



Relatório Semestral

janeiro a junho de 2023

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Antônio Augusto Brandão Aras
Procurador-Geral da República

Lindôra Maria Araújo
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
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 Morais

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 janeiro a junho de 2023.

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal durante o segundo semestre 2022, 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 da Ouvidoria estão disponibilizados no [Portal da Transparência do MPF](#).

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	7
Sistema Cidadão.....	7
Gestão da Qualidade	8
Pesquisa de Satisfação	9
Informe da Ouvidoria.....	10
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	10
Participação em Comitês.....	11
Ações em Datas Especiais.....	12
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	12
Ouvidor-Geral do MPF	12
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	13
Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro de 2023	13
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	13
Classes e Status das Manifestações.....	13
Assuntos Mais Demandados no 1º Semestre de 2023	14
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 áreas 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>, bem como no aplicativo móvel **MPF Serviços**, que pode ser obtido gratuitamente nas lojas virtuais Google Play e Apple Store. 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.

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 1º semestre de 2023, além dos ajustes e correções, destaca-se o incremento na rotina de envio das pesquisas de satisfação ao cidadão, no sentido de gerar uma confirmação no Sistema acerca do efetivo envio da pesquisa, o que alavancou o feedback recebido pela Ouvidoria quanto à satisfação do público interno e externo, proporcionando uma considerável percepção de melhoria pelos usuários dos serviços prestados. Ademais, foi promovida a melhoria

incremental no robô de leitura das manifestações, o qual possibilita uma classificação inicial das centenas de manifestações que chegam à Ouvidoria por meio do sistema. Com a nova atualização, houve uma considerável melhoria na acurácia do robô, já que o mesmo passou a conseguir identificar também os textos constantes em documentos anexados à mensagem principal, o que possibilita uma atuação ainda mais aperfeiçoada da Ouvidoria com relação às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Por fim, em consonância com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do MPF, e sob a orientação da Unidade de Proteção de Dados Pessoais (UPDP/MPF), a Ouvidoria iniciou a confecção do aviso de privacidade que constará em seu formulário eletrônico de atendimento, com o objetivo de informar ao cidadão, titular dos dados pessoais, sobre seus direitos e prerrogativas legais quanto ao tratamento desses dados no âmbito do órgão – com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A previsão é que no segundo semestre de 2023 o aviso de privacidade já esteja disponibilizado aos manifestantes no formulário eletrônico da Ouvidoria.

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.

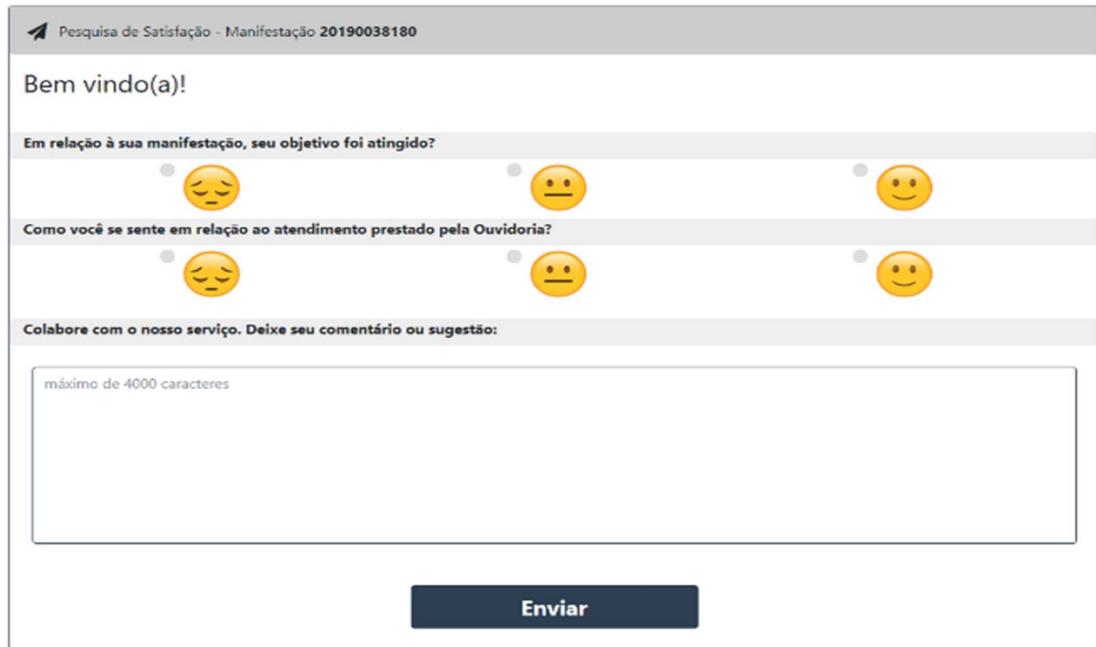


Mais informações relativas à Gestão da Qualidade ISO 9001 na Ouvidoria do MPF, estão disponibilizadas no seguinte link: <https://www.mpf.mp.br/o-mpf/ouvidoria-mpf/gestao-da-qualidade>.

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:

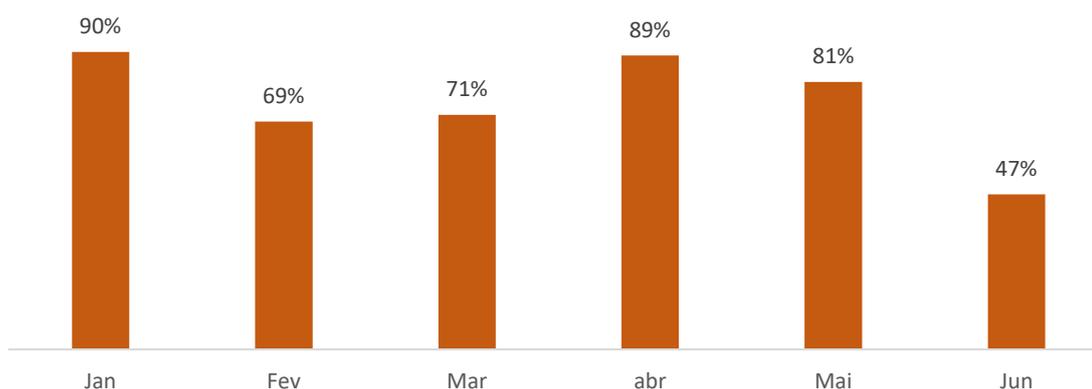
máximo de 4000 caracteres

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 primeiro 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 (1º 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 1º semestre de 2023, foi publicada a primeira edição do Informe da Ouvidoria, com os seguintes destaques: “Ouvidoria do MPF avaliou cerca de 3 mil manifestações em 2022 e atuou na distribuição de denúncias eleitorais”; “Dia do Ouvidor: você sabe como registrar uma manifestação na Ouvidoria do MPF?” e “Ouvidoria do MPF participou de reunião que debateu o combate à desinformação e à violência contra as mulheres”.

Quanto ao Dia Nacional do Ouvidor, foi abordada a importância da data para a sociedade, com foco no usuário dos serviços da Ouvidoria do MPF, orientando-o como entrar em contato com a Ouvidoria para relatar questões ligada à estrutura ou aos serviços prestados pela instituição ou a seus membros e servidores.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 1º 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.

No mês de junho, a Secretaria de Gestão Estratégica (SGE) realizou a Semana do Conhecimento do MPF com o objetivo de trocar experiências sobre erros e acertos de gestão, compartilhar boas práticas e estimular a disseminação do conhecimento institucional. Nesse sentido, algumas unidades apresentaram painéis com boas práticas em Gestão do Conhecimento, as quais foram analisadas e validadas junto às Secretarias Nacionais, oportunidade em que a Ouvidoria foi selecionada para apresentar uma palestra sobre “Gestão do Conhecimento - Casos Reais de Implementação”, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, representada pelo servidor Fábio Montenegro Braga. O evento iniciou-se no formato híbrido e prosseguiu em formato virtual, com transmissão on-line pelo sala do MPF no YouTube para todo o Brasil.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 1º semestre:

NOME DO CURSO	DATA
ELA POR ELAS	Março/23
CICLO ELA POR ELAS - MULHERES INDÍGENAS- NOSSAS HISTÓRIAS, NOSSOS DIREITOS, NOSSAS LUTAS	Março/23
CICLO ELA POR ELAS - POLÍTICAS PÚBLICAS PARA VENCER AS DESIGUALDADES ÉTNICO-RACIAIS	Março/23
CONVERSAS DE TRABALHO - RELAÇÕES INTERPESSOAIS	Maió/23
CONVERSAS DE TRABALHO - DIVERSIDADE	Maió/23
CONVERSAS DE TRABALHO - BOAS PRÁTICAS NO MPF	Maió/23
INTRODUÇÃO À LEI BRASILEIRA DE PROTEÇÃO DE DADOS	Maió/23
TEMAS DE DIREITOS HUMANOS E O CONTROLE DE CONVENCIONALIDADE APLICADO	Junho/23
GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC). CASOS REAIS DE IMPLEMENTAÇÃO	Junho/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 1º semestre de 2023, o Comitê Gestor de Gênero e Raça participou da realização de diversos eventos no Canal do MPF no YouTube, com destaque para a participação no curso de capacitação para o público externo e interno sobre os variados aspectos de gênero no sistema de justiça, o qual buscou incentivar o desenvolvimento de habilidades da área finalística da unidade. O objetivo foi apresentar o Comitê de Gênero e Raça do MPF/AC e desenvolver ações conjuntas entre instituições para abordagem do eixo de gênero na atuação do sistema de justiça.

c) Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação - CNPEAD

A Ouvidoria integra a Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação, conforme a Portaria PGR/MPF nº 1.044, de novembro de 2018.

Nesse semestre, a Comissão realizou alguns eventos para tratar de assuntos relativos ao tema e organizou, junto com a Secretaria de Gestão de Pessoas, o evento “Conversas de Trabalho” com as palestras “Relações Interpessoais” e “Boas Práticas no MPF” sobre Prevenção do Assédio Moral no Trabalho, tendo em vista que o dia 2 de maio foi escolhido para refletir sobre o combate ao assédio moral, sexual e discriminação. O evento teve o objetivo de coletar sugestões de como prevenir situações de desconforto ou violência nos locais de trabalho, estimular o desenvolvimento e o compartilhamento de boas práticas e pautar o desenvolvimento de ações de educação e prevenção às formas de discriminação no MPF.

Ações em Datas Especiais

A Ouvidoria promove ações em datas comemorativas, que são vistas como oportunidades para divulgar o papel da Ouvidoria, disseminar informações a respeito de temas importantes e sensibilizar os públicos interno e externo acerca desses assuntos, tornando-os parceiros na construção de soluções.



Arte: Comunicação/MPF

Nesse sentido, o Dia Nacional do Ouvidor (16 de março) foi celebrado pela Ouvidoria com a publicação de um conteúdo informativo na intranet e nas redes sociais do MPF, com o seguinte título: “Dia do Ouvidor: você sabe como registrar uma manifestação na Ouvidoria do MPF?”. Com foco no aperfeiçoamento da Administração Pública e no fortalecimento da Democracia, a ação teve como objetivo orientar a sociedade sobre como entrar em contato com a área para relatar questões ligadas à estrutura ou aos serviços prestados pelos membros e servidores da instituição.

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. Odim 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 primeiro semestre de 2023, foram realizadas diversas reuniões ordinárias do Conselho, em formato híbrido. Os encontros buscaram discutir temas e projetos relativos à atuação das Ouvidorias, ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão e dos serviços prestados, por meio da troca de experiências e de conhecimento entre os participantes. Também, teve a realização de diversas palestras que abordaram assuntos como, empreendedorismo e Ouvidoria como instrumento para a efetividade de ação pública e a promoção da cidadania. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

Reunião da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro de 2023



foto: Sérgio Almeida (Secom/CNMP)

No mês de reafirmação dos direitos das mulheres, a Rede de Ouvidorias dos Ministérios Públicos realizou a 1ª Reunião Ordinária do ano de 2023, no dia 2 de março. O encontro abordou, por meio de palestras e debates, a importância das Ouvidorias no combate à desinformação e a expectativa social existente na atuação das Ouvidorias das Mulheres. O ouvidor-geral do Ministério Público Federal, Brasilino Pereira dos Santos, participou do evento, que contou com apresentação de projetos e palestras que destacaram a importância das Ouvidorias no fortalecimento da imagem institucional do Ministério Público como órgão acolhedor da mulher vítima de violência

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 1º semestre de 2023, 1.377 manifestações. Desse total, após minuciosa análise de conteúdo, 965 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 282 manifestações de atribuição da Ouvidoria no período ora reportado. Cumpre informar, ainda, que 130 manifestações tratavam de demandas ligadas à nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as quais foram encaminhadas de imediato à Unidade de Proteção de Dados Pessoais (UPDP), visto que a Ouvidoria funciona atualmente como mero canal de recebimento de proposições sobre o tema.

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 1º semestre de 2023.

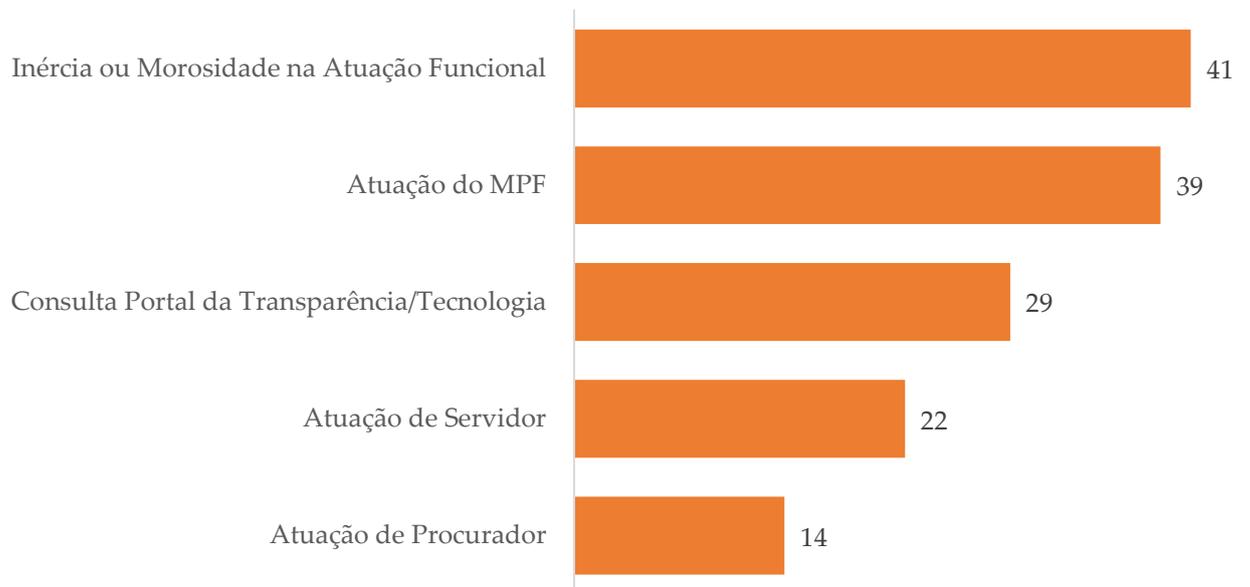
	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamação	193	0	0	14	190
Representação	29	0	0	3	38
Elogio	24	0	0	0	25
Crítica	20	1	0	0	19
Sugestão	16	0	0	0	16

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.

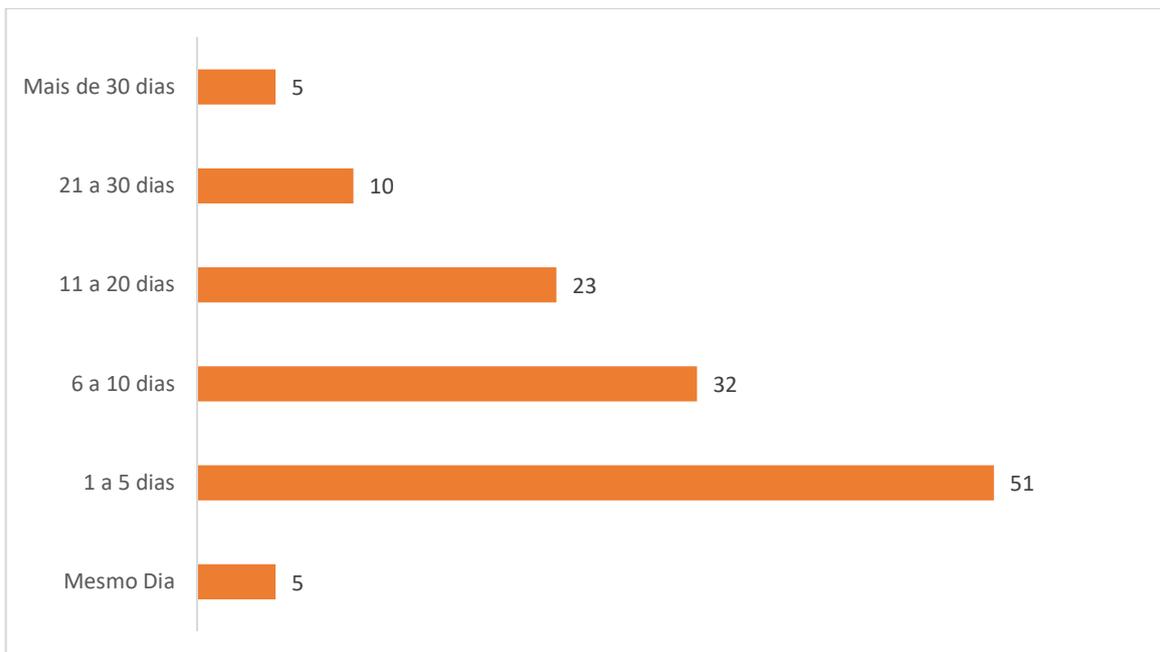
Assuntos Mais Demandados no 1º Semestre de 2023

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2023 (282), a seguir estão desdobrados os principais assuntos demandados:



Tempo de Encerramento

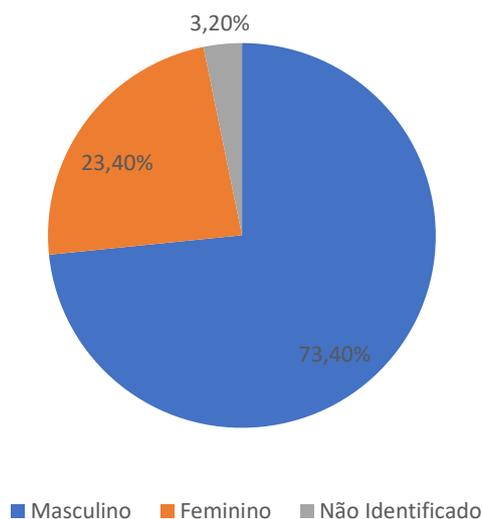
Do total de encerramentos/finalizações no 1º semestre de 2023, 283 (duzentas e oitenta e três) manifestações foram atendidas com menos de 30 dias, o que totaliza um percentual de 98,3% de atendimentos finalizados dentro do prazo.



PERFIL DO MANIFESTANTE

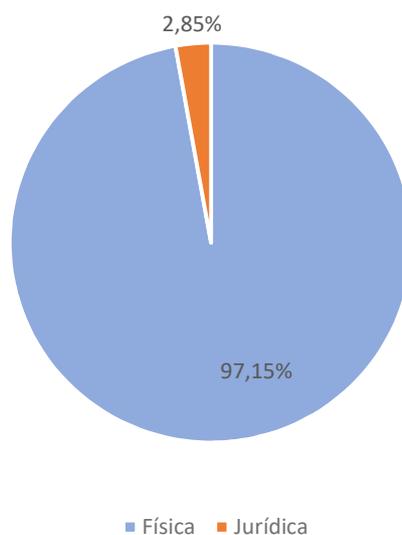
Quanto ao Gênero

Do total de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF no 1º semestre de 2023 (282), 73,40% foram criadas por cidadãos do gênero masculino, 23,40% por cidadãos do sexo feminino e 3,20% 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 1º semestre de 2023, 97,15% das manifestações foram criadas por pessoas físicas e apenas 2,85% por pessoas jurídicas.



Ouidômetro – Painel do Gestor

O Ouidômetro – Painel do Gestor 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 Ouidoria e das salas de atendimento ao cidadão recebidas diariamente. Seu objetivo é permitir que os 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 e melhoria dos serviços oferecidos – tendo em vista que a Ouidoria funciona como órgão de controle interno e recebe manifestações tanto positivas quanto negativas acerca dos serviços prestados pelo MPF de modo geral.

