

2022



OUVIDORIA DO MPF

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2022

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procurador-Geral da República
Antônio Augusto Brandão Aras

Vice-Procuradora-Geral da República
Lindôra Maria Araújo

Ouvidor-Geral do MPF
Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral Substituto do MPF
Odin Brandão Ferreira

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

2022





Ministério Público Federal

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823r

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria.
Relatório anual de atividades 2022 – Brasília : MPF, 2023.
29 p. : il., gráfs., fots. color. .

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

1. Ministério Público Federal – relatório. 2. Ouvidoria – atividades. I. Brasil.
Ministério Público Federal. Ouvidoria. II. Título.

CDDir 341.413

Elaborado por Gisele Bornacki Costa – CRB1/2076

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal

Odim Brandão Ferreira

Secretária-Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Coordenação e Organização

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Bruno Takatsu Andrade

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Equipe Ouvidoria do MPF

Ana Luíza Alencar Campolina

Bruno Takatsu Andrade

Clíssia Teixeira Cateringer Arce

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Lucas Evangelista Rios Filho

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Miriã Fernandes Morais

Planejamento visual e diagramação

Bianca Prado / Secom

Revisão

Ana Paula Rodrigues de Azevedo / Secom

Fernanda Souza / 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

2022

Brasília/DF

MPF

2023

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO	4			
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	10			
2.4	Revisão de Manifestações	11			
2.5	Pesquisa de Satisfação	12			
2.6	Informe da Ouvidoria	13			
2.7	Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal	14			
2.8	Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público	15			
2.9	Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	16			
2.10	Participação em Comitês e Comissões	17			
2.10.1	Comissão Permanente de Ética	17			
2.10.2	Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR)	17			
2.10.3	Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CNPEAD)	18			
2.10.4	Planejamento Estratégico do Ministério Público Federal (PEI 2022-2027)	18			
2.11	Ações em Datas Especiais	18			
2.12	Atuação da Ouvidoria do MPF nas Eleições de 2022	19			
2.13	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	20			
2.14	Inovações Tecnológicas	20			
2.14.1	Sistema <i>Aptus</i>	20			
2.14.2	<i>Business Intelligence (BI)</i> e Painel Gerencial da Ouvidoria	20			
2.15	Reclame Aqui	21			
3	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	22			
3.1	Ouvidor-Geral do MPF	22			
3.2	Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	22			
3.3	Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro	23			
3.4	Ouvidoria da Presidência da República: cinco anos servindo ao cidadão	23			
4	DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	24			
4.1	Manifestações Recebidas, Encerradas e Encaminhadas	24			
4.2	Meios de Recebimento	24			
4.3	Tipos de Manifestação	25			
4.4	Tipos de Encerramento	25			
4.5	Assuntos Mais Frequentes (Top-5)	26			
4.6	Encaminhamento às Unidades do MPF	27			
4.7	Perfil do Manifestante	28			
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	29			



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o ano de 2022, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período. Assim, o presente documento, ao tempo em 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 pelas Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, e nº 180, de 7 de agosto de 2017, constitui-se 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 da Ouvidoria do MPF estão disponibilizados permanentemente no [Portal da Transparência](#).

Brasilino Pereira dos Santos • 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), importante órgão de controle interno, sem finalidade correccional ou disciplinar. O referido instrumento normativo estabelece, como finalidade precípua da Ouvidoria, contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos 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, analisa e dá o encaminhamento devido a cada manifestação que lhe é dirigida. 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 utiliza 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 em 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 dessa ferramenta estratégica de Gestão da Qualidade concretiza o desejo da Ouvidoria de aprimorar constantemente seus processos de trabalho e 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 pode ser respondida diretamente, outros setores do MPF são instados a prestar esclarecimentos ou tomar as providências cabíveis. As requisições do ouvidor-geral são feitas fixando-se prazo razoável de até 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 do MPF e do ouvidor-geral do MPF substituto, uma equipe multidisciplinar composta por uma secretária-executiva e 13 servidores, distribuídos nas áreas 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 consultoria técnica. Assim, além de cumprir as exigências das normas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria, tem-se a formação de uma equipe capaz de proporcionar uma gestão de qualidade na Ouvidoria, em permanente interlocução com o público 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 verificar se a demanda está dentro das atribuições do órgão. Quando a manifestação é de atribuição da Ouvidoria, ela 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 ao mesmo setor ou, a depender do caso, a um setor diferente para complementação.

É importante destacar a distinção entre as atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) 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 se responsabiliza por analisar denúncias (representações), notícias de irregularidades, pedidos de informação processual e outros amparados pela Lei de Acesso à Informação.

Ressalta-se que a Ouvidoria do MPF não faz gestão dos pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), uma vez que essa responsabilidade é das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC). Caso o manifestante, após realizar um pedido de informação na SAC, queira fazer uma manifestação sobre a forma como foi atendido, aí sim sua demanda pode 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



Figura 1 – Atividades da Ouvidoria

2.1 Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações, em funcionamento desde 2012, que permite ao usuário dos serviços da Ouvidoria cadastrar sua solicitação e receber comunicações sobre o seu andamento, bem como permite ao servidor que atende à manifestação analisá-la e registrar 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.

Em julho de 2013, com a regulamentação e a implementação das Salas de Atendimento ao Cidadão nas diversas unidades do MPF, o Sistema Cidadão passou a ser utilizado também por esses setores, configurando-se como a principal e mais utilizada via de interlocução do MPF com os cidadãos, possibilitando simplificação, a desburocratização e a celeridade no processo de registro de 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, permitindo que ela se adapte às novas necessidades que surgem ao longo do tempo, assim como 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 2022, além de ajustes e correções, destaca-se o incremento na rotina de envio das pesquisas de satisfação ao cidadão, visando gerar uma confirmação no sistema acerca do efetivo envio da pesquisa, o que alavancou o *feedback* recebido pela Ouvidoria quanto à satisfação do público interno e externo, proporcionando considerável percepção de melhoria pelos usuários dos serviços prestados.

Por fim, cabe ressaltar que foi disponibilizado um formulário específico a ser utilizado pelo cidadão titular dos dados pessoais, com base na nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sendo que tais demandas serão tratadas pela Unidade de Proteção de Dados Pessoais (UDPD), instituída pela [Portaria PGR/MPF nº 795, de 26 de setembro de 2022](#).

2.2 Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada para fornecer ao cidadão informações precisas sobre o papel do MPF perante a sociedade; que 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. Traz a descrição dos principais serviços oferecidos pela Instituição, e as formas de acessá-los, apresentados de forma intuitiva. Com instruções claras sobre como executar cada ação que está disponível para o cidadão (por exemplo, solicitar informações com base na Lei de Acesso à Informação; consultar o andamento de processos; e registrar 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 para o público externo, preferencialmente na forma eletrônica, obedecendo aos princípios da economicidade e da transparência.

Este ano, a Ouvidoria foi convidada a participar do Grupo de Trabalho para realizar estudos preliminares e propor melhorias acerca dos serviços disponíveis no Portal do Ministério Público Federal, na página MPF Serviços e na web. O Grupo de Trabalho reunir-se-á quinzenalmente ou sempre que se fizer necessário, e terá o período de um ano para a conclusão de suas atividades, se necessário, prorrogado por igual período.

2.3 Gestão da Qualidade

A partir de 2016, a Ouvidoria, em parceria com o Escritório de Processos Organizacionais do MPF, decidiu investir em um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ – Ouvidoria) que nortearia a melhoria contínua de seus processos. Desse modo, o principal processo do órgão, “Realizar tramitação de manifestações”, foi mapeado e manualizado. Tal padronização possibilitou uma avaliação minuciosa do fluxo de trabalho, com a identificação das necessidades de melhorias, mantendo as atualizações rastreáveis ao longo do tempo. Todo esse trabalho foi devidamente auditado e recebeu a Certificação Internacional ISO 9001:2015.

No ano de 2022, a Ouvidoria do MPF continua o seu percurso em busca da excelência de seus serviços. O esforço em manter a qualidade, a agilidade, a especialidade e a conformidade dos trabalhos desenvolvidos caminha em um sentido único de proporcionar à sociedade e ao público interno do MPF um serviço público de qualidade.



Figura 2 – Certificado ISO 9001:2015

Além dos relatórios de gestão produzidos, das aferições constantes dos indicadores da qualidade, das análises críticas e de todas as ferramentas abarcadas pela Norma ISO 9001:2015, a Ouvidoria lançou o *Relatório de Revisão de Manifestações* com o objetivo de especializar

e padronizar as revisões de todas as manifestações que adentrem a Ouvidoria, tornando o ciclo do processo de tramitação de manifestação passível de avaliação constante, subsidiando ulteriores ações que envolvam o aprimoramento dos serviços e a geração de relatórios estatísticos mais precisos, sem distorções relevantes. Fazendo um paralelo com o Ciclo de Deming (PDCA), que é uma ferramenta modelo para a gestão da qualidade total, podemos incluir essa revisão das manifestações na fase de “checar/conferir” ou “*check*” do ciclo PDCA (*plan, do, check and act*), já que o intuito é avaliar o processo em seu estado final e padronizá-lo.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados quanto a essa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realiza, anualmente, pelo menos duas reuniões de análise crítica, que entre outros pontos, tem como objetivo a análise qualitativa de todo o Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria (SGQ – Ouvidoria), etapa obrigatória na norma. Essas reuniões expõem aos servidores um balanço das ações praticadas no período anterior à sua realização, percorrendo todas as etapas que rodeiam o fluxo de trabalho, coletando as sugestões trazidas pela equipe para o aperfeiçoamento do processo sob análise, bem como trazendo informações sobre o desempenho e a eficácia do SGQ e um panorama das medições dos indicadores e das iniciativas que compõem o escopo do Plano Temático.

Ressalta-se que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria na busca pela excelência em seu sistema de gestão de processos vai além dos ditames trazidos pela Norma ISO 9001. O órgão trabalha atualmente com ferramentas que subsidiam seus gestores nas tomadas de decisão, como seu Planejamento Temático, que retrata o desdobramento

do Planejamento Estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar táticas gerenciais, e controlar sua execução, definindo temas de atuação prioritária, metas e ações.

Por fim, evidencia-se a continuidade dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria acerca da gestão de seus processos e na busca pelo incremento da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, com o uso efetivo e sistemático das ferramentas trazidas pela implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Como órgão que tem o dever de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo MPF, é fundamental que a Ouvidoria empreenda esforços para aperfeiçoar continuamente seus processos de trabalho, buscando mostrar, na prática, a excelência, que é um de seus princípios basilares, principalmente nos temas que envolvem a garantia da transparência, da eficácia, da economicidade, da efetividade, da presteza, do compromisso público e da ética.

Para mais informações relativas à Gestão da Qualidade ISO 9001 na Ouvidoria do MPF, pode-se acessar o seguinte link: <http://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/gestao-da-qualidade>.

2.4 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 perseguida 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).

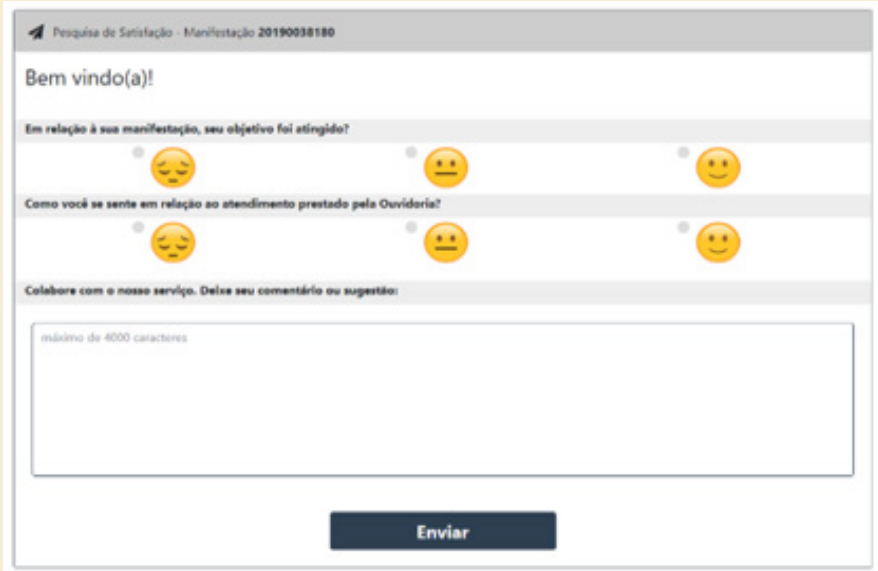
No fim do relatório, as conclusões e os aprendizados da equipe são compilados no documento *Pílula da Qualidade*, com o intuito de documentar e tornar expresso o conhecimento adquirido. A *Pílula da Qualidade* foi criada para proporcionar um momento de aprendizado da equipe sobre o programa de Qualidade 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.

2.5 Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF possui importância fundamental na busca permanente do órgão por excelência no atendimento e na 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 à 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 enviada aos(as) 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.



Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180

Bem vindo(a)!

Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?

Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?

Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:

máximo de 4000 caracteres

Enviar

Figura 3 – Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF

Ao fim 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 74,50%, acima da meta estabelecida, que é de 70%.

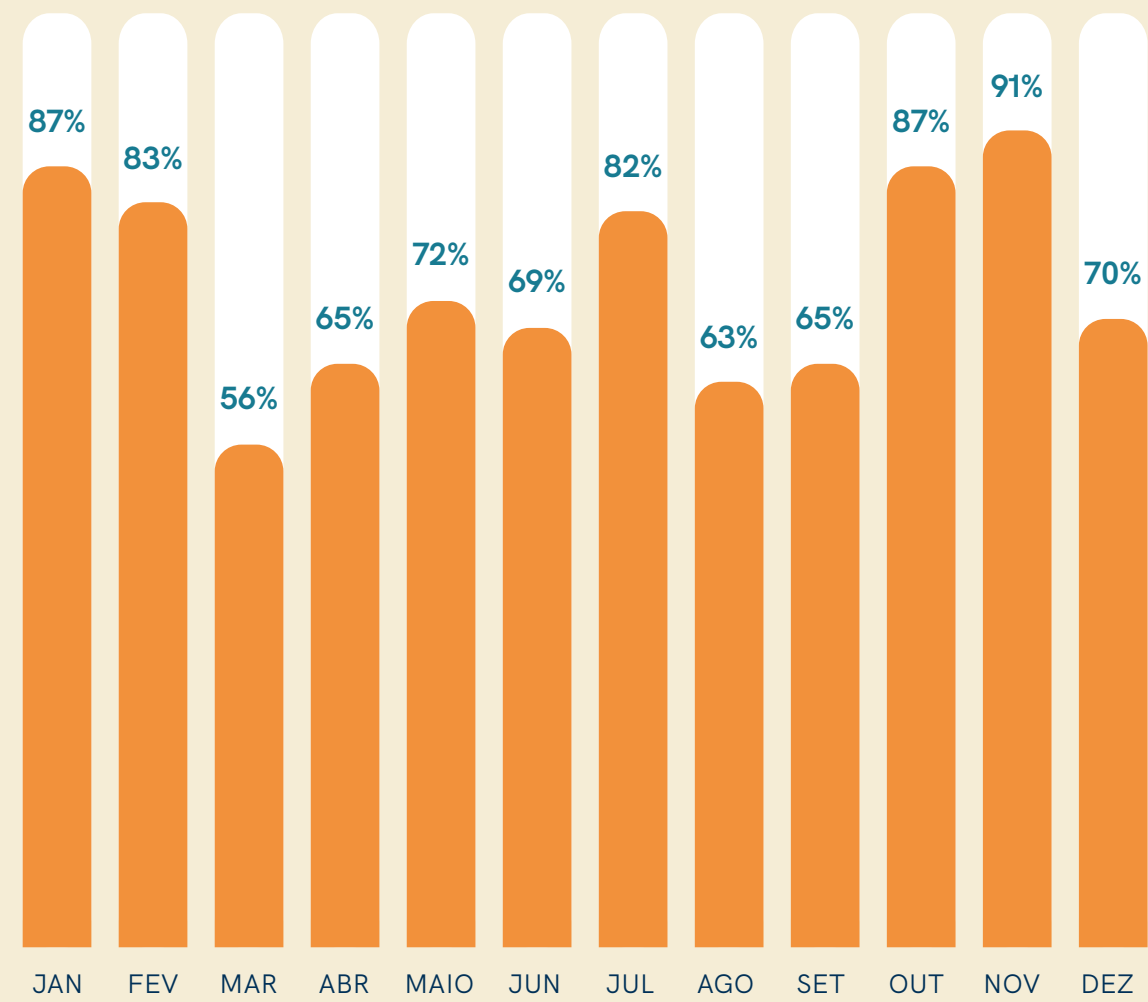


Figura 4 - Índice de Satisfação em 2022

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 29%, portanto acima da meta mensal, que estabelece um percentual mínimo de 20% para as pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações finalizadas no período.

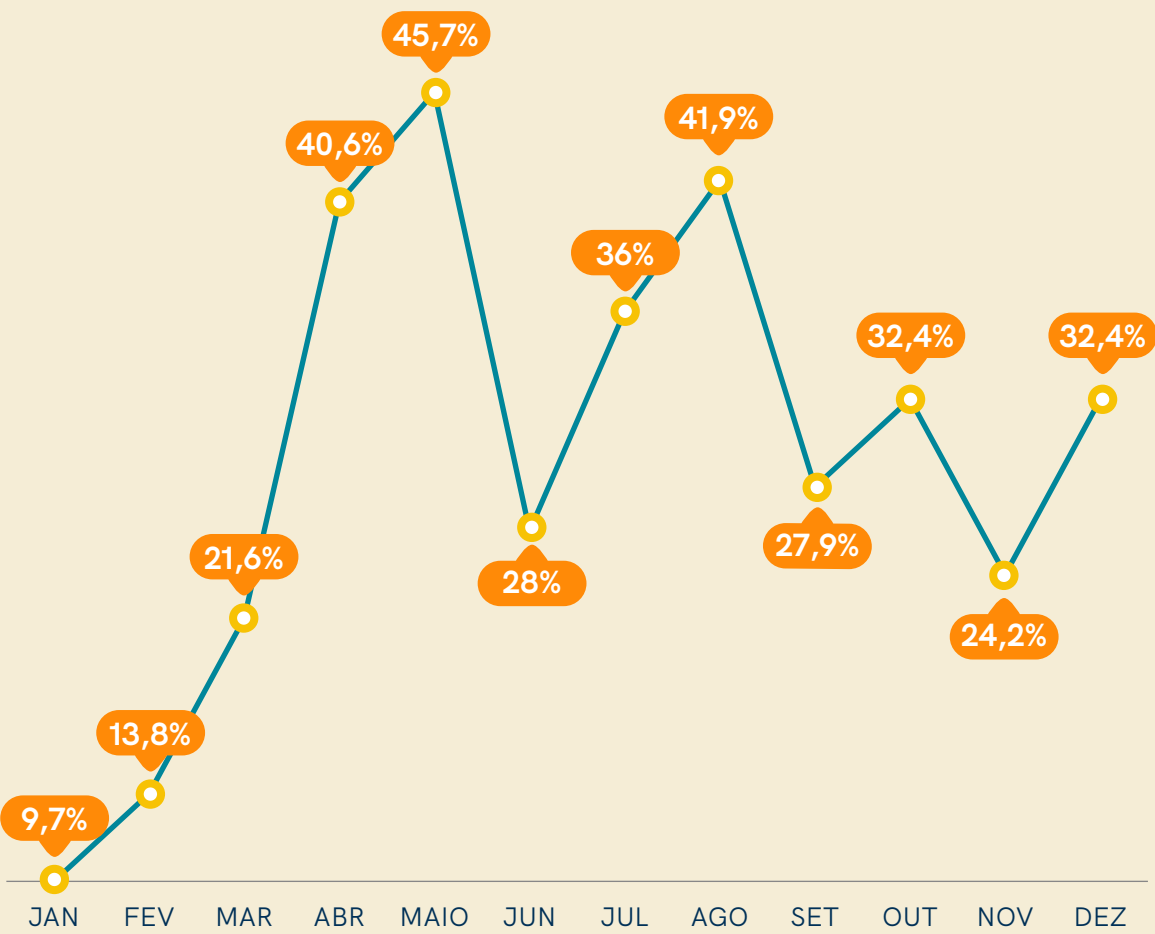


Figura 5 - Índice de Pesquisas Respondidas em 2022

2.6 Informe da Ouvidoria

A partir do 1º trimestre de 2019, a Ouvidoria do MPF iniciou a publicação de informes, documento que funciona como um resumo das principais atividades do setor, direcionado para o público interno e para os órgãos externos afins.

Cabe destaque à Edição nº 01/2022 do Informe, que abordou a temática sobre o Dia do Ouvidor, comemorado no dia 16 de março, reconhecendo o papel do órgão como forma de garantir o exercício da cidadania em um Estado Democrático de Direito. O tema será tratado com maiores detalhes em item específico deste relatório.

No 2º semestre de 2022, o Informe da Ouvidoria destacou a nova versão da ferramenta *Aptus*, tecnologia utilizada para pesquisas textuais na base de dados do Ministério Público Federal. A qualidade do trabalho realizado pela Ouvidoria no tratamento das manifestações foi potencializada, uma vez que a atualização do *Aptus* ampliou a possibilidade de alcance da busca realizada dentro da plataforma. De acordo com a secretária-executiva da Ouvidoria, Andrea Valéria Carvalho da Silva: “Ao viabilizar pesquisas mais precisas e consistentes, associadas à dinâmica de trabalho deste órgão, otimizando seu fluxo e permitindo a integração com as buscas nos outros sistemas da casa, consegue-se entregar ao público uma resposta homogênea e célere.”.

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



Figura 6 – Galeria de Ouvidores do Ministério Público Federal

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 essa 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 do MPF.

Atualmente, o subprocurador-geral da República Brasilino Pereira dos Santos exerce o cargo, tendo sido reconduzido para o segundo mandato (Portaria PGR/MPF nº 962/2022), o qual se encerra em 21 de novembro de 2024.

Ainda em 2014, na cidade de Gramado/RS, durante a reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), realizada em formato híbrido (presencial e on-line), foi realizada homenagem ao ex-ouvidor-geral do MPF Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho, que exerceu a função entre 2018 e 2020. Presente na ocasião, ele recebeu a medalha ao mérito do CNOMP pelos trabalhos realizados na qualidade de conselheiro e membro da Diretoria do Conselho. “O MPF participou da construção da figura constitucional do ouvidor do MP. Eu representei a Ouvidoria do MPF por três mandatos e, como vice-presidente do CNOMP, participei da criação dessa honraria, consistente na comenda aos ex-integrantes do colegiado. Foi uma grata satisfação ter agora recebido esse sinal de destaque, por ter sido um colaborador dessa construção institucional.”, destacou Juliano Baiocchi. O ouvidor-geral do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, participou do evento por meio de videoconferência.



Figura 7 – Homenagem ao ex-ouvidor-geral Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

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, cada vez mais, aprimorando-se na execução dessas ações.

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

Com o objetivo temático de capacitar continuamente os servidores nos temas de atuação da Ouvidoria, bem como de desenvolver competências comportamentais e técnicas, a Ouvidoria 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 Coordenadoria de Atendimento e Qualidade da Ouvidoria.

O atendimento presencial é realizado em sistema de revezamento da equipe, na sala da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, enquanto o restante da equipe exerce as suas tarefas em regime remoto. O acesso ao setor que presta atendimento presencial ao público, na sede do MPF, é dotado de rampa para que possa atender às pessoas com deficiência, além de contar com auxílio de brigadistas que ajudam em casos específicos.

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 à pandemia), além da possibilidade do uso de carta e correspondência postal para aqueles que não possuem acesso à internet.

2.9 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Em 2022, os servidores da Ouvidoria, mesmo em trabalho híbrido (presencial e não presencial), continuaram se aperfeiçoando por meio das diversas oportunidades de treinamentos, a maioria em formato virtual, oferecidos pelo próprio MPF e por outras instituições. Esse período foi marcado pela sedimentação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no âmbito do MPF, com campanhas e cursos oferecidos nos canais internos do MPF, tendo o objetivo de esclarecer questões conceituais relacionadas à nova legislação.

Juntamente com o ouvidor-geral do MPF, a equipe da Ouvidoria participou do Webinar *A LGPD no MPF*, oferecido pelo Órgão com o objetivo de esclarecimento acerca de questões conceituais relacionadas à LGPD, além de orientação sobre os cuidados a serem adotados, individualmente, para proteção dos dados pessoais.

Ainda em 2022, a Ouvidoria foi representada por três servidores na *Oficina de Capacitação em Mediação de Conflitos*, oferecida pela Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação, responsável por receber

e apurar queixas relativas a assédio moral, sexual e à discriminação, bem como propor medidas preventivas para evitar novos conflitos, visando implementar um modelo mais interventivo e não só documental dessas questões. O objetivo da oficina foi capacitar e formar um banco de mediadores do MPF, formado por servidores da Instituição.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no ano de 2022:

NOME DO CURSO	DATA
Transformação Além da Aparência	Março
Direito das Mulheres	Março
Sexualidade Feminina	Março
Negociação e Comunicação com Foco na Excelência do Atendimento	Abril
Métodos Ágeis e sua Aplicação na Inovação	Abril
Gestão de Mudanças	Maio
Assédio Moral no Contexto do Teletrabalho	Maio
Oficina de Capacitação em Mediação de Conflitos	Junho
Webinário – A LGPD no MPF	Agosto
Utilização da Linguagem Inclusiva e Não Sexista na Comunicação Administrativa e nas Peças Publicitárias do MPF	Setembro
Proteção de Dados Pessoais no MPF	Setembro
Liderança Empática com Foco na Comunicação Não Violenta	Novembro

Figura 8- Participação da Ouvidoria em cursos e treinamentos em 2022

2.10 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 comitês e comissões atualmente em funcionamento no MPF, a saber:

2.10.1 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).

2.10.2 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, que estão sendo realizadas de forma remota.

As ações elencadas no Plano de Ação 2021/2022 se dividem em dois eixos principais: Eixo de Gestão de Pessoas e Eixo de Cultura Organizacional. Entre as ações planejadas para o biênio, pode-se citar o incentivo à inscrição e ao ingresso de mulheres nos concursos públicos promovidos pelo MPF, bem como a inclusão da perspectiva de gênero, étnico-racial e de diversidade nas capacitações e treinamentos realizados pela Instituição. Também estão entre as ações propostas a efetivação da equidade nos espaços de fala em eventos e atividades organizados pelo MPF, e o fomento à cultura de debate sobre temas afetos ao gênero e à raça. Diversas outras ações compõem o Plano de Ação do Comitê de Equidade, que procurou levar em conta, na elaboração do planejamento, a Recomendação CNMP nº 79, de 30 de novembro de 2020, que trata da instituição de programas e ações sobre equidade de gênero e raça no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados.

2.10.3 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 e foi representada em todas as reuniões do ano de 2022 pelo ouvidor-geral.

No mês de dezembro, foi publicada a Portaria CNPEAD/PGR nº 2/2022, que institui Grupo de Trabalho responsável por propor alterações no Regimento Interno da Comissão, com o intuito de aperfeiçoar a atuação do colegiado nas questões inerentes à Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento da Discriminação e do Assédio no âmbito do MPF.

2.10.4 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 participarão 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, que serão apresentados definitivamente em 2023.

2.11 Ações em Datas Especiais

Anualmente, a Ouvidoria promove ações em datas comemorativas relacionadas ao papel do órgão. Essas ações 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 celebrado o Dia Nacional do Ouvidor. Para celebrar a data, foi publicada reportagem, tanto no sítio do MPF como no perfil institucional das redes sociais, com o intuito de informar acerca da atuação da Ouvidoria, destacando que críticas, sugestões, reclamações, elogios e/ou quaisquer outros tipos de

manifestação sobre a atuação ou o funcionamento do Ministério Público Federal (MPF) podem ser realizados pelo cidadão por meio do aplicativo de smartphones (celulares) [MPF Serviços](#), ou, ainda pelo formulário eletrônico disponível no [portal do MPF](#).

No dia 21 de setembro, é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência. A comemoração é uma oportunidade de mostrar à sociedade o importante papel de acolher o manifestante e de receber suas reclamações, críticas, elogios e sugestões, assegurando a toda pessoa com deficiência direito à acessibilidade, à igualdade de oportunidades e a não sofrer nenhuma espécie de discriminação. Para celebrar a data, foi publicada reportagem na intranet do MPF informando ao público que, para a garantia desses direitos, a Ouvidoria é um dos setores incumbidos de receber críticas e sugestões acerca da acessibilidade aos canais virtuais, bem como às unidades da Instituição. Nesse sentido, enfatizou-se que a manifestação pode ser enviada pelo [formulário eletrônico](#), disponível no portal, acessível aos manifestantes com deficiência visual, e que pode ser acessado automaticamente via *softwares* de sistema de voz. Além disso, ficou esclarecido que, desde 2015, o Ministério Público Federal vem promovendo as adequações de engenharia necessárias em suas instalações, promovendo o acesso universal a servidores, membros, colaboradores e cidadãos que buscam atendimento em suas unidades, tudo por meio do projeto *Acessibilidade no MPF*, que tem o ouvidor-geral como um dos seus patrocinadores.

2.12 Atuação da Ouvidoria do MPF nas Eleições de 2022



Durante todo o processo eleitoral, no decorrer do ano de 2022, a Ouvidoria participou de reuniões para alinhamento da atuação dos órgãos que funcionam como porta de entrada para manifestação dos cidadãos, em todos os Ministérios Públicos do país.

Para assegurar tranquilidade e imediata ação do MPF, a Ouvidoria funcionou sob regime de plantão nos períodos de 1º a 2 de outubro de 2022 e de 29 a 30 de outubro de 2022, por ocasião do primeiro e do segundo turno das eleições. As manifestações recebidas no plantão foram encaminhadas, instantaneamente, às respectivas Salas de Atendimento ao Cidadão para célere processamento e atuação dos responsáveis.

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

2.13 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, gerou a necessidade de adequação, no âmbito do MPF, aos mecanismos previstos na referida legislação. Nesse sentido, a Ouvidoria do MPF participou das reuniões internas que trataram da criação e implementação do canal de comunicação para tratamento dos dados pessoais.

No corrente ano, a Ouvidoria participou de reuniões para desenvolvimento e implementação da LGPD no MPF, atendendo às previsões legais. Entretanto, com a criação da Unidade de Proteção de Dados (UPDP), Portaria PGR/MPF nº 366/2022, não se mostrou mais necessária a participação da Ouvidoria nas atividades relacionadas à LGPD. Atualmente, a Ouvidoria age somente como porta de entrada das manifestações por meio do Sistema Cidadão, as quais são encaminhadas à Unidade de Proteção de Dados para atendimento específico.

2.14 Inovações Tecnológicas

2.14.1 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 dentro da 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 (SAC) de todo o país.

2.14.2 *Business Intelligence (BI)* e Painel Gerencial da Ouvidoria

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, aos tipos da manifestação, ao local de origem do fato narrado, ao perfil do manifestante, aos assuntos mais recorrentes, aos resultados das pesquisas de satisfação, a melhorias gerenciais implantadas a partir de uma manifestação via Ouvidoria, e até mesmo à medição do tempo de resposta final ao cidadão, em atendimento ao princípio constitucional da eficiência na Administração Pública.

2.15 Reclame Aqui

Com o intuito de prestar um atendimento com mais qualidade e objetividade, 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 lá 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, bem como 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. No ano de 2020, esse número caiu para 32 reclamações. Já em 2022, foram tratadas apenas 22 manifestações, o que indica uma migração do manifestante para os canais específicos da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC).



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

3.1 Ouvidor-Geral do MPF

Membro do Ministério Público Federal (MPF) desde 1º de outubro de 1984, o subprocurador-geral da República Dr. Brasilino Pereira dos Santos foi designado ouvidor-geral do MPF por meio da Portaria PGR/MPF nº 955, de 18 de novembro de 2020, assinada pelo procurador-geral da República. O atual ouvidor-geral exercerá suas funções até 20 de novembro de 2024, após ter sido reconduzido ao cargo por meio da [Portaria PGR nº 962, de 21 de novembro de 2022](#).

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 primeiro semestre de 2022, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido. Cabe menção a alguns dos temas-chave abordados: o seminário *Mulheres em Segurança: Assédio Não!* citou o alarmante aumento nos casos de assédio moral e sexual nas instituições de segurança pública do estado de Pernambuco; o *Protocolo de Intenções da Ouvidoria das Mulheres - Discussão de Projeto de Combate à Violência Política*; em que foram abordadas questões como direitos da mulher, combate e prevenção à violência infantil e outros temas de atuação das Ouvidorias do Ministério Público.

As reuniões do segundo semestre do Conselho tiveram como temas-chave abordados: o estabelecimento de Protocolo Especial de Encaminhamento de Demandas Eleitorais durante as Eleições de 2022; a importância da prevenção e do controle ao assédio nas instituições públicas; e o papel das Ouvidorias no Ministério Público na mediação de conflitos. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo ouvidor-geral ou pela secretária-executiva.



Figura 9 – Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias

3.3 Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro

A reunião foi realizada em 29 de agosto de 2022, na forma híbrida, no Plenário do CNMP e por meio da plataforma Microsoft Teams.

O objetivo do encontro, que contou com a presença do ouvidor-geral do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, foi tratar sobre o fluxo interno e o tratamento de denúncias enviadas pelos cidadãos sobre a temática eleitoral, com a finalidade de alinhar a atuação dos órgãos que funcionam como a porta de entrada do cidadão nos Ministérios Públicos de todo o país.

3.4 Ouvidoria da Presidência da República: cinco anos servindo ao cidadão

O evento foi realizado em 12 de maio de 2022, no auditório do Palácio do Planalto, em comemoração aos cinco anos da Ouvidoria da Presidência da República.

No evento comemorativo, o ouvidor-geral do MPF participou do painel *Ouvidoria: Inovações e Perspectivas para Superação dos Desafios Atuais*. Ao falar sobre o assunto, destacou o papel do cidadão na promoção de melhorias nos serviços oferecidos por diversos órgãos públicos. “A Ouvidoria não é órgão decisório, mas um canal de comunicação de relevância para a palavra do cidadão – é um órgão democrático. O cidadão é um agente transformador e por meio dele é que identificamos problemas e possíveis melhorias”, frisou o subprocurador-geral da República Brasilino Pereira dos Santos, ouvidor do MPF.



Figura 10 – Ouvidor-Geral do MPF em evento na Presidência da República
Foto: Leobark/Secom/MPF

4 Dados estatísticos da Ouvidoria do MPF

4.1 Manifestações Recebidas, Encerradas e Encaminhadas



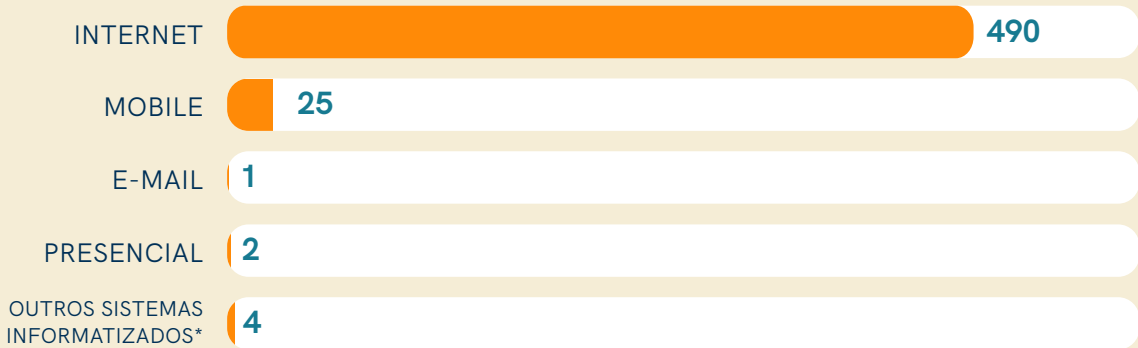
Figura 11 – Número total de manifestações em 2022

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 desse órgão. No ano de 2022, foram recebidas e tratadas 2.963 manifestações. Após análise, verificou-se que 522 demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria. Desse total, **541** manifestações foram tratadas e encerradas pela Ouvidoria do MPF (figura 11), incluindo algumas manifestações do ano anterior que só foram finalizadas em 2022. As 2.441 manifestações restantes foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (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

Assim como nos anos anteriores, o principal meio de recebimento de manifestações em 2022 foi a internet. O formulário de registro de manifestações é facilmente encontrado no sítio do MPF, sendo acessível inclusive para a pessoa com deficiência visual, além de também ser disponibilizado por meio do aplicativo *MPF Serviços*, disponível em smartphones.

Como se verifica no gráfico a seguir, as outras formas de recebimento são menos frequentes, representando, juntas, apenas 6% das demandas.



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

Figura 12 – Meios de recebimento (2022)

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 por e-mail, a exemplo dos e-mails recebidos pela lista de membros, que se tornou um canal oficial e institucional do MPF.

O número de demandas recebidas por carta sofreu reduções substanciais ao longo dos anos. Em 2022, nenhuma manifestação foi apresentada nessa modalidade, pelo segundo ano consecutivo. Já o atendimento presencial vem mantendo-se estável nos últimos cinco anos, com poucas ocorrências.

MEIOS DE RECEBIMENTO	2019	2020	2021	2022
Internet	1021	787	556	490
Mobile	37	32	23	25
E-mail	23	12	1	1
Presencial	8	4	1	2
Carta	5	4	0	0
Sistema Único	2	12	14	4

Figura 13 – Meios de recebimento (comparação com anos anteriores)

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 541 manifestações finalizadas em 2022, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi do tipo Reclamação, com 285 ocorrências (52,6%), seguida por Representação, com 123 ocorrências (22,7%), Crítica, com 49 ocorrências (9%), Elogio, com 45 ocorrências (8,4%) e Sugestão, com 39 ocorrências (7,3%).

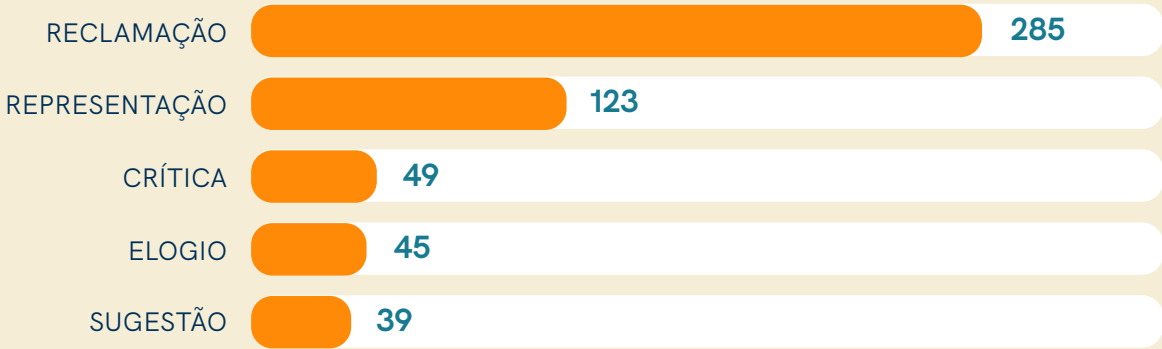


Figura 14 – Tipos de manifestações encerradas

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; e
- Arquivamento Sumário.

São classificadas como de *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 (figura 15), das 541 demandas finalizadas no âmbito da Ouvidoria em 2022, 419 (77,5%) eram de atribuição do órgão; 101 (18,65%) foram classificadas como *Arquivamento Sumário*, 17 (3,15%) foram classificadas como *Atribuição do MPF* e 4 manifestações foram finalizadas por *Falta de Atribuição*.

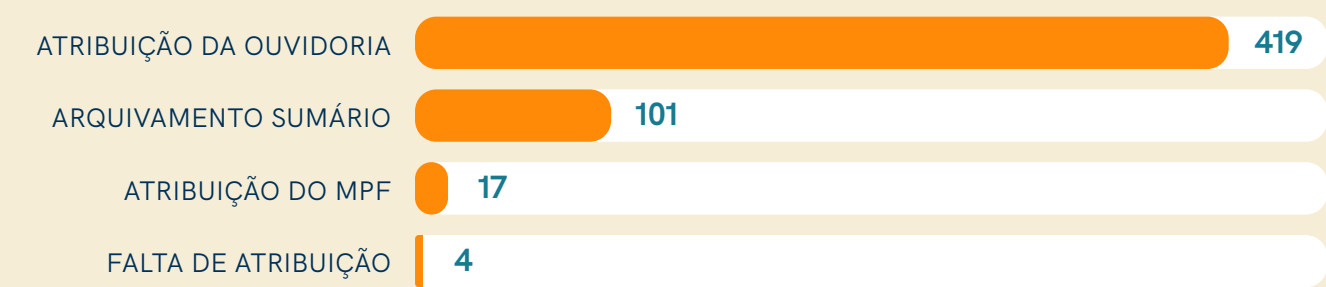


Figura 15 - Tipos de encerramento

4.5 Assuntos Mais Frequentes (Top-5)

A classificação das manifestações da Ouvidoria por assunto obedece à taxonomia implementada pelo Conselho Nacional do Ministério Público, estabelecida pela Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013. No gráfico a seguir, pode-se ver a distribuição por assunto das manifestações tratadas e encerradas pelo órgão, em 2022:

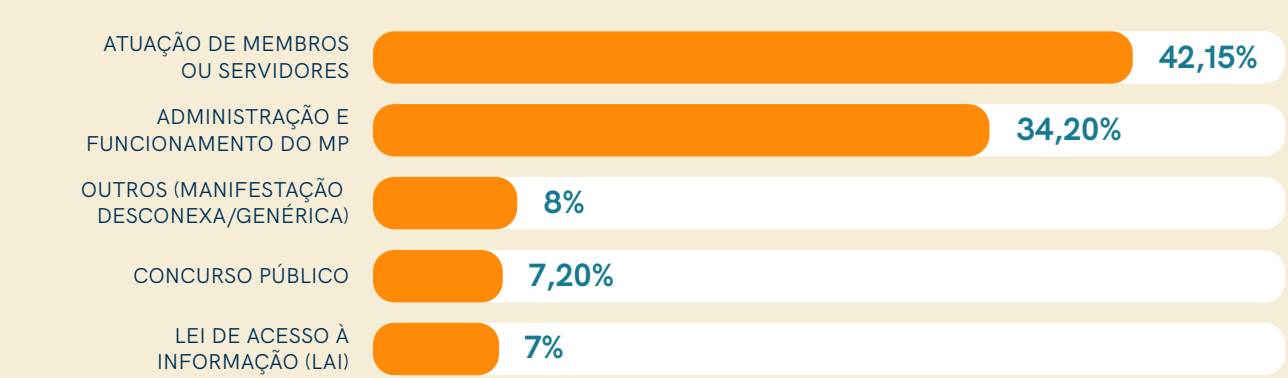


Figura 16 - Assuntos CNMP (Top-5)

Vale ressaltar que, além de utilizar a classificação estipulada pelo CNMP, a Ouvidoria categoriza as manifestações com uma lista de assuntos especificadores, que servem para identificar com mais profundidade de que tratam as demandas. Assim, na categoria CNMP *Atuação de Membros e Servidores*, responsável por 42,12% das manifestações encerradas no período, destacam-se demandas referentes a:

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

Já o assunto CNMP *Administração e Funcionamento do Ministério Público*, presente em 34,20% das demandas finalizadas em 2022, compreende manifestações sobre os diversos setores do MPF: Portal da Transparência, jornada de trabalho, atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), teletrabalho, plano de carreira, entre outros assuntos.

Merece menção a categoria CNMP *Outros*, que aparece em terceiro lugar entre os assuntos mais recorrentes, com 8% das manifestações encerradas. Conforme se verifica no gráfico a seguir (figura 17), trata-se de manifestações cujo conteúdo é impossível de compreender, aquelas feitas em duplicidade e as que solicitam o mero arquivamento de outra cadastrada anteriormente.

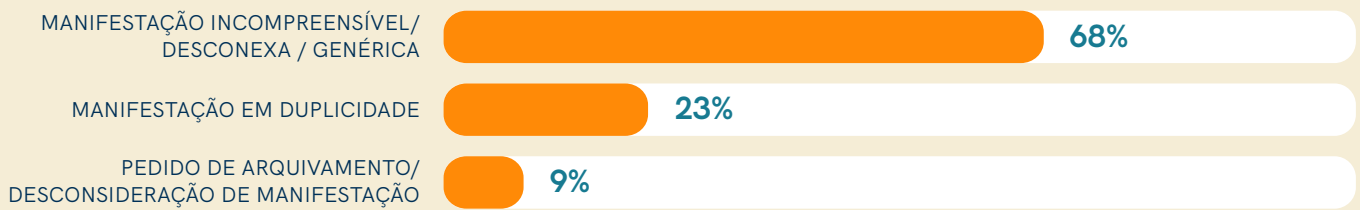


Figura 17 - Detalhamento do assunto CNMP *Outros*

4.6 Encaminhamento às Unidades do MPF

No ano de 2022, das 2.963 manifestações recebidas, 2.441 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, com 459 demandas (19%), seguida pela Procuradoria da República no Rio de Janeiro, com 347 manifestações (14%) e pela Procuradoria-Geral da República, com 264 demandas (11%). O próximo gráfico traz as dez unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos no período:

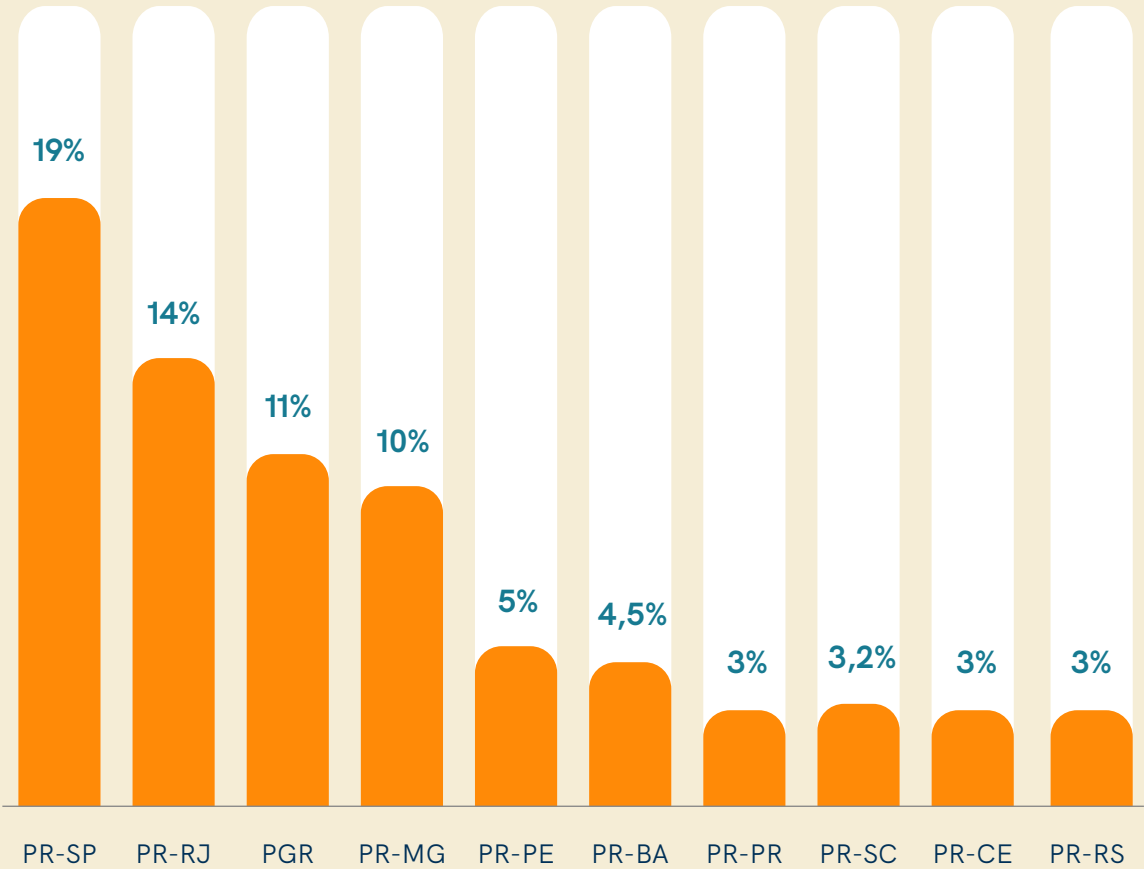


Figura 18 - Unidades mais demandadas (Top-10)

4.7 Perfil do Manifestante

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que tanto pessoas físicas como pessoas jurídicas registrem manifestações. Em 2022, assim como nos anos anteriores, a maior parte das 541 demandas finalizadas foi realizada por pessoas físicas, conforme se verifica no gráfico a seguir:



Figura 19 – Perfil do manifestante quanto ao tipo de pessoa

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. Na figura 20, pode-se observar a evolução desse perfil nos últimos anos, em maiores detalhes:



Figura 20 – Perfil do(a) manifestante quanto ao gênero (percentual)

A Ouvidoria analisa, ainda, a ocupação profissional (figura 22) e o perfil de idade do manifestante. No ano de 2022, as faixas etárias entre 30 e 59 anos concentraram 78% das demandas (figura 21).

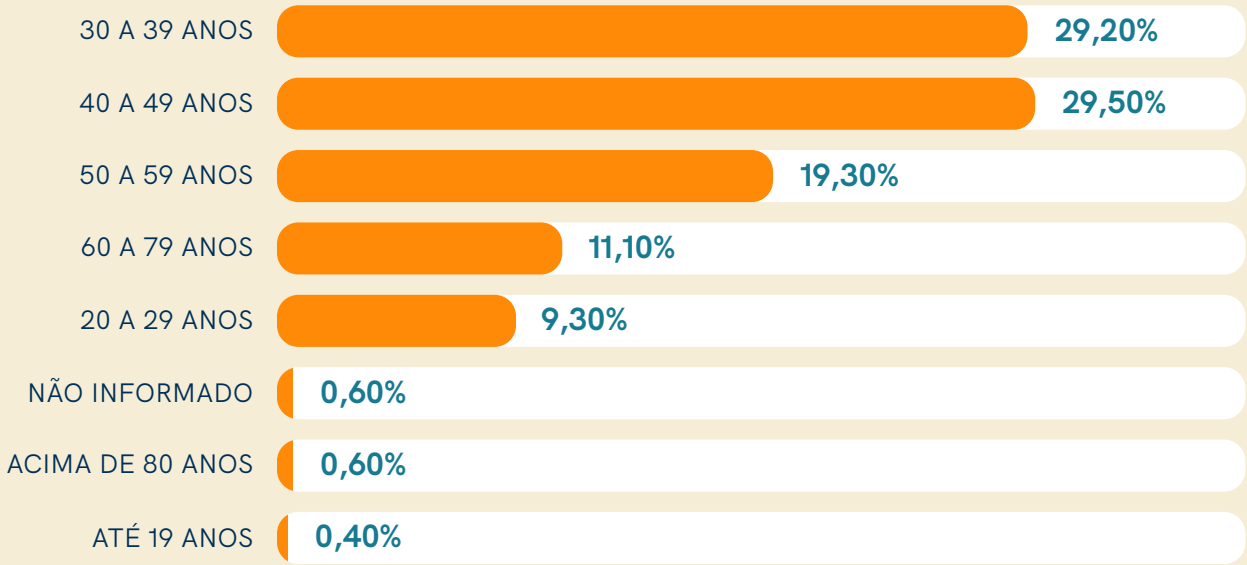


Figura 21 – Perfil do(a) manifestante quanto à idade (2022)



Figura 22 – Perfil do(a) manifestante quanto à ocupação (top-5)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme detalhamento apresentado no presente relatório, a Ouvidoria foi capaz de manter o padrão de qualidade e eficiência em seus atendimentos, utilizando-se das ferramentas de tecnologia adequadas, aliadas a um modelo de gestão focado na melhoria contínua da prestação de serviços, o que possibilitou a participação direta e efetiva de todos os colaboradores no cumprimento da missão institucional do MPF.



