



Relatório Analítico Semestral

Janeiro a Junho de 2025

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Paulo Gustavo Gonet Branco
Procurador-Geral da República

Hindenburg Chateaubriand Pereira Diniz Filho
Vice Procurador-Geral da República

José Elaeres Marques Teixeira
Ouvidor-Geral do MPF

Denise Vinci Tulio
Ouvidora-Geral Substituta

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

José Elaeres Marques Teixeira

Ouvidora-Geral Substituta do Ministério Público Federal

Denise Vinci Tulio

Secretária Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe

Ana Luíza Alencar Campolina

Andressa Campos Rocha Jorge

Bruno Takatsu Andrade

Clíssia Teixeira Cateringer Arce

Dyogo Correia L'amour

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Felipe Marques Neves de Sá

Irla Rocha Monteiro Lopes

Izabela Caiado De Acioli

Lucas Evangelista Rios Filho

Milena Melo Soares

Mônica de Moraes Pimentel Abbad Silveira

Coordenação e Organização

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Bruno Takatsu Andrade

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Procuradoria-Geral da República

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

Fone (61) 3105-5100

APRESENTAÇÃO

O presente documento traz informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, assim como seus dados estatísticos, no período de janeiro a junho de 2025.

Nesse sentido, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação legal de transparência e prestação de contas, atendendo ao que determina a Resolução CNMP nº 309, de 29 de abril de 2025, 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 (www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios) e no Portal da Transparência do MPF (www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/ouvidoria/relatorios).

José Elaeres Marques Teixeira

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	7
Sistema Cidadão.....	7
Pesquisa de Satisfação	8
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).....	9
Ouvidômetro – Painéis Gerenciais.....	9
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	10
Participação em Comitês.....	12
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	14
Ouvidor-Geral do MPF	14
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	15
1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público	15
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	15
Classes e Status das Manifestações.....	15
Assuntos Mais Demandados no 1º Semestre de 2025	16
Tempo de Encerramento	17
PERFIL DO MANIFESTANTE	17
Gênero do Manifestante	17
Tipo de Pessoa (Física ou Jurídica).....	17
Ocupação/Profissão do Manifestante.....	18
Considerações Finais.....	18

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, mas que não possui finalidade correicional 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 formalidades que prejudiquem 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>. 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.

Se porventura for constatado que a demanda não é de atribuição da Ouvidoria, em regra, as manifestações são encaminhadas diretamente ao órgão responsável. Como exemplo, pode-se citar os pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), que são encaminhados às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC's). Caso o manifestante, após realizar um pedido de informação junto à 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).

É importante destacar a distinção entre as atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão 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 (denúncias), reclamações, críticas, sugestões e elogios que **guardem relação com as atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF.**

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA



Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em funcionamento desde 2012, o Sistema permite que o usuário cadastre a solicitação na Ouvidoria e receba comunicações sobre o seu andamento, além de propiciar ao servidor atendente um espaço para análise da demanda e registro das providências tomadas, culminando com a resposta final ao manifestante. Dessa forma, cria-se um conjunto de dados relevantes que permite um exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes, assuntos demandados e do trabalho realizado pelo Órgão. O referido sistema também é utilizado pela Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC), o que permite uma gestão mais eficaz das diversas manifestações que chegam ao MPF.

No 1º semestre de 2025, o sistema passou por vários ajuste e atualizações internas para aperfeiçoar o desempenho dos servidores na melhoria do serviço prestado ao cidadão. Para os usuários dos serviços da Ouvidoria, o sistema possibilitou ao cidadão telas mais adaptadas ao uso com celulares ou *tablets*, garantindo ao usuário uma experiência otimizada em seus diversos dispositivos.

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.

No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria manteve o seu ciclo de melhorias contínuas baseadas na ferramenta 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 Ouvidoria. 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).

A Ouvidoria continuará monitorando e aperfeiçoando o seu SGQ, 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>.

Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF apresenta importância fundamental na busca do Órgão por excelência no atendimento e melhoria contínua de seus serviços. 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 a lista de perguntas enviada aos (às) manifestantes:



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:

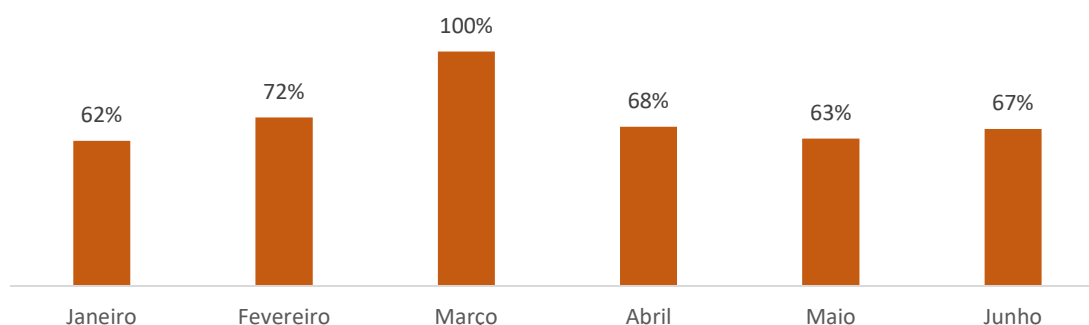
máximo de 4000 caracteres

Enviar

Ao final de cada mês, são compiladas todas as Pesquisas de Satisfação respondidas e cada uma é analisada individualmente. A partir dessa análise e discussão em equipe, providências podem ser tomadas, se for o caso, para mitigar ou eliminar a insatisfação. 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, verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante no primeiro semestre de 2025. A média de satisfação do semestre ficou em 72%, portanto acima da meta estabelecida, que é de 70%.

Evolução Mensal do Índice de Satisfação do Manifestante (1º Semestre de 2025)



Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

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



Reforçando o compromisso contínuo com a transparência e respeito à privacidade dos cidadãos, bem como em conformidade com o art. 9º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Ouvidoria divulga ao cidadão manifestante o chamado “Aviso de Privacidade”. Nesse sentido, ao iniciar o seu pleito junto à 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 as 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.

Ouvidômetro – Painéis Gerenciais

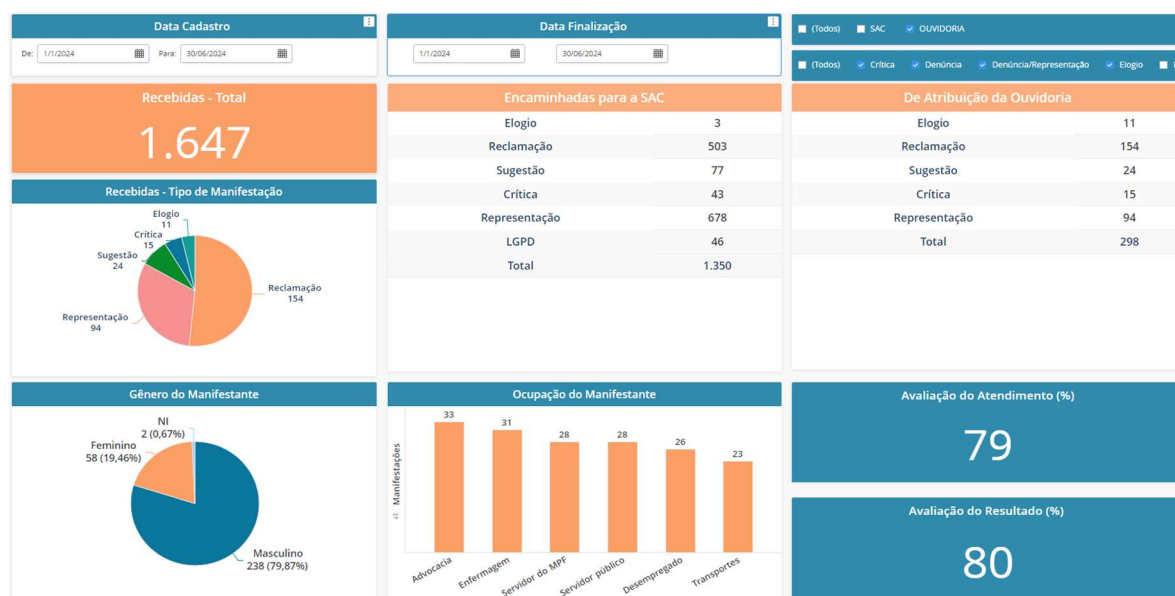
O “Ouvidômetro” é uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI) que reúne informações de todo o MPF sobre as manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc) recebidas por meio da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão. Este painel gerencial 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 seu trabalho, resultados e efetividade, além de auxiliá-los no exercício do controle e 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.

Já quanto ao “Painel Estatístico, a ouvidoria inovou ao permitir o acesso de qualquer cidadão às informações constantes dos bancos de dados, organizados graficamente para fácil entendimento. O principal objetivo dessa mudança é conferir mais transparência ao trabalho da ouvidoria, garantindo que, além dos membros e servidores do MPF, o cidadão em geral também tenha acesso aos dados resultantes do trabalho desenvolvido, em tempo real e de forma online. O painel estatístico gerencial pode ser acessado pela intranet, pelo Portal do MPF (<https://novoportalmvf.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](#)”.



Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

No primeiro semestre de 2025, a equipe da Ouvidoria investiu em seu desenvolvimento profissional. Os servidores participaram de uma série de cursos e treinamentos, majoritariamente em formato online, visando aprimorar suas habilidades e se manter atualizados. Essas oportunidades de aprendizado foram disponibilizadas tanto pelo próprio Ministério Público Federal quanto por outras instituições parceiras, demonstrando um compromisso contínuo com a excelência no atendimento e na prestação de serviços.

Com a chegada de novos servidores e a implementação de uma política de educação continuada para servidores e colaboradores da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, o semestre iniciou-se com um importante programa de capacitação para certificação em Ouvidoria, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Para obter a certificação, os servidores deverão concluir com êxito todos os dez cursos dentro de um período de um ano. Esta iniciativa visa aprimorar as habilidades dos profissionais da Ouvidoria, garantindo um serviço de alta qualidade ao público.



Em abril, servidores da ouvidoria participaram, como facilitadores, do projeto “Mais QVT: multiplicando ações nas unidades”. O encontro foi realizado na PGR com servidores de diversas áreas administrativas da instituição, oportunidade em que foram analisados os dados do [2º Diagnóstico Nacional de Qualidade de Vida no Trabalho](#), com o objetivo de proposição de ações para melhoria do clima organizacional.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 1º semestre de 2025:

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

Participação em Comitês

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

a) Comissão Permanente de Ética

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

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.

b) 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.

Ao longo do mês de março de 2025, o Comitê preparou várias atividades relacionadas à diversidade e inclusão, em referência ao Dia Internacional da Mulher.

c) Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação - CNPEAD

A Ouvidoria integra permanentemente a Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação - CNPEAD, nos termos da Portaria PGR/MPF nº 1.044, de novembro de 2018.

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 cuida de ações de conscientização e prevenção do assédio, do preconceito e da discriminação no âmbito organizacional.

d) 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, permanecem os indicadores planejados em 2024, 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.

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

Considerando a necessidade de uma regulamentação nacional que se proponha à validação das diretrizes do modelo de proteção de dados pessoais que irá nortear a implementação da LGPD no âmbito do Ministério Público, o CNMP editou a Resolução nº 281, de 12 de dezembro de 2023, que prevê, entre outros assuntos, a criação do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais (CEPDAP) em cada ramo do ministério público brasileiro, o qual contará com a participação de um integrante indicado pela ouvidoria do MPF, tendo em visto o caráter de órgão de controle interno desempenhado pelo setor. Nesse sentido, o Ouvidor-Geral indicou a Secretária-Executiva para compor o referido Comitê Estratégico, a fim de possibilitar a atuação da Ouvidoria no colegiado, com o intuito de oferecer melhorias e sugestões relativas à implementação da LGPD no âmbito do Ministério Público Federal.



Ao longo do primeiro semestre, a Ouvidoria passou a integrar o grupo de estudo que tem por objetivo avaliar os impactos e a viabilidade da criação de um canal *online* para **recebimento de denúncias anônimas no âmbito do Ministério Público Federal (MPF)**, incluindo a análise de ferramentas automatizadas, triagem e tratamento das informações. Os trabalhos foram concluídos com a elaboração de uma Nota Técnica detalhada sobre o assunto, a qual foi submetida à análise do Comitê.

f) Comitê de Integridade do MPF

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

Na sequência, foi publicada a [Portaria PGR/MPF nº 620/2024](#), que institui o [Plano de Integridade do MPF](#) para o período de julho de 2024 a julho de 2026. O documento organiza e sistematiza as atividades do [Programa de Integridade do Ministério Público da União \(MPU\)](#), detalhando as ações de integridade já em vigor e introduzindo novas medidas para o aprimoramento da gestão e o monitoramento dos riscos à integridade institucional.

No primeiro semestre de 2025, a Comissão posseguiu com o processo de mapeamento dos Riscos de Integridade, o qual avaliou os controles específicos para mitigar riscos que ultrapassem o chamado apetite a risco do MPF, ou seja, o nível de risco considerado aceitável pela instituição. Esses controles têm o objetivo de reduzir a probabilidade de ocorrência e minimizar os possíveis danos, caso o risco se concretize.



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

g) Comissão de Prevenção a Situações de Risco à Saúde Mental no MPF



O Ministério Público Federal criou a Comissão de Prevenção a Situações de Risco à Saúde Mental, por meio da [Portaria PGR/MPF nº 92, de 20 de fevereiro de 2025](#). A medida atende à [Resolução nº 265/2023 - CNMP](#) e faz parte do processo de implementação da Política Nacional de Atenção à Saúde Mental. A Ouvidoria faz parte do grupo intersetorial que auxiliará na implementação de política nacional estabelecida pelo CNMP.

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

O grupo encaminhará anualmente ao CNMP relatório sobre as ações desenvolvidas para implementar a Política Nacional de Atenção à Saúde Mental e será responsável pela representação do órgão no [Fórum Nacional de Atenção à Saúde Mental no Ministério Público](#), instituído em 2023 e coordenado pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

h) Comissão Permanente de Inclusão de Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida do MPF

A Ouvidoria passou a integrar a Comissão, criada pela Portaria SG/MPF nº 723/2019, que tem como objetivo promover a acessibilidade no âmbito do MPF. A atuação da Comissão abrange a adaptação de todos os sistemas institucionais para que se tornem acessíveis, além da necessidade de promover o acolhimento adequado de todos os cidadãos com alguma forma de deficiência, proporcionando o fortalecimento da visibilidade do tema no MPF. Nesse sentido, a Ouvidoria reforça o seu papel como porta de entrada para o recebimento de questões relacionadas à estrutura e aos serviços da instituição.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

Ouvidor-Geral do MPF

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



Ao iniciar o semestre, o ouvidor-geral do MPF gravou uma mensagem institucional, em vídeo, para esclarecer o papel da Ouvidoria. Ressaltou o compromisso do órgão em melhorar a comunicação entre a instituição e todos os seus colaboradores - servidores, terceirizados, membros e estagiários. O ouvidor fez questão de destacar que a Ouvidoria é um espaço aberto a todos e não tem função disciplinar. ***“A Ouvidoria não investiga nem pune. Nosso papel é fortalecer o diálogo e contribuir para um ambiente mais saudável”***, explicou o Ouvidor-Geral.

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 aprimoramento da atuação das ouvidorias de todos os Ministérios Públicos. Ao longo do primeiro semestre de 2025, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido.

Os presentes debateram temas sobre os desafios que envolvem as ouvidorias do Ministério Público Brasileiro, a defesa dos direitos das minorias, bem como a utilização da inteligência artificial nas rotinas desses setores. Foram apresentadas várias palestras, cartilhas e projetos das ouvidorias dos MP's de todo o país, em temas como: “Atuação Contramajoritária do Ministério Público na Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQ+”, “A relação entre os grupos vulneráveis e as transformações climáticas”, “Mudanças Climáticas e o papel do MP no contexto da COP-30”. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público



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

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

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 1º semestre de 2025, 2.358 manifestações. Desse total, após minuciosa análise de conteúdo, 1.766 foram encaminhadas à Central de Atendimento ao Cidadão, setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição, restando 592 manifestações de atribuição da Ouvidoria no período.

A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações de atribuição da Ouvidoria, com suas devidas classes e status.

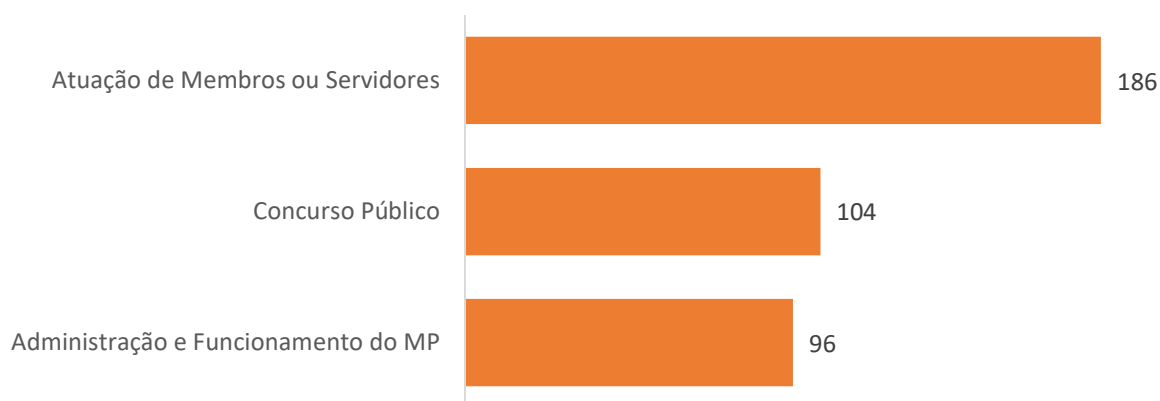
	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamação	321	2	0	0	319
Representação	199	1	0	0	198
Elogio	12	0	0	0	12
Crítica	34	0	0	0	34
Sugestão	26	0	0	0	26

A classificação utilizada na tabela acima obedece às diretrizes trazidas pelas Resoluções CNMP nº 153 e nº 180, que divide as manifestações, de acordo com o status, conforme tabela a seguir:

Recebidas	Todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam.
Aguardando resposta	Manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros.
Pendentes	Manifestações recebidas pela Ouvidoria, mas que ainda não foram analisadas.
Invalidadas/Arquivadas	Manifestações sem conteúdo ou genéricas, as quais não permitem um entendimento mínimo do pleito, consideradas sem aptidão para gerar qualquer análise ou providência.
Encerradas	Todas as manifestações integralmente concluídas pela Ouvidoria, após o devido tratamento do pleito.

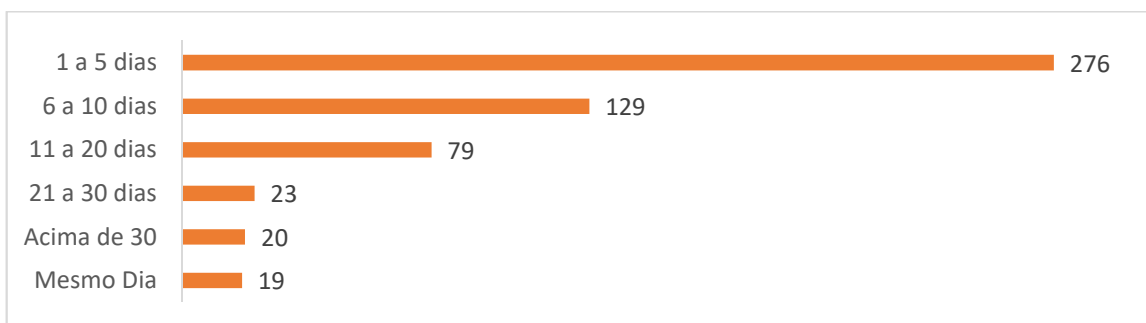
Assuntos Mais Demandados no 1º Semestre de 2025

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2025 (592), a seguir estão desdobrados os principais assuntos demandados:



Tempo de Encerramento

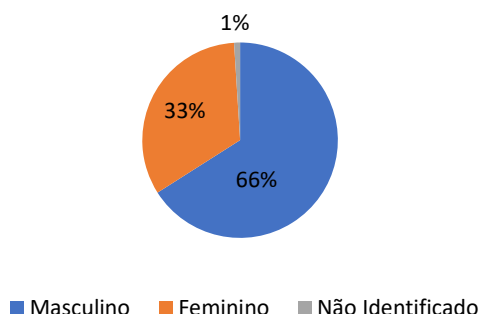
Conforme se depreende do quadro abaixo, apenas 20 (vinte) manifestações foram finalizadas após o prazo impróprio de 30 (trinta) dias, o que corresponde apenas a 4% do total de manifestações tratadas no período. Sendo assim, no 1º semestre de 2025, 96% das manifestações foram tratadas e finalizadas dentro do referido prazo.



PERFIL DO MANIFESTANTE

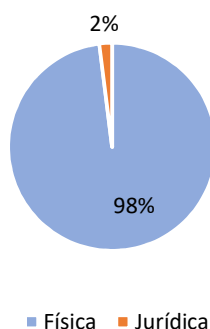
Gênero do Manifestante

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2025, 69% foram criadas por cidadãos do gênero masculino, 29% por cidadãos do sexo feminino e 2% por pessoas que não identificaram o seu gênero.



Tipo de Pessoa (Física ou Jurídica)

Já quanto ao tipo de pessoa (física ou jurídica) que demandou a Ouvidoria no 1º semestre de 2025, 98% das manifestações foram criadas pessoas físicas e apenas 2% por pessoas jurídicas.



Ocupação/Profissão do Manifestante

No que toca à ocupação do(a) manifestante que demandou a Ouvidoria no 1º semestre de 2025, o gráfico abaixo elenca os 5 (cinco) principais grupos:



Considerações Finais

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) reforçou o seu papel como órgão de interlocução, conectando a instituição à sociedade, com foco na transparência, na melhoria dos serviços e no incentivo à participação social. Buscando o aprimoramento da escuta, modernizaram-se os sistemas de atendimento e ampliou-se o uso de tecnologia, aumentando a acessibilidade e eficácia dos serviços. Por meio do uso da Inteligência Artificial (IA), a ouvidoria passou a otimizar os seus processos internos, tornando-se mais eficiente e ágil nas respostas.

A ouvidoria expandiu a sua atuação ao integrar duas importantes comissões do Ministério Público Federal: a Comissão de Prevenção a Situações de Risco à Saúde Mental e a Comissão Permanente de Inclusão de Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida. Essa participação estratégica reforça o compromisso da ouvidoria com temas cruciais como saúde mental e acessibilidade, ampliando seu papel na promoção do bem-estar e da inclusão dentro da instituição.

No contexto das boas práticas de governança, a ouvidoria reafirma sua função como órgão de controle interno e instrumento de *compliance* institucional, ao monitorar a qualidade dos serviços prestados e propor aperfeiçoamento contínuo aos demais setores internos, com base no conteúdo das manifestações recebidas. Tal atuação contribui diretamente para a integridade pública, prevenção de riscos institucionais e fortalecimento da confiança da sociedade no MPF.

