

Relatório Semestral

Janeiro a Junho de 2024

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Paulo Gustavo Gonet Branco
Procurador-Geral da República

Hindenburg Chateaubriand Pereira Diniz Filho
Vice Procurador-Geral da República

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do MPF

Odim Brandão Ferreira
Ouvidor-Geral Substituto

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

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

Mônica de Moraes Pimentel Abbad Silveira

Coordenação e Organização

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Bruno Takatsu Andrade

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

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 2024.

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o primeiro semestre 2024, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período. 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 95, de 22 de maio de 2018, 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).

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	7
Sistema Cidadão.....	7
Pesquisa de Satisfação	9
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).....	10
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	10
Participação em Comitês.....	11
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	13
Ouvidor-Geral do MPF	13
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	13
Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro	14
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	14
Classes e Status das Manifestações.....	14
Assuntos Mais Demandados no 1º Semestre de 2024	15
Tempo de Encerramento	15
PERFIL DO MANIFESTANTE	16
Quanto ao Gênero	16
Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Jurídica)	16
Ouvidômetro – Painéis Gerenciais.....	17

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 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.

Atualmente, integram a Ouvidoria, além do Ouvidor-Geral e do Ouvidor-Geral substituto, uma equipe multidisciplinar composta por uma Secretária Executiva e 14 (quatorze) servidores, distribuídos nas seguintes coordenadorias: Administrativa; Jurídica; de Atendimento e Qualidade; de Análise e Processamento e de Pesquisas e Projetos. Desse modo, a atividade-fim do Órgão (receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos cidadãos) é realizada indiretamente por quase todos esses setores, sendo que as Coordenadorias Jurídica e de Pesquisas e Projetos atuam nas atividades de suporte ou consultoria técnica. Assim, além de cumprir as exigências das normas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria, tem-se a formação de uma equipe capaz de proporcionar uma gestão de qualidade na Ouvidoria, em permanente interlocução com o público interno e externo.

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 grande 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.

O acesso dos cidadãos ao canal de denúncias e à Ouvidoria se dá por meio do site do “[MPF SERVIÇOS](#)”, por meio do acesso (*login*) “gov.br”, plataforma digital de relacionamento do cidadão com o governo federal. O novo procedimento de acesso por meio do “gov.br” também será necessário para os pedidos de informações previstas na Lei de Acesso à Informação. O objetivo da integração à plataforma “gov.br” foi aumentar a segurança no envio de informações e prevenir a submissão de documentos falsos ao órgão.

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.

Dentre as melhorias realizadas no 1º semestre de 2024, além dos ajustes e correções, destaca-se o novo procedimento adotado para os cidadãos que acessarem o *site* do MPF. Ao acessar a opção desejada no *site*, o cidadão será redirecionado para a página de *login* do “gov.br”. Com a integração à plataforma gov.br, várias modificações funcionais ao sistema fizeram-se necessárias, tais como a desativação de formulários, cadastros e telas obsoletas. Entretanto, os usuários dos serviços da Ouvidoria não sofreram prejuízo, pois ao realizarem o *login* pelo gov.br todos os seus dados existentes no sistema cidadão foram preservados. Dessa forma, os usuários poderão, automaticamente, acessar suas manifestações feitas anteriormente ou registrar novos pedidos, de forma simples e fácil.

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.

Este semestre, 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 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).

Ainda neste ano, com o intuito de reforçar as ferramentas que auxiliam o SGQ, a Coordenadoria de Atendimento e Qualidade da Ouvidoria, elaborou uma proposta de Diagnóstico de Qualidade e de Maturidade nas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro - MP, que será apresentada ao Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, por intermédio da Ouvidoria do Nacional, no intuito de sugerir uma ferramenta capaz de diagnosticar a maturidade dessas Ouvidorias.

Nesta senda, é importante destacar que cada ouvidoria é única, com suas particularidades. Não obstante, mesmo com as diferenças de proporção, de quantidade de pessoal ou de forma de trabalho, é certo que alguns pilares são necessários para que essas ouvidorias trabalhem com um sistema de gestão da qualidade sustentável e que entreguem um serviço de excelência à sociedade.

De forma sintética, a proposta em tela prevê, em seu bojo, 2 (dois) pilares: o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP) – adaptado à realidade da Ouvidoria do MPF.

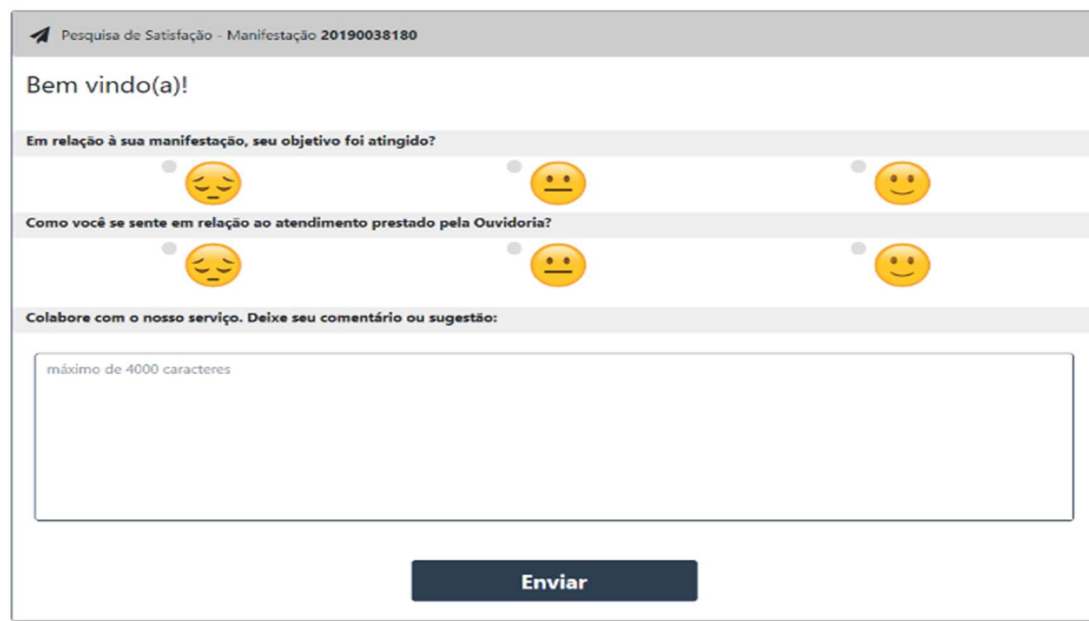
Durante os próximos anos, a Ouvidoria continuará monitorando e aperfeiçoando o seu SGQ, identificando de forma ágil as oportunidades de melhoria relacionadas ao seu principal processo de trabalho (realizar tramitação de manifestações), e atuando para propiciar as mudanças e melhorias que se fizerem necessárias, 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:

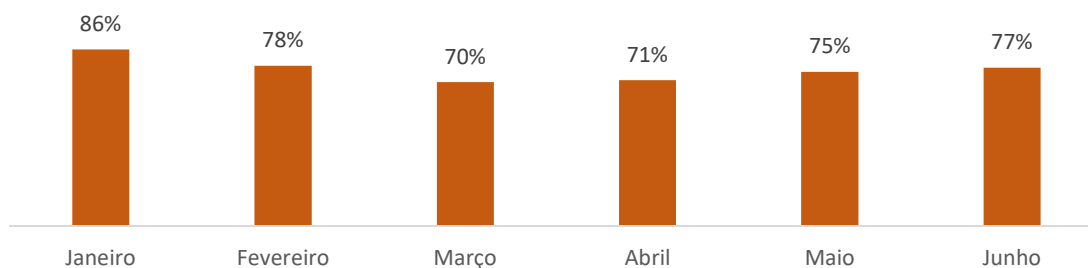
máximo de 4000 caracteres

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 2024. A média de satisfação do semestre ficou em 76%, portanto acima da meta estabelecida, que é de 70%.

Evolução Mensal do Índice de Satisfação do Manifestante
(1º Semestre de 2024)



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 elaborou e divulgou o seu 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.

Cumpra 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.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 1º semestre de 2024, os servidores da Ouvidoria participaram de cursos e treinamentos para aperfeiçoamento e atualização, a maioria em formato virtual, que foram oferecidos pelo próprio MPF e outras instituições.



O mês de março foi marcado pela celebração do dia do Ouvidor. Para reforçar a importância da data, a Ouvidoria em parceria com SGP, ofereceu 50 vagas destinados a membros e servidores do MPF para o webinar “Bate-papo com a Ouvidoria”, que contou com a participação dos servidores do setor. O evento faz parte do projeto “Conheça a Ouvidoria”, que tem como objetivo levar ao conhecimento do público interno temas relevantes relacionados a esse importante canal de escuta e comunicação na instituição.

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

NOME DO CURSO	DATA
Excelência no Atendimento	Janeiro/2024
Ouvidoria na Administração Pública	Fevereiro/2024
Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Pública	Março/24
Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público	Março/24
Conhecendo o Novo Acordo Ortográfico	Março/24
Webinário – Bate Papo com a Ouvidoria	Abril/24
Técnicas de Autocomposição: Protocolo de Mediação do MPT	Abril/24
Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral	Junho/24
Gestão de Risco no MPF	Junho/24

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.

Neste semestre, a ouvidoria esteve presente na reunião do Comitê para alinhar as diretrizes da atuação institucional para o próximo biênio. Foram discutidas questões como as comemorações dos 10 anos do CGGR; a validação plano de ação para os anos de 2024 e 2025 e a disponibilização do Painel de Dados de Gênero e Raça do Ministério Público Federal, uma plataforma projetada para



apresentar uma visão abrangente do nível de equidade dentro da organização. O Painel está em fase de testes e deve ser disponibilizado em breve para o público interno do MPF. As informações são extraídas de sistemas da Secretaria de Gestão de Pessoas e da Secretaria de Administração e visam auxiliar na análise do perfil funcional do MPF quanto a cor, sexo, raça e

etnia, cargos ocupados e níveis de carreira na instituição e, dessa

forma, ter um panorama dos quadros apresentados e direcionar as ações institucionais na promoção da equidade.

Ao longo do mês de junho, nos canais internos do MPF, o Comitê, em parceria com a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC) e a Secretaria de Comunicação Social promoveu a campanha “Mais Diversidade, Mais Cores, Mais Respeito”, com o objetivo de estimular a reflexão sobre a importância da promoção de ambientes institucionais mais plurais e diversos. A campanha contou com o apoio institucional da Secretaria-Geral do MPU.

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.

Com a 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.

Nesse semestre, a Comissão divulgou os resultados da primeira pesquisa sobre vivências das integrantes da instituição em relação à violência contra a mulher. A pesquisa foi aplicada, em 2023, no período de 15 de agosto a 15 de setembro, e contou com a participação de 789 mulheres, correspondendo a 11% das integrantes do MPF. O levantamento revelou que 51% das mulheres relataram ter sido vítima de violência doméstica e 32% delas já ter sofrido violência no ambiente de trabalho. Com o resultado será possível **propor um calendário de ações, integrando os diversos setores do MPF**, para conscientizar e prevenir situações que levem à discriminação e ao assédio, buscando promover ambientes saudáveis no trabalho. A íntegra do relatório e considerações da Pesquisa sobre vivências das integrantes do Ministério Público em relação à violência contra a mulher pode ser acessado no Portal da intranet [MPF Pesquisa de Violência contra a mulher](#)

d) 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.

O semestre foi marcado pela realização da primeira reunião ordinária do Comitê. No encontro, além da contextualização do cenário atual da proteção de dados pessoais no MPF e das medidas já implementadas pela instituição para os integrantes do Comitê, foram apresentadas as ações a serem executadas em conformidade com a Resolução do CNMP nº 281/2023.

e) Comitê de Integridade do MPF

No mês de março, foi publicada a [Portaria PGR/MPF nº 308, de 25 de março de 2024](#), que 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, em junho o Ministério Público Federal (MPF) publicou a [Portaria PGR/MPF nº 620/2024](#), que institui o [Plano de Integridade do MPF](#) para o período de julho de 2024 a julho de 2026. O documento organiza e sistematiza as atividades do Programa de Integridade do Ministério Público da União (MPU), detalhando as ações de integridade já em vigor e introduzindo novas medidas para o aprimoramento da gestão e o monitoramento dos riscos à integridade institucional.

Atento às necessidades de se implementar um plano de integridade com assertividade, controle e efetividade, foi elaborado um [plano de ação](#) que tem como intuito coordenar as atividades planejadas para essa finalidade. O plano envolve inúmeras ações que deverão ser executadas nos próximos dois anos, envolvendo as secretarias nacionais, corregedoria, Ouvidoria e unidades do MPF. As ações abordam temas relacionados à ética, governança, mapeamento, tratamento e monitoramento dos riscos de integridade, capacitação, canais de comunicação e transparência.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

Ouvidor-Geral do MPF

Membro do Ministério Público Federal (MPF) desde 01/10/1984, o Subprocurador-Geral da República Dr. Brasilino Pereira dos Santos foi reconduzido ao cargo de Ouvidor-Geral do MPF por meio da Portaria PGR/MPF nº 962, de 21/11/2022, assinada pelo Procurador-Geral da República. O atual Ouvidor-Geral exercerá suas funções até 21 de novembro de 2024. Para ocupar o cargo de Ouvidor-Geral Substituto, foi escolhido o Subprocurador-Geral da República Dr. Odim Brandão Ferreira, designado pela Portaria PGR/MPF nº 995, de 07/12/2020.

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 2024, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido.

No primeiro semestre, temas sobre violência contra a mulher e estruturação da Ouvidoria das Mulheres foram tratados e discutidos pelos presentes. Ainda, foram apresentadas várias palestras como: “A recepção de denúncia anônima pela Ouvidoria: Importância, Cuidados e Protocolos”, “Violência contra a mulher em dados”; e projetos: “Vozes da Ouvidoria: cuidando de quem cuida”, “Violência contra a Mulher em Dados”, “Vozes da Ouvidoria”. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro



No Plenário do CNMP, a Rede de ouvidorias reuniu-se com o objetivo de apresentar o plano de Gestão do ano da Ouvidoria Nacional e as proposições do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, além das proposições de estratégia de

atuação das ouvidorias nas eleições municipais que ocorrerão neste ano, a partir da experiência das eleições ocorridas no ano de 2022.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 1º semestre de 2024, 1.647 manifestações. Desse total, após minuciosa análise de conteúdo, 1.349 foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição, restando 298 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.

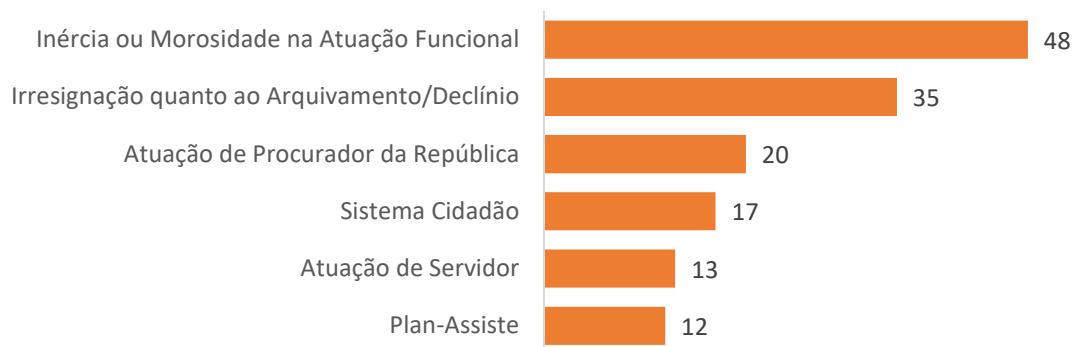
	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamação	154	1	1	0	152
Representação	94	1	0	0	93
Elogio	11	0	0	0	11
Crítica	15	0	0	0	15
Sugestão	24	1	0	0	23

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
Encerradas	Todas as manifestações integralmente concluídas pela Ouvidoria, após o devido tratamento do pleito.

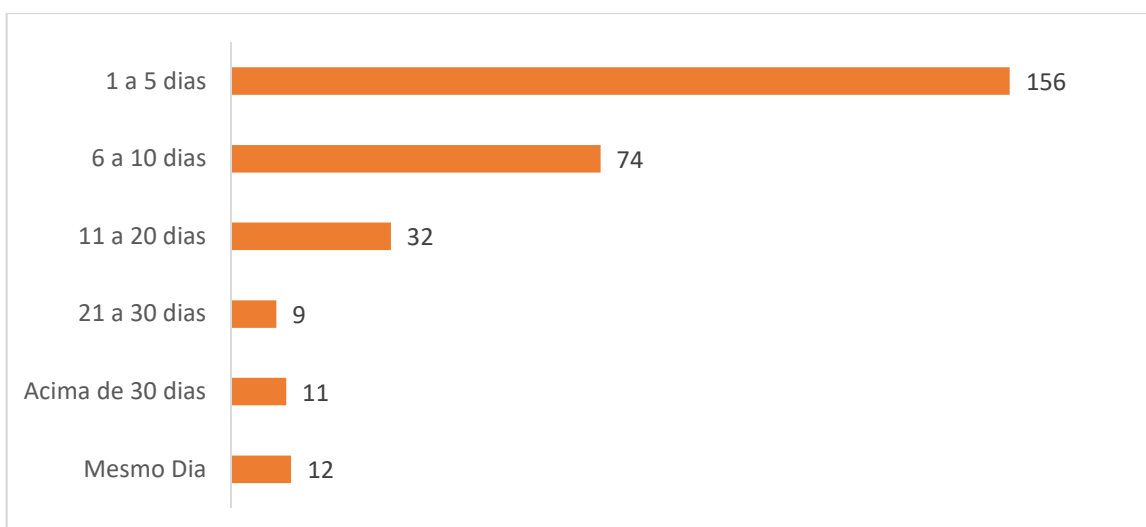
Assuntos Mais Demandados no 1º Semestre de 2024

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2024 (298), a seguir estão desdobrados os principais assuntos demandados:



Tempo de Encerramento

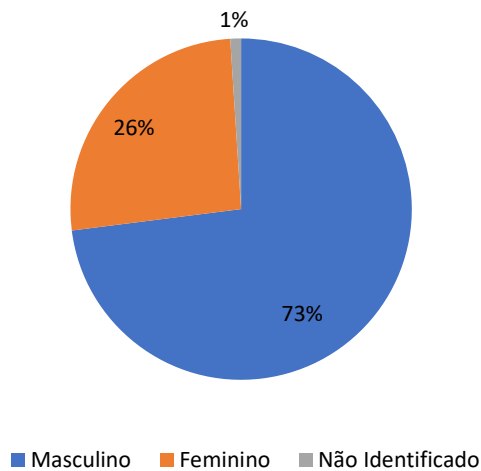
Conforme se depreende do quadro abaixo, apenas 11 (onze) manifestações foram finalizadas após o prazo impróprio de 30 (trinta) dias. Sendo assim, no 1º semestre de 2024, 96% das manifestações foram tratadas e finalizadas dentro do referido prazo.



PERFIL DO MANIFESTANTE

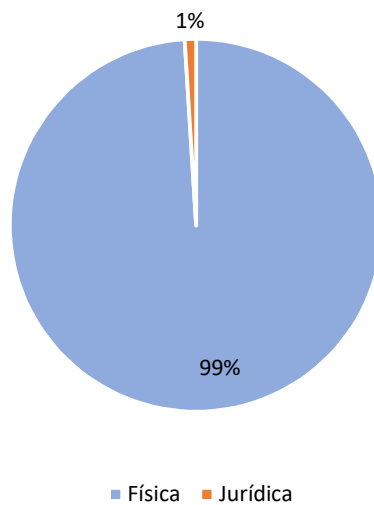
Quanto ao Gênero

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2024, 73% foram criadas por cidadãos do gênero masculino, 26% por cidadãos do sexo feminino e 1% por pessoas que não identificaram o seu gênero.



Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Jurídica)

Já quanto ao tipo de pessoa (física ou jurídica) que demandou a Ouvidoria no 1º semestre de 2024, 99% das manifestações foram criadas por pessoas físicas e apenas 1% por pessoas jurídicas.



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.

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, em 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 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://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”.

