



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

OUIDORIA

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/OUVIDORIAIMPFT

RELATÓRIO ANUAL
EXERCÍCIO 2019

1) Dos atendimentos realizados

Em 2019, a Ouvidoria realizou **17.514 (dezessete mil quinhentos e quatorze) atendimentos**, o que representa uma média de 73,79 ocorrências por dia útil.

Mês	Manifestações Originárias	Manifestações Derivadas	Atendimentos da Central	Pedidos de Informação – SIC	
Total	8034	1258	8041	181	17514
Porcentagens	45,87%	7,18%	45,91%	1,03%	100,00%

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

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 28/01/2020, foram recebidas **9.292 (nove mil duzentas e noventa e duas)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 acima, **8.034 (oito mil e trinta e quatro)** são manifestações originárias, enquanto **1.258 (mil duzentas e cinquenta e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar **181 (cento e oitenta e um)** Pedidos de Informação oriundos da Lei de Acesso à Informação e os **8.041 (oito mil e quarenta e um)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito federal, contabilizados pela Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão.

2) Das Manifestações Originárias

2.1) Dos Tipos de Manifestações

Quanto à classificação das manifestações originárias, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncia”, com **4.052** ocorrências (50,44%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **2.925** ocorrências (36,41%) e à “Reclamação”, com **732** ocorrências (9,11%). Por fim, as demais

totalizam **325** ocorrências (4,05%), que classificam-se em “Elogios”, com **73** ocorrências; “Sugestão”, com **36** ocorrências e “Críticas”, com **216** ocorrências (tabela 2).

Tipo de Manifestação – Ano de 2019		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	2925	36,41%
Denúncias	4052	50,44%
Reclamação	732	9,11%
Sugestão	36	0,45%
Críticas	216	2,69%
Elogios	73	0,91%
Total	8034	100,0%

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

2.2) Dos Meios de Recebimento

Em relação ao meio de recebimento, **6.094 (seis mil e noventa e quatro)** manifestações foram enviadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página institucional da Ouvidoria; **797 (setecentas e noventa e sete)** por meio de contato pessoal; **556 (quinhentas e cinquenta e seis)** por contato telefônico; **513 (quinhentas e treze)** via correio eletrônico; **26 (vinte e seis)** pelas Urnas; **24 (vinte e quatro)** registros decorrentes da via postal e **24 (vinte e quatro)** registros decorrentes do aplicativo MPDFT (tabela 3).

Meio de Recebimento de Manifestações – Ano de 2019		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo	24	0,30%
Formulário Eletrônico – Manifestações	6094	75,85%
Contato Telefônico	556	6,92%
Contato Pessoal	797	9,92%
Correio Eletrônico – Manifestações	513	6,39%
Urnas	26	0,32%
Postal	24	0,30%
Total	8034	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2019
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Há de se ressaltar que pode haver diferença do quantitativo de manifestações apresentado neste relatório ao que é apresentado no Sistema da Ouvidoria: ocorre que Manifestações e Pedidos de Informação são cadastrados no mesmo sistema, sendo separados de forma manual – novamente em razão de defasagem tecnológica. Tal mineração mecânica ocorre para quaisquer filtros que envolvam Pedidos de Informações e Manifestações.

2.3) Do Estágio de Processamento das Manifestações

O sistema da Ouvidoria apontou que **8.034 (oito mil e trinta e quatro)** manifestações se encontram com todo seu trâmite concluído.

Estágio de Processamento – Ano de 2019		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluído	8034	100,00%
Em Andamento	0	0,00%
Total	8034	100,0%

Tabela 4 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2019
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

2.4) Das Manifestações conforme a classificação do CNMP

Ranking de Assuntos Mais Lembrados em 2019 (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	36	0,44%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	170	2,07%
Atuação de Membros ou Servidores	28	0,34%
Concurso Público	380	4,63%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	52	0,63%
Consumidor	250	3,04%
Controle Externo da Atividade Policial	52	0,63%
Crimes	430	5,23%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	23	0,28%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	32	0,39%
Educação	235	2,86%
Eleitoral	10	0,12%
Execução Penal	73	0,89%
Idoso	141	1,72%
Improbidade Administrativa	510	6,21%
Infância e Juventude	154	1,87%
Meio Ambiente	214	2,60%
Outros*	4637	56,45%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	461	5,61%
Serviços Públicos	123	1,50%
Sindical e Questões Análogas	3	0,04%
Violência Doméstica	20	0,24%
Lei de Acesso à Informação	181	2,20%
Não Informado	0	0,00%
Total	8215	100,00%

Tabela 5 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2019
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Em relação ao valor total de **8.215 (oito mil duzentos e quinze)** registros, faz-se necessário repisar que este número engloba a quantidade de manifestações (8.034) e a quantidade de Pedidos de Informação (181).

2.5) 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	7163	2157,5%
Entorno	14	4,2%
Federal	211	63,6%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	646	194,6%
Total	8034	2419,9%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2019
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Nesta tabela, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal (tabela 7).

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	55	17,2%
Brasília e Brasília II	5852	1834,5%
Brazlândia	49	15,4%
Ceilândia	186	58,3%
Cama	89	27,9%
Guará	85	26,6%
Núcleo Bandeirante	48	15,0%
Paranoá	96	30,1%
Planaltina	92	28,8%
Recanto das Emas	41	12,9%
Riacho Fundo	61	19,1%
Samambaia	82	25,7%
Santa Maria	132	41,4%
São Sebastião	37	11,6%
Sobradinho	86	27,0%
Taguatinga	172	53,9%
Total	7163	2245,5%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2019
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Na confecção deste tópico do relatório, em razão de limitações do Sistema da Ouvidoria, as manifestações da Coordenadoria da Infância e Juventude foram incluídas sob a Coordenadoria de Brasília.

3) 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 ano, foram recebidas **1.258 (mil duzentas e cinquenta e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **189 (cento e oitenta e nove)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **1.069 (mil e sessenta e nove)** deste Ministério Público (tabela 8).

Das Manifestações Derivadas				
Mês	Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	Total	Percentual
Janeiro	15	62	77	6,12%
Fevereiro	19	73	92	7,31%
Março	22	76	98	7,79%
Abril	9	158	167	13,28%
Maiο	29	108	137	10,89%
Junho	27	51	78	6,20%
Julho	18	91	109	8,66%
Agosto	11	86	97	7,71%
Setembro	3	118	121	9,62%
Outubro	14	122	136	10,81%
Novembro	16	85	101	8,03%
Dezembro	6	39	45	3,58%
Total	189	1069	1258	100,00%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2019
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

4) Dos Atendimentos da Central

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. O quantitativo de atendimentos, por unidade, assim ocorreu:

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Situação – Exercício 2019														
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Porcentagens
Águas Claras	0	29	21	0	30	15	27	23	21	26	31	12	235	2,9%
Brasília II	32	26	30	33	41	0	0	0	0	0	0	0	162	2,0%
Brazlândia	0	58	0	53	78	0	0	91	0	0	0	42	322	4,0%
Ceilândia	0	136	124	114	168	94	133	128	95	111	105	0	1208	15,0%
Gama	77	171	84	132	116	102	150	112	109	162	120	62	1397	17,4%
Infância e Juventude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Paranoá	0	97	0	0	0	0	0	110	0	0	0	0	207	2,6%
Planaltina	87	131	85	102	104	57	78	102	108	117	86	50	1107	13,8%
Recanto das Emas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Samambaia	101	127	73	123	87	99	125	136	138	112	100	65	1286	16,0%
Santa Maria	0	69	0	45	0	0	0	0	0	0	0	0	114	1,4%
São Sebastião	94	67	32	72	77	56	95	91	83	97	75	0	839	10,4%
Sobradinho	104	153	129	0	116	110	0	0	0	0	0	0	612	7,6%
Taguatinga	0	49	60	84	81	74	61	0	56	0	59	28	552	6,9%
Total	495	1113	638	758	898	607	669	793	610	625	576	259	8041	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/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 de 2017, 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*”.

Quanto às outras Unidades que apresentam “0”, a caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data de fechamento de cada relatório mensal, dos números referentes a cada Coordenadoria.

5) Dos Pedidos de Informação

De janeiro a dezembro, foram recebidos e processados **181 (cento e oitenta e um)** Pedidos de Informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/MPDFT, vide tabela 10:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPDFT não possui a informação requerida	Total
Janeiro	5	7	2	0	5	19
Fevereiro	2	5	1	0	2	10
Março	8	2	0	0	0	10
Abril	7	3	1	0	0	11
Maió	6	11	2	0	0	19
Junho	2	3	6	0	2	13
Julho	10	5	5	1	3	24
Agosto	8	6	3	1	2	20
Setembro	6	11	1	0	3	21
Outubro	1	2	0	1	0	4
Novembro	10	9	1	3	2	25
Dezembro	1	4	0	0	0	5
Total	66	68	22	6	19	181
Percentual	36,46%	37,57%	12,15%	3,31%	10,50%	100,00%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2019

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

No fechamento do levantamento estatístico deste relatório anual (28/01/2020), **181 (cento e oitenta e um)** requerimentos se encontram com o processamento concluído no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. O tempo médio de atendimento aos requerimentos foi de **5,68** dias.

Em relação ao meio de recebimento, **169 (cento e sessenta e nove)** foram recebidos diretamente pelo Formulário Eletrônico, **10 (dez)** foram atendidos via Correio Eletrônico e **2 (dois)** requerimentos foram recebidos via postal.

Grupo Meio de Recebimento do SIC – Ano 2019		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – SIC	169	93,37%
Correio Eletrônico – SIC	10	5,52%
Postal	2	1,10%
Total	181	100,0%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2019

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Relativamente ao objeto dos Pedidos de Informação, a maioria diz respeito ao MPDFT – conforme se espera. E, em se tratando de MPDFT, quase todas as Solicitações envolveram Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT.

Objeto dos Pedidos de Informação – Ano 2019		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	63	34,81%
MPDFT	99	54,70%
Relato Incompreensível	19	10,50%
Total	181	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2019

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Pedidos Referentes ao MPDFT – Ano 2019		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	93	93,94%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	3	3,03%
Membros do MPDFT	3	3,03%
Total	99	100,0%

Tabela 13 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2019

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

6) Da Satisfação no Atendimento

Atualmente, a aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria é feita mediante pesquisa de satisfação ofertada após os atendimentos presenciais.

Após a conclusão dos atendimentos pessoais, é facultado a cada manifestante o preenchimento de um formulário impresso que sugere três graus de satisfação (“bom”, “regular” e “ruim”), conforme o grau de contento com “a)” o atendimento prestado e “b)” as instalações da Ouvidoria, além do fornecimento de espaço próprio destinado ao registro de quaisquer outras sugestões e/ou comentários.

A consulta quanto ao “a) atendimento prestado” objetiva colheita de impressões relativas à qualidade do atendimento, em *stricto sensu*; isto é: se o atendente prestou as informações pertinentes e se foi cortês.

Já a consulta quanto às “b) instalações da Ouvidoria” busca o diagnóstico das impressões que dizem respeito à qualidade das instalações da Ouvidoria: conforto térmico, se o espaço está adequado às necessidades próprias de atendimento, acessibilidade.

Pesquisa de Satisfação – Exercício 2019			
Mês	Atendimentos Presenciais	Preenchimento de Formulários	% de Preenchimentos
Janeiro	77	23	29,87%
Fevereiro	70	13	18,58%
Março	72	20	27,78%
Abril	50	10	20,00%
Maiο	83	18	33,73%
Junho	53	9	17,00%
julho	74	18	24,00%
agosto	80	13	10,40%
setembro	45	11	24,44%
outubro	75	23	30,66%
novembro	68	16	23,53%
dezembro	50	16	32,00%
Total	797	190	23,84%

Tabela 14: Quantidade de Atendimento x Preenchimento de Formulários em 2019

Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Durante o ano de 2019, foram registradas **797 (setecentas e noventa e sete)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **190 (cento e noventa)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale ao preenchimento de **23,84 %** dos atendimentos realizados.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Examinando-se as 190 pesquisas de satisfação preenchidas, tem-se o apontamento de 189 (cento e oitenta e nove) registros de satisfação com o atendimento prestado, enquanto, para as instalações da Ouvidoria foram 186 (cento e oitenta e seis) ocorrências de contentamento.

Pesquisa de Satisfação – Atendimento Prestado – Exercício de 2019				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
Janeiro	23	0	0	0
Fevereiro	13	0	0	0
Março	20	0	0	0
Abril	10	0	0	0
Maio	18	0	0	0
Junho	9	0	0	0
Julho	18	0	0	0
Agosto	13	0	0	0
Setembro	11	0	0	0
Outubro	22	1	0	0
Novembro	16	0	0	0
Dezembro	16	0	0	0
Total	189	1	0	0

Tabela 15: Satisfação com o Atendimento Prestado
Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação – Instalações da Ouvidoria – Exercício de 2019				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
Janeiro	21	0	0	2
Fevereiro	13	0	0	0
Março	20	0	0	0
Abril	10	0	0	0
Maio	18	0	0	0
Junho	9	0	0	0
Julho	18	0	0	0
Agosto	13	0	0	0
Setembro	11	0	0	0
Outubro	22	1	0	0
Novembro	16	0	0	0
Dezembro	15	1	0	0
Total	186	2	0	2

Tabela 16: Satisfação com as Instalações da Ouvidoria
Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Para a extração do índice de satisfação em atendimento foi empregado o seguinte método de Cálculo:

$$\left(\frac{\text{Total de atendimentos satisfatórios}}{\text{Total de atendimentos}} \right) \times 100$$

Aplicando-se a fórmula de cálculo proposta para aferir o **grau de satisfação com Atendimento** prestado, pode-se dizer que, daqueles que preencheram a pesquisa, **99,47%** dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left(\frac{189}{190} \right) \times 100 = 99,47$$

Aplicando-se a fórmula de cálculo proposta para aferir o **grau de satisfação com as Instalações da Ouvidoria**, pode-se dizer que, daqueles que preencheram a pesquisa, **97,89%** dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left(\frac{186}{190} \right) \times 100 = 97,89$$

A média geral, de satisfação, com o Atendimento – considerando o próprio atendimento em si com as instalações da Ouvidoria – pode ser encontrada por meio de média aritmética simples, o que nos fornece um resultado de **98,68%**.

$$\frac{99,47 + 97,89}{2} = 98,68$$

Por fim, não é demais repisar que o preenchimento das pesquisas de satisfação é facultativo para o cidadão-usuário, que é instruído a efetuar o preenchimento da pesquisa de forma reservada, para que não se sinta constrangido perante a equipe de atendimento.

7) Canais de Acesso dos Cidadãos aos Serviços da Ouvidoria do MPDFT

A Ouvidoria do MPDFT recebe, examina e encaminha as manifestações (são os registros típicos de Ouvidoria, que englobam reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, sugestões), além dos Pedidos de Informações oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Quanto ao recebimento de manifestações:

- Atendimento Pessoal: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, no Edifício-Sede do MPDFT – Sala 138, além do Serviço de Triagem vinculado administrativamente a cada Coordenadoria Administrativa das cidades satélites e funcionalmente à Ouvidoria).
- Atendimento Telefônico: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, pelo contato 3343-6500;
- Formulário Eletrônico: via site institucional do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/formulario>)
- Postal: remetidas ao Edifício-Sede do MPDFT– Sala 138;
- Urnas: (presentes nas Coordenadorias Administrativas das cidades satélites e eventos dos quais a Ouvidoria participa);
- Correio Eletrônico (ouvidoria@mpdft.mp.br).

Quanto ao recebimento de Pedidos de Informação:

- Atendimento Pessoal: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, no Edifício-Sede do MPDFT – Sala 138;
- Correio Eletrônico (sic@mpdft.mp.br);
- Formulário Eletrônico: via site institucional do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/formulariosic>).

Ressalta-se que os canais de Pedidos de Informação acima arrolados são os mais utilizados. Segundo a própria Lei de Acesso à Informação, prevalece a liberdade no meio de registro, *in verbis* “LAI, Art. 10. *Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1o desta Lei, **por qualquer meio legítimo**, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.*”.

Essas e outras informações (inclusive sobre dados estatísticos) sobre os canais de atendimentos são divulgados por meio de relatórios mensais, os quais são disponibilizados no sítio institucional da Ouvidoria (<http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria>).

Brasília, 5 de fevereiro de 2020.

LIBANIO ALVES RODRIGUES
Ouvidor
MPDFT