



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
JULHO DE 2020

1) Dos atendimentos realizados

Em julho de 2020, a Ouvidoria realizou **1026 (mil e vinte e seis)** atendimentos, o que representa uma média de **44,6** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 07/08/2020, foram recebidas **773 (setecentas e setenta e três)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **693 (seissentas e noventa e três)** são manifestações originárias do mês e **80 (oitenta)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **36 (trinta e seis)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **217 (duzentos e dezessete)** 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	693	67,54%
Manifestações Derivadas	80	7,80%
Atendimentos da Central	217	21,15%
Pedidos de Informação – SIC	36	3,51%
Total	1026	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **680 (seissentas e oitenta)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **13 (treze)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	680	98,12%
Aguardando providências	13	1,88%
Total	693	100,00%

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

Dos registros recebidos, **591 (quinhentos e noventa e um)** foram encaminhados, enquanto **102 (cento e dois)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	591	85,28%
Arquivados	102	14,72%
Total	693	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/julho/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) 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

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.

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, **628 (seiscentos e vinte e oito)**, ou seja, 90,62%, 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	628	90,62%
MPDFT	31	4,47%
Relato Incompreensível	34	4,91%
Não Informado	0	0,00%
Total	693	100,0%

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

Cumprе esclarecer que **31 (trinta e uma)** 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 8 (**oito**) registros. “Membros do MPDFT” apontou **3 (três)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	20	64,52%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	8	25,81%
Membros do MPDFT	3	9,68%
Total	31	100,0%

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

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncias”, com **383 ocorrências** (55,27%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **186 ocorrências** (26,84%) e à “Reclamação”, com **111 ocorrências** (16,02%). Por fim, as demais totalizam **13 ocorrências** (1,88%), que classificam-se em “Elogios”, com **5 ocorrências**; “críticas”, com **6 ocorrências**; “sugestão”, com **2 ocorrências**.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	186	26,84%
Denúncias	383	55,27%
Reclamação	111	16,02%
Sugestão	2	0,29%
Críticas	6	0,87%
Elogios	5	0,72%
Total	693	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/julho/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	8	1,10%
Atuação de Membros ou Servidores	10	1,37%
Concurso Público	39	5,34%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	34	4,66%
Consumidor	32	4,38%
Controle Externo da Atividade Policial	9	1,23%
Crimes	54	7,40%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	14	1,92%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	5	0,68%
Educação	27	3,70%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	5	0,68%
Idoso	14	1,92%
Improbidade Administrativa	54	7,40%
Infância e Juventude	12	1,64%
Meio Ambiente	23	3,15%
Outros*	169	23,15%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	123	16,85%
Serviços Públicos	59	8,08%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	2	0,27%
Lei de Acesso à Informação	36	4,93%
Não Informado	1	0,14%
Total	730	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/julho/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 **572 (quinhentas e setenta e duas)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **99 (noventa e nove)** por contato telefônico; **20 (vinte)** via correio eletrônico; **2 (duas)** por contato postal; (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	572	82,54%
Contato Telefônico	99	14,29%
Contato Pessoal	0	0,00%
Correio Eletrônico – Manifestações	20	2,89%
Urnas	0	0,00%
Postal	2	0,29%
Total	693	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/julho/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	647	93,4%
Entorno	1	0,1%
Federal	15	2,2%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	30	4,3%
Total	693	100,0%

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

Tabela 10
– Relatório
estatístico:

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	4	0,6%
Brasília e Brasília II	471	72,8%
Brazlândia	3	0,5%
Ceilândia	24	3,7%
Gama	22	3,4%
Guará	6	0,9%
Núcleo Bandeirante	7	1,1%
Paranoá	7	1,1%
Planaltina	13	2,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Riacho Fundo	7	1,1%
Samambaia	14	2,2%
Santa Maria	19	2,9%
São Sebastião	11	1,7%
Sobradinho	4	0,6%
Taguatinga	35	5,4%
Total	647	100,0%

Localidades do DF/julho/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 **80 (oitenta)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **8 (oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **72 (setenta e duas)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	8	10,00%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	72	90,00%
Total	80	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/julho/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	66	30,4%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	0	0,0%
Gama	88	40,6%
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	63	29,0%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	0	0,0%
Total	217	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/julho/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 (07/08/2020, às 09h), dos números referentes às Unidades com valorações iguais a 0 (zero).

6) Da Pesquisa de Satisfação

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

Brasília, 7 de agosto de 2020.

LIBANIO ALVES RODRIGUES
Ouvidor
MPDFT