Realização

OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade. Além disso, busca a dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

Compete à Ouvidoria Nacional do Ministério Público receber, examinar, encaminhar, responder e arquivar críticas, comentários, elogios, sugestões e quaisquer expedientes que lhe sejam dirigidos acerca das atividades desenvolvidas pelo Conselho, além de promover a integração das ouvidorias do Ministério Público com vistas a padronizar a prestação dos serviços e a estrutura do atendimento ao cidadão. A Ouvidoria Nacional é também responsável por manter registro eletrônico atualizado, elaborar relatórios semestrais de atendimento, promover divulgação institucional e operacionalizar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

COMISSÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A Comissão atua na condução democrática do processo de planejamento do Ministério Público brasileiro. Conduz trabalhos na área finalística e na área estruturante, formula indicadores de desempenho e troca experiências em gestão com as Unidades do MP. Direciona-se, ainda, para o alcance da eficiência e eficácia na realização de projetos estratégicos do MP brasileiro.

Multiplicando a estratégia

OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

MINISTÉRIO PÚBLICO
Ação Nacional 2011-2017

AÇÃO NACIONAL:

INTEGRAÇÃO E APRIMORAMENTO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

5 e 6 de novembro
Brasília - DF

CNMP Conselho Nacional do Ministério Público

AÇÃO NACIONAL

O Conselho Nacional do Ministério Público, por meio do Planejamento Estratégico, busca a **unidade e a integração** do Ministério Público brasileiro.

Dentro desse contexto, o CNMP vem promovendo **18 ações nacionais**, com o objetivo de **concretizar os resultados institucionais do seu Mapa Estratégico Nacional**, com base em projetos construídos e adotados pelas diversas unidades do Ministério Público.

A execução das ações dar-se-á por projetos e processos, monitorados por indicadores, por meio de uma atuação em rede, respeitando a autonomia de cada unidade do Ministério Público e dando efetividade aos objetivos definidos no Planejamento Estratégico Nacional.

INTEGRAÇÃO E APRIMORAMENTO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Ação Nacional para Integração e Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público pretende aproximar o Conselho Nacional do Ministério Público do cidadão, esclarecendo-o acerca das atividades e serviços prestados pelo Ministério Público brasileiro. O evento ocorre em conjunto com o 6º Congresso Brasileiro de Gestão do MP e reúne os Ouvidores e respectivos assessores das unidades do Ministério Público da União e dos Estados e Distrito Federal.

O intuito desta Ação Nacional é a busca do aperfeiçoamento e integração dos procedimentos realizados pelas ouvidorias dos diversos ramos do Ministério Público brasileiro, com vistas a alinhá-los em cinco eixos: i) normatização, ii) capacitação, iii) comunicação, iv) operacionalização e v) interoperabilidade.

Ação Nacional
INTEGRAÇÃO E APRIMORAMENTO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Oficina de Trabalho: Metas & Indicadores

(Apresentação da Dinâmica)

Brasília - DF

5 e 6 de novembro de 2015

LINHA DO TEMPO

Criação:

O CNMP é criado através da EC nº 45/2004, instalando-se em Junho/2005.

Inovação:

Lançado o Planejamento Estratégico Nacional.

Conhecimento:

Banco Nacional de Projetos, do Fórum Nacional de Gestão e do Prêmio CNMP.

Ação Nacional:

O CNMP desdobrou os Resultados Institucionais em 18 Ações Nacionais a serem priorizadas pelo Ministério Público brasileiro e trabalhadas a partir de projetos nacionais que serão replicados nas unidades.

2005 ... 2011 2012 2013 2014 2015

5/NOV

Maturidade:

O Mapa Estratégico Nacional, lançado em 2011, demonstra à sociedade quais são os principais desafios contemporâneos que devem ser superados pelo Ministério Público brasileiro para cumprir seu papel constitucional, o de agente de transformação social.

Transformação Social:

A Ação Nacional pretende enfrentar esses desafios que serão superados com os esforços de todos, através de ações integradas que unam o Ministério Público brasileiro na formulação e execução de estratégias comuns.

A INTUIÇÃO

VALORES

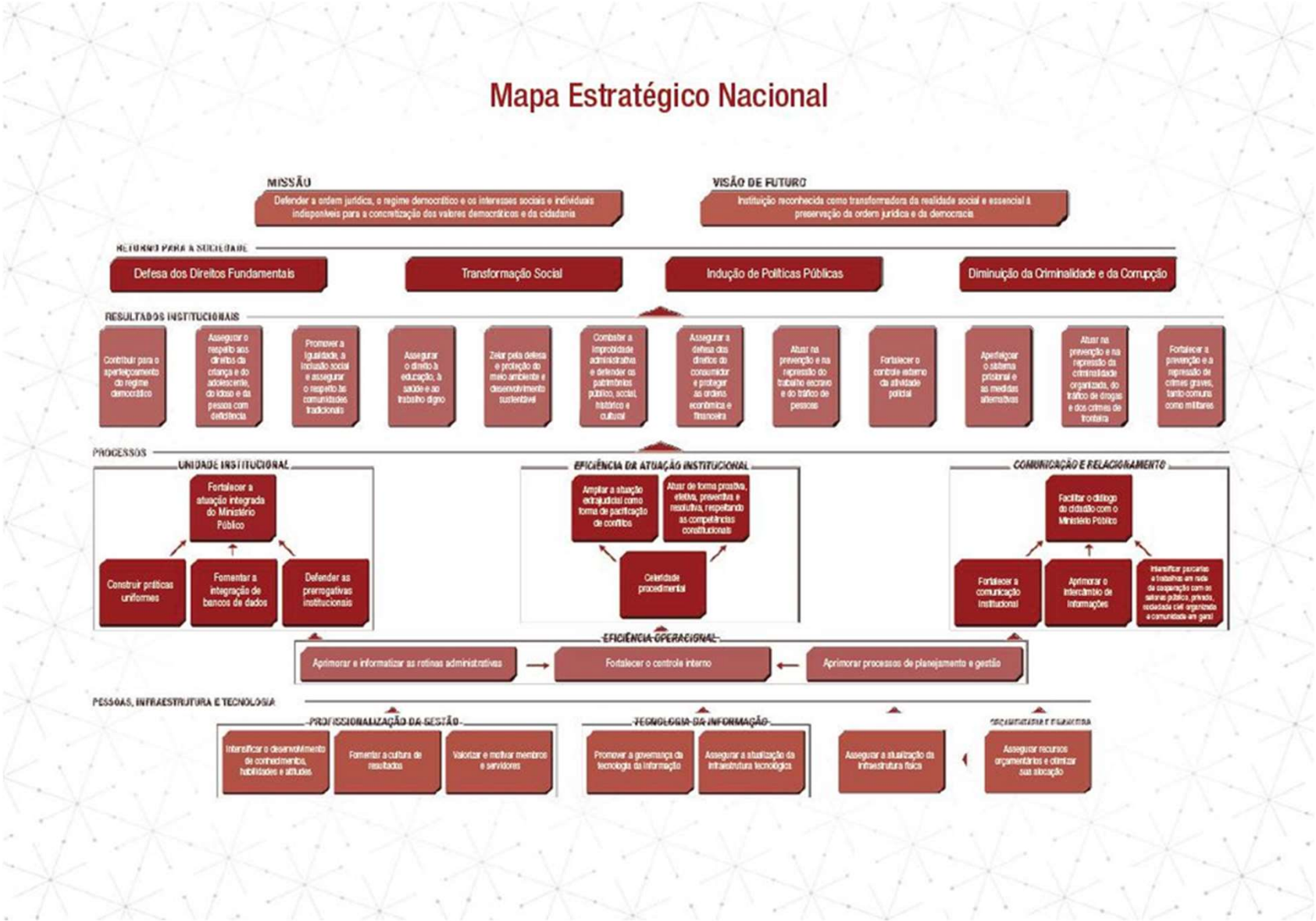
“O Planejamento só é realmente importante quanto visa um crescimento que possa se traduzir em melhor qualidade de vida coletiva, em transformação social e retorno para a sociedade e só é legítimo quando procura incorporar todos os envolvidos no processo de planejar”.

VISÃO DE FUTURO

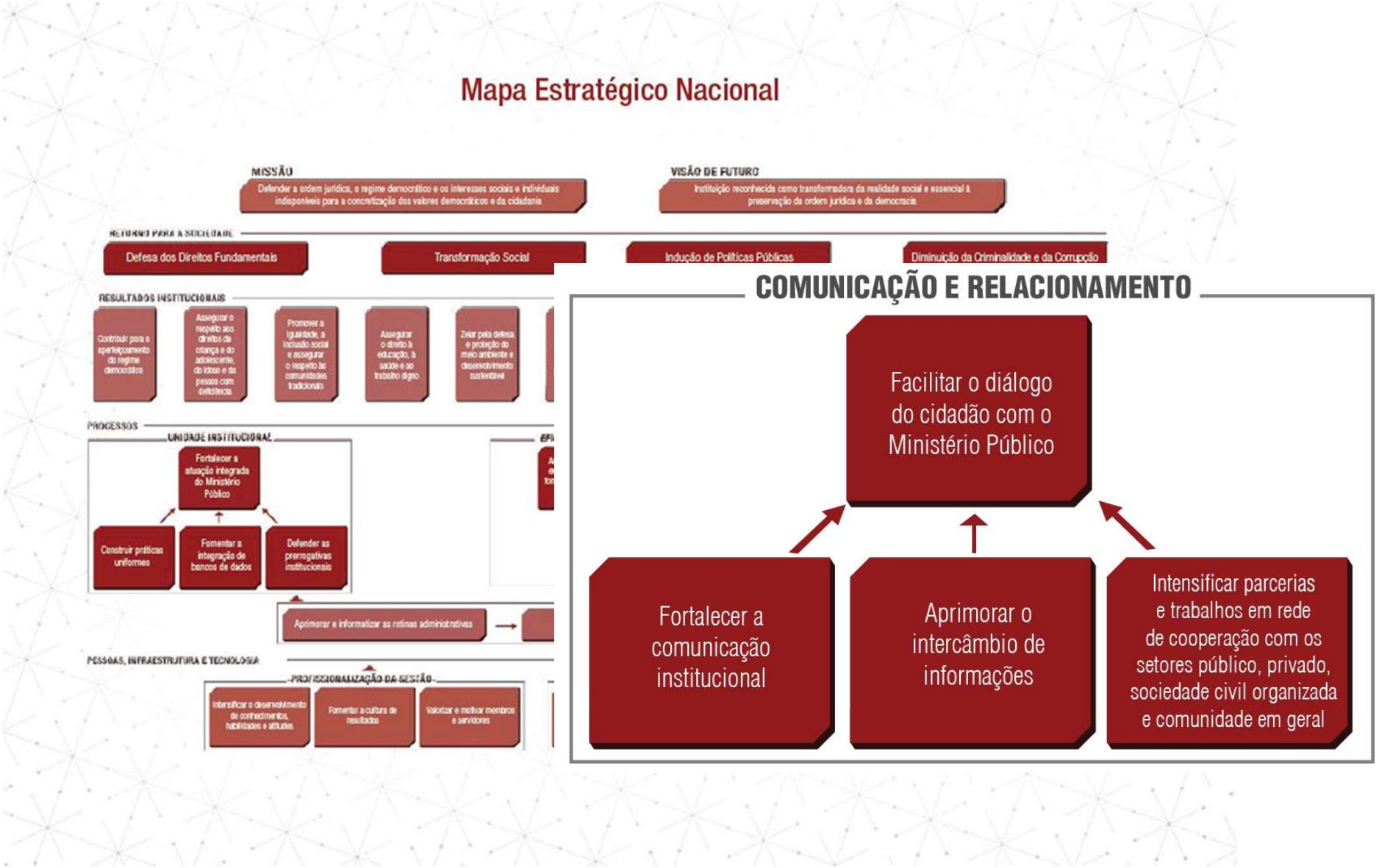
Instituição reconhecida como transformadora da realidade social e essencial à preservação da ordem jurídica e da democracia.

CAMINHOS

Para onde queremos ir!

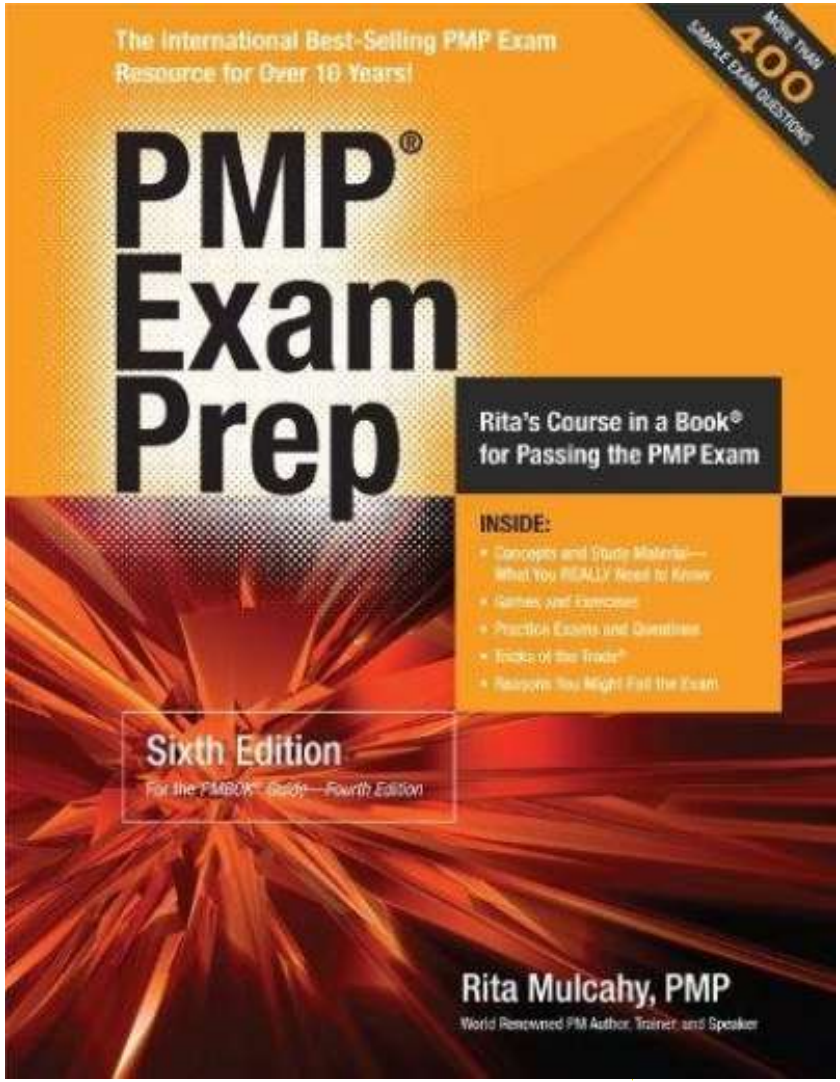


Para onde queremos ir!



O MÉTODO

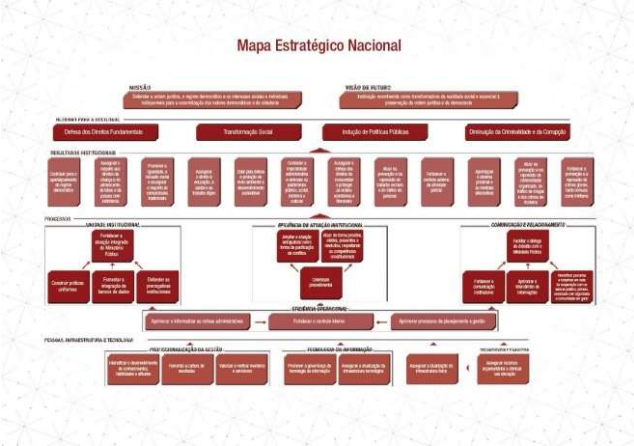
O MÉTODO É UMA SEQUÊNCIA DE PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS PARA SE ATINGIR UMA META



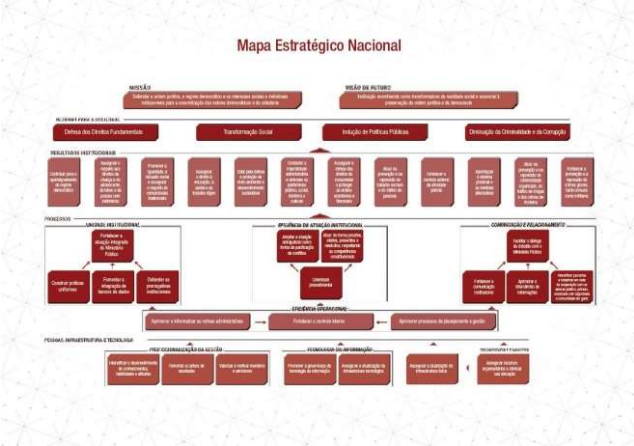
O TRABALHO DURO

“Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, não há sucesso no que não se gerencia.”

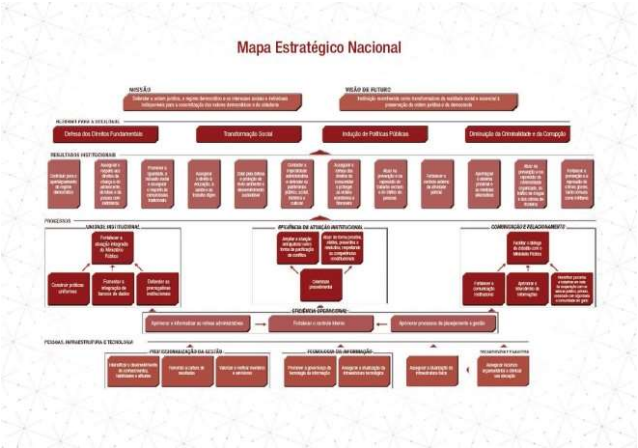
WILLIAM EDWARDS DEMING



- **Apresentação da Dinâmica**
- **Divisão dos Grupos**
  (Mesas Temáticas)
- **Oficina de Trabalho**
  (Metas & Indicadores)
- **Plenária de Apresentação e Votação**
  (Metas & Indicadores)
- **Assinatura do Acordo de Resultados**



- **Apresentação da Dinâmica**
- **Divisão dos Grupos**
  (Mesas Temáticas)
- **Oficina de Trabalho**
  (Metas & Indicadores)
- **Plenária de Apresentação e Votação**
  (Metas & Indicadores)
- **Assinatura do Acordo de Resultados**

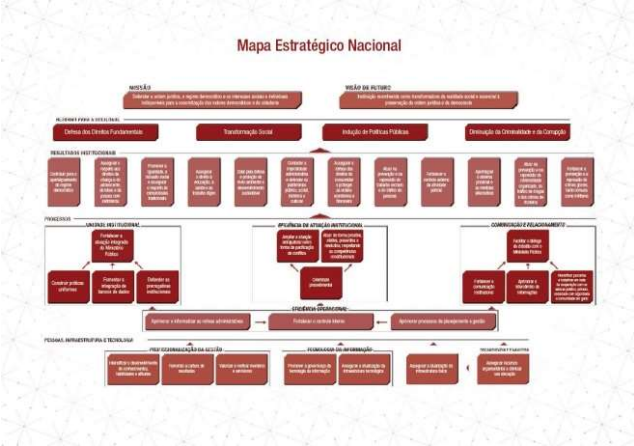


- Apresentação da Dinâmica

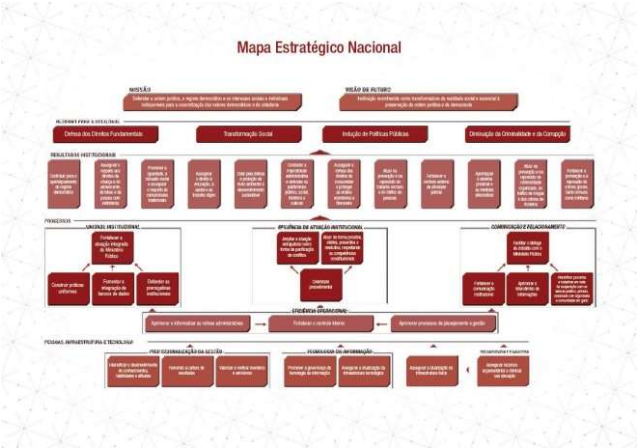
Objetivos:

- Estimular Boas Práticas;
- Construir Projetos Nacionais;
- Contribuir para a Integração do MP brasileiro;
- Multiplicar a Estratégia;
- Ser a "*Instituição reconhecida como transformadora da realidade social e essencial à preservação da ordem jurídica e da democracia*".

Como caminhar!



- **Apresentação da Dinâmica**
- **Divisão dos Grupos**
  (Mesas Temáticas)
- **Oficina de Trabalho**
  (Metas & Indicadores)
- **Plenária de Apresentação e Votação**
  (Metas & Indicadores)
- **Assinatura do Acordo de Resultados**



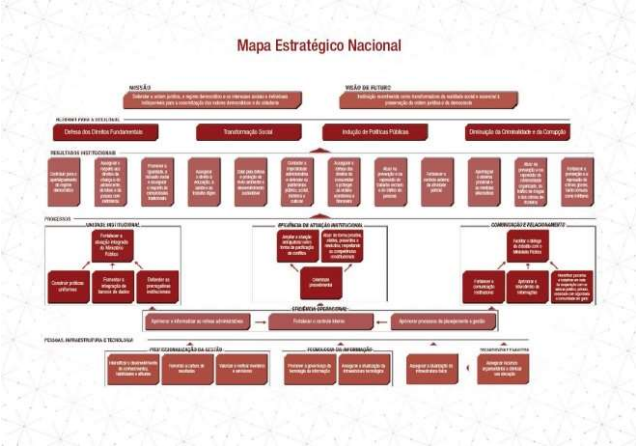
- **Divisão dos Grupos**
  (Mesas Temáticas)

Dinâmica:

✓ Nomeação de relator e secretário para o registro do grupo e das conclusões;

✓ Discussão sobre a efetivação do(s) programa(s) da área temática;

✓ Preenchimento dos formulários.



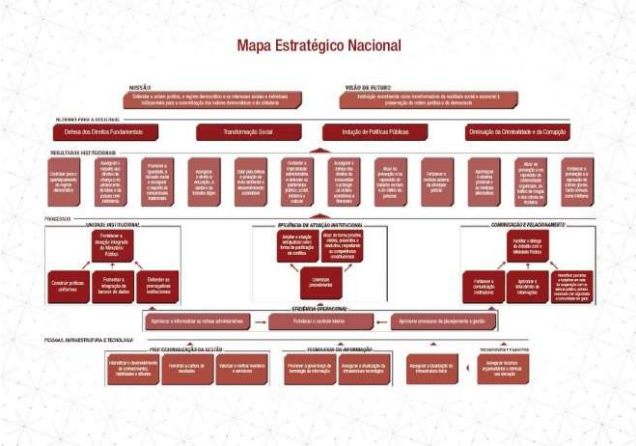
- Divisão dos Grupos
  (Mesas Temáticas)

MESA 1

MESA 2

MESA 3

MESA 4



- Divisão dos Grupos

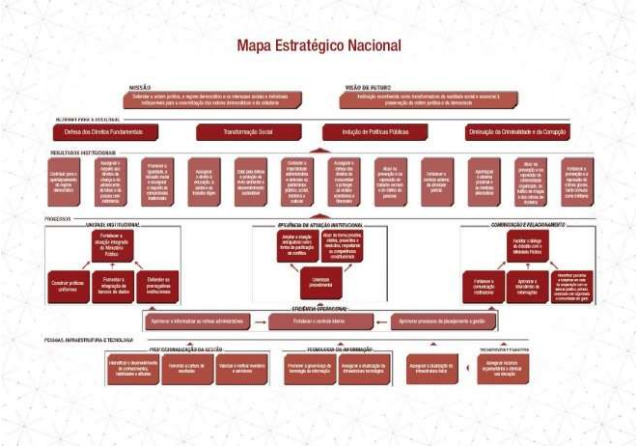
  (Mesas Temáticas)

MESA 1 (Vermelho)

EIXO NORMATIZAÇÃO.

Dinâmica:

- Facilitador ☑: LÍVIA AVANCE
- Relator
- Secretário



- Divisão dos Grupos

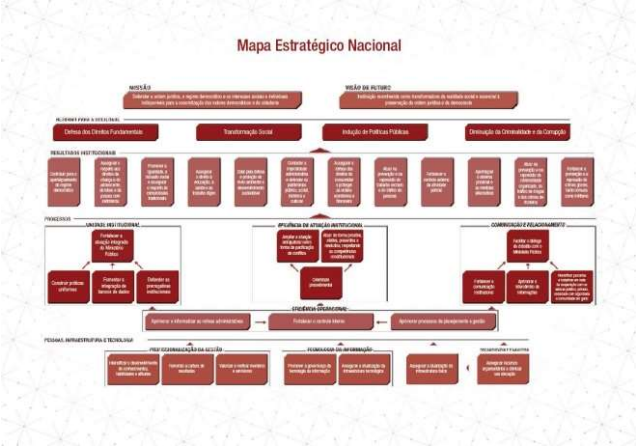
  (Mesas Temáticas)

MESA 2 (Amarelo)

EIXO CAPACITAÇÃO).

Dinâmica:

- Facilitador ☑: VLADIMIR DA MATA
- Relator
- Secretário



- Divisão dos Grupos

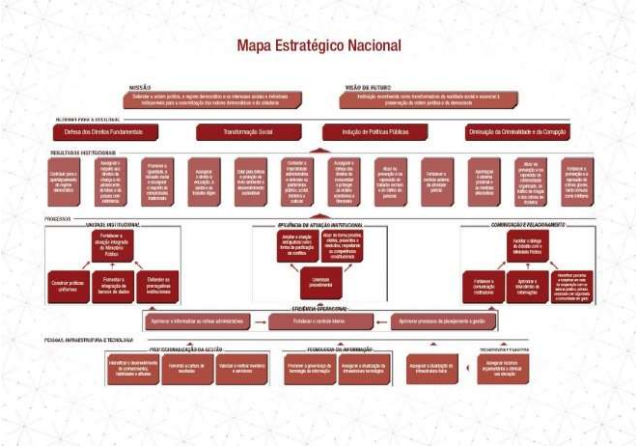
  (Mesas Temáticas)

MESA 3 (Azul)

EIXO COMUNICAÇÃO.

Dinâmica:

- Facilitador ☑: CLÁUDIA LEANDRA
- Relator
- Secretário



- Divisão dos Grupos

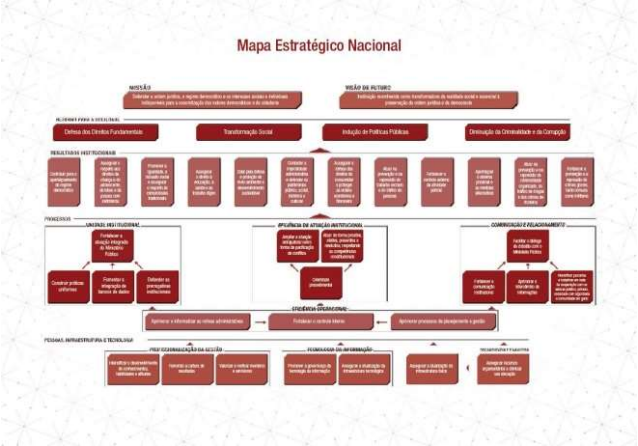
  (Mesas Temáticas)

MESA 4 (Verde)

EIXOS OPERACIONALIZAÇÃO E INTEROPERABILIDADE.

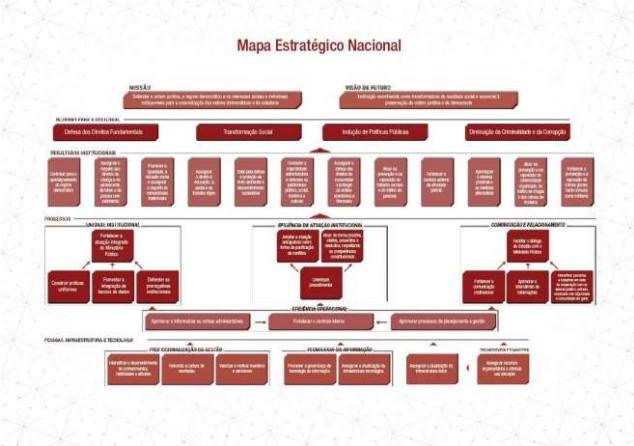
Dinâmica:

- Facilitador ☑: LUCIANA CHAMOUN
- Relator
- Secretário



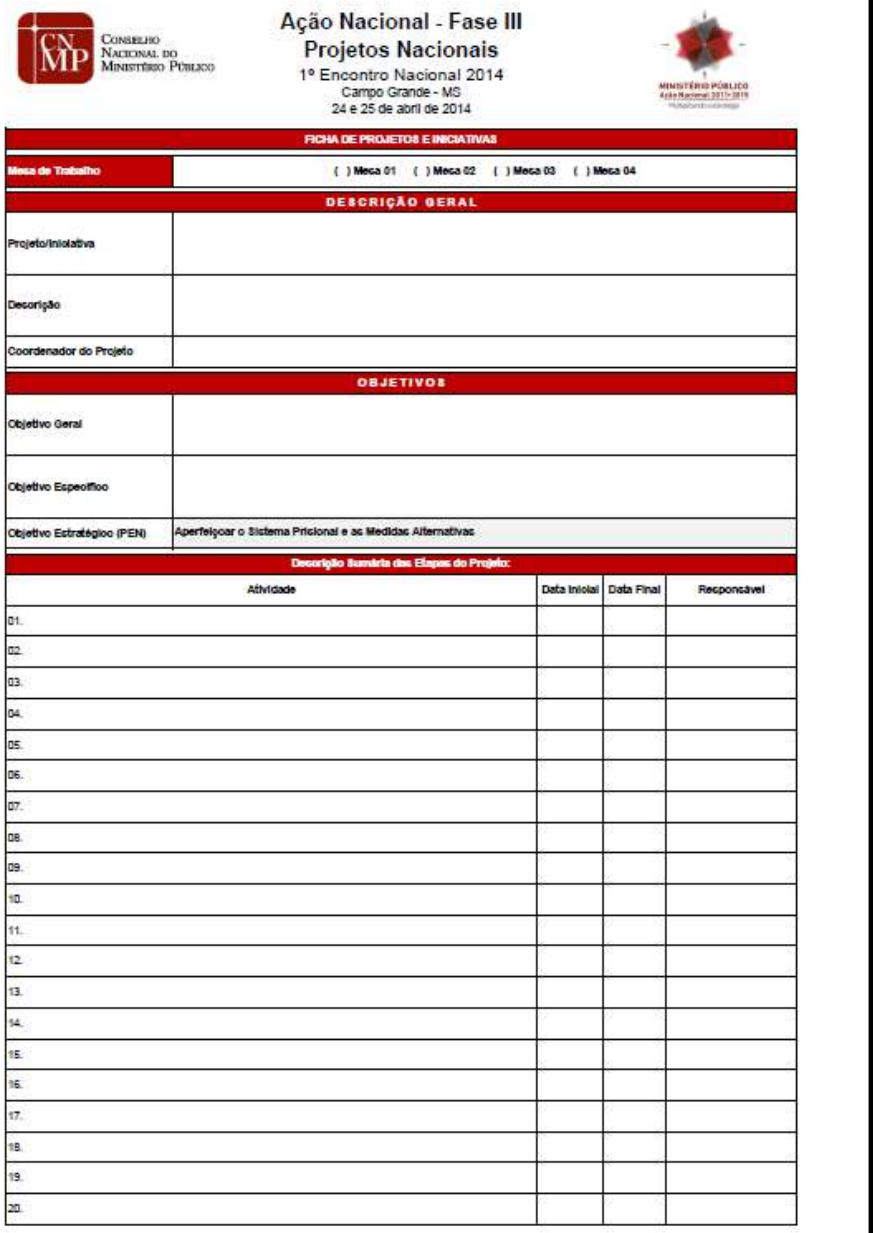
- Divisão dos Grupos

  (Mesas Temáticas)



- **Apresentação da Dinâmica**
- **Divisão dos Grupos**
  (Mesas Temáticas)
- **Oficina de Trabalho**
  (Metas & Indicadores)
- **Plenária de Apresentação e Votação**
  (Metas & Indicadores)
- **Assinatura do Acordo de Resultados**

Toda caminhada precisa de um 1º passo.



Conselho Nacional do Ministério Público

Ação Nacional - Fase III
Projetos Nacionais
1º Encontro Nacional 2014
Campo Grande - MS
24 e 25 de abril de 2014

Ministério Público Ação Nacional 2011 - 2015

FICHA DE PROJETOS E INICIATIVAS	
Mesa de Trabalho	( ) Mesa 01 ( ) Mesa 02 ( ) Mesa 03 ( ) Mesa 04
DESCRIÇÃO GERAL	
Projeto/Iniciativa	
Descrição	
Coordenador do Projeto	
OBJETIVOS	
Objetivo Geral	
Objetivo Específico	
Objetivo Estratégico (PEN)	Aperfeiçoar o Sistema Prisional e as Medidas Alternativas

Descrição Sumária das Etapas do Projeto:

Atividade	Data Inicial	Data Final	Responsável
01.			
02.			
03.			
04.			
05.			
06.			
07.			
08.			
09.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			

Ficha de Projetos e Iniciativas

Tod
pre
pas

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ação Nacional - Fase III

Projetos Nacionais

1º Encontro Nacional 2014

Campo Grande - MS

24 e 25 de abril de 2014

MINISTÉRIO PÚBLICO
Ação Nacional 2011-2015
Multiplicando a estratégia

Ficha de Detalhamento de Indicadores

POSICIONAMENTO NO MAPA ESTRATÉGICO:	
NOME DO INDICADOR:	
OBJETIVO ASSOCIADO:	RETORNO PARA A SOCIEDADE - Diminuição da Criminalidade e da Corrupção
PERSPECTIVA:	RESULTADOS INSTITUCIONAIS - Ação 16: Aperfeiçoar o Sistema Prisional e as Medidas Alternativas
DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:	
INFORMAÇÕES GERAIS:	
FINALIDADE DO INDICADOR:	

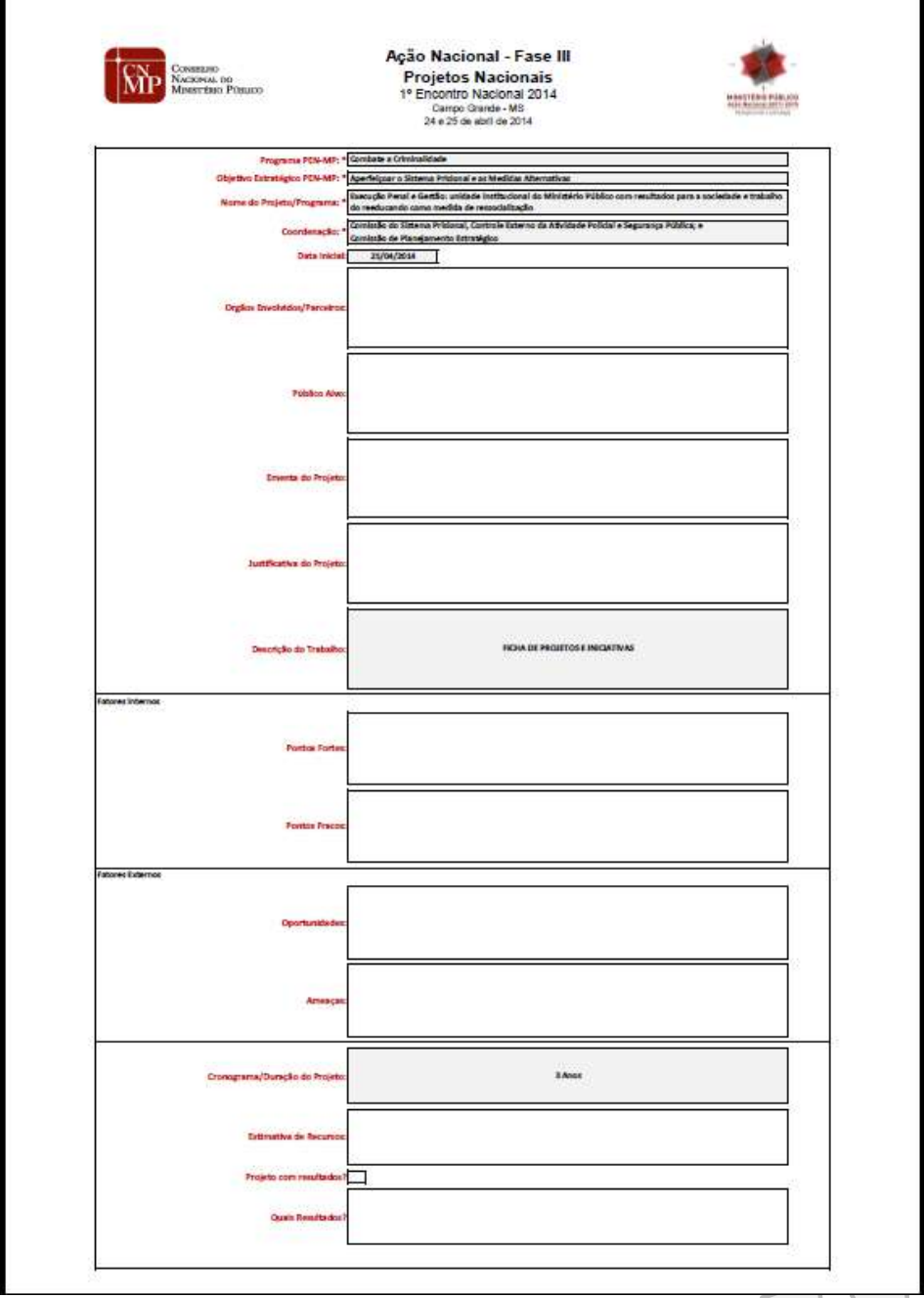
FÓRMULA DE CÁLCULO:		UNIDADE DE MEDIDA:		PERIODICIDADE:	
DISPONIBILIZAÇÃO:					
FONTE DE DADO:		RESPONSÁVEL PELA COLETA:			

METAS:

Dados:	janeiro/2014	fevereiro/2014	março/2014	abril/2014	maio/2014	junho/2014	julho/2014	agosto/2014	setembro/2014	outubro/2014	novembro/2014	dezembro/2014
Indicador												
Meta												
Dados:	janeiro/2015	fevereiro/2015	março/2015	abril/2015	maio/2015	junho/2015	julho/2015	agosto/2015	setembro/2015	outubro/2015	novembro/2015	dezembro/2015
Indicador												
Meta												
Dados:	janeiro/2016	fevereiro/2016	março/2016	abril/2016	maio/2016	junho/2016	julho/2016	agosto/2016	setembro/2016	outubro/2016	novembro/2016	dezembro/2016
Indicador												
Meta												

Ficha de Detalhamento de Indicadores

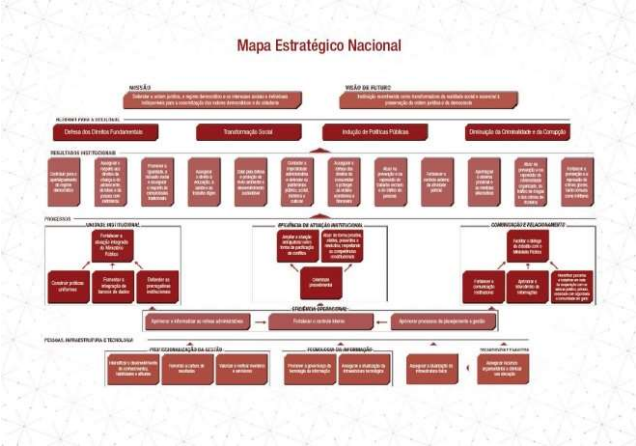
Toda caminhada precisa de um 1º passo.



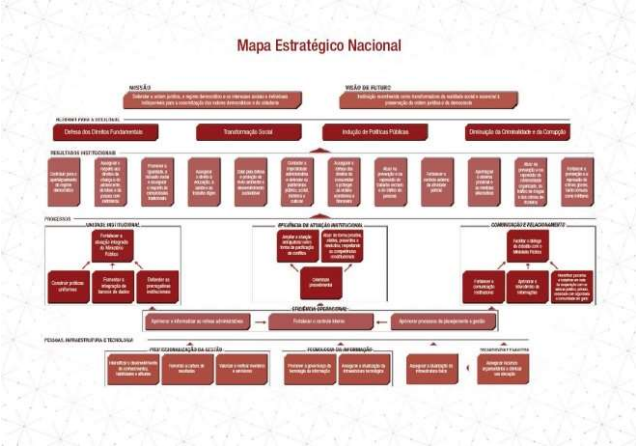
Ação Nacional - Fase III
Projetos Nacionais
1º Encontro Nacional 2014
Campo Grande - MS
24 e 25 de abril de 2014

Programa PEN-MP: *	Combate a Criminalidade
Objetivo Estratégico PEN-MP: *	Aperfeiçoar o Sistema Prisional e as Medidas Alternativas
Nome do Projeto/Programa: *	Execução Penal e Gestão: unidade institucional do Ministério Público com resultados para a sociedade e trabalho do reeducando como medida de ressocialização
Coordenação: *	Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública; e Comissão de Planejamento Estratégico
Data Inicial:	23/04/2014
Orgãos Envolvidos/Parceiros:	
Público Alvo:	
Ementa do Projeto:	
Justificativa do Projeto:	
Descrição do Trabalho:	FICHA DE PROJETOS E INICIATIVAS
Fatores Internos	
Pontos Fortes:	
Pontos Fracos:	
Fatores Externos	
Oportunidades:	
Ameaças:	
Cronograma/Duração do Projeto:	3 Anos
Estimativa de Recursos:	
Projeto com resultados?	
Quais Resultados?	

Ficha de Projetos (Analítica)

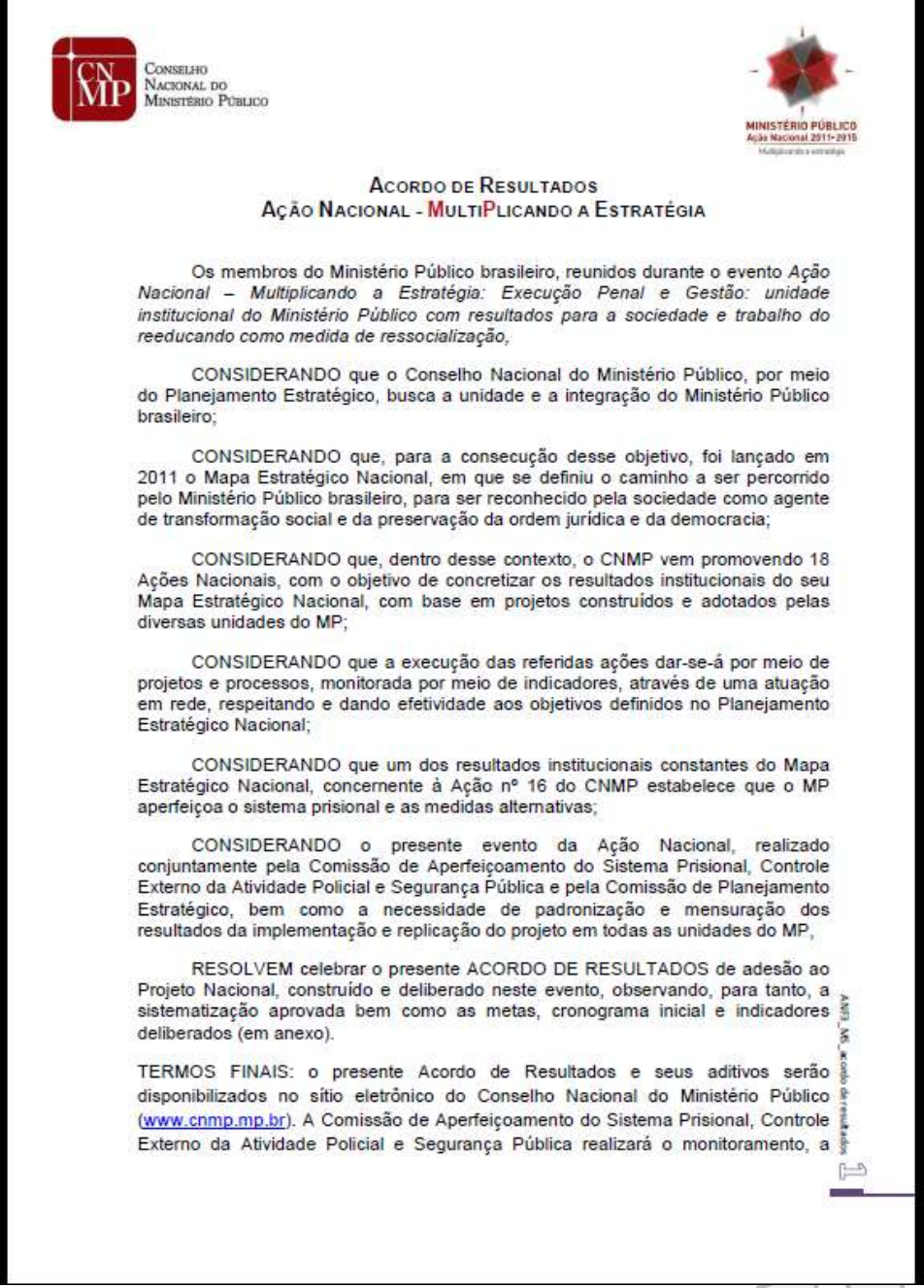


- **Apresentação da Dinâmica**
- **Divisão dos Grupos**
  (Mesas Temáticas)
- **Oficina de Trabalho**
  (Metas & Indicadores)
- **Plenária de Apresentação e Votação**
  (Metas & Indicadores)
- **Assinatura do Acordo de Resultados**



- **Apresentação da Dinâmica**
- **Divisão dos Grupos**
  (Mesas Temáticas)
- **Oficina de Trabalho**
  (Metas & Indicadores)
- **Plenária de Apresentação e Votação**
  (Metas & Indicadores)
- **Assinatura do Acordo de Resultados**

Devemos dar passos constantes e firmes.



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

MINISTÉRIO PÚBLICO
Ação Nacional 2011-2015

ACORDO DE RESULTADOS
AÇÃO NACIONAL - MULTIPLICANDO A ESTRATÉGIA

Os membros do Ministério Público brasileiro, reunidos durante o evento *Ação Nacional – Multiplicando a Estratégia: Execução Penal e Gestão: unidade institucional do Ministério Público com resultados para a sociedade e trabalho do reeducando como medida de ressocialização,*

CONSIDERANDO que o Conselho Nacional do Ministério Público, por meio do Planejamento Estratégico, busca a unidade e a integração do Ministério Público brasileiro;

CONSIDERANDO que, para a consecução desse objetivo, foi lançado em 2011 o Mapa Estratégico Nacional, em que se definiu o caminho a ser percorrido pelo Ministério Público brasileiro, para ser reconhecido pela sociedade como agente de transformação social e da preservação da ordem jurídica e da democracia;

CONSIDERANDO que, dentro desse contexto, o CNMP vem promovendo 18 Ações Nacionais, com o objetivo de concretizar os resultados institucionais do seu Mapa Estratégico Nacional, com base em projetos construídos e adotados pelas diversas unidades do MP;

CONSIDERANDO que a execução das referidas ações dar-se-á por meio de projetos e processos, monitorada por meio de indicadores, através de uma atuação em rede, respeitando e dando efetividade aos objetivos definidos no Planejamento Estratégico Nacional;

CONSIDERANDO que um dos resultados institucionais constantes do Mapa Estratégico Nacional, concernente à Ação nº 16 do CNMP estabelece que o MP aperfeiçoa o sistema prisional e as medidas alternativas;

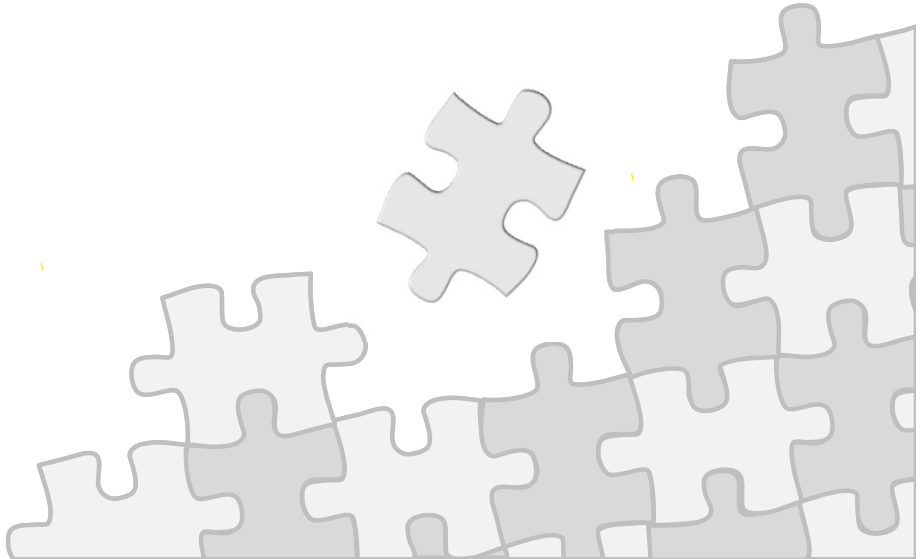
CONSIDERANDO o presente evento da Ação Nacional, realizado conjuntamente pela Comissão de Aperfeiçoamento do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública e pela Comissão de Planejamento Estratégico, bem como a necessidade de padronização e mensuração dos resultados da implementação e replicação do projeto em todas as unidades do MP,

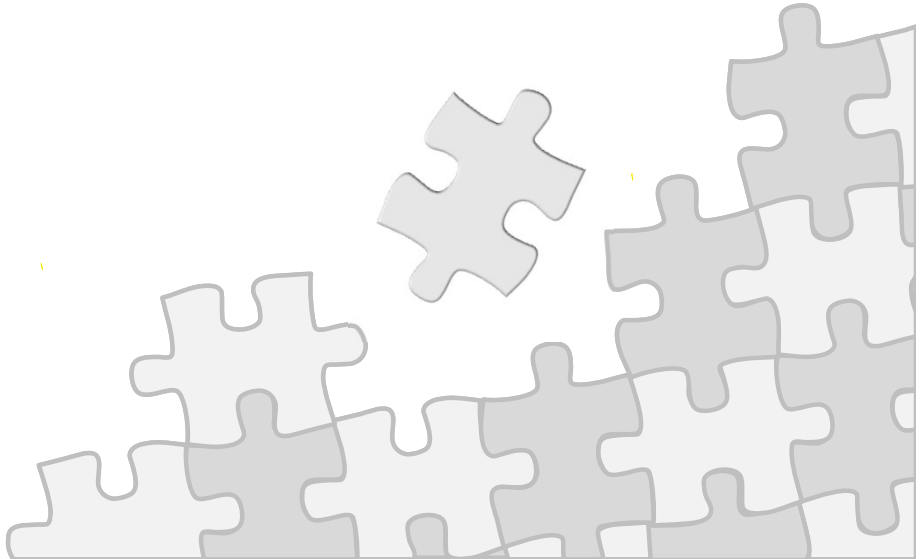
RESOLVEM celebrar o presente ACORDO DE RESULTADOS de adesão ao Projeto Nacional, construído e deliberado neste evento, observando, para tanto, a sistematização aprovada bem como as metas, cronograma inicial e indicadores deliberados (em anexo).

TERMOS FINAIS: o presente Acordo de Resultados e seus aditivos serão disponibilizados no sítio eletrônico do Conselho Nacional do Ministério Público (www.cnmp.mp.br). A Comissão de Aperfeiçoamento do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública realizará o monitoramento, a

ANEXO_MS_acordo de resultados

1





VERLEGENHEIT

BOM TRABALHO!

Obrigado !

Rogério Carneiro Paes

rogerioc@cnmp.mp.br

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

MINISTÉRIO PÚBLICO
Ação Nacional 2011-2015
Multiplicando a estratégia

ACORDO DE RESULTADOS
AÇÃO NACIONAL - MULTIPLICANDO A ESTRATÉGIA

As Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, reunidos durante o evento *Ação Nacional – Multiplicando a Estratégia: INTEGRAÇÃO E APRIMORAMENTO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO;*

CONSIDERANDO que o Conselho do Ministério Público, por meio do Planejamento Estratégico, busca a unidade e a integração do Ministério Público brasileiro;

CONSIDERANDO que, para a consecução desse objetivo, foi lançado em 2011 o Mapa Estratégico Nacional, em que se definiu o caminho a ser percorrido pelo Ministério Público brasileiro, para ser reconhecido pela sociedade como agente de transformação social e da preservação da ordem jurídica e da democracia;

ONSIDERANDO que o caminho definido no Mapa Estratégico Nacional passa pela construção de práticas uniformes para fortalecer a atuação integrada do Ministério Público por meio de convergência em objetivos e ações, a partir de uma agenda estratégica capaz de alinhar os ramos do MP em torno de objetivos comuns, com foco na melhoria dos serviços prestados à sociedade;

CONSIDERANDO que, dentro desse contexto, o CNMP vem promovendo 18 Ações Nacionais, com objetivo de concretizar os resultados institucionais de seu Mapa Estratégico Nacional, com base em projetos construídos e adotados pelas diversas unidades do MP;

CONSIDERANDO que a execução das referidas ações dar-se-á por meio de projetos e processos, monitorada por meio de indicadores, através de uma atuação em rede, respeitando e dando efetividade aos objetivos definidos no Planejamento Estratégico Nacional;

CONSIDERANDO que dentre os processos constantes do Mapa Estratégico Nacional, no campo unidade institucional, encontram-se a atuação integrada do Ministério Público e a construção de práticas uniformes, ao passo que no campo comunicação e relacionamento, verifica-se o fortalecimento da comunicação institucional;

CONSIDERANDO o presente evento da Ação Nacional, realizado conjuntamente pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pela Comissão de Planejamento Estratégico, bem como a necessidade de mensuração dos resultados da implementação e replicação do projeto em todas as unidades do MP;

AN_Ouvidoria_acordo de resultados

RESOLVEM celebrar o presente ACORDO DE RESULTADOS de adesão ao Projeto Nacional, construído e deliberado neste evento, observando, para tanto, a sistematização aprovada bem como as metas, o cronograma inicial e os indicadores deliberados (em anexo).

O presente Acordo de Resultados e seus aditivos serão disponibilizados no sítio eletrônico do Conselho Nacional do Ministério Público (www.cnmp.mp.br).

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público realizará o monitoramento, a Comissão de Planejamento Estratégico realizará o suporte metodológico e, conjuntamente, realizarão a divulgação de seus relatórios de execução.

Brasília (DF), 06 de novembro de 2015.

Adenilson Roberto de Oliveira Filho MP/AM	Afrânio Roberto Pereira de Queiroz MP/AL
Alcir Rainere Filho MP/TO	Aldo de Oliveira Brandão Saife MP/PA
Amanda Mara Raul Guides MP/ES	Anderson Viana de Souza CNMP
Angelo Victório Gardenal Cabrera Camolez MP/AC	Antonio Carlos de Oliveira Cavalcanti MP/PE
Antonio Cesar Cioffi de Moura MP/PR	Camila Freire Cavalcanti Vilela MP/AL
Cláudio Wolff Härger MP/RO	Daniele Araújo Lira MP/PI

Ednalva Rosa dos Santos MP/PA	Georgea Marcovecchio Guerra MP/RJ
Heloísa Maria Moraes Rego Pires MPT	Ivaneide Assunção Tavares Rodrigues MP/PI
Ivanildo das Chagas Lima MPT	João Marques Pires MP/AC
Joselma Pereira Agulhó MP/MT	Joventino Pereira da Costa Junior MP/TO
	Julieta E. Fajardo Cavalcanti de Albuquerque MPF
Karina Peres Assunção MP/SC	Kenia Maria Evangelista MP/MG
Kerlayne Naves Guimarães Borges MP/GO	Lucas Eduardo de Souza Nossa MP/MS
Lucia Beatriz Magalhães de Mattos MPM	Luciana Almada de Magalhaes F. Chamoun CNMP
Luciano Tonet MP/CE	Márcia Regina Alves de Oliveira MP/MA
Márcia Regina Alves de Oliveira MP/MA	Maria Cristina da Gama e Silva Foz Mendonça MP/SE
Mariana Lopes Assis MP/BA	Mariléa Campos dos Santos Costa MP/MA
Marília de Campos Souza MP/BA	Mateus Salomão Leal MPF

Mauro Henrique Renner MP/RS	Mônica da Silva MP/PR
Nelma Maria Lima Canuto Santiago MP/SE	Newton Henrique Trennepohl MP/SC
Nilo Mendes Guimarães MP/GO	Olavo Monteiro Mascarenhas MP/MS
Raissa de Oliveira Santos Lima MP/PE	Rita Augusta de V. Dias MP/AM
Roberto Fleury de Souza Bertagni MP/SP	Rose Meire Cyrillo MPDFT
Ruth Lies Scholte Carvalho MP/MG	Sérgio Dário Machado MP/ES
Shirlene Nogueira Cassola MP/SP	Valéria Perassoli Berthodi MP/MT
Vicente Anastácio Ferreira Neto MP/RO	Wandresson Oliveira Cavalcante MPDFT

DESCRIÇÃO GERAL DO PROJETO

Nome do Projeto

Integração e Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público

Coordenador(a)

Luciana Almada de Magalhães Farias Chamoun (Membro-Auxiliar Ouvidoria)
Mauro Henrique Renner (Ouvidor MP/RS)

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Estreitar a comunicação direta do Conselho Nacional do Ministério Público com o cidadão através da padronização e integração dos procedimentos realizados pelas Ouvidorias dos diversos ramos do Ministério Público brasileiro e do aprimoramento dos serviços e das atividades realizadas pelo Ministério Público.

Objetivos específicos (diagnóstico, análise dos dados, divulgação)

Eixo 1 - Normatização
Revisar a Resolução nº 95/2013 com vistas alcançar maior nível de padronização na atuação das Ouvidorias do Ministério Público.

Eixo 2 – Capacitação
Elaborar manual de boas práticas das Ouvidorias (Fase 1) e promover ação permanente de capacitação para os Membros e Servidores do Ministério Público e Sociedade em geral (Fase 2).

Eixo 3 – Comunicação
Avaliar e selecionar instrumentos para intensificar os canais de comunicação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Eixo 4 – Operacionalização
Implementar instrumentos de gestão que possam melhorar a atuação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Eixo 5 – Interoperabilidade
Implementar a interoperabilidade entre os sistemas de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ETAPAS DO PROJETO

Eixo 1	**(NORMATIZAÇÃO)** Revisão da Resolução nº 95/2013 com vistas alcançar maior nível de padronização na atuação das Ouvidorias do Ministério Público.

Atividade	Prazo	Responsável
Coletar sugestões das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro	29/02/2016	Ruth Lies Scholte Carvalho (Ouvidora MP/MG)
Compilar sugestões das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro	31/03/2016	Ruth Lies Scholte Carvalho (Ouvidora MP/MG)
Elaborar MINUTA DE PROPOSTA DE ALTERAÇÃO da Resolução 95/2013.	30/04/2016	Mesa de Normatização sob coordenação de Ruth Lies

PONTOS DE ATENÇÃO: I. Inserir anexo referido no artigo 4º; II. Detalhamento por assunto (Concurso Público; Consumidor; Educação/Idoso/Pessoas com deficiência/Saúde/Infância e Juventude; Improbidade administrativa; Atuação de membro ou servidor (elogio, reclamação, denúncia); Demanda alheia ao Ministério Público; Administração e funcionamento do Ministério Público; LAI/Remuneração de membros ou servidores; Meio ambiente e urbanismo; Crimes/Execução Penal; Outros) III. Análise Estatística: Quanto ao destinatário alvo (unidade interna ou órgão externo); Tipo de manifestação (denúncia, crítica, reclamação, pedido de informação, providência, sugestão, dúvida, elogio); Forma de contato (presencial, virtual, impressa, telefone, etc); Estágio das solicitações (arquivada por ser impertinente, em análise pela Ouvidoria, encaminhada para o órgão/setor competente, pendente de análise, finalizada); Tipo de manifestante (Pessoa Física ou Pessoa Jurídica) IV. Proposta de relatório estatístico trimestral		Scholte Carvalho (Ouvidora MP/MG)
Apresentar MINUTA DE PROPOSTA DE ALTERAÇÃO da Resolução 95/2013 ao plenário do CNMP.	30/04/2016	Ruth Lies Scholte Carvalho (Ouvidora MP/MG)

INDICADORES

Nº de Ouvidorias que enviaram sugestões à MINUTA DE PROPOSTA DE ALTERAÇÃO da Resolução 95/2013

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ETAPAS DO PROJETO

Eixo 2	**(CAPACITAÇÃO)** Elaborar manual de boas práticas das Ouvidorias (Fase 1) e promover ação permanente de capacitação para os agentes das Ouvidorias e atendimento ao cidadão (Fase 2).

Atividade	Prazo	Responsável
Elaborar manual de boas práticas das Ouvidorias (Fase 1)		
Definir os parâmetros para o Questionário de levantamento de dados	10/11/2015	Kenia Maria Evangelista (MP/MG)
Elaborar Questionário de levantamento de dados	13/11/2015	Kenia Maria Evangelista (MP/MG)
Aplicar Questionário de levantamento dos dados em cada Ouvidoria	26/11/2015	Mônica da Silva (MP/PR)
Compilar os Questionários de levantamento dos dados preenchidos	31/01/2016	Kenia Maria Evangelista (MP/MG)
Elaborar Minuta do Manual	30/04/2016	Roberto Fleury de Souza Bertagni (Ouvidor MP/SP)
Revisar Minuta do Manual	15/05/2016	Roberto Fleury de Souza Bertagni (Ouvidor MP/SP)
Aprovar Manual de boas práticas das Ouvidorias	31/05/2016	Roberto Fleury de Souza Bertagni (Ouvidor MP/SP)

Promover ação permanente de capacitação para os agentes das Ouvidorias e de atendimento ao cidadão (Fase 2)		
PONTOS DE ATENÇÃO: I. Após conclusão da Fase 1, o Grupo Executivo Temático desenvolverá o Plano de Trabalho para a ação de capacitação.	31/08/2016	

INDICADORES (Fase 1)
Nº de Unidades que preencheram o questionário de levantamento de dados
INDICADORES (Fase 2)
Nº de ações de capacitação realizadas (Computo local e nacional)
Nº de Unidades do Ministério Público que realizaram ações de capacitação
Nº (e percentual) de pessoas capacitadas

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ETAPAS DO PROJETO

Eixo 3 — **(COMUNICAÇÃO)**
Avaliar e selecionar instrumentos para intensificar os canais de comunicação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Atividade	Prazo	Responsável
Disponibilizar e atualizar os relatórios já produzidos pela Ouvidoria nos respectivos sites, que deverão ser atualizados periodicamente, de preferência logo que encaminhados ao CNMP.	29/02/2016	Mateus Salomão Leal (MPF)
Definir os campos básicos a serem adotados nos formulários eletrônicos disponibilizados pelas Ouvidorias, inclusive esclarecimentos sobre a proteção dos dados pessoais do manifestante.	30/04/2016	Mateus Salomão Leal (MPF)
Link visível e chamativo (na forma de logomarca), direcionando para o site da Ouvidoria da respectiva Unidade (e do CNMP em segunda tela).	30/06/2016	Mateus Salomão Leal (MPF)
Desenvolver ações de divulgação da Ouvidoria para o público interno - endomarketing.	31/03/2016	Mateus Salomão Leal (MPF)
Estimular a participação da Ouvidoria em Projetos Itinerantes das Unidades Ministeriais e convênios com órgão públicos, para divulgação do papel da Ouvidoria e da atuação institucional do MP relacionadas a ações de cidadania, inclusive considerando a economicidade dessas ações conjuntas.	Imediato	Antonio Cesar Cioffi de Moura (Ouvidor MP/PR)
Desenvolvimento de ação de marketing nacional para divulgação do papel das Ouvidorias dos MPs (no mesmo formato de outros projetos do CNMP, como o "João Cidadão" e o "Conte até 10").	31/08/2016	Luciana Almada (CNMP)

PONTOS DE ATENÇÃO: I. Discussão e reavaliação das páginas virtuais das Ouvidorias dos Ministérios Públicos e do CNMP abrangendo: • atualizar e manter atualizados os dados já divulgados; • divulgar os relatórios de atendimento produzidos pelas Ouvidorias; • definir os campos básicos nos formulários eletrônicos disponibilizados pelas ouvidorias; • aprimorar a visibilidade do Serviço de Informação ao Cidadão na página da Ouvidoria. II. Selecionar instrumentos para intensificar os canais de comunicação das Ouvidorias do Ministério Público: • Verificar como responder as demandas nas mídias sociais (facebook), criando uma política de uso com "netiqueta". • Estabelecer um compromisso de cada Unidade Ministerial para divulgar "pílulas" em seus sítios, com a possibilidade de adicionar o link para a ouvidoria do CNMP; • Como fazer um estreitamento entre as Ouvidorias e as Assessorias de Comunicação		

INDICADORES
Nº de Ouvidorias que implantaram link visível (da Ouvidoria) nos respectivos sites institucionais
Nº de Ouvidorias que implementaram Ações de Endomarketing
Nº de Ouvidorias que a participaram dos Projetos Itinerantes das Unidades Ministeriais

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ETAPAS DO PROJETO

Eixo 4	**(OPERACIONALIZAÇÃO)** Implementar instrumentos de gestão que possam melhorar a atuação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Atividade	Prazo	Responsável
Criar um Fórum Digital de discussão para compartilhamento de informações	Imediato	Luciana (CNMP)
Fomentar a autocomposição de conflitos (inserir tema como capítulo específico do curso de formação).	Imediato	Luciana (CNMP)
Instituir e unificar pesquisa de satisfação com atendimento da Ouvidoria (métrica unificada), integrando o relatório trimestral direcionado CNMP.	30/04/2016	Luciana Almada (CNMP)
PONTOS DE ATENÇÃO: I. Implementar questionário de avaliação de desempenho das Ouvidorias do Ministério Público, disponibilizando pesquisa de satisfação nas respectivas Ouvidorias. II. Implementar instrumentos que possam melhorar a atuação		

das Ouvidorias. III. Promover a capacitação para utilização das ferramentas criadas em prol da interoperabilidade (transversal com capacitação).		

INDICADORES
Nº de Ouvidorias que participam do Fórum Digital de discussão
Nº de Ouvidorias que implantaram a métrica unificada da pesquisa de satisfação

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ETAPAS DO PROJETO

Eixo 5	**(INTEROPERABILIDADE)** Implementar a interoperabilidade entre os sistemas de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Atividade	Prazo	Responsável
Definir o escopo de um sistema (banco de dados) para as Ouvidorias	30/04/2016	Maria Cristina Mendonça (Ouvidora MP/SE)
Proposta de inserção do anexo “Ouvidoria” na Resolução CNMP 74	Imediato	Luciana Almada (CNMP)

INDICADORES
Nº de Ouvidorias que participaram da construção do escopo do sistema
Nº de Ouvidorias que enviaram sugestões ao anexo “Ouvidoria” na Resolução CNMP 74

1º PONTO DE CONTROLE: 15/02/2016

2º PONTO DE CONTROLE: 15/04/2016

3º PONTO DE CONTROLE: 15/06/2016