



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 – FACEBOOK: WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
MARÇO DE 2019

1) Dos atendimentos realizados

Em março de 2019, a Ouvidoria realizou **2.101 (dois mil cento e um)** atendimentos, o que representa uma média de **116,72** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 08/04/2019, foram recebidas **1453 (mil quatrocentas e cinquenta e três)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **1355 (mil trezentas e cinquenta e cinco)** são manifestações originárias do mês e **98 (noventa e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **10 (dez)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **638 (seiscentos e trinta e oito)** 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	1355	64,49%
Manifestações Derivadas	98	4,66%
Atendimentos da Central	638	30,37%
Pedidos de Informação – SIC	10	0,48%
Total	2101	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **1338 (mil trezentas e trinta e oito)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **17 (dezesete)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	1338	98,75%
Aguardando providências	17	1,25%
Total	1355	100,00%

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

Dos registros recebidos, **457 (quatrocentos e cinquenta e sete)** foram encaminhados, enquanto **898 (oitocentos e noventa e oito)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	457	33,73%
Arquivados	898	66,27%
Total	1355	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/março/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 Interno¹, 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,

¹ 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.

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, **458 (quatrocentos e cinquenta e oito)**, ou seja, 33,80%, 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	458	33,80%
MPDFT	21	1,55%
Relato Incompreensível	876	64,65%
Não Informado	0	0,00%
Total	1355	100,0%

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

Cumprido esclarecer que **21 (vinte e uma)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **17 (dezessete)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **2 (duas)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **2 (dois)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	17	80,95%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	2	9,52%
Membros do MPDFT	2	9,52%
Total	21	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/março/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 **441 ocorrências** (32,55%); à “Denúncia”, com **754 ocorrências** (55,65%) e à “Reclamação”, com **79 ocorrências** (5,83%). Por fim, as demais totalizam **81 ocorrências** (5,98%), que classificam-se em “Elogios”, com **4 ocorrências**; “Críticas”, com **76 ocorrências**. Houve apenas um registro de sugestão, vide tabela 6.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	441	32,55%
Denúncias	754	55,65%
Reclamação	79	5,83%
Sugestão	1	0,07%
Críticas	76	5,61%
Elogios	4	0,30%
Total	1355	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/março/2019
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/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	6	0,44%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	7	0,51%
Atuação de Membros ou Servidores	1	0,07%
Concurso Público	112	8,21%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	7	0,51%
Consumidor	26	1,90%
Controle Externo da Atividade Policial	2	0,15%
Crimes	32	2,34%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	5	0,37%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	28	2,05%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	7	0,51%
Idoso	13	0,95%
Improbidade Administrativa	38	2,78%
Infância e Juventude	6	0,44%
Meio Ambiente	20	1,47%
Outros*	1001	73,33%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	31	2,27%
Serviços Públicos	12	0,88%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	1	0,07%
Lei de Acesso à Informação	10	0,73%
Não Informado	0	0,00%
Total	1365	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/março/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 **1.210 (mil duzentas e dez)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **72 (setenta e duas)** por meio de contato pessoal; **34 (trinta e quatro)** por contato telefônico; **32 (trinta e duas)** via correio eletrônico; Por meio das Urnas recebeu **2 (duas)**. Por meio do aplicativo MPDFT recebeu **3 (três)** formalizações. Por meio Postal recebeu **2 (duas)** (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	3	0,22%
Formulário Eletrônico – Manifestações	1210	89,30%
Contato Telefônico	34	2,51%
Contato Pessoal	72	5,31%
Correio Eletrônico – Manifestações	32	2,36%
Urnas	2	0,15%
Postal	2	0,15%
Total	1355	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/março/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.

Quantitativo de manifestações por local do fato		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	1128	83,2%
Entorno	1	0,1%
Federal	11	0,8%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	215	15,9%
Total	1355	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/março/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.

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	2	0,2%
Brasília e Brasília II	1022	90,6%
Brazlândia	3	0,3%
Ceilândia	18	1,6%
Gama	12	1,1%
Guará	13	1,2%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Paranoá	6	0,5%
Planaltina	9	0,8%
Recanto das Emas	5	0,4%
Riacho Fundo	0	0,0%
Samambaia	4	0,4%
Santa Maria	14	1,2%
São Sebastião	4	0,4%
Sobradinho	8	0,7%
Taguatinga	8	0,7%
Total	1128	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/março/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 **98 (noventa e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **22 (vinte e duas)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **76 (setenta e seis)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	22	22,45%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	76	77,55%
Total	98	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/março/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).

Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	21	3,3%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	124	19,4%
Gama	84	13,2%
Guará	0	0,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	0	0,0%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Planaltina	85	13,3%
Riacho Fundo	30	4,7%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	73	11,4%
Santa Maria	0	0,0%
São Sebastião	32	5,0%
Sobradinho	129	20,2%
Taguatinga	60	9,4%
Total	638	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/março/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 (08/04/2019, às 14:58), dos números referentes às Unidades com valoração 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 **72 (setenta e duas)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **20 (vinte)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **27,78%** dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

20 (vinte) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular”, “Ruim”;(Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	20	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	20	100,0%

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

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

20 (vinte e um) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular”, “Ruim” (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	20	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	20	100,0%

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

Brasília, 9 de abril de 2019.

VALDAIR CUSTÓDIO ALVES
Chefe da Divisão de Controle e Atendimento
Ouvidoria/MPDFT