



**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**  
**SETEMBRO DE 2019**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em setembro de 2019, a Ouvidoria realizou **1.245 (mil duzentos e quarenta e cinco)** atendimentos, o que representa uma média de **59** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 10/10/2019, foram recebidas **614 (seiscentas e quatorze)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **493 (quatrocentas e noventa e três)** são manifestações originárias do mês e **121 (cento e vinte e uma)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **21 (vinte e um)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **610 (seiscentos e dez)** 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	493	39,60%
Manifestações Derivadas	121	9,72%
Atendimentos da Central	610	49,00%
Pedidos de Informação – SIC	21	1,69%
<b>Total</b>	<b>1245</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **474 (quatrocentas e setenta e quatro)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **19 (dezenove)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	474	96,15%
Aguardando providências	19	3,85%
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100,00%</b>

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

Dos registros recebidos, **426 (quatrocentos e vinte e seis)** foram encaminhados, enquanto **67 (sessenta e sete)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	426	86,41%
Arquivados	67	13,59%
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/setembro/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, 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, **434 (quatrocentos e trinta e quatro)**, ou seja, 88,03%, 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	434	88,03%
MPDFT	31	6,29%
Relato Incompreensível	28	5,68%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100,0%</b>

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

Cumpra esclarecer que **31 (trinta e uma)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **21 (vinte e uma)** 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	21	67,74%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	5	16,13%
Membros do MPDFT	5	16,13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>

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

Dentre as **21 (vinte e uma)** manifestações referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **11 (onze)** são referentes ao “Andamento de Processos e Procedimentos no MPDFT”, **7 (sete)** referem-se aos “Procedimentos e Rotinas de Serviços Adotados pelo MPDFT”, **1 (uma)** relacionada a “Concurso Público para Estagiários”, **1 (uma)** a “Concurso Público para Servidores”. “Horários e Formas de Atendimento” apontou **1 (um)** registro.

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncia”, com **292 ocorrências** (59,23%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **144 ocorrências** (29,21%) e à “Reclamação”, com **46 ocorrências** (9,33%). Por fim, as demais totalizam **11 ocorrências** (2,24%), que classificam-se em “Elogios”, com **6 ocorrências**; “críticas”, com **2 (duas) ocorrências**; Houve **3 ocorrências** de sugestão, vide tabela 6.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	144	29,21%
Denúncias	292	59,23%
Reclamação	46	9,33%
Sugestão	3	0,61%
Críticas	2	0,41%
Elogios	6	1,22%
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/setembro/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	4	0,78%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	13	2,53%
Atuação de Membros ou Servidores	5	0,97%
Concurso Público	23	4,47%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	9	1,75%
Consumidor	12	2,33%
Controle Externo da Atividade Policial	2	0,39%
Crimes	29	5,64%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	9	1,75%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,19%
Educação	10	1,95%
Eleitoral	5	0,97%
Execução Penal	8	1,56%
Idoso	12	2,33%
Improbidade Administrativa	30	5,84%
Infância e Juventude	13	2,53%
Meio Ambiente	21	4,09%
Outros*	247	48,05%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	26	5,06%
Serviços Públicos	13	2,53%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	1	0,19%
Lei de Acesso à Informação	21	4,09%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/setembro/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 **370 (trezentas e setenta)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **45 (quarenta e cinco)** por meio de contato pessoal; **34 (trinta e quatro)** por contato telefônico; **43 (quarenta e três)** via correio eletrônico; Por meio das Urnas e Postal não houve recebimento (tabela 8).

<b>Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	1	0,20%
Formulário Eletrônico – Manifestações	370	75,05%
Contato Telefônico	34	6,90%
Contato Pessoal	45	9,13%
Correio Eletrônico – Manifestações	43	8,72%
Urnas	0	0,00%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/setembro/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	448	90,9%
Entorno	0	0,0%
Federal	12	2,4%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	33	6,7%
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Local do Fato/setembro/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	5	1,1%
Brasília e Brasília II	348	77,7%
Brazlândia	2	0,4%
Ceilândia	16	3,6%
Gama	5	1,1%
Guará	9	2,0%
Núcleo Bandeirante	8	1,8%
Paranoá	4	0,9%
Planaltina	7	1,6%
Recanto das Emas	2	0,4%
Riacho Fundo	8	1,8%
Samambaia	7	1,6%
Santa Maria	12	2,7%
São Sebastião	2	0,4%
Sobradinho	5	1,1%
Taguatinga	8	1,8%
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/setembro/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 **121 (cento e vinte e uma)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **3 (três)** 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>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	3	2,48%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	118	97,52%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/setembro/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>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	21	3,4%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	95	15,6%
Gama	109	17,9%
Guará	0	0,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	0	0,0%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Planaltina	108	17,7%
Riacho Fundo	0	0,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	138	22,6%
Santa Maria	0	0,0%
São Sebastião	83	13,6%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	56	9,2%
<b>Total</b>	<b>610</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/setembro/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 (10/10/2019, às 14h), 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 **45 (quarenta e cinco)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **11 (onze)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **24,44%** dos atendimentos realizados.

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

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

<b>Pesquisa de Satisfação – Atendimento</b>		
Bom	11	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

<b>Pesquisa de Satisfação – Instalações</b>		
Bom	11	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

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

Brasília, 11 de outubro de 2019.

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