

Relatório Semestral

Julho a Dezembro de 2024

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

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

José Elaeres Marques Teixeira

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
Fábio Montenegro Braga
Felipe Marques Neves de Sá
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 julho a dezembro de 2024.

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o segundo 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).

José Elaeres Marques Teixeira
Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	7
Sistema Cidadão.....	7
Pesquisa Interna – Qualidade do Serviço Prestado	8
Pesquisa de Satisfação	9
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).....	10
Ouvidômetro – Painéis Gerenciais.....	10
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	11
Participação em Comitês.....	13
Participação nas Eleições de 2024	15
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	16
Ouvidor-Geral do MPF	16
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	16
Encontro Nacional da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão	16
1º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional.....	16
2º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional.....	17
3º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional.....	17
4º Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional.....	17
Reunião com diretores do Programa de Saúde e Assistência Social do Ministério Público da União – Plan-Assiste.....	17
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	18
Classes e Status das Manifestações.....	18
Assuntos Mais Demandados no 2º Semestre de 2024	19
Tempo de Encerramento	19
PERFIL DO MANIFESTANTE	19
Quanto ao Gênero	19
Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Jurídica)	20
Quanto à Ocupação/Profissão do Manifestante	20
Considerações Finais.....	21

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.

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>, bem como no aplicativo móvel **MPF Serviços**, que pode ser obtido gratuitamente nas lojas virtuais Google Play e Apple Store. Embora o site “Reclame Aqui” não seja o canal correto para entrar em contato com o Ministério Público Federal, a Ouvidoria acompanha as reclamações feitas no referido sítio, fornecendo ao cidadão informações precisas sobre os canais adequados e reiterando a importância, para a Instituição, de ouvir as demandas da sociedade. Desse modo, busca-se assegurar que qualquer cidadão possa recorrer ao MPF para comunicar sua satisfação ou insatisfação com o funcionamento da Instituição, ou ainda, solicitar auxílio para ter um direito garantido ou uma necessidade contemplada.

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 2º semestre de 2024, o sistema passou por algumas atualizações, com destaque para o novo procedimento de acesso ao site do MPF. Ao acessar a opção desejada, 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.

No 2º semestre de 2024, 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 foi apresentada ao Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, por intermédio da Ouvidoria Nacional, no intuito de sugerir uma ferramenta capaz de diagnosticar a maturidade das ouvidorias do MP brasileiro.

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 Interna – Qualidade do Serviço Prestado

No mês de outubro, cerca de 500 participantes do MPU - entre estagiários, membros, servidores e terceirizados - participaram da pesquisa para avaliar os serviços da Ouvidoria. A finalidade do questionário aplicado foi avaliar a acessibilidade e a facilidade de comunicação dos canais da Ouvidoria, o grau de resolutividade das manifestações e a satisfação com os atendimentos realizados.



acessível e informativa.

A maioria dos participantes reconheceu a qualidade dos serviços, a clareza na comunicação e a confiabilidade da Ouvidoria. Entre os destaques positivos, 73,5% dos usuários se declararam satisfeitos com o atendimento, enquanto 76,5% afirmaram que buscariam apoio da Ouvidoria para resolver dificuldades ligadas aos serviços do MPF. Além disso, 71,2% consideraram a comunicação institucional da Ouvidoria eficaz, reflexo dos esforços contínuos para manter uma comunicação

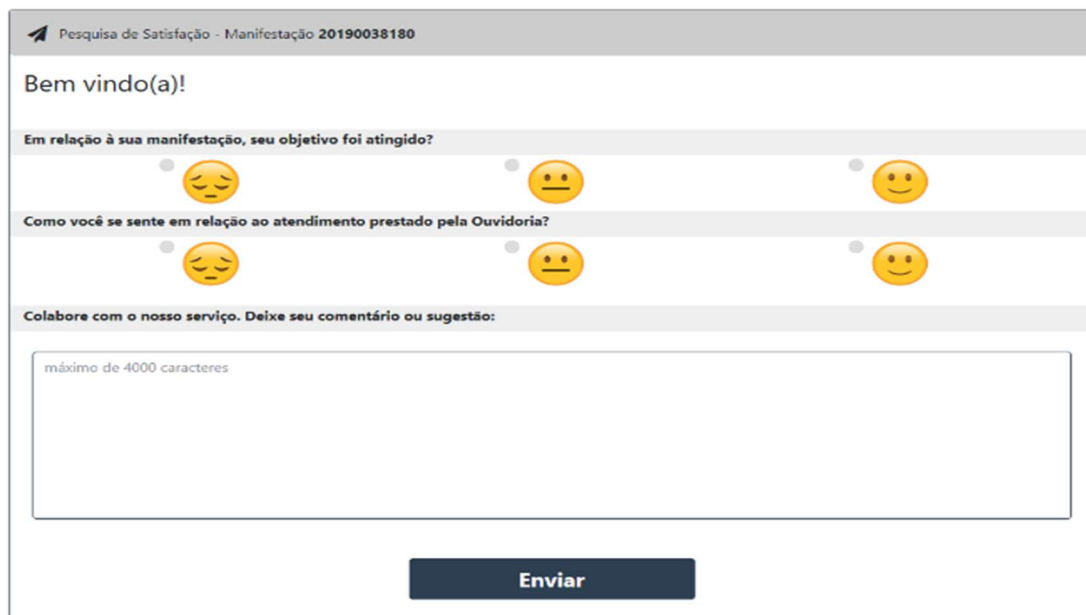
Em relação ao conhecimento e acessibilidade dos canais da Ouvidoria, cerca de 60% dos participantes declararam-se cientes dos meios de contato disponíveis e de sua acessibilidade. No entanto, 40% apontaram oportunidades de melhoria, sugerindo uma maior divulgação sobre a função e o acesso aos canais, especialmente para aqueles que ainda se sentem pouco familiarizados. Esses insights e recomendações dos usuários indicam uma oportunidade para a Ouvidoria intensificar suas ações de comunicação e engajamento, com o objetivo de ampliar o alcance e a visibilidade dos canais de atendimento.

Outro ponto destacado pela pesquisa foi a necessidade de aumento na participação dos usuários nos eventos e webinários promovidos pela Ouvidoria. Segundo os dados da pesquisa, muitos colaboradores ainda desconhecem a realização desses eventos, o que sugere a importância de um aumento na publicidade das atividades realizadas pelo setor, com aumento da capilaridade nacional, de modo a alcançar todo o público interno do MPF. Esse ajuste poderá ampliar a participação e o engajamento nas campanhas propostas pela Ouvidoria, assegurando que todos tenham acesso às informações e capacitações relevantes.

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.

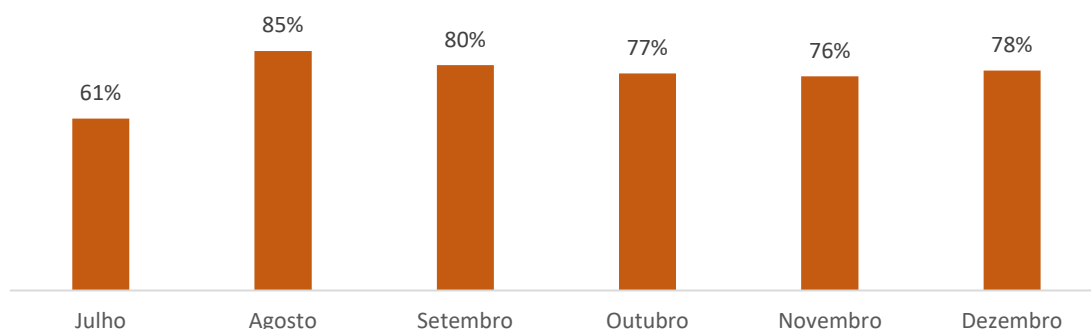
Na figura a seguir, pode-se verificar a lista de perguntas enviada aos (às) manifestantes:



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 segundo 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 (2º 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 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

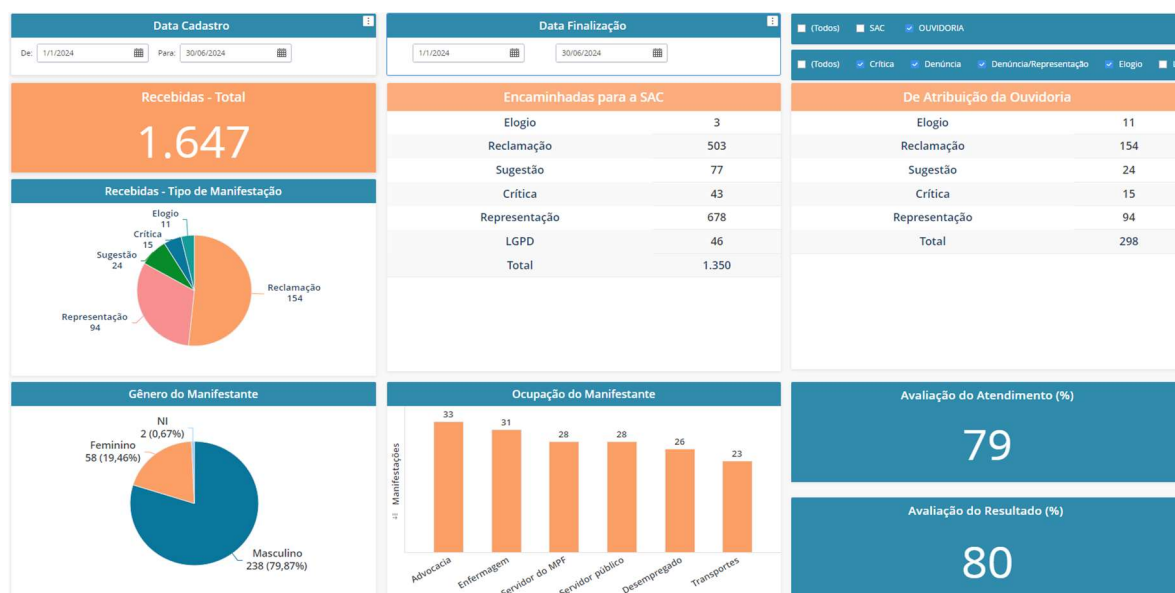
O “Ouvidômetro” é uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI) que reúne informações de todo o MPF sobre as manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc) recebidas por meio da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão. Este painel gerencial 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://novoportall.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**”.



Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 2º 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 agosto foi marcado com a realização do segundo webinar “Bate-papo com a Ouvidoria” voltado para estagiários e terceirizados do MPF. O objetivo foi esclarecer o papel e as competências da área, bem como orientar sobre os procedimentos para a abertura de manifestações. Destacou a função da Ouvidoria como a “voz do servidor, membro, colaborador e do cidadão perante a instituição”. O evento ficou aberto à participação de servidores da instituição e contou com a participação dos servidores da ouvidoria, reunindo mais

de 130 colaboradores e estagiários em um evento on-line. O evento está disponível no Canal do MPF no Youtuber no link: <https://youtube.com/live/nPRFsb17SgM?feature=share>



Em setembro, servidores da ouvidoria participaram do XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores realizado no Rio de Janeiro, com o tema “A Ouvidoria e o Compromisso ético: metas e resolutividade”. Com a finalidade de ajudar as ouvidorias a diagnosticar e iniciar a implementação de um sistema de gestão da qualidade sustentável, a Ouvidoria do MPF contribuiu com a programação do congresso na palestra “Excelência na Gestão das Ouvidorias: planejamento, procedimento, indicadores e relatórios”, apresentada pelo Coordenador de Atendimento e Qualidade da ouvidoria.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 2º semestre:

NOME DO CURSO	DATA
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público	Julho/2024
Atualização Gramatical	Julho/2024
Webinário – Bate Papo com a Ouvidoria	Agosto/2024
Comunicação Estratégica: 5 Passos para Líderes	Agosto/2024
Seminário – Vozes que Ecoam: A Efetividade da Lei do Minuto Seguinte	Agosto/2024
A Integridade como Ferramenta de Humanização Corporativa	Agosto/2024
Webinário – A Política e o Sistema de Proteção de Dados Pessoais do Ministério Público Brasileiro	Agosto/2024
Compliance e o Ministério Público	Agosto/2024
A Comunicação como Competência para o Exercício da Liderança	Setembro/24
Gestão do Tempo e Produtividade	Setembro/24
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores: “A Ouvidoria e o Compromisso ético: metas e resolutividade”	Setembro/24
Caminhos da Pontuação: Entenda as orações adjetivas	Setembro/24

A Comunicação como Competência para o Exercício da Liderança	Setembro/24
AI Companion	Outubro/24
Desvendando a Inteligência Artificial na Administração Pública	Novembro/24
Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público	Novembro/24
14º Curso Online de Capacitação para Mediador – Formação para Mediadores de Conflitos	Dezembro/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 sobre o Plano Estratégico de Comitês (PEC); as ações entre comitês e grupos de trabalho e da comemoração dos 10 anos do CGGR



Ao longo do mês de novembro, o Comitê, para celebrar os 10 anos de atuação, promoveu várias atividades comemorativas, levando o público a conhecer mais sobre sua atuação. A programação incluiu exposições de produções visuais, rodas de conversa e apresentações sobre temáticas de gênero e raça.

Ao longo da última década, as pautas do comitê viraram assunto institucional, sendo amplamente discutidas por meio de palestras, cursos de formação e

campanhas. Ações práticas e efetivas também foram implementadas, gerando profundo impacto para o público interno e externo do MPF.

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, 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.

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.



No segundo semestre de 2024, o colegiado deliberou sobre questões relacionadas ao acesso à Sala de Atendimento ao Cidadão, autenticação com o gov.br, sigilo dos dados e denúncia anônima. Os integrantes do comitê debateram alternativas para equilibrar a proteção do denunciante, os direitos do investigado, além dos desafios legais e práticos do canal de manifestação institucional na página do MPF Serviços.

O colegiado ponderou sobre a criação imediata de um novo canal on-line para recebimento de denúncias anônimas. Os participantes levantaram preocupações sobre a viabilidade de investigar

denúncias sem dados suficientes e a falta de recursos para processar um grande volume de informações com baixo potencial de êxito. Entretanto, para avaliar a criação de algum canal alternativo de denúncias anônimas, foi sugerida a formação de um grupo de estudos, com o objetivo de analisar o assunto mais profundamente, para deliberação futura, inclusive sobre impactos e ferramentas automatizadas para triagem.

Também foi aprovado o Programa de Governança em Privacidade (PGP) do MPF, atendendo à legislação de proteção de dados pessoais e à realidade do MPF, bem como foi apresentado o balanço do Registro de Operação de Tratamento dos Dados Pessoais (ROT), que identifica, documenta e rastreia o fluxo de dados pessoais no MPF.

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.

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.

A primeira fase do processo de levantamento dos riscos de integridade foi iniciada e finalizada no segundo semestre. As áreas responsáveis pelo mapeamento foram orientadas e acompanhadas pela Assessoria Especial de Gestão Estratégica, com apoio da Assessoria Especial de Governança e Controle Interno e da Comissão de Integridade, onde foram mapeadas as vulnerabilidades que poderiam favorecer a ocorrência de atos ilícitos, fraudes, corrupção, abuso de poder, nepotismo, assédios, conflitos de interesse, desvios éticos ou de conduta no âmbito do MPF, entre outras.

Participação nas Eleições de 2024

Com a finalidade de atender ao protocolo de intenções, celebrado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, pelo Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União e pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, e visando promover a atuação das ouvidorias do Ministério Público Brasileiro nas Eleições de 2024, a Ouvidoria do MPF esteve de plantão, no 1º e 2º turnos das eleições, acolhendo manifestações eleitorais.

As demandas eleitorais foram recebidas no Sistema Oficial da Ouvidoria e encaminhadas, no mesmo dia, para os órgãos do MPF responsáveis por analisar e dar andamento.

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. O atual Ouvidor-Geral exercerá suas funções até 2026.

Cumpre destacar que o Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos exerceu o cargo de Ouvidor-Geral do MPF nos últimos 4 (quatro) anos, até meados de novembro 2024, após um mandato de 2 (dois) anos que se iniciou em novembro de 2020, com uma recondução que o manteve no cargo até 21 de novembro de 2024.

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 segundo semestre, os presentes debateram temas sobre assédio moral e sexual no ambiente do trabalho, do papel das ouvidorias públicas na história da democracia e na luta contra a corrupção, destacando sua relevância no fortalecimento do controle social. Foram apresentadas várias palestras, cartilhas e projetos, das Ouvidorias dos MPs de todo país, como: “Função da Ouvidoria na transformação social”, “O Papel dos Homens na Luta contra a Violência contra as Mulheres”; “A Ouvidoria e a Proteção de Dados Pessoais no MPSC”, “A Nova Parceria da Ouvidoria do MPSC com o CAMOV (Centros de Apoio em Movimento)”, “Educando Cidadãos”; “Diálogos com a Sociedade”; “Prevenção e Combate À Violência Contra a Mulher”. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

Encontro Nacional da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão

O encontro teve o objetivo de construir a agenda de cidadania para os próximos anos, de forma que o Ministério Público Federal (MPF) contribua para a construção dos direitos humanos no Brasil. Os participantes tiveram a oportunidade de debater sobre políticas públicas para promoção e proteção dos direitos humanos no Brasil e sobre o papel do Poder Legislativo na promoção de direitos humanos e na defesa da democracia. A Ouvidoria do MPF esteve representada pela Secretária-Executiva.

1ª Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional

A primeira edição, realizada na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), divulgou temas relativos à defesa de interesses fundamentais e compartilhou experiências de boas práticas entre as unidades e ramos do Ministério Público Brasileiro, no âmbito das ouvidorias. Durante o encontro, a Ouvidoria do MPF esteve representado pela Secretária-Executiva

2ª Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional



A segunda edição do Programa “Diálogos com a ouvidoria” teve como tema a atuação do Ministério Público no primeiro turno das eleições e a apresentação de boas práticas desenvolvidas no MPF e MP’s estaduais. As principais atuações das ouvidorias durante o plantão eleitoral incluíram recebimento de denúncias e reclamações; orientação ao eleitor; atendimento rápido e imediato; articulação com órgãos eleitorais e segurança pública; bem como monitoramento e transparência.

3ª Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional



O encontro debateu sobre o combate à violência policial, na busca de assegurar a responsabilização de agentes que atuem fora dos limites legais. Na apresentação das boas práticas ministeriais, foi apresentado o novo canal de comunicação “Carta-Resposta”, da Ouvidoria-Geral do MP/MS; o projeto “Rodas de Conversa”, do MP/MG; o projeto “Ouvidoria na Praça”, do MP/CE, e o primeiro canal do MP brasileiro especializado na temática “Ouvidoria das Pessoas com Deficiência” do MP/PI.

4ª Edição dos Programas “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” da Ouvidoria Nacional

A última edição do programa Diálogos com a Ouvidoria teve como tema “Violência contra a Mulher”, reforçando o compromisso conjunto no combate à violência de gênero em todas as suas formas e o dever de respeitar e proteger os direitos das mulheres. Na apresentação das boas práticas ministeriais, foi apresentado o projeto “Ouvidoria nas Maternidades”, do MPAM; o “Atendimento em Libras”, do MPSP e a primeira “Ouvidoria das Mulheres”, do MPPA. Durante o encontro, a Ouvidoria do MPF esteve representada pela Secretária-Executiva.

Reunião com diretores do Programa de Saúde e Assistência Social do Ministério Público da União – Plan-Assiste

Atenta ao seu papel como órgão de controle interno, e devido ao aumento de demandas registradas pelos usuários tratando sobre dificuldades em obter atendimento e orientação adequada junto aos canais de comunicação disponibilizados pelo Plan-Assiste, a ouvidoria promoveu uma reunião com diretores do órgão com o intuito de discutir e apresentar estratégias para a melhoria do

serviço ofertado aos usuários. Com a presença do ouvidor-geral, foi esclarecido que, devido à recente unificação do Plan-Assiste no MPU (MPF, MPT, MPM e MPDFT), as estruturas administrativas do programa foram centralizadas em um único setor, o que afetou a qualidade da assistência prestada em um primeiro momento. Com as dificuldades e problemas de gestão enfrentados nesse processo de unificação, os diretores do Plan-Assiste se comprometeram em buscar, com o apoio da ouvidoria, soluções e medidas eficazes para melhor atender os seus beneficiários.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 2º semestre de 2024, 1.868 manifestações. Desse total, após minuciosa análise de conteúdo, 1.564 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 304 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.

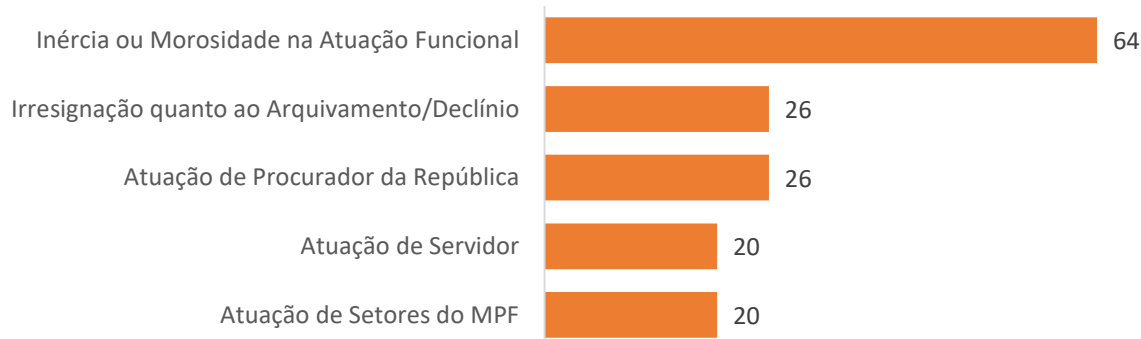
	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamação	174	0	0	0	174
Representação	71	1	0	0	70
Elogio	17	0	0	0	17
Crítica	22	0	0	0	20
Sugestão	20	0	0	0	20

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

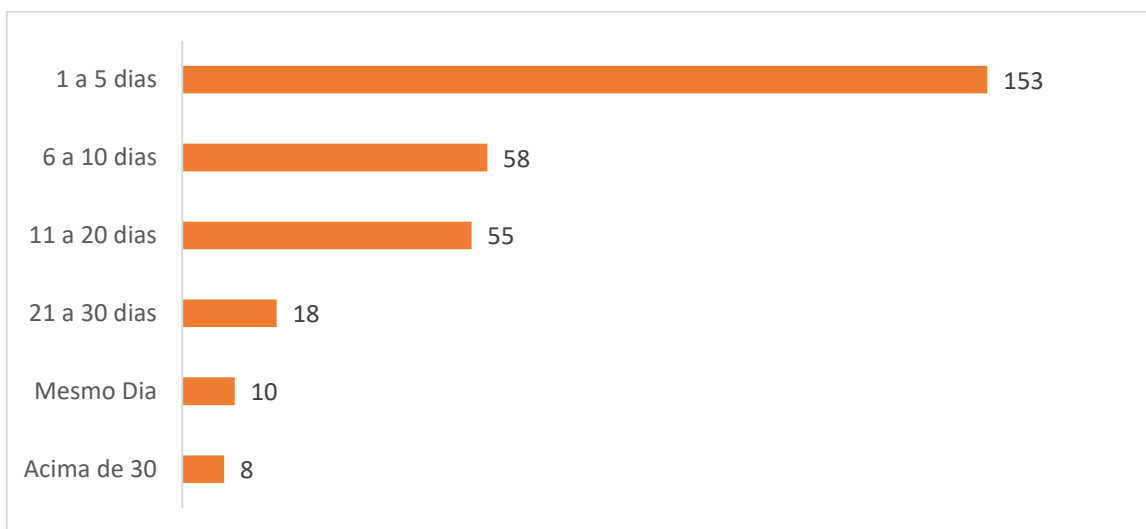
Assuntos Mais Demandados no 2º Semestre de 2024

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2024 (298), a seguir estão desdobrados os principais assuntos demandados:



Tempo de Encerramento

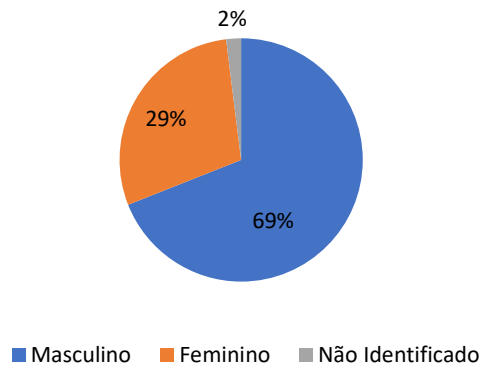
Conforme se depreende do quadro abaixo, apenas 8 (oito) manifestações foram finalizadas após o prazo impróprio de 30 (trinta) dias. Sendo assim, no 2º semestre de 2024, 97% das manifestações foram tratadas e finalizadas dentro do referido prazo.



PERFIL DO MANIFESTANTE

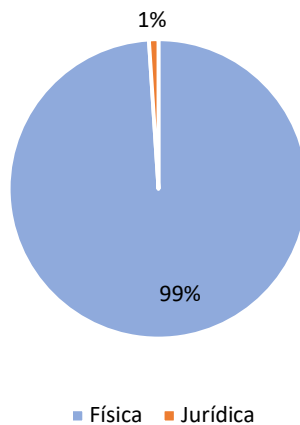
Quanto ao Gênero

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2024, 69% foram criadas por cidadãos do gênero masculino, 29% por cidadãs do sexo feminino e 2% por pessoas que não identificaram o seu gênero.



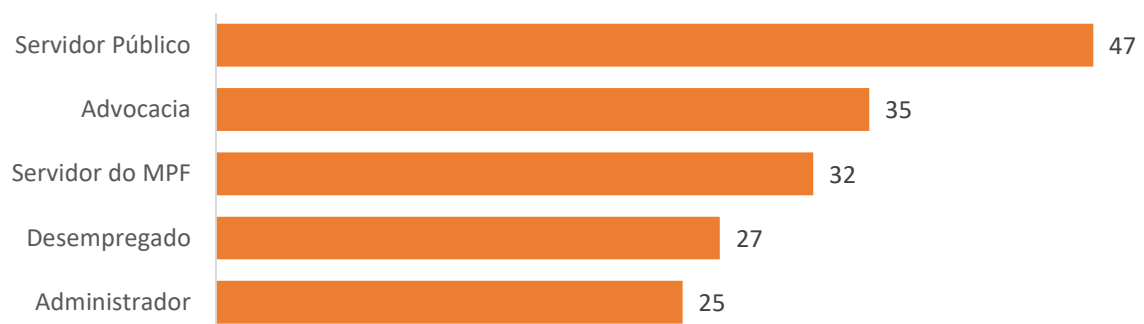
Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Jurídica)

Já quanto ao tipo de pessoa (física ou jurídica) que demandou a Ouvidoria no 2º semestre de 2024, 99% das manifestações foram criadas pessoas físicas e apenas 1% por pessoas jurídicas.



Quanto à Ocupação/Profissão do Manifestante

No que toca à ocupação do(a) manifestante que demandou a Ouvidoria no 2º semestre de 2024, o gráfico abaixo elenca os 5 (cinco) principais grupos:



Considerações Finais

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria do Ministério Público Federal consolidou sua atuação como um canal essencial de comunicação entre a instituição e a sociedade, reafirmando seu compromisso com a transparência, a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento da participação da sociedade. Por meio das pesquisas de satisfação e da participação ativa em comitês e treinamentos, a ouvidoria aprimorou seus processos internos, garantindo mais eficiência e agilidade na resposta às demandas recebidas. O aperfeiçoamento dos mecanismos de escuta, a modernização dos sistemas de atendimento e a ampliação do uso de ferramentas tecnológicas reforçaram a acessibilidade e a efetividade dos serviços prestados. Além disso, a adesão às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) reforçou o compromisso institucional com a segurança e o sigilo das informações dos cidadãos.

Um dos destaques do período foi a participação da ouvidoria no Programa de Integridade do MPF, em que desempenhou um papel fundamental no mapeamento de riscos institucionais e no desenvolvimento de estratégias para a promoção da ética e da governança pública. A atuação ativa na Comissão de Integridade possibilitou a adoção de medidas para fortalecer a cultura da conformidade e aprimorar os mecanismos de controle interno, alinhando-se às melhores práticas de *compliance* no setor público. Com essa abordagem, a ouvidoria reafirma seu papel não apenas como um canal de escuta qualificada, mas também como um agente estratégico para a consolidação de uma administração pública mais eficiente, ética e transparente. Os avanços registrados neste semestre evidenciam a importância de sua atuação e reforçam o compromisso com a excelência no atendimento ao público e com o fortalecimento da cultura da participação social e da prestação de contas.

