

Relatório Semestral

Julho a Dezembro de 2022

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

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 2022.

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	8
Informe da Ouvidoria.....	9
Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal.....	10
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	10
Participação em Comitês e Comissões.....	11
Ações em Datas Especiais.....	12
Atuação da Ouvidoria do MPF nas eleições de 2022	12
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	13
Ouvidor-Geral do MPF	13
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)	13
Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro	14
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	14
Classes e Status das Manifestações.....	14
Assuntos CNMP Mais Demandados no 2º Semestre de 2022	16
Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 2º Semestre de 2022	16

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.

Vale destacar que o sistema foi desenvolvido pelo próprio MPF, tendo como responsável técnico o Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções nº 12, da Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, o que confere maleabilidade à ferramenta, permitindo que ela se adapte a

novas necessidades que surgem ao longo do tempo, assim como às sugestões dos cidadãos. Somente no 2º semestre de 2022, o Sistema Cidadão recebeu cinco novas versões que buscam aumentar a eficiência da gestão, com foco em melhorar o serviço prestado ao cidadão.

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.



Figura 1: certificado ISO.

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) cidadão(ã) 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

Figura 2: Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF.

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 (figura 3), verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante no segundo semestre de 2022. **A média de satisfação do semestre ficou em 76%, portanto acima da meta estabelecida, que é de 70%.**

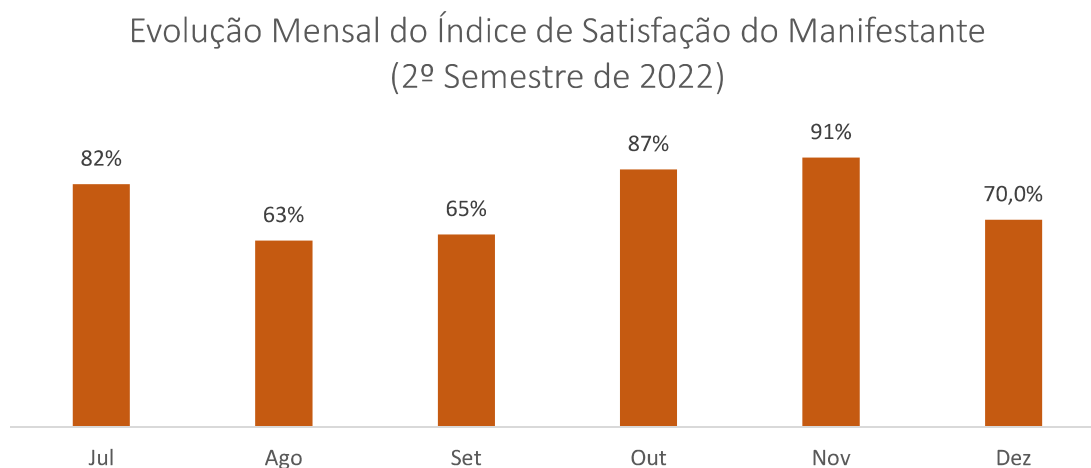


Figura 3: Índice de Satisfação no 2º semestre de 2022

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.

No 2º semestre de 2022, o Informe da Ouvidoria destacou a nova versão da ferramenta *Aptus*, tecnologia utilizada para pesquisas textuais na base de dados do Ministério Público Federal. A qualidade do trabalho realizado pela Ouvidoria no tratamento das manifestações foi potencializada, uma vez que a atualização do *Aptus* ampliou a possibilidade de alcance da busca realizada dentro da plataforma. De acordo com a Secretária Executiva da Ouvidoria, Andrea Valéria Carvalho da Silva, “ao viabilizar pesquisas mais precisas e consistentes, associadas à dinâmica de trabalho deste órgão, otimizando seu fluxo e permitindo a integração com as buscas nos outros sistemas da casa, consegue-se entregar ao público uma resposta mais homogênea e célere”.

Galeria dos Ouvidores do Ministério Público Federal

Com o objetivo de preservar a memória institucional do MPF, foi inaugurada a galeria dos Ouvidores do órgão. De acordo com o atual Ouvidor-Geral do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, “a galeria virtual é o registro da história e da contribuição ímpar que cada ouvidor(a) realizou para elevar a qualidade das atividades desempenhadas pelo MPF, bem como dos esforços realizados para fomentar a participação social na instituição”.



A página é interativa e traz fotos dos cinco subprocuradores-gerais da República que já ocuparam o cargo e está disponível na [intranet e no site](#) do MPF.

A primeira Ouvidora-Geral do MPF foi a Subprocuradora-Geral da República Ela Wiecko Volkmer de Castilho, designada pela Portaria PGR/MPF nº 628/2012, tendo ocupado esta posição até outubro de 2013. A partir dessa data, o cargo de Ouvidor do Ministério Público Federal foi ocupado pelo Subprocurador-Geral da

República Antônio Augusto Brandão de Aras, até meados de 2014.

Em julho de 2014, assumiu o cargo a Subprocuradora-Geral da República Julieta Elizabeth Fajardo Cavalcanti de Albuquerque, tendo atuado na Ouvidoria do MPF até 2018. Já no segundo semestre de 2018, o Subprocurador-Geral da República Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho foi designado para exercer o cargo de Ouvidor-Geral.

Atualmente, o Subprocurador-Geral da República Brasilino Pereira dos Santos exerce o cargo, tendo sido reconduzido para o segundo mandato (Portaria PGR/MPF nº 962/2022), o qual se encerra em 21 de novembro de 2024.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 2º semestre de 2022, 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.

Juntamente com o Ouvidor-Geral, a equipe da Ouvidoria participou do Webinário “A LGPD no MPF”, oferecido pelo órgão com o objetivo de esclarecimento acerca de questões conceituais relacionadas à LGPD, além de orientação sobre os cuidados a serem adotados, individualmente, para proteção dos dados pessoais.

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

NOME DO CURSO	DATA
Webinário – A LGPD no MPF	Agosto/22
Utilização da Linguagem Inclusiva e Não Sexista na Comunicação Administrativa e nas Peças Publicitárias do MPF	Setembro/22
Proteção de Dados Pessoais no MPF	Setembro/22
Liderança Empática com foco na Comunicação Não Violenta	Novembro/22

Figura 4: Participação da Ouvidoria em cursos e treinamentos no 2º semestre de 2022

Participação em Comitês e Comissões

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. No momento, a Comissão estuda promover alterações na Portaria para adequá-la às demandas do Tribunal de Contas da União (TCU).

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, em respeito às normas sanitárias vigentes.

As ações elencadas no plano de ação 2021/2022 se dividem em dois eixos principais: Eixo de Gestão de Pessoas e Eixo de Cultura Organizacional. Dentre as ações planejadas para no biênio pode-se citar o incentivo à inscrição e ao ingresso de mulheres nos concursos públicos promovidos pelo MPF, assim como incluir a perspectiva de gênero, étnico-racial e de diversidade nas capacitações e treinamentos realizados pela Instituição. Promover a equidade nos espaços de fala em eventos e atividades organizados pelo MPF e fomentar a cultura de debate de temas afetos a gênero e raça também estão entre as ações propostas. Diversas outras ações compõem o Plano de Ação do Comitê de Equidade, que procurou levar em conta, na elaboração do planejamento, a Recomendação CNMP no 79, de 30/11/2020, que trata da instituição de programas e ações sobre equidade de gênero e raça no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados.

c) Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação – CNPEAD

Conforme a Portaria PGR/MPF nº 1.004/2018, que institui a Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento da Discriminação e do Assédio Moral e Sexual no âmbito do MPF, a Ouvidoria possui assento permanente na Comissão e foi representada em todas as reuniões do ano de 2022 pelo Ouvidor-Geral.

No mês de dezembro, foi publicada a Portaria CNPEAD/PGR nº 2/2022, que institui Grupo de Trabalho responsável por propor alterações no regimento interno da Comissão, com o intuito de aperfeiçoar a atuação do colegiado nas questões inerentes à Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento da Discriminação e do Assédio no âmbito do MPF.

d) Planejamento Estratégico do Ministério Público Federal (PEI 2022-2027)

Quanto ao Planejamento Estratégico do MPF (PEI 2022-2027), objetivando orientar as ações para construir uma Instituição pautada na resolutividade, celeridade e inovação, as Câmaras de Coordenação e Revisão, a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão e a Ouvidoria do MPF participarão das etapas de desdobramento da estratégia institucional, por meio do desenvolvimento dos planejamentos táticos (setoriais), os quais terão como produto final os painéis nacionais de contribuição das Secretarias Nacionais e dos Órgãos Superiores do MPF, que serão apresentados definitivamente em 2023.

Ações em Datas Especiais

Anualmente, a Ouvidoria promove ações em datas comemorativas relacionadas ao papel do Órgão, 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.

Nesse sentido, no dia 21 de setembro é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência. A comemoração é uma oportunidade de mostrar para a sociedade sobre o importante papel de acolher o manifestante e receber suas reclamações, críticas, elogios e sugestões, assegurando a toda pessoa com deficiência direito à acessibilidade, à igualdade de oportunidades e a não sofrer nenhuma espécie de discriminação. Para celebrar a data, foi publicada reportagem na intranet do MPF informando ao público que, para garantia desses direitos, a Ouvidoria é um dos setores incumbidos de receber críticas e sugestões acerca da acessibilidade aos canais virtuais, bem como às unidades da instituição. Nesse sentido, enfatizou-se que a manifestação pode ser enviada pelo [formulário eletrônico](#), disponível no portal, acessível aos manifestantes com deficiência visual, e pode ser acessado automaticamente via *softwares* de sistema de voz. Além disso, ficou esclarecido que, desde 2015, o Ministério Público Federal vem promovendo as adequações de engenharia necessárias em suas instalações, promovendo o acesso universal a servidores, membros, colaboradores e cidadãos que buscam atendimento em suas unidades, tudo por meio do projeto “Acessibilidade no MPF”, que tem o Ouvidor-Geral como um dos seus patrocinadores.

Atuação da Ouvidoria do MPF nas eleições de 2022

Durante todo o processo eleitoral, no decorrer do ano de 2022, a Ouvidoria participou de reuniões para alinhamento da atuação dos órgãos que funcionam como porta de entrada para manifestação dos cidadãos, em todos os Ministérios Públicos do país.

Para assegurar a tranquilidade e imediata ação do órgão, a Ouvidoria funcionou sob o regime de plantão nos períodos de 01 a 02/10/2022 e 29 a 30/10/2022, por ocasião do primeiro e segundo turno das eleições. As manifestações recebidas no plantão foram encaminhadas, instantaneamente, às respectivas Salas de Atendimento ao Cidadão para o célere processamento e atuação dos responsáveis.

No período de 16/08 a 30/10/2022, no qual ocorreram as propagandas eleitorais e demais atos de campanha, o MPF recebeu por volta de 3.785 manifestações relacionadas às eleições, todas pelo formulário eletrônico.



Figura 5: identidade visual do MPF para as eleições 2022

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 designado Ouvidor-Geral do MPF por meio da Portaria PGR/MPF nº 955, de 18/11/2020, assinada pelo Procurador-Geral da República. O atual Ouvidor-Geral exercerá suas funções até 20 de novembro de 2024, após ter sido reconduzido ao cargo por meio da [Portaria PGR nº 962, de 21 de novembro de 2022](#).

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.

As reuniões do segundo semestre do Conselho tiveram como temas-chave abordados: o estabelecimento de protocolo especial de encaminhamento de demandas eleitorais durante as Eleições de 2022; a importância da prevenção e controle ao assédio nas instituições públicas; o papel das Ouvidorias no Ministério Público na mediação de conflitos. Durante os encontros, a Ouvidoria do MPF esteve representada pelo Ouvidor-Geral ou pela Secretária-Executiva.

Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro

A reunião foi realizada em 29/08/2022, na forma híbrida, no Plenário do CNMP e por meio da plataforma Microsoft Teams.



Figura 6: Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias

O objetivo do encontro, que contou com a presença do Ouvidor-Geral do MPF, Brasilino Pereira dos Santos, foi tratar sobre o fluxo interno e o tratamento de denúncias enviadas pelos cidadãos sobre a temática eleitoral, com a finalidade de alinhar a atuação dos órgãos que funcionam como a porta de entrada do cidadão nos Ministérios Públicos de todo o país.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 2º semestre de 2022, 1.210 manifestações. Desse total, após análise inicial detalhada de seu conteúdo, 980 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 230 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 2022.

	Recebidas	Aguardando Resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	501	0	0	10	39
Reclamação	500	1	0	1	133
Crítica	57	0	0	0	22
Sugestão	83	1	0	0	15
Elogio	37	0	0	0	21

Figura 5: classes e status das manifestações

Observa-se que a soma das manifestações recebidas, classificadas por tipo, resultam no total de 1.178. No entanto, a Ouvidoria recebeu 1.210 manifestações no 2º semestre de 2022, diferença que resulta da atuação da Ouvidoria como mero canal de recebimento das demandas relacionadas à LGPD, as quais, por não estarem inseridas no rol de atribuições da Ouvidoria, são imediatamente encaminhadas ao setor competente.

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	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.

Figura 6: status das manifestações, nos termos das Resoluções CNMP nº 153 e nº 180

Cumprir esclarecer que as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF e a Ouvidoria do MPF têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do Ministério Público Federal. As SAC's são regulamentadas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, sendo responsáveis pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – pedidos de informação – e pelas manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria do MPF. Já a Ouvidoria do MPF encontra lastro na Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que em seu art. 3º, inciso I, dispõe:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e dar o encaminhamento devido a representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas.

Sendo assim, nota-se que o total de manifestações recebidas será maior que a soma das manifestações com status “aguardando resposta”, “pendentes”, “invalidadas” e “encerradas”. Isso se deve àquelas manifestações que efetivamente foram recebidas e analisadas minuciosamente, porém encaminhadas à Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF, por não serem de atribuição da Ouvidoria.

Assuntos CNMP Mais Demandados no 2º Semestre de 2022

Do total de manifestações encerradas pela Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2022 (230), os três assuntos mais demandados foram: “Atuação de Membros ou Servidores”, com 99 manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com 98 manifestações e “Concurso Público”, com 22 (vinte e duas) manifestações.

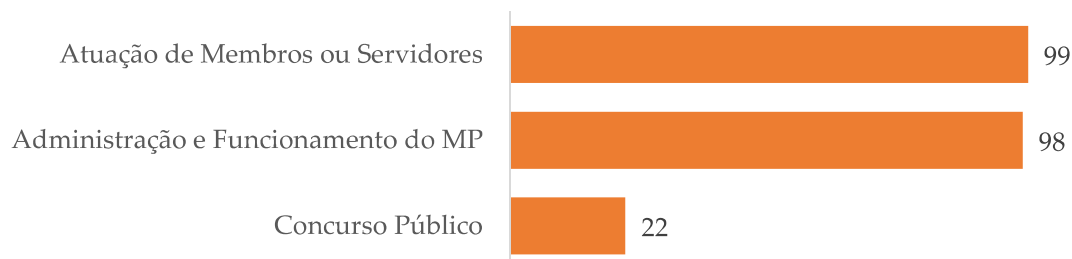


Figura 7: principais assuntos CNMP

Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 2º Semestre de 2022

Para melhor adequação e rastreabilidade dos dados estatísticos, a Ouvidoria também classifica suas manifestações com assuntos internos, que se ramificam a partir dos assuntos preestabelecidos pelo CNMP. No gráfico a seguir, verifica-se que sob o assunto CNMP “Outros” (16 manifestações), concentram-se demandas que, por serem incompreensíveis ou de conteúdo genérico, não ensejam a atuação da Ouvidoria. As manifestações que são cópias de outras feitas anteriormente, e os pedidos feitos pelos próprios autores das manifestações para que suas demandas sejam desconsideradas, também se classificam nessa categoria.

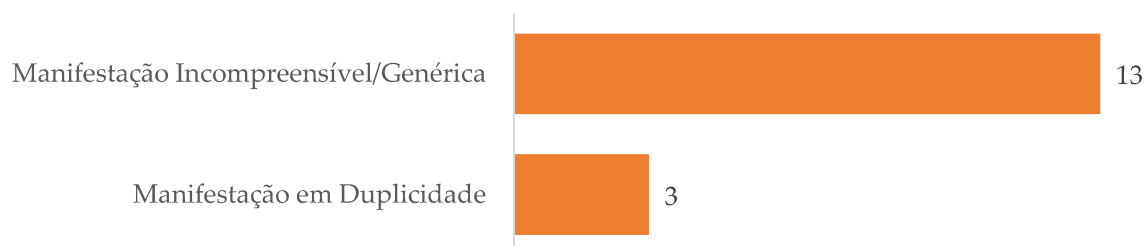


Figura 8: detalhamento do assunto CNMP “Outros”

Ainda quanto à classificação interna e mais especificadora de cada assunto, o gráfico a seguir apresenta quais tópicos, dentro do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores” (o mais demandado no 2º Semestre de 2022), estiveram mais presentes nas manifestações do período (top-5):

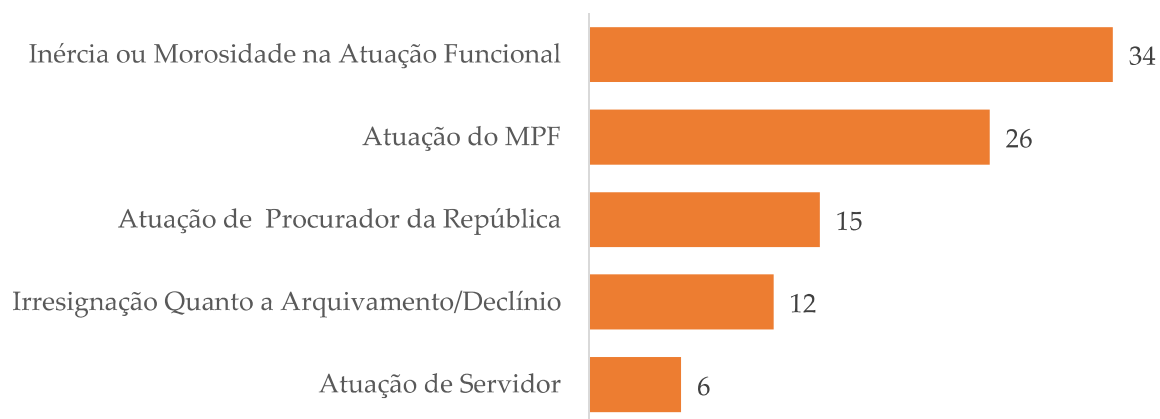


Figura 9: detalhamento do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores”

No gráfico a seguir, especificam-se os tópicos mais demandados dentro do assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”:

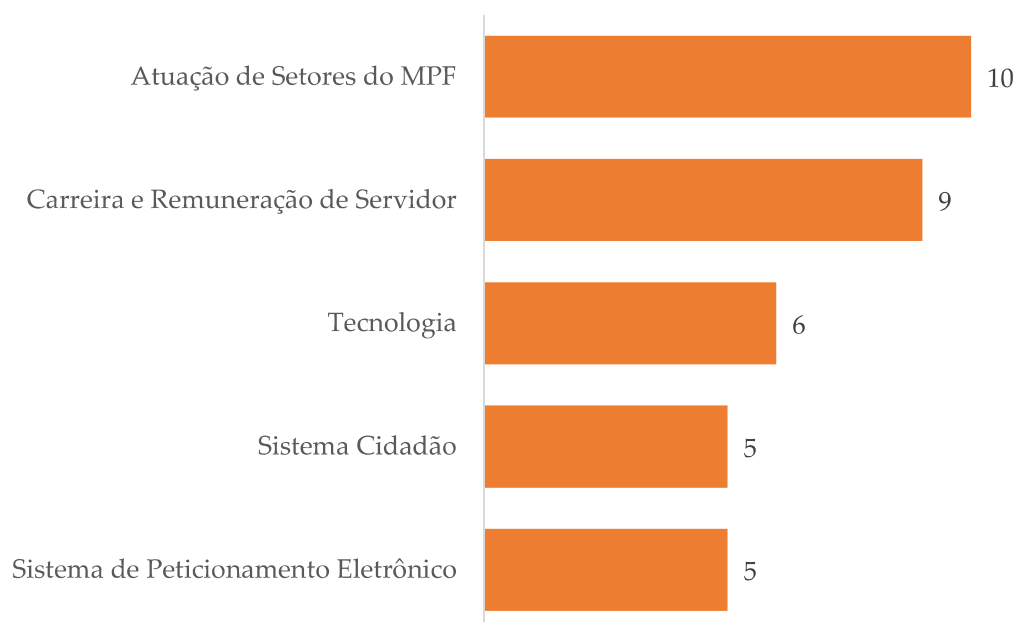


Figura 10: detalhamento do assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”