



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
NOVEMBRO DE 2020

1) Dos atendimentos realizados

Em novembro de 2020, a Ouvidoria realizou **790 (setecentos e noventa)** atendimentos, o que representa uma média de **39,5** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 07/12/2020, foram recebidas 610 (**seiscentas e dez**) manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **497 (quatrocentas e noventa e sete)** são manifestações originárias do mês e **113 (cento e treze)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **06 (seis)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **174 (cento e setenta e quatro)** 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 | 497 | 62,91% |
| Manifestações Derivadas | 113 | 14,30% |
| Atendimentos da Central | 174 | 22,03% |
| Pedidos de Informação – SIC | 6 | 0,76% |
| Total | 790 | 100,00% |

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, 491 (**quatrocentas e noventa e uma**) já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **6 (seis)** aguardam providências (tabela 2).

| Registros Concluídos | | |
|-------------------------|-------------------|----------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Concluídas | 491 | 98,79% |
| Aguardando providências | 6 | 1,21% |
| Total | 497 | 100,00% |

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

Dos registros recebidos, **440 (quatrocentos e quarenta)** foram encaminhados, enquanto **57 (cinquenta e sete)** foram arquivados.

| Registros Encaminhados x Arquivados | | |
|-------------------------------------|-------------------|----------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Encaminhados | 440 | 88,53% |
| Arquivados | 57 | 11,47% |
| Total | 497 | 100,00% |

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/novembro/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 Interno¹, há outras hipóteses de arquivamento:

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.

(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.

Do total de atendimentos, **444 (quatrocentos e quarenta e quatro)**, ou seja, 89,34%, 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 | 444 | 89,34% |
| MPDFT | 26 | 5,23% |
| Relato Incompreensível | 27 | 5,43% |
| Não Informado | 0 | 0,00% |
| Total | 497 | 100,0% |

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

Cumpra esclarecer que **26 (vinte e seis)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **20 (vinte)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”. “Servidores, estagiários e Unidades Administrativas” apontou **5 (cinco)** registros. “Membros do MPDFT” apontou **1 (um)** registro.

| Manifestações Referentes ao MPDFT | | |
|--|-------------------|---------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT | 20 | 76,92% |
| Servidores, estagiários e Unidades Administrativas | 5 | 19,23% |
| Membros do MPDFT | 1 | 3,85% |
| Total | 26 | 100,0% |

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

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncias”, com **241 ocorrências** (48,49%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **167 ocorrências** (33,60%) e à “Reclamação”, com **76 ocorrências** (15,29%). Por fim, as demais totalizam **13 ocorrências** (2,61%), que classificam-se em “Elogios”, com **4 ocorrências**; “críticas”, com **7 ocorrências**; “sugestão”, com **2 ocorrências**.

| Tipo de Manifestação | | |
|--|-------------------|---------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Solicitação de Providência ou Informação | 167 | 33,60% |
| Denúncias | 241 | 48,49% |
| Reclamação | 76 | 15,29% |
| Sugestão | 2 | 0,40% |
| Críticas | 7 | 1,41% |
| Elogios | 4 | 0,80% |
| Total | 497 | 100,0% |

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/novembro/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 | 5 | 0,99% |
| Administração e Funcionamento do Ministério Público | 4 | 0,80% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 6 | 1,19% |
| Concurso Público | 9 | 1,79% |
| Consultas e Dúvidas Jurídicas | 24 | 4,77% |
| Consumidor | 19 | 3,78% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 17 | 3,38% |
| Crimes | 68 | 13,52% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 56 | 11,13% |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 1 | 0,20% |
| Educação | 13 | 2,58% |
| Eleitoral | 2 | 0,40% |
| Execução Penal | 16 | 3,18% |
| Idoso | 16 | 3,18% |
| Improbidade Administrativa | 28 | 5,57% |
| Infância e Juventude | 24 | 4,77% |
| Meio Ambiente | 13 | 2,58% |
| Outros* | 50 | 9,94% |
| Residência na Comarca e Lotação de Membros | 1 | 0,20% |
| Saúde | 56 | 11,13% |
| Serviços Públicos | 59 | 11,73% |
| Sindical e Questões Análogas | 4 | 0,80% |
| Violência Doméstica | 6 | 1,19% |
| Lei de Acesso à Informação | 6 | 1,19% |
| Não Informado | 0 | 0,00% |
| Total | 503 | 100,00% |

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/novembro/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 **396 (trezentas e noventa e seis)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **62 (sessenta e dois)** por contato telefônico;

40 (quarenta) via correio eletrônico; **0 (zero)** por contato postal e nenhuma ou por contato pessoal; (tabela 8).

| Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações | | |
|---|-------------------|---------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Formulário Eletrônico – Manifestações | 395 | 79,48% |
| Contato Telefônico | 62 | 12,47% |
| Contato Pessoal | 0 | 0,00% |
| Correio Eletrônico – Manifestações | 40 | 8,05% |
| Urmas | 0 | 0,00% |
| Postal | 0 | 0,00% |
| Total | 497 | 100,0% |

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

| Quantitativo de manifestações por local do fato | | |
|--|-------------------|---------------|
| Coordenadorias/Local do Fato | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Distrito Federal | 444 | 89,3% |
| Entorno | 2 | 0,4% |
| Federal | 27 | 5,4% |
| Não Informado | 0 | 0,0% |
| Outros Estados | 24 | 4,8% |
| Total | 497 | 100,0% |

Tabela 9 – Relatório estatístico: Local do Fato/novembro/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.

| Quantitativo de manifestações no DF | | |
|--|-------------------|---------------|
| Coordenadorias/Local do Fato | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Águas Claras | 6 | 1,4% |
| Brasília e Brasília II | 299 | 67,3% |
| Brazlândia | 1 | 0,2% |
| Ceilândia | 26 | 5,9% |
| Gama | 13 | 2,9% |
| Guará | 3 | 0,7% |
| Núcleo Bandeirante | 8 | 1,8% |
| Paranoá | 13 | 2,9% |
| Planaltina | 6 | 1,4% |
| Recanto das Emas | 3 | 0,7% |
| Riacho Fundo | 3 | 0,7% |
| Samambaia | 5 | 1,1% |
| Santa Maria | 18 | 4,1% |
| São Sebastião | 5 | 1,1% |
| Sobradinho | 12 | 2,7% |
| Taguatinga | 23 | 5,2% |
| Total | 444 | 100,0% |

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/novembro/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 **113 (cento e treze)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **4 (quatro)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **109 (cento e nove)** deste Ministério Público (tabela 11).

| Manifestações Derivadas – Recebidas | | |
|--|-------------------|----------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas | 4 | 3,54% |
| Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT | 109 | 96,46% |
| Total | 113 | 100,00% |

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

| Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Coordenadorias/Local do Fato | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Águas Claras | 0 | 0,0% |
| Brasília II | 0 | 0,0% |
| Brazlândia | 0 | 0,0% |
| Ceilândia | 0 | 0,0% |
| Gama | 60 | 34,5% |
| Infância e Juventude | 0 | 0,0% |
| Paranoá | 0 | 0,0% |
| Planaltina | 0 | 0,0% |
| Recanto das Emas | 0 | 0,0% |
| Samambaia | 44 | 25,3% |
| Santa Maria | 0 | 0,0% |
| São Sebastião | 70 | 40,2% |
| Sobradinho | 0 | 0,0% |
| Taguatinga | 0 | 0,0% |
| Total | 174 | 100,0% |

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/novembro/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 (07/12/2020, às 14h), dos números referentes às Unidades com valorações iguais a 0 (zero).

6) Da Pesquisa de Satisfação

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

Brasília, 7 de dezembro de 2020.

LIBANIO ALVES RODRIGUES
Ouvidor
MPDFT