

Manual de Processos

Ouvidoria do CNMP | fevereiro, 2016



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

PRESIDENTE

Rodrigo Janot Monteiro de Barros

CONSELHEIROS

Antônio Pereira Duarte

Marcelo Ferra de Carvalho

Cláudio Henrique Portela do Rego (Corregedor Nacional)

Esdras Dantas de Souza

Walter de Agra Júnior

Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho

Fábio George Cruz da Nóbrega

Gustavo do Vale Rocha

Otavio Brito Lopes

Fábio Bastos Stica

Orlando Rochadel Moreira

Sérgio Ricardo de Souza (Ouvidor Nacional)

Valter Shuenquener de Araújo

SECRETÁRIO-GERAL

Blal Yassine Dalloul (Procurador Regional da República)

SECRETÁRIO-GERAL ADJUNTO

Wilson Rocha de Almeida Neto (Procurador da República)

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Roberto Fuina Versiani

SECRETÁRIO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Weskley Rodrigues dos Santos

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

ACC - Auditoria, Consultoria e Contabilidade Eireli

Jean Nunes Calvoso - Coordenador

Michele Fistarol

Catarine Barbosa Xavier

NON - Núcleo de Organização e Normatização

Cláudio Lima Aguiar (Chefe de Núcleo)

Michelle Camargo Dias

Bárbara Viegas Lelis

Secretaria de Gestão Estratégica

Manual de Processos: Ouvidoria Nacional / Secretaria de Gestão
Estratégica. - Brasília: CNMP, 2016.

20 p.

1. Procedimentos administrativos. I. Brasil. Conselho Nacional do Ministério
Público.

Biblioteca/CNMP

CDU - 341.27

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	5
2. ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO CNMP	6
3. LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	7
4. LISTA DE FIGURAS	8
5. GESTÃO ESTRATÉGICA.....	9
5.1. MAPA ESTRATÉGICO NACIONAL DO MP (2010 - 2017)	10
5.2. MAPA ESTRATÉGICO DO CNMP (2010 - 2017)	11
5.3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DAS COMISSÕES PERMANENTES DO CNMP.....	12
6. ATENDER AO PÚBLICO, PROCESSAR E ACOMPANHAR AS DEMANDAS DA OUVIDORIA NACIONAL DO CNMP	13
6.1. FLUXOGRAMA	13
6.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO.....	15
6.3. INDICADOR - TEMPO DE ANÁLISE DE CUMPRIMENTO.....	18
7. SUBPROCESSO – REALIZAR ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	19
7.1. FLUXOGRAMA	19
7.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO.....	20
8. SUBPROCESSO – REALIZAR ATENDIMENTO POR TELEFONE	23
8.1. FLUXOGRAMA	23
8.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO.....	24
9. ANEXOS	26
9.1. PLANILHA DE REGISTRO DE COMPARECIMENTO	26

1. APRESENTAÇÃO

O Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, desde a sua criação, elegeu como prioritária a tarefa de, com criatividade e habilidade, elevar a qualidade da gestão administrativa e financeira de seus próprios quadros e do Ministério Público brasileiro. Nesse sentido, foram elaborados e encontram-se em execução o Planejamento Estratégico do CNMP e o Planejamento Estratégico Nacional do Ministério Público.

O Planejamento Estratégico do CNMP para o período de 2010-2017 define objetivos estratégicos com a finalidade de melhorar a eficiência operacional do CNMP, tais como “Desenvolver processos de planejamento e gestão” e “Promover a informatização de processos” visando a “Aprimorar as atividades”.

Como uma das medidas estratégicas para o aumento da eficiência, o CNMP instituiu o projeto "Mapeamento de Processos de Trabalho" como um dos pilares para a sua estruturação. Esse projeto, encabeçado pelo Núcleo de Organização e Normatização da Secretaria de Gestão Estratégica, tem como objetivo o levantamento, o aperfeiçoamento e a documentação dos processos de trabalho e procedimentos operacionais de todas as áreas do CNMP, consolidando-os e disponibilizando-os a seus Membros e Servidores para consulta e referência.

O presente Manual de Processos Administrativos documenta as atividades conduzidas pela Ouvidoria do CNMP. Este é mais um manual disponibilizado a todos do CNMP que proporcionará a melhoria contínua das atividades desempenhadas pela Instituição.

Gostaríamos de agradecer a todos que colaboraram nesta empreitada, pois claramente contribuíram para a internalização dos valores definidos no Planejamento Estratégico do CNMP.

BLAL YASSINE DALLOUL

Secretário-Geral do Conselho Nacional do Ministério Público

WILSON ROCHA DE ALMEIDA NETO

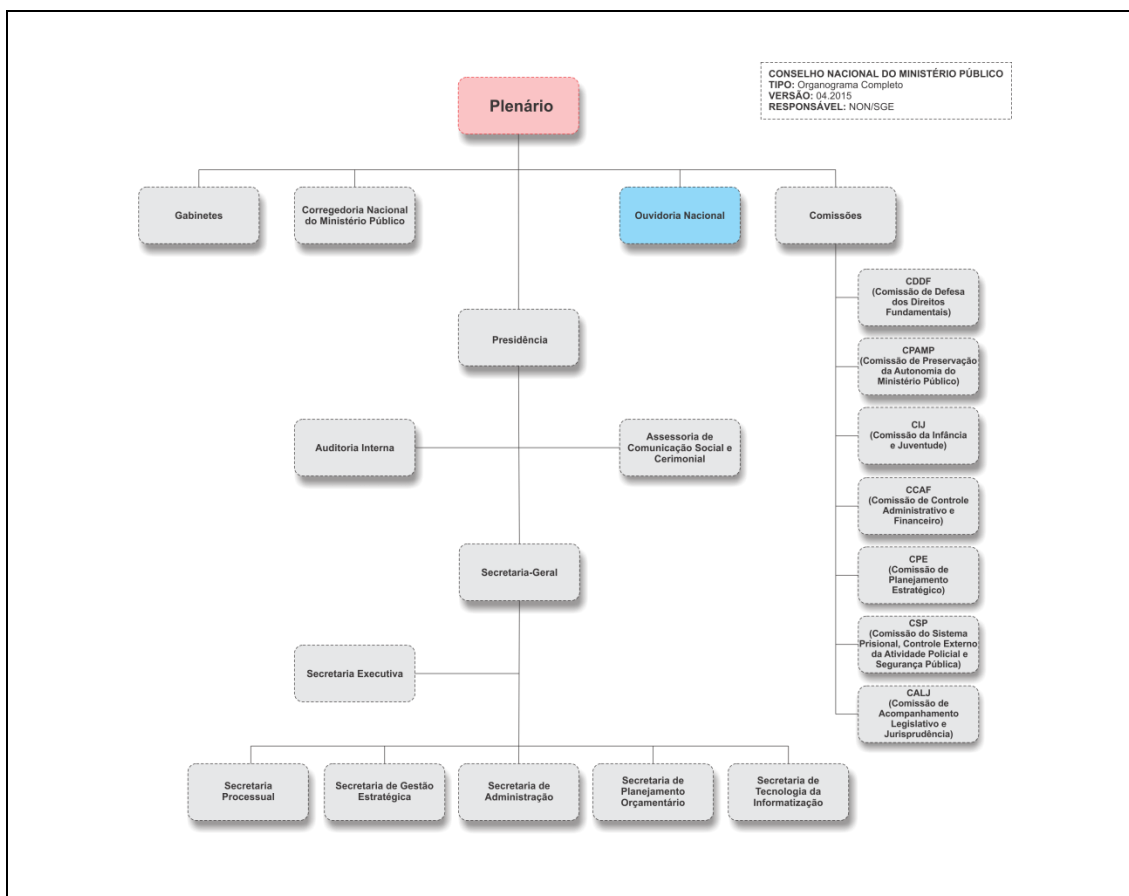
Secretário-Geral Adjunto do Conselho Nacional do Ministério Público

2. ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO CNMP

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público é um canal direto de comunicação entre os cidadãos e o CNMP para sugestões, críticas, reclamações, elogios e dúvidas sobre o funcionamento do órgão. Ela foi criada pela Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, e instituída pela Portaria CNMP-PRESI nº 82, de 19 de julho de 2011.

Seu objetivo é aperfeiçoar o atendimento ao usuário e os serviços prestados pela troca de informações entre os diversos MP's do País. Os interessados podem encaminhar suas solicitações por formulário eletrônico disponível na página do CNMP, por carta ou pessoalmente.

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público também tem a missão de integrar as ouvidorias do Ministério Público de todo o Brasil. Abaixo segue organograma indicando a localização da Ouvidoria na estrutura do CNMP:



3. LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACC	Auditoria, Consultoria e Contabilidade
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
EIRELI	Empresa Individual de Responsabilidade Limitada
LAI	Lei de Acesso à Informação
MP	Ministério Público
NON	Núcleo de Organização e Normatização
PRESI	Presidência

4. LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Mapa Estratégico Nacional do MP
Figura 2	Mapa Estratégico do CNMP
Figura 3	Alinhamento Estratégico da Ouvidoria do CNMP

5. GESTÃO ESTRATÉGICA

Na busca de uma gestão estratégica eficiente e foco em sua missão constitucional, o Conselho Nacional do Ministério Público, deu início, em 2010, ao seu planejamento estratégico para o período de 2010 a 2015.

Em 2015, com vistas à atualização de seu planejamento estratégico, por meio de variadas discussões e reflexões, buscou trazer novo prazo de vigência ao mesmo e ainda a verificar a necessidade de melhorias e implementações, sendo decidido pela prorrogação do prazo de vigência alcançando o exercício de 2017.

Mantido o planejamento estratégico publicado em 2010, e tendo sua vigência prorrogada, cabe neste Manual informar quanto ao alinhamento estratégico de cada processo trabalhado ao Mapa Estratégico Nacional do CNMP.

Importante frisar que o Conselho Nacional do Ministério Público possui um Mapa Estratégico do CNMP que se vincula ao Mapa Estratégico Nacional e que os processos trabalhados neste Manual terão tanto a evidenciação de alinhamento ao primeiro, quanto ao segundo.

Nos itens seguintes, traremos os Mapas Estratégicos do CNMP e o Nacional.

5.1. MAPA ESTRATÉGICO NACIONAL DO MP (2010 - 2017)

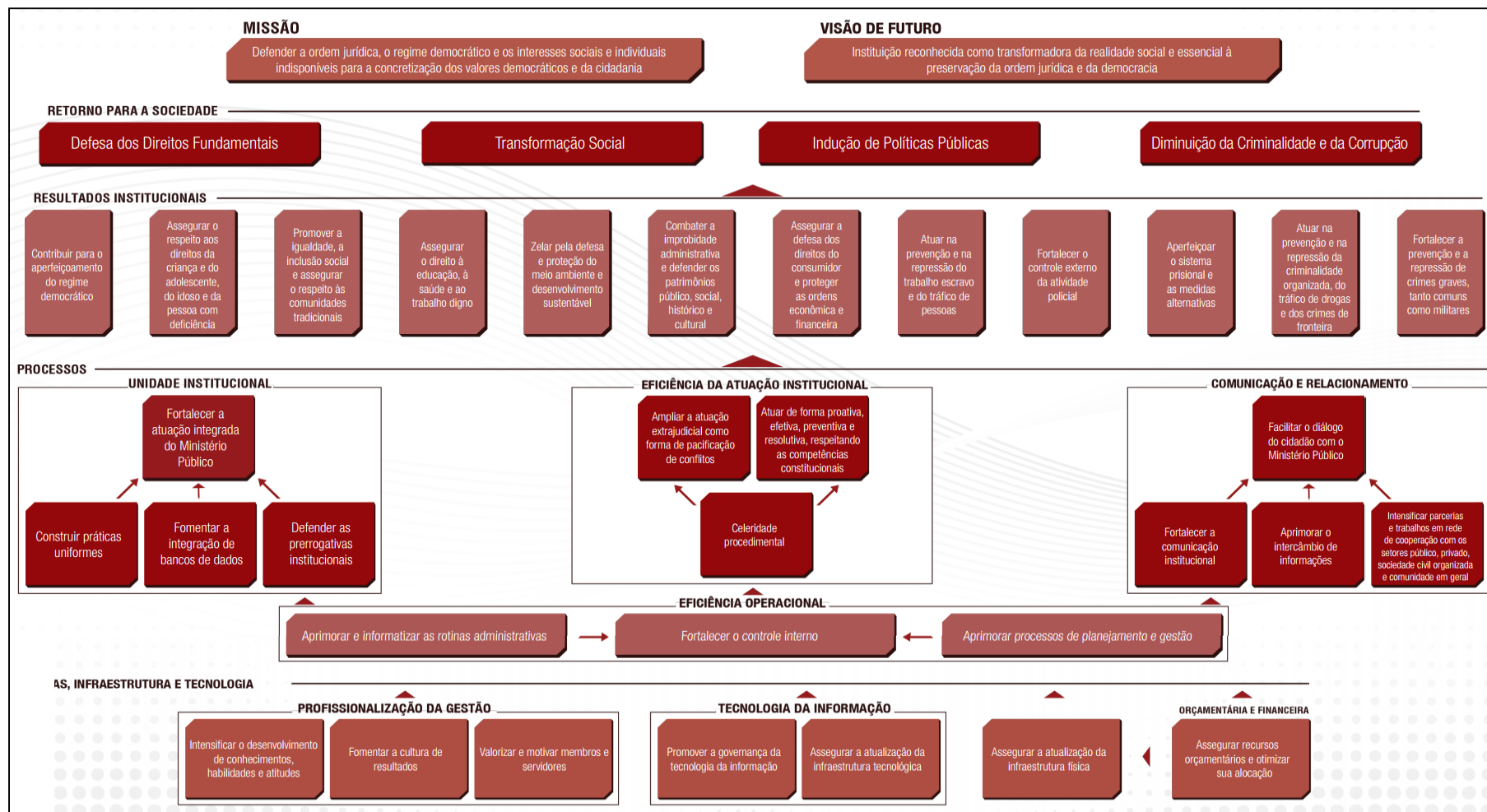


Figura 1 - Mapa Estratégico Nacional do MP

5.2. MAPA ESTRATÉGICO DO CNMP (2010 - 2017)

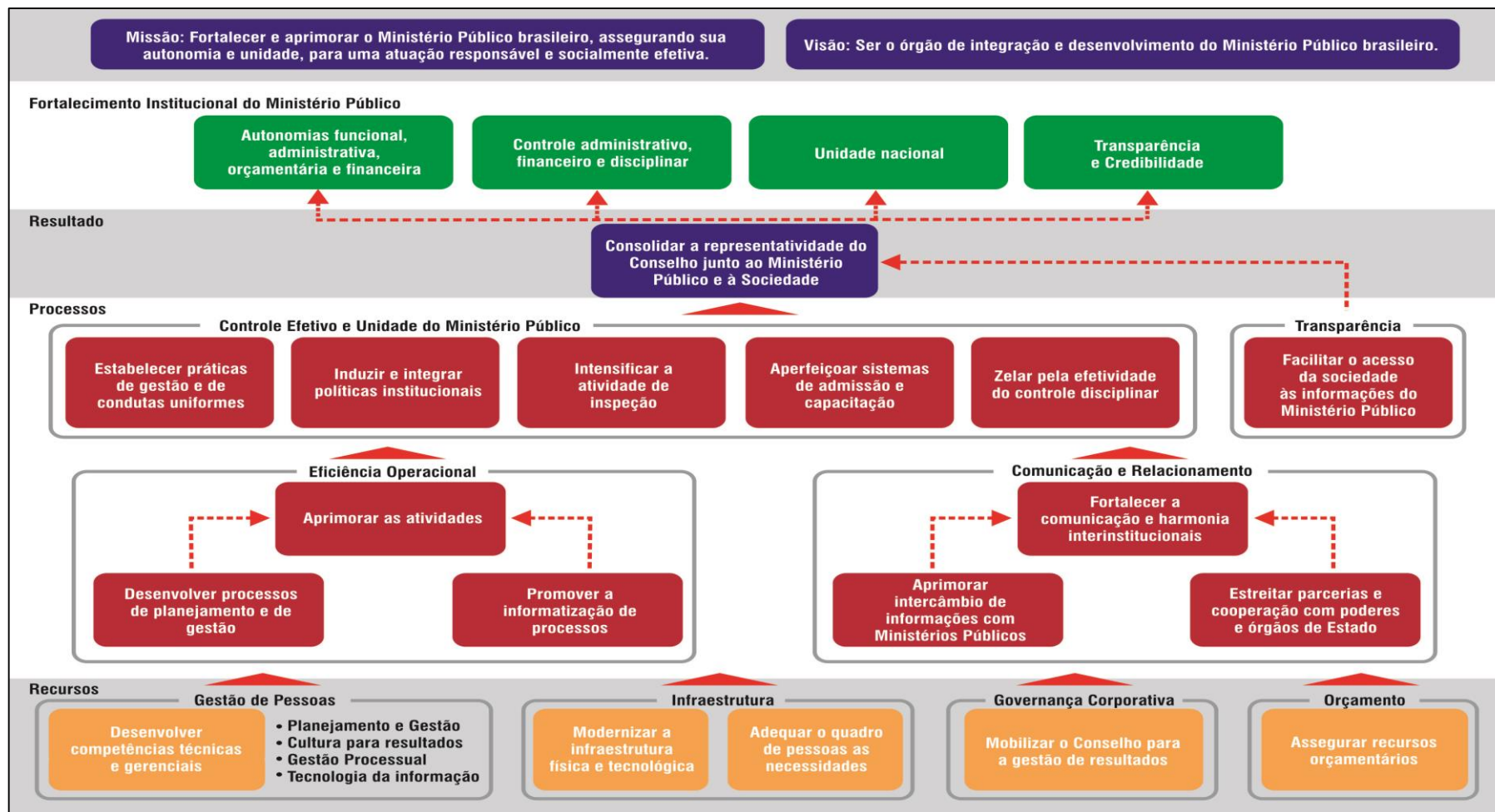


Figura 2 - Mapa Estratégico do CNMP

5.3. Alinhamento Estratégico das Comissões Permanentes do CNMP

O alinhamento estratégico é a vinculação das diversas unidades e departamentos à estratégia da organização, sendo neste caso, as Comissões Permanentes do CNMP, assegurando que o trabalho, ações, decisões e o comportamento de todos os indivíduos, de todos os níveis, estejam diretamente ligados no apoio à estratégia definida.

Busca ainda a sincronização dos esforços das diferentes unidades de negócio, processos e departamentos funcionais, à visão e estratégia da organização e melhoria contínua do desempenho.

Nesse contexto, traz-se abaixo a figura 3, que identifica a que objetivo estratégico se alinha a Ouvidoria do CNMP.

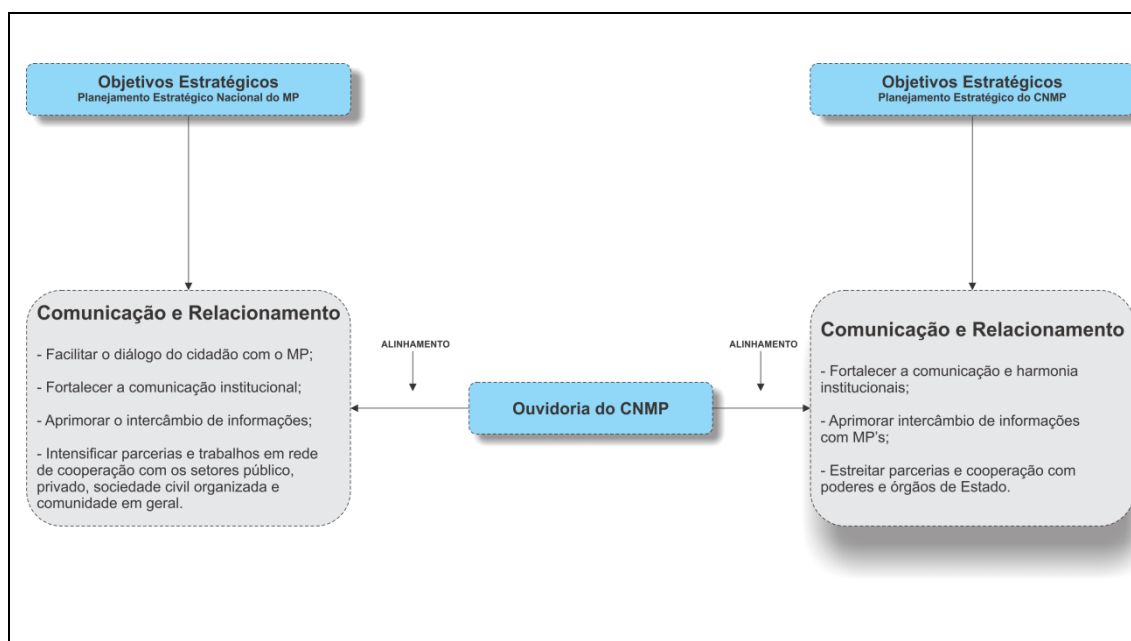
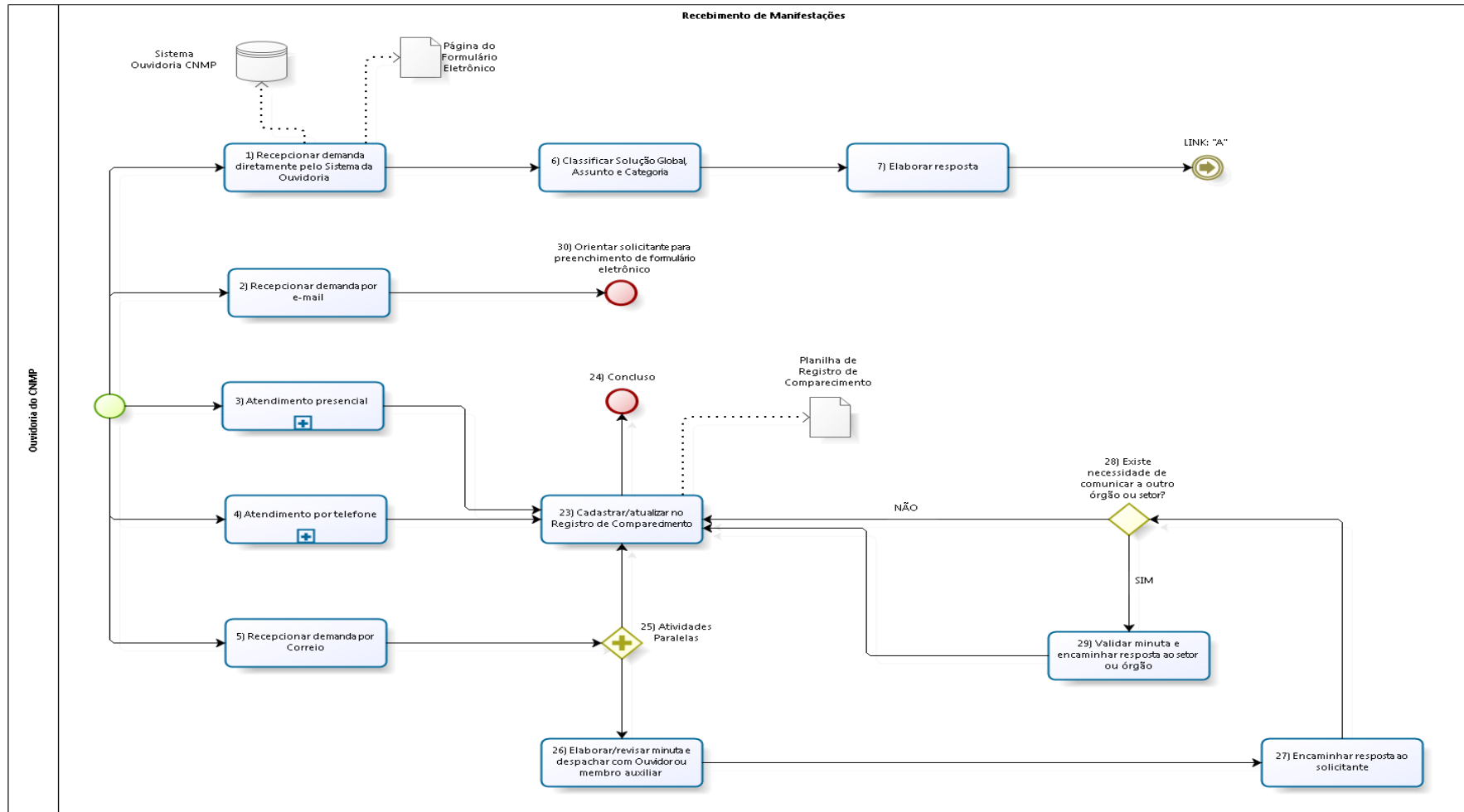


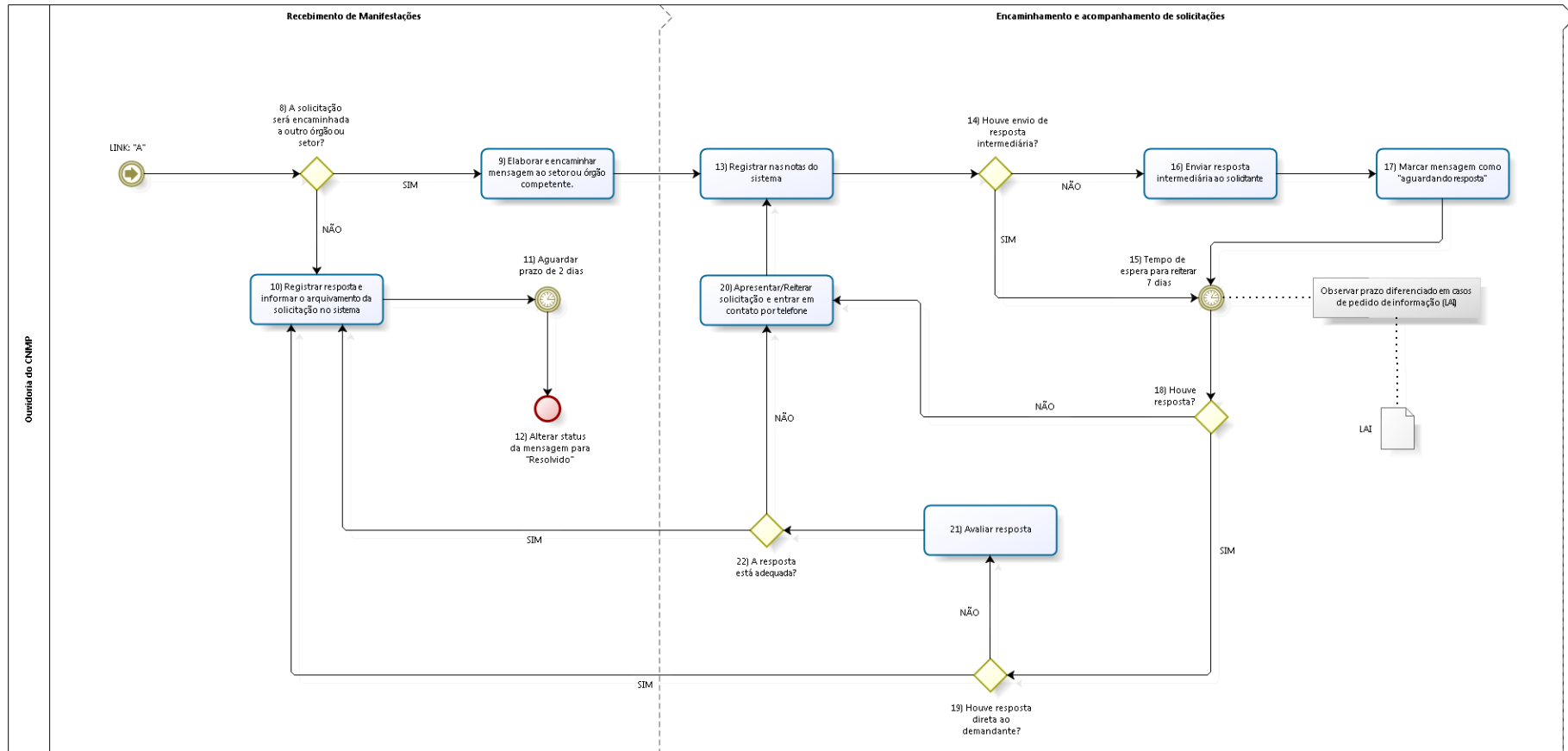
Figura 3 - Alinhamento Estratégico da Ouvidoria do CNMP

6. Atender ao público, processar e acompanhar as demandas da Ouvidoria Nacional do CNMP

6.1. FLUXOGRAMA (Parte 1)

Versão 1.0





6.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Desenvolvedor(es): Ouvidoria do CNMP

Aprovador(es): ACC - Auditoria, Consultoria e Contabilidade Eireli / Núcleo de Organização e Normatização (NON)

RESPONSABILIDADE PELAS AÇÕES

OUVIDORIA DO CNMP				
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior
1	Recepcionar demanda diretamente pelo Sistema da Ouvidoria	1. Acessar Sistema Ouvidoria CNMP; 2. Página de Formulário Eletrônico (http://ouvidoria.cnmp.gov.br/index.php?a=add).	Início	6
2	Recepcionar demanda por e-mail		Início	30
3	Atendimento presencial	Recepcionar a notícia do possível atendimento.	Início	23
4	Atendimento por telefone		Início	23
5	Recepcionar demanda por Correio		Início	25
6	Classificar Solução Global, Assunto e Categoria	Observar os tipos de solução global, assunto e categoria disponíveis no sistema. A resposta ao solicitante só será encaminhada, caso haja previamente a seleção das modalidades de solução global e assunto. A seleção da categoria é feita pelo próprio usuário no momento da solicitação. É importante observar se a classificação realizada pelo solicitante, porém, encontra-se correta.	1	7
7	Elaborar resposta	Na elaboração da resposta, é importante verificar se o caso apresentado pelo solicitante já não se encontra entre as respostas padrões oferecidas pelo sistema. A resposta padrão poderá sofrer alteração, supressão ou complementação a depender das peculiaridades do caso concreto.	6	8

OUVIDORIA DO CNMP					
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição		Anterior	Posterior
8	A solicitação será encaminhada a outro órgão ou setor?	a) SIM		7	9
		b) NÃO		7	10
9	Elaborar e encaminhar mensagem ao setor ou órgão competente	Ao encaminhar a mensagem ao setor ou órgão competente, é importante observar se houve solicitação de sigilo pelo solicitante, hipótese em que sua identidade e demais dados pessoais devem ser preservados. No caso de mensagem encaminhada ao setor competente dentro do Conselho, fazer o encaminhamento por e-mail, fazendo constar do assunto elementos identificadores da solicitação, a exemplo da data em que foi formulada ou do nome do solicitante.		8a	13
10	Registrar resposta e informar o arquivamento da solicitação no sistema			8b	11
11	Aguardar prazo de 2 dias			10	12
12	Alterar status da mensagem para "Resolvido"			11	Término
13	Registrar nas notas do sistema	As notas do sistema estão disponíveis para registro interno. É interessante pontuar neste local as datas de envio da solicitação para o setor ou órgão competente, bem como as respectivas reiteraões para fins de controle. O espaço também pode ser utilizado para comunicação entre os servidores a respeito das providências que entenderem cabíveis.		9 e 20	14
14	Houve envio de resposta intermediária?	a) SIM		13	15
		b) NÃO		13	16
15	Tempo de espera para reiterar 7 dias	Prazo para verificar com o setor ou órgão competente a necessidade de auxílio na elaboração de resposta. Observar prazo diferenciado em casos de pedido de informação conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI). Nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011, não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá fazê-lo no prazo de 20 dias prorrogável por mais 10, mediante justificativa.		14a e 17	18
16	Enviar resposta intermediária ao solicitante			14b	17

OUVIDORIA DO CNMP					
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior	
17	Marcar mensagem como "aguardando resposta"		16	15	
18	Houve resposta?		a) SIM	15	19
			b) NÃO	15	20
19	Houve resposta direta ao demandante?		a) SIM	18a	10
			b) NÃO	18a	21
20	Apresentar/Reiterar solicitação e entrar em contato por telefone	Importante fazer o registro das datas nas notas do Sistema.	18b e 22b	13	
21	Avaliar resposta		19b	22	
22	A resposta está adequada?		a) SIM	21	10
			b) NÃO	21	20
23	Cadastrar/atualizar no Registro de Comparecimento	Planilha de controle anexada, constante do item 9.1 deste manual.	3, 4, 25, 28 e 29	24	
24	Concluso		23	Término	
25	Atividades paralelas	Ao mesmo tempo em que se deve elaborar/revisar a minuta do atendimento para despacho com o Ouvidor ou Membro Auxiliar, deve-se registrar o atendimento na planilha de controle.	5	23 e 26	
26	Elaborar/revisar minuta e despachar com Ouvidor ou membro auxiliar		25	27	
27	Encaminhar resposta ao solicitante	Juntar cópia da manifestação assinada no arquivo.	26	28	
28	Existe necessidade de comunicar a outro órgão ou setor?		a) SIM	27	29
			b) NÃO	27	23
29	Validar minuta e encaminhar resposta ao setor ou órgão	Juntar cópia da manifestação assinada no arquivo.	28a	23	

OUVIDORIA DO CNMP				
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior
30	Orientar solicitante para preenchimento de formulário eletrônico		2	Término

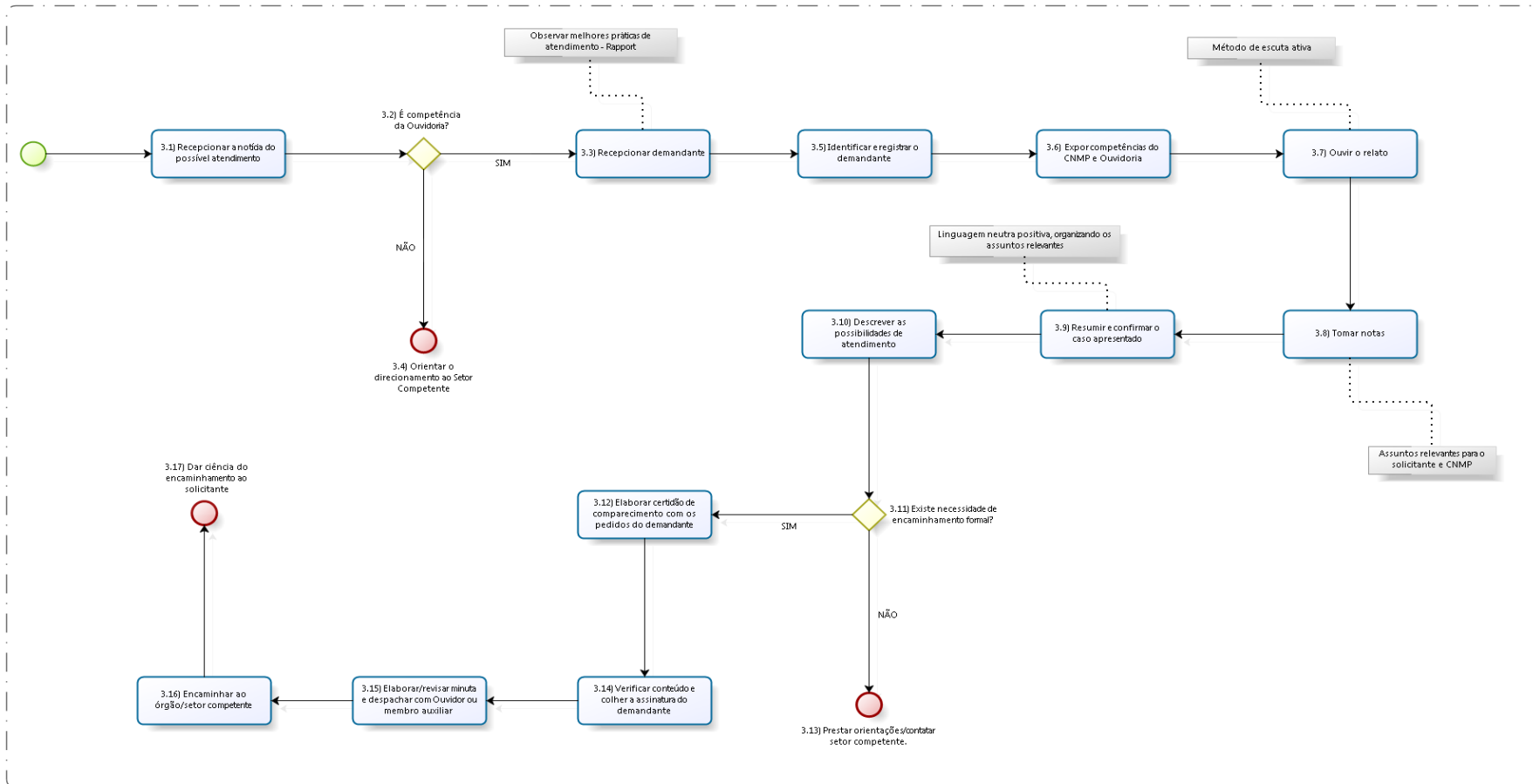
6.3. INDICADOR - TEMPO DE ANÁLISE DE CUMPRIMENTO

Nome	Tempo Médio de Atendimento das Solicitações Recebidas pela Ouvidoria
Sigla	TMASO
Responsável(is) pela apuração	Servidores da Ouvidoria Nacional
Finalidade	Identificar oportunidades de melhorias nos processos de análise, encaminhamento e acompanhamento das solicitações recebidas.
Periodicidade de coleta e frequência da meta	Semestral
Fórmula de cálculo	$\sum (\text{Data da Resposta Final da Ouvidoria} - \text{Data de Entrada da Solicitação}) \div \text{Quantidade de Solicitações no Período}$
Meta(s)	≤ 7 dias
Responsável pelo desempenho	Ouvidor Nacional e Membros Auxiliares

7. Subprocesso – Realizar Atendimento Presencial

7.1. FLUXOGRAMA

Versão 1.0



7.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Desenvolvedor(es): Ouvidoria do CNMP

Aprovador(es): ACC - Auditoria, Consultoria e Contabilidade Eireli / Núcleo de Organização e Normatização (NON)

RESPONSABILIDADE PELAS AÇÕES

OUVIDORIA DO CNMP				
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior
3.1	Recepcionar a notícia do possível atendimento		Início	3.2
3.2	É competência da Ouvidoria?	a) SIM	3.1	3.3
		b) NÃO	3.1	3.4
3.3	Recepcionar demandante	Oferecer água, café, local para sentar-se. Deixar a mesa em que será realizado o atendimento desocupada (livre de objetos e documentos). Observar as melhores práticas de atendimento – <i>Rapport</i> .	3.2a	3.5
3.4	Orientar o direcionamento ao Setor Competente		3.2b	Término
3.5	Identificar e registrar o demandante	Efetuar o registro na Planilha de Registro de Comparecimento, constante do item 9.1 deste manual.	3.3	3.6

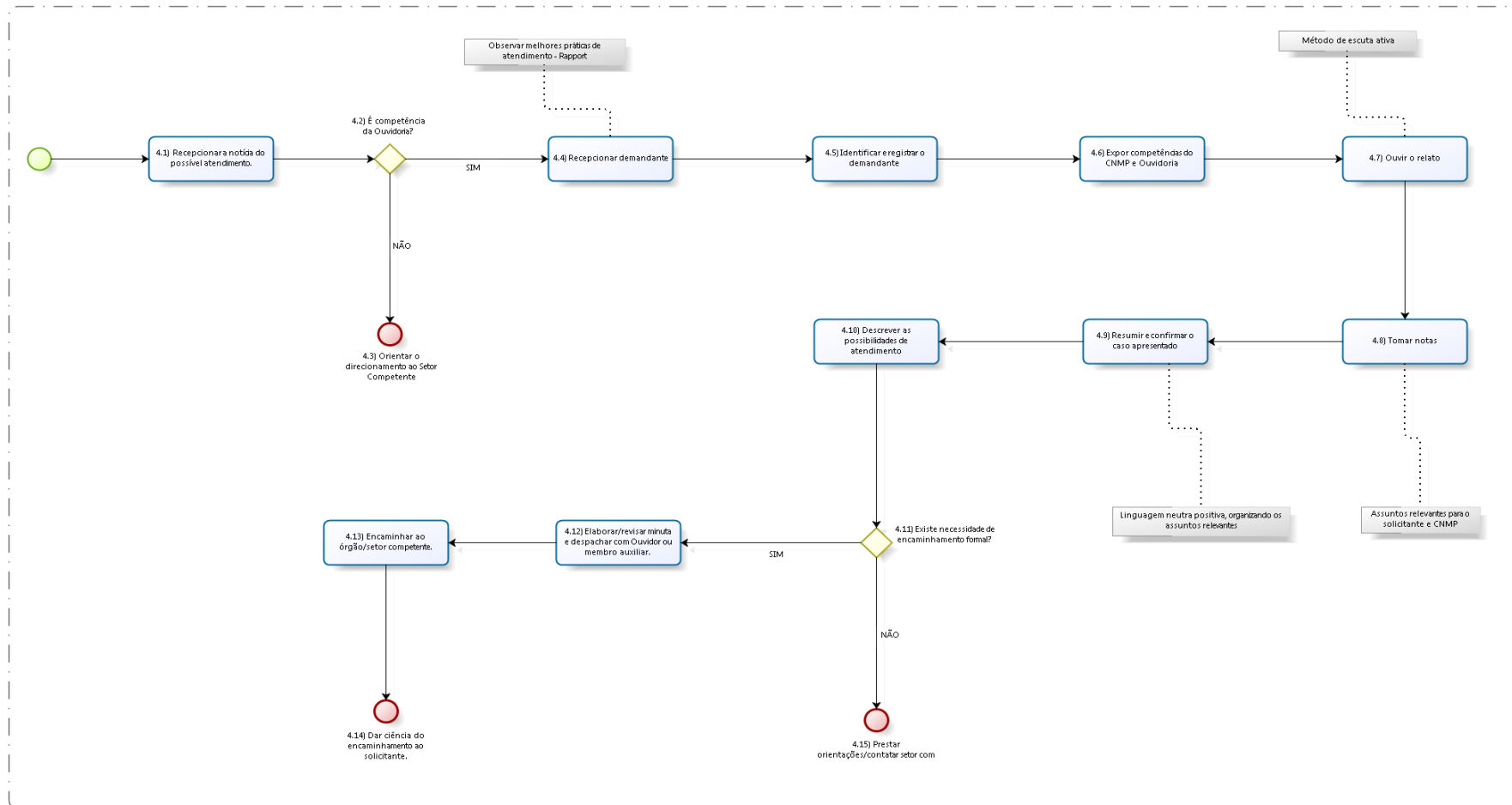
OUVIDORIA DO CNMP				
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior
3.6	Expor competências do CNMP e Ouvidoria	Acerca de sua solicitação, informamos que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público é um canal direto de comunicação à disposição da sociedade, para o encaminhamento de sugestões, críticas, reclamações, elogios, denúncias ou pedidos de informação acerca do funcionamento e dos serviços do Ministério Público. Acerca de sua solicitação, informamos que compete ao Conselho Nacional do Ministério Público exercer o controle administrativo e financeiro de todo o Ministério Público brasileiro, e do cumprimento dos deveres funcionais de seus membros. Poderá haver atuação do CNMP quando ocorrer descumprimento dos deveres funcionais, inércia ou omissão do Ministério Público.	3.5	3.7
3.7	Ouvir o relato	Observar o Método de escuta ativa.	3.6	3.8
3.8	Tomar notas	Anotar os assuntos que sejam relevantes para o solicitante e o CNMP.	3.7	3.9
3.9	Resumir e confirmar o caso apresentado	Manter uma linguagem neutra positivam organizando os assuntos relevantes.	3.8	3.10
3.10	Descrever as possibilidades de atendimento		3.9	3.11
3.11	Existe necessidade de encaminhamento formal?	a) SIM	3.10	3.12
		b) NÃO	3.10	3.13
3.12	Elaborar certidão de comparecimento com os pedidos do demandante		3.11a	3.14
3.13	Prestar orientações/contatar setor competente	No caso do preenchimento do formulário presencial, colher assinatura, fazer constar data, extrair cópia de comprovante de residência e identidade.	3.11b	Término
3.14	Verificar conteúdo e colher a assinatura do demandante		3.12	3.15
3.15	Elaborar/revisar minuta e despachar com Ouvidor ou membro auxiliar		3.14	3.16

OUVIDORIA DO CNMP				
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior
3.16	Encaminhar ao órgão/setor competente	Manter cópia assinada no arquivo.	3.15	3.17
3.17	Dar ciência do encaminhamento ao solicitante		3.16	Término

8. Subprocesso – Realizar Atendimento por Telefone

8.1. FLUXOGRAMA

Versão 1.0



8.2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Desenvolvedor(es): Ouvidoria do CNMP

Aprovador(es): ACC - Auditoria, Consultoria e Contabilidade Eireli / Núcleo de Organização e Normatização (NON)

RESPONSABILIDADE PELAS AÇÕES

OUVIDORIA DO CNMP				
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior
4.1	Recepcionar a notícia do possível atendimento		Início	4.2
4.2	É competência da Ouvidoria?	a) SIM	4.1	4.4
		b) NÃO	4.1	4.3
4.3	Orientar o direcionamento ao Setor Competente		4.1b	4.4
4.4	Recepcionar demandante	Observar as melhores práticas de atendimento – <i>Rapport</i> .	4.2a	4.5
4.5	Identificar e registrar o demandante	Efetuar o registro na Planilha de Registro de Comparecimento, constante do item 9.1 deste manual.	4.4	4.6

OUVIDORIA DO CNMP				
Código	Tarefa/Mudança de Fluxo	Descrição	Anterior	Posterior
4.6	Expor competências do CNMP e Ouvidoria	Acerca de sua solicitação, informamos que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público é um canal direto de comunicação à disposição da sociedade, para o encaminhamento de sugestões, críticas, reclamações, elogios, denúncias ou pedidos de informação acerca do funcionamento e dos serviços do Ministério Público. Acerca de sua solicitação, informamos que compete ao Conselho Nacional do Ministério Público exercer o controle administrativo e financeiro de todo o Ministério Público brasileiro, e do cumprimento dos deveres funcionais de seus membros.	4.5	4.7
4.7	Ouvir o relato	Exercer o Método de Escuta Ativa.	4.6	4.8
4.8	Tomar notas	Anotar os assuntos relevantes para o solicitante e o CNMP.	4.7	4.9
4.9	Resumir e confirmar o caso apresentado	Manter uma linguagem neutra positivam organizando os assuntos relevantes.	4.8	4.10
4.10	Descrever as possibilidades de atendimento		4.9	4.11
4.11	Existe necessidade de encaminhamento formal?	a) SIM	4.10	4.12
		b) NÃO	4.10	4.15
4.12	Elaborar/revisar minuta e despachar com Ouvidor ou membro auxiliar		4.11a	4.13
4.13	Encaminhar ao órgão/setor competente	Manter cópia assinada no arquivo.	4.12	4.14
4.14	Dar ciência do encaminhamento ao solicitante		4.13	Término
4.15	Prestar orientações/contatar setor competente		4.11b	Término

9. ANEXOS

9.1. PLANILHA DE REGISTRO DE COMPARECIMENTO

2015

ATENDIMENTO OUVIDORIA CNMP										
Nº ORDEM	DATA / HORÁRIO	CIDADÃO	CPF	ESTADO	TELEFONE	RAMO/UNIDADE DO MP	SOLICITAÇÃO	ENCAMINHAMENTO PROPOSTO	SERVIDOR RESPONSÁVEL	MEIO
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Realização:



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO