



**ouvidoria**  
do MPF

# RELATÓRIO OUVIDORIA EM NÚMEROS

## 4º Trimestre de 2019



Ministério Público Federal

# RELATÓRIO OUVIDORIA EM NÚMEROS

## 4º trimestre de 2019

### 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 Sistema Cidadão 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: Sistema Cidadão.

Período: outubro, novembro e dezembro de 2019.

Data da coleta dos dados: 14 de janeiro de 2020.

### SUMÁRIO

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

### MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

**Antônio Augusto Brandão Aras**  
Procurador-Geral da República

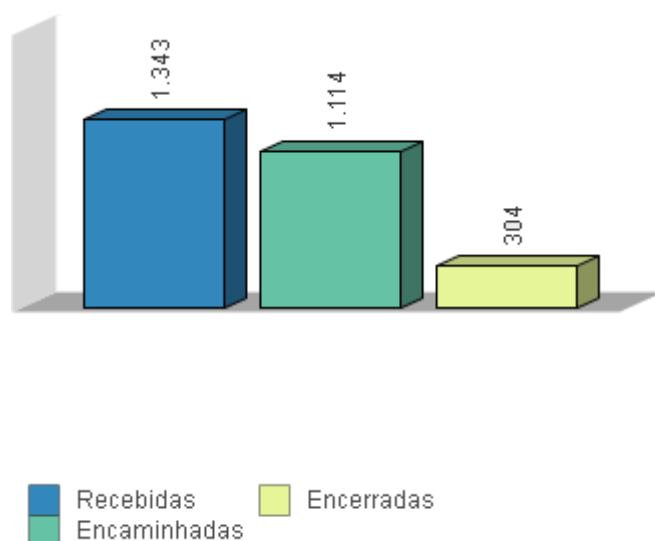
**José Bonifacio Borges de Andrada**  
Vice-Procurador-Geral da República

**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



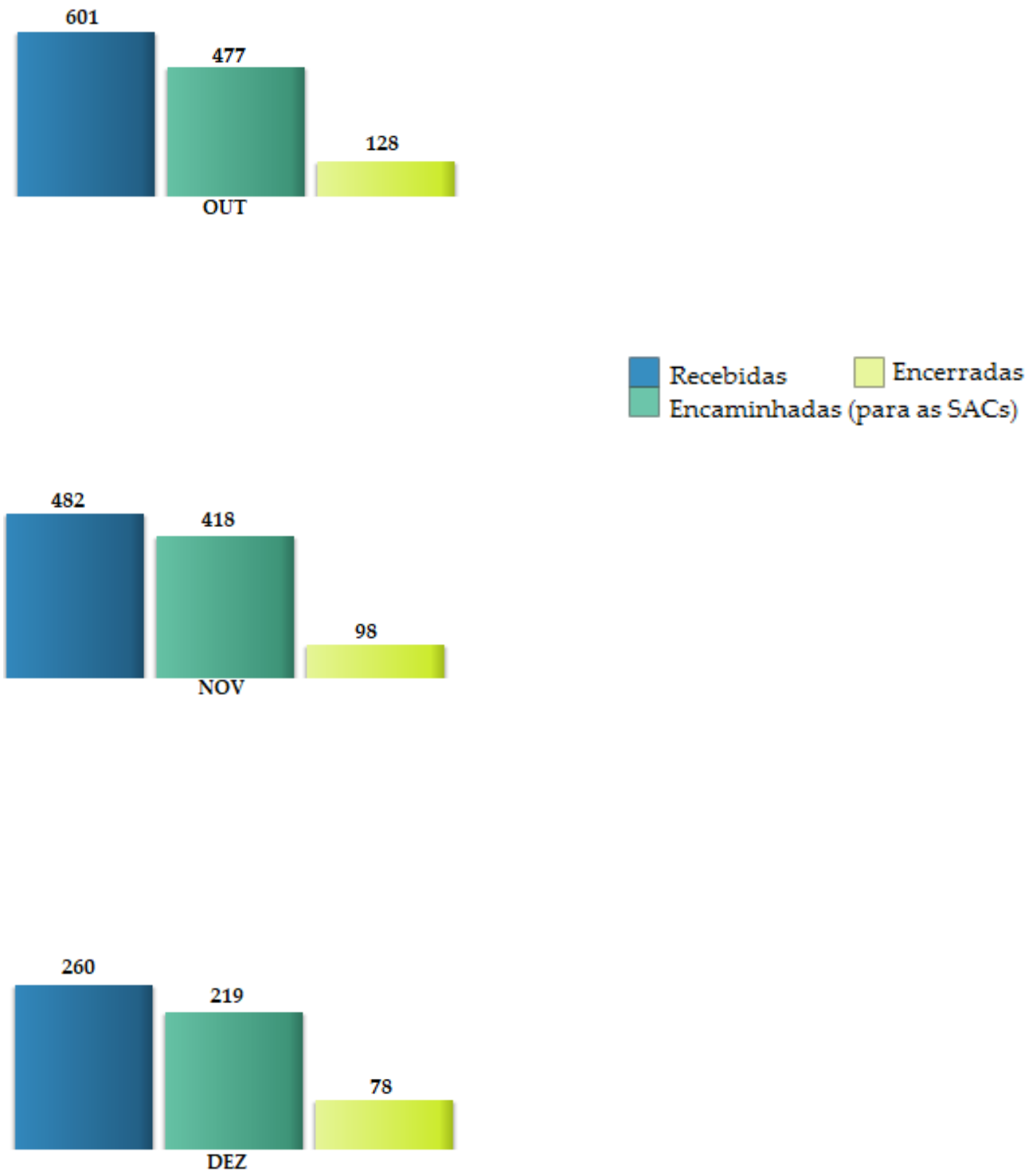
\* **Recebidas**: total de manifestações que a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou no período.

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

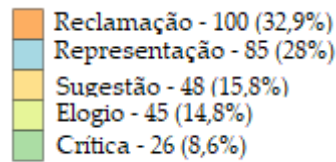
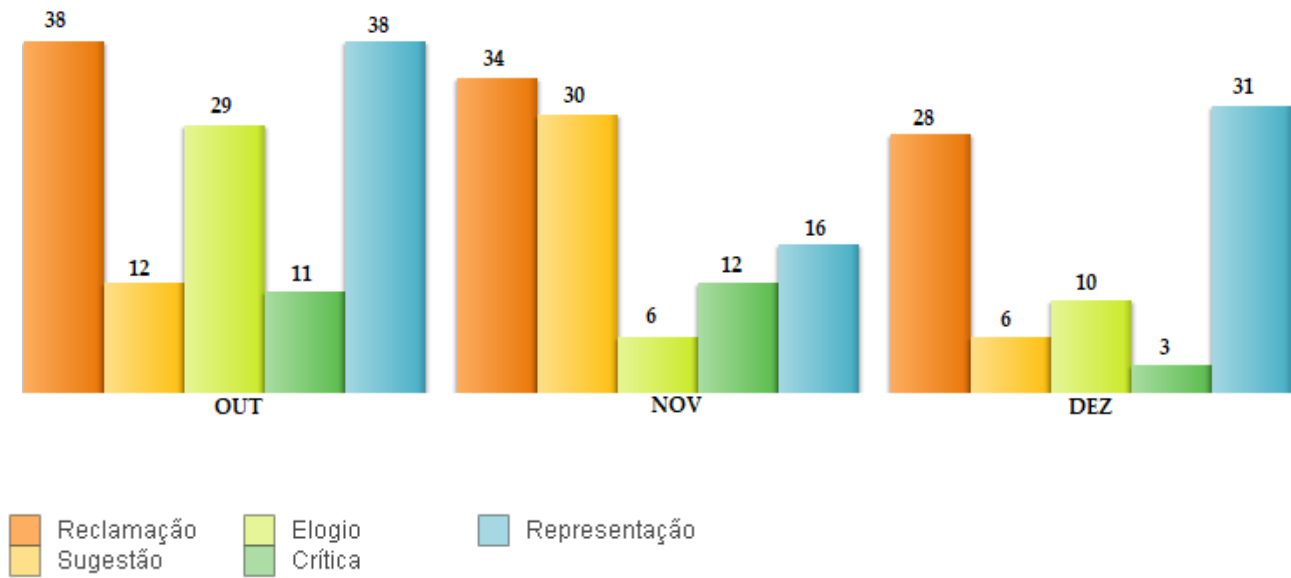
\* **Encerradas**: manifestações que, por versarem sobre matérias de atribuição deste órgão, foram processadas e encerradas na Ouvidoria.

\* Dentre o total de manifestações **“Encerradas”**, estão manifestações que foram recebidas e encerradas no trimestre em análise, 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

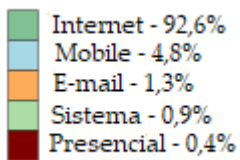
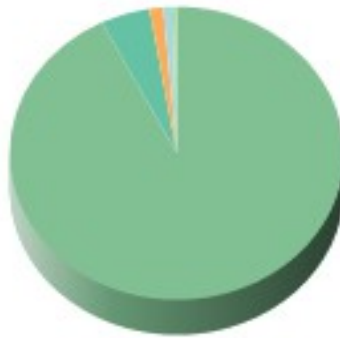


## Classes de Manifestações



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

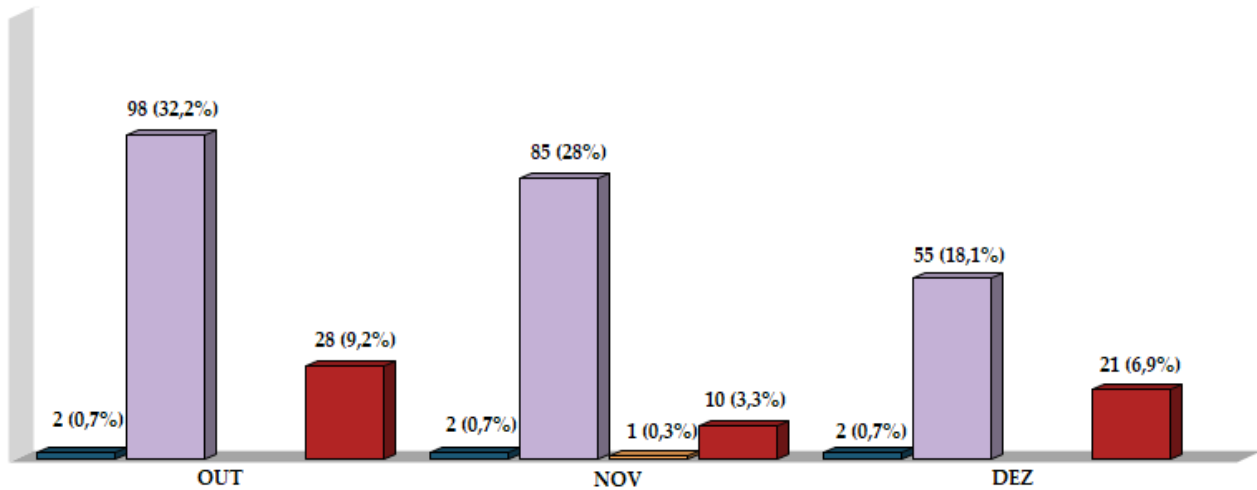
## Formas de Recebimento



\* 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

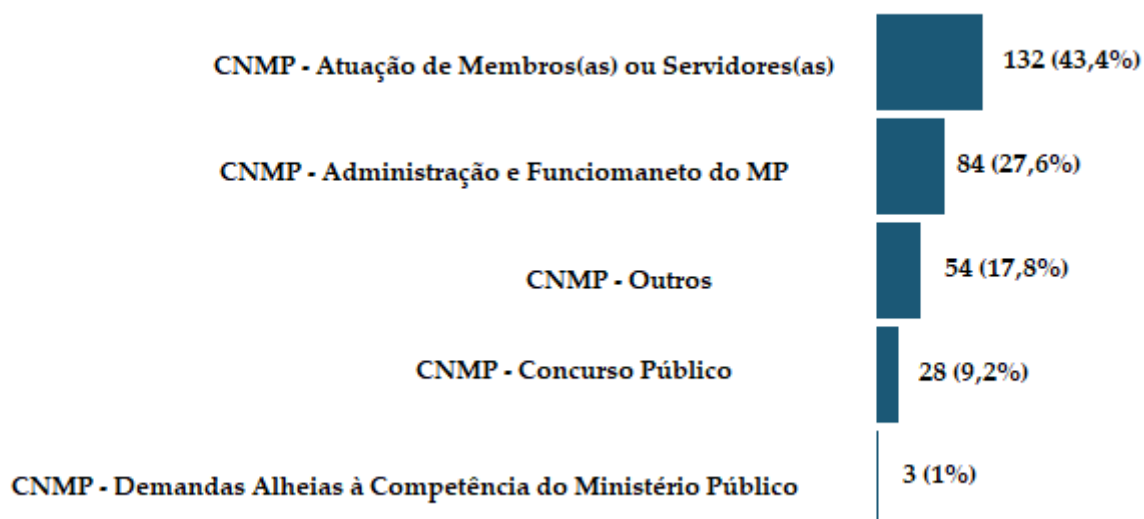


■ Falta de atribuição      ■ Atribuição do MPF  
■ Atribuição da Ouvidoria      ■ Arquivamento sumário

■ Falta de Atribuição - 6 (2,1%)  
■ Atribuição da Ouvidoria - 238 (78,3%)  
■ Atribuição do MPF - 1 (0,3%)  
■ Arquivamento sumário - 59 (10,2%)

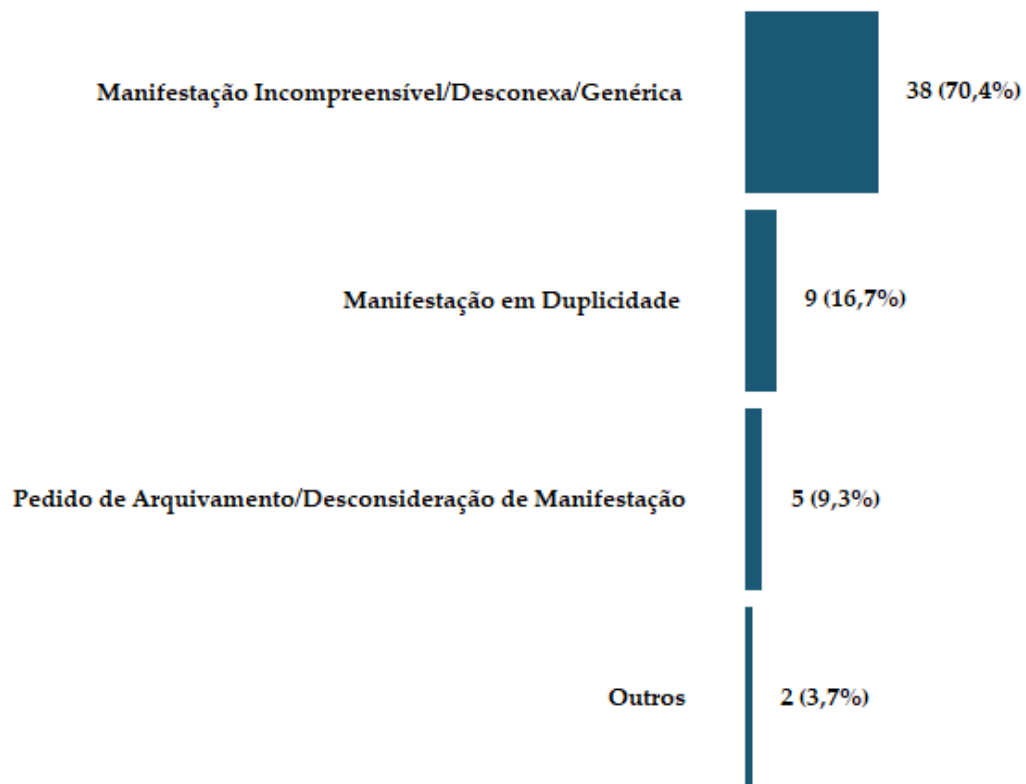
## Os 5 (cinco) Assuntos Mais Demandados

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

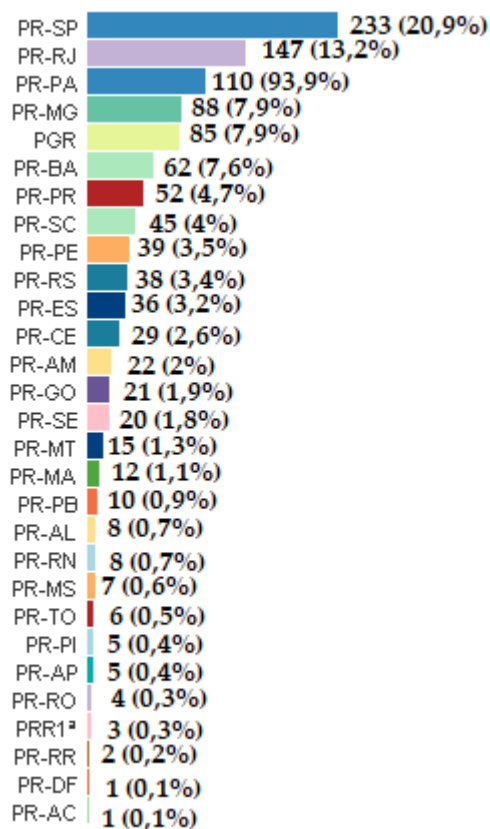




CNMP - Outros, detalhamento evidenciando os assuntos especificadores da Ouvidoria.



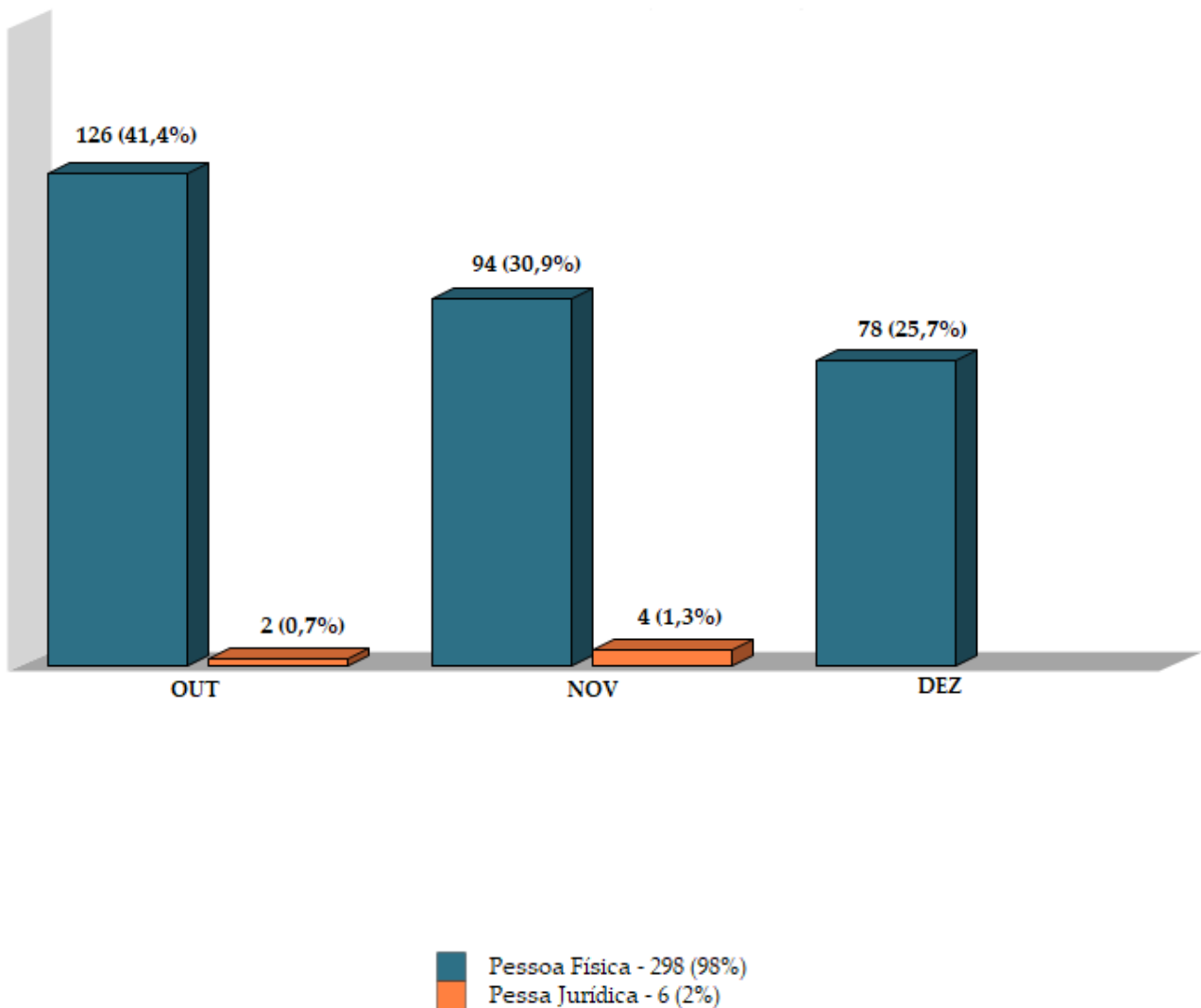
## Unidades do MPF Mais Demandadas



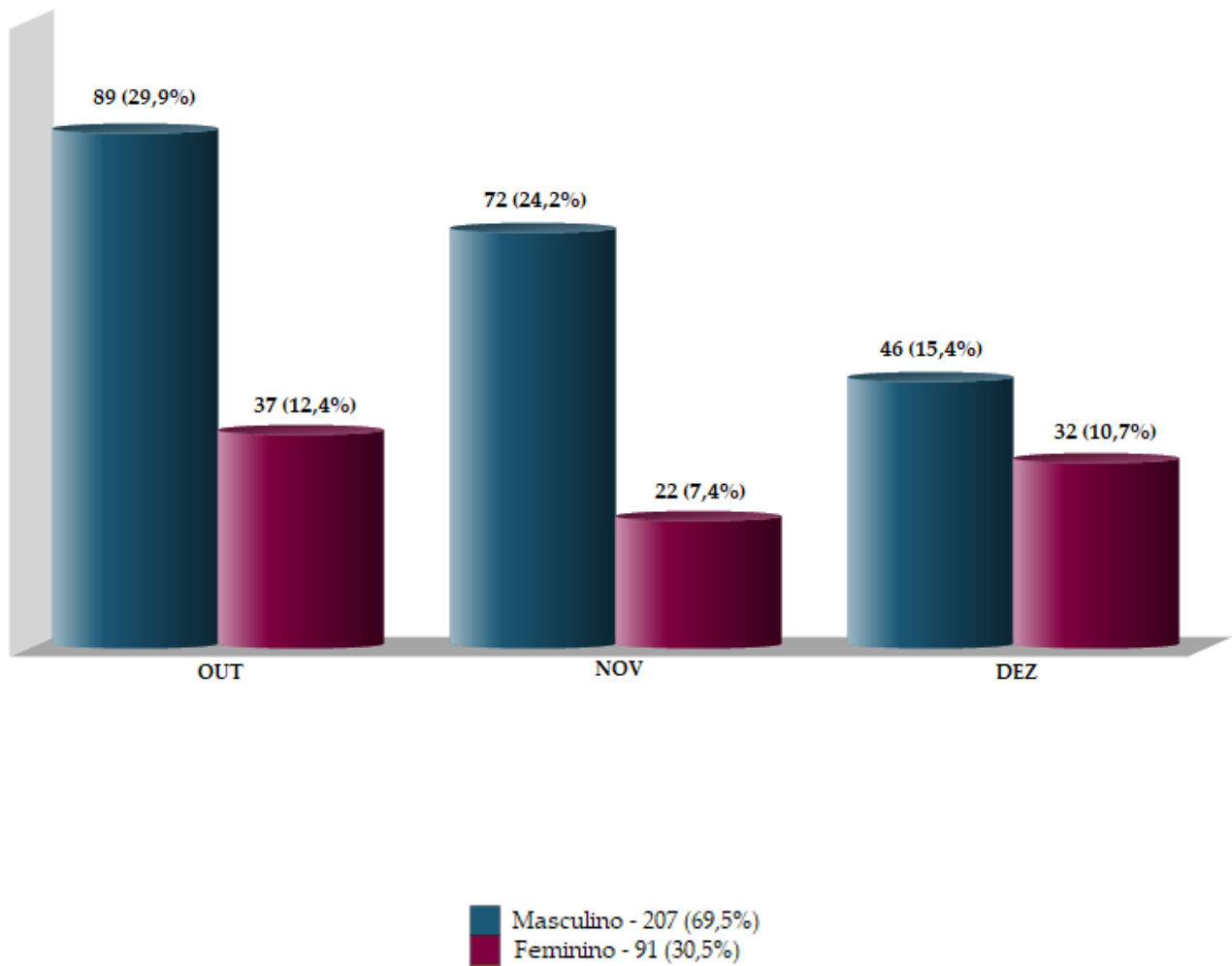
\*Os gráficos acima referem-se às manifestações **encaminhadas** para as Salas de Atendimento ao Cidadão das unidades do MPF.

## PERFIL DO MANIFESTANTE

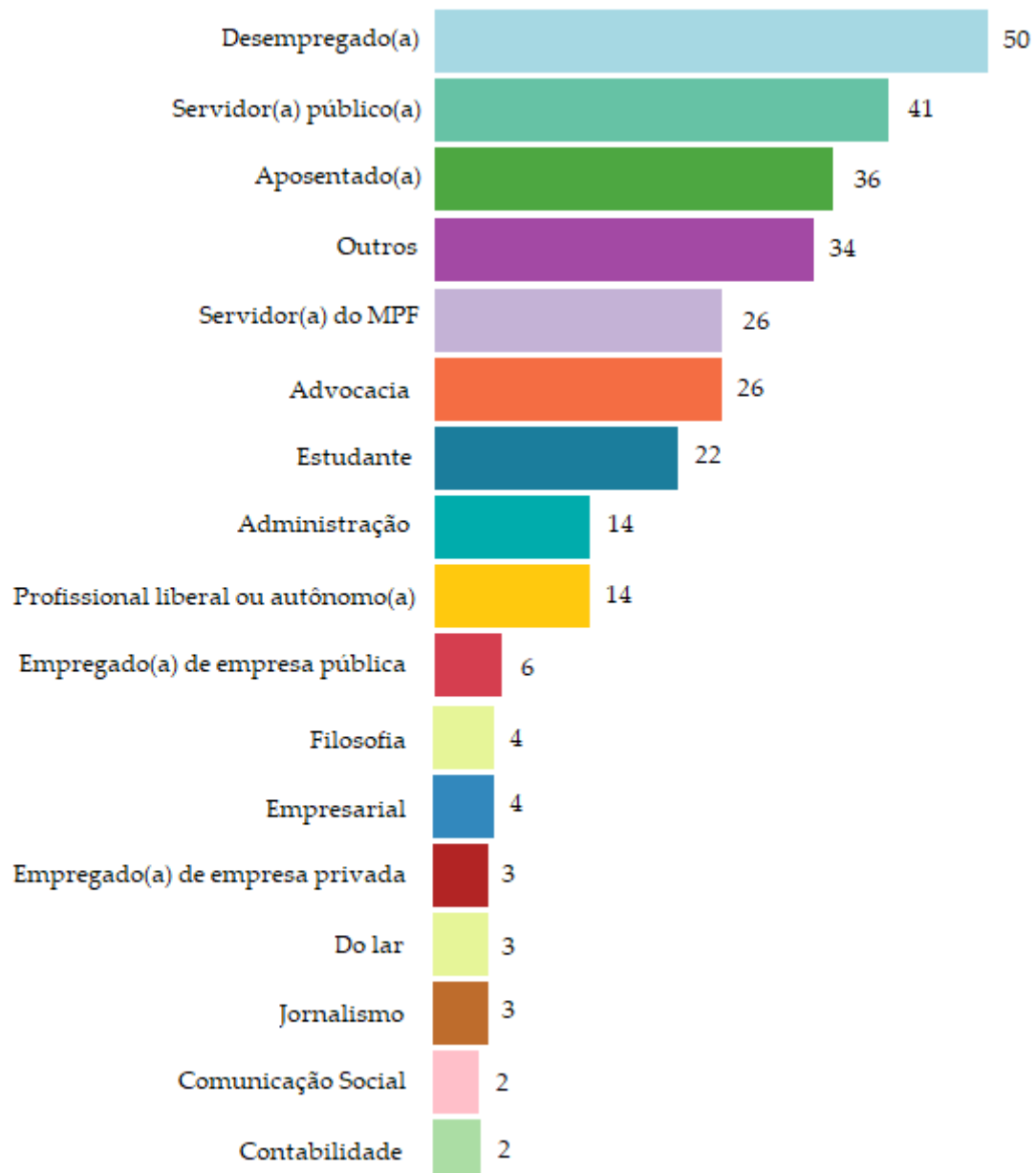
### Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa (Pessoa Física ou Pessoa Jurídica)



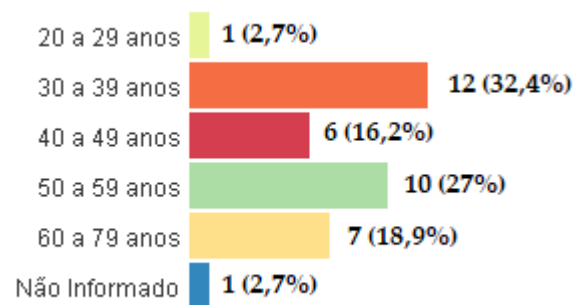
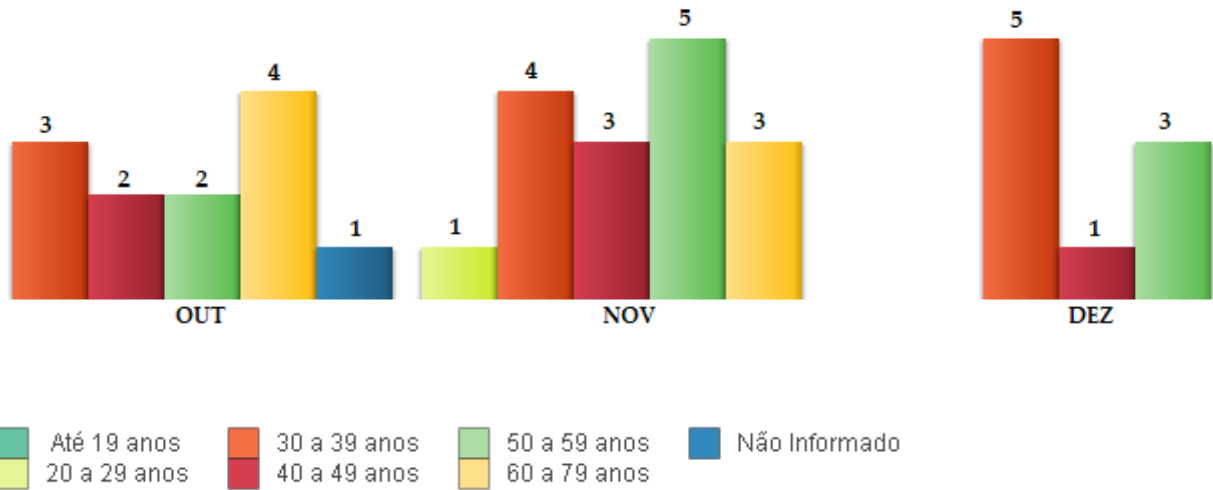
### Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero



## Perfil do Manifestante Quanto à Ocupação



### Perfil do Manifestante Quanto à Faixa Etária



## Unidade da Federação de Origem do Manifestante

