



**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**  
**NOVEMBRO DE 2019**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em novembro de 2019, a Ouvidoria realizou **1.313 (mil trezentos e treze)** atendimentos, o que representa uma média de **69** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 17/12/2019, foram recebidas **712 (setecentas e doze)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **611 (seiscentas e onze)** são manifestações originárias do mês e **101 (cento e uma)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **25 (vinte e cinco)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **576 (quinhentos e setenta e seis)** 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	611	46,53%
Manifestações Derivadas	101	7,69%
Atendimentos da Central	576	43,87%
Pedidos de Informação – SIC	25	1,90%
<b>Total</b>	<b>1313</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/novembro/2019  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

## 2) Das manifestações originárias

A totalidade das manifestações originárias, **611 (seiscentas e onze)**, se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	611	100,00%
Aguardando providências	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/novembro/2019  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Dos registros recebidos, **492 (quatrocentos e noventa e duas)** foram encaminhados, enquanto **119 (cento e dezenove)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	492	80,52%
Arquivados	119	19,48%
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/novembro/2019  
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 de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

---

<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.

Do total de atendimentos, **492 (quatrocentos e noventa e dois)**, ou seja, 80,52%, 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	492	80,52%
MPDFT	30	4,91%
Relato Incompreensível	89	14,57%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/novembro/2019  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **30 (trinta)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **23 (vinte e três)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **7 (sete)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” não apontou registro.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	23	76,67%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	7	23,33%
Membros do MPDFT	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/novembro/2019  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Dentre as **23 (vinte e três)** manifestações referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **16 (dezesesseis)** são referentes ao “Andamento de Processos e Procedimentos no MPDFT”, **7 (sete)** referem-se aos “Procedimentos e Rotinas de Serviços Adotados pelo MPDFT”.

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

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncias”, com **317 ocorrências** (51,88%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **213 ocorrências** (34,86%) e à “Reclamação”, com **46 ocorrências** (7,53%). Por fim, as demais totalizam **35 ocorrências** (5,73%), que classificam-se em “Elogios”, com **9 ocorrências**; “críticas”, com **25 (vinte e cinco) ocorrências**; Houve **1 ocorrência** de sugestão, vide tabela 6.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	213	34,86%
Denúncias	317	51,88%
Reclamação	46	7,53%
Sugestão	1	0,16%
Críticas	25	4,09%
Elogios	9	1,47%
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/novembro/2019  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/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	0,47%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	20	3,14%
Atuação de Membros ou Servidores	0	0,00%
Concurso Público	32	5,03%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	4	0,63%
Consumidor	15	2,36%
Controle Externo da Atividade Policial	3	0,47%
Crimes	40	6,29%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	2	0,31%
Educação	25	3,93%
Eleitoral	1	0,16%
Execução Penal	2	0,31%
Idoso	12	1,89%
Improbidade Administrativa	54	8,49%
Infância e Juventude	13	2,04%
Meio Ambiente	22	3,46%
Outros*	295	46,38%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	52	8,18%
Serviços Públicos	14	2,20%
Sindical e Questões Análogas	1	0,16%
Violência Doméstica	1	0,16%
Lei de Acesso à Informação	25	3,93%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/novembro/2019  
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 **452 (quatrocentas e cinquenta e duas)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **68 (sessenta e oito)** por meio de contato pessoal; **51 (cinquenta e uma)** por contato telefônico; **37 (trinta e sete)** via correio eletrônico; O aplicativo do MPDFT recebeu **3 (três)** manifestações (tabela 8).

<b>Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	3	0,49%
Formulário Eletrônico – Manifestações	452	73,98%
Contato Telefônico	51	8,35%
Contato Pessoal	68	11,13%
Correio Eletrônico – Manifestações	37	6,06%
Urnas	0	0,00%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/novembro/2019  
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 manifestações por local do fato</b>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	555	90,8%
Entorno	0	0,0%
Federal	28	4,6%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	28	4,6%
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Local do Fato/novembro/2019  
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	415	74,8%
Brazlândia	7	1,3%
Ceilândia	13	2,3%
Gama	10	1,8%
Guará	13	2,3%
Núcleo Bandeirante	9	1,6%
Paranoá	4	0,7%
Planaltina	12	2,2%
Recanto das Emas	5	0,9%
Riacho Fundo	9	1,6%
Samambaia	6	1,1%
Santa Maria	3	0,5%
São Sebastião	6	1,1%
Sobradinho	3	0,5%
Taguatinga	35	6,3%
<b>Total</b>	<b>555</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/novembro/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 **101 (cento e uma)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **16 (dezesseis)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **85 (oitenta e cinco)** deste Ministério Público (tabela 11).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	16	15,84%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	85	84,16%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/novembro/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	31	5,4%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	105	18,2%
Gama	120	20,8%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	0	0,0%
Planaltina	86	14,9%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	100	17,4%
Santa Maria	0	0,0%
São Sebastião	75	13,0%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	59	10,2%
<b>Total</b>	<b>576</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/novembro/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 (16/12/2019, às 15h), 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 **68 (sessenta e oito)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **16 (dezesseis)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **23,53%** dos atendimentos realizados.

### 6.1) Quanto ao atendimento

**16 (dezesseis)** registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” e “Ruim”; (Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	16	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

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

### 6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

**16 (dezesseis)** registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” e “Ruim”; (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	16	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

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

Brasília, 19 de dezembro de 2019.

**ANDERSON PEREIRA DE ANDRADE**  
**Ouvidor Substituto**  
**MPDFT**