



Relatório Semestral

Julho a Dezembro de 2023

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Paulo Gustavo Gonet Branco
Procurador-Geral da República

Hindemburgo Chateaubriand Pereira Diniz Filho
Vice Procuradora-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
Miriã Fernandes Moraes

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 2023.

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o segundo semestre 2023, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período. Assim, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, atendendo o que determina a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2018, alterada pelas Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, e nº 180, de 7 de agosto de 2017, constitui-se também em mais uma via de informação para os públicos interno e externo, o que possibilita o aumento da participação social, além de resguardar a memória da Ouvidoria do Ministério Público Federal. Os relatórios de gestão estão disponibilizados na página da Ouvidoria (<https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/relatorios>) bem como no Portal da Transparência do MPF (<http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/ouvidoria/relatorios>)

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	7
Sistema Cidadão.....	7
Pesquisa de Satisfação	9
Informe da Ouvidoria.....	10
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	10
Participação em Comitês.....	12
Participação da Ouvidoria no Curso de Vitaliciamento de Novos Membros do MPF.....	12
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	13
Ouvidor-Geral do MPF	13
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	13
Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público	13
2º Encontro Nacional de Enfretamento ao Assédio e à Discriminação	14
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	14
Classes e Status das Manifestações.....	14
Assuntos Mais Demandados no 2º Semestre de 2023	15
Tempo de Encerramento	15
PERFIL DO MANIFESTANTE	16
Quanto ao Gênero	16
Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Jurídica)	16
Ouvidômetro – Painel do Gestor.....	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 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.

Ainda, por determinação da referida Portaria, é facultado à Ouvidoria, no encaminhamento e na resolução das demandas que lhe são apresentadas, dispensar formalidade que prejudique a eficácia do ato, devendo utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários. Essa forma de se comunicar com o manifestante, denominada “Linguagem Cidadã”, é o padrão de linguagem desejável para toda a Administração Pública brasileira por permitir que o cidadão efetivamente tenha acesso à informação ou ao serviço que ele busca.

Atualmente, integram a Ouvidoria, além do Ouvidor-Geral e do Ouvidor-Geral substituto, uma equipe multidisciplinar composta por uma Secretária Executiva e 13 (treze) 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 diretamente 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.

Devido à baixa utilização, o aplicativo para dispositivos móveis “MPF Serviços”, usado para recebimento de denúncias e documentos, foi encerrado. O acesso dos cidadãos ao canal de denúncias e à Ouvidoria continua funcionando plenamente 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, em funcionamento desde 2012, que permite ao usuário dos serviços cadastrar sua solicitação na Ouvidoria e receber comunicações sobre o seu andamento, bem como permite ao servidor que atende à manifestação analisá-la e registrar as providências tomadas, culminando com a resposta ao manifestante. Dessa forma, cria-se um conjunto de dados relevantes que permite um exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes e do trabalho realizado pelo Órgão. O referido sistema

também é utilizado 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 2º semestre de 2023, 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 norma NBR ISO 9001 estabelece os requisitos mínimos para um sistema de Gestão da Qualidade, na qual uma organização, para ser certificada, necessita demonstrar capacidade para fornecer produtos e/ou serviços compatíveis com os requisitos do cliente e com os requisitos normativos aplicáveis, tendo o objetivo central de elevar a satisfação do cliente.

A proposta de se trabalhar ancorado com a Gestão da Qualidade, baseada na norma ISO 9001:2015, é uma realidade na Ouvidoria do MPF. A gestão de seu principal processo de trabalho “Realizar Tramitação de Manifestações” é realizada com a total observância das diretrizes estampadas na referida norma internacional.

Ressalta-se que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria na busca pela qualidade total vai além dos ditames trazidos pela norma ISO 9001. O Órgão trabalha atualmente com ferramentas que subsidiam seus gestores nas tomadas de decisões, como seu Planejamento Temático, que retrata o desdobramento do Planejamento Estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar táticas gerenciais e controlar sua execução, definindo temas de atuação prioritária, metas e ações, como as iniciativas e os indicadores relacionados à gestão do processo, os quais são cadastrados e gerenciados pela Ouvidoria por meio do Sistema de Governança Institucional do MPF – Sigov.

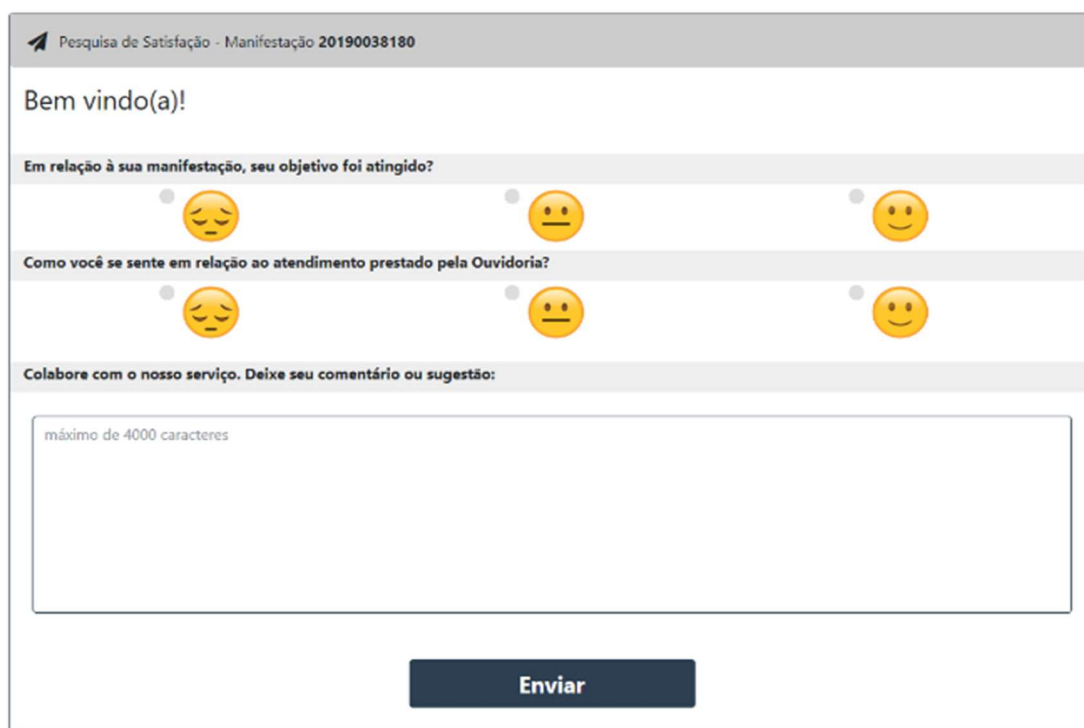


Mais informações relativas à Gestão da Qualidade ISO 9001 na Ouvidoria do MPF, estão disponibilizadas no seguinte link: <https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/gestao-da-qualidade>.

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:

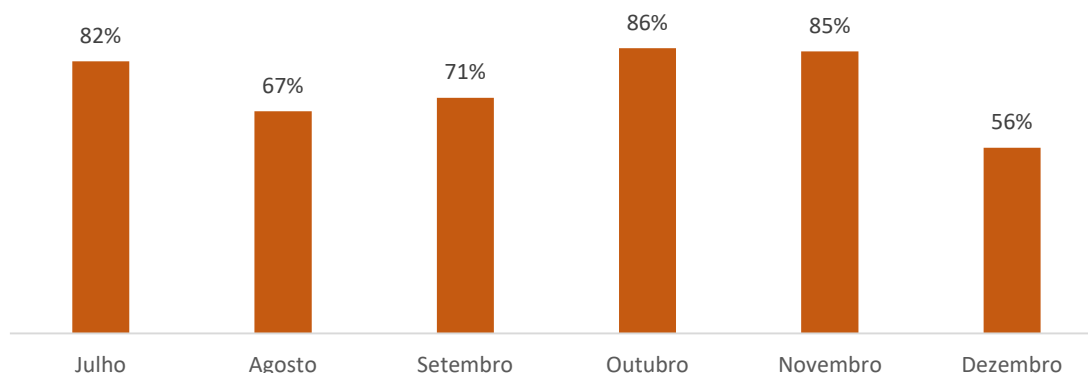
máximo de 4000 caracteres

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 segundo semestre de 2023. A média de satisfação do semestre ficou em 74,5%, portanto acima da meta estabelecida, que é de 70%.

Evolução Mensal do Índice de Satisfação do Manifestante (2º Semestre de 2023)



Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF deu início, a partir de 2019, à publicação de informes periódicos, com o objetivo de apresentar ao público interno e externo um resumo das atividades realizadas.

Nesse sentido, no 2º semestre de 2023 foi publicada a segunda edição do Informe da Ouvidoria, com os seguintes destaques: “Ouvidoria do MPF participa da segunda reunião da Rede de Ouvidorias”; “Ouvidoria do MPF participa da 65ª Reunião Ordinária do CNOMP” e “Conheça as boas práticas apresentadas durante o encerramento do evento ‘Conversas de Trabalho’”.

Dedicado ao compartilhamento de boas práticas institucionais, o evento “Conversas de Trabalho” foi promovido pela Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação - CNPEAD, em parceria com a Ouvidoria, a Divisão de Qualidade de Vida no Trabalho - DQVT, e o Banco de Mediadores, que buscaram promover a cultura do diálogo e respeito às diversidades e diferentes identidades dentro dos ambientes de trabalho. A secretária executiva falou em nome do ouvidor-geral, reforçando a importância da semana e de eventos semelhantes como espaços incentivadores do diálogo e da disseminação da cultura da paz.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 2º semestre de 2023, 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 segundo semestre foi marcado com a celebração dos cinco anos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Para reforçar a importância da norma, grande parte dos servidores da Ouvidoria participou de capacitações sobre o assunto, em especial do curso “Proteção de Dados Pessoais no MPF”, oferecido pelo Ministério Público Federal. O curso abordou a temática da disseminação da cultura de proteção de dados pessoais no MPF, ensinando como proteger os próprios dados pessoais e os de terceiros, especialmente no ambiente virtual, como parte do plano de ação de adequação à LGPD.

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

NOME DO CURSO	DATA
O Emprego da Vírgula em 4 Lições	Julho/23
Violência Política de Gênero	Julho/23
Inclusão e Antidiscriminação – Perspectivas Constitucionais	Agosto/23
Acesso à Informação	Agosto/23
Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria	Agosto/23
Webnário 2023 – 5 anos da LGPD – Em busca do equilíbrio entre privacidade e transparência	Agosto/23
Ferramentas de Gestão no Teletrabalho	Agosto/23
Conversas de Trabalho II – Agosto Lilás e as Violência Contra as Mulheres	Agosto/23
Semana do Conhecimento do MPF – Janelas do Conhecimento	Setembro/23
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	Setembro/23
Introdução à Gestão de Projetos	Setembro/23
Inovação em Gestão de Processos	Setembro/23
Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público	Setembro/23
Proteção de dados Pessoas no MPF	Setembro/23
Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público	Setembro/23
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	Outubro/23
Serviços Públicos e Defesa do Usuário	Outubro/23
Sistema Cidadão	Novembro/23
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidorias	Novembro/23
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidoria “A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações”	Dezembro/23

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.

No 2º semestre de 2023, foram nomeados os novos integrantes do Comitê Gestor de Gênero e Raça do Ministério Público Federal para o biênio 2023/2025, conforme o disposto no art. 100, § 1º do Regimento Interno Diretivo do Ministério Público Federal.

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.

Nesse semestre, os quatro novos componentes da CNPEAD foram escolhidos, por votação eletrônica, dentre servidores efetivos de todas as unidades do Ministério Público Federal, com mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução. A Comissão Nacional se reuniu com os representantes das 33 (trinta e três) unidades do MPF durante o “2º Encontro Nacional de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação”, para compartilhar experiências, boas práticas e alinhar a estratégia de atuação do novo colegiado eleito.

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

Com o intuito de apresentar o papel da Ouvidoria como um órgão de controle e participação da sociedade no aprimoramento do Ministério Público Federal, no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV) de Procuradores da República, que ocorreu em agosto de 2023, na Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU), A Secretária Executiva da Ouvidoria teve a palavra para explicar aos novos Procuradores sobre o papel da Ouvidoria e do Ouvidor ao receber, analisar ou dar o devido encaminhamento a representações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de

informações ou de quaisquer outras manifestações referentes às atividades desenvolvidas pelo órgão, membros, servidores ou serviços do Ministério Público Federal.

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

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

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. Odin 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 segundo semestre de 2023, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido. Os encontros, além de apresentarem projetos para aperfeiçoar os trabalhos do Conselho, apresentaram temas sobre aplicação da Lei Geral de Proteção, Mediação, Segurança Pública, todos voltado para Ouvidorias. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público

No segundo semestre, a Rede de Ouvidoria do Ministério Público realizou dois encontros, e focou no aprimoramento do papel das ouvidorias na promoção da transparência, da eficiência e da qualidade dos serviços prestados pelas Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro. Na oportunidade, os diversos participantes ressaltaram a necessidade da criação de Ouvidorias das Mulheres nas unidades do Ministério Público brasileiro, devido à maior incidência dos casos de Assédio Moral e Sexual no ambiente de trabalho estarem direcionadas ao gênero feminino. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral do MPF - Brasilino Pereira dos Santos.

2º Encontro Nacional de Enfretamento ao Assédio e à Discriminação

O 2º Encontro entre as Comissões de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CNPEAD) do MPF, promovido pelo Ministério Público Federal, em 19 e 20 de outubro, na PGR, contou com a participação de representantes de 33 unidades do MPF, com a finalidade de compartilhar experiências, boas práticas e alinhar estratégias de atuação, de forma a padronizá-las, Além de esclarecer dúvidas.

Na abertura, o Ouvidor-Geral e coordenador da comissão destacou o caráter preventivo da atuação da CNPEAD em qualquer prática de assédio ou discriminação que afete negativamente na produtividade e na qualidade do serviço do Ministério Público.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 2º semestre de 2023, 995 manifestações. Desse total, após minuciosa análise de conteúdo, 756 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 239 manifestações de atribuição da Ouvidoria no período.

A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações recebidas com suas devidas classes e status. Incluídas na tabela estão também manifestações que, embora recebidas no semestre anterior, foram finalizadas no 2º semestre de 2023.

	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamação	137	3	0	0	144
Representação	49	1	0	9	52
Elogio	24	0	0	0	23
Crítica	14	0	0	0	15
Sugestão	15	0	0	1	15

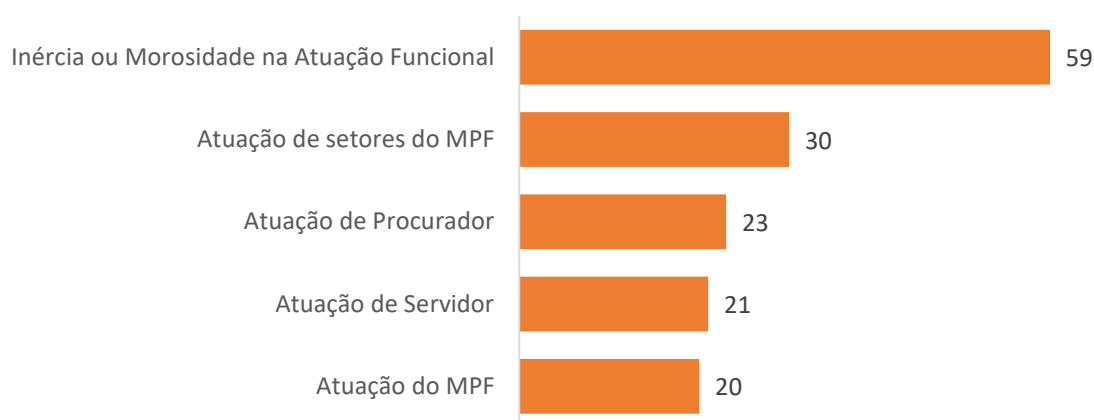
A classificação utilizada na tabela acima obedece às diretrizes trazidas pelas Resoluções CNMP nº 153 e nº 180, que divide as manifestações, de acordo com o status, conforme tabela a seguir:

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.

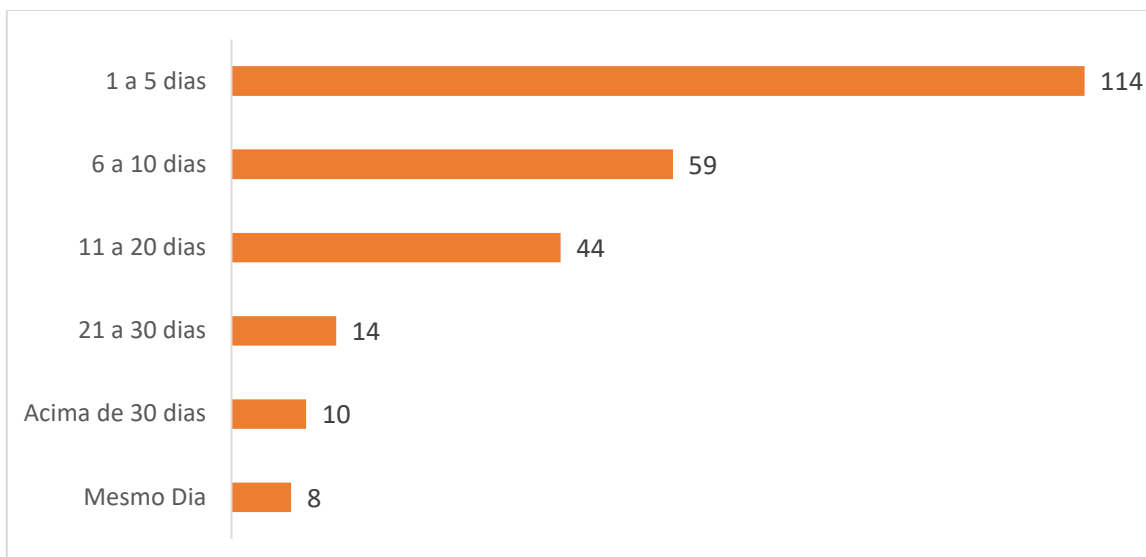
Assuntos Mais Demandados no 2º Semestre de 2023

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2023 (239), a seguir estão desdobrados os principais assuntos demandados:



Tempo de Encerramento

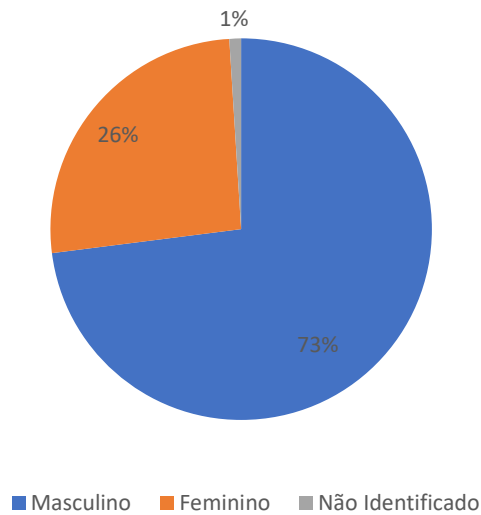
Do total de encerramentos/finalizações no 2º semestre de 2023, 239 (duzentas e trinta e nove) manifestações foram atendidas com menos de 30 dias, o que totaliza um percentual de 96% de atendimentos finalizados dentro do prazo.



PERFIL DO MANIFESTANTE

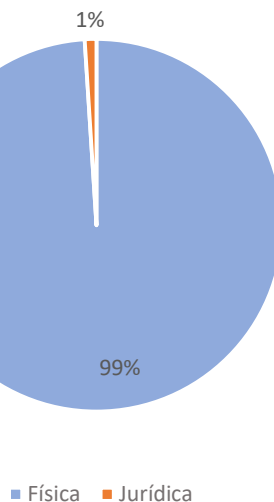
Quanto ao Gênero

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2023, 73% foram criadas por cidadãos do gênero masculino, 26% por cidadãs 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 2º semestre de 2023, 99% das manifestações foram criadas pessoas físicas e apenas 1% por pessoas jurídicas.



Ouvidômetro – Painel do Gestor

O Ouvidômetro é uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI), que reúne informações de todo o MPF sobre manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc.) de atribuição da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão recebidas diariamente. Seu objetivo é permitir que gestores 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 dos serviços oferecidos e da qualidade de vida no trabalho.

Com o objetivo de trazer mais transparência aos trabalhos da Ouvidoria, foi lançado, para os públicos interno e externo, o painel estatístico do Ouvidômetro. De fácil acesso, a ferramenta permite, em tempo real e de forma *online*, medir os resultados dos trabalhos desenvolvidos pelo órgão. Com o uso do novo painel, o usuário pode extrair informações das manifestações cadastradas via Sistema Cidadão, como à quantidade de manifestações recebida e finalizadas, o tempo médio que o órgão gasta para atender, tratar e encerrar as manifestações, que tipos de demandas mais registradas em determinadas regiões do país e principais assuntos abordados.

