



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios  
OUVIDORIA

EIXO MONUMENTAL, PRAÇA DO BURITI, LOTE 2, SALA 138, 1º ANDAR, CEP: 70091-900  
TELEFONE: (61) 3343-9224 – E-MAIL: [OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR](mailto:OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR) – FACEBOOK: [WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT](http://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT)

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**JUNHO DE 2019**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em junho de 2019, a Ouvidoria realizou **1.105 (mil cento e cinco)** atendimentos, o que representa uma média de **58,16** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 05/07/2019, foram recebidas **485 (quatrocentos e oitenta e cinco)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **407 (quatrocentos e sete)** são manifestações originárias do mês e **78 (setenta e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **13 (treze)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **607 (seiscentos e sete)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito Federal, contabilizados pela Central de Controle e Informações – área voltada para o atendimento ao cidadão.

Total de Registros		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	407	36,83%
Manifestações Derivadas	78	7,06%
Atendimentos da Central	607	54,93%
Pedidos de Informação – SIC	13	1,18%
<b>Total</b>	<b>1105</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **378 (trezentos e setenta e oito)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **29 (vinte e nove)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	378	92,87%
Aguardando providências	29	7,13%
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos registros recebidos, **364 (trezentos e sessenta e quatro)** foram encaminhados, enquanto **43 (quarenta e três)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	364	89,43%
Arquivados	43	10,57%
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Consideram-se como “Arquivados” aqueles registros em que não houve o impulsionamento administrativo para outras áreas. Isto é, iniciaram-se e foram concluídos na própria Ouvidoria. Além do previsto no Regimento Interno<sup>1</sup>, há outras hipóteses de arquivamento: (1) quando há expressa manifestação da própria área que seria a demandada solicitando o arquivamento pela Ouvidoria – normalmente ocorre em razão de já existir processos instaurados,

---

<sup>1</sup> RI/MPDFT, Art. 121. À Ouvidoria compete: III - determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação que não apontem irregularidades ou que não estejam minimamente fundamentadas.

sejam judiciais ou administrativos; (2) em atendimento à formalização privativa do manifestante, por entender que não mais subsiste a necessidade de continuidade do procedimento, situação submetida à avaliação do Ouvidor; e (3) quando há erro administrativo durante o processo mecânico de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

Do total de atendimentos, **351 (trezentos e cinquenta e um)**, ou seja, 86,24%, tiveram por objeto “Entes Externos”, a maioria com reflexos na atuação deste Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT, sendo encaminhados aos órgãos de execuções respectivos. As manifestações exclusivamente externas à atividade deste MPDFT foram remetidas para outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições (tabela 4).

Objeto das Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	351	86,24%
MPDFT	32	7,86%
Relato Incompreensível	24	5,90%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprе esclarecer que **32 (trinta e duas)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **22 (vinte e duas)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **5 (cinco)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **5 (cinco)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	22	68,75%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	5	15,63%
Membros do MPDFT	5	15,63%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **141 ocorrências** (34,64%); à “Denúncia”, com **215 ocorrências** (52,83%) e à “Reclamação”, com **39 ocorrências** (9,58%). Por fim, as demais totalizam **12 ocorrências** (2,95%), que classificam-se em “Elogios”, com **7 ocorrências**; “críticas”, com **uma ocorrência**; Houve **4 ocorrências** de sugestão, vide tabela 6.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	141	34,64%
Denúncias	215	52,83%
Reclamação	39	9,58%
Sugestão	4	0,98%
Críticas	1	0,25%
Elogios	7	1,72%
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Em relação aos assuntos mais lembrados, a tabela 7, abaixo posta, disponibiliza-os por ordem alfabética de registros, incluindo-se os Pedidos da LAI:

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	3	0,71%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	16	3,81%
Atuação de Membros ou Servidores	4	0,95%
Concurso Público	14	3,33%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	3	0,71%
Consumidor	11	2,62%
Controle Externo da Atividade Policial	4	0,95%
Crimes	36	8,57%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	2	0,48%
Educação	13	3,10%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	4	0,95%
Idoso	10	2,38%
Improbidade Administrativa	49	11,67%
Infância e Juventude	14	3,33%
Meio Ambiente	20	4,76%
Outros*	159	37,86%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	38	9,05%
Serviços Públicos	6	1,43%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	1	0,24%
Lei de Acesso à Informação	13	3,10%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/junho/2019

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

\* O assunto “**outros**” contempla temas não relacionados na taxonomia do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP. Exemplo: corrupção, família, situações relacionadas a entes externos, a registros com informações insuficientes, entre outros temas.

No tocante ao meio de recebimento, o sistema da Ouvidoria retornou a informação de que **289 (duzentas e oitenta e nove)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **53 (cinquenta e três)** por meio de contato pessoal; **22 (vinte e duas)** por contato telefônico; **38 (trinta e oito)** via correio eletrônico; Por meio das Urnas recebeu **3 (três)**. Por meio do aplicativo MPDFT recebeu **1 (uma)** formalização. Por meio Postal recebeu **1 (uma)** (tabela 8).

<b>Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	1	0,25%
Formulário Eletrônico – Manifestações	289	71,01%
Contato Telefônico	22	5,41%
Contato Pessoal	53	13,02%
Correio Eletrônico – Manifestações	38	9,34%
Urnas	3	0,74%
Postal	1	0,25%
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

### 3) Das manifestações considerando o local do fato

As manifestações efetivadas nesta Ouvidoria são classificadas de acordo com o local do fato, ou seja, o local em que ocorrem ou que ocorreram os fatos relatados pelo manifestante.

<b>Quantitativo de manifestações por local do fato</b>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	370	90,9%
Entorno	3	0,7%
Federal	11	2,7%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	23	5,7%
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/junho/2019  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Na tabela 10, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal, apresentadas conforme ordenação alfabética.

<b>Quantitativo de manifestações no DF</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	7	1,9%
Brasília e Brasília II	279	75,4%
Brazlândia	1	0,3%
Ceilândia	16	4,3%
Gama	3	0,8%
Guará	4	1,1%
Núcleo Bandeirante	1	0,3%
Paranoá	13	3,5%
Planaltina	9	2,4%
Recanto das Emas	2	0,5%
Riacho Fundo	7	1,9%
Samambaia	6	1,6%
Santa Maria	8	2,2%
São Sebastião	2	0,5%
Sobradinho	7	1,9%
Taguatinga	5	1,4%
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/junho/2019  
Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Em razão de limitações técnicas do Sistema da Ouvidoria (impossibilidade de extração automática), os dados referentes à Coordenadoria da Infância e Juventude estão apresentados em conjunto com os da Coordenadoria de Brasília.

#### 4) Das manifestações derivadas

As manifestações derivadas são resultados das manifestações originárias, onde se reabre e se inicia um novo processo de trabalho dentro da Ouvidoria. No mês, foram recebidas **78 (setenta e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **27 (vinte e sete)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **51 (cinquenta e uma)** deste Ministério Público (tabela 11).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	27	34,62%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	51	65,38%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/junho/2019

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

## 5) Dos atendimentos realizados pelos setores de triagem

À Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão compete gerir o Sistema de Atendimento ao Cidadão, promovendo a uniformização de procedimentos nos Serviços de Triagem realizados em cada Unidade do MPDFT. Portanto, participa ativamente desse processo de atendimento realizado, inclusive capacitando servidores designados para atendimento ao público nas cidades. No início de cada mês imediatamente subsequente ao anterior, a Ouvidoria recebe a relação de atendimentos de cada Unidade e realiza a compilação dos dados (vide tabela 12).

<b>Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	15	2,5%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	94	15,5%
Gama	102	16,8%
Guará	0	0,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	0	0,0%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Planaltina	57	9,4%
Riacho Fundo	0	0,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	99	16,3%
Santa Maria	0	0,0%
São Sebastião	56	9,2%
Sobradinho	110	18,1%
Taguatinga	74	12,2%
<b>Total</b>	<b>607</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/junho/2019

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

A Unidade da Infância e Juventude explicou que não possui atendimentos registrados, uma vez que “*por se tratar de uma Promotoria especializada com um público alvo bem definido não registra os atendimentos realizados no balcão (triagem), pois não recebe demandas que não sejam relacionados à criança e adolescente. Conforme visita realizada a esta promotoria, no mês de abril, pela Ouvidoria, ficou demonstrado pela dinâmica do atendimento prestado por esta Especializada que não é rotineiro o atendimento de assuntos alheios à matéria tratada nesta Promotoria*”.

A caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data e hora de fechamento deste relatório (04/07/2019, às 15:20), dos números referentes às Unidades com valorações iguais a 0 (zero).

## **6) Da Pesquisa de Satisfação**

Após os atendimentos pessoais, é facultado a cada manifestante o preenchimento de um formulário que mede o grau de satisfação do atendimento prestado e das instalações desta Ouvidoria, bem como um espaço para registrar sugestões de melhorias. Os graus de satisfação são: Bom, Regular e Ruim.

Neste mês, foram registradas **53 (cinquenta e três)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **9 (nove)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **17%** dos atendimentos realizados.

### **6.1) Quanto ao atendimento**

**9 (nove)** registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular”, “Ruim”;(Tabela 13).

<b>Pesquisa de Satisfação – Atendimento</b>		
Bom	9	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 13 – Pesquisa de Satisfação/ junho/ 2019  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

## **6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria**

**9 (nove)** registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular”, “Ruim” (Tabela 14).

<b>Pesquisa de Satisfação – Instalações</b>		
Bom	9	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 14 – Pesquisa de Satisfação/junho/2019  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 5 de julho de 2019.

**THAÍS DELGADO DE MELLO E ALEGRIA**  
**Chefe de Gabinete em exercício**  
**Ouvidoria MPDFT**