



**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)

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**AGOSTO DE 2020**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em agosto de 2020, a Ouvidoria realizou **1065 (mil e sessenta e cinco)** atendimentos, o que representa uma média de **53,25** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 04/09/2020, foram recebidas 943 (**novecentas e quarenta e três**) manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **835 (oitocentas e trinta e cinco)** são manifestações originárias do mês e **108 (cento e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **8 (oito)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **114 (cento e quatorze)** 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	835	78,40%
Manifestações Derivadas	108	10,14%
Atendimentos da Central	114	10,70%
Pedidos de Informação – SIC	8	0,75%
<b>Total</b>	<b>1065</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/agosto/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **790 (setecentas e noventa)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **45 (quarenta e cinco)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	790	94,61%
Aguardando providências	45	5,39%
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/agosto/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Dos registros recebidos, **730 (setecentos e trinta )** foram encaminhados, enquanto **104 (cento e quatro)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	730	87,53%
Arquivados	104	12,47%
<b>Total</b>	<b>834</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/agosto/2020  
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

<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.

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, **784 (setecentos e oitenta e quatro)**, ou seja, 93,89%, 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	784	93,89%
MPDFT	31	3,71%
Relato Incompreensível	20	2,40%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/agosto/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **31 (trinta e uma)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **18 (dezoito)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”. “Servidores, estagiários e Unidades Administrativas” apontou **8 (oito)** registros. “Membros do MPDFT” apontou **5 (cinco)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	18	58,06%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	8	25,81%
Membros do MPDFT	5	16,13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/agosto/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncias”, com **373 ocorrências** (44,67%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **320 ocorrências** (38,32%) e à “Reclamação”, com **128 ocorrências** (15,33%). Por fim, as demais totalizam **14 ocorrências** (1,68%), que classificam-se em “Elogios”, com **2 ocorrências**; “críticas”, com **9 ocorrências**; “sugestão”, com **3 ocorrências**.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	320	38,32%
Denúncias	373	44,67%
Reclamação	128	15,33%
Sugestão	3	0,36%
Críticas	9	1,08%
Elogios	2	0,24%
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/agosto/2020  
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	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	9	1,07%
Atuação de Membros ou Servidores	5	0,59%
Concurso Público	180	21,35%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	56	6,64%
Consumidor	34	4,03%
Controle Externo da Atividade Policial	8	0,95%
Crimes	56	6,64%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	4	0,47%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	3	0,36%
Educação	25	2,97%
Eleitoral	2	0,24%
Execução Penal	2	0,24%
Idoso	5	0,59%
Improbidade Administrativa	48	5,69%
Infância e Juventude	16	1,90%
Meio Ambiente	26	3,08%
Outros*	83	9,85%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	163	19,34%
Serviços Públicos	105	12,46%
Sindical e Questões Análogas	2	0,24%
Violência Doméstica	3	0,36%
Lei de Acesso à Informação	8	0,95%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/agosto/2020  
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 **735 (setecentas e trinta e cinco)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **92 (noventa e duas)** por contato telefônico;

**5 (cinco)** via correio eletrônico; **1 (uma)** por contato postal e **2 (duas)** por contato pessoal; (tabela 8).

<b>Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	735	88,02%
Contato Telefônico	92	11,02%
Contato Pessoal	2	0,24%
Correio Eletrônico – Manifestações	5	0,60%
Urmas	0	0,00%
Postal	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/agosto/2020  
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	798	95,6%
Entorno	0	0,0%
Federal	20	2,4%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	17	2,0%
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Local do Fato/agosto/2020  
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	0,6%
Brasília e Brasília II	619	77,6%
Brazlândia	1	0,1%
Ceilândia	27	3,4%
Gama	15	1,9%
Guará	7	0,9%
Núcleo Bandeirante	14	1,8%
Paranoá	8	1,0%
Planaltina	24	3,0%
Recanto das Emas	4	0,5%
Riacho Fundo	8	1,0%
Samambaia	15	1,9%
Santa Maria	7	0,9%
São Sebastião	5	0,6%
Sobradinho	12	1,5%
Taguatinga	27	3,4%
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10  
– Relatório  
estatístico:

Localidades do DF/agosto/2020  
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 **108 (cento e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **4 (quatro)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **104 (cento e quatro)** deste Ministério Público (tabela 11).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	4	3,70%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	104	96,30%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/agosto/2020

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	45	39,5%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	0	0,0%
Gama	0	0,0%
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	69	60,5%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/agosto/2020

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 (04/09/2020, às 09h), dos números referentes às Unidades com valorações iguais a 0 (zero).

#### **6) Da Pesquisa de Satisfação**

No mês de agosto de 2020 a Ouvidoria do MPDFT não realizou atendimentos presenciais, o que impossibilitou a realização da pesquisa de satisfação.

Brasília, 4 de setembro de 2020.

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