



Relatório Analítico Semestral

Julho a Dezembro 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 julho a dezembro 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
Carta de Serviços	7
Pesquisa de Satisfação	8
Ouvidômetro – Painéis Gerenciais.....	9
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	10
Participação em Comitês.....	11
Lançamento do Projeto Ouvidoria Itinerante.....	14
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	14
Ouvidor-Geral do MPF	14
Ouvidoria Itinerante	15
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	15
Circuito CNMP – Reuniões da Rede de Ouvidorias do Ministério Público	16
Solenidade da Ouvidoria Nacional do Ministério Público “CNMP: Uma Jornada Sobre Memória e Transformação”	16
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	17
Classes e Status das Manifestações.....	17
Assuntos Mais Demandados no 2º Semestre de 2025	17
Tempo de Encerramento	18
PERFIL DO MANIFESTANTE	18
Gênero do Manifestante	18
Ocupação Profissional.....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19

SOBRE A OUVIDORIA

Em 30 de agosto de 2012, por intermédio da Portaria PGR/MPF nº 519, foi criada a Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF), importante órgão de controle interno, sem finalidade correccional ou disciplinar. O referido instrumento normativo estabelece, como finalidade precípua da Ouvidoria, contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

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

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.** Já a SAC responsabiliza-se por analisar denúncias (representações), notícias de irregularidades, pedidos de informação processual e outros amparados pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

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. **Cumpre informar que o registro do manifestante é feito de forma simples e segura por meio site do [MPF Serviços](#), utilizando as credenciais de acesso da plataforma gov.br**, o que proporciona ao usuário uma identificação segura, rastreabilidade das manifestações e conformidade com as diretrizes de proteção de dados pessoais e segurança da informação da Administração Pública Federal.

Carta de Serviços



A Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada para fornecer ao usuário informações precisas sobre o papel do MPF perante a sociedade, quais princípios éticos regem sua atuação, quais os serviços oferecidos pela Instituição e como acessá-los. Constitui-se em importante instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho do MPF no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação

de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

A versão atual do documento foi desenvolvida pela Ouvidoria do MPF em conjunto com a Secretaria Jurídica e de Documentação (SEJUD), para atender à necessidade de um *layout* mais amigável e didático para o cidadão. **A Carta descreve os principais serviços oferecidos pela Instituição e as formas de acessá-los.** Com instruções claras e intuitivas sobre como executar cada ação disponível (solicitação de informações com base na Lei de Acesso à Informação, consulta ao andamento de processos e registro de manifestações, entre outros), a publicação traz também informações sobre como as demandas dos cidadãos são tratadas internamente. Dessa forma, o cidadão sabe o que esperar em relação ao fluxo de atendimento. Outra informação que merece destaque é o que acontece quando um usuário dos serviços do MPF solicita que seus dados pessoais sejam mantidos em sigilo. A carta traz ainda onde encontrar os relatórios estatísticos e de gestão que são divulgados ao público externo, preferencialmente na forma eletrônica, obedecendo aos princípios da economicidade e da transparência. Além disso, passou a ser atualizada de forma eletrônica e descentralizada, melhoria gerencial que proporcionou fluidez na atualização das informações disponibilizadas ao cidadão.

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 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).

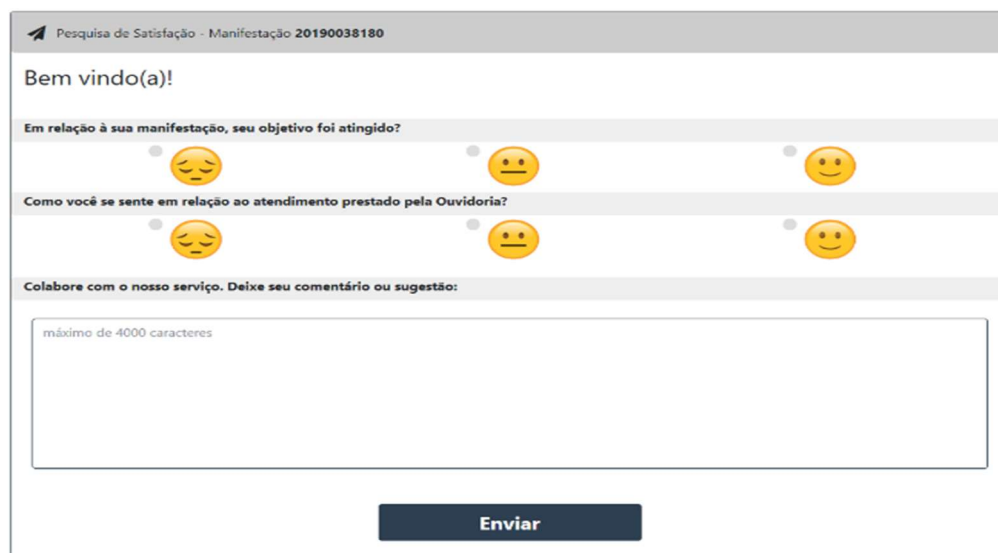
A Ouvidoria continuará monitorando e aperfeiçoando o seu SGQ, identificando de forma ágil as oportunidades de melhoria relacionadas ao seu principal processo de trabalho (realizar tramitação de manifestações), e atuando para propiciar as mudanças e melhorias que se fizerem necessárias, a fim de cumprir 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 as duas perguntas enviadas aos (às) manifestantes, **as quais buscam discernir o grau de satisfação do (a) manifestante quanto ao pleito formulado (que nem sempre poderá ser provido pelo setor) ou quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria no caso concreto.**



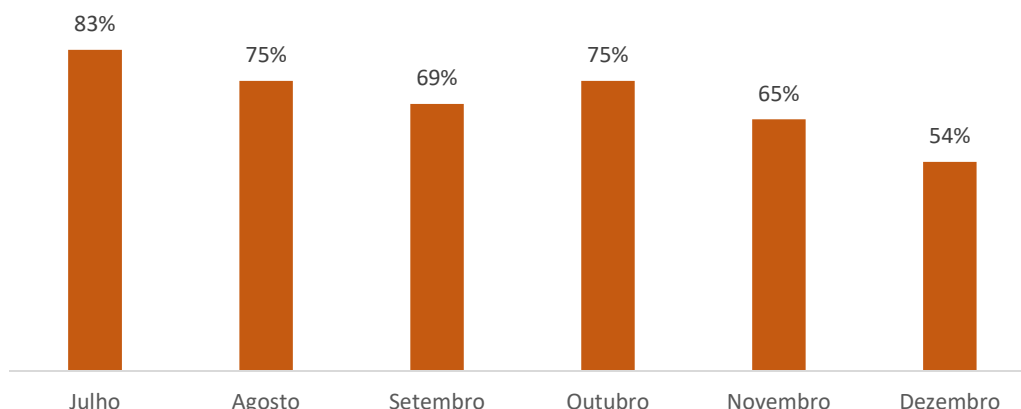
A interface da pesquisa de satisfação apresenta o seguinte layout:

- Barra superior: Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180
- Saudação: Bem vindo(a)!
- Pergunta 1: Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?
Opções de resposta: três ícones de rosto (triste, neutro, feliz).
- Pergunta 2: Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?
Opções de resposta: três ícones de rosto (triste, neutro, feliz).
- Campanha: Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:
Campo de texto: máximo de 4000 caracteres.
- Botão: 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 segundo semestre de 2025. **A média de satisfação do semestre ficou em 70%, exatamente conforme a meta estabelecida para o Índice.**

Evolução Mensal do Índice de Satisfação do Manifestante (2º Semestre de 2025)



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 trabalho deles, resultados e efetividade, além de auxiliá-los no exercício do controle e da melhoria dos serviços oferecidos – tendo em vista que a Ouvidoria funciona como órgão de controle interno e recebe manifestações de todo o país, tanto positivas quanto negativas, acerca dos serviços prestados pelo MPF de modo geral. O “Painel do Gestor” pode ser acessado por meio da intranet, com uso de login e senha, dentro do [Portal MPF](#).

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 integrantes do MPF, o cidadão também tenha acesso aos dados resultantes do trabalho desenvolvido, em tempo real e de forma online. O painel estatístico gerencial pode ser acessado 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 segundo semestre de 2025, a equipe da Ouvidoria reforçou seu compromisso com a excelência no serviço público por meio de ações de desenvolvimento profissional. Os servidores participaram de diversos cursos e treinamentos — em sua maioria online — com o objetivo de aprimorar competências e acompanhar as transformações do setor. As iniciativas foram promovidas tanto pelo Ministério Público Federal quanto por instituições parceiras, fortalecendo a cultura de aprendizado contínuo e a qualidade no atendimento à sociedade.

Além disso, deu-se continuidade ao programa de capacitação voltado à **Certificação em Ouvidoria, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)**. Para obter a certificação, os servidores devem concluir com êxito dez cursos ao longo de um período de um ano. A iniciativa tem como objetivo fortalecer as competências dos profissionais da Ouvidoria, assegurando um atendimento de excelência e cada vez mais qualificado à população.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 2º semestre de 2025:

NOME DO CURSO	DATA
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	Julho/2025
Gestão em Ouvidoria	Julho /2025

Qualidade no Serviço Público/Ouvidoria	Julho /2025
Webinário - Defesa do Direito à Proteção de Dados Pessoais: casos concretos na atuação do Ministério Público	Agosto/2025
IA na Prática: Desvendando a Inteligência Artificial Generativa para o Contexto Jurídico	Agosto /2025
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	Setembro/2025
MPU em Foco: Equidade, Saúde Mental e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação Institucional	Setembro/2025
Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público	Setembro/2025
Ouvidorias Públicas no Enfrentamento ao Racismo	Setembro/2025
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público	Setembro/2025
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	Outubro/2025
Inovando na Gestão de Projetos	Novembro/2025
Ouvidorias e seus Sistemas de Informação: boas práticas	Novembro/2025
Gestão de Riscos e <i>Compliance</i>	Dezembro/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) 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.

No segundo semestre, houve um movimento significativo de aproximação entre o Comitê Gestor de Gênero e Raça, as Comissões Locais de Gênero e Raça e os Grupos de Trabalho dedicados ao tema. Essa articulação intensificada buscou

promover maior alinhamento institucional, facilitar o compartilhamento de informações e construir estratégias conjuntas. O objetivo central foi fortalecer a atuação do comitê, tornando-a mais consistente, coordenada e efetiva diante das demandas relacionadas à equidade de gênero e raça.

b) 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.

c) 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, com o encerramento das análises e a consolidação das discussões internas, o grupo de estudo responsável por avaliar os impactos e a viabilidade da criação de um canal *online* para **recebimento de denúncias anônimas no âmbito do Ministério Público Federal (MPF)** apresentou proposta de criação do canal. A Nota Técnica nº 604/2025/AEGON/SG concluiu pela viabilidade de criação de um canal eletrônico voltado exclusivamente ao recebimento de denúncias

anônimas no âmbito do MPF. O parecer também recomendou que sua implementação ocorra de maneira progressiva, com acompanhamento e supervisão contínuos, a fim de garantir a segurança, a confiabilidade e o uso adequado do canal das informações recebidas.

d) 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.



**Integridade e
tomada de decisão**

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 segundo semestre de 2025, a **Comissão prosseguiu com o processo de mapeamento dos Riscos de Integridade, o qual avaliou os controles específicos para mitigar riscos setoriais 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

e) 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.

f) Comissão Permanente de Inclusão

A Ouvidoria passou a integrar a Comissão, criada pela Portaria SG/MPF nº 783/2019, 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.**

O ingresso da Ouvidoria na Comissão visa auxiliar na disseminação de práticas institucionais inclusivas e na promoção de um tratamento adequado de todos os cidadãos com alguma forma de deficiência no âmbito do MPF.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria realizou algumas reuniões com a Comissão de Inclusão, representantes da Secretaria-Geral do MPF e da Secretaria Jurídica e de Documentação para tratar da necessidade de se implantar um núcleo nacional de atendimento em libras no Ministério Público

Federal, à semelhança do pioneiro projeto desenvolvido pela Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF/RS (SAC) e pela Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão da PR/RS (PRDC).

Em 17 de novembro de 2025, o Ouvidor-Geral do MPF realizou uma reunião em Porto Alegre/RS com representantes da SAC/RS e da PRDC/RS para colher informações sobre o projeto piloto de atendimento em libras desenvolvido por aquela unidade. Na ocasião, o Ouvidor-Geral solicitou que fossem apresentadas à Ouvidoria, as necessidades da comunidade surda para que a Comissão de Inclusão do MPF possa avançar na construção de um modelo de atendimento nacional do cidadão surdo. Requereu, também, que fossem encaminhados os dados sobre a quantidade de surdos no Brasil para se estimar o público que será atendido pelo núcleo nacional de atendimento em libras a ser implantado na PGR em 2026. O Ouvidor sugeriu, ainda, que representantes da SAC/RS realizem uma exposição, na próxima reunião do CNOMP no ano de 2026, sobre o trabalho desenvolvido perante a comunidade surda, pois se trata de uma boa prática que merece ser compartilhada com outros Ministérios Públicos Estaduais.

Lançamento do Projeto Ouvidoria Itinerante

Alinhada à Resolução CNMP nº 309/2025 — que regulamenta as atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos e estabelece princípios como independência, objetividade, acessibilidade e melhoria contínua — a **Ouvidoria do MPF iniciou o Projeto “Ouvidoria Itinerante”, com o propósito de fortalecer o diálogo com o público interno e ampliar os espaços de interação. A iniciativa busca aproximar a Ouvidoria das diferentes unidades e coletar sugestões para a construção de um ambiente de trabalho mais acessível, transparente e colaborativo.**

O projeto vai percorrer, com visitas presenciais, as seis Procuradorias Regionais da República, até o fim do ano de 2026. A primeira edição do evento ocorreu nos dias 21 e 22 de agosto na Procuradoria Regional da República da 1ª Região - PRR1ª. A segunda ocorreu na cidade de Porto Alegre/RS, nos dias 17 e 18 de novembro, na Procuradoria Regional da República da 4ª Região - PRR4ª, e também contou com a participação de membros e servidores da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul (PR/RS).

Durante as visitas, os participantes puderam conhecer mais sobre o papel da Ouvidoria, apresentar sugestões, esclarecer dúvidas e compartilhar percepções sobre o cotidiano de trabalho. A expectativa é que a iniciativa contribua para aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria e consolidar a escuta como prática permanente da gestão pública.

As primeiras etapas do Projeto demonstraram seu potencial para fortalecer a proximidade entre a Ouvidoria e as diversas unidades do Ministério Público Federal, promovendo um diálogo mais direto, transparente e acolhedor, possibilitando ajustes no modelo de atuação que será expandido a partir de 2026.

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.

Ouvidoria Itinerante



A Procuradoria Regional da República da 1ª Região - PRR1ª sediou a primeira edição do projeto “*Ouvidoria Itinerante*”. Durante a abertura, o Ouvidor-Geral apresentou os papéis centrais da Ouvidoria, conforme previstos na Portaria PGR/MPF nº 529/2012, que estabeleceu as diretrizes para suas atividades, “*a Ouvidoria é uma porta de entrada do público interno e externo aos vários setores da instituição, sejam eles de natureza finalística ou administrativa*”, ressaltou.



O segundo encontro do projeto ocorreu na cidade de Porto Alegre/RS, com os integrantes da Procuradoria Regional da República da 4ª Região (PRR4ª) e da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul (PR/RS). **Participaram cerca de 70 pessoas, incluindo servidores, terceirizados, estagiários e procuradores das duas procuradorias sediadas na capital gaúcha**, além daquelas que assistiram via Zoom. Na ocasião, discutiu-se a vocação da Ouvidoria no âmbito do MPF e os projetos em andamento. O ouvidor-geral

destacou que a função do órgão é “*analisar e dar o encaminhamento devido a diversas manifestações, incluindo representações, reclamações, críticas, elogios e sugestões*”. Já a **secretária-executiva da ouvidoria reforçou que o objetivo da itinerância é conhecer realidades locais, identificar dificuldades e propor melhorias**. Ela fez menção a uma conversa realizada pela manhã com os terceirizados da PRR4ª para ouvir as necessidades deles. “**É crucial que o manifestante registre a demanda para que seja dado o tratamento adequado à questão apresentada**”, explicou.

O projeto seguirá sendo implementado em outras regionais até 2026, fortalecendo a cultura de transparência, acolhimento e integridade em todo o Ministério Público Federal.

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 segundo 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, compartilhamento de boas-práticas e imersão na temática da violência contra a mulher. Foram apresentadas várias palestras, cartilhas e projetos das ouvidorias dos MP's de todo o país, em temas como: “*Violência contra a mulher na virtualidade*”, “*Atuação Pela Vida*”, “*Inovações do MPAP: Trabalho de arrecadação que impacta nos serviços à população amapaense: Aplicação e resultados*”. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

Circuito CNMP – Reuniões da Rede de Ouvidorias do Ministério Público



O encontro, promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, buscou fortalecer atuação das ouvidorias e a troca de boas práticas entre as diversas unidades do Ministério Público. A programação foi composta pelos projetos “Diálogos com a Ouvidoria Nacional” e “Boas Práticas das Ouvidorias-Gerais na Defesa dos Direitos Fundamentais”. A participação do MPF nesse tipo de encontro é importante para garantir que a Ouvidoria continue alinhada com as melhores práticas e pronta para atender às demandas de cidadãos e do público interno.

Solenidade da Ouvidoria Nacional do Ministério Público “CNMP: Uma Jornada Sobre Memória e Transformação”

A cerimônia, realizada no CNMP pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, marcou importantes entregas institucionais. Foram inauguradas a **Galeria dos Ouvidores Nacionais do Ministério Público** e lançadas as publicações “*Elementos para uma atuação integrada entre o Ministério Público e as forças de Segurança Pública*”, “*Mulheres do Ministério Público: trajetórias que inspiram*” e “*Memórias – Histórico das Ouvidorias do Ministério Público (2015/2025)*”, iniciativas que reforçam a memória institucional e ampliam a difusão de conhecimento relevantes.

O evento foi encerrado com a entrega do **Selo de Boas Práticas da Ouvidoria Nacional do Ministério Público**, conferido a 15 Ministérios Públicos que apresentaram iniciativas no âmbito do projeto “Diálogos com a Ouvidoria”, em reconhecimento às práticas de destaque desenvolvidas nas edições de 2024 e 2025 do programa “**Boas Práticas de Atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais**”. A iniciativa teve por finalidade incentivar a troca de experiências, fortalecer a integração entre as unidades e divulgar ações inovadoras implementadas pelas ouvidorias do Ministério Público brasileiro.



A Ouvidoria do MPF foi uma das instituições agraciadas, sendo reconhecida pelo projeto “Sistema Integrado – MPF Serviços”, que se destacou pela contribuição ao aprimoramento dos serviços, à padronização de fluxos e ao fortalecimento da gestão de atendimento no âmbito institucional. O ex-ouvidor-geral do MPF, subprocurador-geral da República Brasilino Pereira dos Santos; e a secretária-executiva da Ouvidoria do MPF, Andréa Valéria Carvalho da Silva, estiveram

presentes como representantes do Ministério Público Federal. Eles receberam o selo da ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cei.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 2º semestre de 2025, **2.146 manifestações**. Desse total, após minuciosa análise de conteúdo, 1.654 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 492 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.

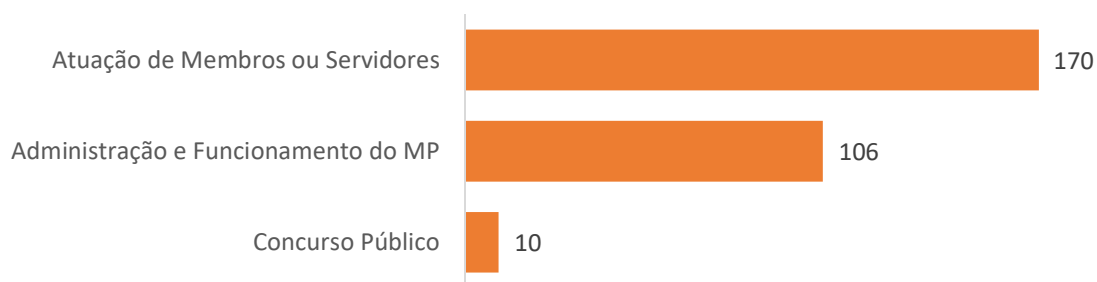
	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamação	276	3	0	0	273
Representação	161	0	0	0	161
Elogio	22	0	0	0	22
Crítica	16	0	0	0	16
Sugestão	17	0	0	0	17

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.

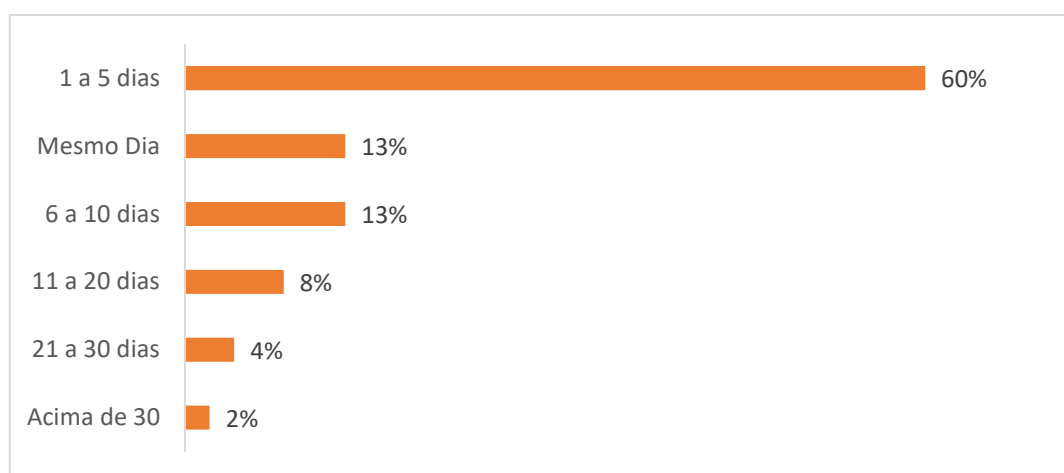
Assuntos Mais Demandados no 2º Semestre de 2025

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2025 (492), a seguir estão desdobrados os principais assuntos demandados:



Tempo de Encerramento

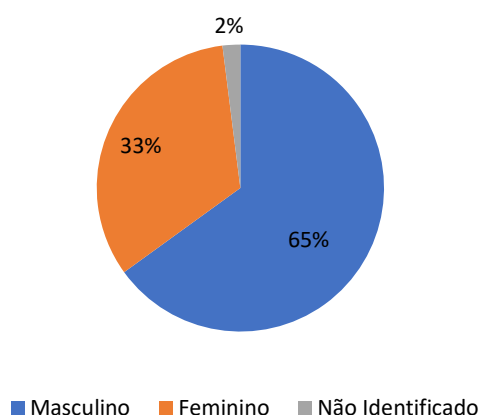
Conforme se depreende do quadro abaixo, **apenas 2% das manifestações foram finalizadas após o prazo impróprio de 30 dias**. Sendo assim, no 2º semestre de 2025, 98% das manifestações foram tratadas e finalizadas dentro do referido prazo.



PERFIL DO MANIFESTANTE

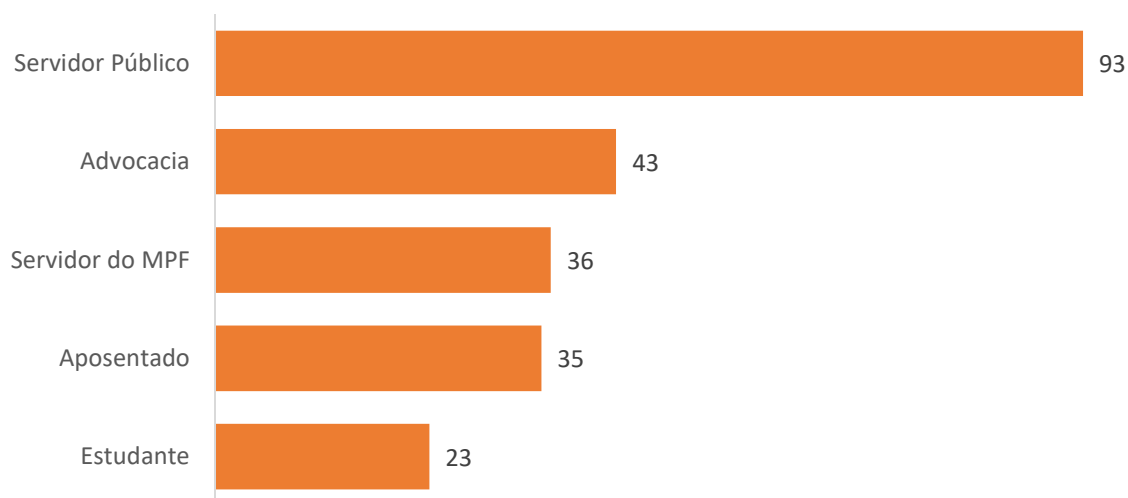
Gênero do Manifestante

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2025, 65% foram criadas por cidadãos do gênero masculino, 33% por cidadãs do sexo feminino e 2% por pessoas que não identificaram o seu gênero.



Ocupação Profissional

No que toca à ocupação do(a) manifestante que demandou a Ouvidoria no 2º semestre de 2025, o gráfico abaixo elenca os principais grupos:



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O segundo semestre de 2025 foi marcado por importantes avanços na atuação da Ouvidoria do Ministério Público Federal, consolidando ações estratégicas e aprimorando os serviços prestados aos cidadãos e ao público interno.



Um dos marcos deste semestre foi o **lançamento do Projeto “Ouvidoria Itinerante”**, que promoveu visitas presenciais às unidades regionais e possibilitou maior aproximação com servidores, membros, estagiários e terceirizados. As primeiras edições, realizadas na PRR1^a e PRR4^a, confirmaram o potencial da iniciativa para ampliar os espaços de diálogo, fortalecer a escuta ativa e contribuir para a construção de ambientes de trabalho mais transparentes, acolhedores e colaborativos. Além disso, destaca-se o reconhecimento institucional conferido à Ouvidoria do MPF com a concessão do **“Selo de Boas Práticas da Ouvidoria Nacional do Ministério Público”**, recebido pelo projeto **“Sistema Integrado – MPF Serviços”**.

Encerrando o semestre, permanece evidente o compromisso da Ouvidoria do MPF com a qualidade dos serviços prestados, o aperfeiçoamento contínuo dos canais de comunicação e a construção de uma instituição cada vez mais sensível à participação social e às demandas do público interno. As ações desenvolvidas reforçam as bases para avanços futuros, garantindo que a Ouvidoria continue atuando como um espaço estratégico de diálogo, integridade, respeito e fortalecimento institucional.