

# RELATÓRIO OUVIDORIA EM NÚMEROS

1º Trimestre de 2020



# RELATÓRIO OUVIDORIA EM NÚMEROS

## 1º trimestre de 2020

### 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 2020.

Data da coleta dos dados: 16 de abril de 2020.

### SUMÁRIO

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

### MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

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

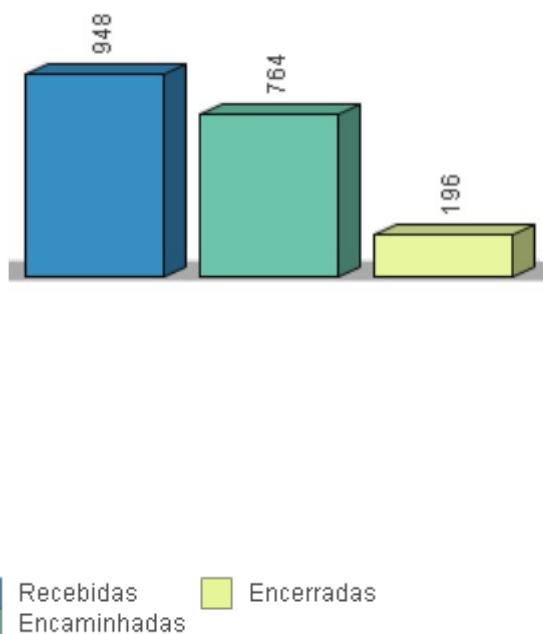
**Humberto Jacques de Medeiros**  
Vice-Procurador-Geral da República

**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



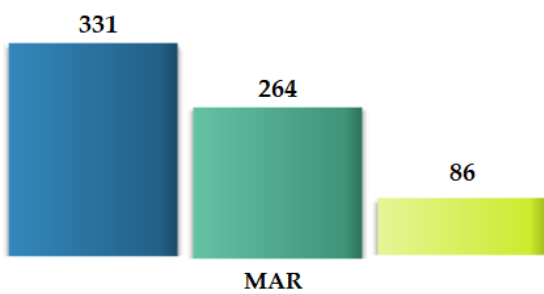
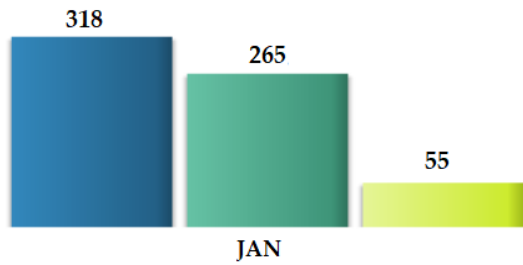
\* **Recebidas**: total de manifestações que a Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou no período.

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

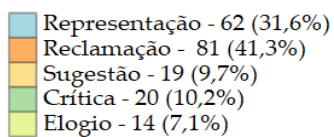
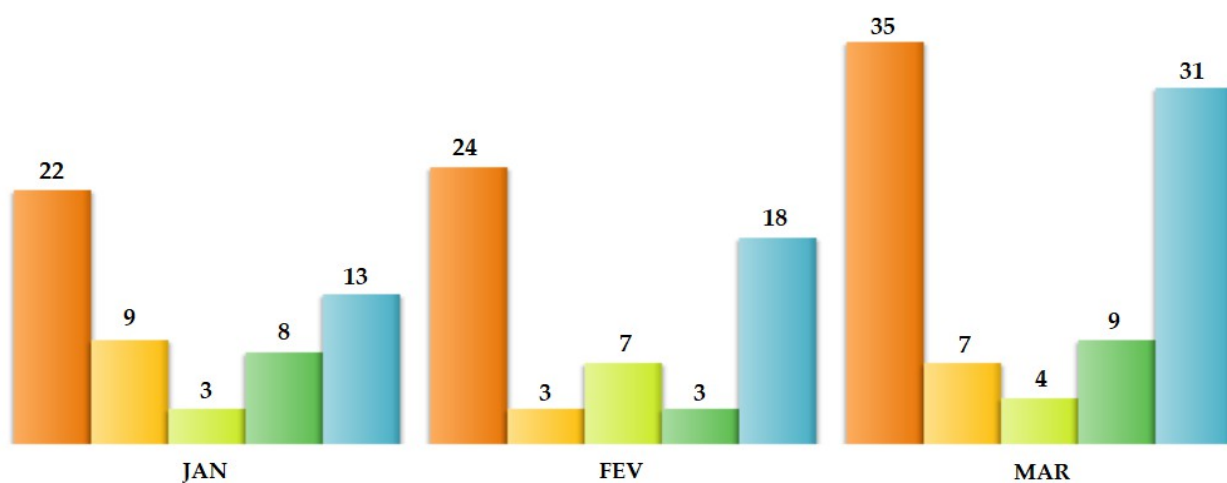
\* **Encerradas**: manifestações que, por versarem sobre matérias de atribuição deste órgão, foram processadas e encerradas na Ouvidoria.

\* 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

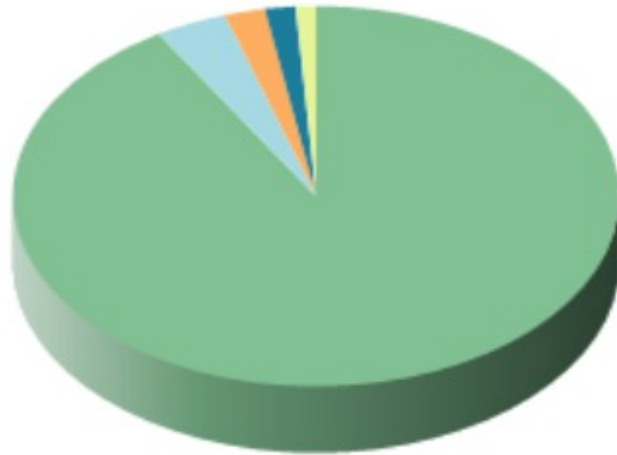


## Classes de Manifestações



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

## Formas de Recebimento

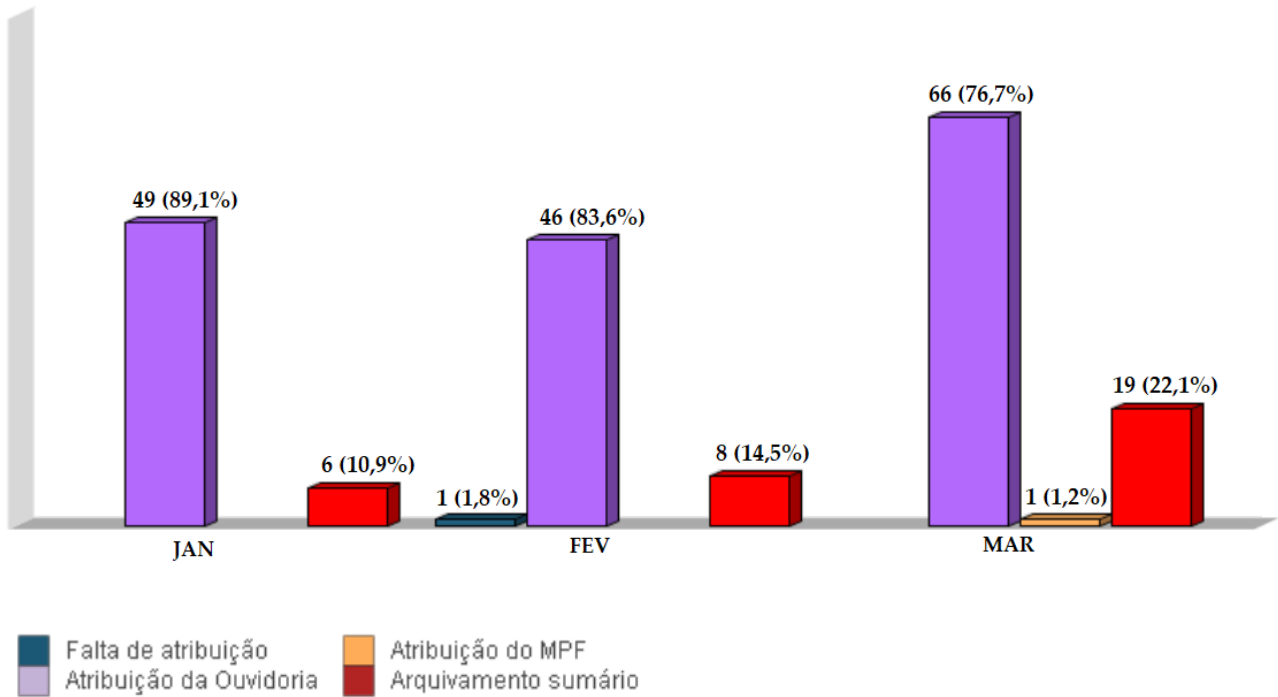


Internet	91,3%
Email	3,8%
Presencial	2,2%
Mobile	1,6%
Sistema Informatizado	1,1%

\* 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**.

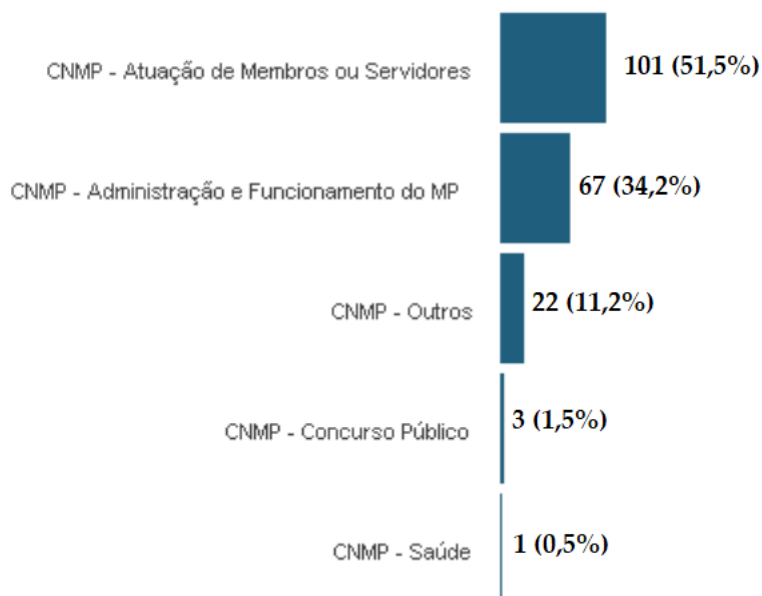
## Tipos de Encerramento



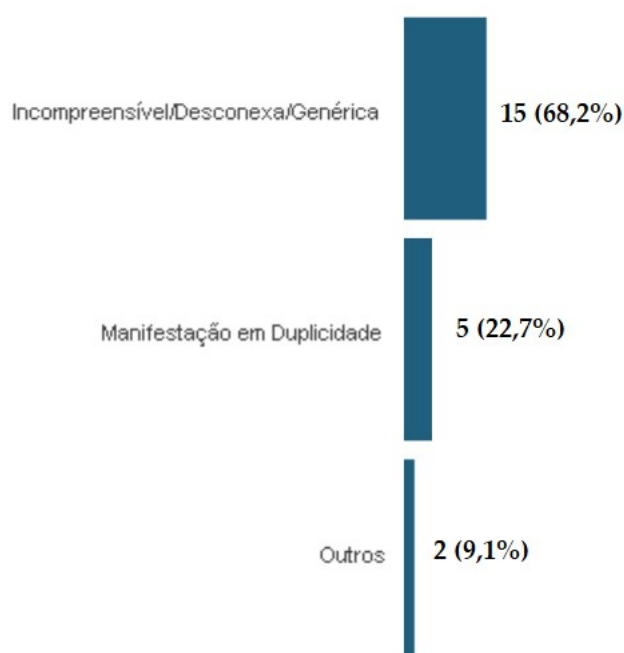
Atribuição da Ouvidoria - 161 (82,1%)  
 Arquivamento Sumário - 33 (16,8%)  
 Atribuição do MPF - 1 (0,5%)  
 Falta de Atribuição - 1 (0,5%)

## Os 5 (cinco) Assuntos Mais Demandados

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

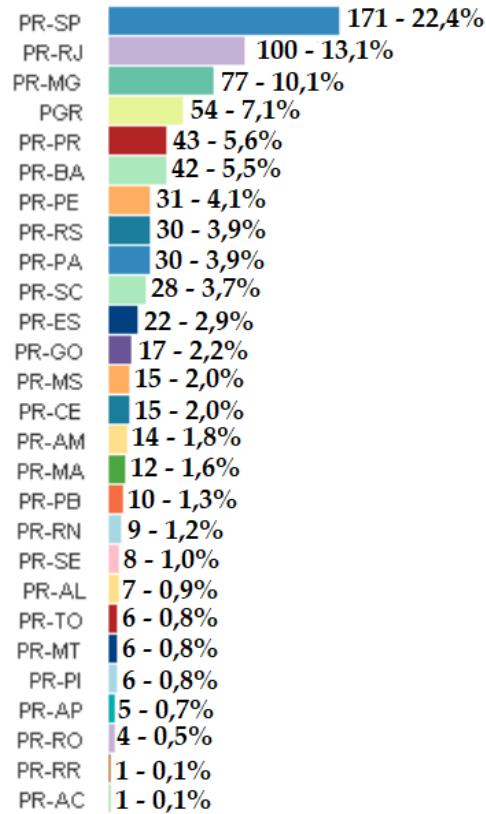


CNMP – Outros, detalhamento evidenciando os assuntos especificadores da Ouvidoria.





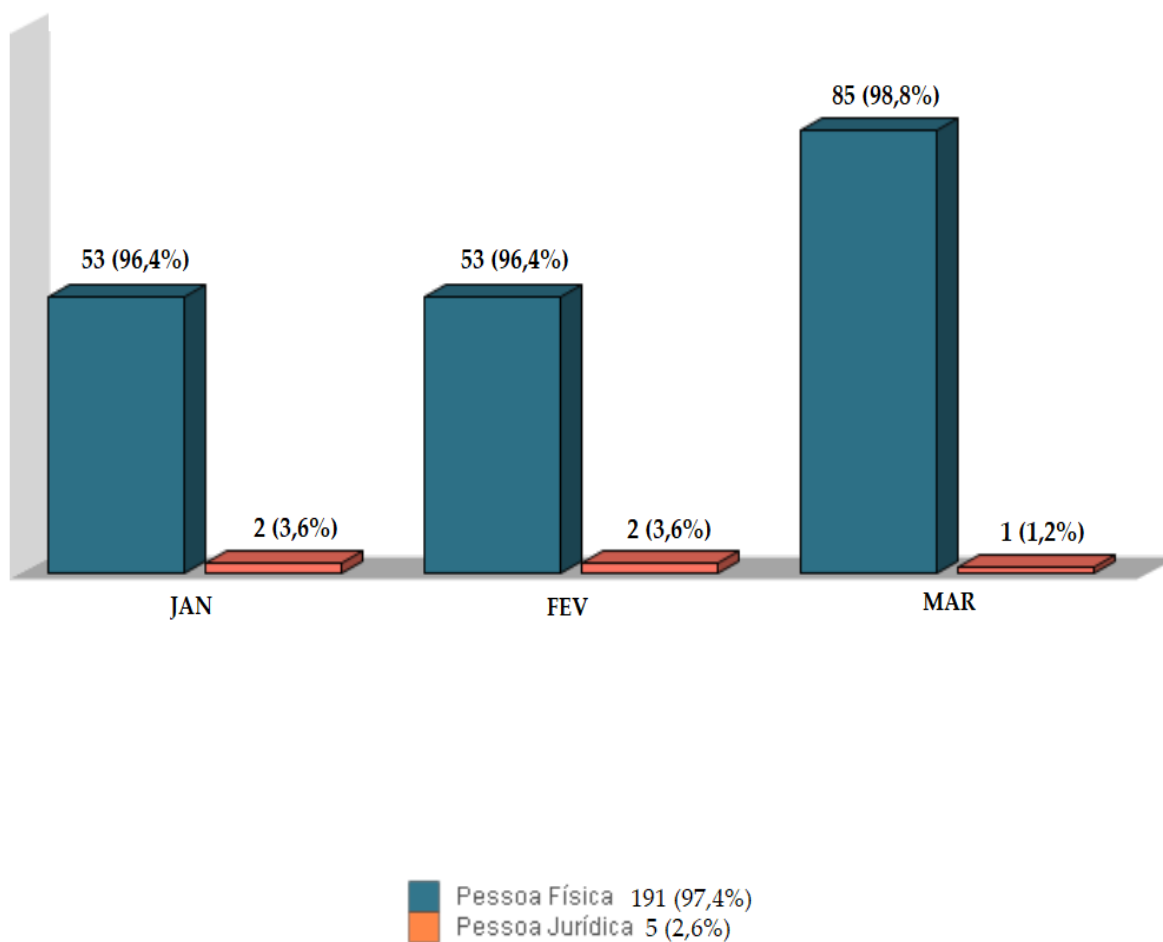
## Unidades do MPF Mais Demandadas



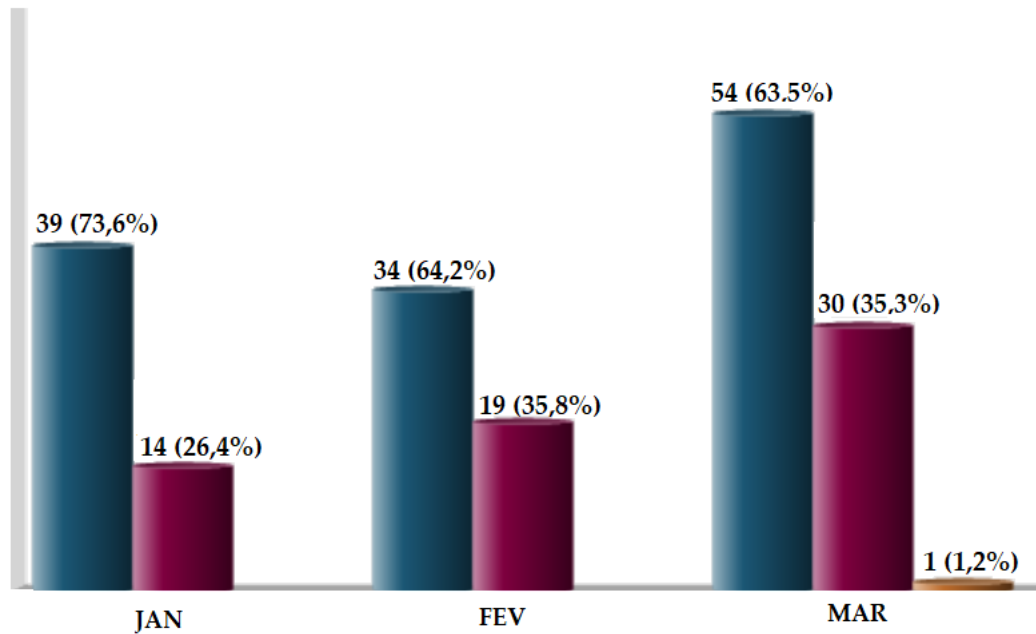
\*Os gráficos acima referem-se às manifestações **encaminhadas** para as Salas de Atendimento ao Cidadão das unidades do MPF.

## PERFIL DO MANIFESTANTE

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

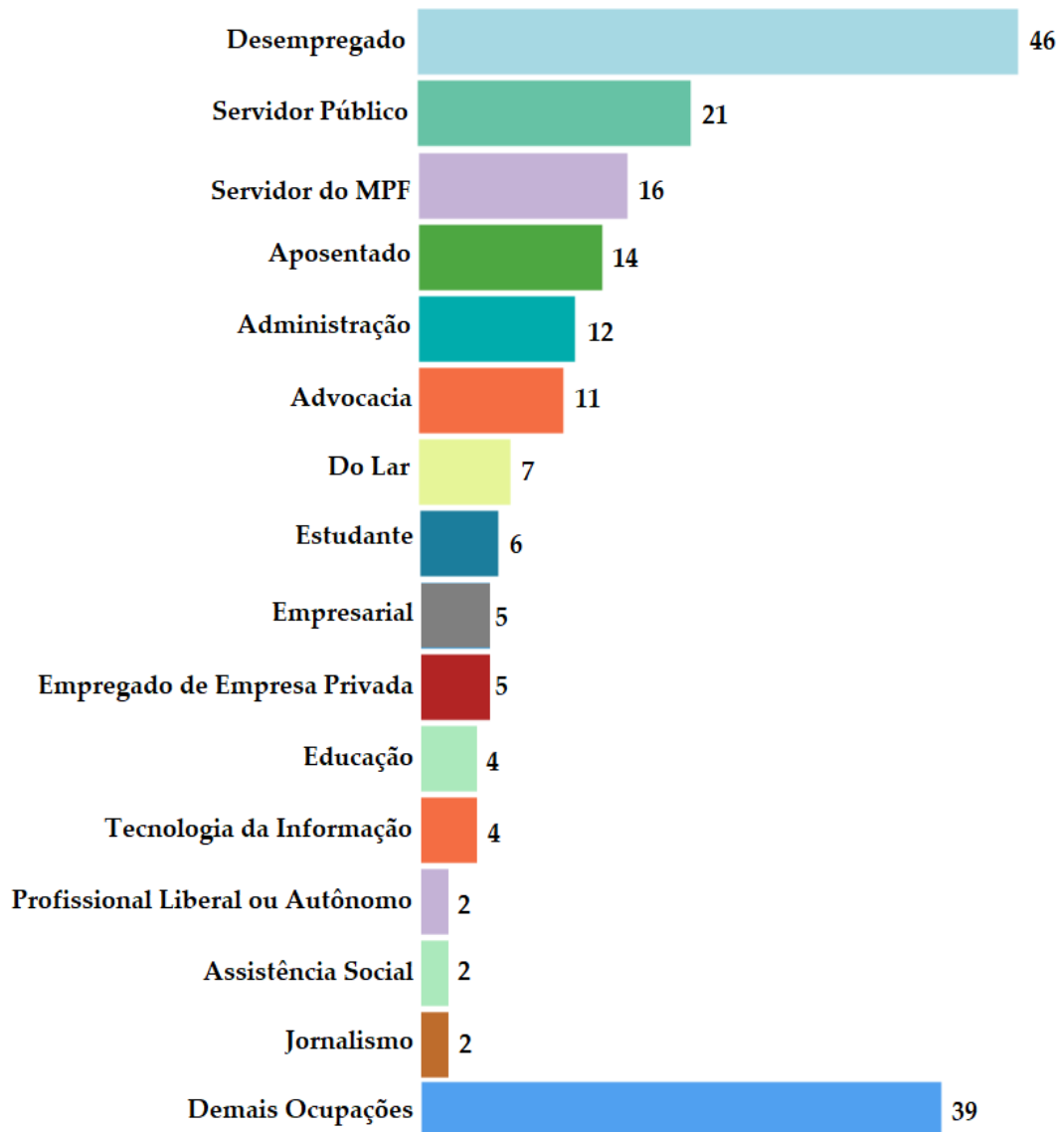


### Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero

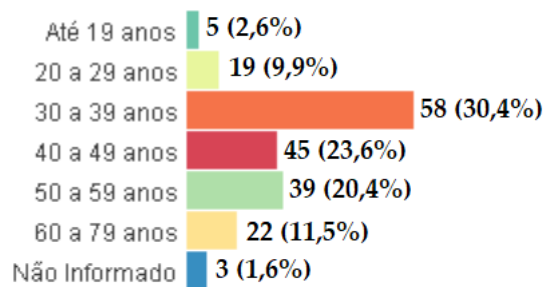
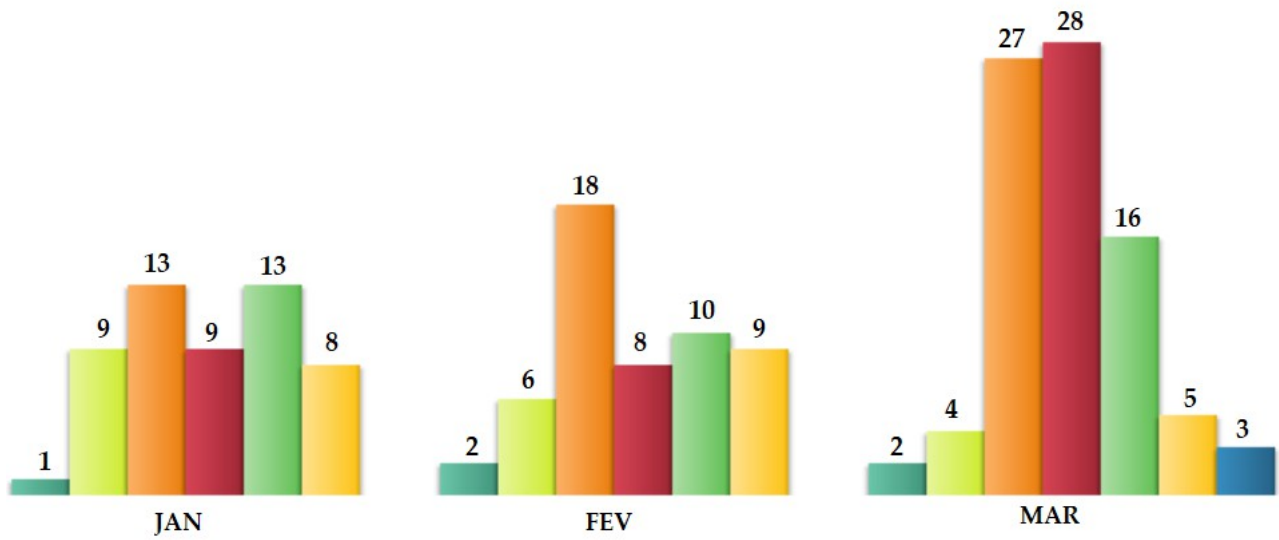


Masculino - 127 (66,5%)  
Feminino - 63 (33%)  
Não Informado 1 - (0,5%)

## Perfil do Manifestante Quanto à Ocupação



## Perfil do Manifestante Quanto à Faixa Etária



## Unidade da Federação de Origem do Manifestante

