

2023



OUVIDORIA DO MPF

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2023

## 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**  
Brasilino Pereira dos Santos

**Ouvidor-Geral Substituto do MPF**  
Odin Brandão Ferreira

**Corregedora-Geral do MPF**  
Célia Regina Delgado

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

**Secretário-Geral Adjunto**  
Paulo Roberto Sampaio Anchieta Santiago

OUVIDORIA DO MPF

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2023

---





Ministério Público Federal

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823v

Brasil. Ministério Público Federal. Ouvidoria  
Relatório anual de atividades 2023 – Brasília : MPF, 2024.  
29 p. : il.

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

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

CDD 709.04

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

Equipe Ouvidoria do MPF

Ana Luíza Alencar Campolina

Andressa Campos Rocha Jorge

Bruno Takatsu Andrade

Clíssia Teixeira Cateringer Arce

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Lucas Evangelista Rios Filho

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Miriã Fernandes Moraes

Planejamento visual

Bianca Prado / Secom

Diagramação

Marina Cavalcanti / 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](http://www.mpf.mp.br)

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

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2023

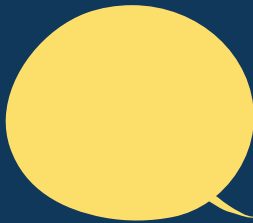
Brasília/DF

MPF

2024

# 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                                                                   | 9  |  |  |  |
| 2.4    | Revisão de Manifestações                                                              | 10 |  |  |  |
| 2.5    | Pesquisa de Satisfação                                                                | 11 |  |  |  |
| 2.6    | Informe da Ouvidoria                                                                  | 13 |  |  |  |
| 2.7    | Ouvidômetro – Painéis Gerenciais                                                      | 13 |  |  |  |
| 2.8    | Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal                                   | 14 |  |  |  |
| 2.9    | Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público           | 15 |  |  |  |
| 2.10   | Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Aviso de Privacidade da Ouvidoria do MPF      | 16 |  |  |  |
| 2.11   | Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos                                    | 16 |  |  |  |
| 2.12   | Participação em Comitês e Comissões                                                   | 17 |  |  |  |
| 2.12.1 | Comissão Permanente de Ética                                                          | 17 |  |  |  |
| 2.12.2 | Comitê Gestor de Gênero e Raça (CGGR)                                                 | 18 |  |  |  |
| 2.12.3 | Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CNPEAD) | 18 |  |  |  |
| 2.12.4 | Planejamento Estratégico do Ministério Público Federal (PEI 2022-2027)                | 19 |  |  |  |
| 2.12.5 | Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais (CEPDAP)                             | 19 |  |  |  |
| 2.13   | Participação da Ouvidoria no Curso de Vitaliciamento de Novos Membros do MPF          | 19 |  |  |  |
| 2.14   | Ações em Datas Especiais                                                              | 20 |  |  |  |
| 2.15   | Inovações Tecnológicas                                                                | 20 |  |  |  |
| 2.15.1 | Sistema <i>Aptus</i>                                                                  | 20 |  |  |  |
| 2.15.2 | <i>Business Intelligence</i> (BI) e Painel Gerencial da Ouvidoria                     | 20 |  |  |  |
| 2.16   | Reclame Aqui                                                                          | 21 |  |  |  |
| 3      | ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR                                                 | 23 |  |  |  |
| 3.1    | Ouvidor-Geral do MPF                                                                  | 23 |  |  |  |
| 3.2    | Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)              | 23 |  |  |  |
| 3.3    | Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro                        | 23 |  |  |  |
| 3.4    | 2º Encontro Nacional de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação                   | 24 |  |  |  |
| 4      | DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF                                                | 25 |  |  |  |
| 4.1    | Manifestações recebidas, encaminhadas e tratadas/encerradas                           | 25 |  |  |  |
| 4.2    | Meios de Recebimento                                                                  | 25 |  |  |  |
| 4.3    | Tipos de Manifestação                                                                 | 26 |  |  |  |
| 4.4    | Tipos de Encerramento                                                                 | 26 |  |  |  |
| 4.5    | Tempo de Encerramento                                                                 | 27 |  |  |  |
| 4.6    | Assuntos Mais Frequentes (Top-3)                                                      | 27 |  |  |  |
| 4.7    | Encaminhamento às Unidades do MPF                                                     | 28 |  |  |  |
| 4.8    | Perfil do Manifestante                                                                | 28 |  |  |  |
| 5      | CONSIDERAÇÕES FINAIS                                                                  | 30 |  |  |  |



# APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o ano de 2023, 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 nº 180, de 7 de agosto de 2017, constitui-se também em mais uma via de informação para os públicos interno e externo, o que possibilita o aumento da participação social, além de resguardar a memória da Ouvidoria do Ministério Público Federal. Os relatórios de gestão estão disponibilizados na página da Ouvidoria (<https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios>) bem como no Portal da Transparência do MPF (<http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/ouvidoria/relatorios>).

**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 por membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

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

Ainda, por determinação da referida portaria, é facultado à Ouvidoria, no encaminhamento e na resolução das demandas que lhe são apresentadas, dispensar formalidade que prejudique a eficácia do ato, devendo utilizar linguagem didática

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

Para que o cidadão tenha acesso aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizados meios variados de registro de manifestações, tais como formulário eletrônico, correspondência e atendimento presencial. A maioria dos manifestantes utilizam o formulário eletrônico, acessível à pessoa com deficiência visual e disponível de forma bastante intuitiva na página inicial do sítio eletrônico “MPF SERVIÇOS”, por meio do link: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>. 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. A aplicação dessa ferramenta estratégica de Gestão da Qualidade concretiza o desejo da Ouvidoria de aprimorar constantemente seus processos de trabalho e de pautar suas decisões em indicadores objetivos e confiáveis.

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

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

Assim, quando determinada demanda não pode 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 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 e do ouvidor-geral 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 de 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 os públicos interno e externo.

No âmbito da Ouvidoria do MPF, as manifestações dividem-se em cinco classes: elogio, crítica, sugestão, reclamação e representação (denúncia). O processo de tramitação é o mesmo para todos os tipos. Uma vez recebidas, todas as manifestações



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

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

Ressalta-se que a Ouvidoria do MPF não faz gestão dos pedidos com base na Lei de Acesso à Informação, uma vez que essa responsabilidade é das Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs). 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, em funcionamento desde 2012, é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações. Ele permite que os usuários dos serviços da Ouvidoria cadastrem suas solicitações e recebam comunicações sobre o andamento destas. Também permite que o servidor que atenda à manifestação analise e registre as providências tomadas, culminando com a resposta ao manifestante. Dessa forma, cria-se um conjunto de dados relevantes que permite um exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes e do trabalho realizado pelo órgão.

O referido sistema também é utilizado pelas Salas de Atendimento ao Cidadão (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 (Stic), o que confere maleabilidade à ferramenta, de forma a permitir que ela se adapte às novas necessidades que surjam ao longo do tempo e às sugestões dos cidadãos. Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, diversos projetos específicos foram realizados com o intuito de desenvolver melhorias no sistema.

Dentre as melhorias realizadas em 2022, além de ajustes e correções, destaca-se o incremento na rotina de envio das Pesquisas de Satisfação ao Cidadão, no sentido de gerar uma confirmação no sistema acerca do efetivo envio da pesquisa, o que alavancou o *feedback* recebido pela Ouvidoria quanto à satisfação dos públicos 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 tais demandas tratadas pela Unidade de Proteção de Dados Pessoais (UPDP), 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, quais princípios éticos regem sua atuação, quais os serviços oferecidos pela Instituição e como acessá-los. Constitui-se em importante instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho do MPF no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

A versão atual do documento foi desenvolvida pela Ouvidoria do MPF em conjunto com a Secretaria Jurídica e de Documentação (Sejud) para atender à necessidade de um *layout* mais amigável e didático para o cidadão. Traz a descrição dos principais serviços oferecidos pela Instituição e as formas de acessá-los apresentadas de forma intuitiva. Com instruções claras sobre como executar cada ação que está disponível para o cidadão (como 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 ao público externo, preferencialmente na forma eletrônica, obedecendo aos princípios da economicidade e da transparência.

Neste ano de 2023, a carta passou a ser atualizada de forma eletrônica e descentralizada, melhoria gerencial que proporcionou maior fluidez na atualização das informações disponibilizadas ao cidadão.

## 2.3 Gestão da Qualidade

A Ouvidoria conta com um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ancorado na Norma Internacional ISO 9001. Assim como nos anos anteriores, esse sistema tem

agregado e proporcionado ganhos efetivos no processo de trabalho desempenhado pela Ouvidoria, instigando a melhoria contínua do processo laboral e da entrega do serviço à sociedade. Os principais pilares trabalhados no SGQ são: foco no cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem de processo, melhoria contínua, tomada de decisão baseada em evidência e gestão de relacionamento.

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

Ainda no mesmo ano, com o intuito de fomentar o conhecimento e a capacitação na área da qualidade, dois servidores da Ouvidoria participaram do Curso de Formação em Auditor Líder ISO 9001, realizado pela Fundação Carlos Vanzolini. O curso agregou valor à equipe de trabalho na medida em que a atualização acerca do uso da referida norma internacional – durante as fases de planejamento e execução de auditorias – tornam os trabalhos da Gestão da Qualidade mais assertivos.

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

melhorias que se fizerem necessárias a fim de cumprir com excelência o seu dever de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo MPF.

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

## 2.4 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 se obedecem a determinados critérios, o que aumenta a confiabilidade dos dados gerados a partir das manifestações. Nesse sentido, é produzido um *Relatório Periódico de Revisão das Manifestações*.

O relatório tem o objetivo de apresentar à equipe da Ouvidoria os dados da revisão das manifestações, em determinado mês. Por meio dessas informações, evidenciam-se os princípios que norteiam a padronização desejada pela equipe revisora, o que servirá de instrumento para a manutenção da integridade dos dados registrados no Sistema Cidadão.

Dessa forma, a equipe que realiza o tratamento das manifestações recebe, mensalmente, orientações sobre o preenchimento das informações no Sistema Cidadão,

tornando-se cada vez mais consciente do impacto da precisão dos dados nas informações produzidas a partir deles. Como consequência, os programas de *Business Intelligence* da Ouvidoria fornecerão informações estatísticas de alta qualidade, eliminando-se as distorções que poderiam advir da falta de padronização. Destacam-se, ainda, como benefícios indiretos, a possibilidade de tornar a pesquisa na ferramenta *Aptus* mais assertiva, exatamente pela redução das imprecisões nos dados, além da geração de informações de alta confiabilidade que subsidiam as respostas às demandas de outros órgãos de controle, como a Ouvidoria Nacional do CNMP e o Tribunal de Contas da União (TCU).

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

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

A imagem mostra a interface de um formulário web para uma pesquisa de satisfação. No topo, há uma barra cinza com o texto "Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038100". Abaixo, o formulário é branco e contém o seguinte conteúdo: 1. Saudação: "Bem vindo(a)!". 2. Primeira pergunta: "Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?". 3. Segunda pergunta: "Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?". 4. Cada pergunta tem três opções de resposta representadas por emojis: um triste (😞), um neutro (😐) e um feliz (😊). 5. Campo de texto: "Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:" seguido de uma caixa de texto grande com o limite "máximo de 4000 caracteres". 6. Botão: Um botão azul com o texto "Enviar" no canto inferior direito.

Figura 2 – Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF

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(a) 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 75%, acima da meta estabelecida, que é de 70%.

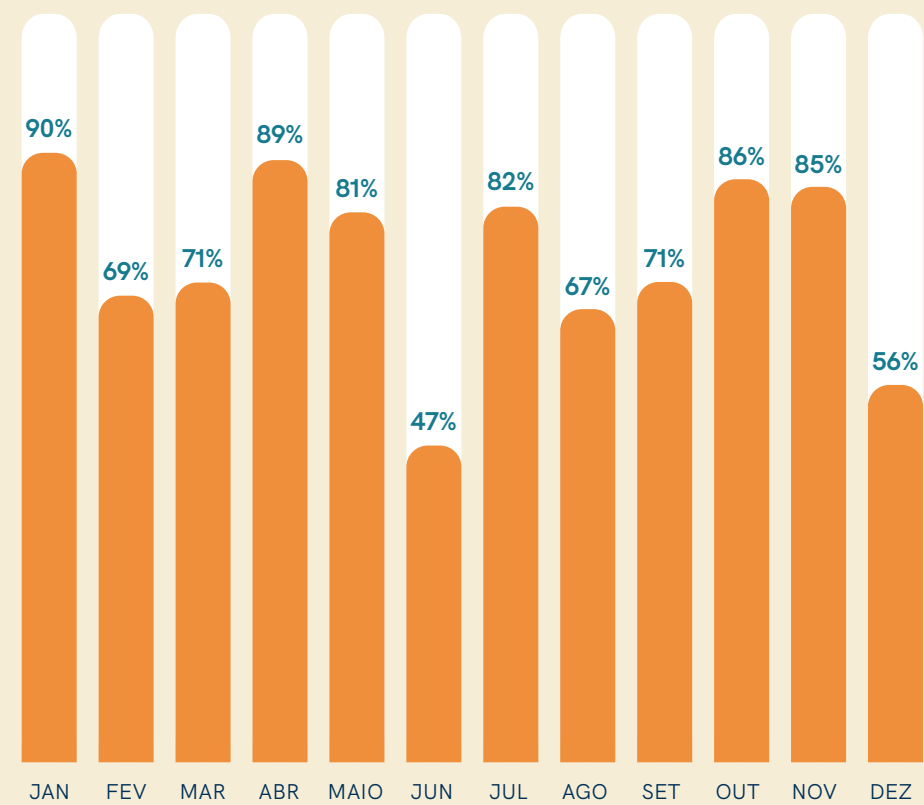


Figura 3 – Evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante

Na sequência, examina-se o comportamento do Índice de Pesquisas de Satisfação Respondidas, métrica quantitativa, que avalia o percentual de pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações apresentadas no mês. A média anual ficou em 31,5%, portanto muito acima da meta mensal, que estabelece um percentual mínimo de 20% para as pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações finalizadas no período.

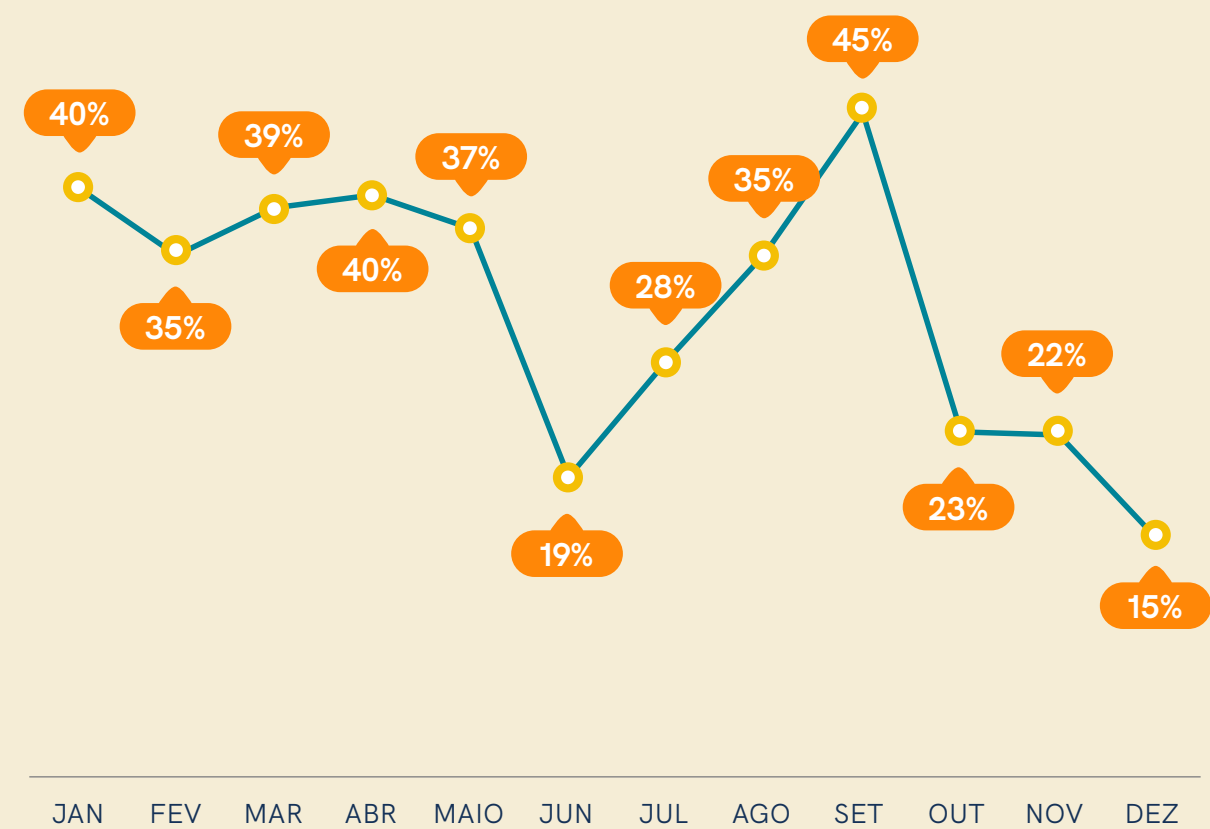


Figura 4 – Histórico do índice de pesquisas respondidas



## 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 órgãos externos afins.

Nesse sentido, a primeira edição do *Informe da Ouvidoria* em 2023 teve os seguintes destaques: “Ouvidoria do MPF avaliou cerca de 3 mil manifestações em 2022 e atuou na distribuição de denúncias eleitorais”; “Dia do Ouvidor: você sabe como registrar uma manifestação na Ouvidoria do MPF?” e “Ouvidoria do MPF participou de reunião que debateu o combate à desinformação e à violência contra as mulheres”.

A segunda edição do ano destacou: “Ouvidoria do MPF participa da segunda reunião da Rede de Ouvidorias”; “Ouvidoria do MPF participa da 65ª Reunião Ordinária do CNOMP” e “Conheça as boas práticas apresentadas durante o encerramento do evento ‘Conversas de Trabalho’”, este último foi dedicado ao compartilhamento de boas práticas institucionais que buscou promover a cultura do diálogo e do respeito às diversidades e diferentes identidades nos ambientes de trabalho.

## 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 Salas de Atendimento ao Cidadão. Esse painel gerencial foi criado com o objetivo de tratar os dados que constam das manifestações cadastradas via Sistema Cidadão. Mediante uso da ferramenta, é possível extrair informações dessas manifestações, como tipos de demandas mais registradas em determinadas regiões do país, características dos manifestantes, tempo de atendimento e principais assuntos abordados. Realizando o tratamento adequado desses dados, será possível extrair informações que agregam valor ao conhecimento institucional, bem como permitem uma análise sistêmica das principais demandas apresentadas pela sociedade, o que pode vir a subsidiar a tomada de decisões gerenciais com mais qualidade e eficiência.

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

Até o ano de 2022, o Ouvidômetro estava restrito ao Painel do Gestor, de modo que apenas os gestores internos poderiam ter acesso às informações gerenciais. No entanto, a partir do segundo semestre de 2023, conforme notícia publicada no Portal do MPF (<https://novoportal.mpf.mp.br/novaintra/intranets/ms/admin/noticias-1/2023/ouvidoria-do-mpf-disponibiliza-painel-estatistico-gerencial-no-site-da-instituicao-1>),

a Ouvidoria criou o novo “Painel Estatístico”, que passou a permitir o acesso de qualquer cidadão às informações constantes dos bancos de dados, organizados graficamente para fácil entendimento. O principal objetivo dessa mudança foi conferir mais transparência ao trabalho da Ouvidoria, garantindo que, além dos membros e servidores do MPF, o cidadão em geral também tenha acesso aos dados resultantes do trabalho desenvolvido, em tempo real e de forma on-line. O painel estatístico gerencial pode ser acessado pela intranet, pelo Portal do MPF (<https://novoportal.mpf.mp.br/novaintra/areas-tematicas/ouvidoria/paineis-gerenciais/paineis-gerenciais>) ou, ainda, pela página da Ouvidoria na internet (<https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf>), clicando na opção “Ouvidômetro – Painel Estatístico”.

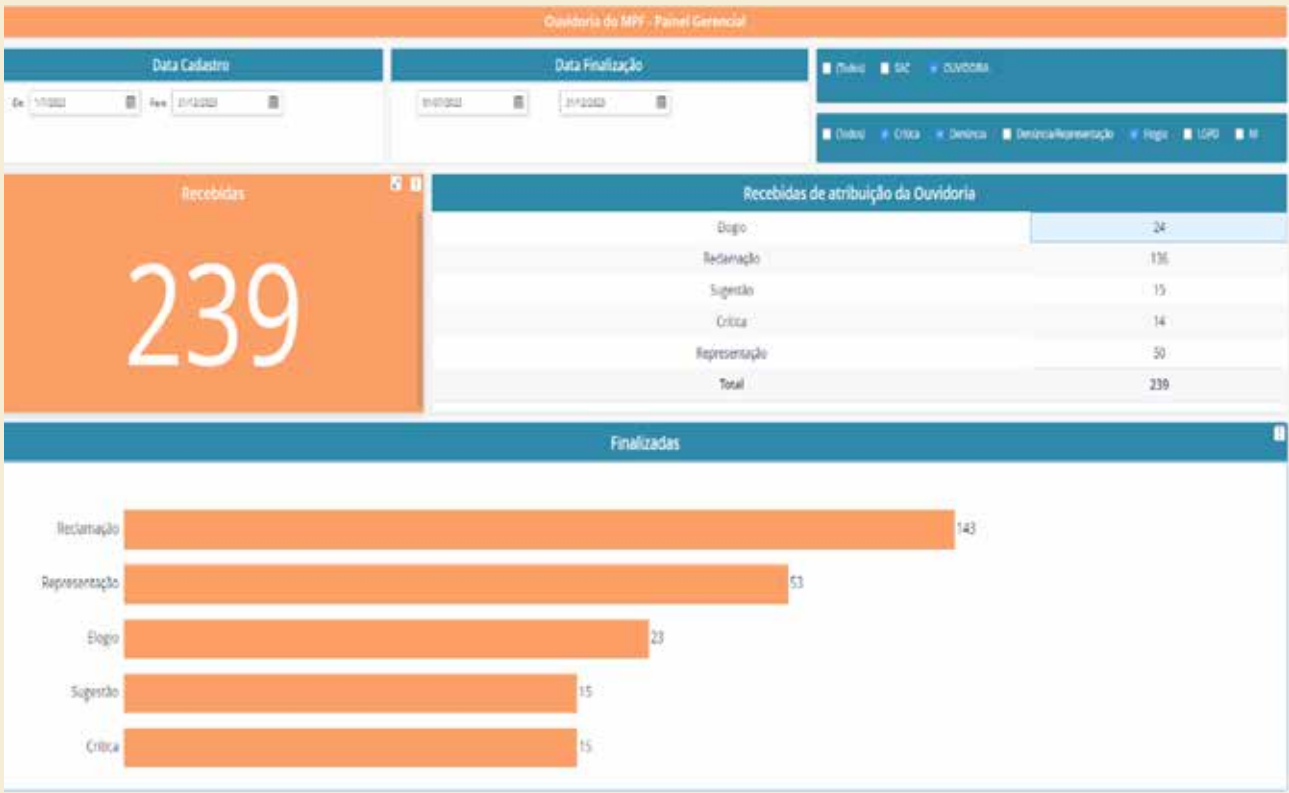


Figura 5 – Ouvidômetro – Painel Estatístico

## 2.8 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”.



Figura 6 – Galeria de Ouvidores do Ministério Público Federal

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



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

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

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.

## 2.9 Política Nacional de Atendimento ao Público no Âmbito do Ministério Público

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

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

Com o objetivo temático de capacitar continuamente os servidores nos temas de atuação da Ouvidoria e de desenvolver competências comportamentais e técnicas, a Ouvidoria promove ações para intensificar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes (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.

Além do que já foi mencionado, a Ouvidoria do MPF 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, e possibilidade do uso de carta e correspondência postal para aqueles que não possuem acesso à internet.

## 2.10 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Aviso de Privacidade da Ouvidoria do MPF

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

No segundo semestre de 2023, em compromisso contínuo com a transparência e o respeito à privacidade dos cidadãos, bem como em conformidade com o art. 9º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Ouvidoria elaborou e divulgou o seu Aviso de Privacidade. Nesse sentido, ao iniciar o seu pleito na Ouvidoria, o cidadão (titular de dados pessoais) é imediatamente informado sobre como suas informações pessoais serão coletadas, processadas, armazenadas e compartilhadas. Mediante o uso de linguagem clara e acessível, o documento busca fornecer ao cidadão informações essenciais sobre como se dará o tratamento de seus dados pessoais pela Instituição.

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

## 2.11 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Em 2023, os servidores da Ouvidoria participaram de cursos e treinamentos para aperfeiçoamento e atualização, a maioria em formato virtual e oferecidos pelo próprio MPF e por outras instituições.

No mês de junho, a Secretaria de Gestão Estratégica (SGE) realizou a Semana do Conhecimento do MPF com o objetivo de trocar experiências sobre erros e acertos de gestão; compartilhar boas práticas; e estimular a disseminação do conhecimento institucional. Nesse sentido, algumas unidades apresentaram painéis com boas práticas em Gestão do Conhecimento, as quais foram analisadas e validadas pelas Secretarias Nacionais, oportunidade em que a Ouvidoria foi selecionada para apresentar uma palestra sobre *Gestão do Conhecimento – Casos Reais de Implementação*, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, representada pelo servidor Fábio Montenegro Braga. O evento iniciou-se no formato híbrido e prosseguiu em formato virtual, com transmissão on-line pelo canal do MPF no *YouTube* para todo o Brasil.

Ainda nesse ano, com a celebração dos cinco anos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), grande parte dos servidores da Ouvidoria participou de cursos de atualização sobre o assunto, em especial, do curso *Proteção de Dados Pessoais no MPF*. O conteúdo tratou da disseminação da cultura de proteção de dados pessoais no MPF, ensinando como proteger os próprios dados pessoais e os de terceiros, especialmente no ambiente virtual, com o objetivo permanente de adequação de todo o corpo funcional do MPF aos ditames da LGPD.

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

| NOME DO CURSO                                                                              | DATA          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Ela por Elas                                                                               | Março/2023    |
| Ciclo Ela por Elas – Mulheres Indígenas – Nossas Histórias, Nossos Direitos, Nossas Lutas  | Março/2023    |
| Ciclo Ela por Elas – Políticas Públicas para Vencer as Desigualdades Étnico-Raciais        | Março/2023    |
| Conversas de Trabalho – Relações Interpessoais                                             | Maió/2023     |
| Conversas de Trabalho – Diversidade                                                        | Maió/2023     |
| Conversas de Trabalho – Boas Práticas no MPF                                               | Maió/2023     |
| Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados                                           | Maió/2023     |
| Temas de Direitos Humanos e o Controle de Convencionalidade Aplicado                       | Junho/2023    |
| O Emprego da Vírgula em 4 Lições                                                           | Julho/2023    |
| Violência Política de Gênero                                                               | Julho/2023    |
| Inclusão e Antidiscriminação – Perspectivas Constitucionais                                | Agosto/2023   |
| Acesso à Informação                                                                        | Agosto/2023   |
| Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria                        | Agosto/2023   |
| Webinário 2023 – 5 anos da LGPD – Em Busca do Equilíbrio entre Privacidade e Transparência | Agosto/2023   |
| Ferramentas de Gestão no Teletrabalho                                                      | Agosto/2023   |
| Conversas de Trabalho II – Agosto Lilás e as Violência contra as Mulheres                  | Agosto/2023   |
| Semana do Conhecimento do MPF – Janelas do Conhecimento                                    | Setembro/2023 |
| Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias                                 | Setembro/2023 |
| Introdução à Gestão de Projetos                                                            | Setembro/2023 |

|                                                                                                           |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Inovação em Gestão de Processos                                                                           | Setembro/2023 |
| Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público                                                    | Setembro/2023 |
| Proteção de Dados Pessoais no MPF                                                                         | Setembro/2023 |
| Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público                                                    | Setembro/2023 |
| Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidorias                                           | Outubro/2023  |
| Serviços Públicos e Defesa do Usuário                                                                     | Outubro/2023  |
| Sistema Cidadão                                                                                           | Novembro/2023 |
| XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidorias                                                                   | Novembro/2023 |
| XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidorias: “A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações” | Dezembro/2023 |

## 2.12 Participação em Comitês e Comissões

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

### 2.12.1 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).

### 2.12.2 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.

Com o objetivo apresentar o Comitê de Gênero e Raça do MPF e desenvolver ações conjuntas entre instituições para abordagem do eixo de gênero na atuação do Sistema de Justiça, o Comitê participou da realização do Curso de Capacitação para os Públicos Externo e Interno sobre os Variados Aspectos de Gênero no Sistema de Justiça, o qual buscou incentivar o desenvolvimento de habilidades da área finalística da unidade.

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

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

Conforme a Portaria PGR/MPF nº 1.004/2018, que institui a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento da Discriminação e do Assédio Moral e Sexual no âmbito do MPF, a Ouvidoria possui assento permanente na Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CNPEAD) e foi representada em todas as reuniões do ano de 2023 pelo ouvidor-geral.

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

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

Neste ano, foi realizado o segundo processo eleitoral da CNPEAD para eleger quatro integrantes da comissão entre servidores efetivos de todas as unidades do Ministério Público Federal, com mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução. Também, ocorreu o “2º Encontro Nacional de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação”, em que representantes das 33 unidades do MPF com comissões instituídas aproveitaram para compartilhar experiências, boas práticas e alinhar estratégia de atuação.

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

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

No Planejamento Temático da Ouvidoria, os indicadores planejados para 2024 foram definidos com o objetivo de fomentar a atuação cooperativa com demais órgãos, instituições e com a sociedade civil; além de proporcionar uma atuação estratégica, efetiva, célere, transparente e sustentável, simplificando a comunicação com os manifestantes e incentivando a participação social por meio do cadastro de manifestações e do preenchimento da pesquisa de satisfação.

#### 2.12.5 Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais (CEPDAP)

Considerando a necessidade de uma regulamentação nacional que se proponha à validação das diretrizes do modelo de proteção de dados pessoais norteador da implementação da LGPD no âmbito do Ministério Público, o CNMP editou a Resolução nº 281, de 12 de dezembro de 2023, que prevê, entre outros assuntos, a criação do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais (CEPDAP) em cada ramo do Ministério Público brasileiro, o qual contará com a participação de um integrante indicado pela Ouvidoria do MPF. Nesse sentido, o ouvidor-geral indicou a secretária-executiva para compor o referido Comitê Estratégico e a Ouvidoria participará, a partir do ano de 2024, de uma forma mais colaborativa nas melhorias relativas à implementação da LGPD no âmbito do Ministério Público Federal.

### 2.13 Participação da Ouvidoria no Curso de Vitaliciamento de Novos Membros do MPF

Com o intuito de apresentar o papel da Ouvidoria como um órgão de controle e participação da sociedade no aprimoramento do Ministério Público Federal, em agosto, na Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU), a secretária-executiva da Ouvidoria teve a palavra para explicar aos novos procuradores o papel da Ouvidoria e do ouvidor ao receber, analisar ou dar o devido encaminhamento a representações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações ou de quaisquer outras manifestações referentes



às atividades desenvolvidas por órgão, membros, servidores ou serviços do Ministério Público Federal.

Em suma, ficou enfatizado que a Ouvidoria, além de figurar como um mecanismo à disposição da população para que esta se manifeste a respeito da prestação de serviços do MPF, é um importante instrumento de colaboração com os membros e servidores no exercício cotidiano das suas atividades funcionais.

Nesse sentido, mostra-se fundamental o entendimento e a participação dos membros no contexto de atuação da Ouvidoria do MPF, tanto com relação à satisfação das necessidades do cidadão como também do público interno, sempre com o objetivo de estimular a prestação de serviços públicos de qualidade.

## 2.14 Ações em Datas Especiais

Anualmente, a Ouvidoria promove ações em datas comemorativas relacionadas ao papel do órgão. Oportunidades estas 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.

O Dia Nacional do Ouvidor foi celebrado com a publicação de uma reportagem, tanto no sítio do MPF como no perfil institucional das redes sociais, com conteúdo informativo: “*Dia do Ouvidor: você sabe como registrar uma manifestação na*

*Ouvidoria do MPF?*”. Com foco no aperfeiçoamento da Administração Pública e no fortalecimento da democracia, a ação teve como objetivo orientar a sociedade sobre como entrar em contato com a área para relatar questões ligadas à estrutura ou aos serviços prestados pelos membros e servidores da Instituição.

## 2.15 Inovações Tecnológicas

### 2.15.1 Sistema *Aptus*

Ferramenta de tecnologia utilizada para pesquisas textuais na base de dados do Ministério Público Federal. A qualidade do trabalho realizado no tratamento das manifestações foi potencializada, uma vez que a atualização do *Aptus* ampliou a possibilidade de alcance da busca realizada na plataforma, de modo que os atendentes da equipe possam consultar manifestações de todo o país que guardem algum tipo de relação entre si, o que garante um alinhamento nacional ao trabalho realizado pela Ouvidoria do MPF. Vale destacar que a construção do *Aptus* Ouvidoria gerou a possibilidade de extensão dos benefícios da plataforma para as Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs) de todo o país.

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

Em 2023, a Ouvidoria lançou o [Painel Estatístico](#) do Ouvidômetro, ferramenta que permite ao órgão medir os resultados do trabalho desenvolvido e disponibilizá-los para os públicos interno e externo. O novo painel foi construído na plataforma *Microstrategy*, em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic), o que assegura suporte tecnológico permanente para a garantia da eficiência da ferramenta. Foi criado com o objetivo de tratar os dados que constam das manifestações cadastradas via Sistema Cidadão. Com o 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.

O painel estatístico disponibiliza os dados por meio de uma plataforma totalmente virtual, de fácil acesso e que possibilita o entendimento claro e objetivo do seu conteúdo. Na plataforma, o cidadão tem acesso à quantidade de manifestações recebidas e finalizadas pela Ouvidoria em determinado período, o tempo médio que o órgão gasta para atender, tratar e encerrar as manifestações, a nota média

atribuída pelos manifestantes às pesquisas de satisfação sobre a solução do caso concreto, bem como quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. O acesso ao painel pode ser feito por meio do [Portal do MPF](#), com *login* e senha do sistema, bem como pela [página da Ouvidoria](#) na Internet, disponibilizada para todo o público externo.

## 2.16 Reclame Aqui

---

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

Dessa forma, os reclamantes são orientados acerca dos canais oficiais de comunicação com o MPF. Em algumas manifestações em que a demanda é evidentemente de atribuição de outro órgão, é realizada uma sugestão para que o

demandante contate aquela instituição. No caso de demandas que possam ensejar a atuação do Ministério Público Federal, o reclamante recebe uma comunicação informando que o MPF se preocupa com as mais diversas demandas da sociedade e com o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos e orientando o cidadão a acessar a página eletrônica “MPF Serviços”, para registrar sua manifestação. Em alguns casos, é encaminhado o *link* da Carta de Serviços ao Cidadão, que fornece informações detalhadas sobre o papel e a atuação do MPF.

Logo no início dessa iniciativa, ainda em 2019, a Ouvidoria respondeu e tratou mais de 100 reclamações que se encontravam represadas naquele site, por não ter sido notificada das demandas em canal oficial. No ano de 2020, esse número caiu para 32 reclamações. Já em 2023, 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 (SACs).



### 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 18/11/2020, 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 ano de 2023, as reuniões do Conselho trataram de temas e projetos relativos à atuação das Ouvidorias, ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão e dos serviços prestados, por meio da troca de experiências e de conhecimento entre os participantes. Outros temas-chave abordados foram: 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.

#### 3.3 Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro

No mês de reafirmação dos direitos das mulheres, a Rede de Ouvidorias dos Ministérios Públicos realizou a 1ª Reunião Ordinária do ano de 2023, no dia 2 de março. O encontro abordou, por meio de palestras

e debates, a importância das Ouvidorias no combate à desinformação e a expectativa social existente na atuação das Ouvidorias das Mulheres.

Dando seguimento aos trabalhos, no mês de setembro a reunião da Rede contou com apresentação de pesquisa sobre o Assédio Moral e Sexual no ambiente de trabalho e o relevante papel a ser desempenhado pela ouvidoria da mulher nesse cenário. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo ouvidor-geral do Ministério Público Federal, Brasilino Pereira dos Santos.



Figura 7 – 1ª Reunião Ordinária do ano de 2023

### 3.4 2º Encontro Nacional de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação

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

Na abertura, o ouvidor-geral e coordenador da Comissão Nacional destacou o caráter preventivo de atuação das comissões, evitando assim a ocorrência de assédio ou discriminação no âmbito do Ministério Público.

De fato, as comissões têm uma função fundamental na promoção de ambientes de trabalho saudáveis, em que a dignidade e o respeito às diversidades são valorizados. Como bem ressaltado pelo coordenador da Comissão Nacional (CNPEAD), a atuação preventiva é essencial para evitar problemas e criar uma cultura organizacional que priorize a inclusão, o respeito, a segurança e o bem-estar de todos os colaboradores.



# 4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

## 4.1 Manifestações recebidas, encaminhadas e tratadas/encerradas

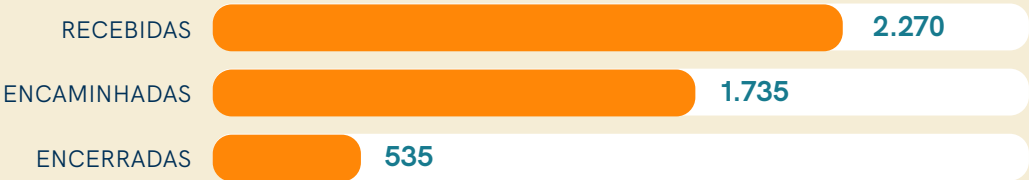


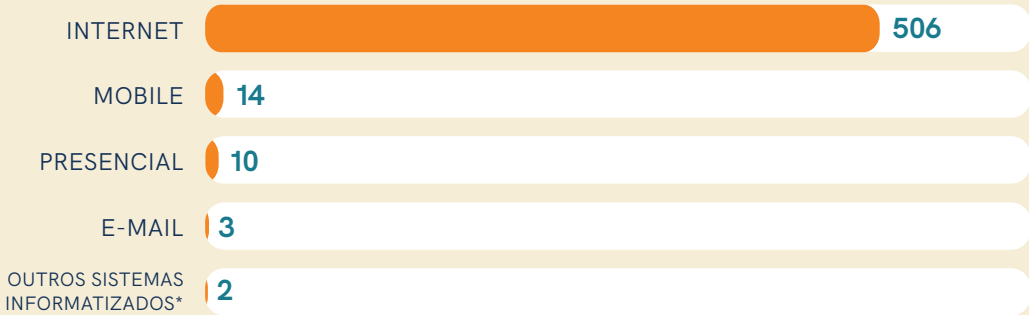
Figura 8 – Manifestações recebidas, encaminhadas e tratadas/encerradas

O conteúdo de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria é cuidadosamente analisado à luz da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, norma que determina as competências do órgão. Em 2023, foram recebidas e tratadas 2.270 manifestações. Após análise, verificou-se que 535 demandas versavam sobre matérias de atribuição da Ouvidoria, as quais foram todas devidamente atendidas e finalizadas. As 1.735 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 2023 foi a internet. O formulário de registro de manifestações é facilmente encontrado no sítio do MPF Serviços ([www.mpf.mp.br/mpfservicos](http://www.mpf.mp.br/mpfservicos)).

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



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

Figura 9 – Meios de recebimento de demanda

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



| MEIOS DE RECEBIMENTO | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|------|------|------|
| Internet             | 556  | 490  | 506  |
| Mobile               | 23   | 25   | 14   |
| Presencial           | 1    | 2    | 10   |
| E-mail               | 1    | 1    | 3    |
| Sistema Único        | 14   | 4    | 2    |

Figura 10 – 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 535 manifestações finalizadas em 2023, divididas por tipo. Desse total, a maior parte foi do tipo reclamação, com 333 ocorrências (62%), seguida por representação, com 91 ocorrências; crítica, com 34 ocorrências; elogio, com 48 ocorrências; e sugestão, com 29 ocorrências.

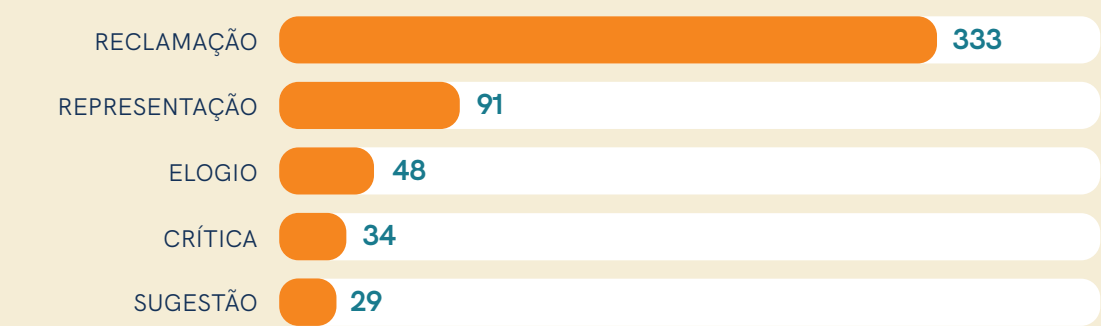


Figura 11 – Tipos de manifestação

### 4.4 Tipos de Encerramento

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

- Atribuição da Ouvidoria.
- Falta de atribuição.
- Atribuição do MPF.
- Arquivamento sumário.

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

Assim, conforme se verifica no gráfico a seguir, das 535 demandas finalizadas no âmbito da Ouvidoria em 2023, 420 (78%) eram de atribuição do órgão; 100 foram classificadas como “Arquivamento sumário”, 12 como “Atribuição do MPF” e 3 manifestações foram finalizadas por “falta de atribuição”.



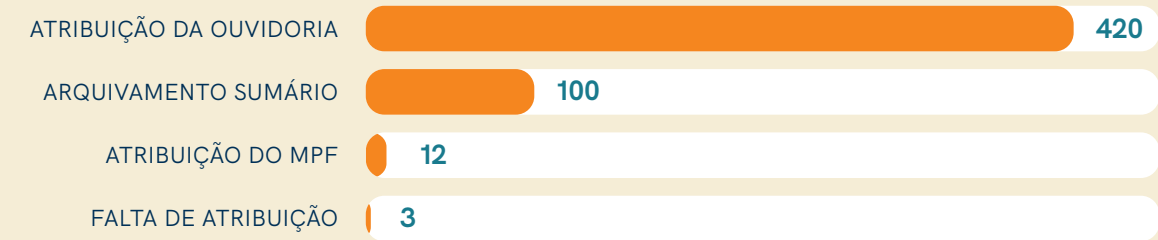


Figura 12 – Tipos de encerramento

### 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 2023, a Ouvidoria do MPF respondeu de forma tempestiva a 97% das demandas cadastradas.

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

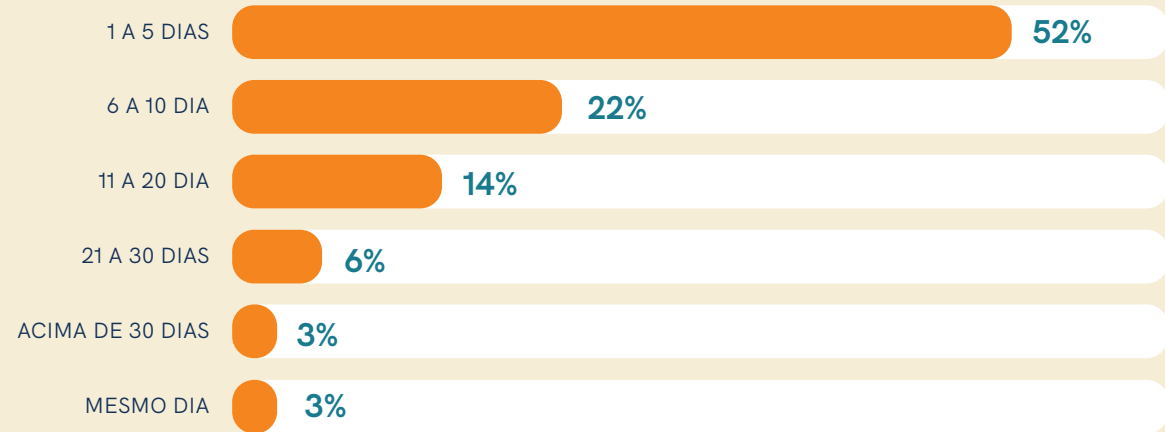


Figura 13 – Tempo de encerramento

### 4.6 Assuntos Mais Frequentes (Top-3)

A classificação das manifestações da Ouvidoria por assunto obedece à taxonomia implementada pelo Conselho Nacional do Ministério Público, estabelecida pela Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013. No gráfico a seguir, pode-se ver a distribuição por assunto das manifestações tratadas e encerradas pelo órgão, em 2023:

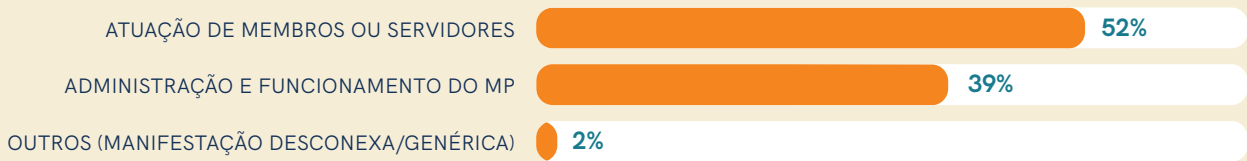


Figura 14 – Assuntos mais frequentes (Top-3)

Vale ressaltar que, além de utilizar a classificação estipulada pelo CNMP, a Ouvidoria também categoriza as manifestações com uma lista de assuntos especificadores, que servem para identificar com maior profundidade de que tratam as demandas. Assim, na categoria CNMP “Atuação de membros e servidores”, responsável por 52% das manifestações tratadas/finalizadas no período, destacam-se demandas referentes à:

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

Já o assunto CNMP “Administração e funcionamento do Ministério Público”, presente em 39% das demandas finalizadas em 2023, compreende manifestações

sobre os diversos setores do MPF: Portal da Transparência, jornada de trabalho, atuação das Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs), teletrabalho, plano de carreira, entre outros assuntos.

### 4.7 Encaminhamento às Unidades do MPF

No ano de 2023, das 2.270 manifestações recebidas, 1.735 demandas foram encaminhadas às SACs nas diversas unidades do MPF, após minuciosa análise, por não serem de atribuição da Ouvidoria. O encaminhamento leva em conta a jurisdição ou o local do fato relatado pelo manifestante. A unidade que mais recebeu manifestações foi a Procuradoria da República em São Paulo (17%), seguida pela Procuradoria da República no Rio de Janeiro (15%), e pela Procuradoria da República em Minas Gerais (7,5%). O próximo gráfico traz as dez unidades do MPF que mais receberam encaminhamentos no período:

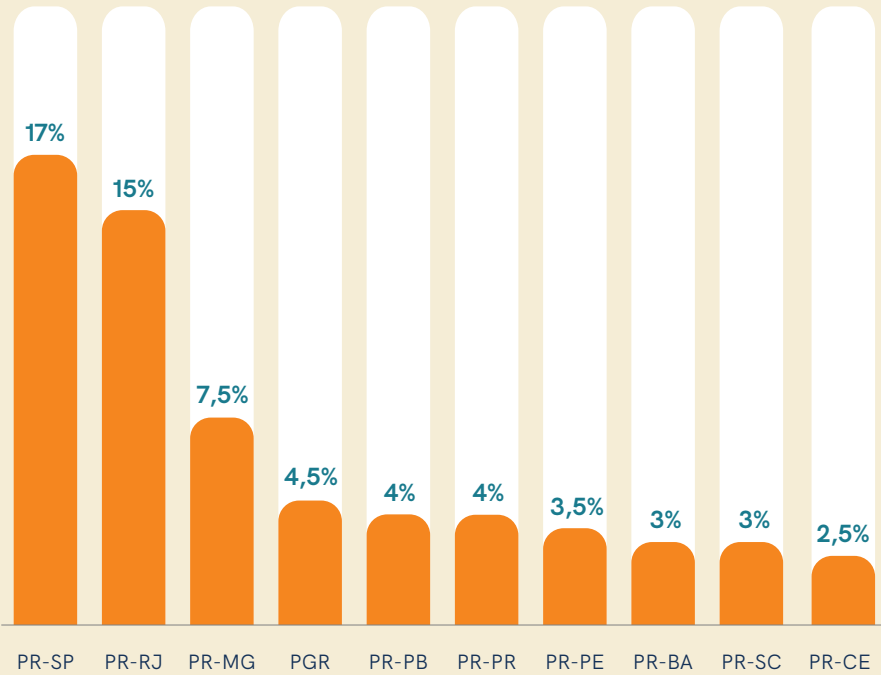


Figura 15 – Encaminhamento às unidades do MPF

### 4.8 Perfil do Manifestante

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que tanto pessoas físicas como pessoas jurídicas registrem manifestações. Em 2023, assim como nos anos anteriores, a maior parte das 535 demandas recebidas foi realizada por pessoas físicas, conforme se verifica no gráfico a seguir:



Figura 16 – Perfil do manifestante

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

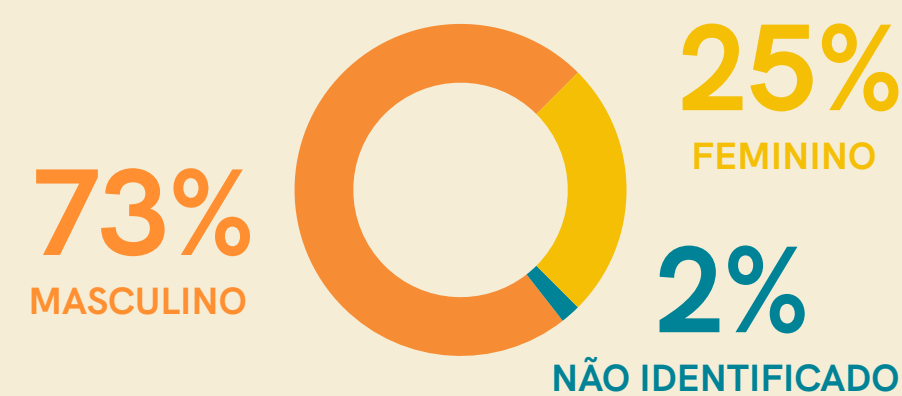


Figura 17 – Perfil do manifestante quanto ao gênero

A Ouvidoria monitora, ainda, a ocupação profissional e o perfil de idade do manifestante. Em 2023, as faixas etárias entre 20 e 59 anos concentraram 87,5% das demandas.

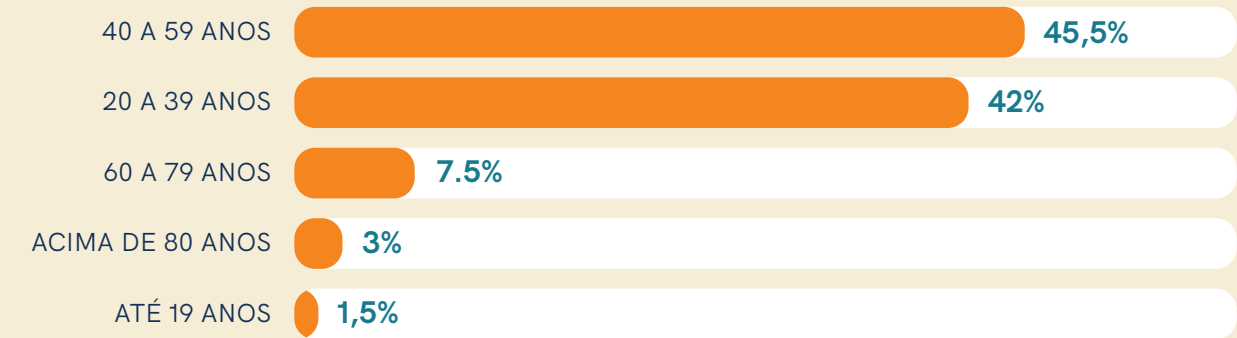


Figura 18 – Perfil do manifestante quanto à idade

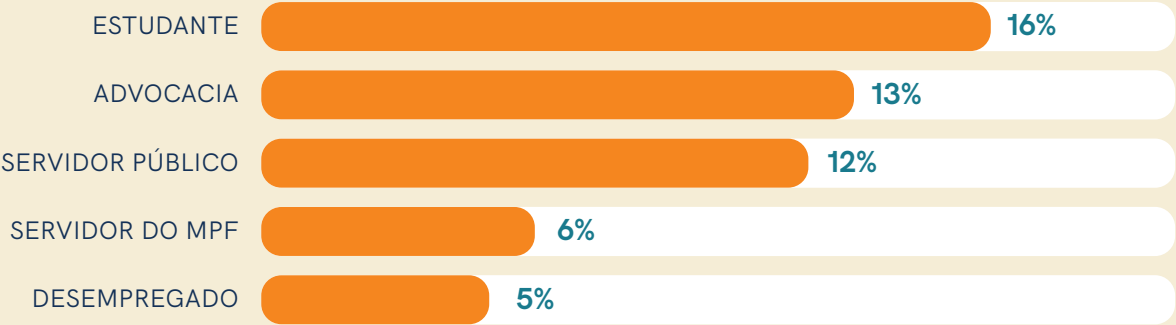


Figura 19 – Perfil do manifestante quanto à ocupação

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrarmos este relatório anual, é com satisfação que refletimos sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2023. O comprometimento constante com a transparência, a eficiência, a qualidade total e a celeridade no tratamento das manifestações foram os alicerces das nossas ações. Destacamos o empenho dedicado de toda a equipe da Ouvidoria, que se esforçou incansavelmente para garantir que cada manifestação recebida fosse tratada com a seriedade que merece.

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

Ao avançarmos para o ano de 2024, reconhecemos que há sempre desafios a serem enfrentados e aprimoramentos a serem executados. A Ouvidoria do Ministério Público Federal reitera seu compromisso de continuar sendo um elo de comunicação transparente, acessível e eficiente entre a Instituição e a sociedade, fortalecendo, assim, os princípios constitucionais democráticos e a aprimorando a confiança no serviço público.



