentar todas as informações julgadas imprescindíveis, por meio de campos específicos, sem, ao mesmo tempo, ser desnecessariamente extensivo
5. Criar, via Portal, possibilidade de cadastramento de usuários, que permitirá uma experiência mais dinâmica, facilitando a consulta de demandas de seu interesse;
6. Possibilidade de anexação de documentos digitais, dentro das restrições técnicas da área de TI de cada MP;
7. Dispositivo que permita limitar/coibir o uso de “robôs” conhecidos pelo termo de “Captcha”;
8. Oferecimento de pesquisa para aferição da satisfação através do próprio formulário eletrônico.

PARTICIPANDO DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

Tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Instituição, que é a defesa da sociedade. Observa-se que o seu

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

efeito é bastante positivo, fortalecendo a atuação institucional, na medida em que as pessoas passam a conhecer o Ministério Público e com isso aumente a credibilidade da Instituição. É um programa permanente, através do qual divulgamos a Instituição, suas funções e formas de acesso. É uma forma de aproximação direta do Ministério Público com a sociedade.

A Ouvidoria vai às ruas encontrar as pessoas, onde os interesses relacionados às Promotorias se colocam com as riquezas e peculiaridades de cada lugar, transformando as ações do MP em medidas voltadas para a consecução dos interesses sociais. Possível destaque para os encontros com ONGs e Associações locais, identificando-as e promovendo contínuas interações sobre suas principais demandas. A iniciativa do Projeto ficará a critério de cada Ministério Público.

Busca-se, com este projeto, também, o aperfeiçoamento das relações e a divulgação das potencialidades e funções institucionais junto ao público.

ATENDIMENTO POR E-MAIL

Dedicação de pessoa/equipe que observe a chegada de *e-mails* e proceda ao conseqüente registro em sistema informatizado, passando ao cidadão, em momento posterior, pelo próprio sistema, ou mesmo por *e-mail*, número para acompanhamento da demanda;

As unidades do MP que não oferecem este canal devem, ao menos, programar seus aplicativos de *e-mails* para responderem automaticamente às mensagens dos cidadãos de forma padronizada com todas as informações para que consiga estabelecer um contato eficaz com a Ouvidoria do Ministério Público.

COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

Ao receber a comunicação, a Ouvidoria fará a análise do relato, tomando uma das seguintes providências: solicita sua complementação; arquiva, orientando o cidadão a procurar o órgão com atribuição legal ou encaminha ao setor competente, para apurar os fatos e adotar as devidas providências. Através do número do protocolo/senha, a qualquer momento, pela **internet**, ou nos horários de atendimento telefônico ou presencial, o interessado poderá consultar a comunicação.

ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA

Para a execução das funções da Ouvidoria e para o acolhimento das manifestações deve ser escolhido criteriosamente o local onde será instalado o órgão. Importante é estabelecer um espaço específico e adequado para cada tipo de atendimento, seja presencial, de acolhimento privativo, espaço para análise e acompanhamento das manifestações e gestão das informações da Ouvidoria e outro espaço para garantir a segurança dos cidadãos e dos servidores. Importante também é que se garanta acessibilidade das pessoas idosas e das pessoas com deficiência, propiciando rampas de acesso, banheiros com adaptações, entre outros.

A Ouvidoria deverá ser estruturada com:

- Mobiliário mínimo, de acordo com a realidade de cada Ouvidoria;
- Material de escritório (computador, impressora, aparelho telefônico e fax);
- Rede lógica (internet);
- Servidores (telefonistas, recepcionistas, estagiários, analistas/técnicos).

É DESEJÁVEL QUE A OUVIDORIA CONTE COM, NO MÍNIMO

- Ouvidor
- Ouvidor Substituto
- Telefonista (para os que tiverem a central de atendimento por telefone)
- Recepcionista
- Analista/técnico para o tratamento da demanda
- Suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas
- Estagiários
- Segurança

REQUISITOS, HABILIDADES E PERFIL DO OUVIDOR

- Ministério Público
- Sensibilidade e paciência
- Capacidade de escuta (escuta ativa), adaptação, persuasão e flexibilidade
- Idoneidade
- Proatividade
- Experiência na prevenção e solução de conflitos
- Em equipe, promover capacitação e participação em atividades pertinentes.
- Militância em defesa da cidadania;
- Conduta ética;
- Perfil autônomo, proativo e transparente;
- Imparcialidade;
- Distanciamento das questões político-partidárias;
- Competência técnica e gerencial: saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades, ter visão estratégica;
- Habilidade em compreender os outros e traquejo interpessoal;
- Sigilo e resguardo que a posição exige.

A FUNÇÃO DO OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

O Ouvidor é o porta-voz do cidadão, sendo importante instrumento de interação entre a administração pública e a sociedade.

A função de Ouvidor deverá ser exercida por membro do Ministério Público, de acordo com a legislação de cada Instituição. Em alguns estados da federação, o Ouvidor é eleito para cumprir um mandato, podendo ser reconduzido; em outros, o Ouvidor é nomeado pelo Procurador-Geral.

Suas atribuições devem ser estabelecidas na legislação que estrutura o funcionamento da Ouvidoria.

CARACTERÍSTICAS DESEJÁVEIS NA EQUIPE

- Cordialidade e paciência no trato com o público;
- Empatia;
- Atuar com ética e cidadania;
- Fundamentos básicos e premissas do funcionamento de uma Ouvidoria;
- Conhecimento das competências locais e dos serviços prestados pelos órgãos da Instituição e da administração pública em geral;
- Boa redação, capacidade de comunicação e síntese;
- Sensibilidade social e proatividade;
- Profundo conhecimento dos processos da Ouvidoria.

Os profissionais que venham a atuar na Ouvidoria devem ter formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições a eles conferidas.

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO E DEFINIÇÃO DE FLUXOS DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS:

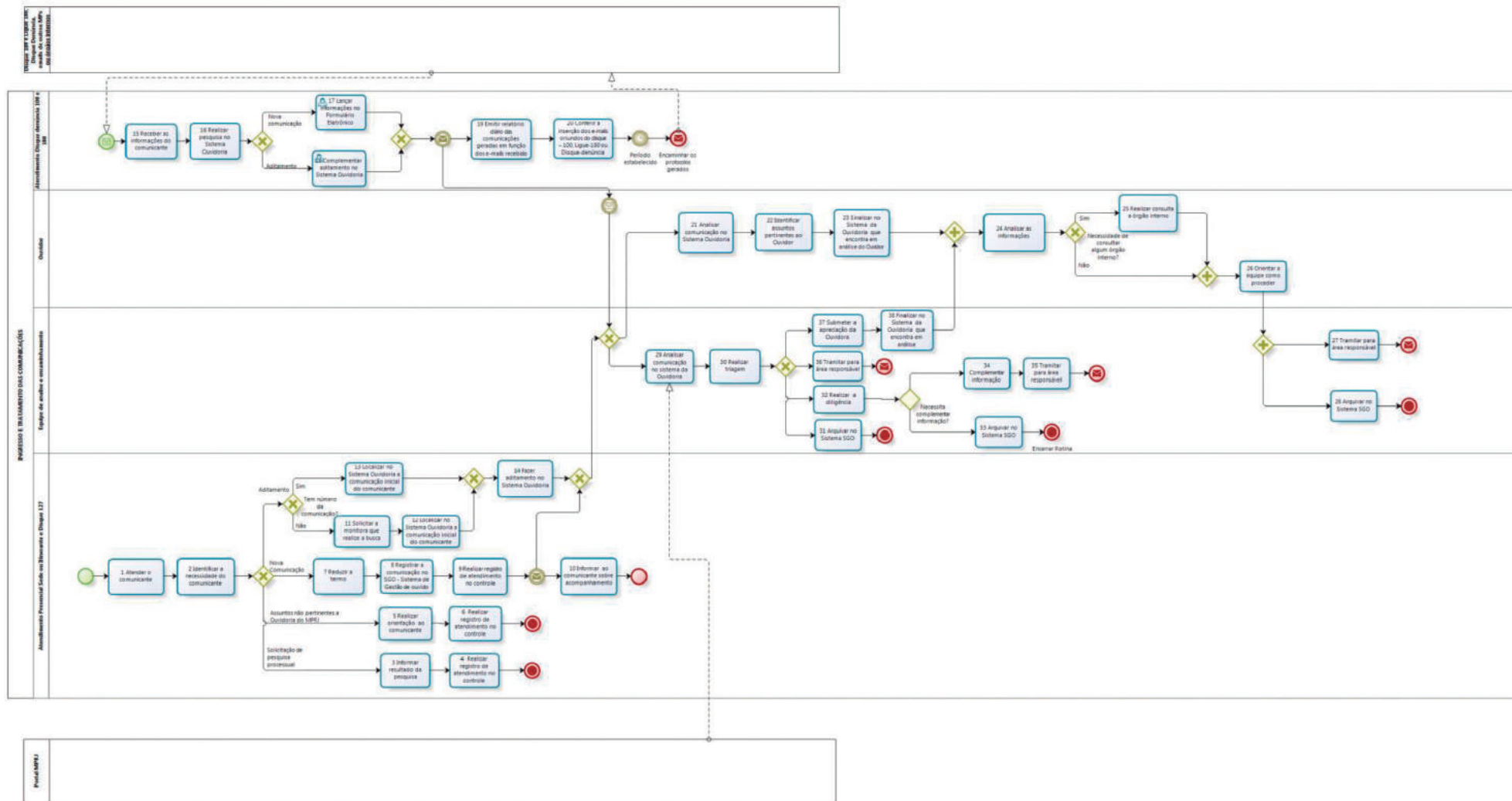
A amplitude das múltiplas tarefas e o volume de trabalho cotidiano exige uma organização estruturada em rotinas administrativas, controles e indicadores que decorram de um mapeamento de processos de trabalho. Isso otimizará o tempo despendido e evitará retrabalho, dando conhecimento ao público interno e externo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e seus servidores.

Após o cumprimento das etapas de estruturação física, normatização e definição do perfil da equipe, torna-se necessário planejar a forma de execução do trabalho, ou seja, a definição do organograma interno e o fluxo de trabalho externo e interno da Ouvidoria.

O fluxo de trabalho envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão até a Ouvidoria e da Ouvidoria até o cidadão. O fluxo de trabalho interno refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e conclusão das demandas.

Cada Ouvidoria deve estabelecer o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista a sua organização e necessidade internas.

MAPEAMENTO DO PROCESSO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DAS COMUNICAÇÕES DA OUVIDORIA DO MPRJ



DESCRITIVO DAS ATIVIDADES

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
01	Atender o comunicante	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	a. Receber o comunicante; b. Registrar o nome do comunicante em livro de registro de atendimento independentemente da opção de anonimato da comunicação.
02	Identificar a necessidade do comunicante	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Identificar durante a conversa com o comunicante se o relato apresentado corresponde a alguma atuação do MPRJ, fazendo registro em sistema nos casos de denúncia, reclamação, crítica, elogio, solicitação de providência e/ou informação, ou sugestão. Caso contrário, orientar a procurar o órgão adequado.
03	Informar resultado da pesquisa	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	A atendente procederá a pesquisas no sistema para informar a situação do registro.
04	Realizar registro de atendimento no controle	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Formalizar na planilha de controle do Excel todo o atendimento.
05	Realizar orientação ao comunicante	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Caso a necessidade do comunicante não seja de pertinência do MPRJ, comunicá-lo e se for do conhecimento do atendente informar qual órgão o comunicante deva se dirigir.
06	Realizar registro de atendimento no controle	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Formalizar na planilha de controle do Excel todo o atendimento.
07	Reduzir a termo	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Digitar relato do comunicante no sistema de forma precisa e concisa.
08	Registrar a comunicação no SGO - Sistema de Gestão de ouvidoria	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Registrar a comunicação no Sistema de Gestão de ouvidoria.
09	Realizar registro de atendimento no controle	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Registrar na planilha do Excel a ação realizada.

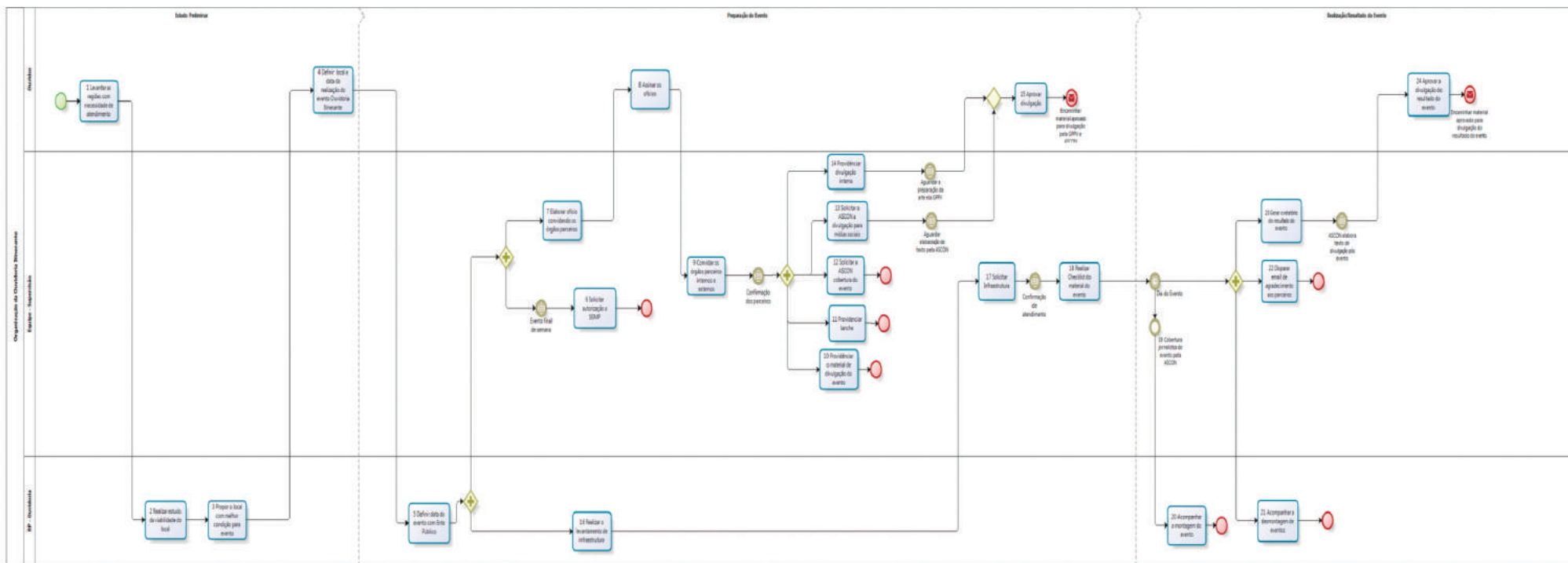
ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
10	Informar ao comunicante sobre acompanhamento	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Informar o número do protocolo ao comunicante.
11	Solicitar à monitora que realize a busca	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Caso o comunicante queira realizar um aditamento, mas não souber informar o protocolo, a atendente solicita pesquisa à monitora.
12	Localizar no Sistema Ouvidoria a comunicação inicial do comunicante	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	A monitora pesquisará em sistema o protocolo por meio das informações dadas pelo interessado.
13	Localizar no Sistema Ouvidoria a comunicação inicial do comunicante	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	A atendente pesquisará, no sistema, o protocolo por meio das informações dadas pelo interessado.
14	Fazer aditamento no Sistema Ouvidoria	Atendimento Presencial Sede ou Itinerante e Disque 127	Efetuar o aditamento da comunicação localizada.
15	Receber as informações do comunicante	Atendimento Disque denúncia 100 e 180	Verificar diariamente recebimento de <i>e-mails</i> .
16	Realizar pesquisa no Sistema Ouvidoria	Atendimento Disque denúncia 100 e 180	Verificação de um novo relato e/ou verificação de conexão com comunicações preexistentes.
17	Lançar informações no Formulário Eletrônico	Atendimento Disque denúncia 100 e 180	Transpor o relato oriundo do protocolo disque – 100, Ligue-180 ou Disque-denúncia, em seu inteiro teor para o sistema.
18	Complementar aditamento no Sistema Ouvidoria	Atendimento Disque denúncia 100 e 180	Transpor o relato oriundo do protocolo disque – 100, Ligue-180 ou Disque-denúncia, em seu inteiro teor para o sistema, na comunicação preexistente.

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
19	Emitir relatório diário das comunicações geradas em função dos <i>e-mails</i> recebidos	Atendimento Disque denúncia 100 e 180	Emitir relatório contendo os protocolos registrados com os respectivos números de comunicações correspondentes ao supervisor.
20	Conferir a inserção dos <i>e-mails</i> oriundos do disque – 100, Ligue-180 ou Disque-denúncia.	Atendimento Disque denúncia 100 e 180	Verifica se os <i>e-mails</i> recebidos foram tratados em sistema, seja gerando uma comunicação, seja gerando aditamento em comunicação preexistente.
21	Analisar comunicação no Sistema Ouvidoria	Ouvidor	Entrar no sistema SGO e: a. Clicar no link da comunicação para realizar a leitura atenta da comunicação, verificando se há necessidade de encaminhamento a órgãos internos; b. Realizar ementa e classificações necessárias, como classe e tema; c. Clicar em Realizar vínculos quando for o caso, d. Se necessário, solicitar contato com comunicante a fim de esclarecer dúvidas.
22	Identificar assuntos pertinentes ao Ouvidor	Ouvidor	Registrar em sistema, mediante campo específico em sistema a necessidade de orientação do Ouvidor.
23	Sinalizar no Sistema da Ouvidoria que encontra em análise do Ouvidor	Ouvidor	O ouvidor sinaliza no sistema que a comunicação está em análise com ouvidor, posteriormente será orientada pela Doutora sobre um melhor detalhamento sobre a notícia.
24	Analisar as informações	Ouvidor	Analisar comunicação e orientar a respeito dos procedimentos necessários ao caso.
25	Realizar consulta a órgão interno	Ouvidor	Realizar consulta a órgão interno (CAOPs, Subprocuradorias, etc).

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
26	Orientar a equipe como proceder	Ouvidor	Orientar a equipe como proceder no caso concreto.
27	Tramitar para área responsável	Equipe de análise e encaminhamento	Encaminhar via sistema, documento às coordenações temáticas, centrais de inquérito ou órgãos da administração.
28	Arquivar no Sistema SGO	Equipe de análise e encaminhamento	Nas hipóteses de falta de atribuição, relato incompleto (inconsistente) e aquelas em que o fornecimento de esclarecimento/informação pela própria Ouvidoria já satisfaz a pretensão do comunicante.
29	Analisar comunicação no sistema da Ouvidoria	Equipe de análise e encaminhamento	Entrar no sistema SGO e: a. Clicar no link da comunicação para realizar a leitura atenta verificar necessidade de encaminhamento a órgãos internos b. Realizar ementa c. Clicar em Realizar vínculos quando for o caso, d. Se necessário, solicitar contato com comunicante a fim de esclarecer dúvidas.
30	Realizar triagem	Equipe de análise e encaminhamento	a. Dar continuidade a ação anterior se for o caso; b. Realizar ementa e classificações necessárias, como classe e tema.
31	Arquivar no Sistema SGO OBS: Atividade 31 e 33	Equipe de análise e encaminhamento	Nas hipóteses de falta de atribuição / relato incompleto (inconsistente) e aquelas em que o fornecimento de esclarecimento/informação pela própria Ouvidoria já satisfaz a pretensão do comunicante. Caso, identifique que a informação é pertinente a outro Órgão a comunicação poderá ser enviada para o órgão responsável através de ofício/ email...etc e o mesmo será registrado no sistema para consulta do requerente, podendo também informá-lo através de email.

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
32	Realizar a diligência	Equipe de análise e encaminhamento	a. Contatar o comunicante, b. Buscar mais informações sobre o assuntos através de pesquisas na internet, no sistema MGP, no sítio do PJERJ e análogos etc.
34	Complementar informação	Equipe de análise e encaminhamento	Caso encontre mais informações durante a busca, complementar a comunicação.
35	Tramitar para área responsável OBS: Atividade 35 e 36	Equipe de análise e encaminhamento	Ainda no sistema SGO realizar o encaminhamento do MPRJ correspondente que será recebido no MGP às coordenações temáticas, centrais de inquérito ou órgãos da administração.
37	Submeter a apreciação da Ouvidora	Equipe de análise e encaminhamento	Enviar para apreciação da ouvidora quanto a comunicação não for do entendimento da equipe de análise.
38	Finalizar no Sistema da Ouvidoria	Equipe de análise e encaminhamento	Finalizar no Sistema SGO as comunicações que se encontra em análise.

PROCESSO DE TRABALHO ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA ITINERANTE DO MPRJ



DESCRITIVO DAS ATIVIDADES

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
01	Levantar as regiões com necessidade de atendimento	Ouvidor	Análise da Estratégia Institucional: a. Levantar o histórico de localidades não atendidas pela Ouvidoria Itinerantes; b. Verificar as solicitações das comunidades; c. Analisar os convites recebidos pelos órgãos parceiros e/comunidades; d. Avaliar outros cenários que embasem a escolha da localidade; e. Levantar as possíveis datas para a realização do evento.

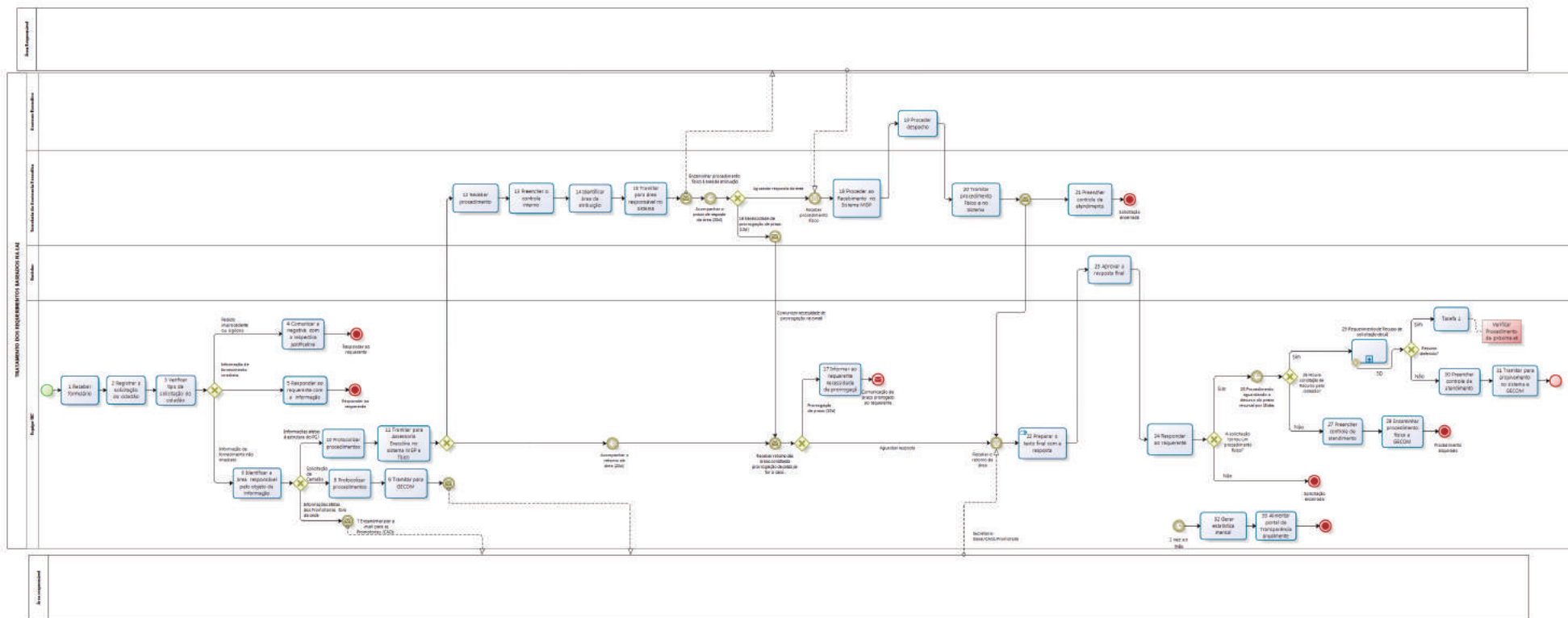
ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
02	Realizar estudo da viabilidade do local	RP - Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> a. Solicitar à Gerência de transporte carro e motorista para acompanhá-lo no local para a realização do levantamento; b. Solicitar a Secretaria de Logística o eletricitista para realizar a avaliação técnica para propor o melhor ponto para que a light possa instalar a energia; c. Apresentar às autoridades (Secretaria de Ordens Públicas, presidente da associação de moradores, diretores de escolas, comandante de polícia militar, etc.) o projeto da ouvidoria Itinerante e verificar as necessidades da população local, com fito de adaptar as demandas sociais; d. Verificar agenda de eventos municipais, de praças públicas, de comunidades carentes, etc., a fim de não haver conflitos nas datas; e. Verificar feriados municipais; f. Fazer um levantamento de classificação de risco das áreas através dos contatos realizados com a PM local e os órgãos de Inteligência (CSI e outros); g. Realizar o mapeamento no local previsto, com o eletricitista, verificando as condições de se realizar um evento social com garantia de segurança à equipe; h. Tirar foto do local e filmar; i. Levantar junto ao eletricitista a necessidade de energia, qual a carga elétrica necessária, onde será o ponto a ser instalado, etc; j. Realizar tratativas com a prefeitura local: consulta prévia online, aprovação da consulta prévia com o subprefeito, nada a opor junto à Fundação Parque e Jardins, caso necessário, nada a opor da Secretária de Ordem Pública do Município, nada a opor da Guarda Municipal, nada a opor da CET Rio.
03	Propor o local com melhor condição para evento	RP - Ouvidoria	Propor ao Ouvidor o melhor local, segundo as condições levantadas.
04	Definir local e data da realização do evento Ouvidoria Itinerante	Ouvidor	Ratificar ou definir local do evento diante dos levantamentos feitos.

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
05	Definir data do evento com Ente Público	Ouvidor	Propor datas para a realização do evento que se adéquem à agenda do anfitrião / local.
06	Solicitar autorização a SGMP	Equipe - Supervisão	Caso o evento seja em dia sem expediente, oficiar à SGMP a fim de obter autorização de participação e compensação pecuniária.
07	Elaborar ofício convidando os órgãos parceiros	Equipe - Supervisão	Elaborar ofício-convite para participação dos órgãos externos que se encaixem na proposta do evento. Enviar <i>e-mail</i> -convite para participação dos órgãos internos (Centros de Apoio) que se encaixem na proposta do evento.
08	Assinar os ofícios	Ouvidor	- Assinar os ofícios
09	Convidar os órgãos parceiros internos e externos	Equipe - Supervisão	Enviar os ofícios aos parceiros externos; Possíveis parceiros externos: Procon, Fundação Leão 13, Detran, Comando da PM, Bombeiros, Guarda Municipal, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria de Ordem Pública, Fiocruz, Ouvidoria TRT, TRF 2.ª Região e MPF, MTE e outros.
10	Providenciar o material de divulgação do evento	Equipe - Supervisão	Preparar e distribuir folders digitais aos parceiros a fim de ampliar a divulgação do evento no local. Enviar à Assessoria de Comunicação, UPP e associação de moradores.
11	Providenciar Lanche	Equipe - Supervisão	Acionar patrocinadores a fim de obter lanches a serem distribuídos à equipe de atendimento do evento.

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
12	Solicitar a ASCOM cobertura do evento	Equipe - Supervisão	Solicitar a presença de profissionais (Jornalismo e fotografia) para elaboração de matéria a ser divulgada no sítio eletrônico do MPRJ.
13	Solicitar a ASCOM a divulgação para mídias sociais	Equipe - Supervisão	Solicitar que a Ascom realize a divulgação por meio de Redes Sociais (Twitter, Facebook...).
14	Providenciar divulgação interna	Equipe - Supervisão	Solicitar a GPPV autorização da emissão dos <i>e-mails</i> ao público interno da Instituição.
15	Aprovar divulgação	Ouvidor	Aprovar divulgação
16	Realizar o levantamento de infraestrutura	RP - Ouvidoria	Previsão de logística para o evento, ou seja, reflexo do levantamento do local.
17	Solicitar Infraestrutura	Equipe - Supervisão	<p>Solicitar pelos canais adequados os serviços de suporte de infraestrutura para evento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ À Gerência de Logística: o transporte de tendas, mesas, cadeiras, bebedouro auxiliar de limpeza, etc. ■ Gerência de Infraestrutura: eletricista, Auxiliar de serviços gerais (para realizar a limpeza do local). ■ Preencher formulário de solicitação de serviços de informática: técnico de informática. ■ À Gerência de Transportes: ônibus do MP, equipamento de atendimento, viaturas para deslocamento do Ouvidor, Coordenadores de CAO. ■ Ao CSI: escolta para os Membros.
18	Realizar Checklist do material do evento	Equipe - Supervisão	Realizar a checagem de todo material necessário a ser levado no dia do evento.
19	Realizar cobertura jornalística do evento pela ASCOM	ASCOM	Comparecimento ao evento para realização de entrevistas e obter fotos para matéria de cobertura do evento.

ITEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO
20	Acompanhar a montagem do evento	RP - Ouvidoria	Recepcionar a equipe de transporte de material e coordenar a montagem da infraestrutura do evento.
21	Acompanhar a desmontagem de eventos	RP - Ouvidoria	Autorizar e coordenar a desmobilização do evento.
22	Disparar email de agradecimento aos parceiros	Equipe - Supervisão	Remeter <i>e-mail</i> de agradecimento aos participantes do evento.
23	Gerar o relatório do resultado do evento	Equipe - Supervisão	Gerar resultados
24	Aprovar a divulgação da matéria sobre o evento	Ouvidor	Aprovar a divulgação da matéria sobre o evento.

MAPEAMENTO DO PROCESSO DE TRABALHO DOS REQUERIMENTOS ORIUNDOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO MPRJ



ETAPAS

1. **Recebimento:** É importante que a Ouvidoria observe os processos de recebimento da comunicação.
2. **Análise:** É o momento em que a Ouvidoria deverá verificar o teor da manifestação e garantir o sigilo dos dados do manifestante, caso seja solicitado, além de identificar o local para o qual deverá ser encaminhada.
3. **Encaminhamento:** Após a análise, a manifestação que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para o órgão com atribuição ou ao setor competente, ainda que não diga respeito às atribuições do Ministério Público. É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado à sua manifestação.
4. **Acompanhamento:** A Ouvidoria deverá acompanhar todo o trâmite da manifestação, propiciando a transparência dos resultados para a consulta do cidadão.
5. **Resposta ao cidadão:** A resposta final ao manifestante deve ser objetiva e célere, em linguagem cidadã, observado o prazo legal.
6. **Encerramento:** Uma manifestação só pode ser encerrada mediante uma resposta satisfatória. Uma resposta satisfatória não significa atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta compatível com a demanda apresentada.

DIVULGAÇÃO

1. Divulgação em mídia eletrônica:

1.1 Divulgação destacada dos serviços da Ouvidoria nos sítios eletrônicos de cada MP;

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

1.2 Divulgação da Ouvidoria em redes sociais, como facebook, twitter e etc. Nesse aspecto, a interação com o setor de comunicação institucional é fundamental;

2. Divulgação externa:

2.1 Planejamento de eventos externos próprios e participação em eventos de parceiros;

2.2 Confeção de cartazes e folders para distribuição ao público tanto em eventos externos, como o público que visita o MP por qualquer motivo, disponibilizando folders na recepção da Instituição;

2.3 afixação de folders em alguns veículos do MPRJ;

3. Divulgação interna:

3.1 Afixação de cartazes e folders da Ouvidoria em ambientes de circulação nas instalações prediais do MP, remetendo material de divulgação a todos os endereços do MP dentro do estado. Se possível, com recomendação do Gabinete do PGJ em e-mail circular;

3.2 Boletins de atuação/novidades enviados aos *e-mails* funcionais dos membros e servidores do MP

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

É preciso ficar atento à qualidade de execução das seguintes atividades, em diversos estágios evolutivos:

■ Gestão do DISQUE 180

Análise de preexistência do protocolo, análise de conexão, edição do texto

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

para lançamento no formulário eletrônico, conferência por terceira pessoa se todos os protocolos recebidos foram objeto de providência, resposta através de email semanal ao órgão sobre as providências adotadas.

- Gestão do DISQUE-DENÚNCIA.
- Gestão do DISQUE 100.
- Gestão do formulário eletrônico.
- Gestão do 127 (equipamentos, ergonomia, legislação RN 17, gravações das ligações, mensagens ao público em geral, servidores e etc.).
- Gestão do atendimento pessoal (adequação do local, recepcionistas, segurança, tempo de espera, cidadão, controle das demandas geradas a partir do atendimento pessoal).
- Gestão da caixa de e-mail da Ouvidoria.
- Gestão de pesquisas solicitadas pelos diversos órgãos internos e externos.
- Gestão de reclamações sobre os nossos serviços e servidores.
- Gestão da comunicação e relacionamento com o público externo e interno.
- Gestão da Ouvidoria Itinerante (contatos com órgãos internos e externos, aprovação junto aos órgãos públicos, light, ônibus, material de apoio, lanches, divulgação interna e externa, resultados e atendimento das demandas e etc.).
- Gestão de demandas das áreas de atuação (unidade e eficiência da atuação institucional e operacional).
- Gestão das demandas oriundas do CNMP e do CNOMP (reuniões, recomendações e etc.).
- Gestão dos resultados advindos a partir das comunicações recebidas na Ouvidoria.
- Gestão de capacitação dos servidores (cursos de português, mediação e resolução de conflitos, atualização legislativa e do pensamento institucional, atendimento ao público e etc.).

INDICADORES DE DESEMPENHO

*“Se você não pode medir algo,
você não pode melhorar”*,

Robert Keplan.

Uma das principais responsabilidades da Ouvidoria é fornecer à organização informações sobre as necessidades dos públicos interno e externo para que ela possa continuamente melhorar seus serviços, produtos e processos. Um adequado sistema de registro das demandas facilitará o levantamento destas informações, bem como o acesso a outros dados da Instituição.

É recomendável planejar o desenvolvimento dos indicadores para garantir que as informações a serem geradas sejam confiáveis, pertinentes e, fundamentalmente, sejam úteis para a Instituição conhecer as necessidades internas e externas e orientar suas decisões. Pergunte-se:

- Todos os dados desejados estão disponíveis e podem ser extraídos?
- Qual a periodicidade mínima que é possível extrair estes dados?
- Quem serão os usuários da informação e o que desejam entender?
- Existem diferentes formas de classificar os indicadores, mas podemos simplificar em **indicadores de desempenho** da Ouvidoria e **indicadores de gestão**.

Alguns exemplos de **indicadores de desempenho** da Ouvidoria:

- **Quantidade de demandas recebidas, encerradas e em análise.** É possível apresentar uma visão por tipo de demanda (reclamação, elogios, etc.);
- **Quantidade de demandas por canal de origem,** (telefone, site, etc.);
- **Principais motivos** das demandas (**assuntos**);
- **Prazo médio de respostas** às demandas;
- **Cumprimento do prazo** de respostas das demandas;

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

- Quantidade de demandas procedentes e improcedentes;
- **Satisfação dos usuários.**

Alguns exemplos de **indicadores de gestão**:

Quantidade de melhorias recomendadas e quantidade implantada;

Ter uma estrutura de medição de desempenho sistemática e balanceada permite monitorar seu desempenho e, desta forma, realizar rapidamente intervenções quando necessárias. Os benefícios são maiores do que a simples constatação de que as metas estão sendo atingidas. A definição clara das prioridades e das interligações entre as iniciativas de diversas áreas gera alinhamento e cria linguagem e objetivos comuns.

PROJETO OUVIDORIA EM MEMÓRIA

O Projeto “Ouvidoria em Memória” visa dar conhecimento de dados históricos da Ouvidoria no cenário internacional, perpassando pela origem da Ouvidoria Pública no Brasil, com o Anteprojeto Afonso Arinos, que prevê a figura do “Defensor do Povo”, a Constituição Federal de 1988, até a criação da Ouvidoria de cada MP.

Recuperar a história de um órgão público significa prestar às gerações que nos antecederam o reconhecimento pelo trabalho executado, incentivando nossos contemporâneos no desenvolvimento atual de suas atribuições e legando às gerações futuras a ciência dos caminhos percorridos, sucessos e aprendizados no cumprimento do serviço público. A sociedade é hoje o produto das ações dos indivíduos de ontem, assim como o amanhã será espelho de nossas ações de hoje.

O resgate, a formação e a conservação do patrimônio histórico de uma organização é uma função essencial à sua evolução. Sem conhecer o passado, perde-se a oportunidade de aprender com os próprios erros e repetem-se os

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

mesmos esforços para superar dificuldades que já haviam sido superadas. Sem conhecer o caminho percorrido, os percalços encontrados e as soluções concebidas não é possível caminhar com segurança em direção ao futuro.

O surgimento da Ouvidoria Pública no Brasil remonta ao período colonial brasileiro, quando, em 1538, nomeia-se o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Bem por isso, muito provavelmente, o processo de emancipação do país, fortemente marcado por tensões entre Estado e Sociedade, acabou por extinguir esse instituto, após a declaração de independência de 1822.

Transcorridos quase duzentos anos, a velha palavra “Ouvidoria” viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil, carregando em si um novo significado que se inspirava na instituição sueca do “ombudsman”. Ressurge, assim, para caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e por defendê-las junto ao Estado.

A história é, também, o principal instrumento de difusão de valores, princípios e práticas que formam a identidade cultural de uma instituição. É através dela que se cria o sentimento de ser parte de um grupo, cooperando para fortalecer a coesão dos indivíduos e a imagem coletiva.

Sugerimos, ainda, a criação de um espaço virtual, onde o cidadão encontrará textos e materiais sobre a História da Ouvidoria no Brasil e no Mundo, História da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Origem das Representações, Legislação, Galeria dos Ouvidores, Fotos do Órgão e dos Eventos, além de livros e publicações históricas para download. Descobrimo o ontem, poderemos nos orientar para o amanhã.

RESUMO DAS BOAS PRÁTICAS

1. **Hot Site** da Ouvidoria (Página da Ouvidoria no Portal do MP na internet e na intranet), divulgando projetos, ações, legislação, agenda de eventos, formas de acesso, horários de atendimento, estatística, resultados obtidos, links de interesse, formulário de envio das comunicações, consulta processual, dados do Ouvidor e da equipe e **etc.**
2. Identidade visual da Ouvidoria (logomarca).
3. Sistema informatizado de recebimento e envio das comunicações.
4. Consulta processual ao cidadão.
- 5.. Serviço de telefonia, preferencialmente, não tarifado para recebimento das comunicações e com ligações gravadas.
6. Atendimento através de formulário eletrônico, email, presencial, carta (protocolo físico) e telefônico.
7. Aplicativo da Ouvidoria para acesso através de telefonia celular móvel (gratuito) (Android e IOS).
8. Material de divulgação da Ouvidoria por meio eletrônico (redes sociais e vídeo institucional e com tradução na linguagem de libras) e material gráfico (cartilhas, folders, cartazes, marcadores de livro e etc.).
9. Informativos periódicos para divulgação do trabalho da Ouvidoria (âmbito interno).
10. Súmulas trimestrais principais manifestações enviadas à Ouvidoria são resumidas (diagnóstico do problema) compiladas (número total), analisadas

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

(destino/solução), e divulgadas, para aprimoramento das atividades e atuação dos órgãos da Administração Superior. Ouvidoria como unidade de produção de informação, de inteligência e atuação estratégica e instrumento de gestão.

11. Café com o Ouvidor.

12. Selo Promotor/Procurador parceiro da Ouvidoria.

13. Rede de Ouvidorias.

14. Ouvidoria Itinerante: É uma das formas em que o Ministério Público divulga o seu trabalho e se aproxima do público em geral. A Ouvidoria vai às ruas (instituições de ensino, comunidades, abrigos e etc.) encontrar as pessoas, onde os interesses relacionados às Promotorias se colocam com as riquezas e peculiaridades de cada lugar, transformando as ações do MP em medidas voltadas para a consecução dos interesses sociais. A iniciativa do Projeto ficará a critério de cada Ministério Público.

15. Projeto Jovem Ouvidor: Em parceria com Ouvidoria da Secretaria da Educação, envolver os alunos nos problemas da comunidade, incentivando a participação e educando-os ao exercício da cidadania. Eleição de um representante em cada escola, como ouvidor daquela localidade com acesso aos canais da Ouvidoria do MP.

16. Estatística de comunicações/tema/cidadão/região/órgão de execução.

17. Banco de pareceres/despachos.

18. Capacitação do Ouvidor e servidores (Lei de Acesso à Informação, Gestão de Ouvidoria, Atendimento ao Público, curso da língua portuguesa e libras e etc.).

19. Material de escritório personalizado (papel ofício timbrado, etiquetas, envelopes e etc.).

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

20. Formulário de pesquisa de satisfação.
21. Acessibilidade.
22. Mapeamento do processo/fluxo de trabalho da Ouvidoria.
23. Divulgação dos resultados obtidos.
24. Relatório Estatístico e Relatório Analítico.
25. Infraestrutura física compatível com a demanda.
26. Legislação que cria a Ouvidoria de cada MP - (Emenda Constitucional nº 45/2004)
27. Biblioteca básica.
28. Rede lógica (internet).
29. Compilação das atividades diárias da Ouvidoria na pasta K (rede interna do MP), contendo pasta de ofícios recebidos/expedidos, atos normativos, casos exitosos, *curriculum vitae* da equipe; digitalização de procedimentos, banco de promoções/despachos, catálogo de telefones e endereços e etc.).
30. Métricas e Indicadores
31. Memória da Ouvidoria.
32. Galeria dos ex-Ouvidores.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

Recebemos informes das Ouvidorias de:

Bahia	Espírito Santo
Distrito Federal	Piauí
Mato Grosso	São Paulo
Mato Grosso do Sul	Rondônia
MP do Trabalho	Sergipe
Paraíba	
Rio Grande do Sul	Total de 45 projetos

1º EIXO - ORGANIZAÇÃO INTERNA: INFRAESTRUTURA E DIVULGAÇÃO

INFRAESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Aplicativo para telefones móveis;
Aprimoramento sistema eletrônico;
Aprimoramento do formulário;
Formulário eletrônico para inserção de novos dados relevantes;
Criação/Modernização de sistemas de comunicação eletrônicos;
Atendimento via chat online;
Identidade visual;
Curso de capacitação servidores-LAI;
Regimento Interno;
Estabelecimento de modelos.

COMUNICAÇÃO INTERNA E ESTÍMULO À PARTICIPAÇÃO

Boletins Informativos;
Material com divulgação da Ouvidoria, para Promotorias (cartaz, folder, cartilha, marcadores);
Café com Ouvidor;
Selo Promotor parceiro da Ouvidoria;
Vídeo youtube - fluxo ouvidoria;
Campanha somos todos ouvidores.

APRIMORAMENTO DAS FUNÇÕES DO MP

Súmulas Trimestrais;
Avisos, Recomendações, Orientação de serviços;
Providências para melhor atendimento à população de rua, em situação de vulnerabilidade.

2º EIXO - INTERAÇÃO COM A POPULAÇÃO - DIVULGAÇÃO EXTERNA



**DIVULGAÇÃO FOMENTO
DA CIDADANIA**

Folder de divulgação da Ouvidoria do Ministério Público;
Ouvidoria Itinerante;
Projeto Jovem Ouvidor;
Projeto Ouvidoria nas escolas;
Cartilha da Ouvidoria;
Cartilha/folder virtual;
Pesquisa de satisfação;
Realização de reuniões do Conselho Consultivo e de audiências públicas;
Instituição de urnas coletoras de manifestações à Ouvidoria, lacradas e formulário único;
Inserção de cláusulas em TACs de divulgação dos contatos da Ouvidoria;
Adesivação de veículos com dados da Ouvidoria.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

3º EIXO - INTEGRAÇÃO COM OUTROS ÓRGÃOS:




ATUAÇÃO CONJUNTA

Termo de Cooperação Técnica celebrado entre Ouvidorias do MP, Governo Estado;

Rede Ouvir;

Termo de Parceria entre Ouvidoria MP e Ouvidoria Geral do Estado;



EXPANSÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIAS

Implantação e Implementação de Ouvidorias nos Municípios;

ATOS NORMATIVOS

- Resolução CNMP nº 89, de 28/08/2012 (alterada pelas Resoluções CNMP nº 100/2013, 115/2014, 148/2016 e 163/2017) – Regulamenta a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011) no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados e dá outras providências.
- Resolução CNMP nº 95, de 22/05/2013 (alterada pelas Resoluções CNMP nº 104/2013 e 153/2016) – Dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.
- Resolução CNMP nº 118, de 1º/12/2014 – Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Curso de Gestão de Ouvidoria – Escola Nacional de Administração Pública
- Manual das Ouvidorias

Em deliberação do plenário, na reunião realizada em maio, em Porto Velho, para coleta de informações preliminares à elaboração de Manual de Boas Práticas, foi enviada solicitação, por meio eletrônico, no dia 24/05, às Ouvidorias pedindo o envio de material referente às iniciativas adotadas em cada órgão, mediante preenchimento de um formulário elaborado pela assessoria da presidência.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS OUVIDORIAS DOS DIVERSOS MINISTÉRIOS PÚBLICOS

MP DA BAHIA

1. Criação/Modernização de sistemas de comunicação eletrônicos;
2. Ampliação dos meios de acesso ao cidadão, possibilitando envio eletrônico, por telefone, (serviço 0800), *e-mail*, etc.
3. Material com divulgação da Ouvidoria, para Promotorias (cartaz, folder, cartilha, marcadores).
4. Divulgação, na própria Instituição, dos serviços e trabalho da Ouvidoria por meio de envio de ofícios, cartazes etc.

MP DO DISTRITO FEDERAL

1. Boletins trimestrais: Informativos para todos os membros e servidores, sobre principais fatos ocorridos na Ouvidoria, ilustração de casos de sucesso; atividades dos servidores da Ouvidoria e mensagem aos servidores para utilização dos serviços da Ouvidoria.
2. Café com Ouvidor. Mensalmente, um servidor ou membro da Instituição, que teve atividade de contribuição à Ouvidoria é convidado para uma visita na Ouvidoria, conhecer as instalações, atividades e tomar um lanche, quando então é orientado a difundir os trabalhos entre membros e servidores e a importância destes na melhoria da Instituição. Forma de incentivar cooperação, integração e participação de membros e servidores. Selo Promotor parceiro da Ouvidoria: àqueles que deram andamento às manifestações enviadas pela Ouvidoria,

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

com atitudes concretas, recebem elogio desta, com envio à Corregedoria, para inserção nos assentos funcionais. O prêmio é entregue na mesma data do café com Ouvidor. Súmulas trimestrais: principais manifestações enviadas à Ouvidoria são resumidas (diagnóstico do problema) compiladas (número total), analisadas (destino/solução) e divulgadas, para aprimoramento das atividades e atuação dos órgãos da Administração Superior. Ouvidoria como unidade de produção de informação, de inteligência e atuação estratégica e instrumento de gestão.

3. Ouvidoria Itinerante: Periodicamente é visitada uma comunidade carente, com objetivo de aproximar o MP do cidadão e da comunidade; divulga-se ainda, os canais de comunicação com Ouvidoria.

4. Projeto Jovem Ouvidor: Em parceria com Ouvidoria da Secretaria da Educação, envolver os alunos nos problemas da comunidade, incentivando a participação e educando-os ao exercício da cidadania. Eleição de um representante em cada escola, como ouvidor daquela localidade com acesso aos canais da Ouvidoria do MP.

5. Protocolo de Intenções formalizado entre Governo do DF, TJDF, MPDF, TCDF e CLDF. Convidar demais ouvidores do DF para formar rede integrada de Ouvidores, para: a) contribuir para fortalecimento da cidadania, b) melhorar qualidade dos serviços prestados; c) criar rede de parcerias. Campanha “somos todos Ouvidores” de conscientização de membros, servidores e colaboradores para participação na Instituição e aprimoramento de suas funções.

MP DO ESPÍRITO SANTO

1. Instituição do sítio eletrônico da Ouvidoria, visando facilitar acesso do cidadão à ferramenta que o coloca em contato direto com o órgão.

2. Modernização do sistema eletrônico, visando facilitar acesso do cidadão à

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

ferramenta que o coloca em contato direto com o órgão.

3. Implantação de formulário único de atendimento presencial.
4. Criação de identidade visual para a Ouvidoria, para ser consolidada dentro e fora da Instituição e usada em campanhas, material, cartilhas, site.
5. Vídeo youtube - fluxo ouvidoria
6. Folder virtual da Ouvidoria do MPES.

MP DE MATO GROSSO

1. Sistema eletrônico.

MP DO MATO GROSSO DO SUL

1. Café com Ouvidor.
2. Serviços telefônico 127 e divulgação por meio de cartazes, assessoria comunicação, etc.
3. Visitas a entidades de assistência e elaboração de cadastro dos moradores de rua para viabilizar melhor atendimento a esta população vulnerável. Encaminhamento ao órgão de execução, com proposta de audiência pública.
4. Trabalho em conjunto com organizações públicas e civis, além da Promotoria Criminal, para realização de eventos e prestação de serviços junto à comunidade e a comerciantes com objetivo de diminuição da criminalidade.
5. Rede de Ouvidorias do Mato Grosso do Sul – Termo de Cooperação Técnica

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

6. Ouvidoria itinerante – visitas a comunidades do Estado
7. Projeto Ouvidoria nas Escolas – palestras e atividades em escolas para formação de cidadania e conhecimento do trabalho do MP

MP DO MARANHÃO

1. Projeto de implantação de Ouvidorias nos municípios do Maranhão, de responsabilidade do MP MA.

MP DE MINAS GERAIS

1. Ouvidoria Itinerante: Periodicamente é visitada uma comunidade carente, com objetivo de aproximar o MP do cidadão e da comunidade; divulgam-se ainda, os canais de comunicação com Ouvidoria.
2. Manual da Rede Ouvir-MG (Ouvidoria Geral Estado, Assembleia Legislativa, TCE, TJ, TER, MP, COPASA, CEMIG, ARSAE): atuação integrada. Ministério Público itinerante. Em carretas são feitos atendimentos à população.

MP DO TRABALHO

1. Material com divulgação da Ouvidoria, para Promotorias (cartaz, folder, cartilha, marcadores).
2. Criação de aplicativo para plataforma Androide para se evitar gasto de créditos dos usuários, facilitando o contato via celular.
3. Iniciativa para melhoria do sistema eletrônico de peticionar para a Ouvidoria.
4. Aprimoramento do formulário eletrônico: inclusão do nº de trabalhadores abrangidos pela reclamação, para melhor dimensionamento do problema.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

5. Participação de servidores da Ouvidoria em Curso sobre Lei de Acesso à Informação.
6. Marcadores de página contendo dados e contatos da Ouvidoria, distribuídos nas Procuradorias Regionais e do Trabalho.
7. Cartilha da Ouvidoria, distribuída nas Procuradorias Regionais, do Trabalho nos municípios, salas de audiência, etc. Contem informações sobre trabalho do MPT e da Ouvidoria.
8. Implantação de formulário de pesquisa de satisfação: perguntas sobre tempo de resposta, clareza de informações prestadas, grau de satisfação, etc.

MP DA PARAÍBA

1. Reuniões do Conselho Consultivo da Ouvidoria e de audiências públicas em diversas cidades. O Conselho é parte integrante da estrutura da Ouvidoria, pela Lei Complementar Estadual 97/2010.

MP DO PIAUÍ

1. Material com divulgação da Ouvidoria, para Promotorias (cartaz, folder, cartilha, marcadores).
2. Implantação de atendimento via chat online. Conversas do chat são gravadas e registradas. O cidadão tem acesso, após preenchimento dos dados do formulário. A conversa é registrada e o cidadão recebe número para seguimento da demanda. Possibilita avaliação do atendimento.
3. Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre Ouvidorias do MPPI, Governo Estado, TCE, TJ, TER, TRT e OAB visando ações conjuntas no âmbito das ouvidorias.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

5. Projeto de implantação de Ouvidorias nos municípios do Piauí, de responsabilidade do MP PI e com apoio do TCE.
6. Instalação de urnas coletoras de manifestações à Ouvidoria, nas Promotorias, mediante preenchimento de um formulário único e lacrado.
7. Expedição de Recomendação pela PGJ para inclusão de cláusula de divulgação dos canais da Ouvidoria em TACs firmados.
8. Colocação de adesivos nos veículos da frota com dados de contato da Ouvidoria.
9. Produção de vídeo para divulgação em eventos da Instituição. Participação em caravanas do MP pelo Estado.

MP RIO DE JANEIRO

III. PROJETOS

1. Desenvolvimento do novo sistema da Ouvidoria integrado ao sistema Módulo de Gestão de Processos – MGP e implantação do Ensino à Distância - EAD

Decorridos dez anos da criação da Ouvidoria do MPRJ, que recebeu, até o momento, cerca de 450 mil registros, é preciso aprimorá-la e fortalecê-la, provendo-a de ferramentas e de estrutura adequadas para o alcance de sua missão.

A fim de dotar a Ouvidoria e os órgãos internos de uma ferramenta apropriada aos desafios atuais e às novas tecnologias, surgiu a necessidade de desenvolver um sistema informatizado para tratamento das comunicações que correspondesse às expectativas de eficiência e transparência. Desta forma, a Secretaria de

Tecnologia da Informação desenvolveu o Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO, integrado ao sistema corporativo do MPRJ, o Módulo de Gestão de Processos – MGP, que reunirá todas as informações em uma mesma base de dados.

O novo sistema trouxe inúmeros benefícios: à sociedade, estreitará o relacionamento do MPRJ com o cidadão, permitindo maior transparência e rastreabilidade dos documentos; aos membros, por meio de automação e integração, propiciará eficiência da atuação institucional; à Ouvidoria, possibilitará o fornecimento de subsídios à elaboração do Mapa Estratégico para o planejamento e desenvolvimento da Instituição.

Para facilitar a capacitação dos membros e servidores de forma mais ágil e atemporal, foi elaborado um vídeo de ensino à distância – EAD.

2. Ouvidoria Itinerante

O MPRJ criou um programa de estreitamento de seus laços com o cidadão. A Ouvidoria e as Audiências Públicas são instrumentos de efetivo exercício da cidadania, instrumentos de democracia participativa e inclusão, instrumentos de planejamento estratégico ao identificarem as demandas da população em relação às suas atribuições.

O projeto **Ouvidoria Itinerante** tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Instituição, que é a defesa da sociedade. Observa-se que o seu efeito é bastante positivo, fortalecendo a atuação institucional, na medida em que as pessoas passam a conhecer o Ministério Público e com isso aumenta a credibilidade da Instituição. É um programa permanente, através do qual divulgamos a Instituição, suas funções e formas de acesso. É uma forma de aproximação direta do Ministério Público com a sociedade.

A Ouvidoria vai às ruas encontrar as pessoas, onde os interesses relacionados às Promotorias se colocam com as riquezas e peculiaridades de cada lugar,

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

transformando as ações do MP em medidas voltadas para a consecução dos interesses sociais. Possível destaque para os encontros com ONGs e Associações Locais, identificando-as e promovendo contínuas interações sobre suas principais demandas.

Busca-se, com este projeto, também, o aperfeiçoamento das relações e a divulgação das potencialidades e funções institucionais junto ao público.

No período de março/2013 até a presente data, a Ouvidoria promoveu eventos em trinta e nove localidades, dentre bairros, municípios e comunidades do Estado do Rio de Janeiro, participando, ainda, de outros trinta e um eventos como convidada (Ação Global/Ações Sociais).

3. Novo Portal de Serviços e de Notícias

Atenta às demandas sociais e, sobretudo, aos reclamos da classe, a Ouvidoria idealizou um novo Portal para recebimento de comunicações, de forma mais dinâmica e proativa. Tal medida permitirá apresentar ao cidadão, através de um prévio cadastro das demandas mais recorrentes, um cardápio de notícias que já são objeto de análise pela Ouvidoria e/ou pela área fim. Inúmeros resultados serão alcançados: a) otimização da rotina interna, uma vez que contaremos com automatização na triagem das comunicações; b) redução do encaminhamento de notícias repetidas e/ou já conhecidas e analisadas pelos órgãos de execução; c) informação à sociedade das medidas adotadas e resultados obtidos, a partir do link do Expediente Ouvidoria com o MGP e/ou através da consulta direta da informação no MGP, resguardadas as hipóteses de sigilo; d) formação de um banco de peças; e etc.

Atualmente, a Ouvidoria recebe, em média, três mil comunicações por mês.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

Cerca de 75% desses registros são encaminhados pela internet, através do formulário eletrônico. Em vários momentos, de acordo com a questão política e econômica de uma determinada região, há um número exacerbado de notícias repetidas, criando gargalos na nossa estrutura administrativa interna, bem como sobrecarregando e impactando o serviço nos órgãos de execução. A exemplo disso, no ano passado, recebemos, em um único final de semana, aproximadamente 2.000 registros sobre a greve dos professores do estado. Recentemente, um caso de grande comoção social, em que uma adolescente sofreu violência sexual, a Ouvidoria recebeu em um único dia 800 denúncias, totalizando 2300 ao final de quatro dias.

Transparência, unidade e eficiência da atuação institucional e operacional, bem como aperfeiçoamento da comunicação e do relacionamento com o cidadão são os benefícios imediatos advindos a partir da implantação desse projeto.

O desenvolvimento do Novo Portal Web da Ouvidoria será compatível com dispositivos móveis, com busca inteligente de dados (pesquisa textual) sobre os principais assuntos e temas recorrentes, com integração à base de dados do sistema informatizado MGP. Deverá disponibilizar modelos padronizados de preenchimento, pré-classificação de assuntos prioritários, direcionamento de vínculos sobre o mesmo tema e automatizar o encaminhamento de comunicações com preenchimento padrão.

Deve prover informações sobre as atribuições e ações do MPRJ.

Deve ser aderente às regras vigentes de acessibilidade e prover ser multi-idioma.

META 1. Redução do tempo de análise das comunicações por parte da Ouvidoria

INDICADOR: Redução de 30% do tempo de análise

META 2: Redução do número de comunicações arquivadas no âmbito da

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

Ouvidoria por inépcia e redução do número de comunicações indeferidas de plano no âmbito das PJs.

INDICADOR: Redução de 30%

META 3: Dar maior transparência ao cidadão das ações realizadas pelo MPRJ, interagindo com a sociedade civil.

4. Nova página da Ouvidoria na internet

No intuito de melhorar a qualidade do serviço da Ouvidoria oferecido ao cidadão, identificou-se a necessidade de aprimorar a forma pela qual o conteúdo é exibido. Com ferramentas apropriadas, deveremos melhorar a usabilidade e acessibilidade atual.

A medida insere-se integralmente no novo conceito do Portal e que é de ser depositário de serviços.

4.1 – Hot Site da Ouvidoria: espaço especial para apresentar campanhas, mantendo-as no ar enquanto as mesmas durarem. Será, portanto, uma forma dinâmica de informação, atualizada e útil.

4.2 Painel LIBRA: espaço especial de comunicação utilizando os recursos especialmente construídos para os deficientes auditivos.

5. Painel Gerencial

Um dos principais projetos conduzidos pela Ouvidoria, em desenvolvimento. Propiciará o levantamento de informações gerenciais.

6. Monitoramento de mídias sociais

As redes sociais se tornaram uma forma de entrar em contato com o cidadão.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

Funciona como uma alternativa de informar ao cidadão o que está em desenvolvimento para solução de suas demandas, com uma forma mais efetiva, duradoura, menos formal e mais humana, indo diretamente no foco de suas necessidades.

Redes sociais são uma realidade concreta nas sociedades digitalizadas e em constantes mutações. Lidar com este modelo vai além de qualquer tentativa de regulamentação. O desafio é manter-se efetivamente engajado em um relacionamento com milhares de cidadãos, respondendo prontamente aos seus questionamentos o que também propiciará analisar o impacto das ações do MPRJ na sociedade.

O acompanhamento, por exemplo, de boatos articulados em determinadas camadas sociais, permitirá detectar crises potenciais em vias de acontecer.

Pretende-se organizar, alocar e capacitar pessoal para realizar atividade de pesquisa e consolidação de dados. Busca e consolidação de informações nos bancos de dados do MGP (Módulo de Gestão de Processos) e do SGO (Sistema de Gestão de Ouvidoria) através de ferramenta específica de descoberta de dados, além dos dados oriundos do monitoramento das mídias sociais.

Deveremos divulgar os resultados obtidos, colocando-os à disposição para os interessados. A aproximação com os comunicantes, via organizações ou diretamente com o próprio cidadão será atividade complementar permanente.

7. Solução de Autoatendimento

A Ouvidoria do MPRJ, buscando proporcionar maior transparência e qualidade e constante aperfeiçoamento dos serviços ofertados à sociedade, mais especificamente aquele voltado ao atendimento presencial e com a intenção de proporcionar maior conforto e rapidez no seu relacionamento com a

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

instituição, propôs a locação de equipamentos de informática com a prestação de serviços técnicos especializados, para fornecer solução de autoatendimento nas instalações do próprio MPRJ. Os equipamentos serão instalados em locais de atendimento presencial abrangendo a Ouvidoria do edifício sede, CRAAIs e Centrais de Inquérito.

O cidadão poderá realizar comunicações ao MPRJ, bem como consultar procedimento de seu interesse e ter acesso a programas e campanhas institucionais dentre outros serviços disponibilizados.

Outros benefícios serão a diminuição do tempo de atendimento, extensão da rede de atendimento presencial, e redução dos custos de instalação de unidades físicas de atendimento.

8. Implantação do novo Call Center

Aperfeiçoamento do novo sistema telefônico, permitindo uma melhor distribuição das chamadas, transparência quanto ao tempo de espera, avaliação da satisfação do usuário, consulta processual automatizada, gravação das ligações, dentre outras, de forma a tornar o serviço mais eficiente. Além disso, buscar-se-á a extração de dados de maneira automática para a confecção de relatórios gerenciais do serviço 127.

9. Mapeamento dos processos de trabalho

A amplitude das múltiplas tarefas e volume de trabalho cotidiano exige uma organização estruturada em rotinas administrativas, controles e indicadores que precisam ser decorrentes de um processo de trabalho mapeado. Solicitamos apoio da CODPLAN, através do Escritório de Indicadores e Processos de Trabalho e mapeamos vários processos, como: 1. O trato da comunicação; 2. Ouvidoria Itinerante; 3. Lei de Acesso à Informação – LAI.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidorias dos Ministérios Públicos do Brasil

MP RIO GRANDE DO SUL

MP RONDÔNIA

1. Instituição de modelos padronizados de despachos

MP SÃO PAULO

1. Boletins eletrônicos trimestrais: Informativos para membros sobre principais fatos ocorridos na Ouvidoria e resumo das manifestações e atividades do período.
2. Termo de ajuste entre MPSP e Ouvidoria Geral do Estado. Para criar rede de relacionamento entre as instituições, com intercâmbio de informações e ações conjuntas e, ainda, encaminhar ao órgão competente a demanda do cidadão.

MP SERGIPE

1. Orientação de Serviço – para observação de prazos nas manifestações da Ouvidoria e devidas comunicações. Iniciativas análogas já haviam sido adotadas pelo MP MG (Recomendação) e MP SP (Aviso CGMP).

INTRODUÇÃO
ÀS BOAS PRÁTICAS
DAS OUVIDORIAS DOS
MINISTÉRIOS PÚBLICOS
DO BRASIL

CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público