



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
SECRETARIA-GERAL**

PORTARIA Nº 481, DE 29 DE MAIO DE 2015.

O SECRETÁRIO-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL EM EXERCÍCIO, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 3º, parágrafo único, e o art. 18 da [Portaria PGR/MPF nº 734, de 28/12/2011](#), e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo PGR/MPF nº 1.00.000.017760/2014-12, resolve:

Art. 1º Autorizar a realização do projeto “Informações Gerenciais da Ouvidoria”, sob o código P0071, conforme Termo de Abertura anexo a esta Portaria.

Art. 2º Designar os seguintes servidores para comporem a equipe do projeto:

I - MATEUS SALOMÃO LEAL, matrícula 22016;

II - GUSTAVO ARAUJO SANTOS, matrícula 24202;

III - RITA DE CASSIA BEZERRA DE MENEZES, matrícula 25080;

IV - GAYA DOREA DE OLIVEIRA NILO, matrícula 24071;

V - GEANE BATISTA DE VASCONCELOS, matrícula 6045;

VI - LEONARDO SCHWINDT, matrícula 25982;

VII - AROLDO RIQUE JUNIOR, matrícula 22606;

VIII - ESTEVAO HELOU AMORESE, matrícula 17419;

IX - WESLEY ALEXANDRE SETHLER JUNIOR, matrícula 26744;

X - ANDREA VALERIA CARVALHO DA SILVA, matrícula 25201;

Parágrafo único. Ficam designados os servidores MATEUS SALOMÃO LEAL como Gerente do projeto e GUSTAVO ARAUJO SANTOS como Gerente Substituto.

Art. 3º Autorizar o pagamento de gratificação de projeto aos analistas constante da tabela abaixo, não ocupantes de função de confiança ou cargo em comissão, conforme cronograma apresentado, desde que atendidos os demais requisitos delineados nas Portarias [PGR/MPU nº 291, de 12/6/2007](#), e [PGR/MPF nº 734, de 28/12/2011](#).

<b>Matrícula</b>	<b>Nome</b>	<b>Cronograma</b>
24202	Gustavo Araujo Santos	09/03/2015 a 06/07/2015
24071	Gaya Dorea de Oliveira Nilo	09/03/2015 a 06/07/2015
26744	Wesley Alexandre Sethler Junior	09/03/2015 a 06/07/2015

Art. 4º Estabelecer o prazo de até trinta dias, a contar da data de publicação desta Portaria, para apresentação do Plano do Projeto.

§ 1º O pagamento da gratificação de projeto somente será efetivado após a homologação do Plano de Projeto e respectivo registro do escopo, cronograma, custos e envio dos documentos para o Sistema Channel.

§ 2º Caso o Plano de Projeto não seja apresentado no prazo estabelecido no caput, ficará revogada esta Portaria, devendo o Gerente do projeto apresentar justificativa por escrito, se for o caso, para concessão de nova autorização.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

HUGO SOUTO KALIL

[Publicada no DMPF-e, Brasília, DF, 2 jun. 2015. Caderno Administrativo, p. 1.](#)

**M P F**  
**Ministério Público Federal**

## TERMO DE ABERTURA DO PROJETO

**Histórico de versões**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável pelo preenchimento</b>
1		Redação da proposta	Geane Batista de Vasconcelos
..			

<b>Identificação do projeto</b>	
<b>Código:</b> P0071	<b>Nome (título do projeto):</b> Informações Gerenciais da Ouvidoria

<b>Dados do projeto</b>
<b>Patrocinador:</b> Dra. Julieta E. Fajardo Cavalcanti de Albuquerque, Subprocuradora-Geral da República Ouvidora do Ministério Público Federal
<b>Órgão de Coordenação (Finalístico) ou Unidade Gestora (Administrativo):</b> Ouvidoria do Ministério Público Federal
<b>Gerente do projeto:</b> Mateus Salomão Leal, Analista do MPU/Apoio Técnico-Especializado/Jurídico
<b>Gerente substituto do projeto:</b> Gustavo Araújo Santos, Analista do MPU/Apoio Técnico-Especializado/Gestão Pública
<b>Partes envolvidas (unidades ou entes externos):</b> Ouvidoria do Ministério Público Federal Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação Secretaria de Gestão de Pessoas Secretaria de Administração Procuradoria da República no Distrito Federal
<b>Equipe do projeto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mateus Salomão Leal, Analista do MPU/Jurídico, Ouvidoria do MPF;</li> <li>Gustavo Araújo Santos, Analista do MPU/Gestão Pública, Ouvidoria do MPF;</li> <li>Geane Batista de Vasconcelos, Analista do MPU/Biblioteconomia, Ouvidoria do MPF;</li> <li>Rita de Cassia Bezerra de Menezes, Técnico do MPU/Tecnologia da Informação e Comunicação, Ouvidoria do MPF;</li> <li>Gaya Dórea de Oliveira Nilo, Analista do MPU/Gestão Pública, Ouvidoria do MPF;</li> <li>Leonardo Schwindt, Analista do MPU/Tecnologia da Informação e Comunicação, PR/DF;</li> <li>Aroldo Rique Júnior, Técnico do MPU/Tecnologia da Informação e Comunicação, PR/DF;</li> <li>Estêvão Helou Amorese, Técnico do MPU/Tecnologia da Informação e Comunicação, PR/DF;</li> <li>Wesley Alexandre Sethler Júnior, Analista do MPU/Desenvolvimento de Sistemas, STIC;</li> <li>Andrea Valéria Carvalho da Silva, Analista do MPU/Desenvolvimento de Sistemas, STIC.</li> </ol>

<b>Alinhamento Estratégico</b>
<b>Vinculação com o Planejamento Estratégico/Temático:</b>  A presente proposta vincula-se aos seguintes objetivos estratégicos: OE 1 – Trabalhar alinhado à estratégia com foco em resultados; OE 24 – Aproximação com o cidadão;

OE 10 – Proporcionar uma atuação institucional estratégica, efetiva, célere, transparente e sustentável;  
OE 9 – Fomentar relacionamento com públicos de interesse;  
OE 8 – Implementar o processo de gestão de conhecimento utilizando das ferramentas institucionais;  
OE 7 – Institucionalizar uma política que aperfeiçoe a comunicação interna, a comunicação com a sociedade e a comunicação com a imprensa;  
OE 4 – Prover soluções de tecnologia da informação e comunicação alinhadas com a estratégia, tendo em vista o desenvolvimento de sistemas de informação gerenciais que prestarão apoio às decisões a serem tomadas.

Como desdobramento da implementação deste projeto, busca-se:

- a) Visualizar as demandas dos cidadãos-usuários;
- b) Possuir um sistema de informação gerencial que apoie a tomada de decisão;
- c) Promover integração, articulação e relacionamento com as ouvidorias de outras instituições, como os Ministérios Públicos e demais órgãos do Poder Executivo Federal;
- d) Aprimorar os relatórios a fim de dar transparência da atuação da Ouvidoria, para uma devida prestação de contas à sociedade;
- e) Contribuir na eficiência da atuação do Ministério Público Federal, por meio da identificação dos temas e áreas que precisam ser aperfeiçoadas.

**Vinculação com outros projetos concluídos, em andamento ou em estudo:**

Sistema Cidadão – 3ª Etapa

**Descrição do projeto**

**Finalidade:**

Automatizar a extração, a consolidação e elaboração de tabelas e gráficos estatísticos dos dados da Ouvidoria, a fim de conferir celeridade na elaboração dos relatórios e diagnósticos, assim como dar transparência e publicidade às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Para atingir esta finalidade, a ferramenta deverá informar por período (diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual) e por meio de gráficos e tabelas:

1. O quantitativo, a proporção, a média, a frequência, o valor mínimo e máximo (em alguns casos) de:

- 1.1 Manifestações recebidas;
- 1.2 Manifestações processadas;
- 1.3 Manifestações encaminhadas via Sistema Cidadão;
- 1.4 Manifestações em análise;
- 1.5 Tipos de demandas;
- 1.6 Meios de recebimentos;
- 1.7 Tipos de finalizações;
- 1.8 Unidades da federação de origem do manifestante;
- 1.9 Unidades da federação do fato;
- 1.10 Tipo das pessoas, se física ou jurídica;
- 1.11 Gênero da pessoa física demandante;
- 1.12 Ocupação
- 1.13 Faixa etária;
- 1.14 Assuntos demandados;
- 1.15 Tempo de finalização das manifestações (em dias corridos e dias úteis);
- 1.16 Setores/órgãos/entidades demandadas;

2. Correlacionar, demonstrando o quantitativo e a proporção de:

- 2.1 Manifestações recebidas por tipo de demanda;
- 2.2 Manifestações finalizadas por tipo de demandas;
- 2.3 Tipos de demandas, pessoa, sexo, faixa etária, tipos de finalizações, ocupação, tempo de finalização, encaminhamentos e assuntos.

3. Correlacionar as manifestações de atribuição da Ouvidoria (Arquivadas) com planilha Calc - chave de ligação será o número da manifestação - com o tipo de encaminhamento dado (resposta direta, expedição de memorando, expedição de ofício, telefonema, mensagem eletrônica, etc.), tipo de resultado (manifestação atendida, manifestação parcialmente atendida, manifestação não atendida, sem resposta, resposta direta, sem resposta), setor demandado, assuntos e prazo de finalização.

**Lista de entregas:**

Entrega 1 - Levantar os campos dos bancos de dados que serão objetos de análise:

- 1.1 Analisar o Sistema Cidadão e o Único, identificando todos os campos objeto de análise;
- 1.1.1 Definir os campos que constarão do protótipo;

1.2 Padronizar as planilhas que serão objeto de integração.

Entrega 2 - Capacitar os servidores da Ouvidoria no uso da ferramenta QlikView:

- 2.1 Providenciar a contratação do treinamento básico da ferramenta QlikView;
- 2.2 Realizar o treinamento básico na ferramenta QlikView;
- 2.3 Avaliar os resultados do treinamento básico na ferramenta QlikView.

Entrega 3 - Configurar a ferramenta QlikView para acesso aos dados:

- 3.1 Construção do protótipo e validação de alguns indicadores a serem apresentados em Reunião do CNOMP;
- 3.2 Importar os dados;
  - 3.2.1 Importar dados do Sistema Cidadão;
  - 3.2.2 Importar dados do Sistema Único;
  - 3.2.3 Importar dados das planilhas;
- 3.3 Integrar dados;
- 3.4 Realizar o teste integrado;
- 3.5 Avaliar e fazer as correções necessárias.

Entrega 4 - Padronizar os modelos a serem utilizados pela ferramenta QlikView:

- 4.1 Confeccionar os modos de exibição;
- 4.2 Testar o funcionamento dos modos de exibição;
- 4.3 Aprovar os modos de exibição.

Entrega 5 - Atuar na identificação e correção das inconsistências apresentadas:

- 5.1 Testar a ferramenta a fim de identificar os erros;
- 5.2 Diagnosticar as inconsistências;
- 5.3 Realizar ações corretivas a partir das inconsistências encontradas;
- 5.4 Disponibilização e acompanhamento em produção.

#### **Prazo e custo do projeto**

<b>Previsão de início:</b>	09/03/15
<b>Previsão de conclusão:</b>	06/07/15
<b>Previsão de duração:</b>	120 dias corridos
<b>Estimativa de custo:</b>	R\$ 32.609,05

Ministério Público Federal