

2025



OUVIDORIA DO MPF

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2025

**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

**Vice-Procurador-Geral Eleitoral**  
Alexandre Espinosa Bravo Barbosa

**Corregedor-Geral do MPF**  
Elton Gherasel

**Secretária-Geral do MPF**  
Eliana Péres Torelly de Carvalho

**OUVIDORIA DO MPF**

**RELATÓRIO  
ANUAL DE  
ATIVIDADES**

**2025**





Ministério Público Federal

| Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B823r                                                                                                                                                 |
| Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria<br>Relatório anual de atividades 2025 – Brasília : MPF, 2026.<br>32 p.: il.                             |
| Disponível também em: <a href="https://www.mpf.mp.br/o-mpf/orgaos-superiores/ouvidoria">https://www.mpf.mp.br/o-mpf/orgaos-superiores/ouvidoria</a> . |
| 1. Ministério Público Federal – relatório. 2. Ouvidoria – atividades. I. Título.                                                                      |
| CDDir 341.413                                                                                                                                         |
| Elaborado por Gisele Bornacki Costa – CRB1/2076                                                                                                       |

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2025

**Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal**  
José Elaeres Marques Teixeira

**Secretária-Executiva**  
Andréa 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  
Felipe Marques Neves de Sá  
Irla Rocha Monteiro Lopes  
Izabela Caiado De Acioli  
Lucas Evangelista Rios Filho  
Milena Melo Soares  
Mônica de Moraes Pimentel Abbad Silveira

**Coordenação e Organização**  
Andréa Valéria Carvalho da Silva  
Bruno Takatsu Andrade  
Ellen Vieira da Conceição Palmeira

**Planejamento visual**  
Secretaria de Comunicação Social (Secom)

**Revisão**  
Letycia Luiza de Souza / Secom  
Marcos Eduardo de Araújo Sugizaki / Secom

**Diagramação**  
Marina Cavalcanti / Secom

**Normalização Bibliográfica**  
Biblioteca do MPF

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

Brasília/DF  
MPF  
2026

# SUMÁRIO

|          |                                                                                                                   |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|          | <b>APRESENTAÇÃO .....</b>                                                                                         | <b>4</b>  |
| <b>1</b> | <b>SOBRE A OUVIDORIA.....</b>                                                                                     | <b>5</b>  |
| <b>2</b> | <b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....</b>                                                               | <b>8</b>  |
| 2.1      | Sistema Cidadão.....                                                                                              | 8         |
| 2.2      | Carta de Serviços.....                                                                                            | 9         |
| 2.3      | Gestão da Qualidade .....                                                                                         | 10        |
| 2.4      | Revisão de Manifestações.....                                                                                     | 10        |
| 2.5      | Pesquisa de Satisfação.....                                                                                       | 11        |
| 2.6      | Informe da Ouvidoria.....                                                                                         | 12        |
| 2.7      | Ouvidômetro – Painéis Gerenciais.....                                                                             | 13        |
| 2.8      | Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público .....                                 | 14        |
| 2.9      | Participação em Cursos e Treinamentos .....                                                                       | 15        |
| 2.10     | Projeto Ouvidoria Itinerante .....                                                                                | 16        |
| 2.11     | Participação em Comitês e Comissões .....                                                                         | 17        |
| 2.12     | Ações em Datas Especiais.....                                                                                     | 21        |
| <b>3</b> | <b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR.....</b>                                                                 | <b>22</b> |
| 3.1      | Ouvidor-Geral do MPF.....                                                                                         | 22        |
| 3.2      | Ouvidoria Itinerante .....                                                                                        | 22        |
| 3.3      | Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....                                     | 23        |
| 3.4      | 1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público.....                                                | 23        |
| 3.5      | Circuito CNMP – Reuniões da Rede de Ouvidorias .....                                                              | 24        |
| 3.6      | Solenidade da Ouvidoria Nacional do Ministério Público – CNMP:<br>Uma Jornada Sobre Memória e Transformação ..... | 24        |

|          |                                                     |           |
|----------|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>4</b> | <b>DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF .....</b> | <b>25</b> |
| 4.1      | Manifestações Recebidas.....                        | 25        |
| 4.2      | Meios de Recebimento de Manifestações .....         | 25        |
| 4.3      | Tipos de Manifestações .....                        | 26        |
| 4.4      | Tipos de Encerramento.....                          | 26        |
| 4.5      | Tempo de Encerramento .....                         | 27        |
| 4.6      | Assuntos Mais Frequentes (Top 3).....               | 28        |
| 4.7      | Encaminhamento às Unidades do MPF.....              | 29        |
| 4.8      | Perfil do Manifestante.....                         | 29        |
| <b>5</b> | <b>PLANO DE AÇÃO 2025-2026 .....</b>                | <b>31</b> |
| <b>6</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                    | <b>32</b> |



# APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o ano de 2025, 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, além de resguardar a memória da Ouvidoria do Ministério Público Federal. Os relatórios de gestão estão disponibilizados na [página da Ouvidoria](#), bem como no [Portal da Transparência do MPF](#).

**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 correcional 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.

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 dispo-

nível de forma bastante intuitiva na página inicial do sítio eletrônico MPF Serviços, por meio deste [link](#), 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 MPF, a Ouvidoria acompanha as reclamações feitas nele, fornecendo ao cidadão informações precisas sobre os canais adequados e reiterando a importância que a instituição dá às 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.





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 zelar pelo sigilo das investigações em curso.

Sendo 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 treze servidores, distribuídos nas seguintes Assessorias: Administrativa; Jurídica; 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 Assessorias 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 inicialmente pela Assessoria Administrativa, 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 Assessor-Chefe de Análise e Processamento. Após cuidadosa avaliação, são decididas quais diligên-

cias serão realizadas e quais órgãos/setores serão demandados. Os esclarecimentos dos setores responsáveis são analisados e uma resposta é 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 (SACs) 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. Por outro lado, 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), Lei nº 12.527/2011.

Ressalta-se que a Ouvidoria do MPF não faz gestão dos pedidos com base na LAI, uma vez que essa responsabilidade é das SACs. Caso o manifestante, após realizar um pedido de informação na SAC, queira fazer uma manifestação sobre a forma como foi atendido, então, sua demanda poderá ser direcionada à Ouvidoria, sem prejuízo das instâncias recursais previstas na própria LAI.



## 2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA



### 2.1 Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão, em funcionamento desde 2012, faz a tramitação eletrônica das manifestações que chegam à Ouvidoria. Ele permite que os usuários demandantes cadastrem suas solicitações e recebam comunicações sobre o andamento delas. 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 exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes e do trabalho realizado pelo órgão.

Cumprir informar que o registro do manifestante é feito de forma simples e segura por meio site do [MPF Serviços](#), utilizando as credenciais de acesso da plataforma Gov.br, o que proporciona ao usuário identificação segura, rastreabilidade das manifestações e conformidade com as diretrizes de proteção de dados pessoais e segurança da informação da Administração Pública Federal.

O referido sistema também é utilizado pelas SACs 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 e Comunicação (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 do sistema, diversas soluções de melhoria foram implementadas ao longo do ano de 2025.

Dentre as melhorias realizadas, o sistema passou a possibilitar ao cidadão telas mais adaptadas ao uso *mobile*, em celulares ou *tablets*, garantindo ao usuário uma experiência otimizada em seus diversos dispositivos móveis.

Tais melhorias consolidam avanços importantes na modernização dos serviços da Ouvidoria, ao mesmo tempo em que reforçam o compromisso com a eficiência e a qualidade no atendimento ao cidadão. As atualizações internas fortaleceram a atuação dos servidores, enquanto a adaptação do sistema para diferentes dispositivos ampliou a acessibilidade e aprimorou a experiência do usuário. Com isso, a Ouvidoria reafirma sua missão de oferecer um serviço cada vez mais ágil, transparente e orientado às necessidades da sociedade.

## 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. Constituiu-se como 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 LAI, consulta ao andamento de processos e registro de manifestações, entre outras), 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 informa 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, ela 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 de serviços 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.

No ano de 2025, 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 de 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 na Ouvidoria do MPF estão disponibilizadas no seguinte [link](#).

## 2.4 Revisão de Manifestações

Com o objetivo de atingir 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 documento 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).

## 2.5 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 manifestante recebe uma mensagem por e-mail, convidando-o a respondê-la. Caso o 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 manifestantes, as quais buscam discernir o grau de satisfação do manifestante quanto ao pleito formulado (que nem sempre poderá ser provido pelo setor) ou quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria no caso concreto.



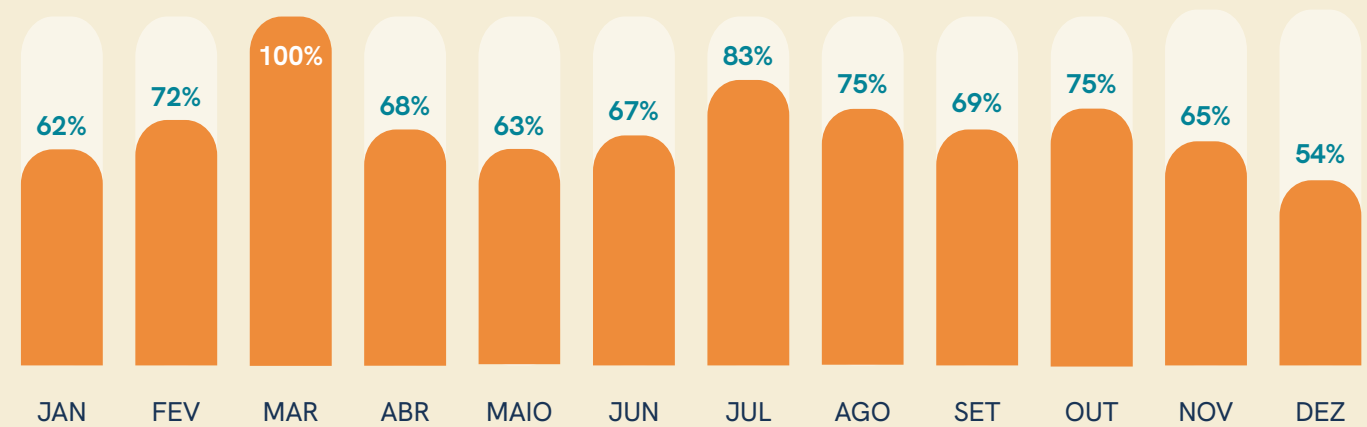
O formulário, intitulado "Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180", começa com a saudação "Bem vindo(a)!". A primeira pergunta é "Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?", seguida pela segunda pergunta "Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?". Ambas as perguntas possuem uma escala de três emojis: um triste (frowny face), um neutro (neutral face) e um feliz (smiling face). Abaixo das perguntas, 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 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 71%, acima da meta estabelecida em 70%.

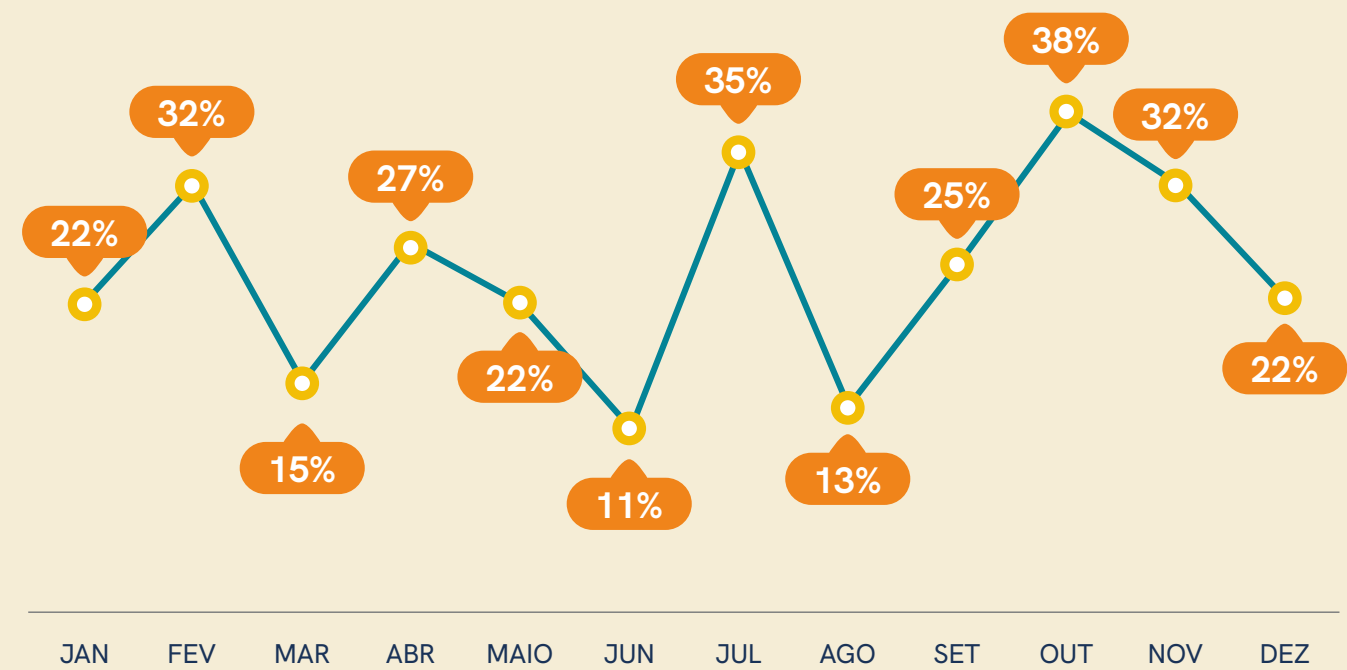
Gráfico 1 – Índice de satisfação do manifestante (2025)



Fonte: SGQ/Ouvidoria.

Na sequência, examina-se o comportamento do Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas, que avalia o percentual de pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações finalizadas no mês. A média anual ficou em 24,5%, portanto, consideravelmente 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 2 – Índice de pesquisas de satisfação respondidas (2025)



Fonte: SGQ/Ouvidoria.

## 2.6 Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF publica informes periódicos, direcionados ao público interno e aos órgãos externos afins, com o intuito de resumir em tópicos as principais atividades desempenhadas pelo setor. Na primeira edição de 2025, o documento ressaltou as ações da





ouvidoria realizadas no ano anterior, com destaque para nomeação do novo Ouvidor-Geral do MPF, o Subprocurador-Geral da República José Elaeres Marques Teixeira, para exercer o cargo nos próximos dois anos. José Elaeres assume o cargo no lugar do Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos, que ficou à frente da Ouvidoria por dois mandatos. O informe destacou, ainda, a pesquisa de avaliação dos serviços da Ouvidoria do MPF, realizada entre 30 de setembro e 11 de outubro de 2024, a qual revelou que a maioria dos participantes reconhece a qualidade dos serviços, a clareza na comunicação e a confiabilidade da Ouvidoria. Os resultados indicaram também as áreas que necessitam ser aprimoradas para fortalecer a comunicação e o relacionamento do órgão com o público interno.



A segunda edição do informe, publicada em abril, destacou a mensagem institucional divulgada internamente pelo novo Ouvidor-Geral do MPF, reforçando o diálogo entre Ouvidoria, servidores, membros, terceirizados e estagiários do MPF. O Ouvidor esclareceu que a Ouvidoria é um órgão de

todos, para todos e que não tem função correccional, ou seja, não tem a função de apurar faltas ou responsabilidades de servidores e membros. *“A Ouvidoria não investiga nem pune. Nosso papel é fortalecer o diálogo e contribuir para um ambiente mais saudável”*, enfatizou ele.

Já na terceira publicação do informe, destacou-se o lançamento do projeto Ouvidoria Itinerante, ação que tem o objetivo de fortalecer a integração entre a Ouvidoria

do MPF e as unidades regionais e locais, ampliando o diálogo com servidores, membros, terceirizados e estagiários. A Procuradoria Regional da República da 1ª Região (PRR1ª) sediou a primeira edição do evento, oportunidade na qual o Ouvidor-Geral apresentou os papéis centrais do órgão: *“A Ouvidoria é uma porta de entrada do público interno e externo aos vários setores da instituição, sejam eles de natureza finalística ou administrativa”*. Nesse sentido, procuradores presentes à reunião também sugeriram um maior diálogo com a sociedade, por meio de eventos, e, especialmente, audiências públicas.

## 2.7 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 SACs.

Esse painel gerencial foi criado com o ob-

jetivo 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

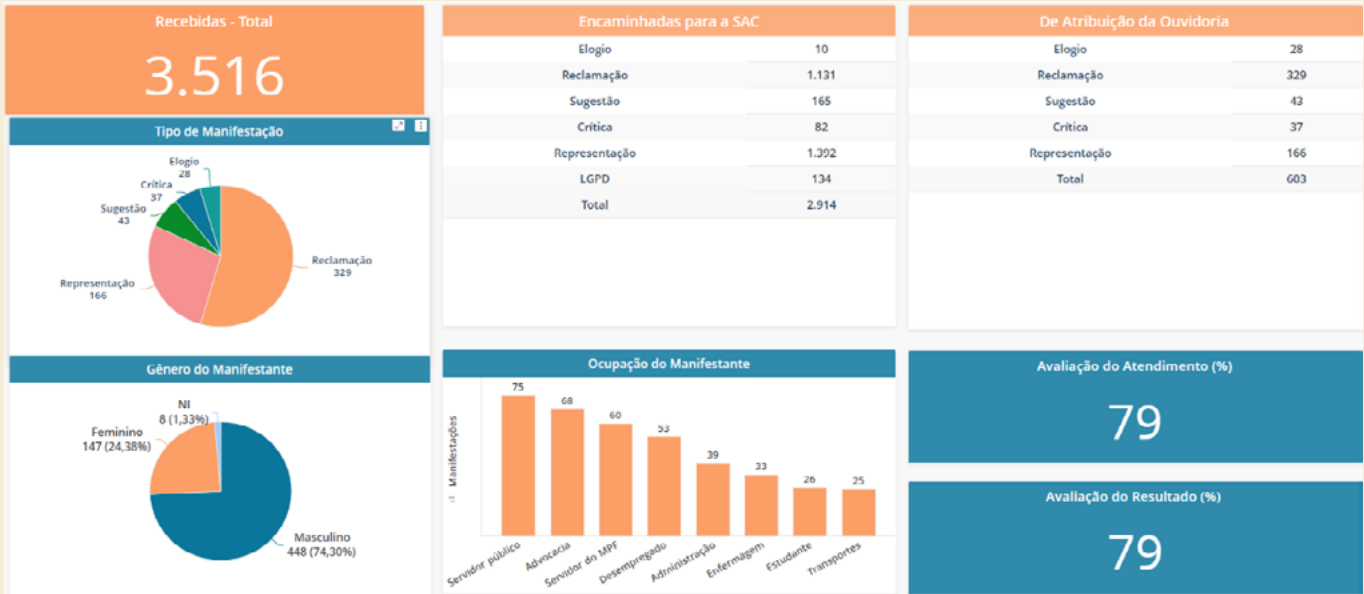
uma análise sistêmica das principais demandas apresentadas pela sociedade, o que pode vir a subsidiar a tomada de decisões gerenciais com mais qualidade e eficiência.

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. O Painel do Gestor pode ser acessado por meio da intranet, com uso de *login* e senha, dentro do [Portal MPF](#).



Já com relação ao Painel Estatístico, o acesso é facultado a todo e qualquer cidadão – por meio da [página da Ouvidoria](#) na internet. O painel gerencial é

organizado graficamente para facilitar o entendimento, garantindo que o cidadão tenha acesso aos dados resultantes da atuação da Ouvidoria, em tempo real e de forma on-line. O painel estatístico gerencial pode ser acessado pela intranet, pelo [Portal do MPF](#) ou, ainda, pela página da Ouvidoria na internet, clicando na opção “[Ouvidômetro – Painel Estatístico](#)”.



## 2.8 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 referida resolução, 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, ela promove ações para intensificar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHAs 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 Assessoria Administrativa.



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](#), além da possibilidade do uso de carta e correspondência postal para aqueles que não possuem

acesso à internet. Quanto ao atendimento presencial na sala da Ouvidoria, na sede da Procuradoria-Geral da República (PGR), a finalidade é de orientar o público, esclarecer dúvidas e, quando necessário, disponibilizar acesso ao computador para o

registro eletrônico de manifestações no formulário eletrônico do MPF Serviços. No ano de 2025, os atendimentos presenciais trataram, majoritariamente, de serviços internos, infraestrutura e temas corporativos em geral, além de relatos envolvendo assédio e discriminação. Nestes últimos casos, atuando como órgão de interlocução, a Ouvidoria encaminha as demandas à Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (CNPEAD) para que recebam o tratamento adequado.

## 2.9 Participação em Cursos e Treinamentos

A equipe da Ouvidoria do MPF tem investido continuamente em seu desenvolvimento profissional, demonstrando compromisso com a excelência no atendimento e na prestação de serviços. Os servidores participaram de diversos cursos e treinamentos, majoritariamente em formato on-line, com o objetivo de aprimorar habilidades e manter-se atualizados frente às demandas do setor público. Essas oportunidades de capacitação foram oferecidas tanto pelo próprio MPF quanto por instituições parceiras, fortalecendo a cultura de aprendizado contínuo.

Com a chegada de novos servidores e a implementação de uma política de educação continuada voltada aos integrantes da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, foi iniciado o Programa de Certificação em Ouvidoria, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Para obter a certificação, os servidores devem concluir com êxito dez cursos ao longo de um período de um ano. A iniciativa busca qualificar ainda mais os profissionais da área, assegurando um serviço de alta



qualidade à população. Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no ano de 2025.

Tabela 1 – Cursos e treinamentos realizados em 2025

| NOME DO CURSO                                                                                            | DATA           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Acesso à Informação                                                                                      | Fevereiro/2025 |
| Gestão em Ouvidoria-Geral                                                                                | Fevereiro/2025 |
| Controle Social                                                                                          | Fevereiro/2025 |
| Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias                                               | Março/2025     |
| Gestão em Ouvidoria                                                                                      | Março/2025     |
| Inteligência Artificial Aplicada ao Direito                                                              | Março/2025     |
| Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria                                           | Abril/2025     |
| Acolhimento e Atendimento Humanizado das Pessoas com Deficiência Intelectual e Autismos no Setor Público | Abril/2025     |
| IA na Prática: Desvendando a Inteligência Artificial Generativa para o Contexto Jurídico                 | Abril/2025     |
| Webinário – Treinamento Zoom – IA Companion                                                              | Abril/2025     |
| Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos                 | Abril/2025     |
| Controle Social                                                                                          | Maió/2025      |
| Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública                                         | Julho/2025     |
| Gestão em Ouvidoria                                                                                      | Julho/2025     |
| Qualidade no Serviço Público/Ouvidoria                                                                   | Julho/2025     |

|                                                                                                              |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Webinário – Defesa do Direito à Proteção de Dados Pessoais: Casos Concretos na Atuação do Ministério Público | Agosto/2025   |
| Ouvidoria Itinerante                                                                                         | Agosto/2025   |
| Acesso à Informação                                                                                          | Setembro/2025 |
| Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos                                                       | Setembro/2025 |
| MPU em Foco: Equidade, Saúde Mental e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação Institucional                 | Setembro/2025 |
| Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público                                                       | Setembro/2025 |
| Ouvidorias Públicas no Enfrentamento ao Racismo                                                              | Setembro/2025 |
| Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público                             | Setembro/2025 |
| Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?                                                 | Outubro/2025  |
| Inovando na Gestão de Projetos                                                                               | Novembro/2025 |
| Gestão de Riscos e Compliance                                                                                | Dezembro/2025 |

2.10 Projeto Ouvidoria Itinerante

O projeto Ouvidoria Itinerante, previsto inicialmente no Plano de Ação 2025-2026, começou a ser estruturado ao longo de 2025, e tem como objetivo promover a aproximação funcional entre a Ouvidoria e as unidades locais e regionais, melhorando a comunicação e



buscando aperfeiçoar a atuação de caráter nacional do órgão. O projeto prevê visitas presenciais às Procuradorias Regionais da República e às Procuradorias da República nos estados, com o objetivo de promover o diálogo direto com as unidades; esclarecer dúvidas sobre o papel da Ouvidoria; incentivar a participação social; identificar oportunidades de melhoria nos fluxos de atendimento; reforçar orientações sobre ética, comunicação, transparência e acolhimento.

O lançamento do evento foi na sede da PRR1<sup>a</sup>, no mês de agosto, e teve a participação da Procuradoria da República no Distrito Federal (PR/DF). A segunda edição ocorreu no mês de novembro, na cidade de Porto Alegre (RS), contemplando ações na Procuradoria Regional da República da 4<sup>a</sup> Região (PRR4<sup>a</sup>) e na Procuradoria da República no Rio Grande do Sul (PR/RS). As atividades envolveram membros, servidores, colaboradores e diversos setores internos, e foram estruturadas em formato de palestras e rodas de conversa voltadas ao diálogo e ao fortalecimento institucional.



Foto: participantes discutiram sobre a aproximação da instituição à sociedade e melhoria de serviços oferecidos ao público.

A participação ativa de membros, servidores e colaboradores revelou o potencial do projeto para fortalecer o diálogo entre as unidades, aprimorar fluxos de atendimento e ampliar a compreensão sobre o papel da Ouvidoria, no âmbito institucional, promovendo a melhoria nos serviços prestados pelo MPF aos seus públicos interno e externo.

A experiência acumulada nesse primeiro ciclo de visitas presenciais ofereceu subsídios valiosos para a continuidade e expansão da iniciativa nos anos seguintes, reafirmando o compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços prestados. A expectativa para o ano de 2026 é de seguir com as visitas da Ouvidoria Itinerante por todo o país.

## 2.11 Participação em Comitês e Comissões

De acordo com os assuntos de interesse do órgão, a Ouvidoria possui assento em determinados comitês e comissões atualmente em funcionamento no MPF, como se vê a seguir.

### a) Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR)

A Ouvidoria do MPF, como uma das integrantes do CGGR, esteve presente em suas reuniões.

Ao longo do ano, o comitê preparou várias atividades relacionadas à diversidade e inclusão. No mês de março, promoveu palestras, seminários, rodas de conversa, debates e exposições em referência ao Dia Internacional da Mulher.



O ano foi marcado pela aproximação do Comitê Gestor de Gênero e Raça com as Comissões Locais de Gênero e Raça e os GTs do tema, a fim de viabilizar atuação mais contundente e efetiva nos assuntos pertinentes.

#### b) Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (CNPEAD)

Conforme a Portaria PGR/MPF nº 1.004/2018, que institui a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação e no âmbito do MPF, a Ouvidoria possui assento permanente na CNPEAD e foi representada pelo Ouvidor-Geral em todas as reuniões do ano de 2025.



Em 2025, a comissão realizou eventos para tratar de assuntos relativos ao tema. O primeiro destaque foi o lançamento da Régua da Violência, instrumento usado para orientar sobre os diferentes tipos de violência no ambiente de trabalho e como preveni-los.

Esse projeto teve uma participação relevan-

te da equipe da Ouvidoria, que atuou ativamente na elaboração e distribuição da régua para o máximo de colaboradores, incluindo estagiários e terceirizados. Ainda na mesma iniciativa, foi disponibilizada uma autoavaliação por meio da qual os integrantes do MPF puderam avaliar se o desempenho de suas funções profissionais estão contribuindo para um ambiente de trabalho saudável. Cumpre destacar que a comissão participou ativamente do projeto Ouvidoria Itinerante, oportunidade

em que tratou de temas relacionados à prevenção do assédio e de situações de desconforto e violência nos locais de trabalho.

#### c) 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 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, de modo a propiciar a participação da Ouvidoria nas ações de implementação da LGPD no MPF.

Nesse ano, o Comitê instituiu um grupo de estudo, por meio da Portaria PGR/MPF nº 61/2025, com o objetivo de avaliar os impactos e a viabilidade da criação de um canal on-line para recebimento de denúncias anônimas, no âmbito do MPF, incluindo análise de ferramentas automatizadas,

triagem e tratamento das informações. Como integrante, a Ouvidoria elaborou a Nota Técnica nº 3/2025/OMPF, com três modelos distintos de canais eletrônicos para o recebimento de denúncias anônimas, considerando critérios como segurança,



risco de abusos, rastreabilidade, proteção de dados e viabilidade operacional. Com os trabalhos encerrados e elaborada a proposta pela viabilidade e segurança jurídica do projeto, a Nota Técnica nº 604/2025/AEGON/SG concluiu pela criação do canal eletrônico de denúncias anônimas do MPF, devendo ser implementado de forma progressiva e supervisionado.

#### d) Comissão 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 a referida comissão, tendo em vista o seu papel institucional como órgão de *compliance* e controle interno.

Na sequência, foi publicada a [Portaria PGR/MPF nº 620, de 28 de junho de 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, a Corregedoria, a Ouvidoria e as unidades do MPF. As ações abordam

temas relacionados a ética, governança, mapeamento, tratamento e monitoramento dos riscos de integridade, capacitação, canais de comunicação e transparência.

Em 2025, a comissão prosseguiu com o processo de mapeamento dos riscos de integridade, o qual avaliou os controles específicos para mitigar riscos que ultrapassem o chamado apetite a risco do MPF, ou seja, o nível de risco considerado aceitável pela instituição. Esses controles têm o objetivo de reduzir a probabilidade de ocorrência e minimizar os possíveis danos, caso o risco se concretize.



Nesse período, também foram lançados conteúdos periódicos nos canais internos por meio de textos, peças gráficas e produtos audiovisuais, sobre integridade e questões relacionadas aos valores institucionais, à conduta ética e à prevenção de fraudes e corrupções. A ideia da campanha Integridade em Ação foi colocar a temática no dia a dia dos integrantes do MPF, de forma a promover a atuação institucional com foco na prestação de serviços com mais qualidade e rigor técnico e ético.

#### e) Comissão de Prevenção a Situações de Risco à Saúde Mental

O MPF criou a Comissão de Prevenção a Situações de Risco à Saúde Mental, por meio da [Portaria PGR/MPF nº 92/2025](#). A medida atende à [Resolução nº 265/2023, do](#)



**CNMP**, e faz parte do processo de implementação da Política Nacional de Atenção à Saúde Mental. A Ouvidoria faz parte do grupo inter-setorial que auxiliará na implementação de política nacional estabelecida pelo CNMP.

A comissão se reunirá periodicamente para discutir ações em saúde mental, incluindo o mapeamento dos fatores e riscos psicossociais, para prevenir situações de adoecimento, assédio e pressões, entre outras. A identificação e a prevenção desses riscos é fundamental para a redução do estresse relacionado ao trabalho.



O grupo encaminhará ao CNMP, anualmente, um relatório sobre as ações desenvolvidas para implementação da Política Nacional de Atenção à Saúde Mental e será responsável pela representação do órgão no **Fórum Nacional de Atenção à Saúde Mental no Ministério Público**, instituído em 2023 e coordenado pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

#### f) Comissão Permanente de Inclusão

A Ouvidoria passou a integrar a comissão, criada pela Portaria SG/MPF nº 783/2019, que tem como objetivo promover a acessibilidade no âmbito do MPF. A atuação da comissão abrange a adaptação de todos os sistemas institucionais para que se tornem acessíveis, além da necessidade de promover o acolhimento adequado de todos os cidadãos com alguma forma de deficiência, proporcionando o fortalecimento

da visibilidade do tema no MPF. Nesse sentido, a Ouvidoria reforça o seu papel como porta de entrada para o recebimento de questões relacionadas à estrutura e aos serviços da instituição.

O ingresso da Ouvidoria na comissão visa auxiliar na disseminação de práticas institucionais inclusivas e na promoção de um tratamento adequado de todos os cidadãos com alguma forma de deficiência no âmbito do MPF.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria realizou algumas reuniões com a Comissão Permanente de Inclusão, com representantes da Secretaria-Geral do MPF e da Secretaria Jurídica e de Documentação, para tratar da necessidade de se implantar um núcleo nacional de atendimento em Libras no MPF, à semelhança do pioneiro projeto desenvolvido pela SAC do MPF/RS e pela Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão (PRDC) da PR/RS.

Em 17 de novembro de 2025, o Ouvidor-Geral do MPF realizou uma reunião, em Porto Alegre, com representantes da SAC/RS e da PRDC/RS para colher informações sobre o projeto piloto de atendimento em Libras desenvolvido por aquela unidade. Na ocasião, o Ouvidor-Geral solicitou que fossem apresentadas à Ouvidoria as necessidades da comunidade surda para que a Comissão de Inclusão do MPF possa avançar na construção de um modelo de atendimento nacional do cidadão surdo. Requereu, também, que fossem encaminhados os dados sobre a quantidade de surdos no Brasil para se estimar o público que será atendido pelo núcleo nacional de atendimento em Libras a ser implantado na PGR em 2026. O Ouvidor sugeriu, ainda, que representantes da SAC/RS realizem uma exposição, na próxima reunião

do CNOMP em 2026, sobre o trabalho desenvolvido perante a comunidade surda, pois se trata de uma boa prática que merece ser compartilhada com outros Ministérios Públicos estaduais.

## 2.12 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 seu papel, 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, celebra-se o Dia Nacional do Ouvidor. A data, criada pela Lei nº 12.632/12, tem como propósito destacar a relevância das Ouvidorias no aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por instituições e entidades, tanto públicas quanto privadas.



Para celebrar a data, o Ouvidor-Geral do MPF destacou o compromisso da Ouvidoria em fortalecer os canais de diálogo entre o órgão e seus servidores, terceirizados, membros e estagiários. O vídeo destaca o papel da Ouvidoria e apresenta seus

canais de contato, ressaltando que esse é um órgão de todos, para todos e que

não exerce função correccional, ou seja, não apura faltas nem responsabilidades de servidores ou membros.

Outra data celebrada foi o Dia dos Servidores, ocasião em que foi encaminhada a mensagem institucional “Um olhar da Ouvidoria do MPF: a construção coletiva do serviço público”.

A mensagem parabenizou todos os servidores, não apenas pelo trabalho essencial que desempenham, mas também pelo poder transformador de sua participação dentro da instituição. Nessa oportunidade, reforçou-se o compromisso da Ouvidoria com o diálogo permanente, a escuta qualificada e o reconhecimento daqueles que contribuem diariamente para o aprimoramento das entregas do Ministério Público Federal à sociedade. A data também serviu como um convite à reflexão sobre o papel de cada servidor na construção de serviço público mais eficiente, inclusivo e acolhedor.





## 3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

### 3.1 Ouvidor-Geral do MPF

Membro do MPF desde 1992, o Subprocurador-Geral da República 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 de novembro de 2024, para um mandato de dois anos. O atual Ouvidor-Geral exercerá suas funções até o final do ano de 2026, permitida uma recondução por mais dois anos.

### 3.2 Ouvidoria Itinerante

A PRR1ª sediou a primeira edição do projeto Ouvidoria Itinerante. Durante a abertura, o Ouvidor-Geral apresentou os papéis centrais da Ouvidoria, conforme previstos na Portaria PGR/MPF nº 529/2012, que estabeleceu as diretrizes para suas atividades. Outra atuação central do órgão é a mediação e conciliação de questões apresentadas pelo



público interno da instituição relacionadas ao ambiente de trabalho, mantendo absoluto sigilo.

Durante o evento, o Procurador-Chefe da PRR1ª, José Robalinho Cavalcanti, trouxe a seguinte provocação sobre como o MPF poderia promover uma aproximação com a sociedade e organizações da sociedade civil: “Precisamos criar situações para dialogar com a sociedade. Ouvir, responder, ter um formato mais próximo à sociedade, para sermos compreendidos como um canal para demandas sociais”. Nesse sentido, os demais membros presentes à reunião também sugeriram um maior diálogo com a sociedade, por meio de eventos, e, especialmente, audiências públicas.

O segundo encontro do projeto Ouvidoria Itinerante ocorreu em Porto Alegre, com os integrantes da PRR4ª e da PR/RS. Participaram cerca de 70 pessoas, incluindo servidores, terceirizados, estagiários e procuradores das duas procuradorias sediadas na capital gaúcha, além daquelas que assistiram via Zoom. Na ocasião, discutiu-se a vocação da Ouvidoria, no âmbito do MPF, e os projetos em andamento. O Ouvidor-Geral destacou que a função do órgão é “analisar e dar o encaminhamento devido a diversas manifestações, incluindo representações, reclamações, críticas, elogios e sugestões”.



Já a Secretária-Executiva da Ouvidoria reforçou que o objetivo do projeto ser itinerante é para conhecer realidades locais, identificar dificuldades e propor melhorias. Ela fez menção à uma conversa realizada pela manhã com os terceirizados da PRR4<sup>a</sup> para ouvir as necessidades deles. “É crucial que o manifestante registre a demanda para que seja dado o tratamento adequado à questão apresentada”, explicou ela.

### 3.3 Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

O CNOMP é um órgão de interlocução, integrado pelos ouvidores do MPU 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.



Foto: 71ª reunião ordinária do CNOMP. Crédito MP/AP.

Os encontros, com representantes das Ouvidorias dos MPs de todo país, além de proporcionarem trocas de experiências e debates sobre os desafios que envolvem as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, a defesa dos direitos das minorias, bem como a utilização da inteli-

gência artificial nas rotinas desses setores. Durante os encontros, foram proferidas várias palestras como: “Atuação Contra majoritária do Ministério Público na Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQ+”; “A relação entre os grupos vulneráveis e as transformações climáticas”; “Mudanças Climáticas e o papel do MP no contexto da COP30”; “Violência contra a mulher na virtualidade”; “Atuação Pela Vida”; e “Inovações do MP/AP: Trabalho de arrecadação que impacta nos serviços à população amapaense: aplicação e resultados”. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF foi representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

### 3.4 1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público

O encontro, promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, buscou fortalecer a atuação integrada das Ouvidorias-Gerais, no enfrentamento da violência de gênero, e fomentar boas práticas institucionais, por meio da apresentação de projeto estratégico e da troca de experiências. Um dos principais temas debatidos foi a construção da proposta do Pacto Nacional das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro para o Combate à Violência contra a Mulher, com foco na articulação de esforços interinstitucionais.

No evento, o Ouvidor-Geral do MPF esclareceu que, apesar de o MPF não possuir canal especializado da Ouvidoria voltado para mulheres, existem vários núcleos especializados para atender e se dedicar a casos relacionados.

### 3.5 Circuito CNMP – Reuniões da Rede de Ouvidorias

A Rede de Ouvidorias dos Ministérios Públicos realizou o primeiro encontro voltado à valorização de boas práticas e ao fortalecimento das frentes de atuação do Ministério Público. A programação do evento foi composta pelos projetos Diálogos com a Ouvidoria Nacional, e Boas Práticas das Ouvidorias-Gerais na Defesa dos Direitos Fundamentais, com a exposição de experiências regionais.

### 3.6 Solenidade da Ouvidoria Nacional do Ministério Público – CNMP: Uma Jornada Sobre Memória e Transformação

A cerimônia, realizada no CNMP pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, marcou importantes entregas institucionais. Foram inauguradas a Galeria dos Ouvidores Nacionais do Ministério Público e lançadas as publicações: *Elementos para uma atuação integrada entre o Ministério Público e as forças de Segurança Pública*; *Mulheres do Ministério Público: trajetórias que inspiram*; e *Memórias – Histórico das Ouvidorias do Ministério Público (2015/2025)*. Essas iniciativas reforçam a memória institucional e ampliam a difusão de conhecimento relevantes.

O evento foi encerrado com a entrega do Selo de Boas Práticas da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, conferido a 15 Ministérios Públicos que apresentaram iniciativas, no âmbito do projeto Diálogos com a Ouvidoria, em reconhecimento às práticas de destaque desenvolvidas nas edições de 2024 e 2025 do

programa Boas Práticas de Atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais. A iniciativa teve por finalidade promover a troca de experiências, fortalecer a integração entre as unidades e divulgar ações inovadoras implementadas pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.



A Ouvidoria do MPF foi uma das instituições agraciadas, sendo reconhecida pelo projeto Sistema Integrado – MPF Serviços, que se destacou pela contribuição ao aprimoramento dos serviços, à padronização de fluxos e ao fortalecimento da gestão de atendimento no âmbito institucional. O ex-Ouvidor-Geral do MPF e Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos e a Secretária-Executiva da Ouvidoria do MPF, Andréa Valéria Carvalho da Silva, estiveram presentes como representantes do MPF. Eles receberam o selo da ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei.

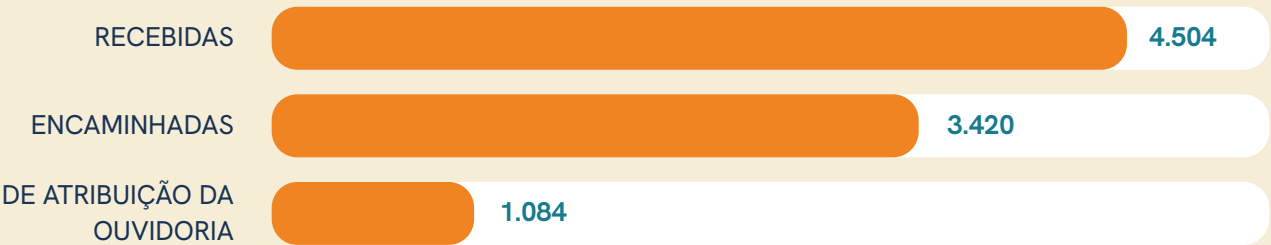




## 4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

### 4.1 Manifestações Recebidas

Gráfico 3 – Manifestações recebidas em 2025



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

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 2025, foram recebidas e tratadas 4.504 manifestações (um aumento de cerca de 30% frente aos números de 2024). Após análise, verificou-se que 1.084 demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria, as quais foram todas devidamente atendidas e finalizadas. As 3.420 manifestações restantes foram encaminhadas às SACs, 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 de Manifestações

Assim como nos anos anteriores, o principal meio de recebimento de manifestações em 2025 foi pelo [portal MPF Serviços](#), na internet, via formulário eletrônico

Como se verifica no gráfico a seguir, as outras formas de recebimento são menos frequentes, representando juntas apenas 2% das demandas.

Gráfico 4 – Meios de recebimento de manifestações em 2025



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

Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

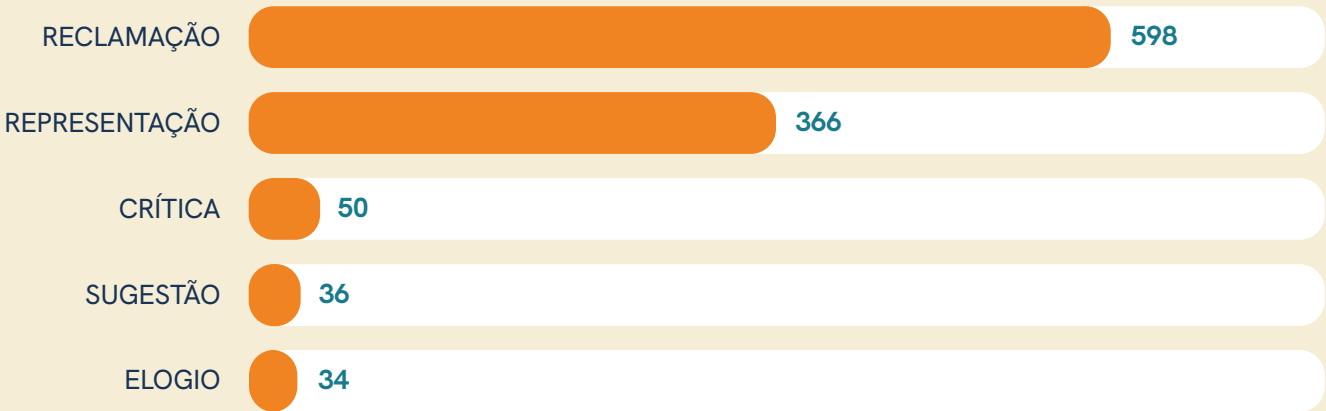
É importante destacar que para manter a padronização dos dados das manifestações, em conformidade com a Portaria PGR/MPF nº 1.213/2018, a Ouvidoria não disponibiliza o seu correio eletrônico para o recebimento de demandas. No entanto, em casos excepcionais, por ordem do Ouvidor-Geral, o cadastramento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

Apesar de a Ouvidoria não registrar manifestação via atendimento telefônico, percebeu-se um aumento nos atendimentos por esse canal de comunicação, para sanar dúvidas ou prestar esclarecimentos sobre a atuação da Ouvidoria. Devido ao novo cenário, iniciou-se o registro das ligações telefônicas recebidas e a análise dos dados colhidos. Nesse período, conforme relatório oficial da Coordenadoria de Telecomunicações, a equipe da Ouvidoria atendeu e orientou o cidadão em cerca de 1.400 ligações telefônicas.

### 4.3 Tipos de Manifestações

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 1.084 manifestações de atribuição da Ouvidoria, no ano de 2025, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi do tipo reclamação, com 598 ocorrências (55%), seguida por representação, com 366 ocorrências (34%). Do pouco mais de 10% restantes, as críticas representaram 4,5%, enquanto as sugestões e os elogios tiveram índice de 3% cada.

Gráfico 5 – Tipos de manifestações recebidas em 2025



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

### 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 519/2012.

A classificação “Falta de Atribuição” diz respeito às manifestações alheias às atribuições da Ouvidoria e do MPF.

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, do total de demandas finalizadas, no âmbito da Ouvidoria em 2025, 54% eram de atribuição do órgão, 42% foram classificadas como “Arquivamento Sumário”, 2% como “Falta de Atribuição” e 2% como de “Atribuição do MPF”.

Gráfico 6 – Total de demandas finalizadas em 2025



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

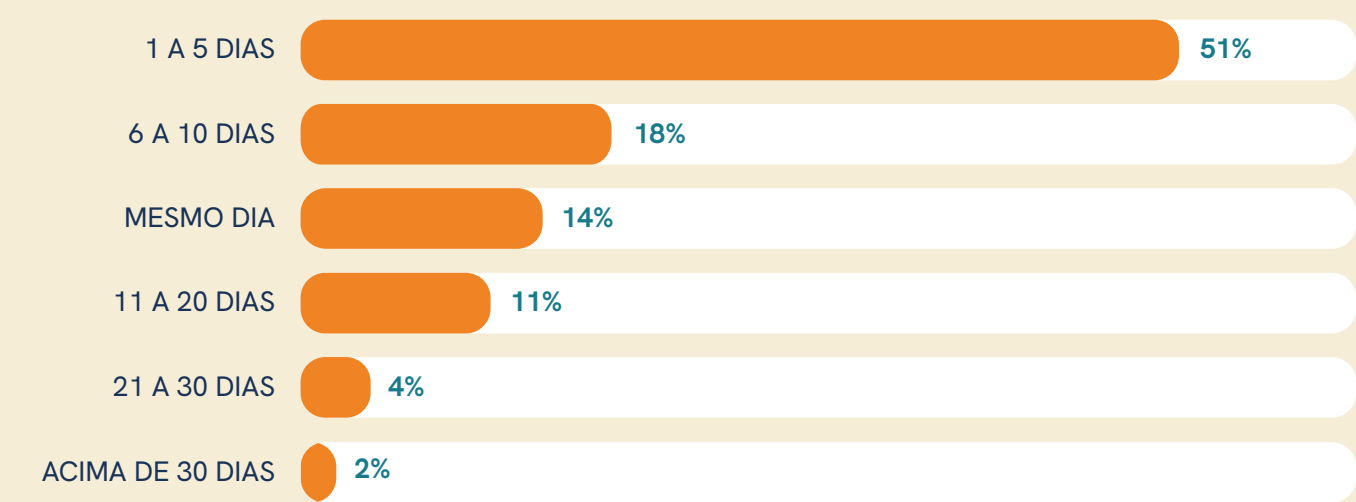
### 4.5 Tempo de Encerramento

Ademais, considerando o prazo impróprio de 30 dias para responder aos manifestantes sobre as demandas de sua atribuição, no ano de 2025, a Ouvidoria do MPF respondeu de forma tempestiva a 98% das demandas cadastradas.

Evidenciam-se as manifestações com os seguintes prazos médios de atendimento: mesmo dia (14%); 1 a 5 dias (51%); 6 a 10 dias (18%); 11 a 20 dias (11%); 21 a 30 dias (4%) e acima de 30 dias (2%).



Gráfico 7 – Prazo de resposta de manifestações em 2025



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

4.6 Assuntos Mais Frequentes (Top 3)

A classificação das manifestações da Ouvidoria por assunto obedece à taxonomia implementada pelo CNMP, 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 2025.

Gráfico 8 – Assuntos de manifestações em 2025



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

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”, a mais demandada no período (32%), destacam-se as manifestações referentes à:

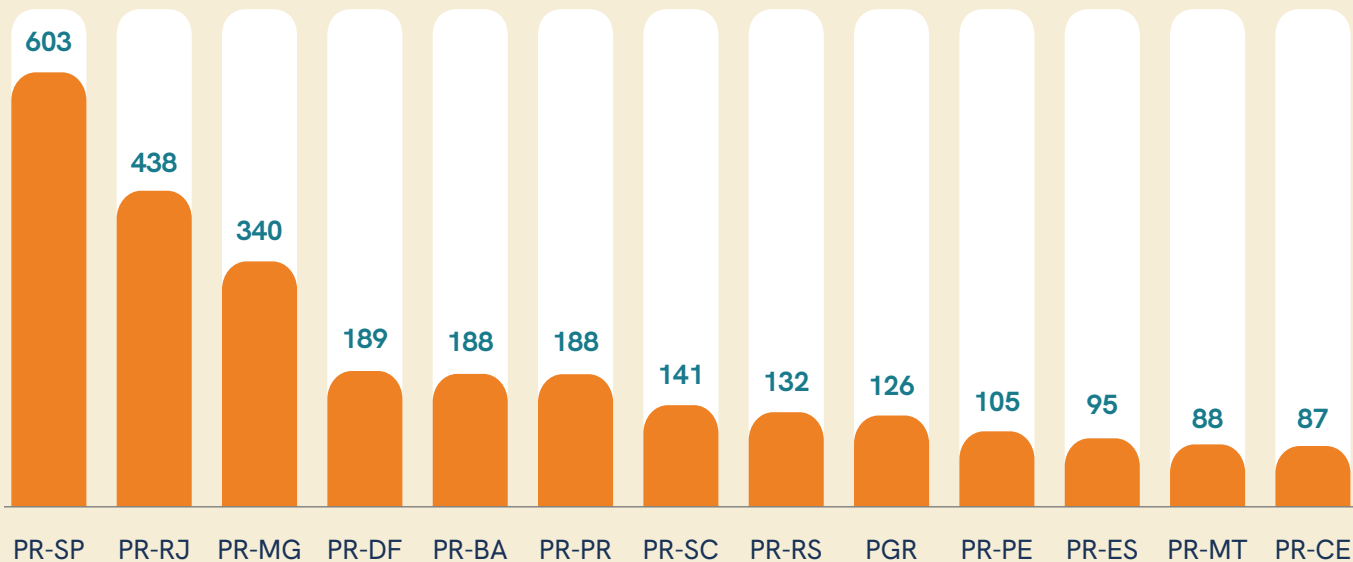
- inércia/morosidade na atuação funcional;
- irresignação quanto ao arquivamento/declínio de competência;
- atuação de Procurador da República.

Já o assunto CNMP “Administração e funcionamento do Ministério Público”, presente em 18% das demandas finalizadas em 2025, compreende manifestações sobre os diversos setores do MPF: Portal da Transparência, Carreira e Remuneração dos Servidores, Atuação das SACs, Teletrabalho, Plan-Assiste, entre outros assuntos.

### 4.7 Encaminhamento às Unidades do MPF

No ano de 2025, das 4.504 manifestações recebidas, 3.420 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 (18%), seguida pela Procuradoria da República no Rio de Janeiro (13%), e pela Procuradoria da República em Minas Gerais (10%). O próximo gráfico apresenta as unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos no período.

Gráfico 9 – Unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos em 2025

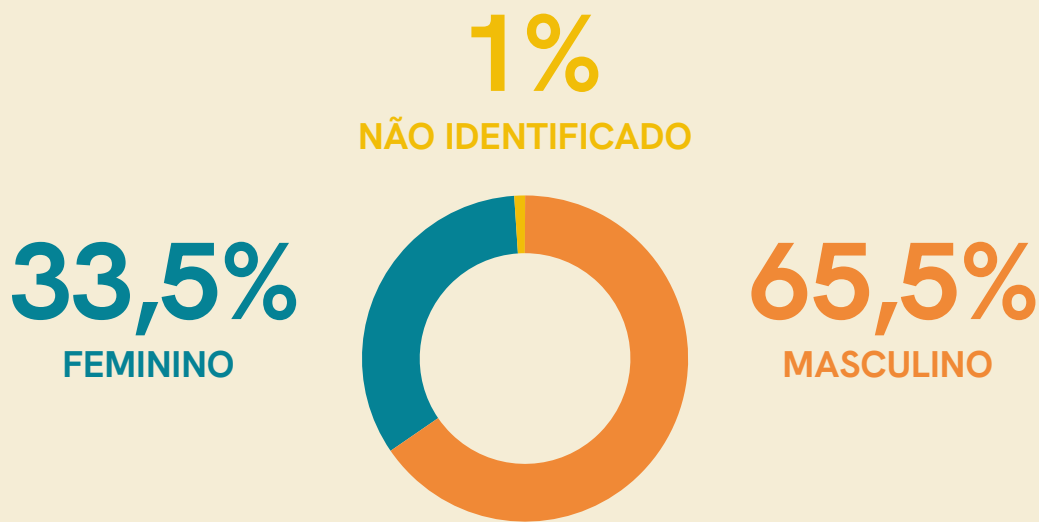


Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

### 4.8 Perfil do Manifestante

O perfil do manifestante quanto ao gênero tem se mantido relativamente constante ao longo dos anos, com predomínio de manifestantes que se declaram do gênero masculino. No entanto, nota-se um aumento da participação feminina, tendo em vista que os anos de 2023 e 2024 haviam apresentado 25% de participação, em média, frente aos 33,5% reportados em 2025.

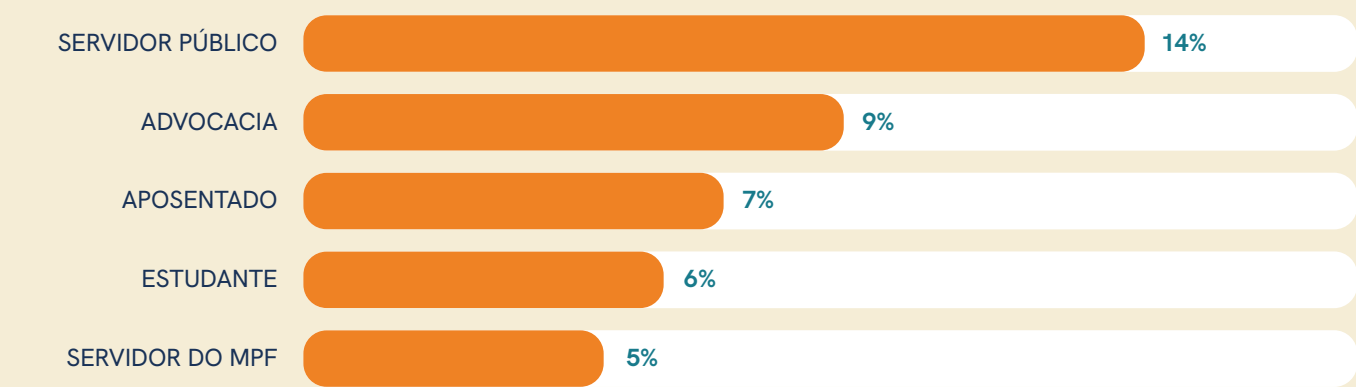
Gráfico 10 – Gênero dos manifestantes (2025)



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

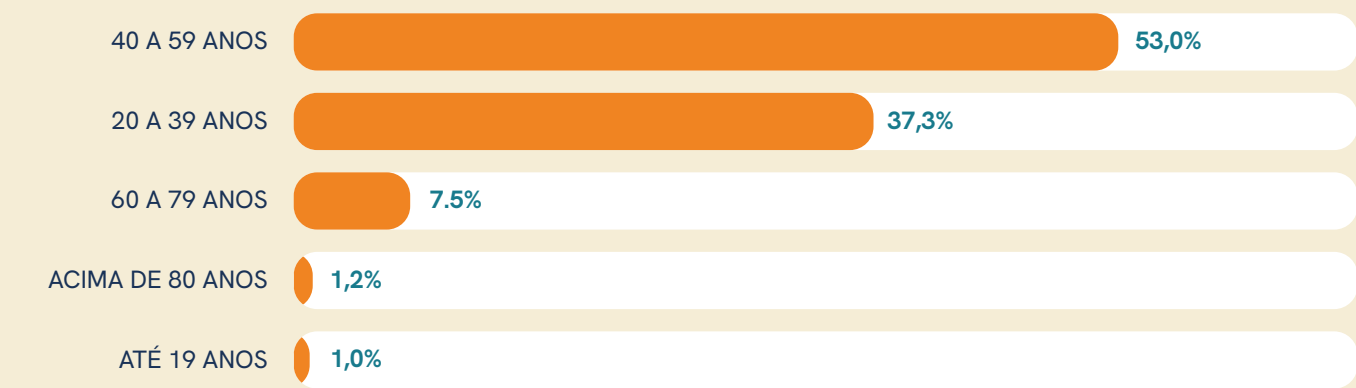
A Ouvidoria monitora, ainda, a ocupação profissional e o perfil de idade do manifestante. Em 2025, as faixas etárias entre 20 e 59 anos concentraram 90% das demandas.

Gráfico 11 – Ocupação profissional dos manifestantes (2025)



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.

Gráfico 12 – Faixa etária dos manifestantes (2025)



Fonte: Ouvidômetro – Painel estatístico.



## 5 PLANO DE AÇÃO 2025-2026

Em atenção às demandas apresentadas pelos usuários na pesquisa aplicada em 2024 sobre os serviços da 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 Procuradorias Regionais e suas Procuradorias da República nos Municípios (PRMs). 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. Também merece destaque o projeto Ciclo de Integração das Ouvidorias do MPU, ação que busca a aproximação e troca de experiências entre as Ouvidorias dos ramos do MPU, visando a uma modernização dos setores e um maior alinhamento entre as Ouvidorias de cada órgão.

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.

No ano de 2025, com a proposta de estreitar o diálogo com o público interno e ampliar os espaços de interação, o projeto Ouvidoria Itinerante foi lançado, com a realização dos dois primeiros eventos na sede da PRR1<sup>a</sup> e da PRR4<sup>a</sup>. A ação pretende superar barreiras geográficas e aproximar a Ouvidoria – sediada na PGR –

das realidades vividas nas demais unidades. Os encontros serão oportunidades de escuta direta com servidores, membros, estagiários e colaboradores terceirizados, promovendo um canal acessível e confiável de comunicação.



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 representou um marco para a Ouvidoria do MPF, caracterizado por importantes avanços na modernização de processos, no fortalecimento da atuação institucional e na ampliação dos canais de diálogo com a sociedade e com as unidades do MPF. O conjunto de ações implementadas demonstra o esforço contínuo em aprimorar a qualidade dos serviços, promover a transparência e assegurar a efetividade da participação social. Iniciativas estratégicas, como o projeto Ouvidoria Itinerante, reforçaram a integração com procuradorias regionais e estaduais, estimulando a construção de ambientes institucionais mais acolhedores, colaborativos e alinhados às diretrizes de ética, respeito e fortalecimento das relações de trabalho.

A equipe da Ouvidoria participou de programas de capacitação contínua voltados ao aprimoramento técnico e institucional, com ênfase em atendimento ao público, *compliance* e integridade, governança, prevenção e gestão dos sistemas de ouvidoria. As ações de formação contribuíram para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria como órgão de interlocução e controle interno, alinhando-se às diretrizes de melhoria da prestação dos serviços e promoção da cultura de transparência no MPF.

A atuação do Ouvidor-Geral, ao longo de 2025, foi um dos pilares que fortaleceram a presença institucional da Ouvidoria no MPF, ampliando seu alcance, sua capacidade de diálogo e sua relevância estratégica dentro da instituição. Sob sua condução, a Ouvidoria consolidou práticas de escuta qualificada, mediação e articulação

institucional, promovendo avanços concretos tanto no atendimento ao cidadão quanto no relacionamento com o público interno.

Diante dos resultados alcançados, a Ouvidoria encerra o exercício de 2025 com bases sólidas para avançar no planejamento dos anos seguintes, mantendo o foco na transparência, na humanização, na eficiência e na promoção de um serviço público cada vez mais responsivo às demandas institucionais e da sociedade.



