



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 – FACEBOOK: WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAMPDFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
MARÇO DE 2021

1) Dos atendimentos realizados

Em março de 2021, a Ouvidoria realizou **1.096 (mil e noventa e seis)** atendimentos, o que representa uma média de **47,65** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 20/04/2021, foram recebidas **913 (novecentas e treze)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **732 (setecentas e trinta e duas)** são manifestações originárias do mês e **181 (cento e oitenta 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 **158 (cento e cinquenta e oito)** 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	732	66,79%
Manifestações Derivadas	181	16,51%
Atendimentos da Central	158	14,42%
Pedidos de Informação – SIC	25	2,28%
Total	1096	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/março/2021
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **729 (setecentas e vinte e nove)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **3 (três)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	729	99,59%
Aguardando providências	3	0,41%
Total	732	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/março/2021
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Dos registros recebidos, **642 (seiscentos e quarenta e dois)** foram encaminhados, enquanto **90 (noventa)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	642	87,70%
Arquivados	90	12,30%
Total	732	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/março/2021
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) 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

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.

de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

Do total de atendimentos, **641 (seiscentos e quarenta e um)**, ou seja, 87,57%, 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	641	87,57%
MPDFT	62	8,47%
Relato Incompreensível	29	3,96%
Não Informado	0	0,00%
Total	732	100,0%

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/março/2021
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Cumprе esclarecer que **62 (sessenta e duas)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **49 (quarenta e nove)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **11 (onze)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **2 (dois)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	49	79,03%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	11	17,74%
Membros do MPDFT	2	3,23%
Total	62	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/março/2021
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncias”, com **324 ocorrências** (44,26%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **266 ocorrências** (36,44%) e à “Reclamação”, com **119 ocorrências** (16,26%). Por fim, as demais totalizam **22 ocorrências** (2,14%), que classificam-se em “Elogios”, com **14 ocorrências**; “críticas”, com **4 ocorrências**; “sugestão”, com **5 ocorrências**.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	266	36,34%
Denúncias	324	44,26%
Reclamação	119	16,26%
Sugestão	5	0,68%
Críticas	4	0,55%
Elogios	14	1,91%
Total	732	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/março/2021
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	23	3,04%
Atuação de Membros ou Servidores	6	0,79%
Concurso Público	46	6,08%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	26	3,43%
Consumidor	28	3,70%
Controle Externo da Atividade Policial	5	0,66%
Crimes	55	7,27%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	4	0,53%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	2	0,26%
Educação	22	2,91%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	4	0,53%
Idoso	8	1,06%
Improbidade Administrativa	31	4,10%
Infância e Juventude	17	2,25%
Meio Ambiente	11	1,45%
Outros*	137	18,10%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	212	28,01%
Serviços Públicos	84	11,10%
Sindical e Questões Análogas	2	0,26%
Violência Doméstica	9	1,19%
Lei de Acesso à Informação	25	3,30%
Não Informado	0	0,00%
Total	757	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/março/2021
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 **675 (seiscentas e setenta e cinco)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **2 (duas)** por meio de contato pessoal; **51 (cinquenta e uma)** por contato telefônico; **4 (quatro)** via correio eletrônico; Via urnas recebemos **0 (zero)** manifestações (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	675	92,21%
Contato Telefônico	51	6,97%
Contato Pessoal	2	0,27%
Correio Eletrônico – Manifestações	4	0,55%
Urnas	0	0,00%
Postal	0	0,00%
Total	732	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/março/2021
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	684	93,4%
Entorno	1	0,1%
Federal	29	4,0%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	18	2,5%
Total	732	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Local do Fato/março/2021
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	3	0,4%
Brasília e Brasília II	539	78,8%
Brazlândia	2	0,3%
Ceilândia	18	2,6%
Gama	20	2,9%
Guará	9	1,3%
Núcleo Bandeirante	6	0,9%
Paranoá	8	1,2%
Planaltina	8	1,2%
Recanto das Emas	7	1,0%
Riacho Fundo	6	0,9%
Samambaia	14	2,0%
Santa Maria	18	2,6%
São Sebastião	2	0,3%
Sobradinho	5	0,7%
Taguatinga	19	2,8%
Total	684	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/março/2021
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 **181 (cento e oitenta e uma)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **4 (quatro)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **177 (cento e setenta e sete)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	4	2,21%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	177	97,79%
Total	181	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/março/2021

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).

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	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	158	100,0%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	0	0,0%
Total	158	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/março/2021

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 (16/04/2020, às 15h), dos números referentes às Unidades com valorações iguais a 0 (zero).

6) Da Pesquisa de Satisfação

No mês de março de 2021 a Ouvidoria do MPDFT praticamente não realizou atendimentos presenciais, o que impossibilitou a realização da pesquisa de satisfação.

Brasília, 20 de abril de 2021.

LIBANIO ALVES RODRIGUES
Ouvidor
MPDFT