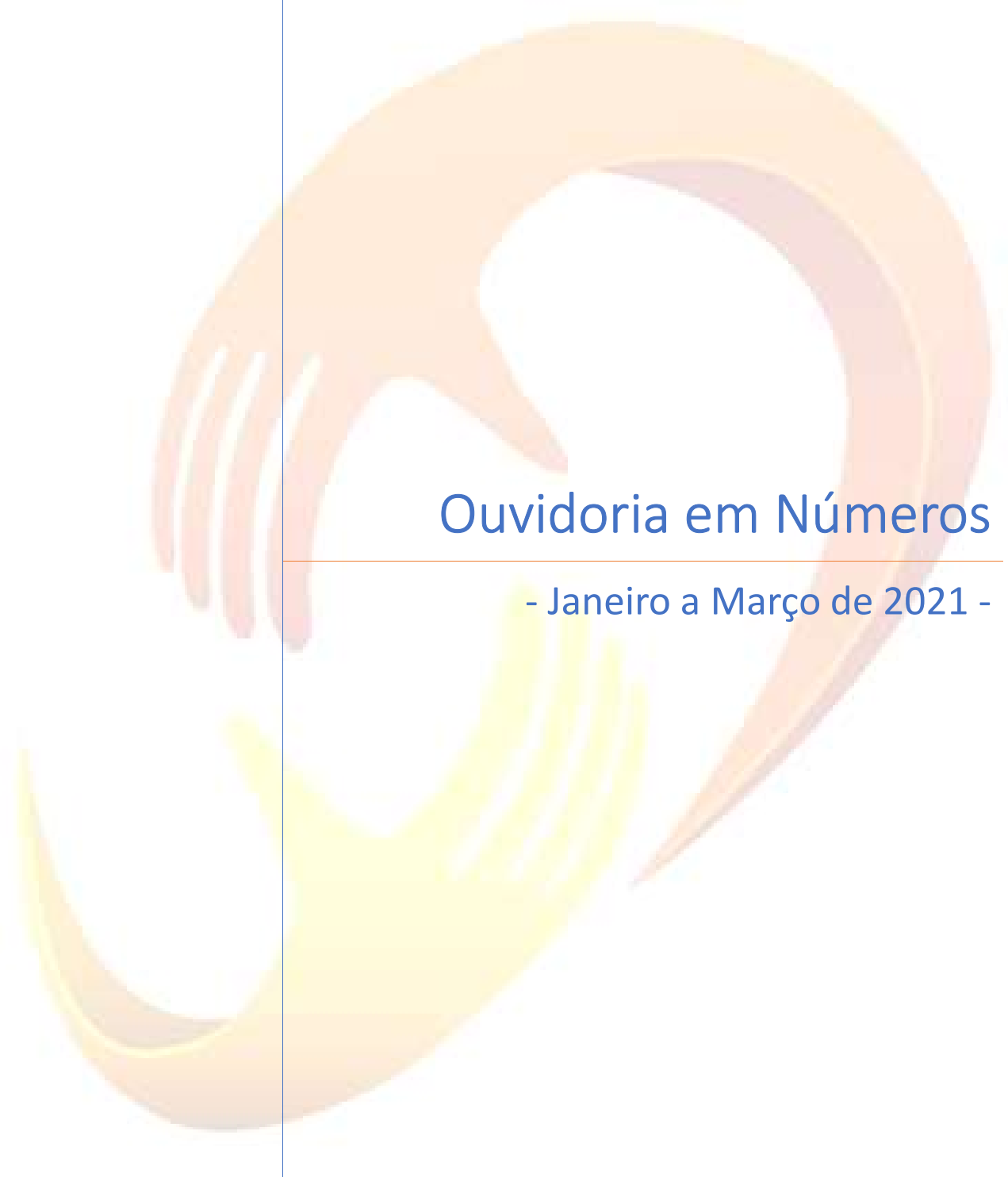




Ouvidoria em Números

- Janeiro a Março de 2021 -

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Antônio Augusto Brandão Aras
Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros
Vice-Procurador-Geral da República

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do MPF

Odim Brandão Ferreira
Ouvidor-Geral Substituto

O presente relatório tem como objetivos: apresentar, a cada trimestre, os dados estatísticos da Ouvidoria relativos ao processamento e análise das manifestações; permitir a análise quantitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria, assim como do perfil do manifestante; e, por fim, com a disponibilização do relatório aos públicos interno e externo, conferir transparência aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do MPF.

Diante disso, os dados são coletados trimestralmente do banco de dados da Ouvidoria para produção deste relatório, o qual se divide em duas partes: consolidação de dados sobre as manifestações e perfil do manifestante.

ESPECIFICAÇÃO DOS DADOS

Periodicidade de extração: trimestral.

Fonte: Banco de dados da ouvidoria (*software* de *Business Intelligence Qlikview*, Ouvidômetro e Sistema Cidadão)

Período: janeiro, fevereiro e março de 2021.

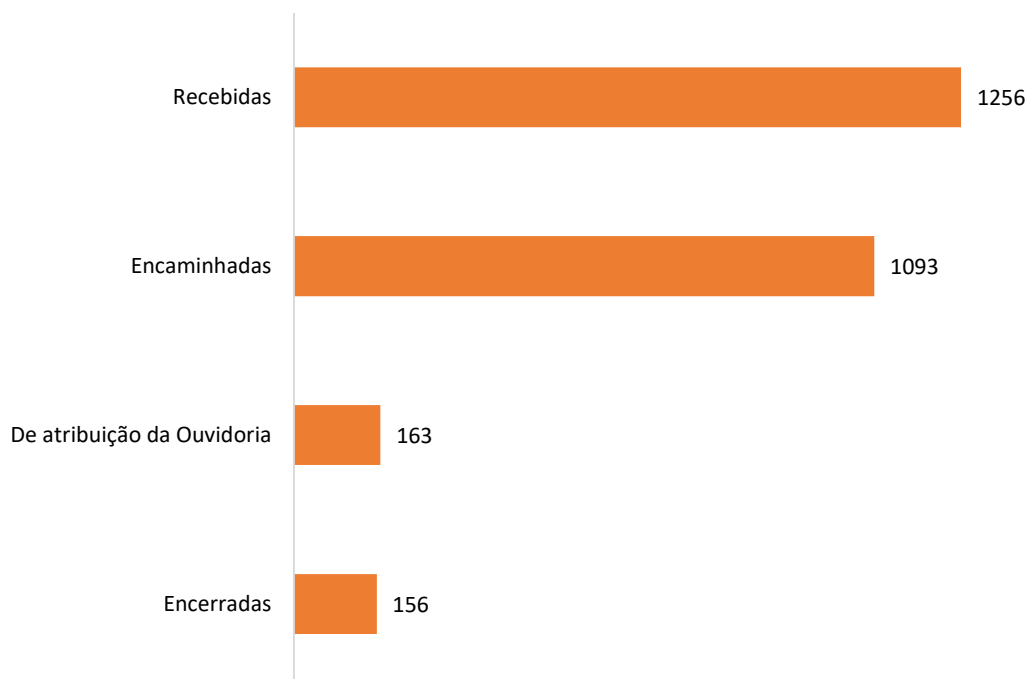
Data da coleta dos dados: 05 de abril de 2021.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
SOBRE AS MANIFESTAÇÕES	5
Total de Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas (1º Trimestre de 2021)	5
Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas (Mensal)	6
Classes de Manifestações	7
Formas/Canais de Recebimento	8
Tipos de Encerramento	8
Os 5 Assuntos CNMP Mais Demandados	9
Unidades do MPF Mais Demandadas	10
PERFIL DO MANIFESTANTE	11
Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Jurídica)	11
Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero	11
Perfil do Manifestante Quanto à Ocupação Profissional (Top-8)	12
Perfil do Manifestante Quanto à Faixa Etária	12
Unidade da Federação de Origem do Manifestante	13

SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

Total de Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas (1º Trimestre de 2021)



* Recebidas: total de manifestações que a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou no período.

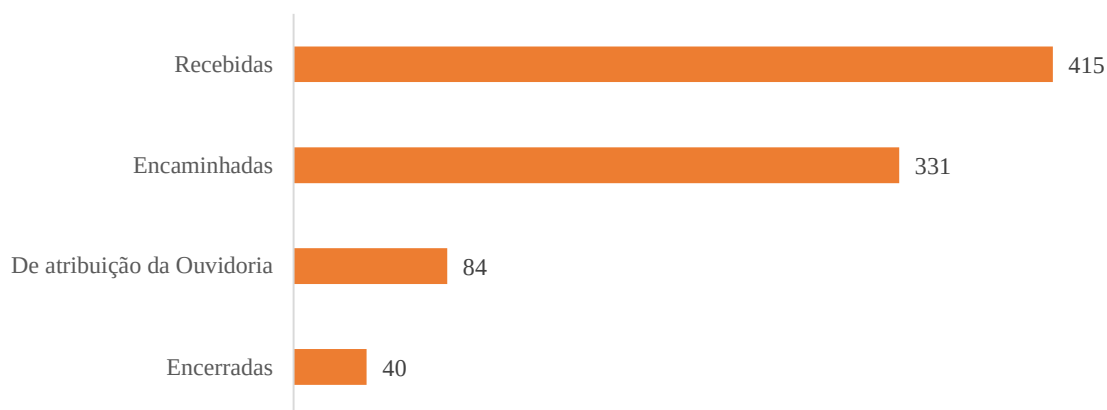
* As manifestações do tipo Encaminhadas dizem respeito àquelas repassadas às Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF – SACs, após minuciosa análise de seu conteúdo.

* Encerradas: manifestações que, por versarem sobre matérias de atribuição deste Órgão, foram processadas e encerradas na Ouvidoria.

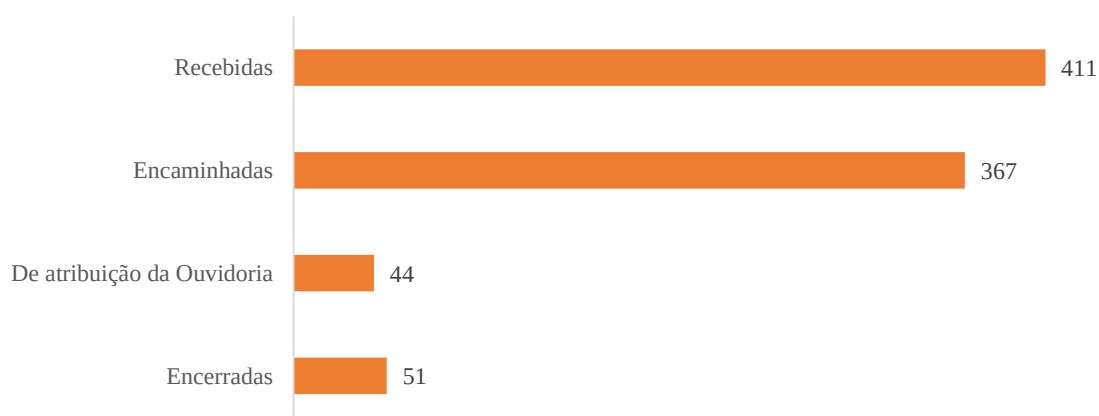
* Dentre o total de manifestações “Encerradas”, estão manifestações que foram recebidas e encerradas no trimestre em análise, assim como manifestações que foram recebidas anteriormente, mas foram encerradas no trimestre a que se refere este relatório.

Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas (Mensal)

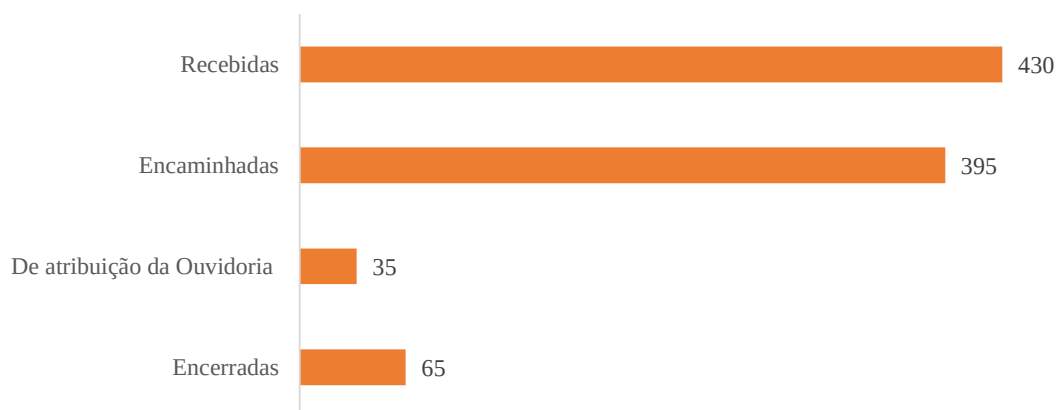
Janeiro/2021



Fevereiro/2021

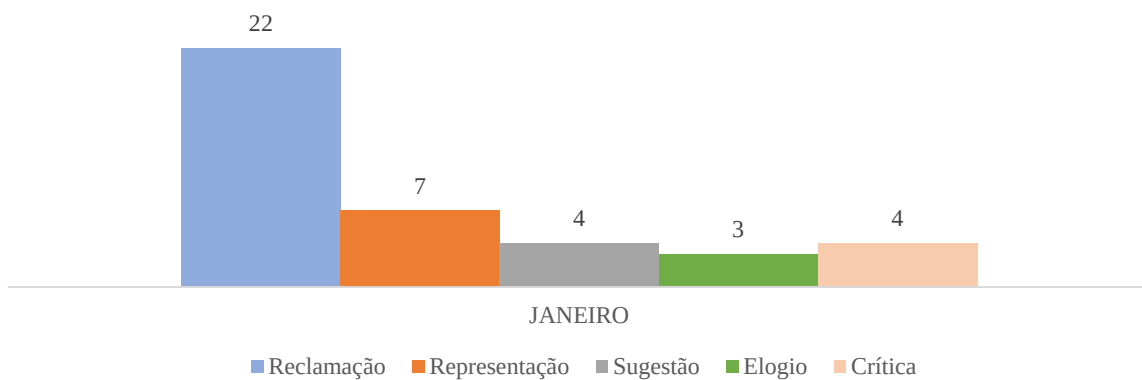


Março/2021

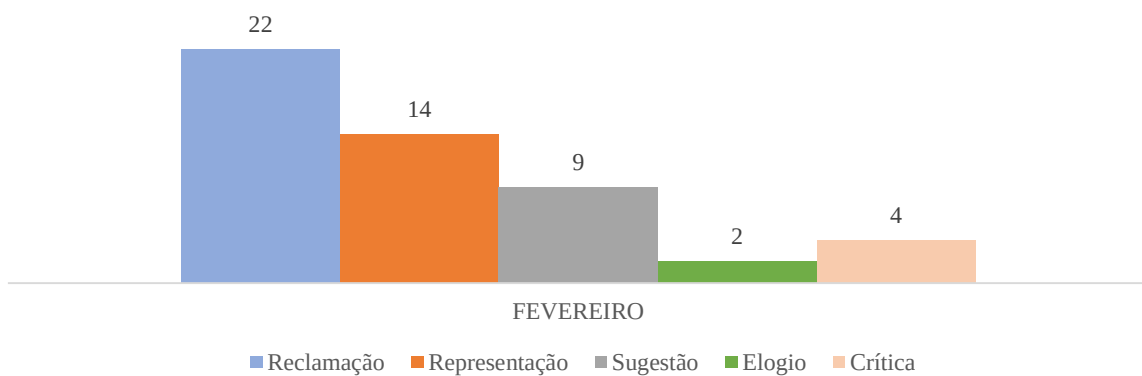


Classes de Manifestações

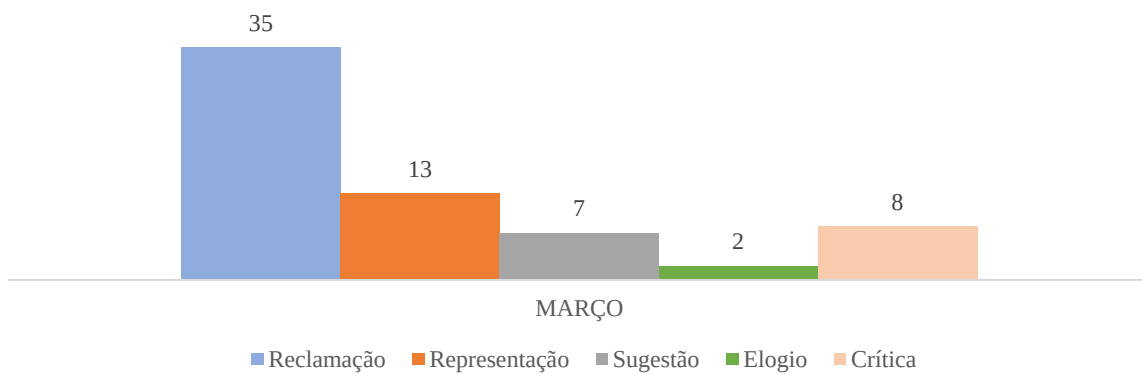
Classes de manifestações (Janeiro/2021)



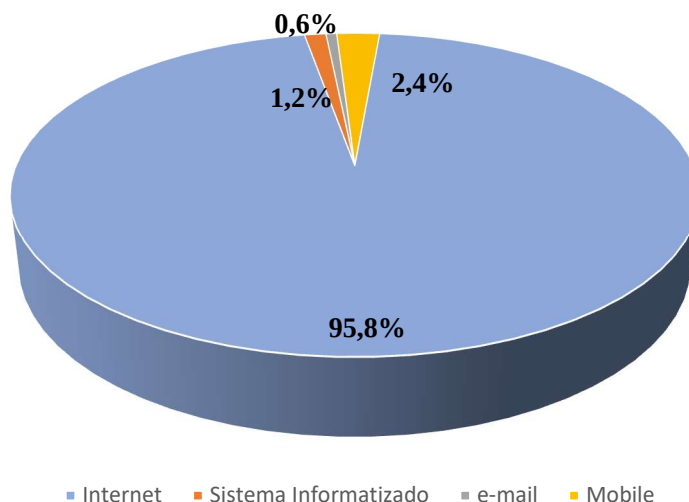
Classes de manifestações (Fevereiro/2021)



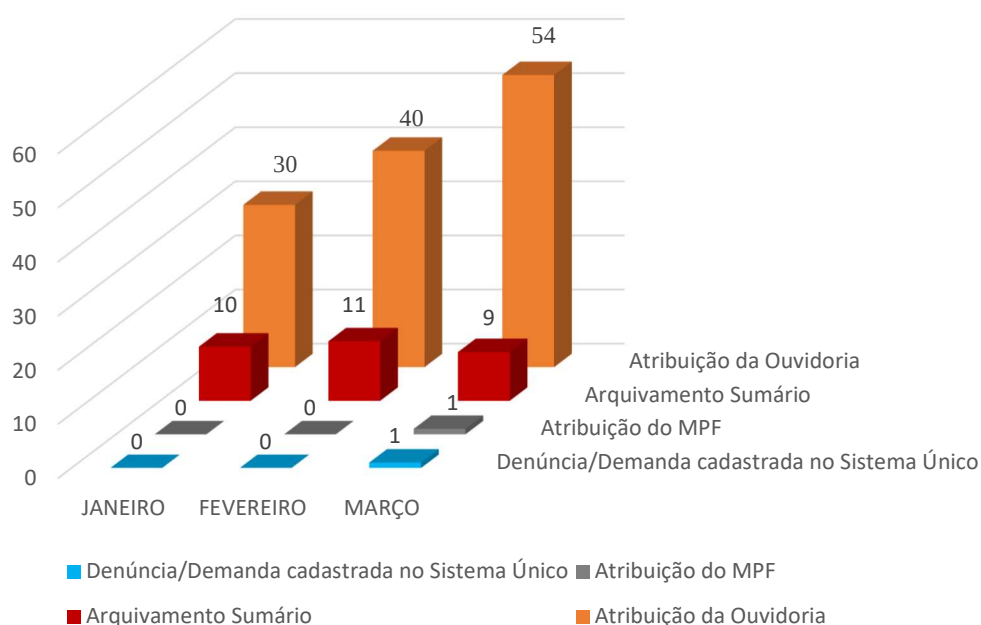
Classes de manifestações (Março/2021)



Formas/Canais de Recebimento

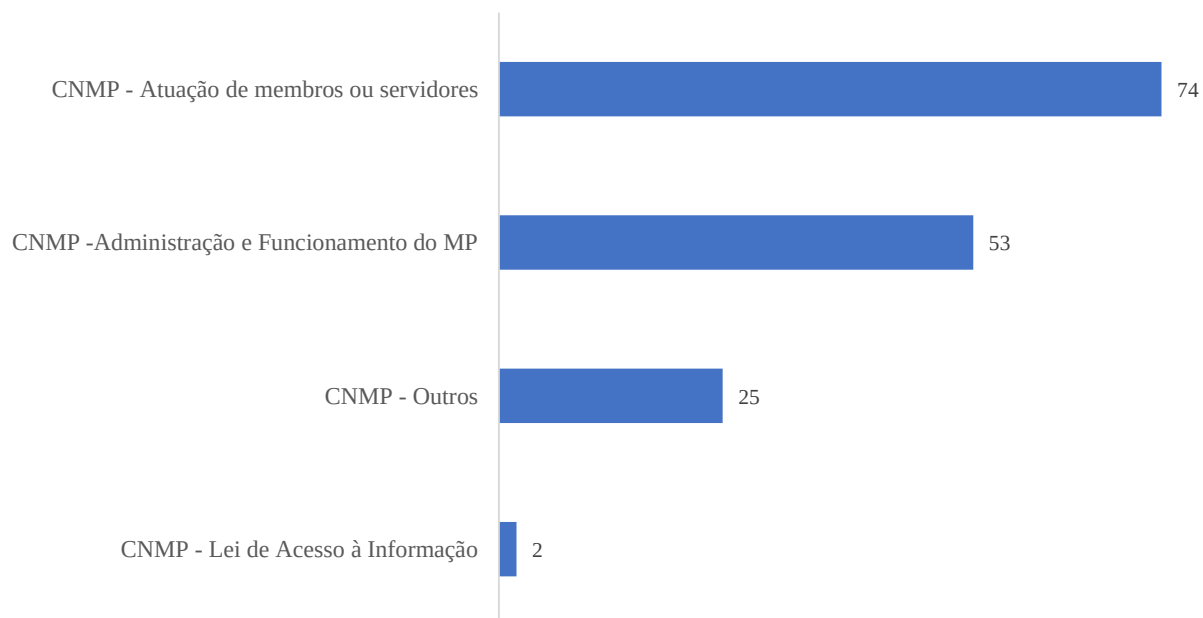


Tipos de Encerramento



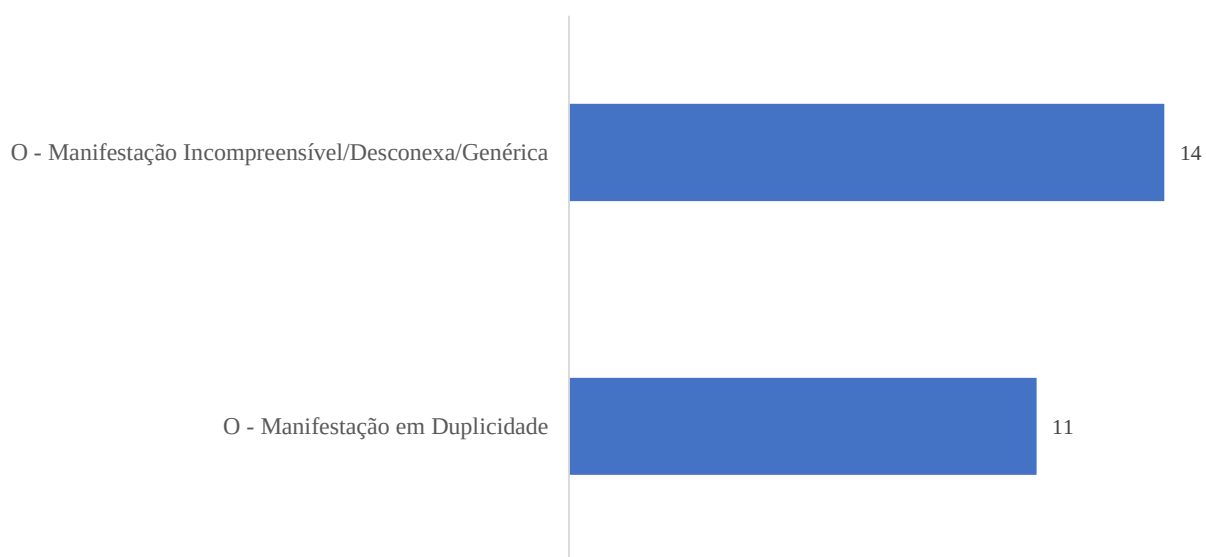
- . **Atribuição da Ouvidoria** - demandas que versam sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores, no exercício de sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares do MPF;
- . **Denúncia/Demanda recebida e cadastrada no Sistema Único** - diz respeito às manifestações cadastradas via Sistema informatizado interno (Sistema Único);
- . **Atribuição do MPF** - demandas que não são de atribuição da Ouvidoria, mas que ensejam a atuação do MPF;
- . **Arquivamento Sumário** - refere-se às manifestações em duplicidade, ou quando a compreensão dos fatos narrados é impossível e/ou, ainda, àquelas com uso de linguagem imprópria e ofensiva.

Os Assuntos CNMP Mais Demandados

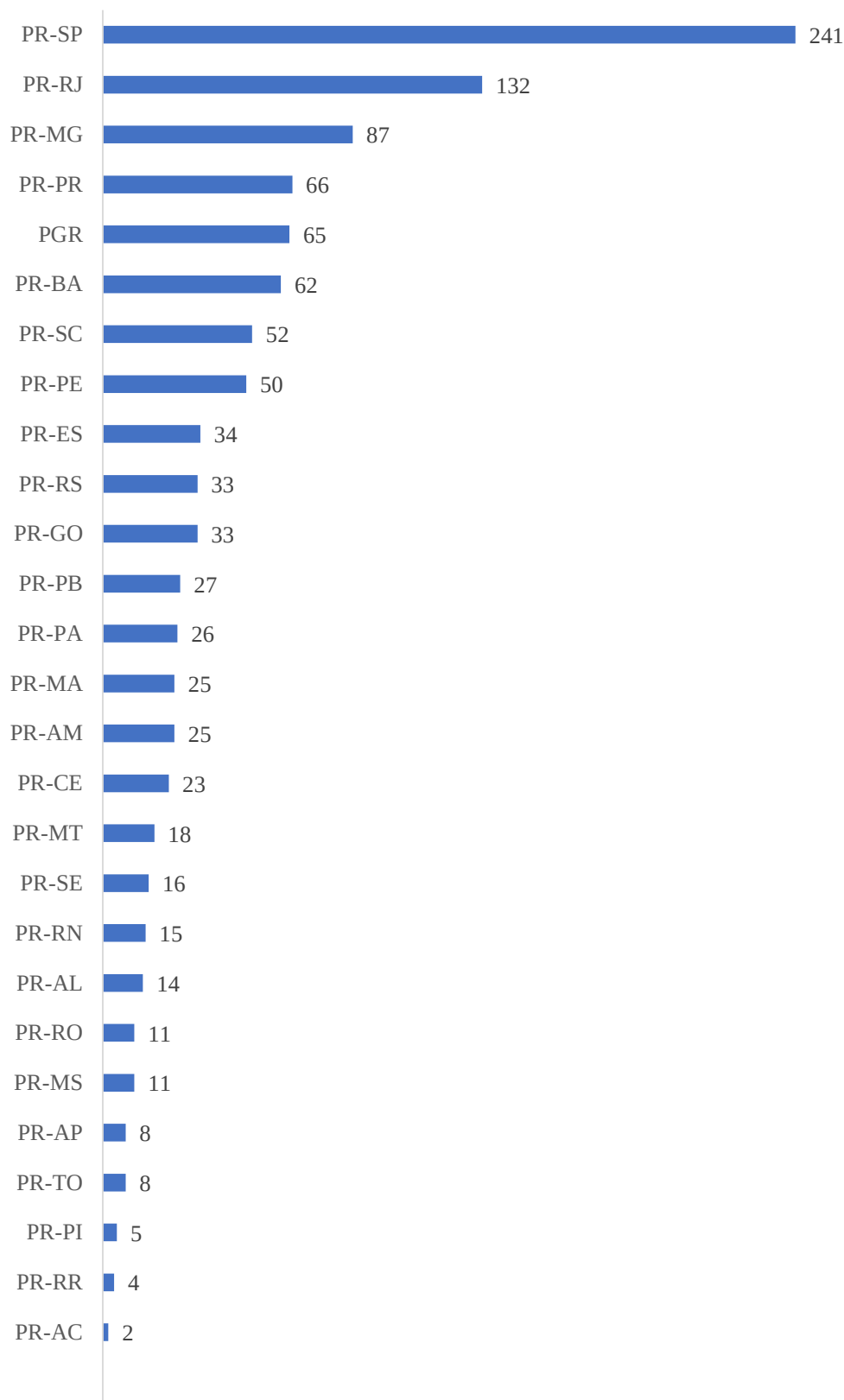


CNMP – Outros

(Detalhamento evidenciando os assuntos especificados na Ouvidoria)

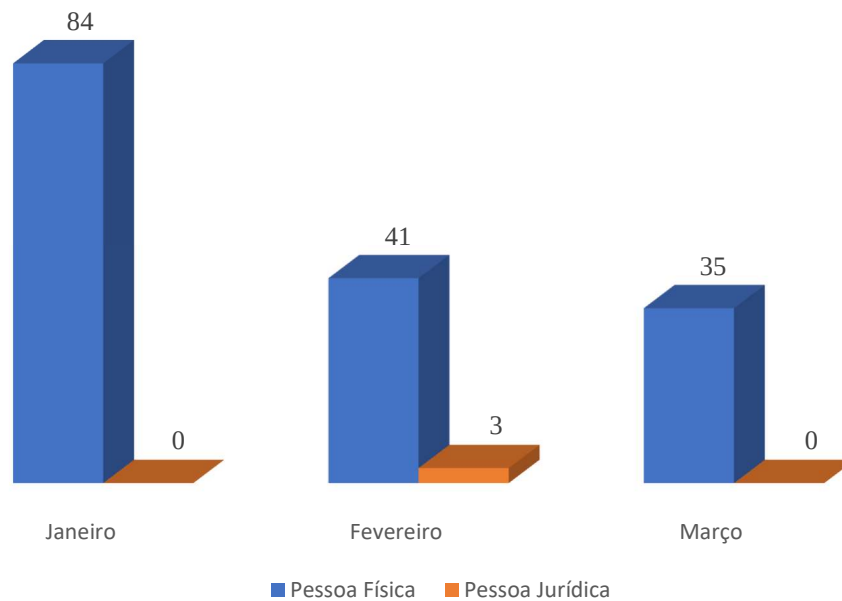


Unidades do MPF Mais Demandadas

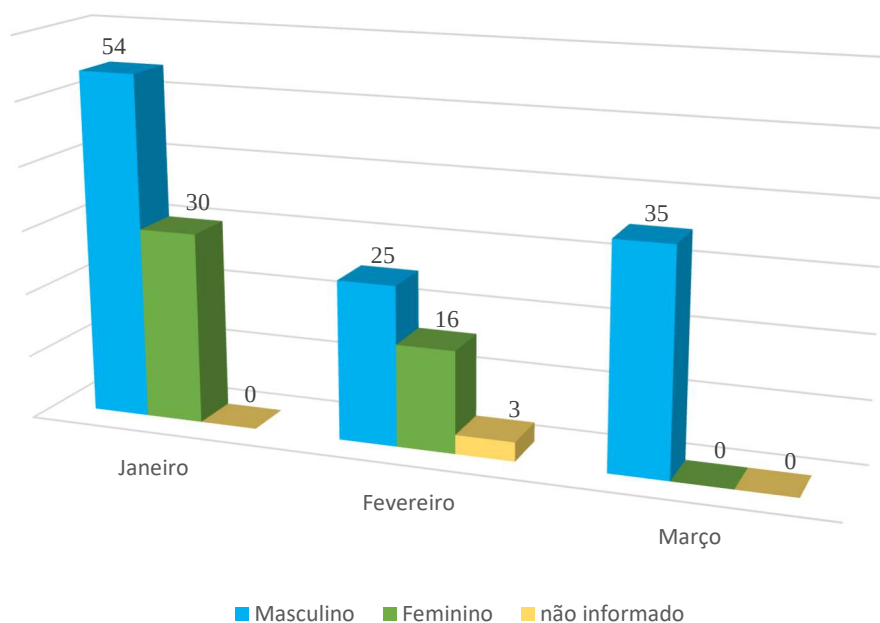


PERFIL DO MANIFESTANTE

Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Jurídica)



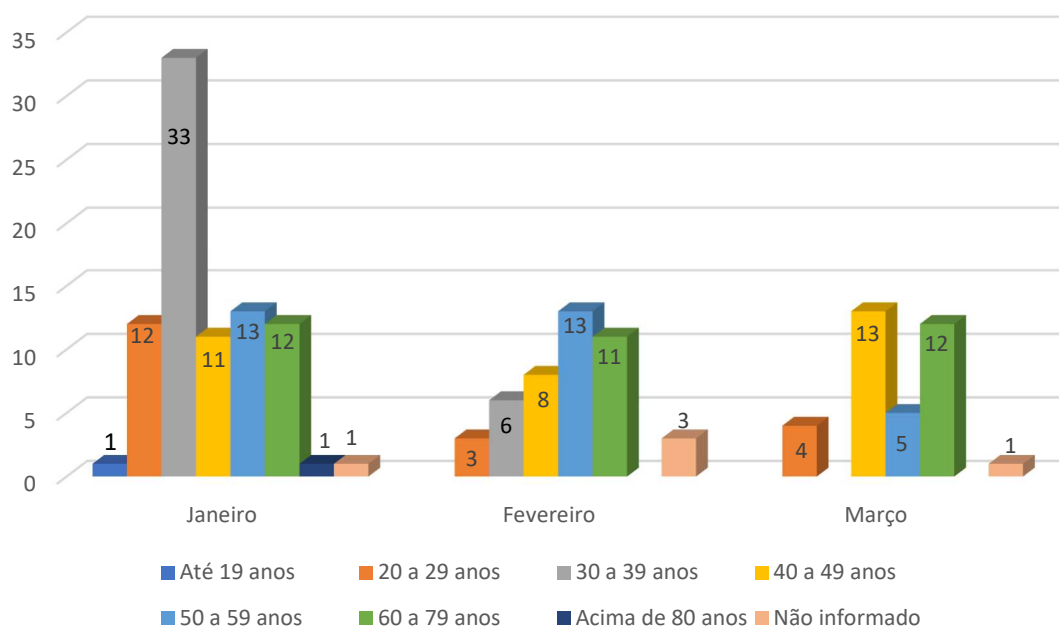
Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero



Perfil do Manifestante Quanto à Ocupação Profissional (Top-8)



Perfil do Manifestante Quanto à Faixa Etária



Unidade da Federação de Origem do Manifestante

