



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

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**MARÇO DE 2016**

**1) Das manifestações recebidas**

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 06/04/2016, no mês de março de 2016, foram recebidas **778 (setecentas e setenta e oito)** manifestações. Desse total, 618 (seiscentas e dezoito) são manifestações originárias do mês e 160 (cento e sessenta) são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 38,9 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 462 (quatrocentas e sessenta e duas) ou 74,76% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 156 (cento e cinquenta e seis) ou 25,24% aguardam providências (tabela 1 e gráfico 1).

Situação – Março de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	618	79,43%
Manifestações Derivadas	160	20,57%
<b>Total</b>	<b>778</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Março/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

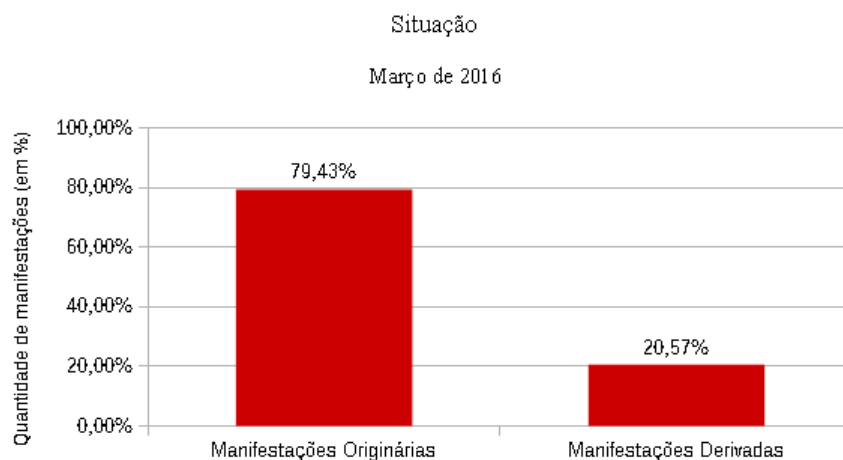


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Março/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## 2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, 475 (quatrocentos e setenta e cinco), ou seja, 76,86%, 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 2 e gráfico 2).

Grupo Objeto – Março de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	475	76,86%
MPDFT	84	13,59%
Relato incompreensível	59	9,55%
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Março/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

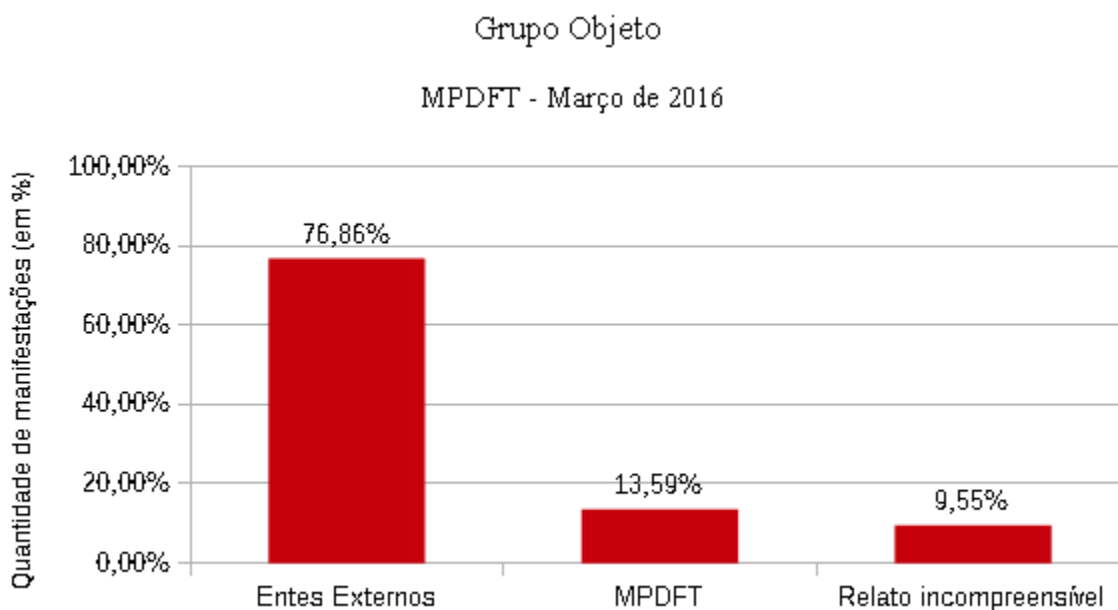


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Março/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprе esclarecer que 84 (oitenta e quatro) manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo 43 (quarenta e três) referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, 39 (trinta e nove) referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)” e 2 (duas) referentes à “Membros do MPDFT” (gráfico 3).

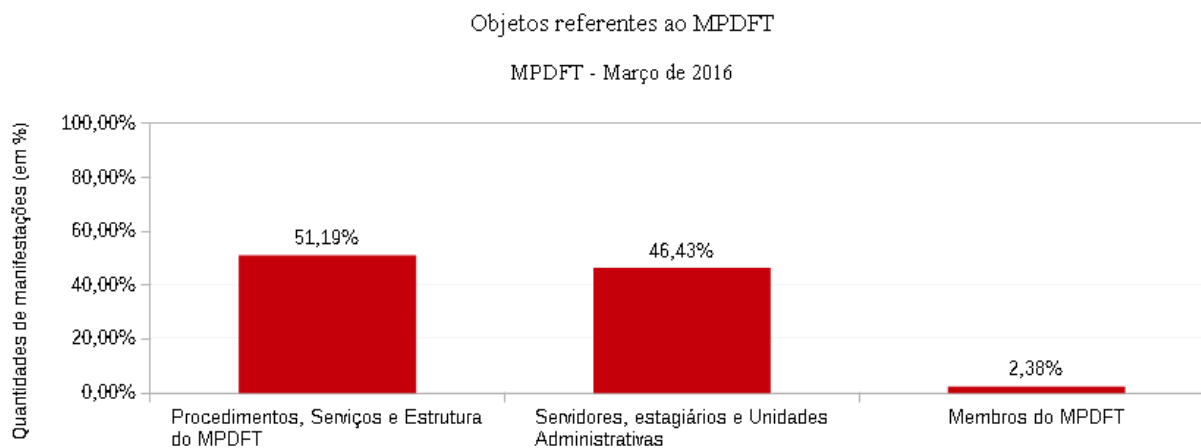


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Março/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte referem-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com 307 ocorrências (49,68%); à “Denúncia”, com 191 ocorrências (30,91%) e à “Reclamação”, com 56 ocorrências (9,06%). Por fim, as demais são 64 ocorrências (10,35%), que classificam-se em “Elogios”, com 35 ocorrências; “Sugestão”, com 20 ocorrências e “Crítica”, com 9 ocorrências (gráfico 4).

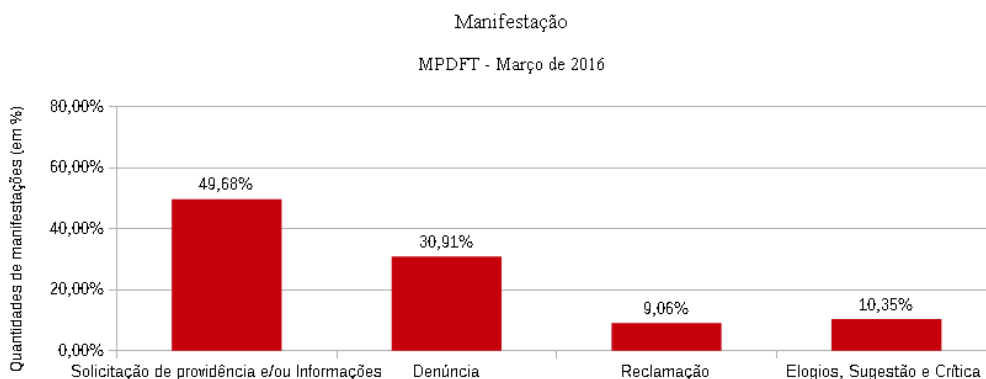


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Março/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **242** manifestações; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **135** manifestações; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **59** manifestações; “consumidor/serviços públicos”, com **42** manifestações; “crimes/execução penal”, com **36** manifestações; “concurso público”, com **30** manifestações; “improbidade administrativa”, com **21** manifestações; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **19** manifestações; “meio ambiente”, com **11** manifestações; “demanda alheia à competência da Ouvidoria /consultas e dúvidas jurídicas”, com **8** manifestações; “infância e juventude”, com **7** manifestações; “controle externo da atividade policial”, com **5** manifestações; “irregularidades trabalhistas”, com **2** manifestações e “eleitoral”, com **1** manifestação.

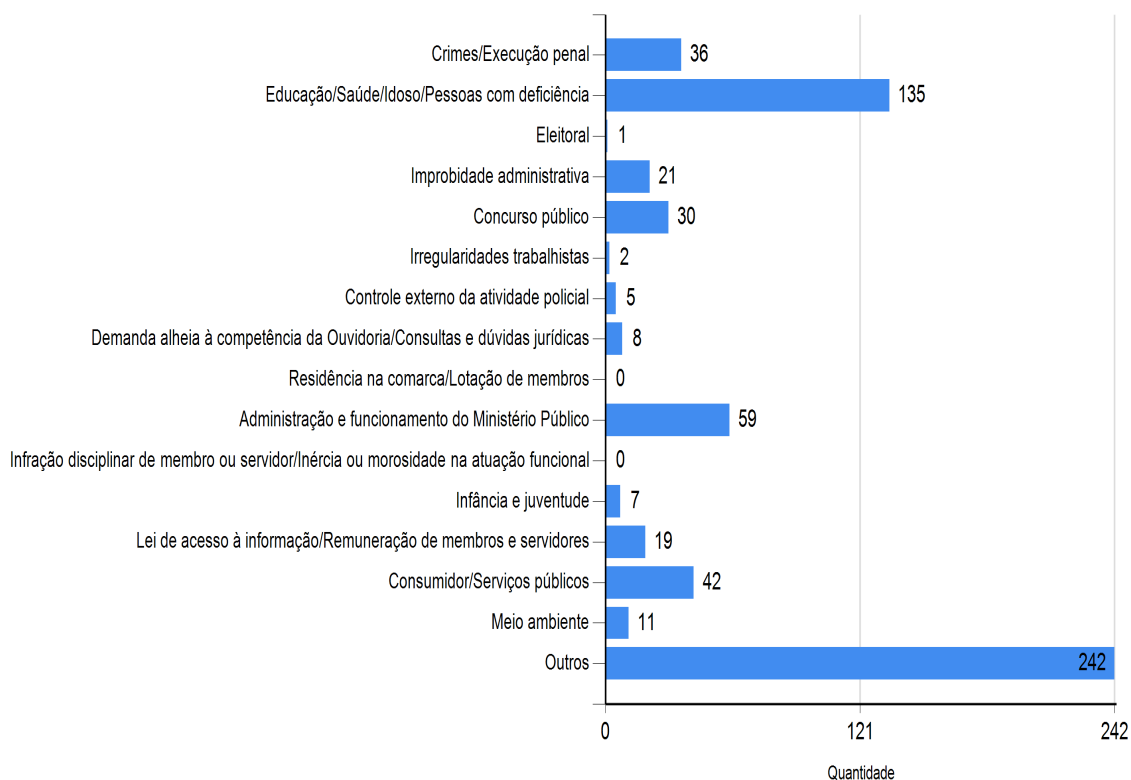


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Março/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

\* O assunto “**outros**” contempla temas não relacionados na taxonomia do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.  
Exemplo: corrupção, eleições, família, transporte público, conselho tutelar, entre outros temas.

Em relação ao meio de recebimento, **302** (trezentas e duas) manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **122** (cento e vinte e duas) por meio de contato pessoal e **95** (noventa e cinco) via contato telefônico. As demais formas de recebimento juntas representam **99** (noventa e nove) manifestações (gráfico 6).

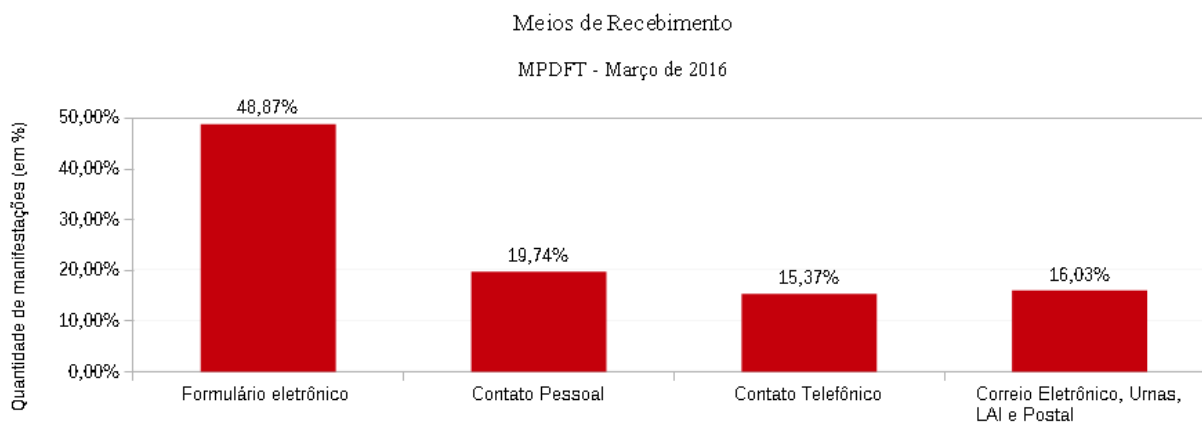


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Março/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/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. Neste tópico, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal (tabela 3).

Quantitativo de manifestações considerando o local do fato (DF)		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Brasília	420	73,3%
Ceilândia	33	5,8%
Riacho Fundo	23	4,0%
Taguatinga	17	3,0%
Sobradinho	16	2,8%
Gama	13	2,3%
Samambaia	10	1,7%
Paranoá	9	1,6%
Planaltina	9	1,6%
São Sebastião	7	1,2%
Guará	6	1,0%
Santa Maria	5	0,9%
Núcleo Bandeirante	4	0,7%
Brazlândia	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>573</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades/Março/2016

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

#### **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 **160 (cento e sessenta)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **134 (cento e trinta e quatro)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **26 (vinte e seis)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	134	83,75%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	26	16,25%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Março/2016  
Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Das **26 (vinte e seis)** respostas oriundas deste Ministério Público, **4 (quatro)** foram encaminhadas pela Secretaria-Geral, **2 (duas)** pela PGJ, **2 (duas)** pela 2ª PROFAM de Sobradinho, **2 (duas)** pela PJ Especial Criminal de Planaltina, **2 (duas)** pela 1ª PJFEIS, **2 (duas)** pela PJIJ, **1 (uma)** pela 1ª PROURB, **1 (uma)** pela 3ª PROREG, **1 (uma)** pela 5ª PROURB, **1 (uma)** pela 9ª PROFAM de Sobradinho, **1(uma)** pela PJ Cível, **1 (uma)** pela 10ª PJ Criminal, **1 (uma)** pela Central do Idoso, **1 (uma)** pela CPJPA, **1(uma)** pela PDIJ, **1 (uma)** PJ de Taguatinga, **1 (uma)** pela PRODEP e **1 (uma)** pela SECAC/SSI.

#### **5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK**

Neste mês, além das notificações, recebemos **13 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **28 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **6.986 (seis mil novecentos e oitenta e seis) visualizações**. Deste total, com 992 alcances, a publicação que mais se destacou foi:

"Ouvir Dores

Uma das mais eficientes estratégias de marketing utilizada por instituições públicas e privadas revela o desenvolvimento de uma nova competência gerencial: saber ouvir o cidadão, em toda sua complexidade e incompletude.

Nessa seara, as Ouvidorias abrem um espaço de escuta ativa e humanizada para que

o cidadão/cliente expresse sua opinião, satisfação e insatisfação com o serviço prestado, transformando-se em verdadeiros canais democráticos de comunicação, que formalizam e fortalecem a participação popular nos processos de gestão.

Mais que ouvir as “dores” e as reclamações dos manifestantes, as Ouvidorias registram pedidos de informações, elogios, sugestões e denúncias, além de exercerem importante papel pedagógico ao fomentar a autonomia e o protagonismo do cidadão, enquanto coautor e usuário de serviços públicos e privados.

Essas instâncias de auscultação também fornecem aos tomadores de decisões indicadores e parâmetros fidedignos para que os mesmos possam traçar suas ações de planejamento estratégico balizados nos anseios da sociedade, executando-as de forma eficiente e dando transparência de todo o caminho percorrido.

Diante da proximidade da data comemorativa do “Dia do Ouvidor”, 16 março, a par de cumprimentar todos aqueles que se dedicam a essa honrosa e difícil missão de ouvir o outro e persuadir muitos, espera-se que o importante trabalho realizado pelas Ouvidorias seja efetivamente reconhecido e validado no âmbito interno das organizações, circunstância que contribuirá sobremaneira para a resolução mais célere das demandas e fatalmente aumentará a credibilidade do cidadão nas instituições envolvidas.

**Autora: Rose Meire Cyrillo**

(Promotora de Justiça e Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios)

Jornal de Brasília – 14/3/2016”

## **6) Da Pesquisa de Satisfação**

Após os atendimentos pessoais é facultado a cada manifestante o preenchimento de um formulário que mede o grau de satisfação do atendimento prestado e das instalações desta Ouvidoria, bem como um espaço para registrar sugestões de melhorias. Os graus de satisfação são: Bom, Regular e Ruim.

Neste mês, foram registradas 122 (cento e doze) manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos 68 (sessenta e oito) formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 55,73 % dos atendimentos realizados.

### 6.1) Quanto ao atendimento

A partir dos dados coletados, obtiveram-se os seguintes resultados:

**53** (cinquenta e três) registros “BOM”, **1** (um) “REGULAR” e **14** (quatorze) ausências de registro (gráfico 7).

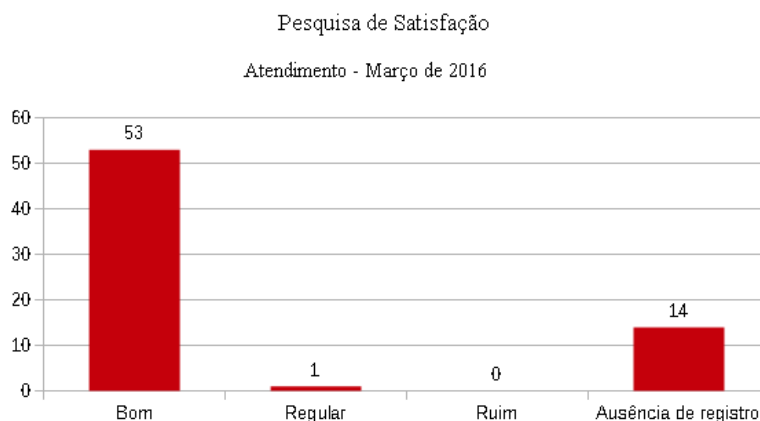


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Março/2016  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

### 6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

Obtivemos **40** (quarenta) registros “BOM”, **1** (um) “REGULAR” e **27** (vinte e sete) ausências de registros (gráfico 8).

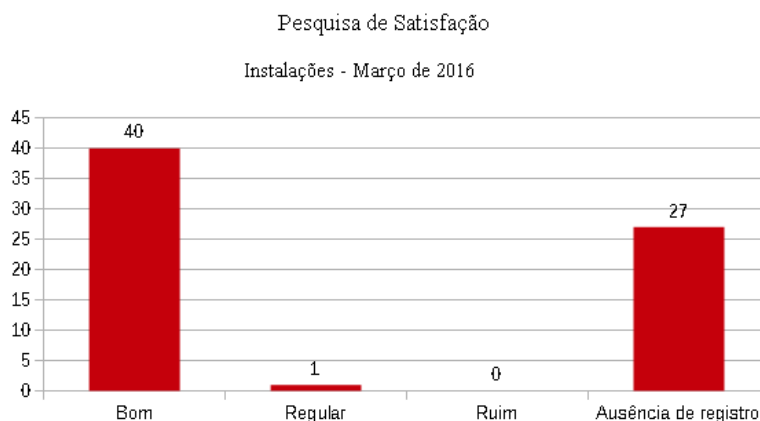


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Março/2016  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT