



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA MPDFT

Biênio Fev/2015 a Fev/2017

Ouvidoria MPDFT



Apresentação

Mais do que burocrática reunião de dados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPDFT neste biênio, este relatório de gestão representa uma oportunidade de registro da memória do que ocorreu até aqui. Olhar para o passado e os resultados até então alcançados é a forma mais segura de planejar os programas de ação e execução futuros, além de corporificar os princípios da transparência e da publicidade.

Com isso em mente, realizamos cuidadosa mineração de dados que, posteriormente, foram dispostos sob **9 (nove)** títulos.



“Trabalhar na Ouvidoria é um desafio diário, porém nem por isso esmorecemos. Entendemos claramente que ajudar o outro não se trata de uma obrigação funcional, mas de um dever humano”.

Equipe da Ouvidoria

1 INÍCIO DO BIÊNIO

Em 3 de março de 2015, a Promotora de Justiça Rose Meire Cyrillo foi designada, pelo Procurador-Geral de Justiça, Leonardo Roscoe Bessa, para exercer o mandato de Ouvidora por 2 (dois) anos, função exercida sem exclusividade - requerendo a acumulação das funções de Ouvidoria com as da Promotoria de origem.

2 SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

É na sala 138 do edifício-sede do MPDFT que a Ouvidoria realiza o completo tratamento dos Requerimentos de Informação - aqueles regidos pela Lei de Acesso à Informação - e das Manifestações - pedidos de providências, denúncias, reclamações, elogios e críticas.

Independentemente do meio de atendimento (presencial, telefônico, virtual), o cidadão será sempre bem acolhido e receberá informações sobre o funcionamento do Ministério Público e sobre o órgão distrital responsável por aquela área de competência a que se refere sua demanda. Prestando esse tipo de serviço, ajustamos a expectativa inicial do manifestante, fortalecemos o caráter pedagógico intrínseco à participação popular do cidadão no controle dos atos administrativos e estreitamos o relacionamento entre sociedade e órgãos públicos. Para as situações que exigem reparação e resguardo de direito individual, conscientizamos o cidadão-manifestante a buscar o patrocínio de Advocacia - pública ou privada.

Pensando em ampliar a acessibilidade ao Ministério Público, também desempenhamos atividades de forma descentralizada e compartilhada entre a Ouvidoria e as Coordenadorias Administrativas das Promotorias de Justiças localizadas nas cidades satélites. O objetivo é o mesmo em todas as situações: prestar informações de forma padronizada e de grande precisão, por meio das centrais de triagem e atendimento ao cidadão das referidas localidades.

3 APERFEIÇOAMENTO DA INFRAESTRUTURA

Quanto mais próxima do ideal, mais a infraestrutura consegue gerar impacto positivo e impulsionar o andamento dos trabalhos. Nessa linha, ainda que em um cenário de recessão econômica, implantamos simples melhorias de baixo custo e de relevantes resultados.

O espaço de espera de atendimentos presenciais representa um dos primeiros locais com os quais o cidadão estabelece seu contato visual inicial, forma suas primeiras impressões sobre a Ouvidoria e lá aguarda até seu efetivo atendimento. Dependendo de seu estado emocional, a espera pode ocasionar aumento de ansiedade - resposta comum a situações de medo ou insegurança - e potencializar situações interpessoais conflituosas. Portanto, efetuamos a instalação de um aparelho de televisão e de painel eletrônico de chamada para senhas.

Inclusive, pensando no conforto do cidadão, sem negligenciar o alinhamento com a Segurança Institucional, instalamos câmeras com capacidade de captar o áudio ambiente em cada uma das 6 (seis) baias de atendimento.

A ampliação de nosso espaço interno também se fez necessária. Esta metragem adicional viabilizou melhor organização interna, permitiu a implantação de novos procedimentos administrativos e aumentou a qualidade dos ambientes físico e psicológico de trabalho.

4 REVISÃO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

- Tramitação virtual de documentos

Comprometidos com a atual tendência de manipulação de gestão arquivística, migramos nosso fluxo de trabalho para o ambiente virtual: agora produzimos, assinamos, tramitamos e arquivamos os documentos em meio digital.

Negligenciar o fato de que os recursos físicos, financeiros, materiais e ambientais são limitados seria incoerente com nossa forma de gestão. Por isso, com essa migração, deixamos de consumir, por mês, cerca de 5 mil folhas de papel A4, alcançamos maior celeridade na tramitação de documentos - poucos cliques e o expediente oficial confeccionado será enviado ao destino, e maior economicidade na aquisição de materiais de expediente.

- Atualização do Roteiro de Atendimento ao Cidadão

A Ouvidoria é um sistema aberto: sofre constantes inputs, transforma dados em informações e os entrega à sociedade. Por isso, a atualização e a padronização de instruções são importantes e facilitam o treinamento da nossa equipe. Trabalhamos diariamente para que o cidadão tenha a mesma experiência de atendimento com quaisquer colaboradores, além de ter confiança na informação que prestamos.

- Manuais de Processos de Trabalho

Também foram revistos e atualizados todos os fluxos de processo de trabalho. Após diagnóstico situacional atualizado e alinhado com nossas necessidades, fracionamos nosso trabalho em partes menores e as remontamos pensando na maior fluidez possível. Ganharemos em qualidade e produtividade, além de reservar maior taxa de sucesso na implantação de futuros projetos.

5 PROJETOS

5.1 EM ANDAMENTO

Café Com o Ouvidor

Projeto mensal que nasceu da necessidade de contemplar alguns colegas de trabalho que contribuem para o aperfeiçoamento das rotinas de trabalho da Ouvidoria ou do Ministério Público como um todo. É uma excelente maneira de fomentar a integração institucional de diferentes setores e aprofundar as relações interpessoais. Entre um lanche e outro, batermos um papo mais descontraído e casual.



Súmulas Trimestrais

Premiado pela ABO, durante o XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, este projeto contempla os assuntos mais demandados junto à Ouvidoria no período estabelecido - no caso, 3 (três) meses - e traz análise crítica de dados, o diagnóstico da questão e as providências levadas a cabo pela Ouvidoria e demais órgãos.

Os impactos interno e externo de suas edições, que podem ser encontradas em nossa página institucional, têm contribuído para o fortalecimento da escuta corporativa (interna), funcionando como vetor e válvula de calibração dos nossos sistemas, permitindo a correção de procedimentos e fluxos, bem como, para o trabalho de interlocução com órgãos locais, construindo uma rede colaborativa de compartilhamento de ações e soluções das demandas postas. Portanto, não seria exagero dizer que as súmulas podem ser usadas como ferramenta estratégica de gestão para subsidiar políticas públicas mais eficazes.

Estas súmulas encarnam as ideias de gestão que a Ouvidoria prega: é necessário um modelo de gestão proativo, com visão sistêmica que atenda às diferentes interfaces institucionais.

Informativo Trimestral

Informe com identidade visual e caráter institucionais sobre os trabalhos da Ouvidoria. A cada 3 (três) meses incluímos as mais diversas informações sobre a Ouvidoria e sobre como desenvolvemos nosso ofício.

Trata-se de um formato mais despojado, no qual podemos incluir curiosidades e, por meio delas, informar e nos fazer conhecer pelo esmero no exercício de nossas funções e os resultados alcançados com o trabalho realizado na Unidade.

Ouvidoria Itinerante

Projeto que objetiva a visita de comunidades carentes ou locais de difícil acesso, com o intuito de aproximar o Ministério Público do cidadão, por meio da Ouvidoria.

Nestas visitas, abordamos assuntos gerais de cidadania e palestramos sobre assuntos pertinentes à atuação do MPDFT. Como toda ação externa em que estamos presentes, disponibilizamos folders para a formalização de manifestações que, posteriormente, serão contabilizadas, conferidas, cadastradas manualmente em nosso sistema e sujeitas ao tratamento dado às demais manifestações que a nós vieram pelos outros meios disponibilizados.



Projeto “Jovem Ouvidor”

Iniciativa que apresenta, a alunos da rede pública, canais para resolução de questões comunitárias e escolares. Alguns jovens, após escolha por colegas de classe, são selecionados para participar de treinamento para desenvolvimento de habilidades de diálogo, além de reforço de noções básicas de cidadania.

Acreditamos que isto despertará interesse por questões de interesse local e coletivo, os quais aqueles que vivem aquela realidade diária saberão melhor do que qualquer um.

Rede Ouvir

Trata-se de uma rede de ouvidorias públicas do Distrito Federal. Percebendo a similitude dos desafios enfrentados por nós e outras ouvidorias - além da necessidade de intensificar o compartilhamento de informações e casos de sucesso, demos início às articulações junto a algumas ouvidorias distritais. Acreditamos fortemente no conceito de sinergia: juntos somos mais fortes!

Atualmente, a Rede Ouvir conta com a participação das Ouvidorias da Câmara Legislativa, a Geral do GDF, a do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT e do Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF.



Reunião de discussão sobre as primeiras ações a serem implementadas Abril/2016

5.2 FUTUROS

Projeto “Acordar - Construindo o consenso através de soluções compartilhadas”

Em tempos de judicialização exacerbada, faz-se necessária a construção de uma cultura favorável ao diálogo como instrumento de negociação e solução de conflitos.

É exatamente nesse gap que a Ouvidoria tem interesse em atuar: fornecer um espaço neutro no qual as partes detenham o protagonismo de construir as próprias soluções, a partir de abordagens que contemplem não só a solução do conflito, mas também a restauração da relação social, funcional ou profissional entre os sujeitos.

A certeza do sucesso se baseia, inclusive, na Sessão Piloto realizada em janeiro de 2016, que contemplou o reencontro de partes que mantinham uma pendência há 30 anos e, após diálogo, resolveram suas questões, encerrando com sucesso a sessão.

Projeto “Jovem Ouvidor” - Escolas Particulares

Adaptação e extensão do Projeto Jovem Ouvidor às escolas particulares. Objetivamos, com isso, alcançar maior público e universalizar noções de cidadania. Entendemos que estender este projeto às escolas particulares é uma complementação necessária ao plano originário, que tinha por alvo escolas públicas.

Divulgação da Lei de Acesso à Informação e Lei de Dados Abertos

Publicidade e transparência são a regra. Exceção é o sigilo. Direitos conquistados em consonância aos princípios da transparência e da publicidade que merecem ser conhecidos. Divulgar internamente tanto as Leis, quanto o próprio Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, que no MPDFT é vinculado à Ouvidoria, é um compromisso pessoalmente assumido por esta gestão.

6 GRÁFICOS

REGISTROS POR IDADE

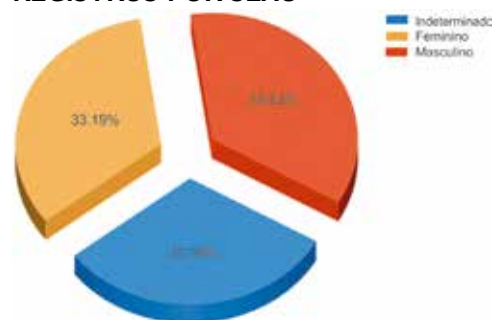
13 a 29 = Jovem = 21%

30 = 60 = Adulto = 70%

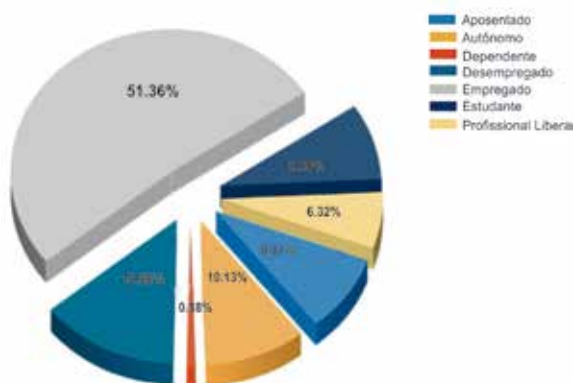
>61 = Idoso = 8%



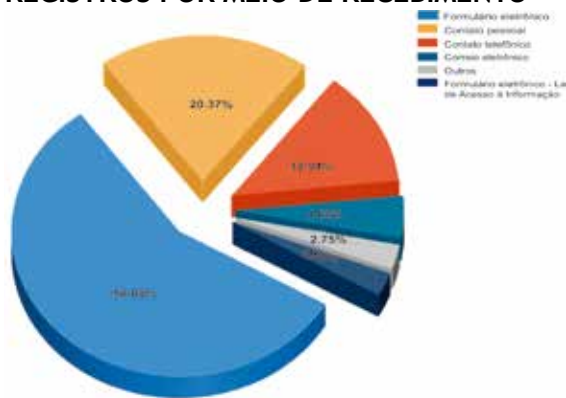
REGISTROS POR SEXO



REGISTROS POR OCUPAÇÃO

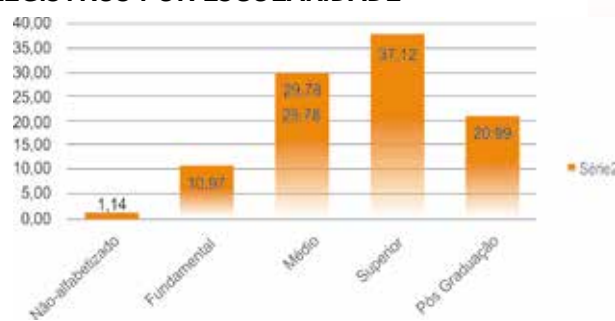


REGISTROS POR MEIO DE RECEBIMENTO



Buscando informações mais detalhadas? Todos os nossos relatórios e súmulas trimestrais, as quais compilam os temas mais demandados em determinado período, podem ser encontrados em nossa página institucional por meio do link <http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria>. **7 CURSOS E VISITAS**

REGISTROS POR ESCOLARIDADE



Elevar o atendimento a níveis de excelência: compromisso da Ouvidoria! Entendemos que elevar o nível geral dos serviços prestados passa diretamente por melhoria e aprendizado contínuos.

Em um esforço de descentralização de serviços, realizamos diversas visitas, ministramos e participamos de vários cursos!

7.1 Visitas

Objetivando convergência e padronização no atendimento ao cidadão, nossa Central de Atendimento ao Cidadão realizou visitas a todas Promotorias de Justiça nas Cidades. Durante as visitas, esclarecemos dúvidas gerais e detalhes sobre procedimentos administrativos, visto que, nestes locais, ocorre atuação conjunta da Ouvidoria com suas respectivas unidades de trabalho, as centrais de atendimento

Também merecem destaques as inúmeras visitas realizadas às Ouvidorias da CGU, IPEA, MPF, Ouvidoria Geral do GDF, a fim de viabilizar a concessão de autorização para utilização de novo sistema de informática.

7.2 Cursos Ministrados pela Ouvidoria

“Atendimento: Difusão de Boas Práticas” - As unidades que possuem vinculação ao Serviço de Triagem e Atendimento ao Cidadão foram convidadas a realizar uma atualização de boas práticas em atendimento, além de receberem a versão mais atualizada do roteiro de atendimento da Ouvidoria e instruções sobre registros mais corriqueiros, tais como: saúde, educação, ordem urbanística, meio ambiente.

“Atendimento ao Público - Capacitando para um atendimento de Excelência: Desafios e Percepções” já treinou servidores, coordenadores de ensino em unidades escolares do DF que atendem a mais de 150 mil alunos. Os trabalhos continuam a todo vapor!

“Ação de Capacitação em Ouvidoria”, que objetiva o treinamento dos Professores em atendimento ao cidadão, para o aprimoramento dos serviços prestados à população.



“Curso de atendimento ao público e facilitação de diálogos em ouvidoria”, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) para servidores do Ministério Público brasileiro. A Abertura do curso ficou pela Ouvidoria do MPDFT e um dos facilitadores foi o José Vanderlei, servidor também da nossa Ouvidoria.



8 PARTICIPAÇÕES

8.1 Pai Legal e Identidade Legal

Programas capitaneados pela Promotoria de Justiça de Defesa da Filiação (Profide). Realiza trabalho de conscientização sobre a importância da convivência familiar e presta atendimentos coletivos com a finalidade de regularização de situação de crianças registradas sem o nome do pai. A Ouvidoria não podia ficar de fora!



8.2 “O que você tem a ver com a corrupção?”

A Ouvidoria é parceira desta campanha, que consiste em uma série de palestras ministradas a alunos dos ensinos fundamental e médio. Conscientizar sobre a importância de desenvolver e manter um comportamento ético é uma das formas mais eficazes de combate à corrupção.



9 RELAÇÕES PÚBLICAS

9.1 Artigos e entrevistas envolvendo o tema Ouvidoria

Neste biênio, foram publicados artigos e concedidas entrevistas. Disponibilizamos um parágrafo de cada - aquele que julgamos conter o espírito do artigo!

Ouvidorias: um Aporte Necessário

[...] “Em busca de uma cumplicidade positiva entre prestadores e recebedores de serviços, a Ouvidoria é uma instância formal de ausculta a sociedade e sua interface mediadora e persuasiva reveste-se de instrumento de constante aprendizado e adequação organizacional, pois, além de ouvir a demanda do cidadão e buscar meios de solucioná-la, é missão da Ouvidoria contribuir para ações de melhoria dos serviços prestados, fornecendo aos tomadores de decisões elementos indicativos e parâmetros para um planejamento estratégico balizado nos anseios da sociedade. ”. [...]

Revista do MPDFT - 9ª Edição/2015

Disponível em: <http://www.mpdft.mp.br/revistas/index.php/revistas/article/view/190>

Ouvir Dores

[...] “Mais que ouvir as “dores” e as reclamações dos manifestantes, as Ouvidorias registram pedidos de informações, elogios, sugestões e denúncias, além de exercerem importante papel pedagógico ao fomentar a autonomia e o protagonismo do cidadão, enquanto coautor e usuário de serviços públicos e privados”. [...]

Jornal de Brasília - 14/3/2016

Disponível em: <http://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/comunicacao-menu/artigos-menu/artigos-lista/8311-ouvir-dores>

Ouvidoria Pública em tempos de crise

[...] “ Resta evidente a importante contribuição das Ouvidorias Públicas na construção de uma sociedade mais bem informada, com direitos humanos ainda mais protegidos e cidadania concretizada, reflexo de cidadãos mais conscientes de seus direitos e responsabilidades coletivos e de administrações públicas mais transparentes, eficientes e eficazes na prestação de serviços. [...]

Portal do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - abril/2016

Disponível em: <http://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/comunicacao-menu/artigos-menu/artigos-lista/8374-ouvidoria-publica-em-tempos-de-crise>

Ouvidoria: Uma proposta de diálogo e de manejo de conflitos

[...] “Fomentar a cultura do diálogo e privilegiar mecanismos alternativos de solução de conflitos passa a ser, então, uma missão das instituições que priorizam a excelência no atendimento ao cidadão, sejam elas públicas ou privadas, as quais encontram nas Ouvidorias um ambiente propício para a busca do entendimento e da construção do consenso por parte dos envolvidos no conflito, contribuindo para a pacificação social e para a efetivação dos direitos de cidadania, fundamentos de toda e qualquer sociedade justa e democrática.” [...]

Portal do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - setembro/2016

Disponível em: http://www.cnomp.com.br/noticias/132/ouvidoria_uma_proposta_de_dialogo_e_de_manejo_de_conflitos

CBN - Junho/2015

[...] “Não se pode confundir o papel da Ouvidoria com o da Corregedoria. O Ouvidor não tem como missão exercer fiscalização do trabalho de quem quer que seja ” [...]

Rádio/TV Justiça - Outubro/2015

[...] “ A Sociedade brasileira tem utilizado os serviços da Ouvidoria do Ministério Público. É uma utilização crescente. Mês a mês as manifestações têm aumentado. O cidadão tem feito parte dessa coparticipação do serviço público. [...] O cidadão está cada dia mais consciente da necessidade de participar da administração do bem público. Ele está vigilante.” [...]

Disponível em: <http://www.radiojustica.jus.br/radiojustica/noticia/visualizarNoticia.action?menuSistema=mn314&entity.id=301200>

9.2 Campanhas

Percebendo o desconhecimento da extensão do trabalho da Ouvidoria, buscamos nos fazer conhecer por meio de campanhas publicitárias destinadas ao público interno - sem esquecer da importância de abraçar também os projetos destinados ao público externo, como, por exemplo, as “10 Medidas Contra a Corrupção”.

Em articulação com a Comunicação Social, gravamos vídeo explicativo sobre o funcionamento da Ouvidoria: desde a entrada, até como os dados são processados e se tornam registros formais que podem permear a atuação do Ministério Público.



Percebendo o nosso papel como instrumento de comunicação interna e de facilitadores na integração de setores, lançamos a campanha #SomosTodosOuvidores. O objetivo é nos consolidarmos como um local de canalização de sugestões de melhorias, deixando bem claro que a opinião de todos importa, independentemente da lotação ou cargos ocupados.

PARA TE OUVIR MELHOR



A Ouvidoria do MPDFT possui na Flóres o e é um dos principais meios de comunicação da instituição com a sociedade e também canaliza as demandas da Casa. Desde 2012, a Ouvidoria do Ouvidor passou a ser localizada em 30 de março conforme a Lei nº 10.832. O local foi adaptado em 2013 de acordo com a Resolução 100/2013 do Conselho de Ouvidores (Conselho de Ouvidores) em 10 de maio de 2013, e a Ouvidoria faz sua homenagem a essa figura fundamental e parceira.

O Ouvidor tem a finalidade de dar voz e visibilidade, reconhecendo e legitimando o anseio participativo da administração. Ele deve transformar manifestações em instrumento de gestão, sempre em busca de excelência. O Ouvidor do MPDFT tem o importante papel de receber demandas, a fim de garantir a prestação de cidadania. Para o processo regular, o trabalho do Ouvidor se tem sentido quando suas atividades, principalmente as integrantes da Casa, que por contribuir com mais proximidade para o atendimento das práticas internas, que são reunidas em benefício para a coletividade.



É fundamental o importante papel dos ouvidores na elevação e no respeito aos direitos do cidadão, bem como, sua contribuição que vem de parâmetro para a formação de decisões gerenciais pelas instâncias superiores. É de grande importância, e de grande importância, a atuação dos ouvidores, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e da integridade da instituição. Presidência de Justiça, Ouvidoria do MPDFT, Rose Maria Cyrillo



QUÊ SABER?
O Ouvidor é uma palavra de origem latina e significa "representante do povo". Refere-se ao profissional com a função de receber críticas, sugestões e reclamações, visando agir de forma imparcial, evitando conflitos entre as partes envolvidas. Na prática, é o novo instrumento de diálogo "interior" e "externo" da mais ampla da administração pública brasileira.



“Para Te Ouvir Melhor”. Campanha focada em explicar a filosofia de trabalho de um Ouvidor, a importância de seu ofício perante a instituição à qual a Ouvidoria é vinculada e, de forma mais ampla, seu papel na construção de mera democracia efetivamente participativa.

Abraçamos e apoiamos a campanha das 10 medidas contra a corrupção. Iniciativa que propõe alterações legislativas objetivando mudanças efetivas para a sociedade por meio de aumento de penas, criminalização de situações ligadas ao enriquecimento ilícito, celeridade na tramitação processual, entre outras.



9.3 Interação intensificada junto ao CNOMP

Em março de 2016, tomou posse a nova diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP (BIÊNIO 2016/2017). Entre eles, a já Ouvidora do MPDFT e agora a também recém empossada Secretária! Acumular esses dois cargos é um desafio, mas também grande oportunidade de fomentar, mais de perto, a integração entre as Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União. Desde então, o MPDFT, por meio da Ouvidora, se fez presente em todas as reuniões do Conselho.



*Posse da atual
Diretoria do
CNOMP*



*XXX Reunião
Ordinária do
CNOMP*

9.4 Palestras

ABO

O Projeto “Súmulas Trimestrais” foi considerado, pela Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, um case de sucesso. Por esse motivo, foi realizada apresentação de palestra na “Oficina 3 - Ouvidorias Judiciais”, ocorrida em 09 de agosto de 2016, durante o “XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman”, em Belo Horizonte/MG.

UnB

Ressaltamos o papel do Ministério Público em relação às políticas públicas de idoso e situações inerentes à sua mobilidade. Falamos sobre a Ouvidoria, nossos canais de atendimento - inclusive do SIC - e do momento de valorização à participação do cidadão no controle social dos atos da administração pública.



9.5 Acompanhamento Legislativo

9.5.1 Acompanhamento de Audiências Públicas

Preocupada com o aumento de manifestações que versam sobre poluição sonora, a Ouvidora Rose Meire Cyrillo participou, em 16/06/15, de audiência pública promovida pela Câmara Legislativa do DF, visando o acompanhamento da tramitação do PL 445/2015, que altera a Lei do Silêncio - vigente desde 2007, o qual prevê aumento da tolerância de decibéis.

9.5.2 Acompanhamento de Tramitação de Instrumentos Normativos

Participação em diversas sessões no Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, notadamente aquelas que envolvam a proposta de alteração da Resolução nº 95/CNMP, a qual dispõe sobre as *Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União, DF e Estados*.

Também ganhou especial atenção o Projeto de Lei Complementar que organiza a Ouvidoria do Ministério Público da União, além de prescrever normas gerais para sua organização nos Estados.

Entrega do anteprojeto de lei complementar, ao procurador-geral da República, Rodrigo Janot, que dispõe sobre as Ouvidorias dos Ministérios Públicos da União e dos Estados. (Novembro/2015)



Debate sobre autocomposição do CNMP (Novembro/2016)



Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

Entre em contato com a Ouvidoria:



Sede do MPDFT, sala 138
Dias úteis, das 12h às 18h



334306599
Dias úteis, das 12h às 18h



Facebook
ouvidoriampdf



Formulário eletrônico
www.mpdft.mp.br/ouvidoria



Coleta nas urnas das Promotorias
de Justiça das cidades