



**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**  
**FEVEREIRO DE 2021**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em fevereiro de 2021, a Ouvidoria realizou **953 (novecentos e cinquenta e três)** atendimentos, o que representa uma média de **56,05** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 16/03/2021, foram recebidas **720 (setecentas e vinte)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **597 (quinhentas e noventa e sete)** são manifestações originárias do mês e **123 (cento e vinte e três)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **20 (vinte)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **213 (duzentos e treze)** 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	597	62,64%
Manifestações Derivadas	123	12,91%
Atendimentos da Central	213	22,35%
Pedidos de Informação – SIC	20	2,10%
<b>Total</b>	<b>953</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **594 (quinhentas e noventa e quatro)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **3 (três)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	594	99,50%
Aguardando providências	3	0,50%
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Dos registros recebidos, **527 (quinhentos e vinte e sete)** foram encaminhados, enquanto **70 (setenta)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	527	88,27%
Arquivados	70	11,73%
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/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, 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

<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.

de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

Do total de atendimentos, **533 (quinhentos e trinta e três)**, ou seja, 89,28%, 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	533	89,28%
MPDFT	30	5,03%
Relato Incompreensível	34	5,70%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Cumprido esclarecer que **30 (trinta)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **21 (vinte e uma)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **6 (seis)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **3 (três)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	21	70,00%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	6	20,00%
Membros do MPDFT	3	10,00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncias”, com **265 ocorrências** (44,39%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **235 ocorrências** (39,36%) e à “Reclamação”, com **82 ocorrências** (13,74%). Por fim, as demais totalizam **15 ocorrências** (2,52%), que classificam-se em “Elogios”, com **10 ocorrências**; “críticas”, com **3 ocorrências**; “sugestão”, com **2 ocorrências**.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	235	39,36%
Denúncias	265	44,39%
Reclamação	82	13,74%
Sugestão	2	0,34%
Críticas	3	0,50%
Elogios	10	1,68%
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

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	1	0,16%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	17	2,75%
Atuação de Membros ou Servidores	6	0,97%
Concurso Público	51	8,25%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	24	3,88%
Consumidor	17	2,75%
Controle Externo da Atividade Policial	6	0,97%
Crimes	54	8,74%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	5	0,81%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	4	0,65%
Educação	6	0,97%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	11	1,78%
Idoso	15	2,43%
Improbidade Administrativa	48	7,77%
Infância e Juventude	7	1,13%
Meio Ambiente	15	2,43%
Outros*	106	17,15%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	122	19,74%
Serviços Públicos	73	11,81%
Sindical e Questões Análogas	4	0,65%
Violência Doméstica	5	0,81%
Lei de Acesso à Informação	20	3,24%
Não Informado	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/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 **555 (quinhentas e cinquenta e cinco)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **0 (zero)** por meio de contato pessoal; **42 (quarenta e dois)** por contato telefônico; **0 (zero)** via correio eletrônico; Via postal recebemos **0 (zero)** manifestação; O aplicativo do MPDFT recebeu **0 (zero)** manifestação (tabela 8).

<b>Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	0	0,00%
Formulário Eletrônico – Manifestações	555	92,96%
Contato Telefônico	42	7,04%
Contato Pessoal	0	0,00%
Correio Eletrônico – Manifestações	0	0,00%
Urmas	0	0,00%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/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 pedidos por local do fato</b>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	543	91,0%
Entorno	0	0,0%
Federal	28	4,7%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	26	4,4%
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Local do Fato/fevereiro/2021  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/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	5	0,9%
Brasília e Brasília II	400	73,7%
Brazlândia	1	0,2%
Ceilândia	22	4,1%
Gama	10	1,8%
Guará	9	1,7%
Núcleo Bandeirante	6	1,1%
Paranoá	5	0,9%
Planaltina	8	1,5%
Recanto das Emas	3	0,6%
Riacho Fundo	5	0,9%
Samambaia	11	2,0%
Santa Maria	29	5,3%
São Sebastião	3	0,6%
Sobradinho	2	0,4%
Taguatinga	24	4,4%
<b>Total</b>	<b>543</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/fevereiro/2021  
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 **123 (cento e vinte e três)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **5 (cinco)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **118 (cento e dezoito)** deste Ministério Público (tabela 11).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	5	4,07%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	118	95,93%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/fevereiro/2021  
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	55	25,8%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	0	0,0%
Gama	54	25,4%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	0	0,0%
Planaltina	0	0,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	0	0,0%
Santa Maria	0	0,0%
São Sebastião	104	48,8%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/fevereiro/2021

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](mailto:ouvidoria@mpdft.mp.br)) não



apontou o recebimento, até a data e hora de fechamento deste relatório (16/03/2021, às 10h), dos números referentes às Unidades com valorações iguais a 0 (zero).

### **6) Da Pesquisa de Satisfação**

No mês de fevereiro de 2021 a Ouvidoria do MPDFT não realizou atendimentos presenciais, o que impossibilitou a realização da pesquisa de satisfação.

Brasília, 16 de março de 2021.

**LIBANIO ALVES RODRIGUES**  
**Ouvidor**  
**MPDFT**