

OUVIDORIA EM NÚMEROS

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

2º TRIMESTRE DE 2026



OUVIDORIA

MPF

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

OUVIDORIA DO MPF

Edifício-Sede da Procuradoria-Geral da República — Bloco B, Sala 407

Telefone: (61) 3105-7070

www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público Federal publica trimestralmente o relatório **Ouvidoria em Números**, em cumprimento ao art. 3º, inciso XI, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, que lhe atribui a elaboração de relatório estatístico trimestral.

Esta edição reúne os dados das manifestações recebidas e tratadas entre abril e junho de 2026, organizados em quatro eixos: o fluxo de entrada das manifestações e sua distribuição entre a Ouvidoria e as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC); o tratamento das manifestações encerradas pela Ouvidoria — tipos, formas de encerramento, tempo de resposta e assuntos; os encaminhamentos às unidades do MPF; e o perfil dos manifestantes.

Ao disponibilizar essas informações aos públicos interno e externo, a Ouvidoria confere transparência à sua atuação e oferece à Administração subsídios para identificar tendências e oportunidades de aprimoramento dos serviços prestados pela Instituição.

Especificação dos dados

Período de referência	1º de abril a 30 de junho de 2026
Periodicidade	Trimestral
Base normativa	Art. 3º, inciso XI, da Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012
Fonte dos dados	Banco de dados da Ouvidoria — Sistema Cidadão, com extração pelo Ouvidômetro (plataforma de Business Intelligence)
Data da extração	28 de setembro de 2026
Elaboração	Ouvidoria do MPF — Assessoria de Pesquisas e Projetos

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
Especificação dos dados	3
DESTAQUES DO TRIMESTRE	5
Síntese do período	5
01 FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES	6
Evolução mensal	6
Percentual de atribuição da Ouvidoria	7
02 MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS	7
Tipos de manifestação	8
Tipos de encerramento	8
Tempo de tratamento até o encerramento	8
Assuntos mais demandados	9
03 ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES DO MPF	9
04 PERFIL DO MANIFESTANTE	10
Gênero	10
Ocupação profissional	10
NOTAS METODOLÓGICAS E GLOSSÁRIO	11

DESTAQUES DO TRIMESTRE

Os principais indicadores do trimestre estão reunidos abaixo. Sempre que possível, os resultados são comparados aos do 1º trimestre de 2026 e aos do Relatório Anual de Atividades 2025, tomados como referência.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 1.368 -10,6% ante o 1º trimestre; +21,5% sobre a média trimestral de 2025	ENCAMINHADAS ÀS SAC 1.071 78,3% das recebidas (1º trimestre: 86,7%)	DE ATRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA 297 21,7% das recebidas (1º trimestre: 13,3%; Média de 2025: 24,1%)
MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS 297 +51,5% em relação ao 1º trimestre (196)	RESPONDIDAS EM ATÉ 30 DIAS 96,5% 1º trimestre: 93,9%; 2025: 98%	RESPONDIDAS EM ATÉ 5 DIAS 49,9% 1º trimestre: 53,1%; 2025: 65%

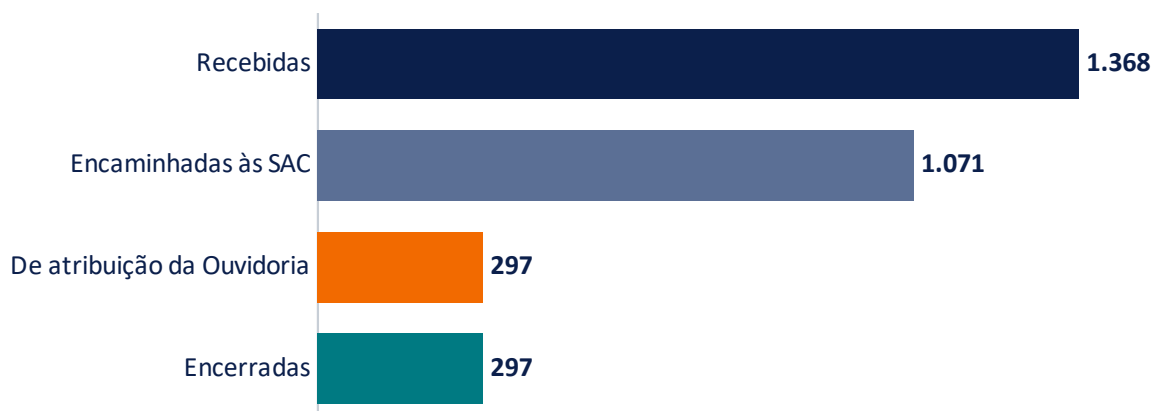
Síntese do período

O segundo trimestre de 2026 registrou **1.368 manifestações**, 10,6% a menos que no primeiro trimestre, mas ainda 21,5% acima da média trimestral de 2025. Com o arrefecimento das demandas destinadas às SAC (1.071, ante 1.327 no trimestre anterior), a participação das manifestações de atribuição da Ouvidoria subiu para 21,7% — patamar próximo à média de 2025 (24,1%) — e seu volume absoluto chegou a 297, alta de 46,3% em relação ao primeiro trimestre.

01 FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

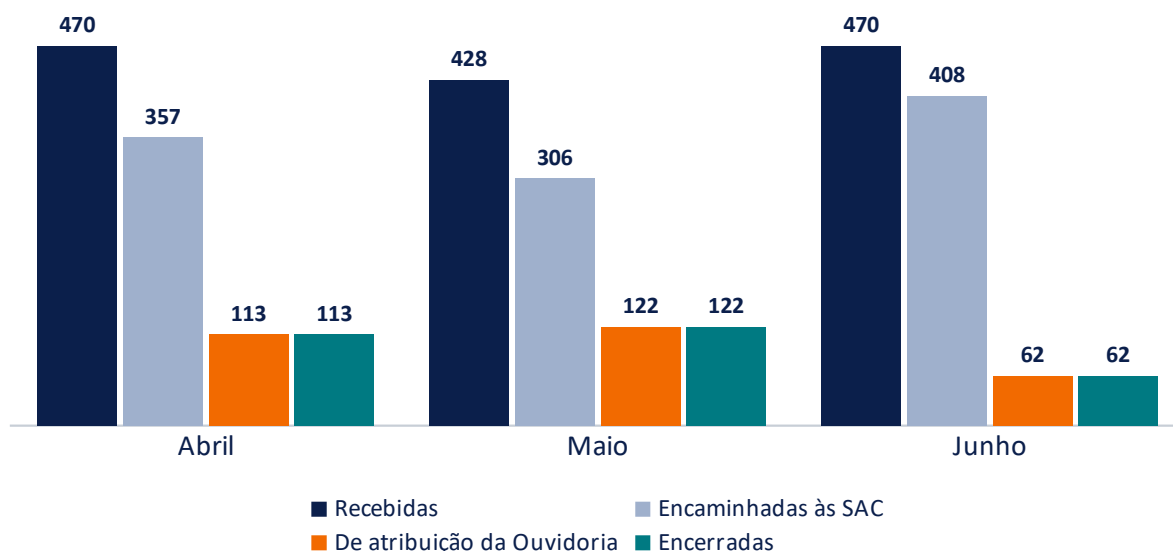
Toda manifestação recebida pela Ouvidoria passa por análise de conteúdo, à luz das competências definidas na Portaria PGR/MPF nº 519/2012. As que tratam da atividade-fim do MPF são encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) das unidades competentes; as que dizem respeito à atuação funcional de membros e servidores, aos órgãos ou aos serviços auxiliares do MPF permanecem na Ouvidoria para tratamento.

No segundo trimestre de 2026, das **1.368** manifestações recebidas, **1.071 (78,3%)** foram encaminhadas às SAC e **297 (21,7%)** foram identificadas como de atribuição da Ouvidoria.



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

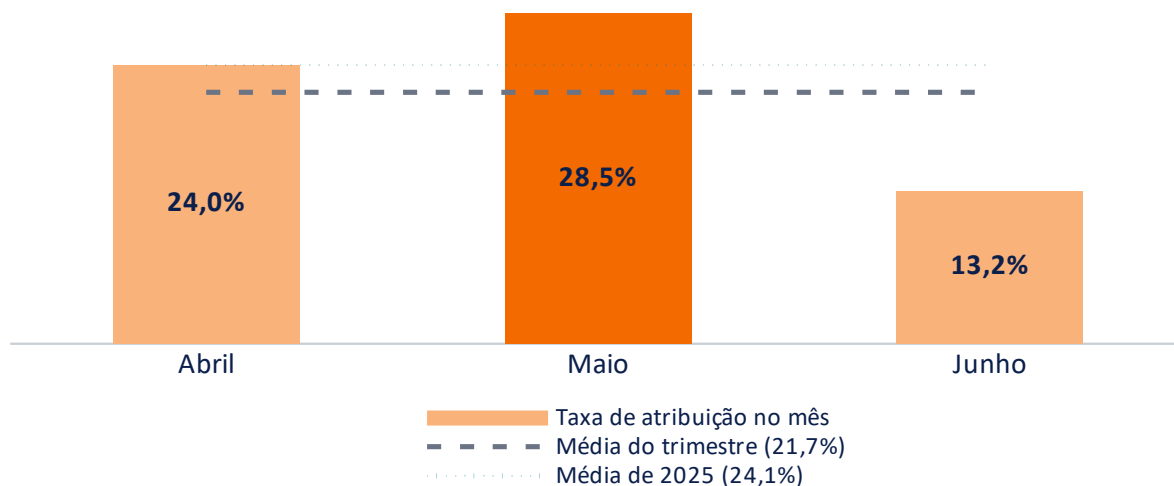
Evolução mensal



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

Percentual de atribuição da Ouvidoria

A taxa de atribuição corresponde à proporção de manifestações de atribuição da Ouvidoria frente ao total recebido no mês. O indicador foi de 24,0% em abril e chegou a 28,5% em maio — o maior valor mensal de 2026 —, recuando para 13,2% em junho. **No trimestre, fechou em 21,7%, ante 13,3% no primeiro trimestre.**



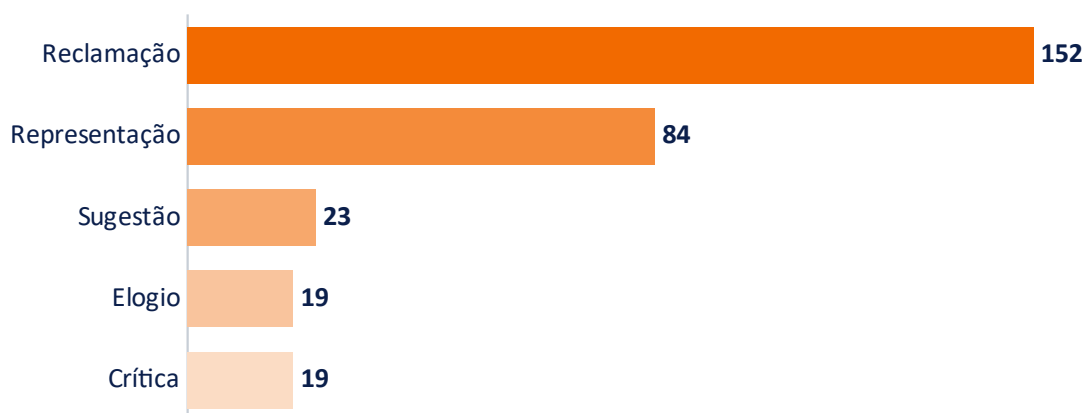
Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

02 MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS

Esta seção analisa as **297 manifestações recebidas e encerradas** pela Ouvidoria no trimestre.

Tipos de manifestação

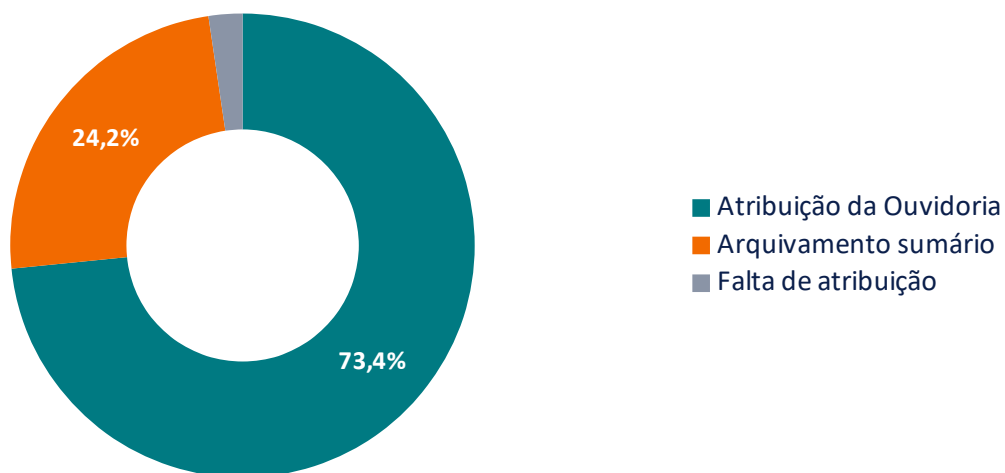
A **reclamação** manteve-se como o tipo predominante (152; 51,2%), seguida da **representação** (84; 28,3%); juntas, respondem por 79,5% das manifestações encerradas. Sugestões (23), elogios (19) e críticas (19) somaram 20,5%.



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

Tipos de encerramento

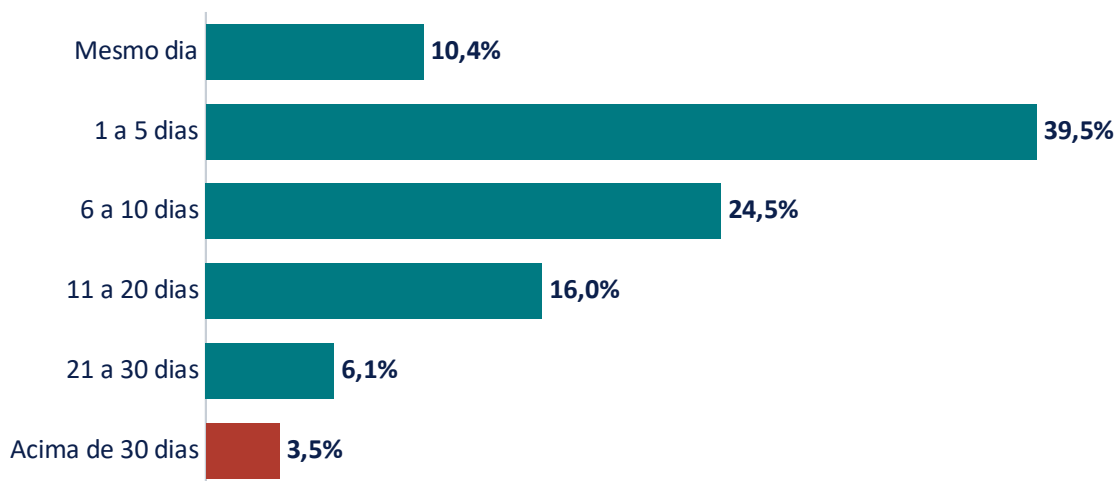
Das manifestações encerradas, **73,4%** foram classificadas como “de atribuição da Ouvidoria” e por ela tratadas; **24,2%** foram objeto de arquivamento sumário — hipótese que abrange manifestações em duplicidade, com narrativa que impossibilita a compreensão dos fatos ou com linguagem imprópria ou ofensiva —; e 2,4% foram encerradas por falta de atribuição.



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

Tempo de tratamento até o encerramento

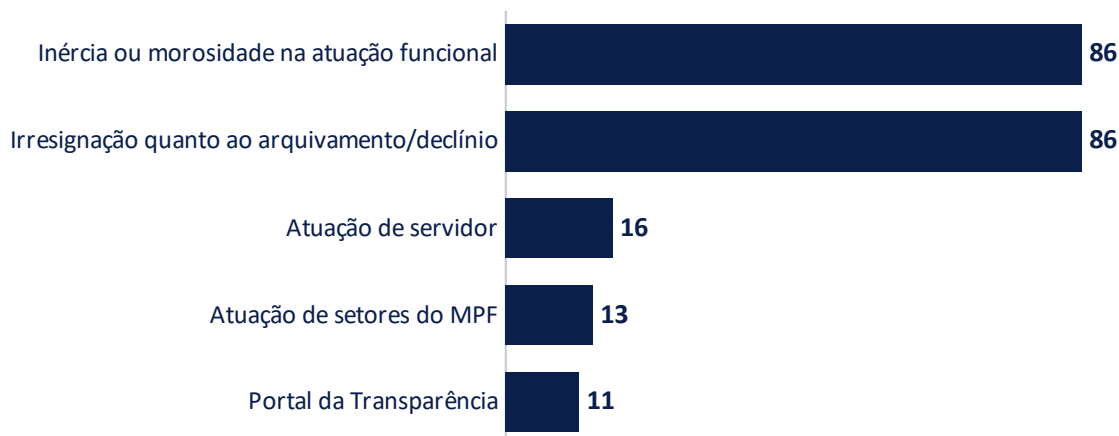
Cerca de metade das manifestações (**49,9%**) foi encerrada em até cinco dias, sendo 10,4% no mesmo dia do registro. A faixa de 6 a 10 dias concentrou 24,5% dos casos. Ao todo, **96,5%** foram respondidas dentro do prazo impróprio de 30 dias, adotado como referência; somente 3,5% ultrapassaram esse prazo.



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

Assuntos mais demandados

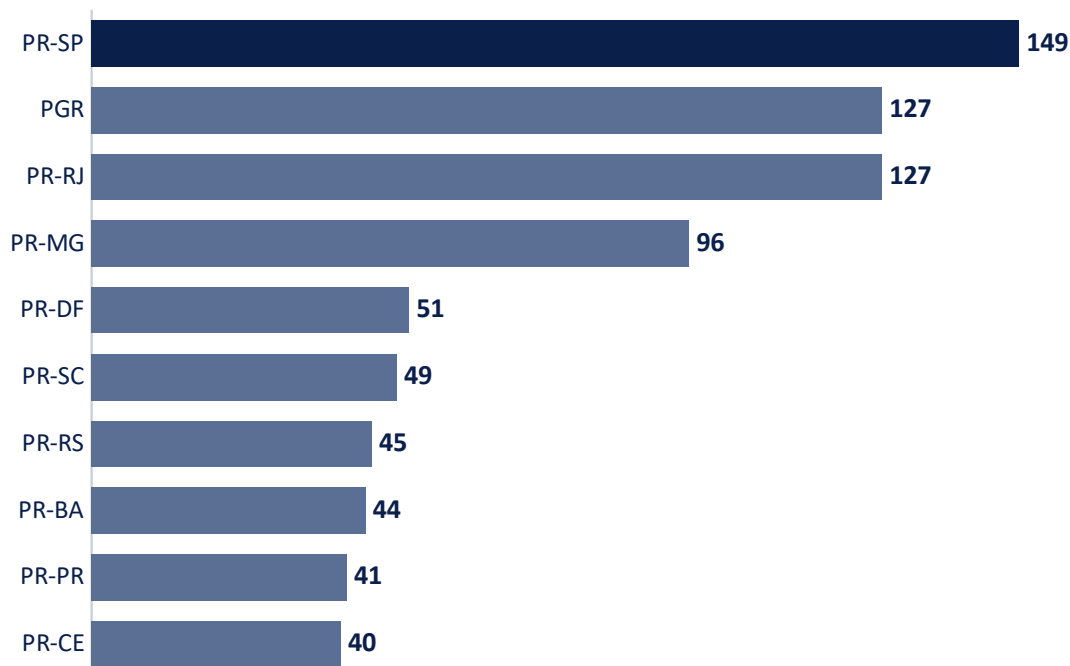
Neste trimestre, os assuntos são apresentados segundo os **assuntos especificadores** adotados pela Ouvidoria, que detalham a taxonomia do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e identificam com maior precisão o objeto das manifestações. Destacam-se **Inércia ou morosidade na atuação funcional** e **Irresignação quanto ao arquivamento ou declínio de competência**, com 86 manifestações cada, seguidos de Atuação de servidor (16), Atuação de setores do MPF (13) e Portal da Transparência (11).



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

03 ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES DO MPF

As manifestações encaminhadas às SAC são destinadas às unidades conforme a jurisdição ou o local do fato relatado. No trimestre em questão, as dez unidades mais demandadas receberam **769** das 1.071 manifestações encaminhadas (71,8%), conforme gráfico abaixo:



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

04 PERFIL DO MANIFESTANTE

O perfil do manifestante é traçado a partir das informações declaradas no registro da manifestação.

Gênero

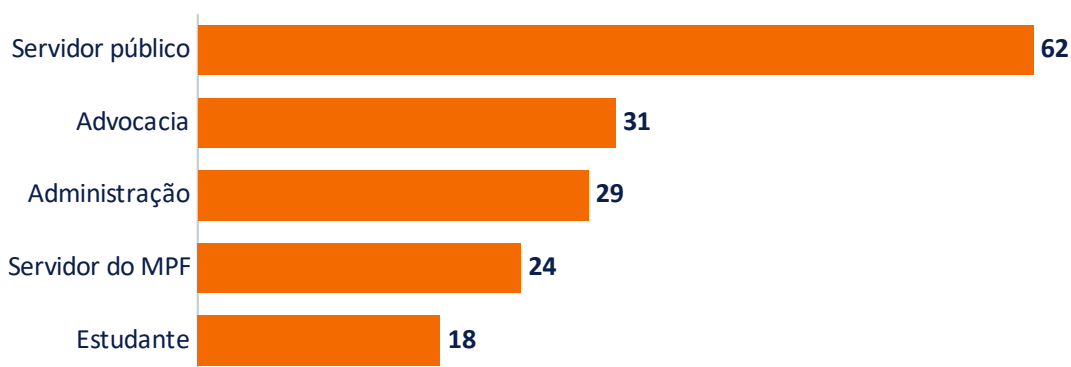
Dos manifestantes, **72,2%** identificaram-se com o gênero masculino, **27,1%** com o feminino e 0,7% não informaram o gênero.



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

Ocupação profissional

Entre as ocupações mais frequentes, destacam-se os **servidores públicos** (62), seguidos de profissionais da advocacia (31), da administração (29), **servidores do MPF** (24) e estudantes (18).



Fonte: Sistema Cidadão / Ouvidômetro. Período: abril a junho de 2026.

NOTAS METODOLÓGICAS E GLOSSÁRIO

Os conceitos e critérios adotados neste relatório estão descritos a seguir:

Manifestações recebidas	Total de manifestações registradas na Ouvidoria no período, independentemente da destinação dada após a análise inicial de conteúdo.
Encaminhadas às SAC	Manifestações que, após análise de conteúdo, são remetidas às Salas de Atendimento ao Cidadão das unidades competentes, por ausência de atribuição da Ouvidoria.
De atribuição da Ouvidoria	Manifestações que versam sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores do MPF no exercício de sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares, nos termos do art. 3º, I, da Portaria PGR/MPF nº 519/2012.
Encerradas	Manifestações concluídas pela Ouvidoria no período, em relação às recebidas no próprio trimestre.
Percentual de atribuição	Proporção de manifestações de atribuição da Ouvidoria em relação ao total de manifestações recebidas no mesmo período.
Tipos de manifestação	Reclamação, representação, crítica, sugestão e elogio, conforme classificação adotada pela ouvidoria do Ministério Público Federal.
Encerramento: Atribuição da Ouvidoria	Manifestação tratada pela Ouvidoria por se inserir em sua esfera de atribuição.
Encerramento: Atribuição do MPF	Manifestação que não é de atribuição da Ouvidoria, mas enseja a atuação do MPF.
Encerramento: Falta de atribuição	Manifestação alheia às atribuições da Ouvidoria e do MPF.
Encerramento: Arquivamento sumário	Manifestação em duplicidade, cuja narrativa impossibilita a compreensão dos fatos ou que contém linguagem imprópria ou ofensiva.
Tempo de tratamento	Intervalo, em dias, entre o registro e o encerramento da manifestação. Adota-se como referência o prazo impróprio de 30 dias.
Assunto	Classificação temática da manifestação. Neste relatório, adotam-se os assuntos especificadores da Ouvidoria, que detalham a taxonomia de assuntos do CNMP.
Referência 2025	Valores do Relatório Anual de Atividades 2025 (4.504 manifestações recebidas; 1.084 de atribuição da Ouvidoria). A média trimestral corresponde a um quarto do total anual.
Comparação com o 1º trimestre	Valores publicados no Relatório “Ouvidoria em Números — 1º trimestre de 2026”.