



Ouvidoria em Números

- julho a setembro de 2023 -



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Elizeta de Paiva Ramos
Procuradora-Geral da República

Ana Borges Coêlho Santos
Vice Procuradora-Geral da República

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do MPF

Odim Brandão Ferreira
Ouvidor-Geral Substituto

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 do MPF.

Diante disso, os dados são coletados trimestralmente do banco de dados da Ouvidoria para produção deste relatório, o qual se divide em duas partes: consolidação de dados sobre as manifestações e perfil do manifestante.

ESPECIFICAÇÃO DOS DADOS

Periodicidade de extração: trimestral.

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria (Sistema Cidadão e softwares de *Business Intelligence* – *Qlikview* e *Microstrategy*)

Período: julho, agosto e setembro de 2023.

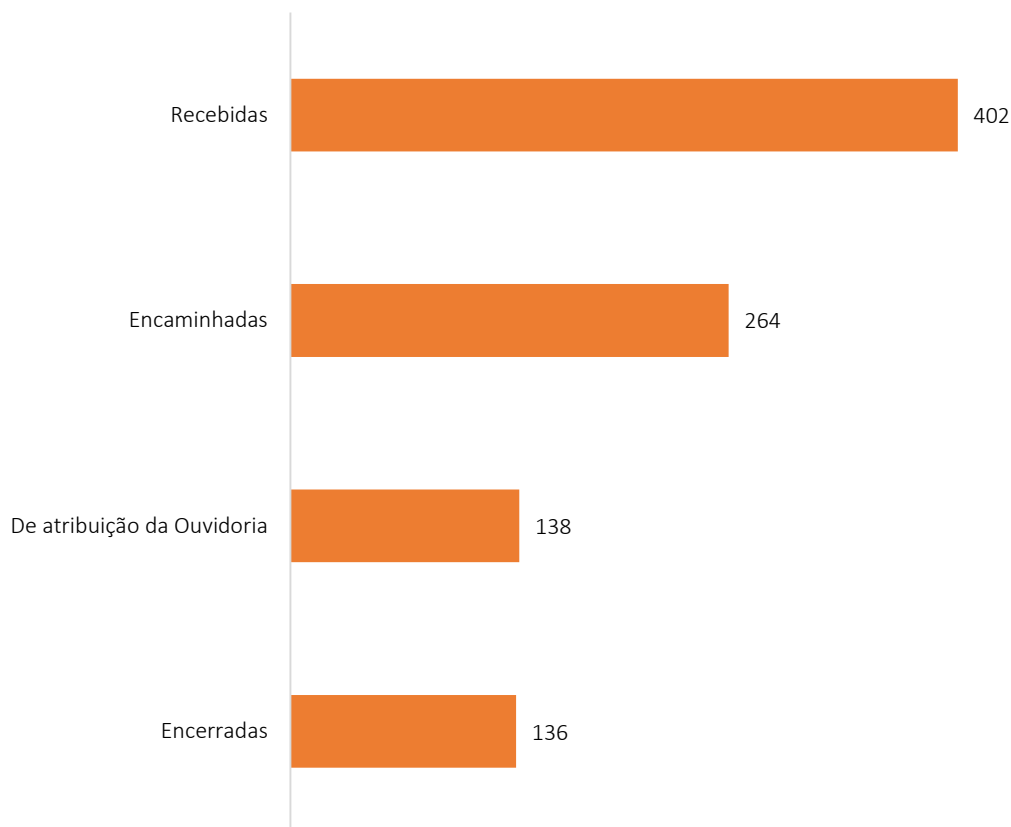
Data da coleta dos dados: 10 de outubro de 2023.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
SOBRE AS MANIFESTAÇÕES	5
Total de Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas - (julho a setembro/2023).....	5
Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas (Mensal)	6
Percentual de Atribuição da Ouvidoria (entre todas as Manifestações Recebidas)	7
Formas/Canais de Recebimento	7
Os Assuntos CNMP Mais Demandados.....	7
Classes de Manifestações (Encerradas)	8
Tipos de Encerramento	9
Tempo do atendimento até o encerramento	9
PERFIL DO MANIFESTANTE	10
Perfil do Manifestante Quanto ao Tipo de Pessoa (Física ou Jurídica)	10
Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero.....	10

SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

Total de Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas- (julho a setembro/2023)



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

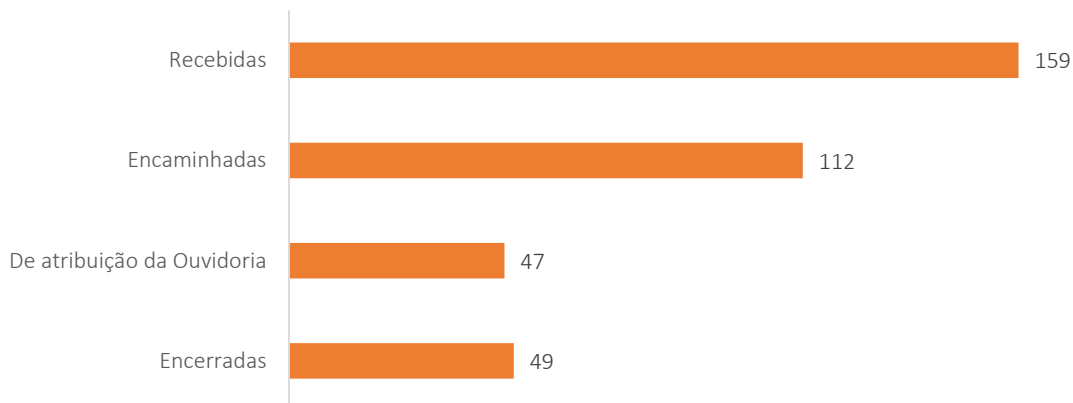
* As manifestações do tipo Encaminhadas dizem respeito àquelas repassadas às Salas de Atendimento ao Cidadão do MPF – SAC's, após minuciosa análise de seu conteúdo.

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

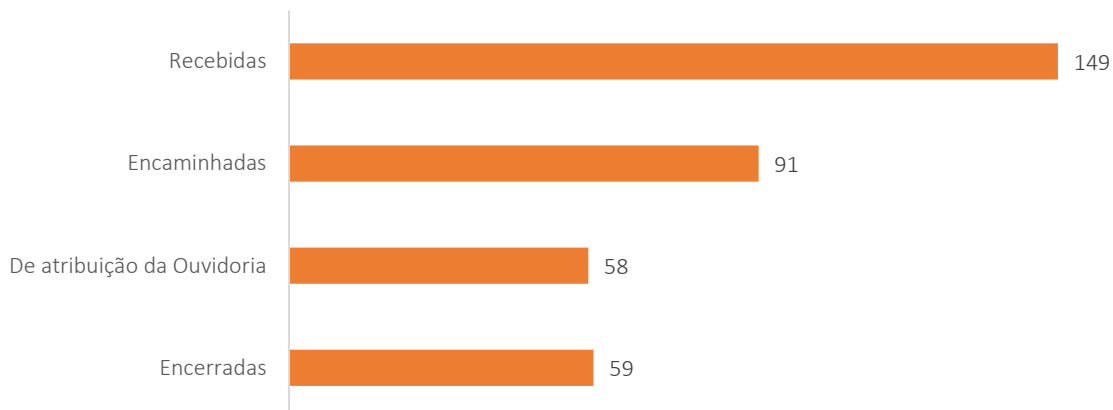
* Dentre o total de manifestações “Encerradas”, estão manifestações que foram recebidas e encerradas no trimestre em análise, assim como manifestações que foram recebidas anteriormente, mas foram encerradas no trimestre a que se refere este relatório.

Manifestações Recebidas, Encaminhadas, de atribuição da Ouvidoria e Encerradas (Mensal)

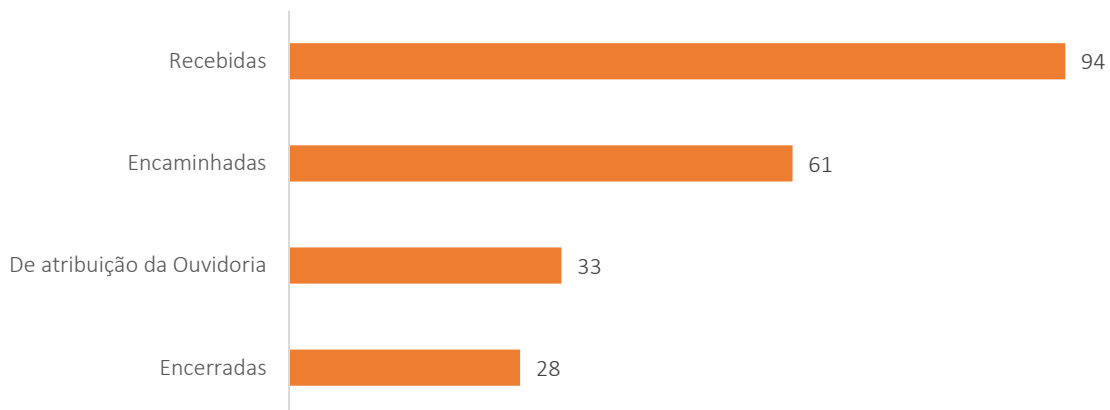
Julho/2023



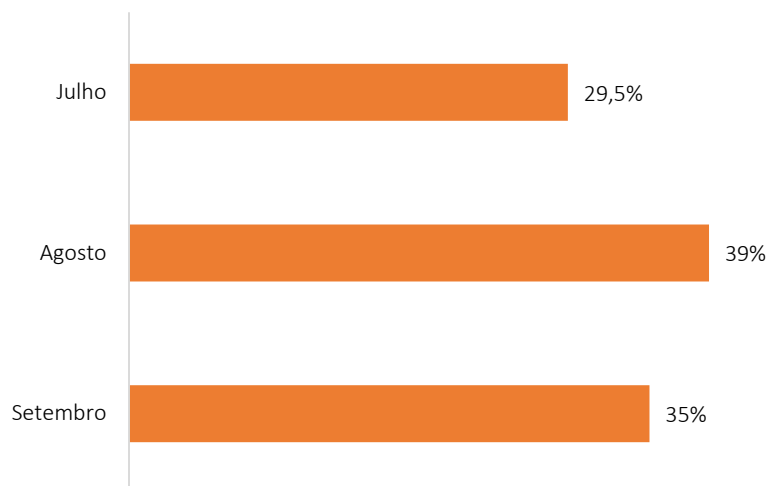
Agosto/2023



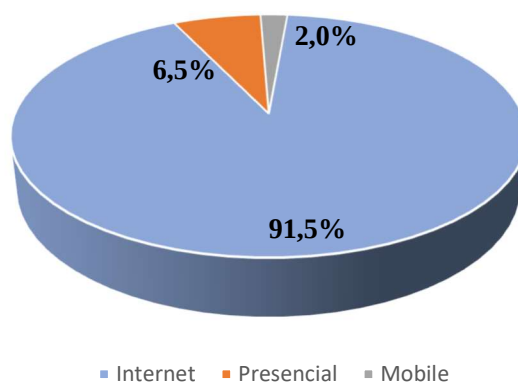
Setembro/2023



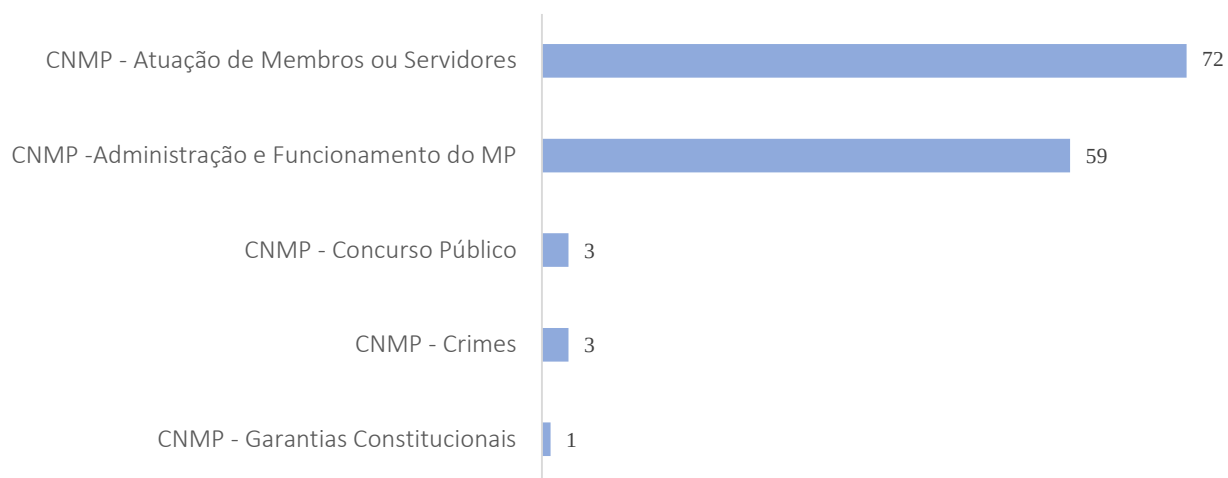
Percentual de Atribuição da Ouvidoria (entre todas as Manifestações Recebidas)



Formas/Canais de Recebimento

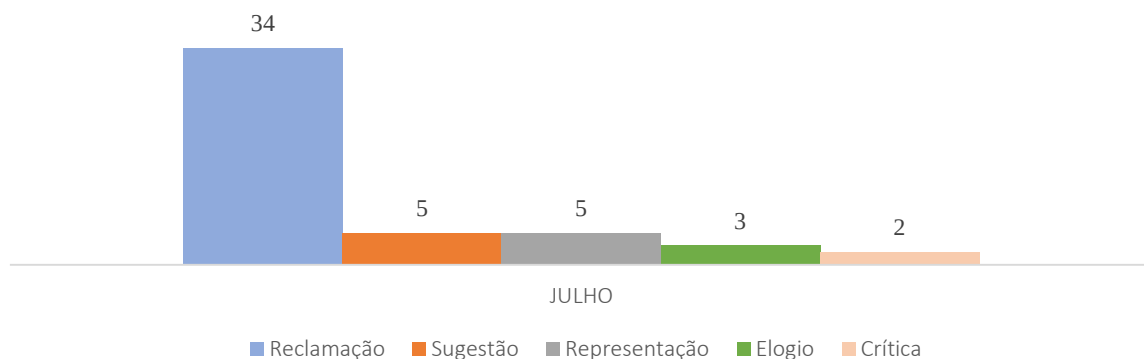


Os Assuntos CNMP Mais Demandados

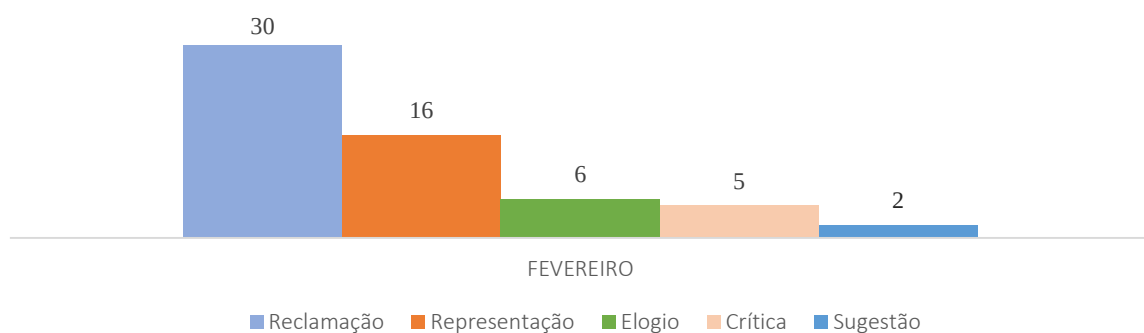


Classes de Manifestações (Encerradas)

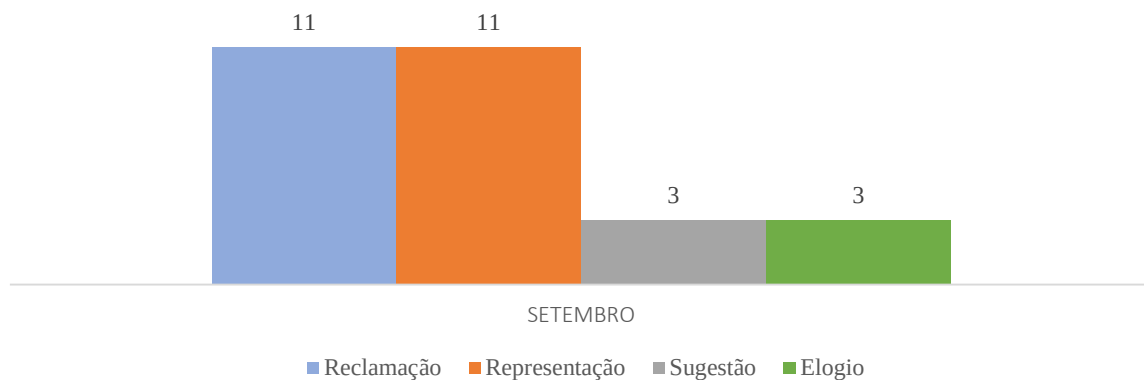
Classes de manifestações (Julho/2023)



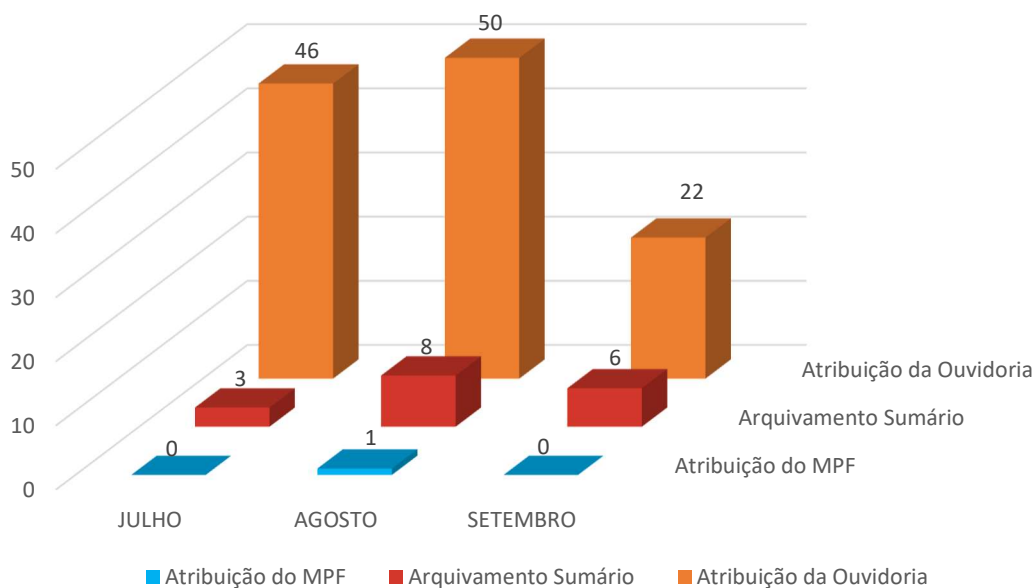
Classes de manifestações (Agosto/2023)



Classes de manifestações (Setembro/2023)



Tipos de Encerramento



. **Atribuição da Ouvidoria**- demandas que versam sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores, no exercício de sua atuação funcional, bem como sobre os serviços auxiliares do MPF;

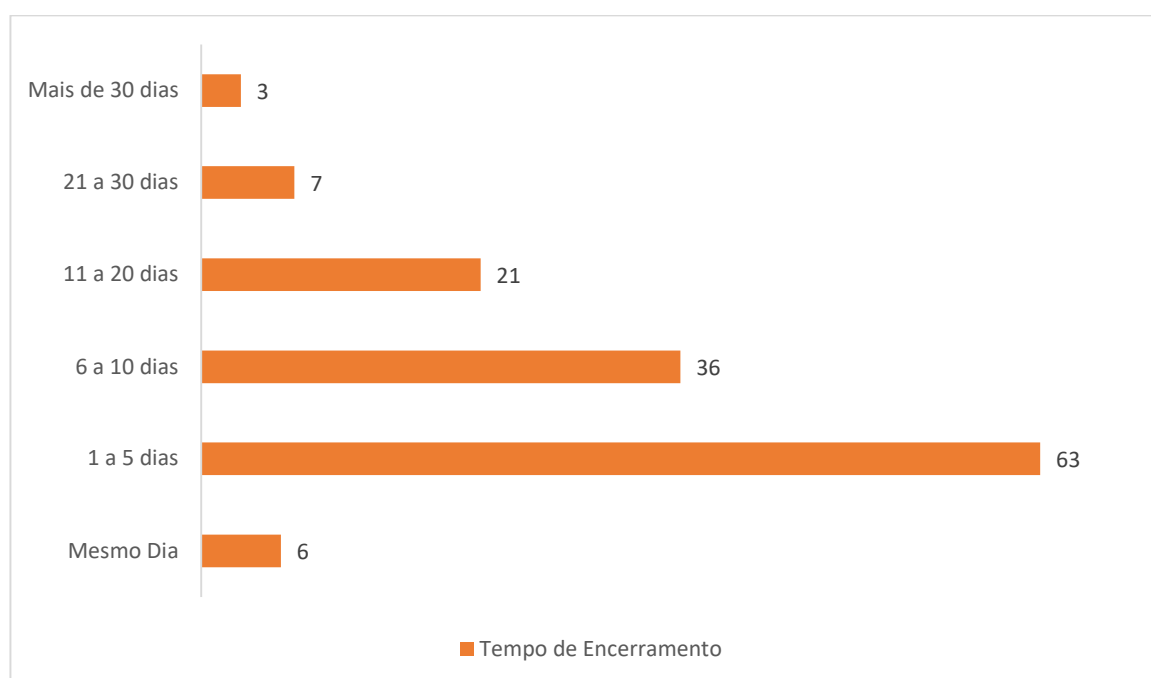
. **Denúncia/Demanda recebida e cadastrada no Sistema Único**- diz respeito às manifestações cadastradas via Sistema informatizado interno (Sistema Único);

. **Atribuição do MPF**- demandas que não são de atribuição da Ouvidoria, mas que ensejam a atuação do MPF;

. **Falta de Atribuição** – demandas que não estão no âmbito de atuação do MPF, nem dizem respeito às atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores no exercício de sua atuação funcional

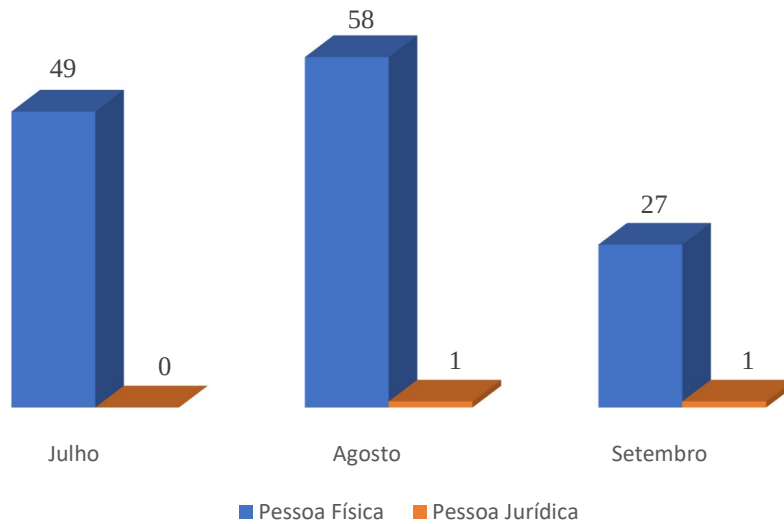
Arquivamento Sumário- refere-se às manifestações em duplicidade, ou quando a compreensão dos fatos narrados é impossível e/ou, ainda, àquelas com uso de linguagem imprópria e ofensiva.

Tempo do atendimento até o encerramento



PERFIL DO MANIFESTANTE

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



Perfil do Manifestante Quanto ao Gênero

