



**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](mailto:OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR) – FACEBOOK: [WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAMPDFT](http://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAMPDFT)

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**MAIO DE 2020**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em maio de 2020, a Ouvidoria realizou **903 (novecentos e três)** atendimentos, o que representa uma média de **45** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 05/06/2020, foram recebidas **878 (oitocentas e setenta e oito)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **742 (setecentas e quarenta e duas)** são manifestações originárias do mês e **136 (cento e trinta e seis)** 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.

<b>Total de Registros</b>		
	<b>Total</b>	<b>Porcentagens</b>
Manifestações Originárias	742	82,17%
Manifestações Derivadas	136	15,06%
Atendimentos da Central	0	0,00%
Pedidos de Informação – SIC	25	2,77%
<b>Total</b>	<b>903</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **588 (quinhentas e oitenta e oito)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **154 (cento e cinquenta e quatro)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	588	79,25%
Aguardando providências	154	20,75%
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>100,00%</b>

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

Dos registros recebidos, **717 (setecentos e dezessete)** foram encaminhados, enquanto **25 (vinte e cinco)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	717	96,63%
Arquivados	25	3,37%
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/maio/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 submetida à avaliação do Ouvidor; e (3) quando há erro administrativo durante o processo mecânico de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

<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.

Do total de atendimentos, **707 (setecentos e sete)**, ou seja, 95,28%, 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	707	95,28%
MPDFT	26	3,50%
Relato Incompreensível	9	1,21%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/maio/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 **15 (quinze)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”. “Servidores, estagiários e Unidades Administrativas” apontou **10 (dez)** registros. “Membros do MPDFT” apontou **1 (um)** registro.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	15	57,69%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	10	38,46%
Membros do MPDFT	1	3,85%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/maio/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** (51,62%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **218 ocorrências** (29,38%) e à “Reclamação”, com **117 ocorrências** (15,77%). Por fim, as demais totalizam **24 ocorrências** (3,23%), que classificam-se em “Elogios”, com **2 ocorrências**; “críticas”, com **17 ocorrências**; “sugestão”, com **5 ocorrências**.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	218	29,38%
Denúncias	383	51,62%
Reclamação	117	15,77%
Sugestão	5	0,67%
Críticas	17	2,29%
Elogios	2	0,27%
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/maio/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) MAIO		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	11	1,50%
Atuação de Membros ou Servidores	3	0,41%
Concurso Público	67	9,14%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	15	2,05%
Consumidor	18	2,46%
Controle Externo da Atividade Policial	5	0,68%
Crimes	69	9,41%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	10	1,36%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	3	0,41%
Educação	11	1,50%
Eleitoral	1	0,14%
Execução Penal	15	2,05%
Idoso	7	0,95%
Improbidade Administrativa	51	6,96%
Infância e Juventude	6	0,82%
Meio Ambiente	20	2,73%
Outros*	255	34,79%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	126	17,19%
Serviços Públicos	44	6,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	5	0,68%
Lei de Acesso à Informação	25	3,41%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>104,64%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/maio/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 **653 (seiscentas e cinquenta e três)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **68 (sessenta e oito)** por contato telefônico; **20 (vinte)** via correio eletrônico e **1(uma)** através da urna; (tabela 8).

<b>Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Formulário Eletrônico – Manifestações	653	88,01%
Contato Telefônico	68	9,16%
Contato Pessoal	0	0,00%
Correio Eletrônico – Manifestações	20	2,70%
Urnas	1	0,13%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/maio/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>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Distrito Federal	671	90,4%
Entorno	0	0,0%
Federal	40	5,4%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	31	4,2%
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Local do Fato/maio/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	0,7%
Brasília e Brasília II	557	83,0%
Brazlândia	3	0,4%
Ceilândia	17	2,5%
Gama	7	1,0%
Guará	6	0,9%
Núcleo Bandeirante	4	0,6%
Paranoá	4	0,6%
Planaltina	9	1,3%
Recanto das Emas	5	0,7%
Riacho Fundo	17	2,5%
Samambaia	5	0,7%
Santa Maria	15	2,2%
São Sebastião	4	0,6%
Sobradinho	2	0,3%
Taguatinga	11	1,6%
<b>Total</b>	<b>671</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/maio/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 **136 (cento e trinta e seis)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **6 (seis)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **130 (cento e trinta)** deste Ministério Público (tabela 11).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	6	4,41%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	130	95,59%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/maio/2020  
Fonte: Ouvidoria/MPDFT

**5) Dos atendimentos realizados pelos setores de triagem**

No mês de maio de 2020 não foram realizados atendimentos pelos setores de triagem.

**6) Da Pesquisa de Satisfação**

No mês de maio de 2020 a Ouvidoria do MPDFT não realizou atendimento presencial, o que impossibilitou a realização da pesquisa de satisfação.

Brasília, 5 de junho de 2020.

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