

RELATÓRIO OUVIDORIA EM NÚMEROS

**1º Trimestre de
2019**



RELATÓRIO OUVIDORIA EM NÚMEROS

4º trimestre de 2018

APRESENTAÇÃO

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.

Diante disso, os dados são coletados trimestralmente do *software* Qlikview para produção deste relatório que se divide em duas partes: consolidação de dados sobre as manifestações e perfil do manifestante.

ESPECIFICAÇÃO DOS DADOS

Periodicidade de extração: trimestral.

Fonte de dados: painel da Ouvidoria no *software* de *Business Intelligence* Qlikview.

Período: janeiro, fevereiro e março de 2019.

Data da coleta dos dados: 22 de abril de 2019.

SUMÁRIO

SOBRE AS MANIFESTAÇÕES.....	1
PERFIL DO MANIFESTANTE.....	8

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Raquel Elias Ferreira Dodge
Procuradora-Geral da República

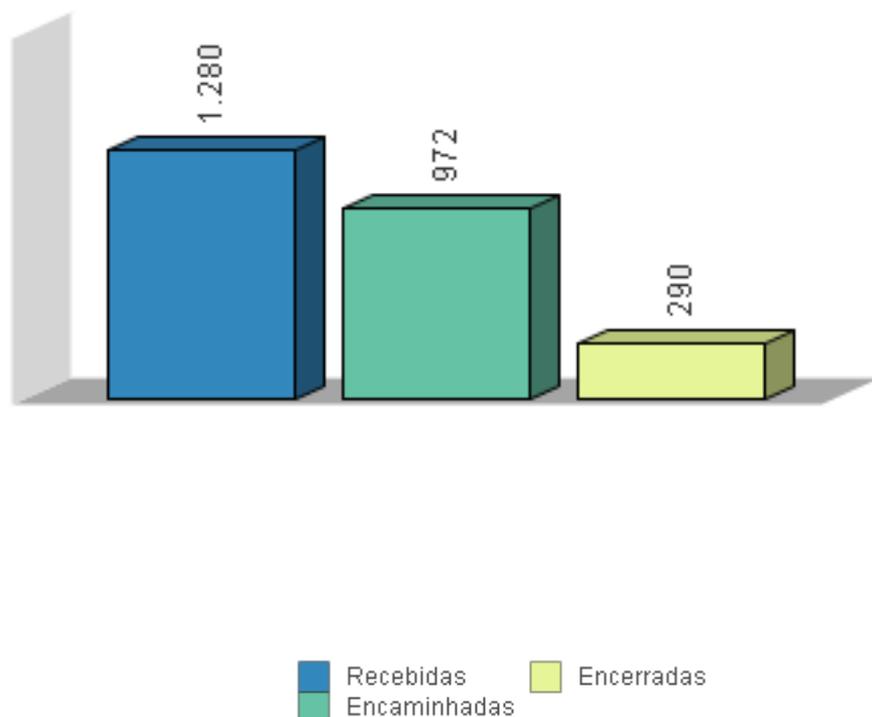
Luciano Mariz Maia
Vice-Procurador-Geral da República

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho
Ouvidor-Geral do MPF

Antônio Carlos Alpino Bigonha
Ouvidor-Geral Substituto

SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

Total de Manifestações Recebidas, Encaminhadas e Encerradas no Trimestre



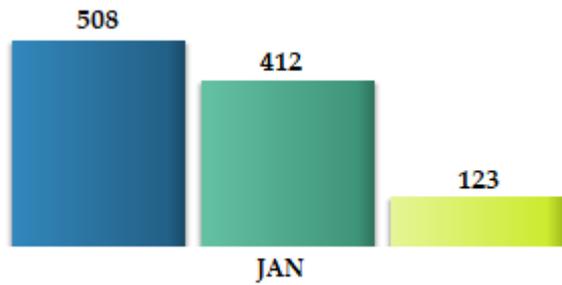
* **Recebidas**: total de manifestações que a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou no período.

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

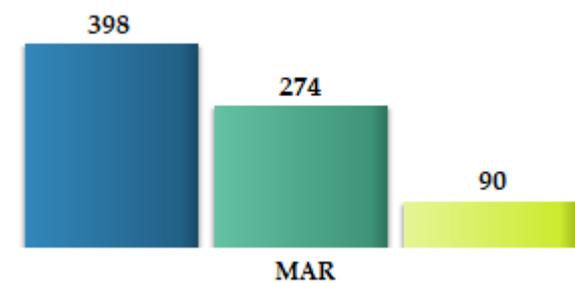
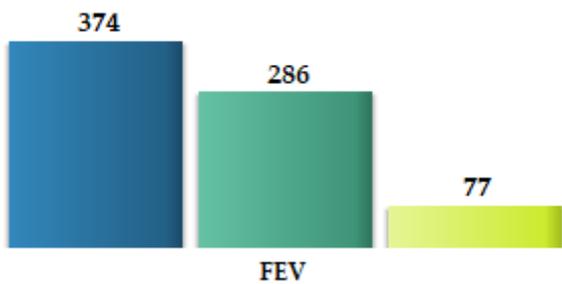
* **Encerradas**: manifestações que, por versarem sobre matérias de atribuição deste órgão, foram processadas e encerradas na Ouvidoria.

* Dentre o total de manifestações "**Encerradas**", estão manifestações que foram recebidas e encerradas no 3º trimestre, assim como manifestações que foram recebidas anteriormente, mas foram encerradas no trimestre a que se refere este relatório.

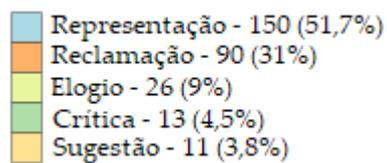
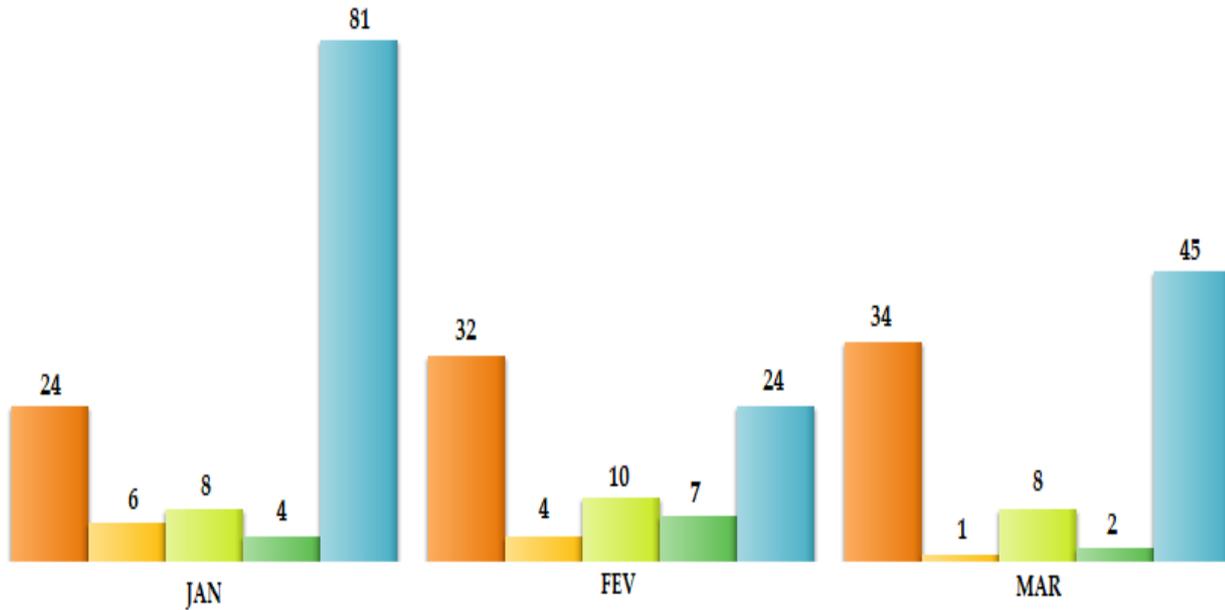
Manifestações Recebidas, Encaminhadas e Encerradas Discriminadas por Mês



Recebidas Encerradas
Encaminhadas (para as SACs)

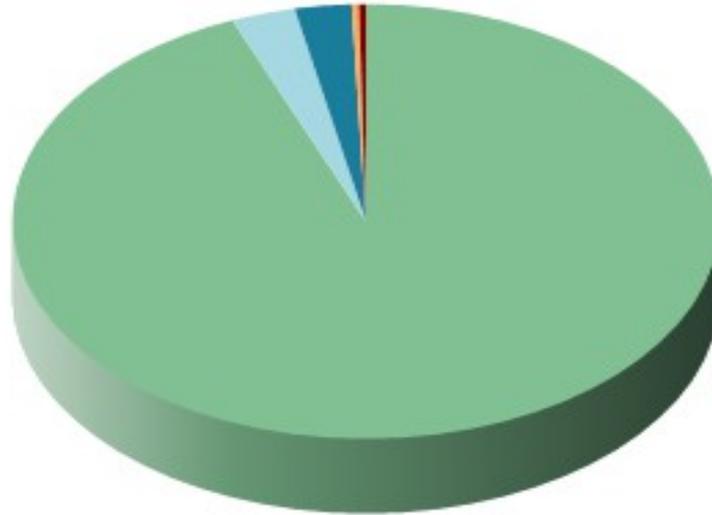


Classes de Manifestações



* As informações acima contemplam apenas as manifestações encerradas no âmbito da Ouvidoria.

Formas de Recebimento

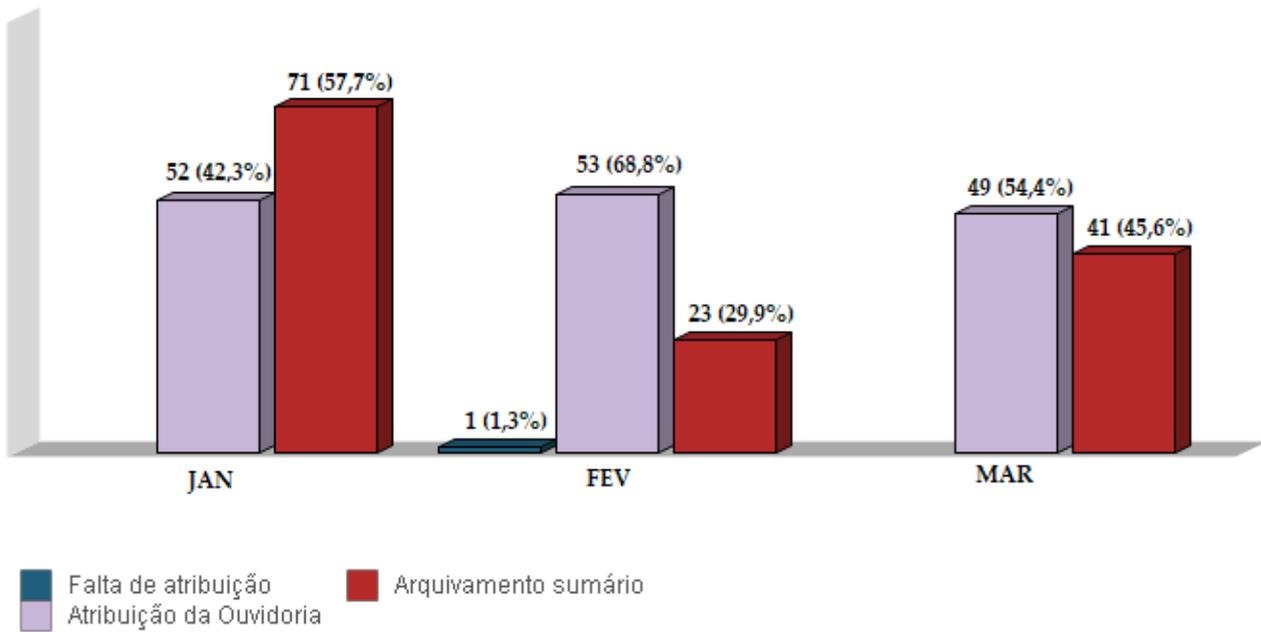


Internet	93,8%
Email	2,9%
Mobile	2,6%
Presencial	0,3%
Carta	0,3%

* A forma de recebimento: “**internet**” é compatível com as manifestações efetuadas no Formulário Eletrônico, disponível no site do MPF <<http://aplicativos.pgr.mpf.mp.br/ouvidoria/app/cidadao/manifestacao/cadastro/1>>

* As informações acima contemplam apenas as manifestações recebidas que foram consideradas **de atribuição da Ouvidoria**.

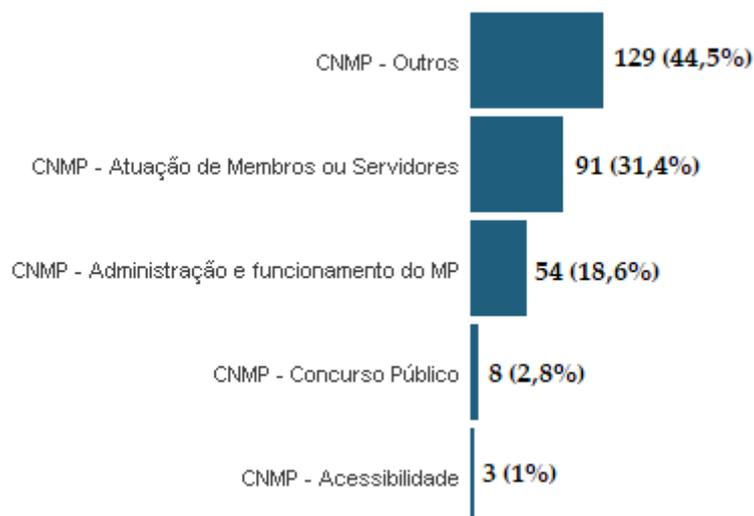
Tipos de Encerramento



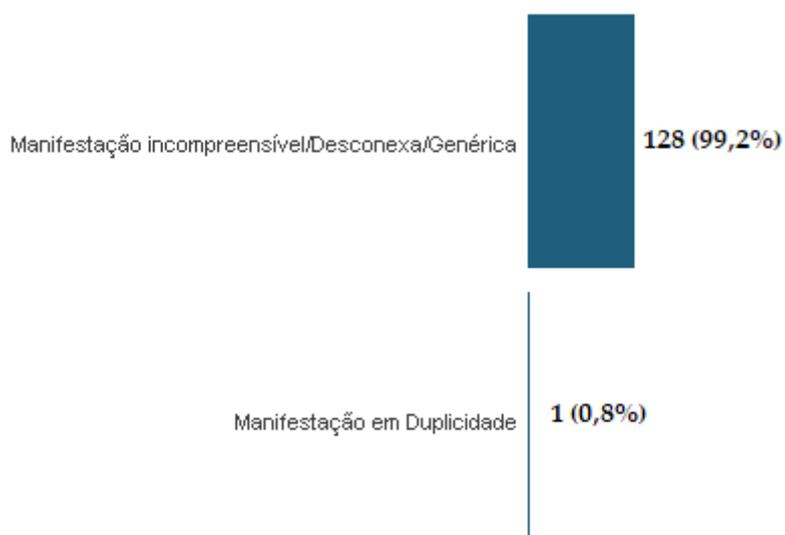
Falta de atribuição - 1 (0,3%)
 Atribuição da Ouvidoria - 154 (53,1%)
 Arquivamento sumário - 135 (46,6%)

Os 5 (cinco) Assuntos Mais Demandados

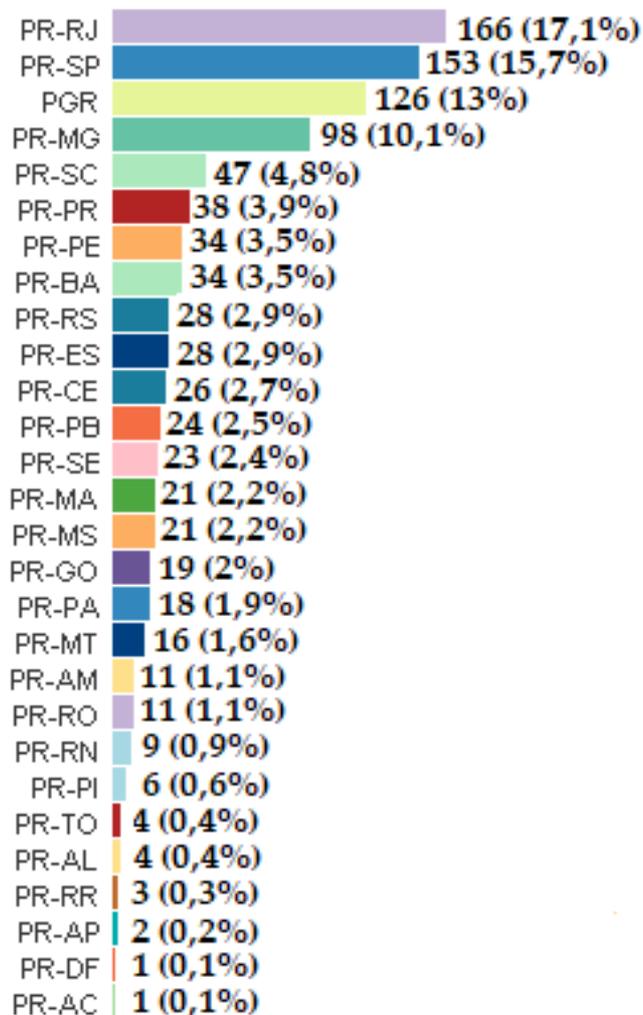
Classificação de assuntos implementada pela Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016.



CNMP – Outros, detalhamento evidenciando os assuntos especificadores da Ouvidoria.



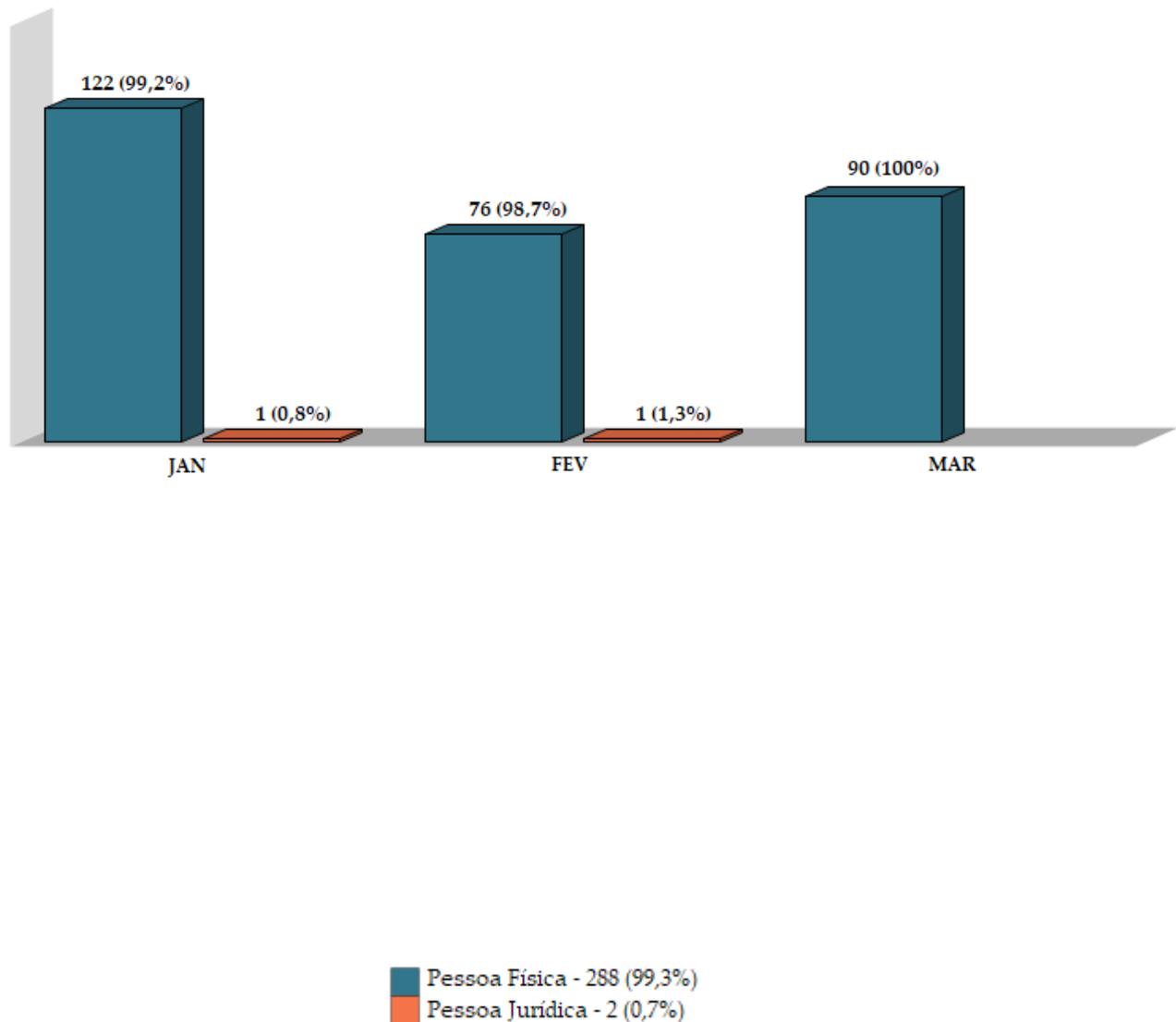
Unidades do MPF Mais Demandadas



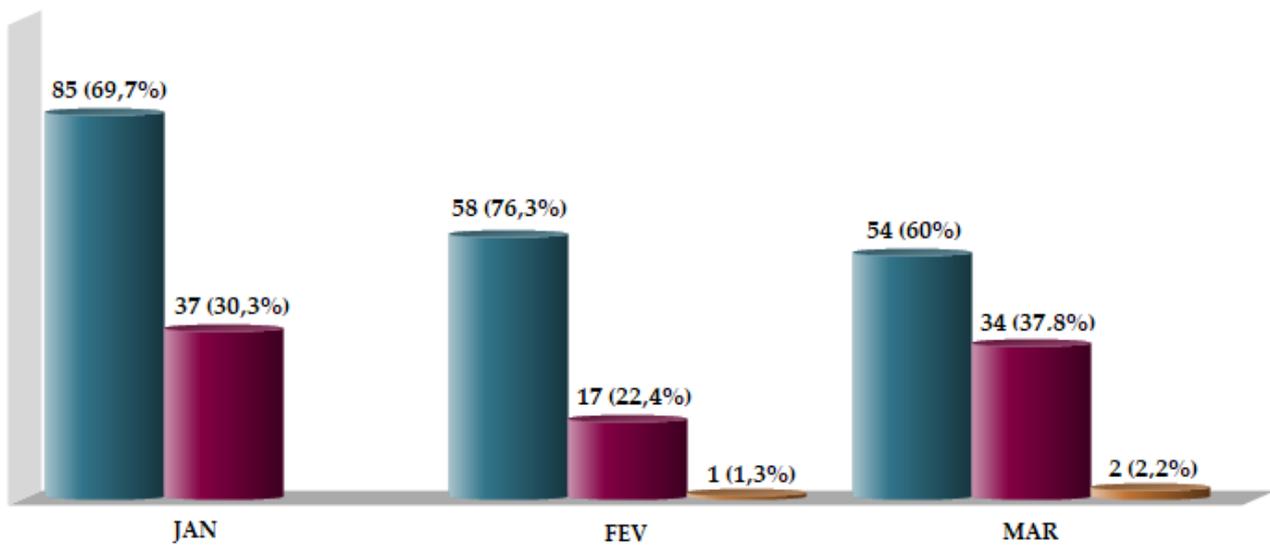
*Os gráficos acima referem-se às manifestações **encaminhadas** para as Salas de Atendimento ao Cidadão das unidades do MPF.

PERFIL DO MANIFESTANTE

Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa

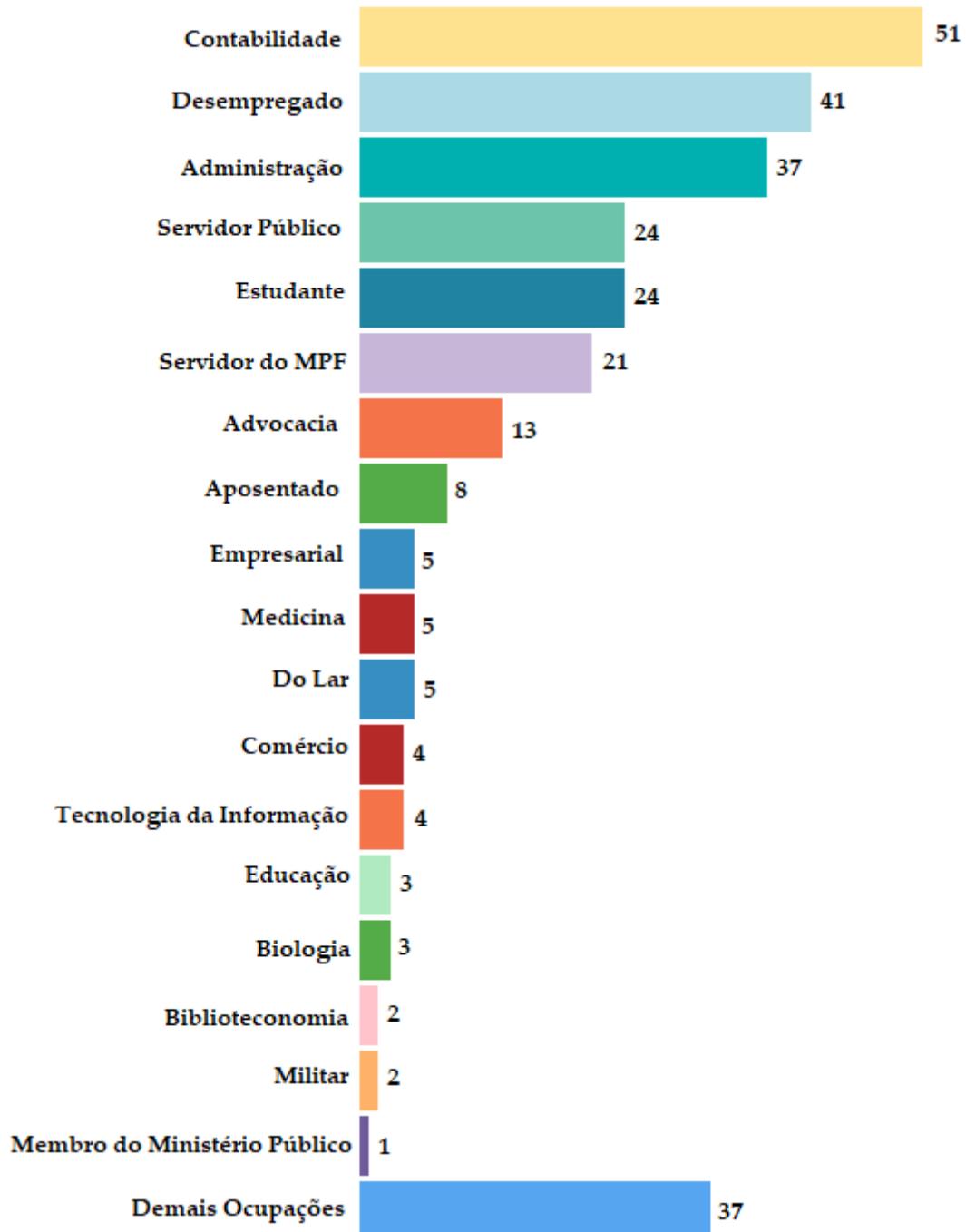


Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero

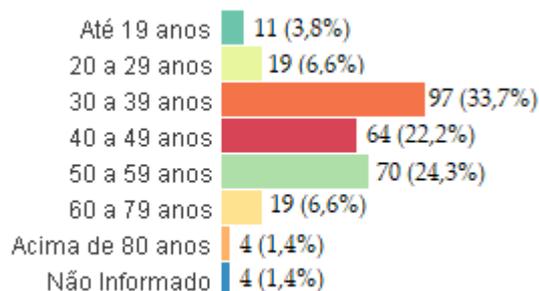
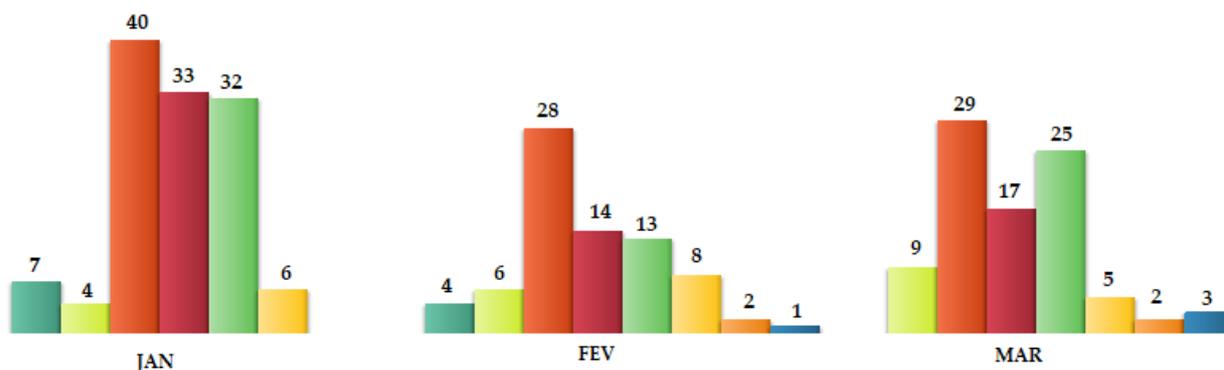


Masculino - 197 (68,4%)
Feminino - 88 (30,6%)
Não Informado - 3 (1%)

Perfil do Manifestante Quanto à Ocupação



Perfil do Manifestante Quanto à Faixa Etária



Unidade da Federação de Origem do Manifestante

