



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/OUVIDORIAIMPFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
FEVEREIRO DE 2016

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 03/03/2016, no mês de fevereiro de 2016, foram recebidas **782 (setecentas e oitenta e duas)** manifestações. Desse total, 576 (quinhentas e setenta e seis) são manifestações originárias do mês e 206 (duzentas e seis) são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 43,4 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 367 (trezentas e sessenta e sete) ou 63,7% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 209 (duzentas e nove) ou 36,2% aguardam providências (tabela 1 e gráfico 1).

Situação – Fevereiro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	576	73,66%
Manifestações Derivadas	206	26,34%
Total	782	100,00%

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

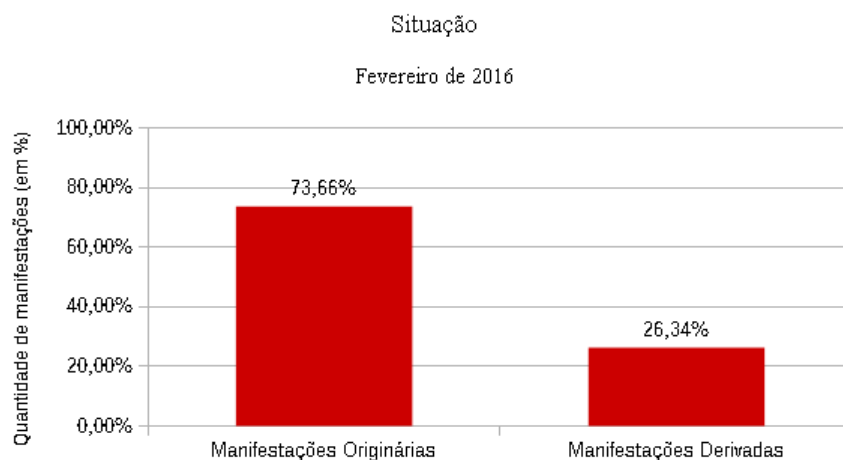


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Fevereiro/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, 493 (quatrocentos e noventa e três), ou seja, 85,5%, 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 – Fevereiro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	493	85,59%
MPDFT	43	7,47%
Relato incompreensível	40	6,94%
Total	576	100,0%

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

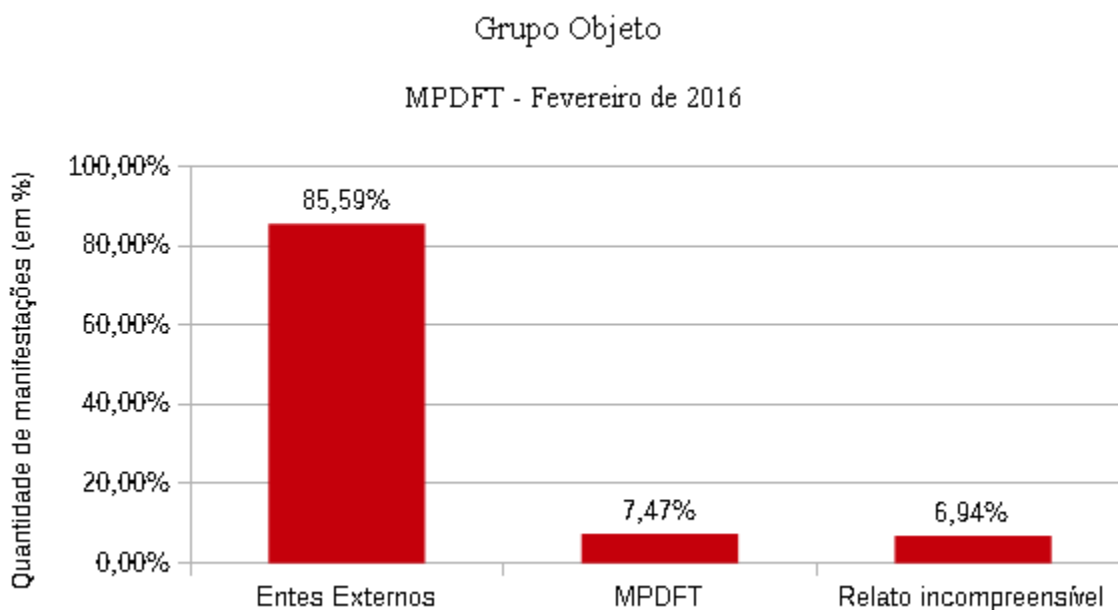


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Fevereiro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprе esclarecer que 43 (quarenta e três) manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo 29 (vinte e nove) referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, 13 (treze) referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)” e 1 (uma) referentes à “Membros do MPDFT” (gráfico 3).

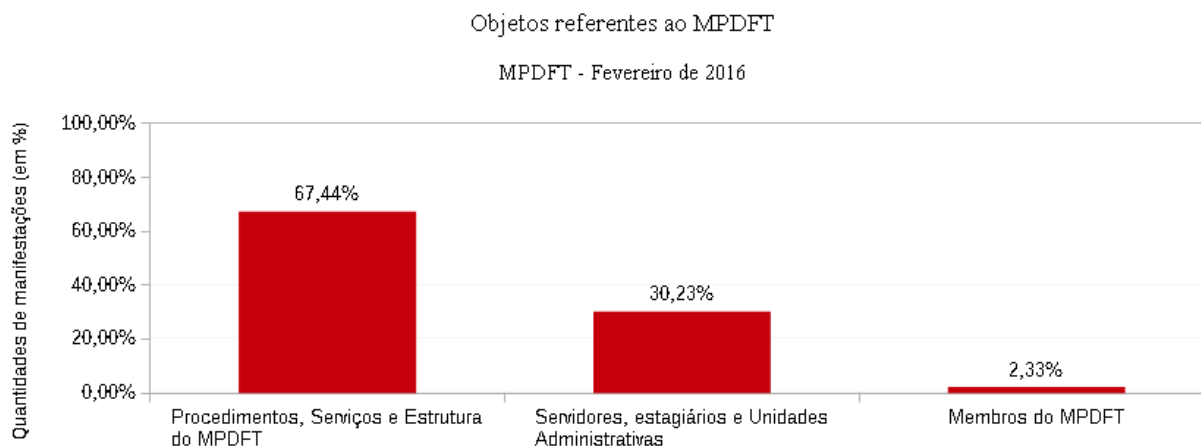


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Fevereiro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte referem-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com 224 ocorrências (38,89%); à “Denúncia”, com 201 ocorrências (34,9%) e à “Reclamação”, com 104 ocorrências (18,06%). Por fim, as demais são 47 ocorrências (8,16%), que classificam-se em “Sugestão”, com 26 ocorrências; “Elogios”, com 11 ocorrências e “Crítica”, com 10 ocorrências (gráfico 4).

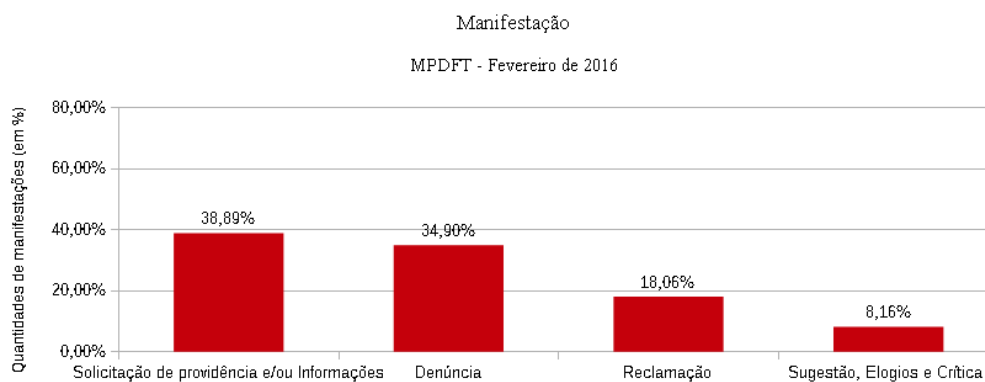


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Fevereiro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **204** manifestações; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **157** manifestações; “consumidor/serviços públicos”, com **55** manifestações; “crimes/execução penal”, com **37** manifestações; “improbidade administrativa”, com **27** manifestações; “concurso público”, com **22** manifestações; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **18** manifestações; “meio ambiente”, com **18** manifestações; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **13** manifestações; “controle externo da atividade policial, com **11** manifestações; “irregularidades trabalhistas”, com **10** manifestações; “infância e juventude”, com **2** manifestações; “demanda alheia à competência da Ouvidoria /consultas e dúvidas jurídicas, com **1** manifestação e “eleitoral”, com **1** manifestação.

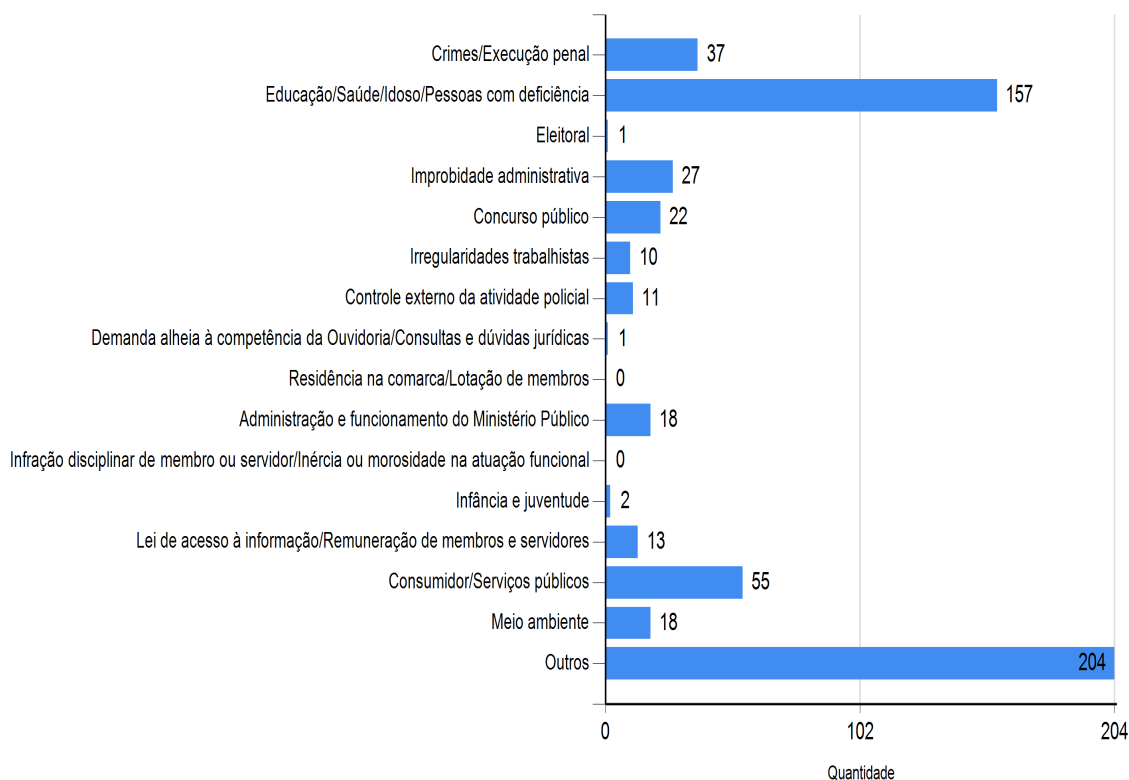


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Fevereiro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

* 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, 362 (trezentas e sessenta e duas) manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; 112 (cento e doze) por meio de contato pessoal e 38 (trinta e oito) via correio eletrônico. As demais formas de recebimento juntas representam 64 (sessenta e quatro) manifestações (gráfico 6).

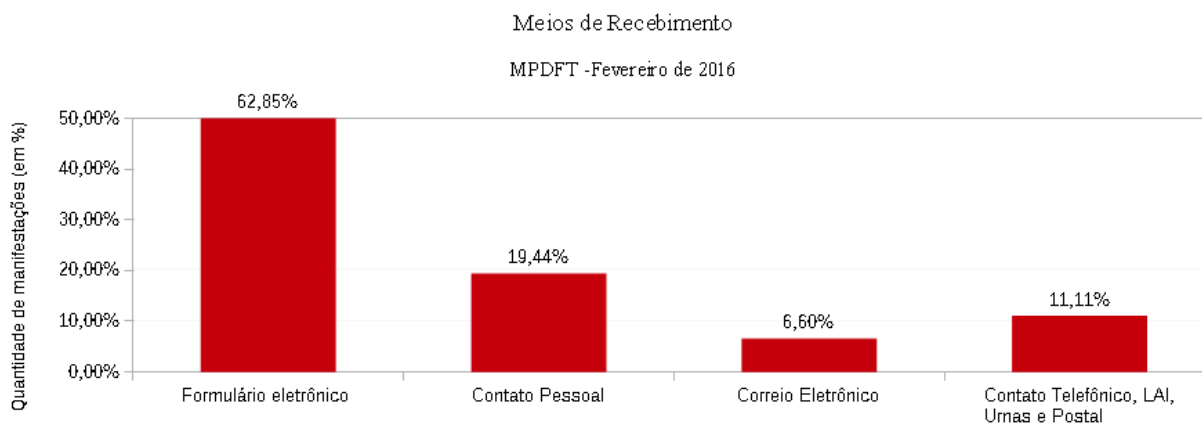


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Fevereiro/2016

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	463	85,9%
Taguatinga	20	3,7%
Ceilândia	13	2,4%
Planaltina	7	1,3%
Sobradinho	7	1,3%
Samambaia	6	1,1%
Guará	5	0,9%
Santa Maria	5	0,9%
Brazlândia	4	0,7%
Gama	2	0,4%
Paranoá	2	0,4%
Riacho Fundo	2	0,4%
São Sebastião	2	0,4%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
Total	539	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades/Fevereiro/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 **206 (duzentas e seis)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **190 (cento e noventa)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **16 (dezesesseis)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	190	92,23%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	16	7,77%
Total	206	100,00%

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

De **16 (dezesesseis)** respostas oriundas deste Ministério Público, **1 (uma)** foi encaminhada pela 7ª Promotoria de Justiça de Entorpecentes, **1 (uma)** pelo Núcleo de Enfrentamento à Discriminação – NED, **1 (uma)** pela Coordenadoria Administrativa das Promotorias de Justiça de Sobradinho, **1 (uma)** pela PROFAM de Taguatinga, **1 (uma)** pelo NEVESCA, **1 (uma)** pela PROEDUC, **1 (uma)** pela Promotoria de Justiça do Tribunal do Juri de Taguatinga, **2 (duas)** pela Promotoria de Justiça de Defesa da Infância e da Juventude, **2 (duas)** pelo NCAP, **2 (duas)** pela Coordenadoria Administrativa das Promotorias de Justiça de Ceilândia e **3 (três)** pela Diretoria-Geral.

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **29 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **21 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **5.799 (cinco mil setecentos e noventa e nove) visualizações**. Deste total, com 823 alcances, a publicação que mais se destacou foi: "Efetivar um sistema integrado de ouvidorias. Esta é a finalidade do ReOuve DF (Rede de ouvidorias do Distrito Federal). Diretrizes do projeto foram estabelecidas em reunião realizada na tarde desta quarta-feira, 24/2, na Sede, com a visita de José dos Reis, ouvidor-geral do DF, e André Luiz Goes, ouvidor do Tribunal do Contas do Distrito Federal (TCDF). O encontro envolveu as equipes das ouvidorias e resultou em mapeamento dos principais pontos de

convergência entre esse setor nos órgãos do Distrito Federal. Segundo a ouvidora do MPDFT, Rose Meire Cyrillo, “melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas instituições é a principal meta do projeto, de forma que prevaleça uma rede de relacionamento sólida e célere entre os parceiros.”

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 112 (cento e doze) manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos 59 (cinquenta e nove) formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 52,6 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

55 (cinquenta e cinco) registros “BOM”, 1 (um) “REGULAR” e 3 (três) ausências de registro (gráfico 7).

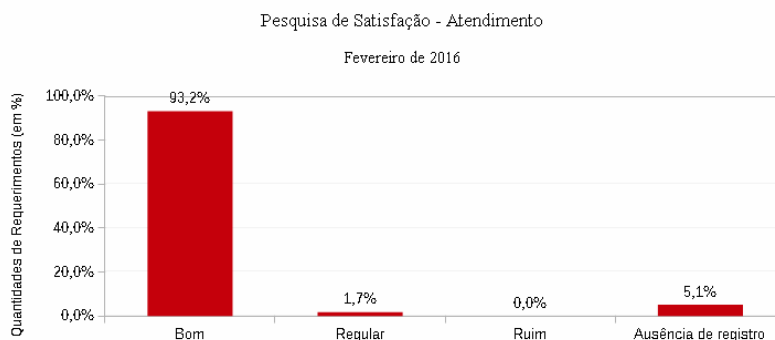


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Fevereiro/2016
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

8). Obtivemos 47 (quarenta e sete) registros “BOM” e 11 (onze) ausências de registros (gráfico

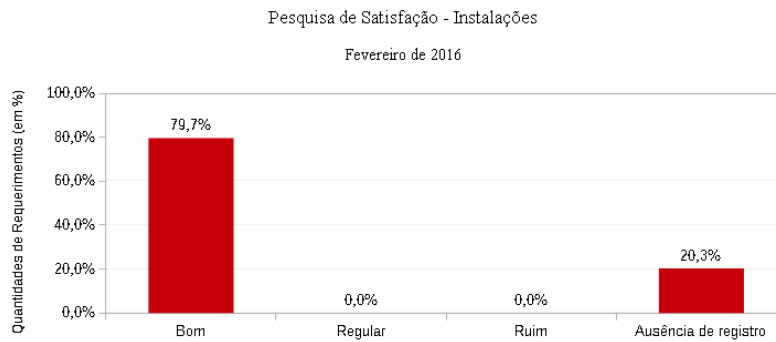


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Fevereiro/2016
Fonte: Ouvidoria do MPDFT