

2024



OUVIDORIA DO MPF

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2024

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procurador-Geral da República
Paulo Gustavo Gonet Branco

Vice-Procurador-Geral da República
Hindenburg Chateaubriand Pereira Diniz Filho

Ouvidor-Geral do MPF
José Elaeres Marques Teixeira

Corregedora-Geral do MPF
Célia Regina Delgado

Secretária-Geral do MPF
Eliana Péres Torelly de Carvalho

Secretário-Geral Adjunto
Paulo Roberto Sampaio Anchieta Santiago

OUVIDORIA DO MPF

**RELATÓRIO
ANUAL DE
ATIVIDADES**

2024





Ministério Público Federal

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria
Relatório anual de atividades 2024 – Brasília : MPF, 2025.
35 p. : il.

Disponível também em: <https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios>.

Ministério Público Federal – relatório. 2. Ouvidoria – atividades. 3. Planejamento estratégico. I. Autor. II. Título.

Elaborado por Gisele Bornacki Costa – CRB1/2076

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal
José Elaeres Marques Teixeira

Secretária-Executiva
Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe Ouvidoria do MPF
Ana Luíza Alencar Campolina
Andressa Campos Rocha Jorge
Bruno Takatsu Andrade
Clíssia Teixeira Cateringer Arce
Dyogo Correia L’amour
Ellen Vieira da Conceição Palmeira
Fábio Montenegro Braga
Felipe Marques Neves de Sá
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
Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Planejamento visual
Bianca Prado / Secom

Diagramação
Marina Cavalcanti / Secom

Procuradoria-Geral da República
SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C
CEP 70050-900 - Brasília, DF
Tel.: (61) 3105-5100
www.mpf.mp.br

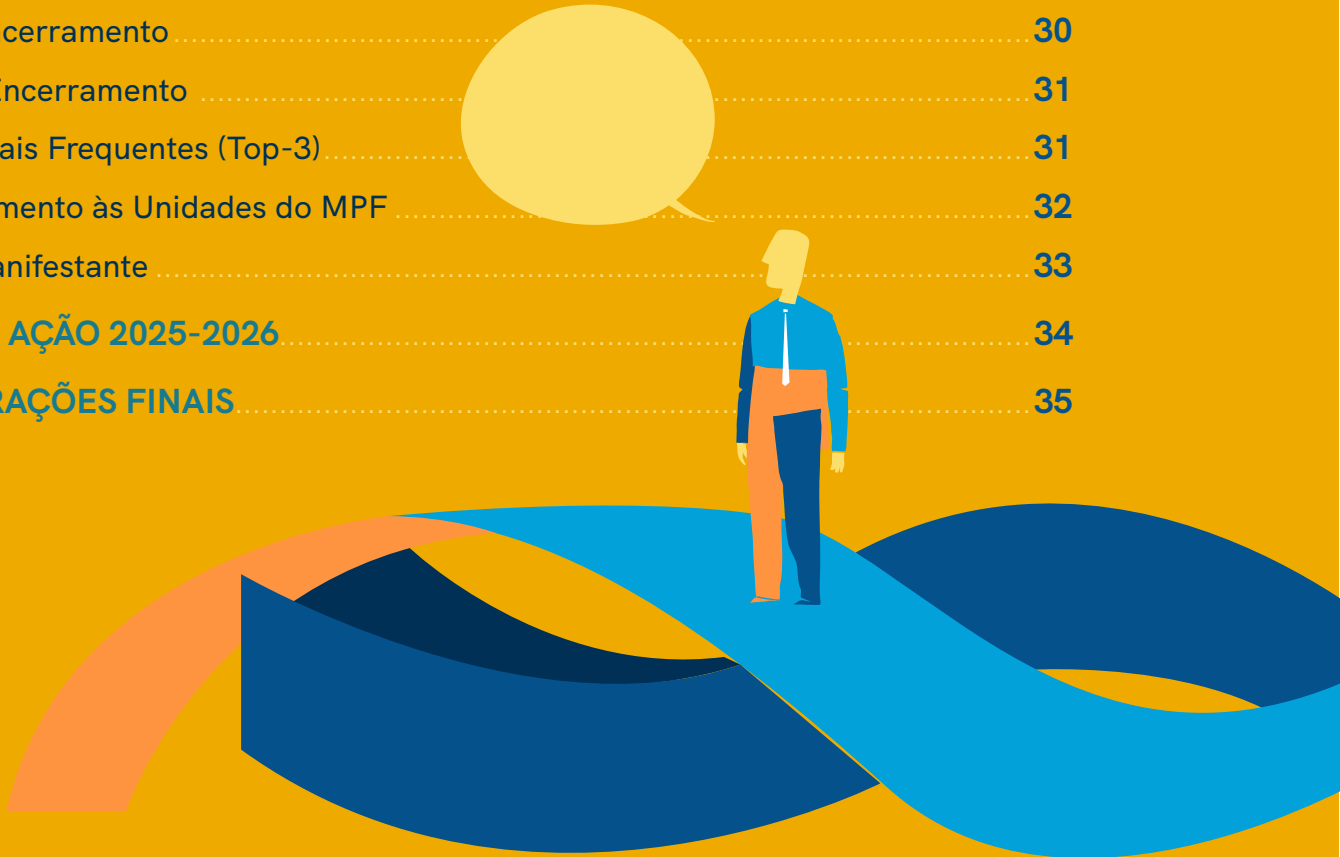
RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2024

Brasília/DF
MPF
2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO		
1	SOBRE A OUVIDORIA	5
2	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	8
2.1	Sistema Cidadão	8
2.2	Carta de Serviços	9
2.3	Gestão da Qualidade	9
2.4	Pesquisa Interna - Qualidade do Serviço Prestado	10
2.5	Revisão de Manifestações	11
2.6	Pesquisa de Satisfação	12
2.7	Informe da Ouvidoria	13
2.8	Ouvidômetro - Painéis Gerenciais	14
2.9	Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal	15
2.10	Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público	16
2.11	Atuação no Processo Eleitoral Brasileiro	17
2.12	Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	17
2.13	Participação em Comitês e Comissões	19
2.14	Ações em Datas Especiais	22
2.15	Inovações Tecnológicas	23
2.16	Reclame Aqui	24
3	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	25
3.1	Ouvidor-Geral do MPF	25
3.2	Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	25
3.3	Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro	26
3.4	Encontro Nacional da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão	26
3.5	1º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional	26
3.6	2º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional	27
3.7	3º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional	27
3.8	4º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional	27
3.9	Reunião com diretores do Programa de Saúde e Assistência Social do Ministério Público da União - Plan-Assiste	28
4	DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	29
4.1	Manifestações Recebidas	29
4.2	Meios de Recebimento	29
4.3	Tipos de Manifestação	30
4.4	Tipos de Encerramento	30
4.5	Tempo de Encerramento	31
4.6	Assuntos mais Frequentes (Top-3)	31
4.7	Encaminhamento às Unidades do MPF	32
4.8	Perfil do Manifestante	33
5	PLANO DE AÇÃO 2025-2026	34
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	35



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o ano de 2024, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período. Assim, o presente documento, ao tempo que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, atendendo ao que determina a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2018, alterada pela Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, e pela Resolução CNMP nº 180, de 7 de agosto de 2017, constitui-se também em mais uma via de informação para os públicos interno e externo, o que possibilita o aumento da participação social, além de resguardar a memória da Ouvidoria do Ministério Público Federal. Os relatórios de gestão 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>).

José Elaeres Marques Teixeira • Ouvidor-Geral do MPF



1 SOBRE A OUVIDORIA

Em 30 de agosto de 2012, por intermédio da Portaria PGR/MPF nº 519, foi criada a Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF), órgão de controle interno, sem finalidade correccional ou disciplinar. O referido instrumento normativo estabelece que a Ouvidoria tem a finalidade de contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas por membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

Ao propiciar a interlocução entre a sociedade e a Instituição, a Ouvidoria recebe e analisa cada manifestação que lhe é dirigida, providenciando o devido encaminhamento. Nesse acervo, composto por reclamações, representações, sugestões, críticas e elogios, é possível identificar e recomendar aos gestores e aos órgãos superiores do MPF as oportunidades de melhoria, assim como reconhecer as boas práticas da Instituição.

Ainda, por determinação da referida portaria, é facultado à Ouvidoria, no encaminhamento e na resolução das demandas que lhe são apresentadas, dispensar formalidade que



prejudique a eficácia do ato, devendo utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários. Essa forma de se comunicar com o manifestante, denominada “Linguagem Cidadã”, é o padrão de linguagem desejável para toda a Administração Pública brasileira por permitir que o cidadão efetivamente tenha acesso à informação ou ao serviço que ele busca.

Para que o cidadão tenha acesso aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizados meios variados de registro de manifestações, tais como formulário eletrônico, correspondência e atendimento presencial. A maioria dos manifestantes utilizam o formulário eletrônico, acessível à pessoa com deficiência visual e disponível de forma bastante intuitiva na página inicial do sítio eletrônico “MPF SERVIÇOS”, por meio do link: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>, bem como no aplicativo móvel **MPF Serviços**, que pode ser obtido gratuitamente nas lojas virtuais Google Play e Apple Store. Embora o site “Reclame Aqui” não seja o canal correto para entrar em contato com o Ministério Público Federal, a Ouvidoria acompanha as reclamações feitas no referido sítio, fornecendo ao cidadão informações precisas sobre os canais adequados e reiterando a importância, para a Instituição, de ouvir as demandas da sociedade. Desse modo, busca-se assegurar que qualquer cidadão possa recorrer ao MPF para comunicar sua satisfação ou insatisfação com o funcionamento da Instituição, ou ainda, solicitar auxílio para ter um direito garantido ou uma necessidade contemplada.

Para garantir a eficácia no seu principal processo de trabalho (realizar tramitação de manifestações) o Órgão elaborou, no ano de 2016, o Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria. Após ser objeto de auditoria externa, esse processo de trabalho obteve a Certificação ISO 9001:2015. A aplicação de tal ferramenta estratégica de Gestão da Qualidade concretiza o desejo da Ouvidoria de aprimorar constantemente os seus processos de trabalho e de pautar suas decisões em indicadores objetivos e confiáveis.

Com o respaldo do instrumento normativo de criação do órgão, foram conferidas algumas atribuições ao ouvidor-geral. São elas:

1. Promover o diálogo, a conciliação e a mediação.
2. Realizar audiências públicas, reuniões, inspeções e diligências.
3. Requisitar informações e documentos da Administração Pública e de entidades privadas.
4. Ter livre acesso a qualquer local, público ou privado, respeitadas as normas constitucionais pertinentes à inviolabilidade do domicílio.
5. Notificar pessoas para prestar esclarecimentos.
6. Ter acesso incondicional aos bancos de dados do MPF e de seus serviços auxiliares, devendo velar pelo sigilo das investigações em curso.

Assim, quando determinada demanda não puder ser respondida diretamente, outros setores do MPF são instados a prestar esclarecimentos ou a tomar as providências cabíveis. As requisições do ouvidor-geral são feitas fixando-se prazo razoável de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável mediante solicitação justificada. O ouvidor pode, ainda, determinar o sigilo do teor da manifestação, bem como da identidade do cidadão que a formulou. Isso pode ser feito tanto de ofício, quanto a pedido do cidadão.

Atualmente, integram a Ouvidoria, além do ouvidor-geral, uma equipe multidisciplinar composta pela Secretária-Executiva e mais 13 (treze) servidores, distribuídos nas seguintes coordenadorias: Administrativa; Jurídica; de Atendimento e Qualidade; de Análise e Processamento; e de Pesquisas e Projetos. Desse modo, a atividade-fim do órgão (receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos cidadãos) é realizada diretamente por quase todos esses setores, sendo que as Coordenadorias Jurídica e de Pesquisas e Projetos atuam nas atividades de suporte ou de consultoria técnica. Assim, além de cumprir as exigências das normas que regulamentam o funcionamento do setor, a Ouvidoria conta com uma equipe capaz de proporcionar uma gestão de qualidade, em permanente interlocução com os públicos interno e externo.

No âmbito da ouvidoria do MPF, as manifestações dividem-se em cinco classes: elogio, crítica, sugestão, reclamação e representação (denúncia). O processo de

tramitação é o mesmo para todos os tipos. Uma vez recebidas, todas as manifestações são analisadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, para que se verifique se a demanda está dentro das atribuições do órgão. Quando a manifestação é de atribuição da ouvidoria, esta é designada para um dos atendentes, e, posteriormente, analisada pelo servidor responsável e pelo coordenador de Análise e Processamento. Eventualmente, a depender da necessidade, a secretária executiva e o ouvidor-geral também analisam o caso concreto. Após cuidadosa avaliação, são decididas quais diligências serão realizadas e quais órgãos serão demandados. Os esclarecimentos dos órgãos demandados são analisados e uma resposta é elaborada e encaminhada ao manifestante. Quando as informações prestadas são insuficientes, a ouvidoria demanda novamente o mesmo setor ou, a depender do caso, um setor diferente para complementação.

É importante destacar a distinção entre as atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC's) no âmbito da estrutura interna do MPF. Ao passo que as Salas de Atendimento ao Cidadão foram instituídas pela [Portaria PGR/MPF nº 412/2013](#), a Ouvidoria do MPF foi criada e implantada pela [Portaria PGR/MPF nº 519/2012](#). Segundo os referidos instrumentos normativos, à Ouvidoria cabe receber representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios que guardem relação com as atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF. Já a SAC responsabiliza-se por analisar denúncias (representações), notícias de irregularidades,

pedidos de informação processual e outros amparados pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Ressalta-se que a Ouvidoria do MPF não faz gestão dos pedidos com base na Lei de Acesso à Informação, uma vez que essa responsabilidade é das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC's). Caso o manifestante, após realizar um pedido de informação na SAC, queira fazer uma manifestação sobre a forma como foi atendido, aí então sua demanda poderá ser direcionada à Ouvidoria, sem prejuízo das instâncias recursais previstas na própria Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527/2011](#)).

2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA



2.1 Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão, em funcionamento desde 2012, é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações. Ele permite que os usuários dos serviços da Ouvidoria cadastrem suas solicitações e recebam comunicações sobre o andamento destas. Também permite que o servidor que atenda à manifestação analise e registre as providências tomadas, culminando com a resposta ao manifestante. Dessa forma, cria-se um conjunto de dados relevantes que permite um exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes e do trabalho realizado pelo órgão.

O referido sistema também é utilizado pelas Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC's) nas diversas unidades do MPF, configurando-se, dessa forma, como a principal e mais utilizada via de interlocução do MPF com os cidadãos, o que possibilita maior simplificação, desburocratização e celeridade no processo de registro das manifestações.

Vale destacar que o sistema foi desenvolvido pelo próprio MPF, tendo como responsável técnico o Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções nº 12, da Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, o que confere maleabilidade à ferramenta, de forma a permitir que ela se adapte às novas necessidades que surgem ao longo do tempo, e às sugestões dos cidadãos. Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, diversos projetos específicos foram realizados com o intuito de desenvolver melhorias no sistema.

Dentre as melhorias realizadas em 2024, além dos ajustes e correções, destaca-se o novo procedimento adotado para os cidadãos que acessam o *site* do MPF. Ao clicar na opção desejada, o manifestante será redirecionado para a página de *login* do “gov.br”. Com a integração à plataforma gov.br, várias modificações funcionais ao sistema fizeram-se necessárias, tais como a desativação de formulários, cadastros e telas obsoletas. Entretanto, os usuários dos serviços da ouvidoria não sofreram prejuízo, pois ao realizarem o *login* pelo gov.br todos os seus dados existentes no sistema cidadão foram preservados. Dessa forma, os usuários poderão, automaticamente, acessar suas manifestações feitas anteriormente ou registrar novos pedidos, de forma simples e fácil.

2.2 Carta de Serviços



A Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada para fornecer ao usuário informações precisas sobre o papel do MPF perante a sociedade, quais 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.

A versão atual do documento foi desenvolvida pela Ouvidoria do MPF em conjunto com a Secretaria Jurídica e de Documentação (SEJUD), para atender à necessidade de um *layout* mais amigável e didático para o cidadão. A Carta descreve os principais serviços oferecidos pela Instituição e as formas de acessá-los. Com instruções claras e intuitivas sobre como executar cada ação disponível (solicitação de informações com base na Lei de Acesso à Informação, consulta ao andamento de processos e registro de manifestações, entre outros), a publicação traz também informações sobre como as demandas dos cidadãos são tratadas internamente. Dessa forma, o cidadão sabe o que esperar em relação ao fluxo de atendimento. Outra informação que merece destaque é o que acontece quando um usuário dos serviços do MPF solicita que seus dados pessoais sejam mantidos em sigilo. A carta traz ainda onde encontrar os relatórios estatísticos e de gestão que são divulgados ao público externo, preferencialmente na forma eletrônica, obedecendo aos princípios da economicidade e da transparência. Além disso, passou a ser atualizada de forma eletrônica e descentralizada, melhoria gerencial que proporcionou fluidez na atualização das informações disponibilizadas ao cidadão.

2.3 Gestão da Qualidade

A Ouvidoria conta com um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ancorado na Norma Internacional ISO 9001. Assim como nos anos anteriores, esse sistema tem agregado e proporcionado ganhos efetivos no processo de trabalho desempenhado pela Ouvidoria, instigando a melhoria contínua do processo laboral e da entrega do serviço à sociedade. Os principais pilares trabalhados no SGQ são: foco no

cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem de processo, melhoria contínua, tomada de decisão baseada em evidência e gestão de relacionamento.

Em 2024, 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).



Nesse sentido, durante os próximos anos a Ouvidoria continuará monitorando e aperfeiçoando o seu Sistema de Gestão da Qualidade, identificando de forma ágil as oportunidades de melhoria relacionadas ao seu principal processo de trabalho (realizar tramitação de manifestações), e atuando para propiciar as mudanças e melhorias que se fizerem necessárias a fim de cumprir com

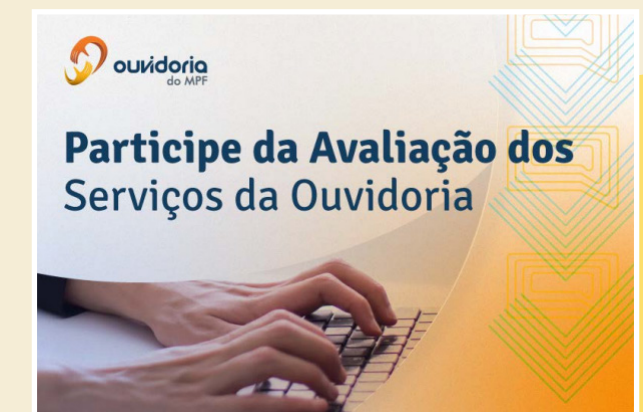
excelência o seu dever de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo MPF.

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>.

2.4 Pesquisa Interna – Qualidade do Serviço Prestado

No ano de 2024, a ouvidoria realizou uma pesquisa com o público interno para avaliar a percepção dos usuários acerca da qualidade do serviço prestado. Cerca de 500 participantes, entre estagiários, membros, servidores e terceirizados participaram voluntariamente da pesquisa. A finalidade do questionário aplicado foi avaliar a acessibilidade e a facilidade de comunicação dos canais da ouvidoria, o grau de resolutividade das manifestações e a satisfação com os atendimentos realizados.

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% consideraram a comunicação institucional da Ouvidoria eficaz, reflexo dos esforços contínuos para manter uma comunicação acessível e informativa.



Em relação ao conhecimento e acessibilidade dos canais da ouvidoria, cerca de 60% dos participantes declararam-se cientes dos meios de contato disponíveis e de sua acessibilidade. No entanto, 40% apontaram oportunidades de melhoria, sugerindo uma maior divulgação sobre a função e o acesso aos canais, especialmente para aqueles que ainda se sentem pouco familiarizados. Esses *insights* e

recomendações dos usuários indicam uma oportunidade para a ouvidoria intensificar suas ações de comunicação e engajamento, com o objetivo de ampliar o alcance e a visibilidade dos canais de atendimento.

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.

2.5 Revisão de Manifestações

Com o objetivo de atingir um alto grau de padronização nos dados, cada manifestação tratada pela Ouvidoria passa por um processo de revisão. Durante esse processo, a equipe revisora verifica se os registros estão completos e dentro de determinados critérios, o que aumenta a confiabilidade dos dados gerados a partir das manifestações. Nesse sentido, é produzido um Relatório Periódico de Revisão das Manifestações.

O relatório tem o objetivo de apresentar à equipe da Ouvidoria os dados da revisão das manifestações, em determinado mês. Por meio dessas informações,

evidenciam-se os princípios que norteiam a padronização desejada pela equipe revisora, o que servirá de instrumento para a manutenção da integridade dos dados registrados no Sistema Cidadão.

Dessa forma, a equipe que realiza o tratamento das manifestações recebe, mensalmente, orientações sobre o preenchimento das informações no Sistema Cidadão, tornando-se cada vez mais consciente do impacto da precisão dos dados nas informações produzidas a partir deles. Como consequência, os programas de *Business Intelligence* da Ouvidoria fornecerão informações estatísticas de alta qualidade, eliminando-se as distorções que poderiam advir da falta de padronização. Destacam-se, ainda, como benefícios indiretos, a possibilidade de tornar a pesquisa na ferramenta *Aptus* mais assertiva, exatamente pela redução das imprecisões nos dados, além da geração de informações de alta confiabilidade que subsidiam as respostas às demandas de outros órgãos de controle, como a Ouvidoria Nacional do CNMP e o Tribunal de Contas da União (TCU).

Ao final do relatório, as conclusões e os aprendizados da equipe são compilados no documento *Pílula da Qualidade*, com o intuito de registrar o conhecimento adquirido. A *Pílula da Qualidade* foi criada para proporcionar um momento de aprendizado da equipe sobre o programa de Qualidade Total e suas inúmeras ferramentas, tendo como foco a apresentação objetiva de temas ligados à realidade do atendimento prestado, o que agrega valor e excelência ao trabalho desempenhado pela Ouvidoria.

2.6 Pesquisa de Satisfação

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.

Atualmente, o formulário da Pesquisa de Satisfação conta com duas perguntas. Quando uma manifestação é finalizada, o (a) manifestante recebe uma mensagem por e-mail, convidando-o(a) a responder a pesquisa. Caso o (a) manifestante não responda, um segundo e-mail é enviado, sete dias após o primeiro, reiterando o convite. Na figura a seguir, pode-se verificar as duas perguntas enviadas aos (às) manifestantes, as quais buscam discernir o grau de satisfação do (a) manifestante quanto ao pleito formulado (que nem sempre poderá ser provido pelo setor) ou quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria no caso concreto.

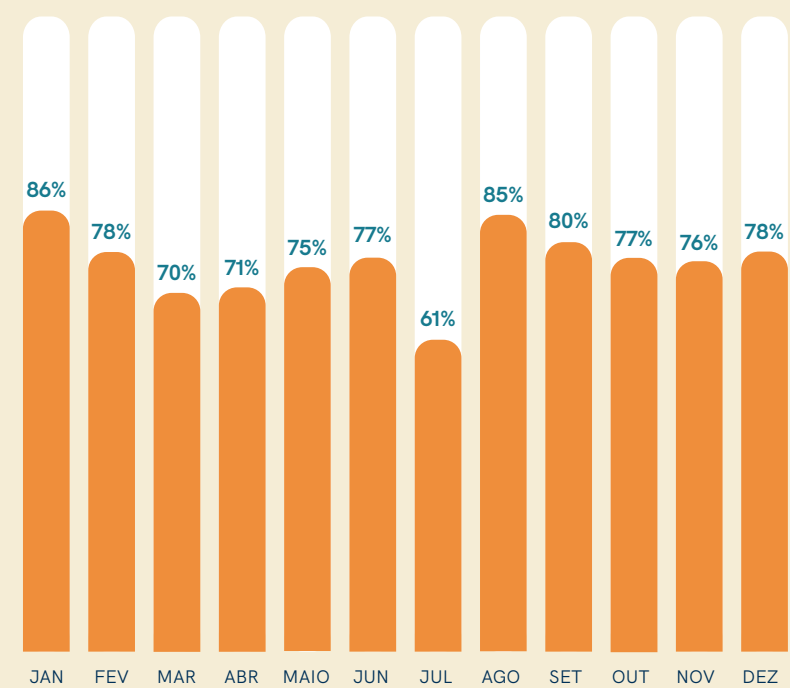


O formulário, intitulado "Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180", começa com a saudação "Bem vindo(a)!". A primeira pergunta é "Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?", seguida por uma escala de três emojis: triste, neutro e feliz. A segunda pergunta é "Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?", também com uma escala de três emojis: triste, neutro e feliz. Abaixo, há um campo de texto para "Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:" com o limite de "máximo de 4000 caracteres". O formulário termina com um botão "Enviar".

Ao final de cada mês, todas as Pesquisas de Satisfação respondidas são compiladas e cada uma é analisada individualmente. A partir daí a equipe de gestores avalia quais providências podem ser tomadas para mitigar ou eliminar eventual insatisfação, tais como o envio de uma nova resposta ao(à) manifestante, a depender do que foi reportado na pesquisa. Adicionalmente, é calculado um indicador, denominado Índice de Satisfação, que corresponde à média das notas atribuídas (soma dos valores das notas/total de avaliações respondidas). Esse indicador é analisado no contexto do Sistema de Gestão de Qualidade do Órgão (SGQ-Ouvidoria) sendo também uma exigência da Norma Internacional ISO 9001:2015.

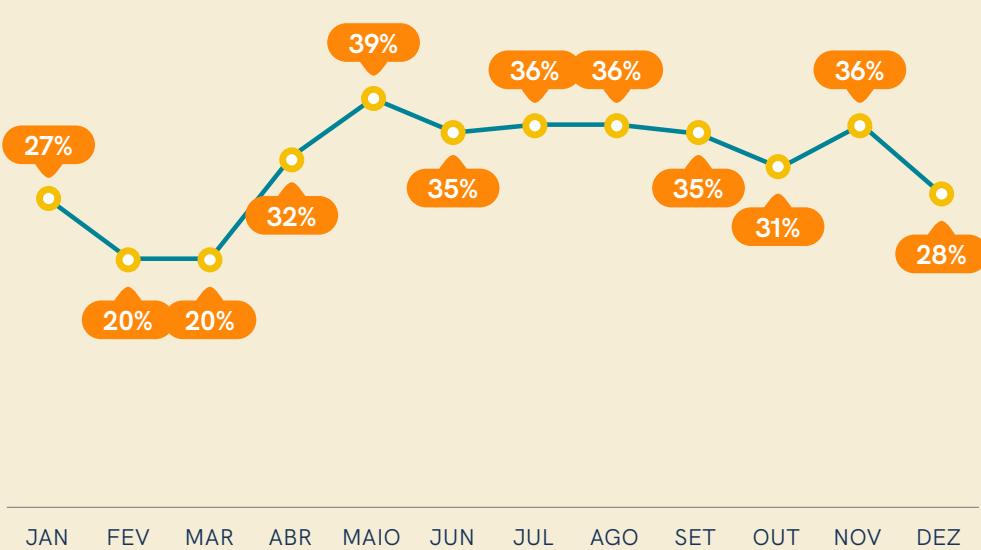
No gráfico a seguir, é apresentada a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante, parâmetro qualitativo que mede a percepção da qualidade no atendimento recebido pelo cidadão. A média de satisfação do ano ficou em 76%, acima da meta estabelecida, que é de 70%.

Gráfico: Evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante



Na sequência, examina-se o comportamento do Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas, métrica quantitativa, que avalia o percentual de pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações apresentadas no mês. A média anual ficou em 31,25%, portanto muito acima da meta mensal, que estabelece um percentual mínimo de 20% para as pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações finalizadas no período.

Gráfico: Histórico do índice de pesquisas respondidas



2.7 Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF publica informes periódicos, direcionados para o público interno e órgãos externos afins, com o intuito de resumir em tópicos as principais atividades desempenhadas pelo setor. Na primeira edição de 2024, o documento ressaltou as ações da ouvidoria realizadas no ano anterior, com destaque para a campanha “Servidor, você sabe como registrar uma manifestação na Ouvidoria do MPF?”, que buscou aproximar ainda mais o setor do seu público interno.



Ainda, o informe apontou para a participação da equipe da Ouvidoria do MPF



no 26º Congresso Brasileiro de Ouvidores, realizado na cidade do Rio de Janeiro/RJ. Por fim, o documento destacou a participação do Ouvidor-Geral no 2º Encontro Nacional entre as Comissões Regionais e Locais de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no MPF.

A segunda edição do informe, publicada em março, destacou a criação do Painel Estatístico, disponibilizado no site da ouvidoria, instrumento tecnológico de gestão que aumenta a transparência e a participação social, já que permite o acesso e consulta de qualquer cidadão ao trabalho desenvolvido pelo setor. O informe ressaltou, ainda, a realização do *webinário* “Bate-papo com a Ouvidoria”, ação promovida com o objetivo de levar ao conhecimento do público interno temas relevantes relacionados a esse importante canal de escuta e comunicação.

A terceira edição destacou a “1ª reunião da Rede de Ouvidorias”, ocasião que buscou aprimorar a atuação das ouvidorias no ano de 2024. O informe ressaltou, ainda, o bate-papo presencial promovido pela ouvidoria com os colaboradores terceirizados da Procuradoria-Geral da República (PGR), ocasião que teve o objetivo de explicar, tirar dúvidas e orientar sobre o papel do órgão dentro da instituição. Por fim, foi realizada a realização da pesquisa: “você conhece e confia nos serviços da Ouvidoria?”, ocorrida no mês outubro. A ação pretendeu avaliar a acessibilidade, confiabilidade e

a facilidade de comunicação dos canais da Ouvidoria, atendendo, ainda, à recomendação da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), segundo a qual a apuração do nível de confiança de seus usuários (internos e externos) é muito importante para a credibilidade institucional.



2.8 Ouvidômetro – Painéis Gerenciais



O “Ouvidômetro” é uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI) que reúne informações de todo o MPF sobre as manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc) recebidas por meio da Ouvidoria e das Salas de atendimento ao cidadão. Este pai-

nel gerencial foi criado com o objetivo de tratar os dados que constam das manifestações cadastradas via Sistema Cidadão. Mediante uso da ferramenta, é possível extrair informações dessas manifestações, como tipos de demandas mais registradas em determinadas regiões do país, características dos manifestantes, tempo de atendimento e principais assuntos abordados. Realizando o tratamento adequado desses dados, será possível extrair informações que agregam valor ao conhecimento

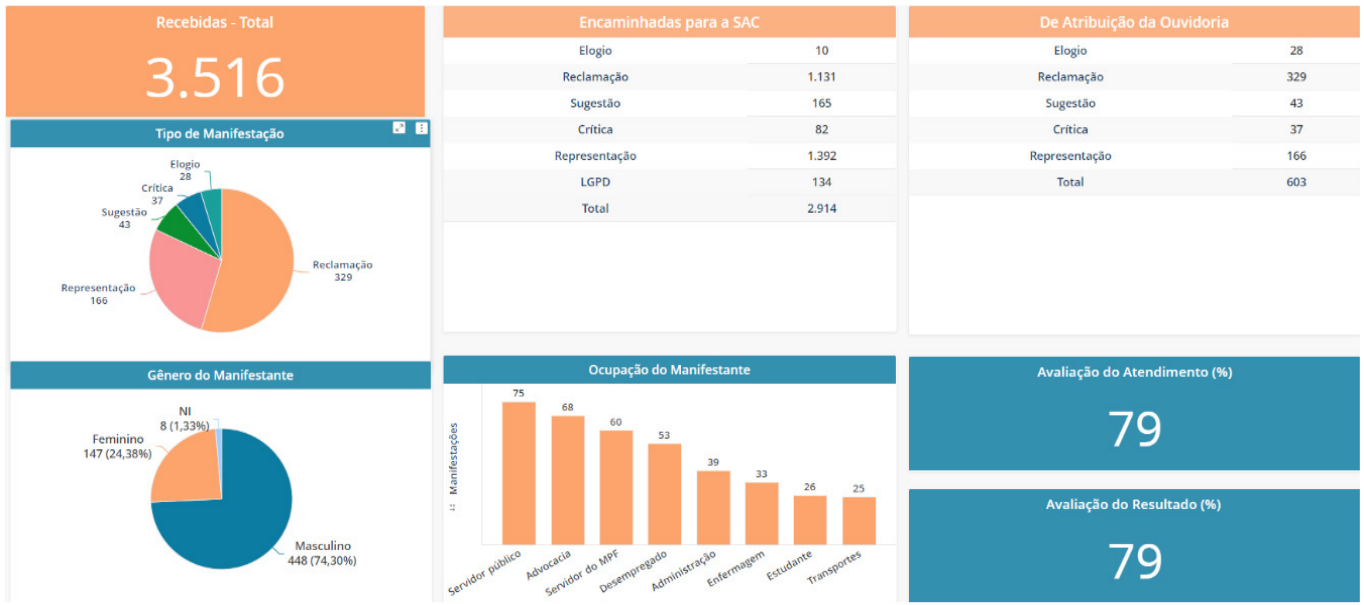
institucional, bem como permitem uma análise sistêmica das principais demandas apresentadas pela sociedade, o que pode vir a subsidiar a tomada de decisões gerenciais com mais qualidade e eficiência.

Atualmente, o Ouvidômetro é desenvolvido em duas dimensões informacionais: “Painel do Gestor” e “Painel Estatístico”. No primeiro caso, tem-se como objetivo que os gestores de todo o país conheçam, por meio da análise de dados, a percepção da sociedade sobre o trabalho deles, resultados e efetividade, além de auxiliá-los no exercício do controle e da melhoria dos serviços oferecidos – tendo em vista que a Ouvidoria funciona como órgão de controle interno e recebe manifestações de todo o país, tanto positivas quanto negativas, acerca dos serviços prestados pelo MPF de modo geral.

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, a partir de 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 foi 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. O painel estatístico gerencial pode ser acessado pela intranet, pelo Portal do MPF (<https://novoportal.mpf.mp.br/>

[novaintra/areas-tematicas/ouvidoria/paineis-gerenciais/paineis-gerenciais](#)) ou, ainda, pela página da Ouvidoria na internet (<https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf>), clicando na opção “Ouvidômetro – Painel Estatístico”.

Gráfico: Ouvidômetro – Painel Estatístico



2.9 Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal

Com o objetivo de preservar a memória institucional do MPF, foi inaugurada a galeria dos Ouvidores do órgão. De acordo com o atual 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, bem como dos esforços realizados para fomentar a participação social na instituição”.

A página é interativa e traz fotos dos cinco subprocuradores-gerais da República que já ocuparam o cargo e está disponível na [intranet e no site](#) do MPF.

A primeira ouvidora-geral do MPF foi a subprocuradora-geral da República Ela Wiecko Volkmer de Castilho, designada pela Portaria PGR/MPF nº 628/2012, tendo ocupado esta posição até outubro de 2013. A partir dessa data, o cargo de Ouvidor do Ministério Público Federal foi ocupado pelo Subprocurador-Geral da República Antônio Augusto Brandão de Aras, até meados de 2014.

Em julho de 2014, assumiu o cargo a subprocuradora-geral da República Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque, tendo atuado na Ouvidoria do MPF até 2018. Já no segundo semestre de 2018, o subprocurador-geral da República Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho foi designado para exercer o cargo de ouvidor-geral, para um mandato de 2 (dois) anos.

Na sequência, o Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos exerceu o cargo de ouvidor-geral de 21 de novembro de 2020 a 21 de novembro de 2024. Atualmente, o cargo de ouvidor-geral é exercido pelo Subprocurador-Geral da República José Elaeres Marques Teixeira, designado pela Portaria PGR/MPF nº 1.133/2024 para um mandato de 2 (dois) anos, contados a partir de 25 de novembro de 2024.

2.10 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 às ações relacionadas à consolidação de padrões de excelência no atendimento ao público e se aprimorando nelas.

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 esse órgão do MPF é certificado. A manutenção da certificação exige, por parte da Ouvidoria, rígida avaliação e implementação de ações que traduzam indicadores de eficiência em melhoria gerencial efetiva.

Com o objetivo temático de capacitar continuamente os servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e de desenvolver competências comportamentais e técnicas, a Ouvidoria promove ações para intensificar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA’s da Gestão por Competências). A Ouvidoria do MPF conta com um indicador “Número de capacitações relacionadas com os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria”, o qual possui periodicidade anual, com meta de no mínimo dois ou mais cursos concluídos por servidor, sendo gerenciado e aferido pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade da Ouvidoria.

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 (respeitando as orientações locais e nacionais em relação a pandemia), além da possibilidade do uso de carta e correspondência postal para aqueles que não possuem acesso à internet.



2.11 Atuação no Processo Eleitoral Brasileiro

Neste ano, a Ouvidoria, a partir das experiências ocorridas nas eleições de 2022, participou de reuniões com a rede de ouvidorias para alinhar estratégias para atuação das ouvidorias nas eleições de 2024.

Atendendo ao protocolo de intenções, celebrado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, pelo Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União e pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, visando promover a atuação das ouvidorias do Ministério Público Brasileiro nas Eleições de 2024, a Ouvidoria do MPF esteve de plantão, no 1º e 2º turnos das eleições, acolhendo manifestações eleitorais.

As demandas eleitorais foram recebidas no Sistema Oficial da Ouvidoria e encaminhadas, no mesmo dia, para os órgãos do MPF responsáveis por analisar e dar o andamento adequado.

2.12 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Em 2024, os servidores da Ouvidoria participaram de cursos e treinamentos para aperfeiçoamento e atualização, a maioria em formato virtual e oferecidos pelo próprio MPF e por outras instituições.

O mês de março foi marcado pela celebração do dia do Ouvidor. Para reforçar a importância da data, a Ouvidoria em parceria SGP, ofereceu 50 vagas destinados a membros e servidores do MPF para o webinar “Bate-papo com a Ouvidoria”, onde grande parte dos servidores da Ouvidoria participou do evento. O evento faz parte do projeto “Conheça a Ouvidoria”, que tem como objetivo levar ao conhecimento do público interno temas relevantes relacionados a esse importante canal de escuta e comunicação na instituição. A segunda edição do webinar ocorreu em agosto e foi voltado para estagiários e terceirizados do MPF, destacando a função da Ouvidoria como a “voz do servidor, membro, colaborador e do cidadão perante a instituição”. O evento ficou aberto à participação de servidores da instituição e contou com a participação dos



servidores da ouvidoria, reunindo mais de 130 colaboradores e estagiários em um evento on-line. O evento está disponível no Canal do MPF no *Youtube*, pelo *link*: <https://youtube.com/live/nPRFsbl7SgM?feature=share>



Em setembro, servidores da ouvidoria participaram do XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores realizado no Rio de Janeiro, com o tema “A Ouvidoria e o Compromisso ético: metas e resolutividade”. Com a finalidade de ajudar as ouvidorias a diagnosticar e iniciar a implementação de um sistema de gestão da qualidade sustentá-

vel, a Ouvidoria do MPF contribuiu com a programação do congresso na palestra “Excelência na Gestão das Ouvidorias: planejamento, procedimento, indicadores e relatórios”, apresentada pelo Coordenador de Atendimento e Qualidade da ouvidoria.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no ano:

NOME DO CURSO	DATA
Excelência no Atendimento	Janeiro/2024
Ouvidoria na Administração Pública	Fevereiro/2024
Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Publica	Março/24
Gestão em Ouvidoria para o Ministério Pulbico	Março/24
Conhecendo o Novo Acordo Ortográfico	Março/24

Webinário – Bate Papo com a Ouvidoria	Abril/24
Técnicas de Autocomposição: Protocolo de Mediação do MPT	Abril/24
Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral	Junho/24
Gestão de Risco no MPF	Junho/24
Roda de Conversa “Mais do que ocupar, reconhecer a presença de pessoas LGBTQIA+ nos espaços de poder”	Junho/24
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público	Julho/2024
Atualização Gramatical	Julho/2024
Webinário – Bate Papo com a Ouvidoria	Agosto/2024
Comunicação Estratégica: 5 Passos para Líderes	Agosto/2024
Seminário – Vozes que Ecoam: A Efetividade da Lei do Minuto Seguinte	Agosto/2024
A Integridade como Ferramenta de Humanização Corporativa	Agosto/2024
Webinário – A Política e o Sistema de Proteção de Dados Pessoais do Ministério Público Brasileiro	Agosto/2024
Compliance e o Ministério Público	Agosto/2024
A Comunicação como Competência para o Exercício da Liderança	Setembro/24
Gestão do Tempo e Produtividade	Setembro/24
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores: “A Ouvidoria e o Compromisso ético: metas e resolutividade”	Setembro/24
Caminhos da Pontuação: Entenda as orações adjetivas	Setembro/24
A Comunicação como Competência para o Exercício da Liderança	Setembro/24
AI Companion	Outubro/24
Desvendando a Inteligência Artificial na Administração Pública	Novembro/24
Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público	Novembro/24
14º Curso Online de Capacitação para Mediador – Formação para Mediadores de Conflitos	Dezembro/24

2.13 Participação em Comitês e Comissões

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:

2.13.1 Comissão Permanente de Ética

Instituída pela [Portaria PGR/MPF nº 729, de 14 de agosto de 2018](#), a Comissão Permanente de Ética do MPF (CPE/MPF), composta por seis 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 um ano, permitida uma única recondução.

Cabe ressaltar que a [Portaria PGR/MPF nº 599, de 13 de dezembro de 2021](#), alterou alguns dos integrantes da Comissão, mas manteve as duas vagas destinadas à Ouvidoria, sendo uma de titular e outra de suplente. No momento, a Comissão estuda promover alterações na Portaria para adequá-la às demandas do Tribunal de Contas da União (TCU).

2.13.2 Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR)

A Ouvidoria do MPF, como uma das integrantes do Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF (CGGR), esteve presente em suas reuniões.

Em parceria com a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PRDC) e a

Secretaria de Comunicação Social, foi promovida a campanha “Mais Diversidade, Mais Cores, Mais Respeito”, com o objetivo de estimular a reflexão sobre a importância da promoção de ambientes institucionais mais plurais e diversos. A campanha contou com o apoio institucional da Secretaria-Geral do MPU.



O ano foi marcado com a celebração dos 10 anos de atuação do comitê. Ao longo da última década, o CGGR tem contribuído para a elaboração de orientações e diretrizes na instituição; a implementação de políticas e a promoção de ações que visam a inclusão social e a equidade de gênero e raça no ambiente institucional. Entre os marcos dessa caminhada, estão o apoio à implementação de iniciativas que contribuem para um ambiente mais justo no MPF.



2.13.3 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 Nacional

de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CNPEAD) e foi representada em todas as reuniões do ano de 2024 pelo ouvidor-geral.

A Comissão realizou alguns eventos para tratar de assuntos relativos ao tema e organizou com a Secretaria de Gestão de Pessoas o evento “Conversas de Trabalho” com as palestras “Relações Interpessoais” e “Boas Práticas no MPF” sobre Prevenção do Assédio Moral no Trabalho, tendo em vista que o dia 2 de maio foi escolhido para refletir sobre o combate ao assédio moral, sexual e à discriminação. O evento teve o objetivo de coletar sugestões sobre como prevenir situações de desconforto ou de violência nos locais de trabalho; estimular o desenvolvimento e o compartilhamento de boas práticas; e pautar o desenvolvimento de ações de educação e prevenção às formas de discriminação no MPF.

2.13.4 Planejamento Estratégico do Ministério Público Federal (PEI 2022-2027)

Quanto ao Planejamento Estratégico do MPF (PEI 2022-2027), objetivando orientar as ações para construir uma Instituição pautada na resolutividade, celeridade e inovação, as Câmaras de Coordenação e Revisão, a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão e a Ouvidoria do MPF participaram das etapas de desdobramento da estratégia institucional, por meio do desenvolvimento dos planejamentos táticos (setoriais), os quais terão como produto final os Painéis Nacionais de Contribuição das Secretarias Nacionais e dos Órgãos Superiores do MPF.

No Planejamento Temático da Ouvidoria, os indicadores planejados para 2024

foram definidos com o objetivo de fomentar a atuação cooperativa com demais órgãos, instituições e com a sociedade civil; além de proporcionar uma atuação estratégica, efetiva, célere, transparente e sustentável, simplificando a comunicação com os manifestantes e incentivando a participação social por meio do cadastro de manifestações e do preenchimento da pesquisa de satisfação.

2.13.5 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 norteador da 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 a Ouvidoria participará de uma forma mais colaborativa nas melhorias relativas à implementação da LGPD no âmbito do Ministério Público Federal.

Neste ano, colegiado deliberou sobre questões relacionadas ao acesso à Sala de Atendimento ao Cidadão, autenticação com o gov. br, sigilo dos dados e denúncia anônima. Os integrantes do comitê debateram alternativas para equilibrar a proteção do denunciante, os



direitos do investigado, além dos desafios legais e práticos do canal de manifestação institucional na página do MPF Serviços.

Sobre o recebimento de denúncias anônimas, o colegiado ponderou sobre a criação imediata de um novo canal on-line. Os participantes levantaram preocupações sobre a viabilidade de investigar denúncias sem dados suficientes e a falta de recursos para processar um grande volume de informações com baixo potencial de êxito. Entretanto, foi sugerida a formação de um grupo de estudos para avaliar a criação de algum canal alternativo de denúncias anônimas, com o objetivo de analisar o assunto mais profundamente, inclusive sobre impactos e ferramentas automatizadas para triagem dessas manifestações.

Foi aprovado o Programa de Governança em Privacidade (PGP) do MPF, atendendo à legislação de proteção de dados pessoais e à realidade do MPF, bem como foi apresentado o balanço do Registro de Operação de Tratamento dos Dados Pessoais (ROT), que identifica, documenta e rastreia o fluxo de dados pessoais no MPF.

2.13.6 Comitê de Integridade do MPF

A [Portaria PGR/MPF nº 308, de 25 de março de 2024](#) instituiu a Comissão de Integridade do Ministério Público Federal e designou seus integrantes. A ouvidoria integra permanentemente o referido Comitê, tendo em vista o seu papel institucional como órgão de *compliance* e controle interno.

Na sequência, foi publicada a [Portaria PGR/MPF nº 620/2024](#), que institui o [Plano](#)

[de Integridade do MPF](#) para o período de julho de 2024 a julho de 2026. O documento organiza e sistematiza as atividades do Programa de Integridade do Ministério Público da União (MPU), 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 unidades do MPF. As ações abordam temas relacionados à ética, governança, mapeamento, tratamento e monitoramento dos riscos de integridade, capacitação, canais de comunicação e transparência.

A primeira fase do processo de levantamento dos riscos de integridade foi iniciada e finalizada no segundo semestre. As áreas responsáveis pelo mapeamento foram orientadas e acompanhadas pela Assessoria Especial de Gestão Estratégica, com

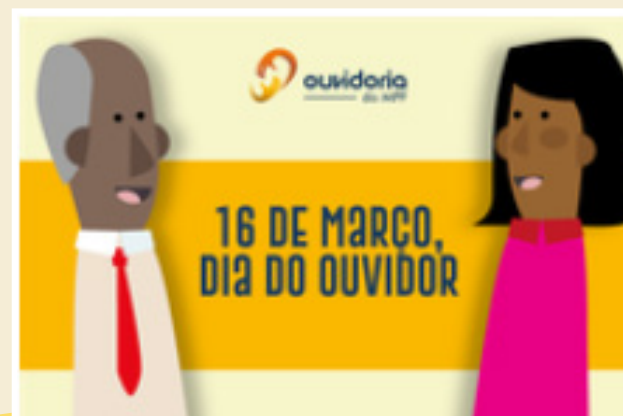


apoio da Assessoria Especial de Governança e Controle Interno e da Comissão de Integridade, onde foram mapeadas as vulnerabilidades que poderiam favorecer a ocorrência de atos ilícitos, fraudes, corrupção, abuso de poder, nepotismo, assédios,

conflitos de interesse, desvios éticos ou de conduta no âmbito do MPF, entre outras.

2.14 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 papel da Ouvidoria, disseminar informações a respeito de temas importantes e sensibilizar os públicos interno e externo acerca desses assuntos, tornando-os parceiros na construção de soluções.



No dia 16 de março é comemorado o Dia Nacional do Ouvidor. A data, instituída pela [Lei nº 12.632/12](#), tem o objetivo de lembrar a importância das Ouvidorias para o aprimoramento dos serviços prestados pelas instituições e entidades, sejam públicas ou privadas.

Para celebrar a data, todos os anos, a ouvidoria comemora a data com publicações em sua página, entretanto, em 2024 foram realizadas, ao longo do mês, 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, onde foi disponibilizado dois integrantes do setor, no hall de entrada do restaurante da PGR, no horário do almoço, para explicar o papel da ouvidoria e esclarecer dúvidas sobre a atuação do órgão.

Na segunda, com o objetivo de levar ao conhecimento do público interno temas relevantes relacionados a esse importante canal de escuta e comunicação, despertar a consciência da necessidade de utilizar os canais adequados para realização de manifestações, e, também, esclarecer quais os serviços são disponibilizados para atendimento ao cidadão, membro, servidor ou colaborador, foi realizado o “Webinário – Bate Papo com a Ouvidoria”, que disponibilizou 50 vagas para membros e servidores.

Na última ação, foram realizados dois bate-papos com terceirizados 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, tirar dúvidas, passar orientações e demais informações sobre sua importante atuação dentro da instituição. Durante os encontros, foi explicado que a ouvidoria também recebe manifestações sobre os serviços auxiliares do MPF, o que inclui eventuais reclamações e sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores terceirizados.



Em outubro é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência, oportunidade para refletirmos sobre a inclusão social e a promoção da igualdade de direitos

para as PcD. A relevância dessa conscientização se torna ainda mais clara diante de



obstáculos que PcD enfrentam no cotidiano, muitas vezes sendo excluídas da plena participação na sociedade. No MPF, a Ouvidoria desempenha papel fundamental nesse contexto, servindo como canal para críticas e sugestões sobre a acessibilidade nas unidades e nos canais virtuais da instituição. Por

meio de um [formulário eletrônico](#) acessível a pessoas com deficiência auditiva e visual, é possível encaminhar manifestações diretamente ao órgão, que se encarrega de repassá-las aos setores responsáveis. O sistema cidadão foi desenvolvido para ser 100% acessível, tanto para quem registra manifestações, como para quem as trata.

2.15 Inovações Tecnológicas

2.15.1 Sistema Aptus

Ferramenta de tecnologia utilizada para pesquisas textuais na base de dados do Ministério Público Federal. A qualidade do trabalho realizado no tratamento das manifestações foi potencializada, uma vez que a atualização do *Aptus* ampliou a possibilidade de alcance da busca realizada na plataforma, de modo que os atendentes da equipe possam consultar manifestações de todo o país que guardem algum tipo de relação entre si, o que garante um alinhamento nacional ao

trabalho realizado pela Ouvidoria do MPF. Vale destacar que a construção do *Aptus* Ouvidoria gerou a possibilidade de extensão dos benefícios da plataforma para as Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs) de todo o país.

2.15.2 Business Intelligence (BI) – Painel Gerencial

A ouvidoria conta atualmente com sistemas de *Business Intelligence* (BI) que compilam os dados e os transformam em informações gerenciais, as quais subsidiam tomadas de decisão mais assertivas por parte dos gestores. A ferramenta de edição das informações é ampla e permite a criação de painéis interativos (*dashboards*) de acordo com as necessidades de informação do gestor local, possibilitando o cruzamento de dados e informações diversas relacionadas, por exemplo, a tipos da manifestação, local de origem do fato narrado, perfil do manifestante, assuntos mais recorrentes, resultados das pesquisas de satisfação, melhorias gerenciais implantadas a partir de uma manifestação via ouvidoria, e até mesmo a medição do tempo de resposta final ao cidadão, em atendimento ao princípio constitucional da eficiência na Administração Pública.

Destaca-se o [Painel Estatístico](#), ferramenta que permite ao órgão medir os resultados do trabalho desenvolvido e disponibilizá-los para os públicos interno e externo. O novo painel foi construído na plataforma *Microstrategy*, em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), o que assegura suporte tecnológico permanente para a garantia da eficiência da ferramenta. O painel disponibiliza os dados por meio de uma plataforma totalmente virtual, de fácil acesso e que possibilita o entendimento claro e objetivo do seu conteúdo.

Na plataforma, o cidadão tem acesso à quantidade de manifestações recebidas e finalizadas pela ouvidoria em determinado período, o tempo médio que o órgão gasta para atender, tratar e encerrar as manifestações, a nota média atribuída pelos manifestantes às pesquisas de satisfação sobre a solução do caso concreto, bem como quanto ao atendimento prestado pela ouvidoria. O acesso ao painel pode ser feito por meio do [Portal do MPF](#), com *login* e senha do sistema, bem como pela [página da Ouvidoria na Internet](#), disponibilizada para todo o público externo.

2.16 Reclame Aqui

Com o intuito de prestar um atendimento de qualidade e mais objetivo, a Ouvidoria do MPF passou, a partir de setembro de 2019, a monitorar reclamações de cidadãos no site Reclame Aqui – Serviços Públicos. Segundo o ouvidor-geral à época, Dr. Juliano Baiocchi, essa busca ativa do usuário é de extrema importância. “Nós não queremos deixar o cidadão sem resposta, seja onde for. Com essa atuação, estamos procurando onde o cidadão está indo parar. Se ele não está chegando aqui, então a gente vai procurar por ele”, destacou Dr. Juliano. Ele também apontou o ganho que esse tipo de atuação proativa pode trazer à imagem da Instituição. “Buscamos, por meio do monitoramento, dar resposta e finalizar a manifestação do cidadão no Reclame Aqui, o que não era possível até então. Tudo o que chegava lá, acabava se tornando menção negativa por não haver resposta, prejudicando assim a imagem do MPF”, explicou.

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 orientando 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.

Logo no início dessa iniciativa, ainda em 2019, a Ouvidoria respondeu e tratou mais de 100 reclamações que se encontravam represadas naquele site, por não ter sido notificada das demandas em canal oficial. Já em 2024, foram tratadas apenas 55 manifestações, o que indica uma migração do manifestante para os canais específicos da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC’s).



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

3.1 Ouvidor-Geral do MPF

Membro do Ministério Público Federal (MPF) desde 1992, o Subprocurador-Geral da República Dr. José Elaeres Marques Teixeira foi nomeado para exercer o cargo de Ouvidor-Geral do MPF, por meio da Portaria PGR/MPF nº 1.133, de 25/11/2024, para um mandato de 2 (dois) anos. O atual Ouvidor-Geral exercerá suas funções até 2026.

Cumprir destacar que o Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos exerceu o cargo de Ouvidor-Geral do MPF nos últimos 4 (quatro) anos, até meados de novembro 2024, após um mandato de 2 (dois) anos que se iniciou em novembro de 2020, com uma recondução que o manteve no cargo até 21 de novembro de 2024.

3.2 Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

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

Ao longo do ano, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido.

Os encontros, com representantes das Ouvidorias dos MP's de todo país, além de proporcionarem trocas de experiências e de debates sobre questões relativas ao aperfeiçoamento dos trabalhos, destacaram a importância do trabalho coletivo, a

união de forças e a relevância do papel desempenhado pelo Ministério Público na sociedade. Temas sobre violência contra a mulher, assédio moral e sexual no ambiente do trabalho foram alguns dos apresentados e discutidos pelos presentes. Durante os encontros, foram proferidas várias palestras como: "A recepção de denúncia anônima pela Ouvidoria: Importância, Cuidados e Protocolos", "Violência contra a Mulher em Dados"; "Função da Ouvidoria



na Transformação Social”, “A Ouvidoria e a Proteção de Dados Pessoais no MPSC. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

3.3 Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro



A Rede de Ouvidorias dos Ministérios Públicos realizou o primeiro encontro com o objetivo de apresentar o plano de Gestão do ano da Ouvidoria Nacional, as proposições do

Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP e a estratégia de atuação das Ouvidorias nas Eleições do 2024, a partir da experiência das eleições ocorridas no ano de 2022.

3.4 Encontro Nacional da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão

O encontro teve o objetivo de construir a agenda de cidadania para os próximos anos, de forma que o Ministério Público Federal (MPF) contribua para a construção dos direitos humanos no Brasil. Os participantes tiveram a oportunidade

de debater sobre políticas públicas para promoção e proteção dos direitos humanos no Brasil e sobre o papel do Poder Legislativo na promoção de direitos humanos e na defesa da democracia. A Ouvidoria do MPF esteve representada pela Secretária-Executiva.

3.5 1ª Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional

A primeira edição, realizada na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), divulgou temas relativos à defesa de interesses fundamentais e compartilhou experiências de boas práticas entre as unidades e ramos do Ministério Público Brasileiro, no âmbito das ouvidorias. Durante o encontro, a Ouvidoria do MPF esteve representado pela Secretária-Executiva.



3.6 2º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional



A segunda edição do Programa “Diálogos com a ouvidoria” teve como tema a atuação do Ministério Público no primeiro turno das eleições e a apresentação de boas práticas desenvolvidas no MPF e MP’s estaduais. As principais atuações das ouvidorias durante o plantão eleitoral incluíram recebimento de denúncias e

reclamações; orientação ao eleitor; atendimento rápido e imediato; articulação com órgãos eleitorais e segurança pública; bem como monitoramento e transparência.

3.7 3º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional

O encontro debateu sobre o combate à violência policial, na busca de assegurar a responsabilização de agentes que atuem fora dos limites legais. Na apresentação das boas práticas ministeriais, foi apresentado o novo canal de comunicação

“Carta-Resposta”, da Ouvidoria-geral do MP/MS; o projeto “Rodas de Conversa”, do MP/MG; o projeto “Ouvidoria na Praça”, do MP/CE, e o primeiro canal do MP brasileiro especializado na temática “Ouvidoria das Pessoas com Deficiência” do MP/PI.



3.8 4º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional

A última edição do programa Diálogos com a Ouvidoria teve como tema a “Violência contra a Mulher”, reforçando o compromisso conjunto no combate à violência de gênero em todas as suas formas e o dever de respeitar e proteger os direitos das mulheres. Na apresentação das boas práticas ministeriais, foi apresentado o projeto “Ouvidoria nas Maternidades”, do MP/AM; o “Atendimento em Libras”, do MP/SP e a primeira “Ouvidoria das Mulheres”, do MP/PA. Durante o encontro, a Ouvidoria do MPF esteve representada pela Secretária-Executiva.

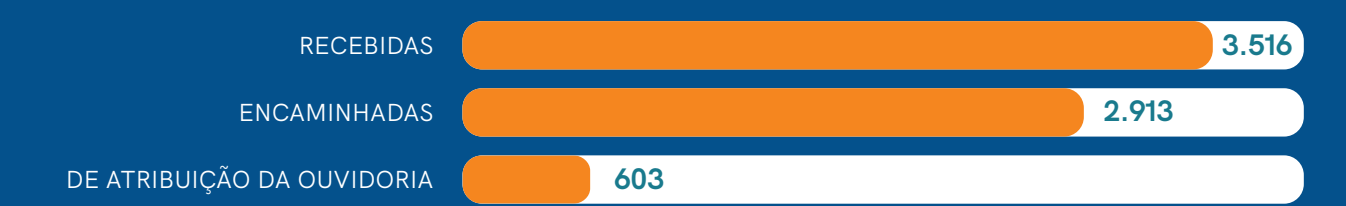
3.9 Reunião com diretores do Programa de Saúde e Assistência Social do Ministério Público da União – Plan-Assiste

Atenta ao seu papel como órgão de controle interno, e devido ao aumento de demandas registradas pelos usuários tratando sobre dificuldades em obter atendimento e orientação adequada junto aos canais de comunicação disponibilizados pelo Plan-Assiste, a ouvidoria promoveu uma reunião com diretores do órgão com o intuito de discutir e apresentar estratégias para a melhoria do serviço ofertado aos usuários. Com a presença do ouvidor-geral, foi esclarecido que, devido à recente unificação do Plan-Assiste no MPU (MPF, MPT, MPM e MPDFT), as estruturas administrativas do programa foram centralizadas em um único setor, o que afetou a qualidade da assistência prestada em um primeiro momento. Com as dificuldades e problemas de gestão enfrentados nesse processo de unificação, os diretores do Plan-Assiste se comprometeram em buscar, com o apoio da ouvidoria, soluções e medidas eficazes para melhor atender os seus beneficiários.



4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

4.1 Manifestações Recebidas



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 determina as competências do órgão. Em 2024, foram recebidas e tratadas 3.516 manifestações. Após análise, verificou-se que 603 demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria, as quais foram todas devidamente atendidas e finalizadas em sua maioria, restando apenas 6 (seis) pendentes de finalização porque ainda aguardam resposta dos setores demandados. As 2.913 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 tenham por objeto a atividade-fim da Instituição.

4.2 Meios de Recebimento

Assim como nos anos anteriores, o principal meio de recebimento de manifestações em 2024 foi a internet. O formulário de registro de manifestações é facilmente encontrado no sítio do MPF Serviços (www.mpf.mp.br/mpfservicos).

Como se verifica no gráfico a seguir, as outras formas de recebimento são menos frequentes, representando, juntas, apenas 4% das demandas.



* O sistema informatizado refere-se às manifestações que são recebidas por meio do sistema Único.

É importante destacar que, para manter a padronização dos dados das manifestações e, em conformidade com a Portaria PGR/MPF nº 1.213/2018, a Ouvidoria não disponibiliza o seu correio eletrônico para o recebimento de demandas. No entanto, em casos excepcionais, por ordem do Ouvidor-Geral, o cadastramento será efetivado, a exemplo dos e-mails recebidos pela lista de membros, que se tornou um canal oficial e institucional do MPF.

MEIOS DE RECEBIMENTO	2021	2022	2023	2024
Internet	556	490	516	588
Mobile	23	25	14	0
E-mail	1	1	3	0
Presencial	1	2	10	1
Sistema Único	14	4	2	13
Sistema Único	2	12	14	4

Apesar da Ouvidoria não registrar manifestação via atendimento telefônico, percebeu-se um aumento nos atendimentos por esse canal de comunicação. Devido ao novo cenário, no fim do mês de agosto iniciou-se o registro das ligações telefônicas recebidas e a análise dos dados colhidos. Nesse período, foram recebidas 215 ligações nos telefones da ouvidoria, sendo que 97% originou-se de usuário externo ao MPF. A grande maioria das ligações (94%) trataram de pedidos de informação e orientação a respeito de temas diversos. O gráfico a seguir apresenta o tempo de atendimento realizado pelos servidores do setor:

Gráfico: Tempo de Atendimento

12%
MAIS DE 20 MIN

29%
ACIMA DE 5 MIN

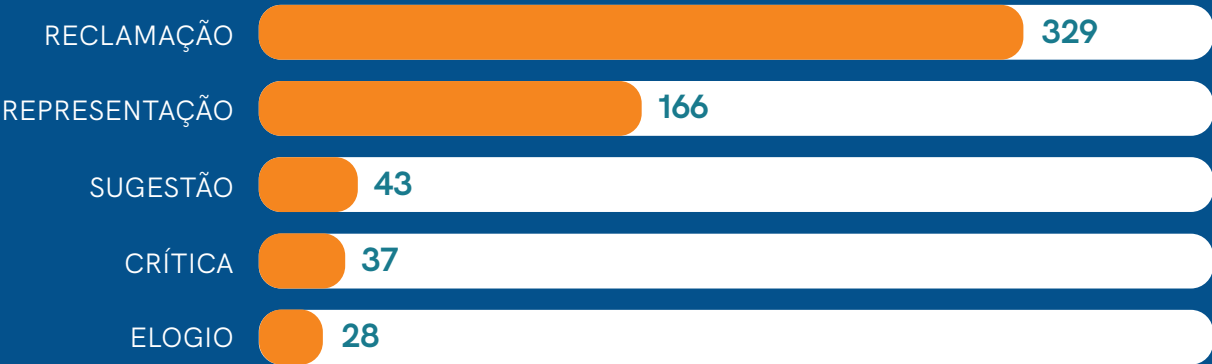


35%
DE 1 A 3 MIN

24%
DE 3 A 5 MIN

4.3 Tipos de Manifestação

Conforme a Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, as manifestações cadastradas na Ouvidoria podem ser classificadas em: reclamação, representação, sugestão, crítica e elogio. No gráfico a seguir, encontram-se representadas as 603 manifestações recebidas no ano de 2024, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi do tipo reclamação, com 329 ocorrências (55%), seguida por representação, com 166 ocorrências; sugestão, com 43 casos; crítica, com 37 manifestações; e elogio, com 28 ocorrências.



4.4 Tipos de Encerramento

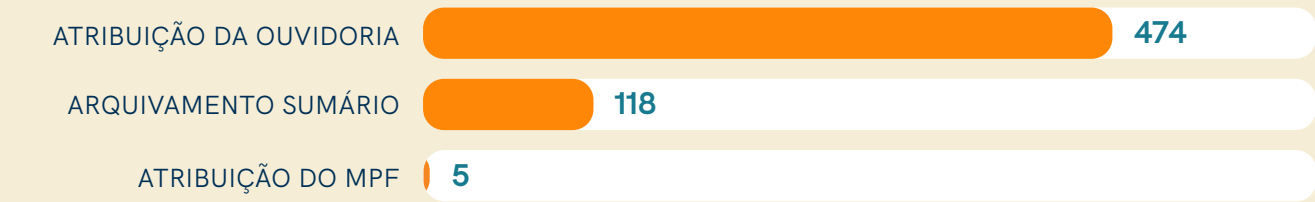
Cada manifestação, ao ser finalizada na Ouvidoria, recebe uma classificação em relação ao tipo de encerramento. Essa classificação compreende os seguintes tipos:

- Atribuição da Ouvidoria.
- Falta de atribuição.

- Atribuição do MPF.
- Arquivamento sumário.

São classificadas como “Atribuição da Ouvidoria” as demandas que versam sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores, no exercício de sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares do MPF, conforme disposto no art. 3º, inciso I, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 2012. A classificação “Falta de atribuição” diz respeito às manifestações alheias às atribuições da Ouvidoria e do Ministério Público Federal. Já a categoria “Atribuição do MPF” refere-se às demandas que não são de atribuição da Ouvidoria, mas que ensejam a atuação do MPF. Por fim, a classificação “Arquivamento sumário” diz respeito às seguintes manifestações: em duplicidade, em que a compreensão dos fatos narrados é impossível; e aquelas com uso de linguagem imprópria e ofensiva.

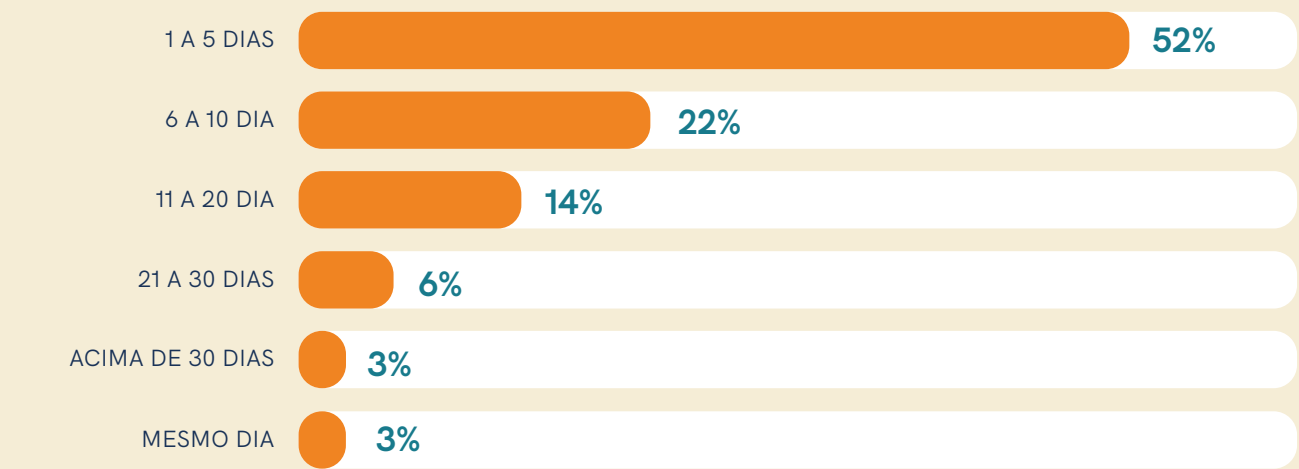
Assim, conforme se verifica no gráfico a seguir, das 597 demandas finalizadas no âmbito da Ouvidoria em 2024, 474 (79%) eram de atribuição do órgão; 118 (20%) foram classificadas como “Arquivamento sumário” e 5 (1%) manifestações foram classificadas como de “Atribuição do MPF”.



4.5 Tempo de Encerramento

Ademais, considerando o prazo impróprio de 30 dias para responder aos manifestantes sobre as demandas de sua atribuição, no ano de 2024 a **Ouvidoria do MPF respondeu de forma tempestiva a 97% das demandas cadastradas**.

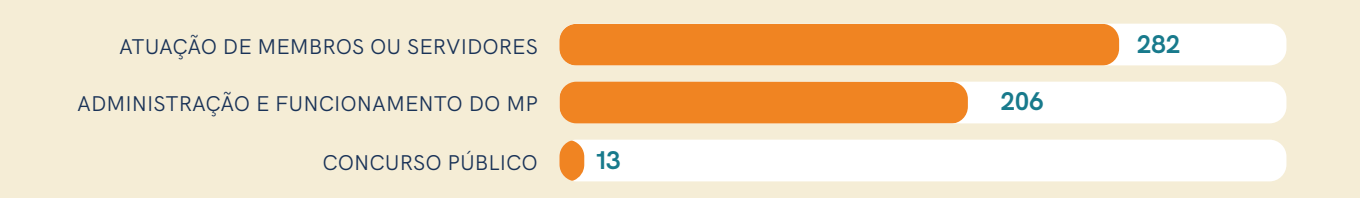
Evidenciam-se as manifestações com os seguintes prazos médios de atendimento: mesmo dia (3,7%); 1 a 5 dias (52%); 6 a 10 dias (22%); 11 a 20 dias (14,6%); 21 a 30 dias (4,5%) e acima de 30 dias (3,2%).



4.6 Assuntos mais Frequentes (Top-3)

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 de maio de 2013. No gráfico a seguir, pode-se ver

a distribuição por assunto das manifestações tratadas e encerradas pelo órgão no ano de 2024:



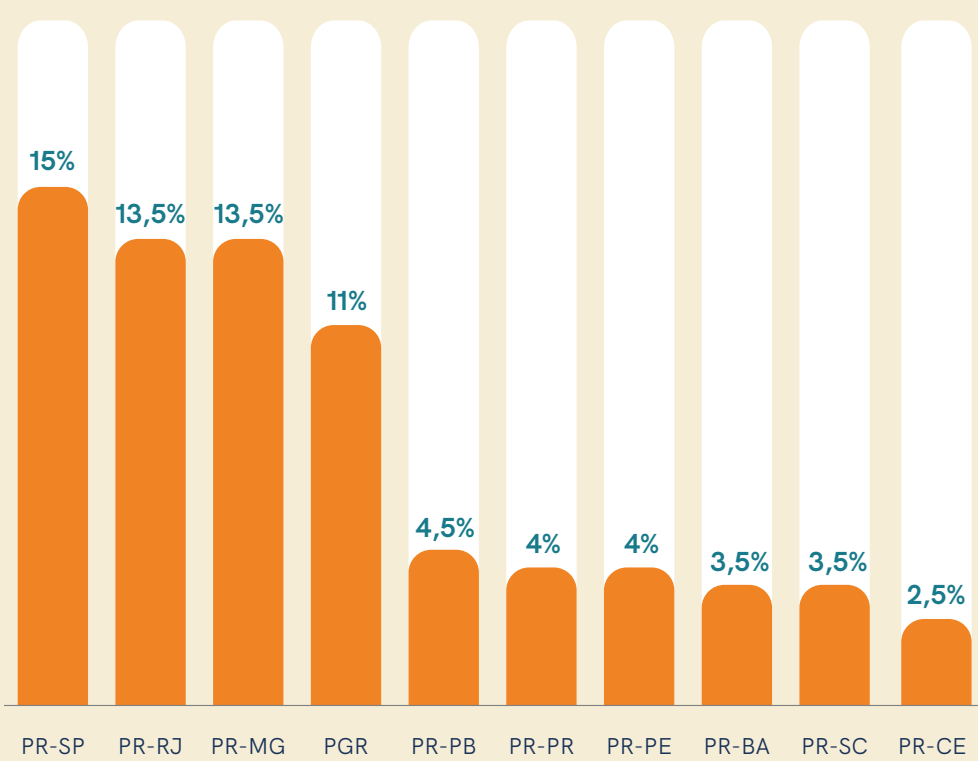
Vale ressaltar que, além de utilizar a classificação estipulada pelo CNMP, a Ouvidoria também categoriza as manifestações com uma lista de assuntos especificadores, que servem para identificar com maior profundidade de que tratam as demandas. Assim, na categoria CNMP “Atuação de membros e servidores”, responsável por 47% das manifestações tratadas/finalizadas no período, destacam-se demandas referentes à:

- Atuação do MPF.
- Atuação de Procurador da República.
- Inércia/Morosidade na atuação funcional.
- Irresignação quanto ao arquivamento/declínio de competência.

Já o assunto CNMP “Administração e funcionamento do Ministério Público”, presente em 35% das demandas finalizadas em 2024, compreende manifestações sobre os diversos setores do MPF: Portal da Transparência, jornada de trabalho, atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC’s), teletrabalho, plano de carreira, entre outros assuntos.

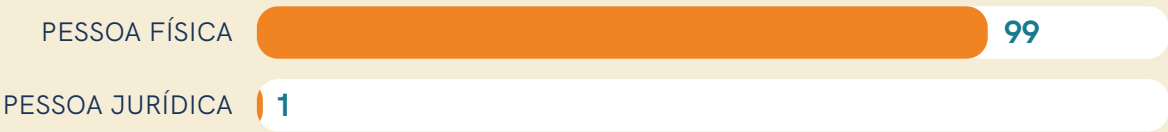
4.7 Encaminhamento às Unidades do MPF

No ano de 2024, das 3.516 manifestações recebidas, 2.913 demandas foram encaminhadas às SACs nas diversas unidades do MPF, após minuciosa análise, por não serem de atribuição da Ouvidoria. O encaminhamento leva em conta a jurisdição ou o local do fato relatado pelo manifestante. A unidade que mais recebeu manifestações foi a Procuradoria da República em São Paulo (17%), seguida pela Procuradoria da República no Rio de Janeiro (15%), e pela Procuradoria da República em Minas Gerais (7,5%). O próximo gráfico traz as dez unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos no período:



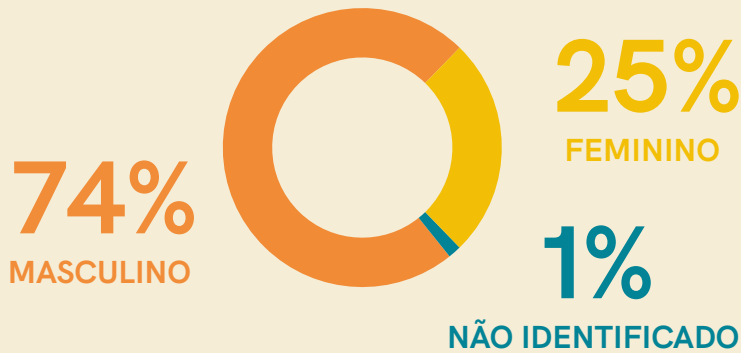
4.8 Perfil do Manifestante

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que, tanto pessoas físicas como pessoas jurídicas, registrem manifestações. Em 2024, assim como nos anos anteriores, a maior parte das 603 demandas recebidas foi realizada por pessoas físicas, conforme se verifica no gráfico a seguir:

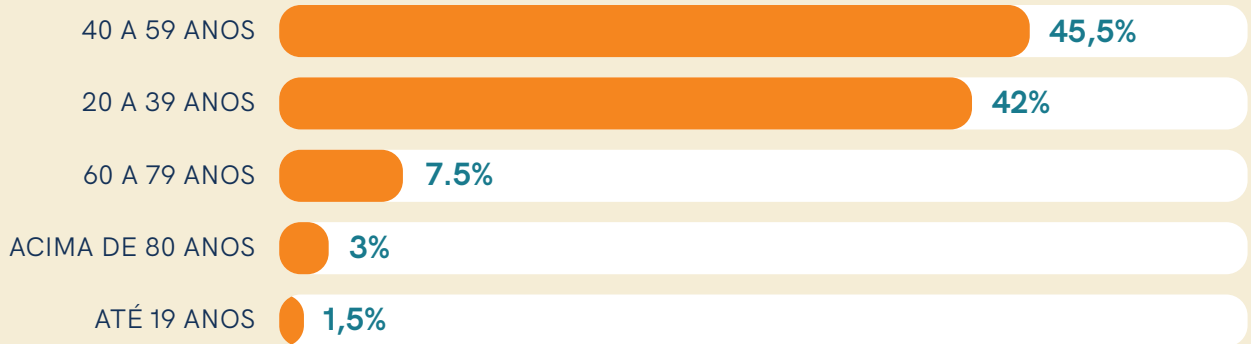
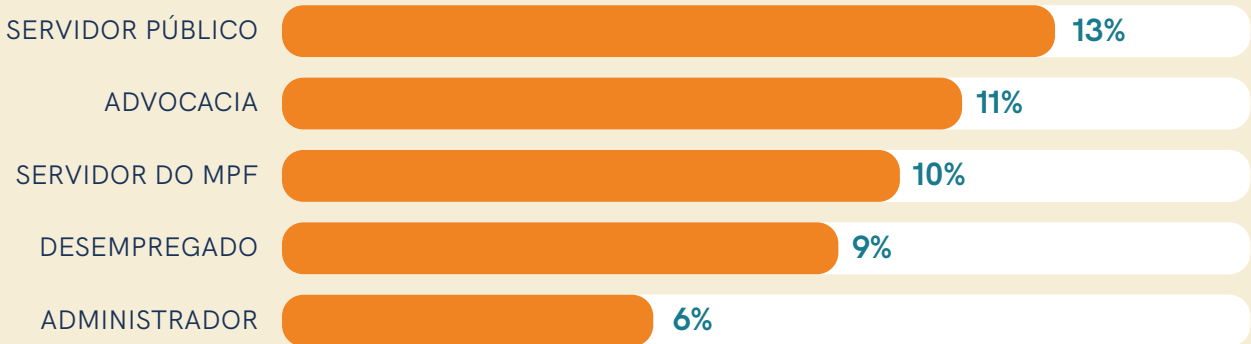


O perfil do(a) manifestante quanto ao gênero tem se mantido relativamente constante ao longo dos anos, com predomínio de manifestantes que se declaram do gênero masculino. Nos gráficos, pode-se observar a evolução desse perfil nos últimos anos, em maiores detalhes:

Gráfico: Perfil do(a) Manifestante quanto ao gênero



A Ouvidoria monitora, ainda, a ocupação profissional e o perfil de idade do manifestante. Em 2024, as faixas etárias entre 20 e 59 anos concentraram 87,5% das demandas.



5 PLANO DE AÇÃO 2025-2026

Nossos objetivos são....

- Manter a Ouvidoria como um espaço aberto ao diálogo, para que as demandas possam melhorar a efetividade dos serviços, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade;
- Realizar entregas cada vez melhores, fortalecendo a transparência e a governança de serviços no órgão;
- Contribuir com a melhoria na qualidade dos serviços internos para melhor atender ao público interno e à população.

Em atenção às demandas apresentadas pelos usuários na pesquisa aplicada em 2024, acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria do MPF, elaborou-se o [Plano de Ação 2025-2026](#), documento que inclui a adoção de iniciativas de novos projetos, tais como a “Ouvidoria Itinerante”, que funcionará por meio de visitas às Procuradorias Regionais da República, com participação da Procuradoria da República local, bem como das demais PR’s e suas PRM’s por meio de vídeo. Tudo isso para aumentar a integração com as unidades do MPF. Há previsão ainda do “Bate-Papo com a Ouvidoria”, que propõe a realização de *webinários* anuais para divulgar o papel e atuação da Ouvidoria, com o intuito de aproximá-la do público interno.

As ações indicam o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a ética e a integridade no MPF, atuando, assim, como um parceiro estratégico na busca pela melhoria contínua dos serviços oferecidos pela instituição.

Gestão de Riscos

Na Ouvidoria do MPF, a gestão de riscos é aplicada com foco em segurança de dados, mitigação de falhas na comunicação e prevenção de atrasos nos atendimentos.

A entrega do Plano de Ação e dos resultados da pesquisa encerram o mandato do então ouvidor do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, que esteve à frente da Ouvidoria de 2020

a 2024. Sua gestão foi marcada pela valorização do público interno a partir de ações que permitiram a aproximação da ouvidoria com os servidores, membros, terceirizados e estagiários, além de fomentar as melhorias dos serviços internos do MPF.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 foi marcado por iniciativas significativas, como a ampliação do diálogo com os diversos públicos, a implementação de ferramentas de gestão da qualidade e a realização de pesquisas de satisfação que orientaram melhorias nos processos internos. O cumprimento de metas relacionadas à celeridade e resolutividade das manifestações reafirma a dedicação da ouvidoria em atender as demandas com presteza e integridade.

Os resultados apresentados refletem o esforço contínuo da equipe, que não apenas respondeu às demandas com celeridade e seriedade, mas também identificou oportunidades de melhorias preventivas em processos internos. Com a implementação de ações estruturadas e o constante monitoramento das manifestações, foi possível ampliar a confiança dos cidadãos nos serviços prestados.

Para o próximo ano, os desafios permanecem, a ouvidoria seguirá com o compromisso de superá-los, com inovação e integração institucional, executando e aprimorando projetos como a “Ouvidoria Itinerante” e os *webinários* “Bate-Papo com a Ouvidoria”, que contribuirão para uma maior aproximação com servidores, membros e o público externo. A ouvidoria reafirma seu papel como parceira estratégica na promoção da ética, da transparência e da democracia, com o propósito de atender à sociedade com excelência.



