

Relatório de Gestão

Ouvidor-Geral

(Brasilino Pereira dos Santos – 2020 a 2024)

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Paulo Gustavo Gonet Branco
Procurador-Geral da República

Hindenburg Chateaubriand Pereira Diniz Filho
Vice Procurador-Geral da República

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do MPF

Odim Brandão Ferreira
Ouvidor-Geral Substituto do MPF

Célia Regina Delgado
Corregedora-Geral do MPF

Eliana Péres Torelly de Carvalho
Secretária-Geral do MPF

Paulo Roberto Sampaio Anchieta Santiago
Secretário-Geral Adjunto

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal

Odim Brandão Ferreira

Secretária Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe

Ana Luíza Alencar Campolina

Andressa Campos Rocha Jorge

Bruno Takatsu Andrade

Clíssia Teixeira Cateringer Arce

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Lucas Evangelista Rios Filho

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Mônica de Moraes Pimentel Abbad Silveira

Coordenação e Organização

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Bruno Takatsu Andrade

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C - CEP 70050-900 - Brasília - DF

Fone (61) 3105-5100

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pelo Ouvidor-Geral do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, durante a sua gestão à frente do órgão, no período compreendido entre **20 de novembro de 2020 a 21 de novembro de 2024**. O objetivo do relatório é destacar as principais atividades realizadas durante o período.

Ademais, cumpre informar que os demais relatórios de gestão (anuais, semestrais, trimestrais) estão disponibilizados na página da Ouvidoria (<https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios>) bem como no Portal da Transparência do MPF (<http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/ouvidoria/relatorios>).

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
Conheça o Ouvidor-Geral do MPF	6
FORTELECIMENTO DA OUVIDORIA	6
Reuniões, Palestras e Seminários	6
GESTÃO E COORDENAÇÃO	8
Fortalecimento dos Canais de Comunicação	8
Carta de Serviços ao Cidadão	8
Gestão da Qualidade	9
MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA GESTÃO	10
Pesquisa de Satisfação do Cidadão-Usuário	10
Pesquisa: “Você conhece e confia nos serviços da Ouvidoria?”	10
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	11
Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal	11
Painéis Gerenciais	11
PROMOÇÃO DA CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL	12
Reclame Aqui	12
Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público	13
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	14
Atuação nas Eleições 2022	14
Ações em Datas Especiais	15
ATUAÇÃO EM COMISSÕES E COMITÊS	16
Comissões, Comitês e Planejamento	16
TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	17
Manifestações Recebidas, Encaminhadas e Encerradas	18
Tipos de Manifestação	18
Tempo de Encerramento	18
Assuntos Mais Frequentes (Top-5)	19
Perfil do Manifestante	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

Conheça o Ouvidor-Geral do MPF

Membro do Ministério Público Federal (MPF) desde 01/10/1984, o Subprocurador-Geral da República Dr. Brasilino Pereira dos Santos foi designado Ouvidor-Geral do MPF por meio da Portaria PGR/MPF nº 955, de 18/11/2020, assinada pelo Procurador-Geral da República. O atual Ouvidor-Geral exerceu suas funções no cargo até 20 de novembro de 2024, após ter sido reconduzido no mandato por meio da [Portaria PGR nº 962, de 21 de novembro de 2022](#). Para ocupar o cargo de Ouvidor-Geral Substituto, foi escolhido o Subprocurador-Geral da República Dr. Odim Brandão Ferreira, designado pela Portaria PGR/MPF nº 995, de 07/12/2020.

Membro do Ministério Público Federal desde 01/10/1984, o Ouvidor já exerceu o ofício de Secretário-Geral do Ministério Público da União (MPU) e de Secretário-Geral Jurídico do Gabinete do Procurador-Geral da República. Também já foi membro titular do Conselho Superior do Ministério Público Federal, além de ser membro suplente, por diversos períodos.

Promovido a Subprocurador-Geral (Portaria PGR nº 758, de 02/12/2003), foi membro titular da 6ª Câmara de Coordenação e Revisão (Populações Indígenas e Comunidades Tradicionais), e em diferentes épocas, foi membro suplente da 2ª Câmara (Criminal), da 5ª Câmara (Patrimônio Público) e da 4ª Câmara (Meio Ambiente) esta última, como Procurador Regional.

Desde sua promoção a Subprocurador-Geral, até o ano atual, foi designado, rotineiramente, para atuar ora como presidente, ora como Membro de Comissões de sindicâncias de Inquérito e de Processos Disciplinares, tanto perante o Ministério Público Federal como perante o Conselho Nacional do Ministério Público. Perante o Superior Tribunal de Justiça, o Ouvidor-Geral oficiou perante as 5ª e 6ª Turma (Criminal) e, desde 2014, perante a 1ª Turma (Direito Público), da qual exerceu a coordenação tendo, esporadicamente, também atuado junto à 3ª Seção (Direito Criminal) e à Corte Especial.

No momento atual, oficia como membro titular tanto perante a 1ª seção do Superior Tribunal de Justiça, como perante a Turma Nacional de Uniformização da Jurisprudência dos Juizados Especiais Federais (TNU), órgão do Conselho da Justiça Federal.

FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Reuniões, Palestras e Seminários

Durante o seu mandato, o Ouvidor-Geral participou de reuniões e eventos voltados para a promoção da transparência e eficiência das ouvidorias, na busca de fortalecer a democracia participativa dos usuários nos serviços de ouvidorias públicas. Abaixo estão as principais atividades realizadas durante o período de sua gestão:

Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

O CNOMP é um órgão de interlocução, integrado pelos ouvidores do Ministério Público da União, dos Estados e do Distrito Federal, e tem por intuito a busca da melhoria contínua e do aprimoramento da atuação das ouvidorias de todos os Ministérios Públicos.

Durante o seu mandato, o Ouvidor-Geral participou de numerosas reuniões do Conselho, que trataram de temas e projetos relativos à atuação de Ouvidorias, ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão e aos serviços prestados pelas ouvidorias públicas. Alguns temas-chave foram abordados nesses últimos anos, tais como: a importância da prevenção e controle ao assédio nas instituições

públicas e o papel das ouvidorias no Ministério Público na mediação de conflitos, comunicação não-violenta, integração de sistemas de comunicação, além de pautas relacionadas ao aperfeiçoamento da gestão interna das Ouvidorias, dentre outros. Os encontros proporcionaram a troca de experiências e de conhecimentos entre os membros participantes.

Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos

Em 2021, foi realizada reunião com o Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, Dr. Fernando César Pereira Ferreira, juntamente com a equipe dos programas “disque 100” e “disque 180”, que recebem denúncias relativas a crimes cibernéticos de violação dos direitos humanos, especialmente contra grupos mais vulneráveis. O encontro teve como foco o aperfeiçoamento da atuação sobre o fluxo de encaminhamento de denúncias oriundas da Ouvidoria dos Direitos Nacional dos Direitos Humanos (disque 100 e 180) para o MPF.

Ouvidoria da Presidência da República



Evento na Presidência da República

Em 2022, no auditório do Palácio do Planalto, em comemoração aos cinco anos da Ouvidoria da Presidência da República, o Ouvidor-Geral do MPF participou do painel “Ouvidoria: Inovações e Perspectivas para a Superação dos Desafios Atuais”. Ao falar sobre o assunto, destacou o papel do cidadão na promoção de melhorias nos serviços oferecidos por diversos órgãos públicos. “A Ouvidoria não é órgão decisório, mas um canal de comunicação de relevância para a palavra do cidadão - é um órgão democrático. O cidadão é um agente transformador e por meio dele é que identificamos problemas e possíveis melhorias”,

frisou o Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos, Ouvidor do MPF.

Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro



No Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), no ano de 2022, a Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro reuniu-se com o objetivo de tratar sobre o fluxo interno e o tratamento de denúncias enviadas pelos cidadãos sobre a temática eleitoral. O encontro teve a finalidade de alinhar a atuação dos órgãos que funcionaram como porta de entrada do cidadão nos Ministérios Públicos de todo o país, no período das eleições de 2022.



Em 2023, no mês de reafirmação dos direitos das mulheres, a Rede de Ouvidorias dos Ministérios Públicos promoveu um encontro, por meio de palestras e debates, que abordou acerca da importância das Ouvidorias no combate à desinformação. Dando seguimento aos trabalhos, no ano de 2024 a reunião da Rede contou com uma apresentação de um painel sobre o Assédio Moral e Sexual no ambiente de trabalho e o relevante papel a ser desempenhado pelas ouvidorias nesse cenário.

Encontro Nacional de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação

O 2º Encontro entre as Comissões de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação do MPF, realizado na sede da PGR, em 2023, contou com a participação de representantes de 33 unidades do MPF, com a finalidade de compartilhar experiências, boas práticas e alinhar estratégias de atuação, de forma a padronizá-las, além de esclarecer dúvidas.

Na abertura, o Ouvidor-Geral e Coordenador da Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CNPEAD) destacou o caráter preventivo de atuação das comissões, que atuam com o intuito de evitar a ocorrência de casos de assédio ou discriminação no ambiente de trabalho.

GESTÃO E COORDENAÇÃO

Fortalecimento dos Canais de Comunicação

O Sistema Cidadão é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações. A Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) é o órgão responsável por receber e dar o devido tratamento a manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF. O canal oficial para o recebimento dessas manifestações é o Sistema Cidadão, em funcionamento desde 2012.

Dentre as melhorias realizadas no sistema durante os últimos quatro anos de gestão do Ouvidor-Geral, destaca-se o incremento na rotina de envio das pesquisas de satisfação ao cidadão, no sentido de gerar uma confirmação no Sistema acerca do efetivo envio da pesquisa, o que alavancou o feedback recebido pela Ouvidoria quanto à satisfação do público interno e externo, proporcionando uma considerável percepção de melhoria pelos usuários dos serviços prestados.

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada para fornecer ao cidadão informações precisas sobre o papel do MPF perante a sociedade, quais os princípios éticos regem sua atuação, quais os serviços oferecidos pela Instituição e como acessá-los. Constitui-se em importante instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho do MPF no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades. **Atualmente, a Carta passou a ser atualizada de forma eletrônica e**

descentralizada, uma melhoria gerencial que proporcionou maior fluidez na atualização das informações disponibilizadas ao cidadão.



Gestão da Qualidade

A Ouvidoria foi certificada com o selo de qualidade ISO 9001:2015, por ter os seus processos de gestão ancorados no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da referida norma internacional. O documento atesta a qualidade do processo de tramitação das manifestações recebidas pela unidade, que, em suma, inclui a análise dos pedidos, envio para as áreas responsáveis, solução da demanda e envio de resposta cidadã ao demandante.

No ano de 2023, a Ouvidoria manteve o seu ciclo de melhorias contínuas baseadas na ISO 9001, cumuladas com as ações e orientações da Secretaria de Gestão Estratégica do MPF, que agrupa em sistema específico (SIGOV) o planejamento temático, local onde são gerenciadas e cadastradas as medições das iniciativas e dos indicadores táticos da Ouvidora. Cumpre informar que essas ações são elaboradas e executadas em consonância com o Planejamento Estratégico do Ministério Público Federal para o período: 2022-2027 (Portaria PGR/MPF nº 3, de 11 de fevereiro de 2022).

Mais informações relativas à Gestão da Qualidade ISO 9001 na Ouvidoria do MPF, estão disponibilizadas no seguinte link: <https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/gestao-da-qualidade>.



A fim de aprimorar continuamente os serviços prestados e garantir um padrão elevado de atendimento, foi aplicado um questionário de avaliação destinado a medir a qualidade e maturidade na gestão e atendimento da Ouvidoria. Essa ferramenta visa diagnosticar aspectos cruciais da gestão, como a eficiência no processamento de manifestações, a transparência nas respostas e o nível de satisfação dos usuários. Por meio do diagnóstico final, torna-se possível identificar boas práticas e vislumbrar ações estratégicas para fortalecer o papel das Ouvidorias como canais efetivos de comunicação e transparência institucional.

A avaliação sobre o nível de maturidade da gestão poderá ser aplicada por todas as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, permitindo a aplicação padronizada e comparativa entre as unidades, o que visa ao potencial fomento à troca de boas práticas. Com isso, espera-se elevar o grau de maturidade e qualidade no atendimento, alinhando os serviços às expectativas dos usuários e às diretrizes estabelecidas pelos órgãos superiores.



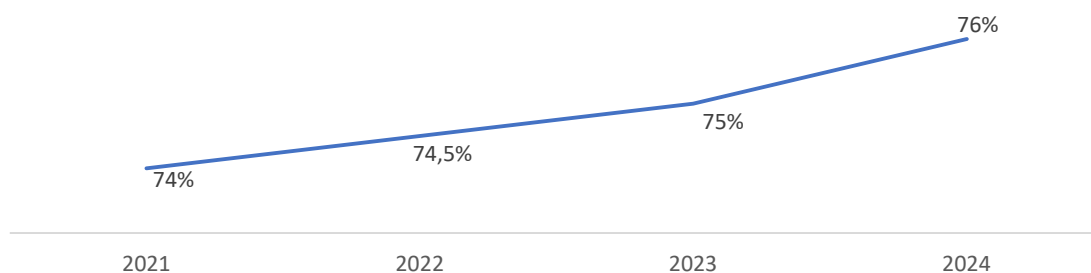
MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA GESTÃO

Pesquisa de Satisfação do Cidadão-Usuário

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF possui importância fundamental na busca permanente do órgão por excelência no atendimento e melhoria contínua de seus serviços.

Ao final de cada mês, todas as Pesquisas de Satisfação respondidas pelos cidadãos são compiladas e cada uma é analisada individualmente. A partir daí a equipe de gestores avalia quais providências podem ser tomadas com o intuito de melhorar a comunicação com o cidadão e, eventualmente, gerar melhorias efetivas na gestão do órgão como um todo.

No gráfico a seguir, é apresentada a evolução do Índice de Satisfação do Manifestante, parâmetro qualitativo que mede a percepção da qualidade no atendimento recebido pelo cidadão. Durante os 4 (quatro) anos de gestão do Ouvidor-Geral, a satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria foi anualmente crescente, com a média total estabelecendo-se em 75%, portanto acima da meta estabelecida, que é de 70%.



Pesquisa: “Você conhece e confia nos serviços da Ouvidoria?”

Com o objetivo de avaliar a confiança nos serviços oferecidos pela Ouvidoria, foi disponibilizada ao público interno, por meio de questionário eletrônico, uma pesquisa para diagnóstico da percepção que os usuários possuem em relação ao órgão. A iniciativa buscou captar impressões sobre a atuação e a efetividade da Ouvidoria, a fim de promover um diagnóstico mais profundo acerca da percepção dos usuários - [Pesquisa: você conhece e confia nos serviços da Ouvidoria? — Intranet MPF](#).

A pesquisa atende à recomendação da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que destaca a importância de medir o nível de confiança dos usuários (internos e externos), a fim de fortalecer a credibilidade institucional e aperfeiçoar os serviços oferecidos.

Os resultados obtidos foram excelentes e também indicaram potenciais áreas de aprimoramento para fortalecer o atendimento ao público interno. A maioria dos participantes reconheceu a qualidade dos serviços, a clareza na comunicação e a confiabilidade da Ouvidoria. Entre os destaques positivos, 73,5% dos usuários se declararam satisfeitos com o atendimento, enquanto 76,5% afirmaram que buscariam apoio da Ouvidoria para resolver dificuldades ligadas aos serviços do MPF. Além disso, 71,2% consideraram a comunicação institucional da Ouvidoria eficaz, reflexo dos esforços contínuos para manter uma comunicação acessível e informativa.

Outro ponto destacado pela pesquisa foi a necessidade de aumento na participação dos usuários nos eventos e webinários promovidos pela Ouvidoria. Segundo os dados da pesquisa, muitos colaboradores ainda desconhecem a realização desses eventos, o que sugere a importância de um aumento na publicidade das atividades realizadas pelo setor, com aumento da capilaridade nacional, de modo a alcançar todo o público interno do MPF. Esse ajuste poderá ampliar a participação e o engajamento nas campanhas propostas pela Ouvidoria, assegurando que todos tenham acesso às informações e capacitações relevantes.

Nesse sentido, em atenção às demandas apresentadas pelos usuários na pesquisa em questão, a Ouvidoria do MPF apresentou o seu Plano de Ação 2024-2025. O documento inclui a adoção de ações e projetos estratégicos, tais como: a "Ouvidoria Itinerante", que funcionará por meio de visitas da equipe da Ouvidoria às Procuradorias Regionais, com o intuito de aumentar a capilaridade e interação do setor junto às unidades do MPF; além do "Bate Papo com a Ouvidoria", ação que contará com a realização de webinários anuais para divulgar o papel da Ouvidoria e aproximar ainda mais o setor do seu público interno, mantendo o compromisso da Ouvidoria com a transparência e busca pela melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal



Em 2022, com o objetivo de preservar a memória institucional do MPF, foi inaugurada a galeria dos Ouvidores do órgão. De acordo com o Ouvidor-Geral do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, “a galeria virtual é o registro da história e da contribuição ímpar que cada Ouvidor(a) realizou para elevar a qualidade das atividades desempenhadas pelo MPF, como dos esforços realizados para fomentar a participação social na instituição”. A página é interativa, está disponível

na [intranet e no site](#) do MPF, e traz fotos dos cinco subprocuradores-gerais da república que já ocuparam o cargo.

Painéis Gerenciais

O “Ouvidômetro” é uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI) que reúne os dados das manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc) recebidas na Ouvidoria e Salas de Atendimento ao Cidadão. Com o tratamento adequado desses dados, é possível gerar informações que agregam valor ao conhecimento institucional e permitem uma análise sistêmica das principais demandas apresentadas pela sociedade, subsidiando a tomada de decisões gerenciais com maior qualidade e eficiência. Atualmente, existem dois painéis gerenciais:

a) Ouvidômetro – Painel do Gestor

Surgiu da necessidade de compartilhar com os gestores as informações acumuladas desde a criação da Ouvidoria. Esse painel fornece um retorno à administração interna de todo o MPF, refletindo as impressões dos cidadãos e do público interno sobre as diversas áreas da instituição, servindo como base para a elaboração de estratégias de melhoria contínua.

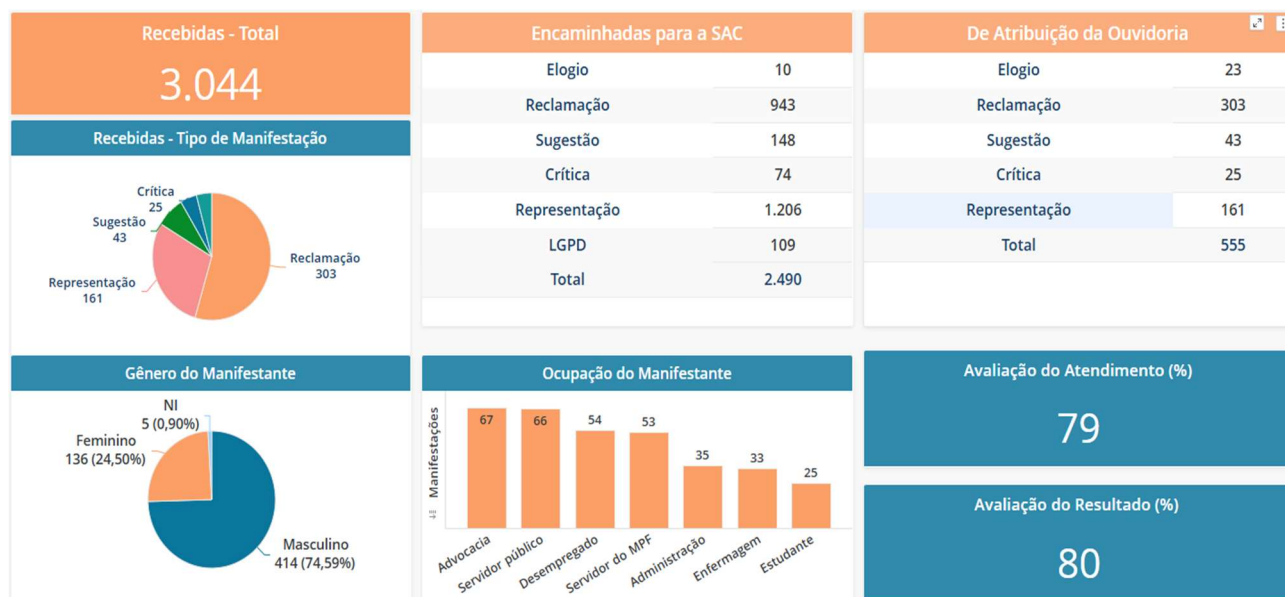
A ferramenta também permite a realização de *benchmarking* entre unidades. Isso possibilita a comparação de dados entre diferentes localidades do país, analisando o impacto de determinados temas ou cenários em cada uma delas, promovendo assim uma gestão mais eficiente e alinhada às demandas dos usuários.

b) Ouvidômetro – Painel Estatístico

O Painel Estatístico apresenta os dados de maneira clara e objetiva, por meio de uma plataforma virtual de fácil acesso. Nela, qualquer cidadão pode consultar informações como a quantidade de manifestações recebidas e finalizadas pela Ouvidoria em períodos específicos, o tempo médio de atendimento e conclusão das manifestações, e a média de satisfação dos usuários em relação à solução dos casos e ao atendimento prestado.

O acesso ao painel é disponibilizado no site da Ouvidoria, na seção “Ouvidômetro – Painel Estatístico”, garantindo transparência e acessibilidade a todos os interessados. Até o ano de 2022, o Ouvidômetro estava restrito ao Painel do Gestor, de modo que apenas os gestores internos poderiam ter acesso às informações gerenciais. No entanto, em 2023, conforme notícia publicada no Portal do MPF (<https://novoportal.mpf.mp.br/novaintra/intranets/ms/admin/noticias-1/2023/ouvidoria-do->

[mpf-disponibiliza-painel-estatistico-gerencial-no-site-da-instituicao-1](#)), a Ouvidoria criou o novo “painel estatístico”, que passou a permitir o acesso de qualquer cidadão às informações constantes dos bancos de dados, organizados graficamente para fácil entendimento. O principal objetivo dessa mudança é conferir mais transparência ao trabalho da Ouvidoria, garantindo que, além dos membros e servidores do MPF, o cidadão em geral também tenha acesso aos dados resultantes do trabalho desenvolvido, em tempo real e de forma online.



PROMOÇÃO DA CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Reclame Aqui

Com o intuito de prestar um atendimento de maior qualidade e objetividade, a Ouvidoria do MPF passou a monitorar as reclamações de cidadãos no site Reclame Aqui – Serviços Públicos.

Dessa forma, os reclamantes são orientados acerca dos canais oficiais de comunicação com o MPF. Em algumas manifestações em que a demanda é evidentemente de atribuição de outro órgão, é realizada uma sugestão para que o demandante contate aquela instituição. No caso de demandas que possam ensejar a atuação do Ministério Público Federal, o reclamante recebe uma comunicação informando que o MPF se preocupa com as mais diversas demandas da sociedade e com o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos e é orientado o cidadão a acessar a página eletrônica “MPF Serviços”, para registrar sua manifestação. Em alguns casos, é encaminhado o link da Carta de Serviços ao Cidadão, que fornece informações detalhadas sobre o papel e a atuação do MPF.

No período em questão, a Ouvidoria respondeu e tratou apenas 22 manifestações, o que indica uma migração do cidadão-manifestante para os canais específicos da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), por meio da utilização dos formulários eletrônicos constantes na página do [MPF Serviços](#).

Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público

De acordo com a Recomendação do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP (Resolução CNMP nº 205/2019), sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público no âmbito do Ministério Público, a Ouvidoria do MPF vem atendendo e se aprimorando nas ações relacionadas à consolidação de padrões de excelência no atendimento ao público.

Em sintonia com o art. 2º da Resolução do CNMP, a Ouvidoria, para atender à boa qualidade e eficiência dos seus serviços, conta com iniciativas e indicadores específicos sustentados pela norma ISO 9001, na qual a Ouvidoria do MPF é certificada. A manutenção da certificação exige, por parte da Ouvidoria, uma rígida avaliação e implementação de ações que traduzam indicadores de eficiência em melhoria gerencial efetiva.

Além do que já foi mencionado, a Ouvidoria do MPF ainda possui canais de comunicação variados e ágeis, tais como: Formulário Eletrônico no sítio do MPF, o [Portal MPF SERVIÇOS](#), as Salas de Atendimento presencial ao Cidadão em todo o Brasil, a sede da Ouvidoria na Procuradoria-Geral da República (PGR), disponível tanto para atendimento presencial quanto por meio do telefone (61) 3105-7070; além da possibilidade do uso de carta e correspondência postal para aqueles que não possuem acesso à internet.



Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Em razão do dever de transparência e em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.079, de 14 de agosto de 2018), o Ministério Público Federal disponibiliza, a todos os cidadãos cujos dados pessoais são processados pela instituição - na execução de suas competências e no cumprimento das atribuições legais -, informações sobre as hipóteses em que será realizado o tratamento de dados pessoais.

Em compromisso contínuo com a transparência e respeito à privacidade dos cidadãos, bem como em conformidade com o art. 9º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Ouvidoria elaborou e divulgou, no ano de 2022, o seu Aviso de Privacidade. Nesse sentido, ao iniciar o seu pleito, o cidadão (titular de dados pessoais) é imediatamente informado sobre como suas informações pessoais serão coletadas, processadas, armazenadas e compartilhadas. Mediante o uso de linguagem

clara e acessível, o documento busca fornecer ao cidadão as informações essenciais sobre como se dará o tratamento de seus dados pessoais pela instituição.

Cumpra ressaltar que a divulgação do Aviso de Privacidade (Política de Privacidade) não apenas cumpre a legislação vigente, mas também constrói uma relação de confiança e transparência com os cidadãos usuários no que tange ao tratamento de seus dados pessoais.



Atuação nas Eleições de 2022

Durante todo o processo eleitoral, a fim de assegurar a agilidade e imediata ação do órgão, a Ouvidoria funcionou sob o regime de plantão no primeiro e no segundo turno das eleições. As manifestações recebidas no plantão foram encaminhadas, instantaneamente, às respectivas Salas de Atendimento ao Cidadão para o célere processamento e atuação dos responsáveis.

No período de 16/08 a 30/10/2022, durante o qual ocorreram as propagandas eleitorais e os demais atos de campanha, o MPF recebeu por volta de 3.785 manifestações relacionadas às eleições, todas via formulário eletrônico.

Da mesma forma, nas eleições municipais de 2024, a Ouvidoria também funcionou sob o regime de plantão, garantindo a celeridade necessária no atendimento das manifestações oriundas do processo eleitoral.



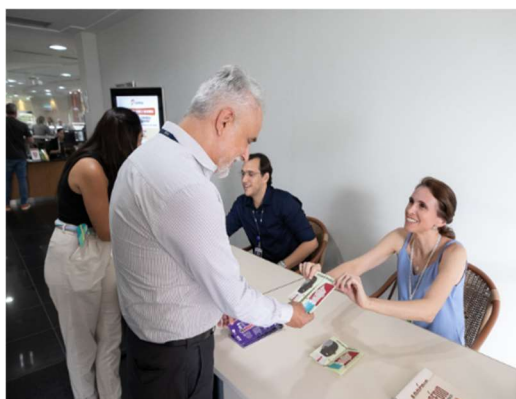
Ações em Datas Especiais

Anualmente, a Ouvidoria promove ações em datas comemorativas relacionadas ao papel do Órgão, que são vistas como oportunidades para divulgar o trabalho desenvolvido, disseminar informações a respeito de temas importantes e sensibilizar os públicos interno e externo acerca de tais assuntos, tornando-os parceiros na construção de boas soluções.



No dia 16 de março é comemorado o Dia Nacional do Ouvidor, com o objetivo de reforçar a importância das ouvidorias para o aprimoramento dos serviços prestados pelas instituições e entidades, sejam elas públicas ou privadas.

Para comemorar a data, ao longo do mês, a Ouvidoria do MPF realizou várias ações junto ao público interno da PGR para esclarecer dúvidas sobre a atuação do órgão.



A primeira ação ocorreu na semana em que se comemora o Dia Nacional do Ouvidor, de 11 a 15 de março, no *hall* de entrada do restaurante da PGR, com o intuito de explicar o papel da Ouvidoria do MPF e esclarecer dúvidas sobre a atuação do órgão.

O segundo evento foi chamado “Webinário – Bate- Papo com a Ouvidoria”, na modalidade virtual, e teve como objetivo levar ao conhecimento do público interno temas relevantes relacionados à utilização da Ouvidoria do MPF, despertando a consciência da

necessidade de utilizar os canais adequados para realização de manifestações, além de esclarecer quais os serviços são disponibilizados para atendimento ao cidadão, membro, servidor ou colaborador.

Por fim, ainda foram realizados dois encontros presenciais com colaboradores terceirizados, na sede da Procuradoria-Geral da República (PGR). O primeiro aconteceu em 19 de março no Memorial do MPF e o segundo em 4 de abril no Auditório JK. O objetivo dos encontros foi explicar o papel do órgão no âmbito do MPF, tirando dúvidas e prestando esclarecimentos gerais. Durante os encontros, foi reforçado que a Ouvidoria também recebe manifestações sobre os serviços auxiliares do MPF, o que inclui eventuais reclamações e sugestões de melhorias apresentadas pelos terceirizados. A ideia é que essa conversa aconteça mais vezes ao longo do ano para que todos os colaboradores tenham a oportunidade de participar.



ATUAÇÃO EM COMISSÕES E COMITÊS

Comissões, Comitês e Planejamento

De acordo com os assuntos de interesse do Órgão e com a capacidade operacional da equipe, a Ouvidoria tem assento em determinados comitês e comissões atualmente em funcionamento no MPF, a saber:

a) Comissão Permanente de Ética

Instituída pela Portaria PGR/MPF nº 729, de 14/08/2018, a Comissão Permanente de Ética do MPF (CPE/MPF), composta por 6 servidores efetivos e estáveis, foi criada com o objetivo de implementar e gerir o Código de Ética e de Conduta da Instituição. O mandato dos integrantes é de 1(um) ano, permitida uma única recondução.

b) Comitê Gestor de Gênero e Raça-CGGR

Conforme o disposto no art. 100, II, b, do Regimento Interno Diretivo do Ministério Público Federal, a Ouvidoria do MPF é um dos integrantes do Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF (CGGR), para atuar na coordenação e articulação das ações do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça no âmbito do Ministério Público Federal.

Conforme o disposto no art. 100, § 1º, do Regimento Interno Diretivo do Ministério Público Federal, os novos integrantes do Comitê Gestor de Gênero e Raça do Ministério Público Federal, titulares e suplentes, foram nomeados para o biênio 2023/2025.

c) Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CNPEAD)

Conforme a Portaria PGR/MPF nº 1.004/2018, que institui a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento da Discriminação e do Assédio Moral e Sexual no âmbito do MPF, a Ouvidoria possui assento permanente na Comissão e foi representada em todas as reuniões dos anos de 2023 e 2024 pelo Ouvidor-Geral.

Cumprir informar que, nos termos da Portaria CNPEAD/PGR nº 2/2023, a Ouvidoria passou a participar, no âmbito da Comissão, do “Grupo de Trabalho Diversidades” (GT Diversidades) que cuidará de ações de conscientização e prevenção do assédio, do preconceito e da discriminação no âmbito organizacional.

Em 2023, ocorreu o segundo processo eleitoral da CNPEAD para eleger quatro (4) integrantes da Comissão, dentre servidores efetivos de todas as unidades do Ministério Público Federal, com mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução. Também, ocorreu o “2º Encontro Nacional de Enfretamento ao Assédio e à Discriminação”, oportunidade na qual representantes das 33 unidades do MPF com Comissões instituídas aproveitaram para compartilhar experiências, boas práticas e alinhar estratégia de atuação.

d) Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais (CEPDAP)

Considerando a necessidade de uma regulamentação nacional que se proponha à validação das diretrizes do modelo de proteção de dados pessoais que irá nortear a implementação da LGPD no âmbito do Ministério Público, o CNMP editou a Resolução nº 281, de 12 de dezembro de 2023, que prevê, entre outros assuntos, a criação do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais (CEPDAP) em cada ramo do Ministério Público brasileiro, o qual contará com a participação de um integrante indicado pela Ouvidoria do MPF. Nesse sentido, o Ouvidor-Geral indicou a Secretária-Executiva para compor o referido Comitê Estratégico e com isso a Ouvidoria passou a atuar de uma forma mais colaborativa e proativa nos encaminhamentos de possíveis melhorias relacionadas à implementação da LGPD no âmbito do Ministério Público Federal.

e) Comissão de Integridade do MPF

Com base no seu papel institucional como órgão de *compliance* e controle interno, a Ouvidoria integra permanentemente o Comitê de Integridade do MPF – instituído pela [Portaria PGR/MPF nº 308, de 25 de março de 2024](#).

O referido comitê instituiu o [Plano de Integridade do MPF](#), para o biênio de 2024 a 2026, nos termos da [Portaria PGR/MPF nº 620/2024](#). O documento organiza e sistematiza as atividades do Programa de Integridade do MPF, detalhando as ações de integridade já em vigor e introduzindo novas medidas para o aprimoramento da gestão e o monitoramento dos riscos à integridade institucional.

Atento às necessidades de se implementar um plano de integridade com assertividade, controle e efetividade, foi elaborado um [plano de ação](#) que tem como intuito coordenar as atividades planejadas para essa finalidade. O plano envolve inúmeras ações que deverão ser executadas nos próximos dois anos, envolvendo as secretarias nacionais, Corregedoria, Ouvidoria e demais unidades do MPF. As ações abordam temas relacionados à ética, governança, mapeamento de riscos de gestão, tratamento e monitoramento dos riscos de integridade, capacitação, canais de comunicação e transparência.



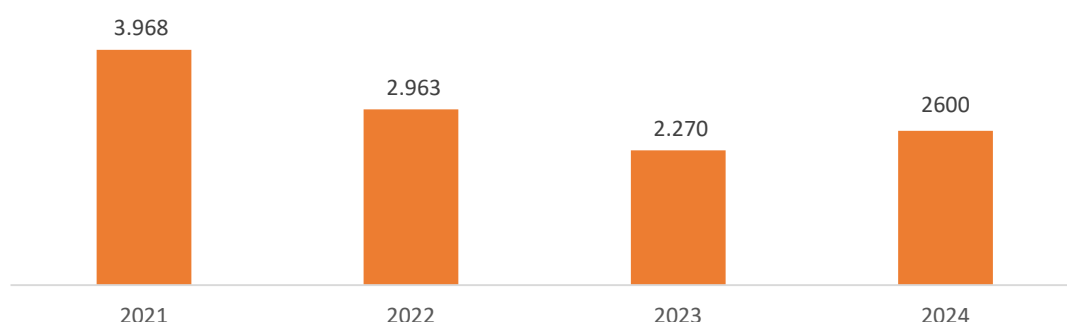
TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Com o compromisso de promover e garantir a transparência, a eficácia, a efetividade e facilitar o acesso dos cidadãos à informação pública, a Ouvidoria do MPF manteve atualizadas a divulgação das informações de sua atuação através dos relatórios e dados das manifestações recebidas e tratadas na Ouvidoria ao longo da gestão do Ouvidor. Os dados estatísticos e resultados da atuação do órgão podem ser acessados pelo Portal do MPF, na página da Ouvidoria (<https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf>), clicando na opção “Relatórios” ou “Ouvidômetro – Painel Estatístico” e no Portal da Transparência do MPF (www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/ouvidoria/relatorios).

Para isso, seguem alguns dados relevantes de manifestações no período.

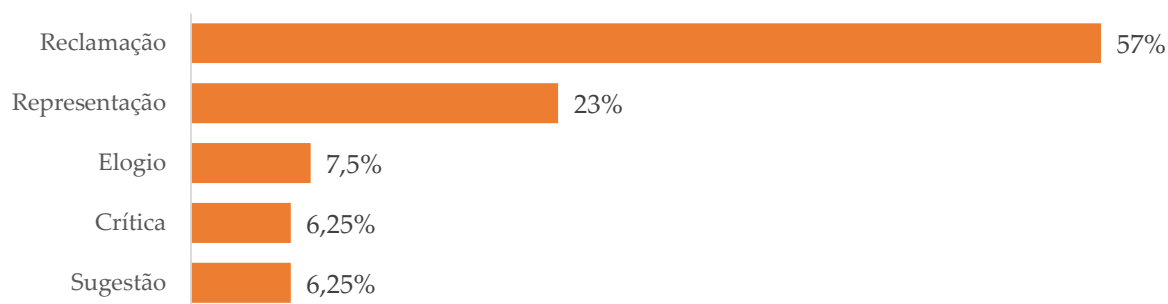
Manifestações Recebidas, Encaminhadas e Encerradas

O conteúdo de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria é cuidadosamente analisado à luz da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, norma que define as competências do órgão. Nesse período, foram recebidas e tratadas aproximadamente 12.100 manifestações. Após análise, verificou-se que em torno de 2.230 demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria, as quais foram todas devidamente atendidas e finalizadas, após interlocução com os setores envolvidos na demanda. As manifestações restantes foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC's), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que não estejam no escopo de atuação da Ouvidoria.



Espécies de Manifestação

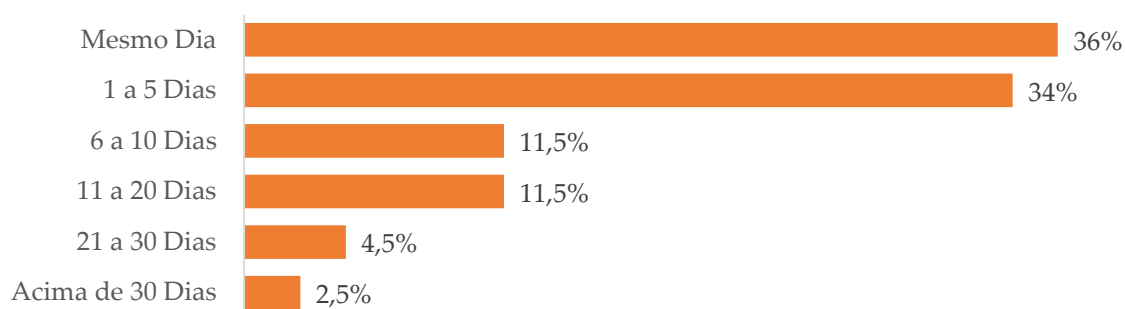
Nos termos da Resolução CNMP nº 153, de 21/11/2016, as manifestações cadastradas junto à Ouvidoria podem ser classificadas em: Reclamação, Representação, Sugestão, Crítica e Elogio. No gráfico a seguir, encontram-se representadas as manifestações finalizadas nesse período, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi da espécie Reclamação, com aproximadamente 57% de toda a demanda, seguida por Representação, com 23%; Elogio (7,5%), Sugestão e Crítica, ambas com aproximadamente 6,25%.



Tempo de Encerramento

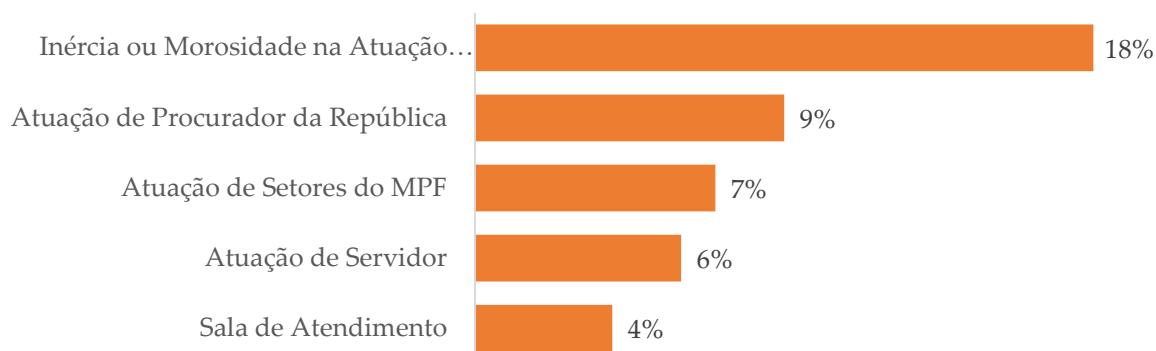
Ademais, considerando o prazo impróprio de 30 dias para responder aos manifestantes sobre as demandas de sua atribuição, nesse período, a Ouvidoria do MPF respondeu de forma tempestiva 97,5% das demandas cadastradas.

Evidenciam-se as manifestações com os seguintes prazos médios de atendimento: **mesmo dia (34,5%); 1 a 5 dias (33%);** 6 a 10 dias (11%); 11 a 20 dias (11%); 21 a 30 dias (4%) e acima de 30 dias (2,5%).



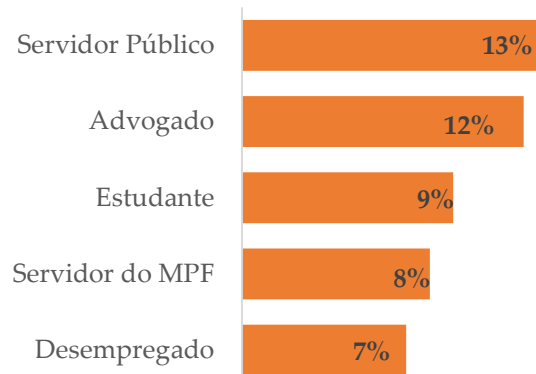
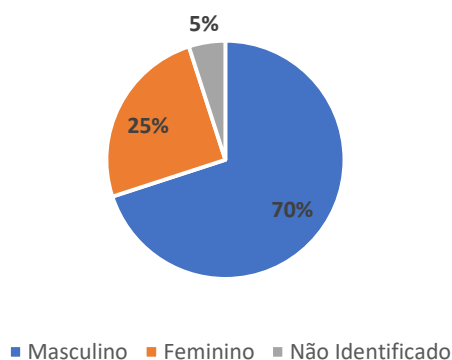
Assuntos Mais Frequentes (Top-5)

A classificação das manifestações da Ouvidoria por assunto obedece à taxonomia implementada pelo Conselho Nacional do Ministério Público, estabelecida pela Resolução CNMP nº 95, de 22/05/2013. No gráfico a seguir, pode-se ver a distribuição por assunto das manifestações tratadas e encerradas pelo Órgão, nesse período:



Perfil do Manifestante

O perfil do(a) manifestante quanto ao gênero tem se mantido relativamente constante ao longo dos anos, com predomínio de manifestantes que se declaram do gênero masculino, conforme gráfico demonstrativo que totaliza os últimos 4 (quatro) anos de gestão. A Ouvidoria também monitorou, dentre outros aspectos, a ocupação profissional dos manifestantes que buscaram o órgão, conforme gráfico a seguir:



CONSIDERAÇÕES FINAIS

É com satisfação que refletimos sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria do MPF ao longo desse período. O comprometimento constante com a transparência, a eficiência, a qualidade total e a celeridade no tratamento das manifestações foram os alicerces que nortearam as ações do Ouvidor-Geral. Destacamos o empenho de toda a equipe da Ouvidoria, que se esforçou incansavelmente para garantir que cada manifestação recebida fosse tratada com a seriedade que merece.

A transparência foi um pilar fundamental durante a gestão do Ouvidor-Geral, mediante a divulgação regular de relatórios de gestão sobre o andamento das manifestações e o papel da Ouvidoria como agente de transformação no relacionamento entre a sociedade e o setor público em geral. Além disso, a Ouvidoria não se limitou apenas a reagir às demandas, mas também buscou proativamente identificar oportunidades de melhoria nos processos internos e atuou como órgão de *compliance* dentro do MPF. O constante monitoramento e análise das manifestações permitiram a identificação de padrões, orientando-nos na implementação de medidas preventivas e na promoção de melhorias contínuas.

Para encerrar este relatório, parece-nos essencial destacar o compromisso da Ouvidoria do MPF com a continuidade dos trabalhos e a constante busca por aprimoramentos. A pesquisa de avaliação da confiança dos usuários nos serviços oferecidos pela Ouvidoria revelou pontos de atenção e oportunidades, que foram criteriosamente analisados. Com base nesses resultados, uma série de novos projetos já está prevista no plano de ação para 2025-2026, reforçando o compromisso em evoluir de acordo com as necessidades e expectativas dos usuários. Esse olhar para o futuro reafirma o nosso papel com a cultura da transparência, responsabilidade e excelência no serviço público. Nesse sentido, a Ouvidoria do Ministério Público Federal reitera sua expectativa de continuar sendo um elo de comunicação transparente, acessível e eficiente entre a Instituição e a sociedade, fortalecendo assim os princípios constitucionais democráticos e aprimorando a confiança no serviço público.

