



**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/OUVIDORIAIMPFT](http://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAIMPFT)

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**JANEIRO DE 2016**

**1) Das manifestações recebidas**

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 02/02/2016, no mês de janeiro de 2016, foram recebidas **526 (quinhentas e vinte e seis)** manifestações. Desse total, 433 (quatrocentas e trinta e três) são manifestações originárias do mês e 93 (noventa e três) são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 30,94 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 294 (duzentas e noventa e quatro) ou 67,90% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 139 (cento e trinta e nove) ou 32,10% aguardam providências (tabela 1 e gráfico 1).

Situação – Janeiro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	433	82,32%
Manifestações Derivadas	93	17,68%
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>100,00%</b>

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

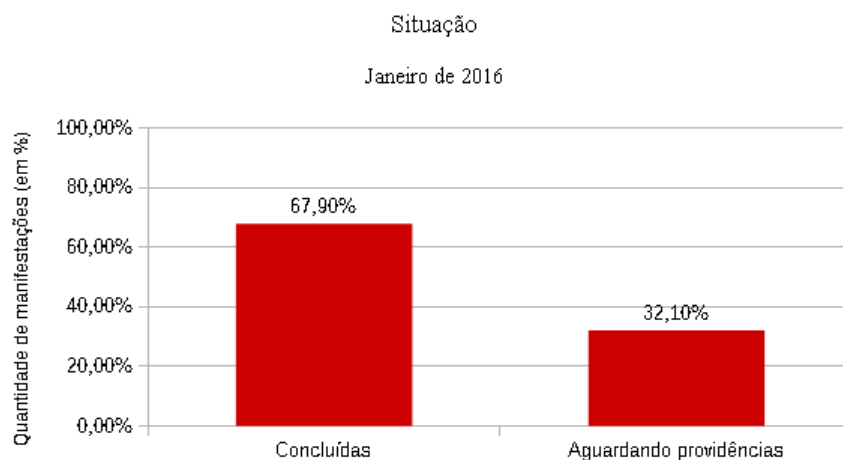


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Janeiro/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## 2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, 390 (trezentos e noventa), ou seja, 90,07%, 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 – Janeiro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	390	90,07%
MPDFT	35	8,08%
Relato incompreensível	8	1,85%
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Janerio/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

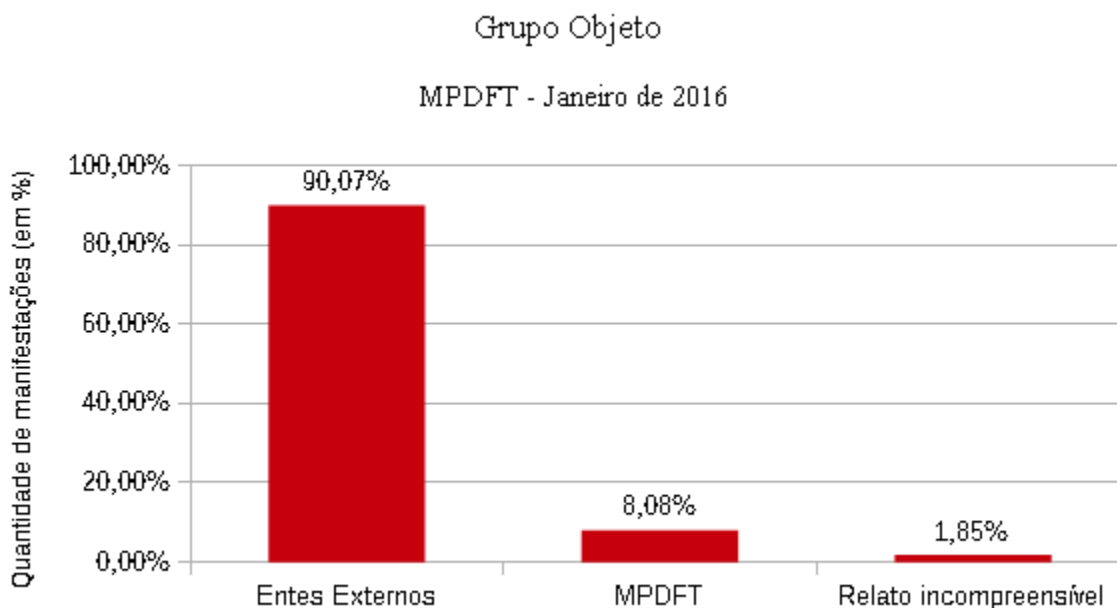


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Janerio/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que 35 (trinta e cinco) manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo 25 (vinte e cinco) referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, 8 (oito) referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)” e 2 (duas) referentes à “Membros do MPDFT” (gráfico 3).

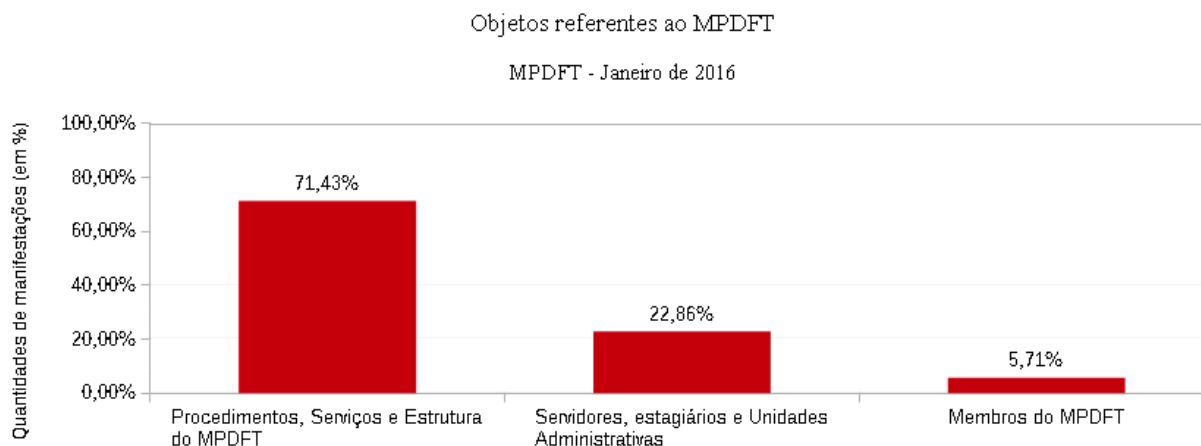


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Janeiro/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com 218 ocorrências (50,35%); à “Denúncia”, com 135 ocorrências (31,18%) e à “Reclamação”, com 41 ocorrências (9,47%). Por fim, as demais são 39 ocorrências (9%), que classificam-se em “Sugestão”, com 23 ocorrências; “Elogios”, com 12 ocorrências e “Crítica”, com 4 ocorrências (gráfico 4).

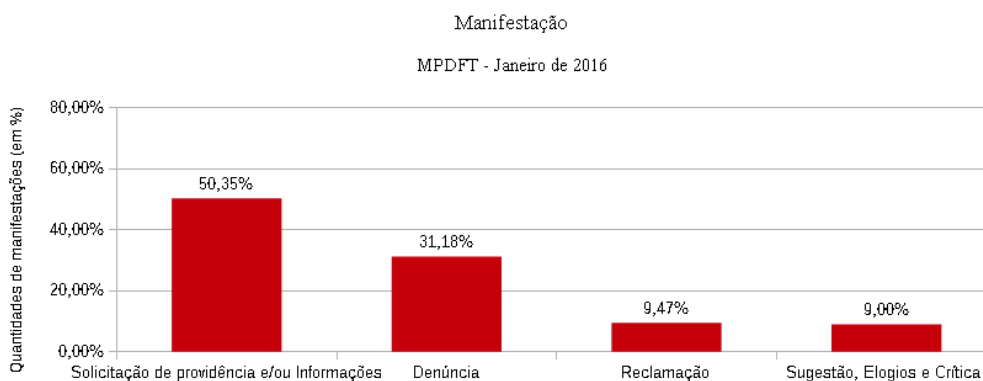


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Janeiro/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com 172 manifestações; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com 81 manifestações; “infância e juventude”, com 39 manifestações; “consumidor/serviços públicos”, com 27 manifestações; “crimes/execução penal”, com 23 manifestações; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com 20 manifestações; “meio ambiente”, com 18 manifestações; “concurso público”, com 16 manifestações; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com 14 manifestações; “improbidade administrativa”, com 12 manifestações; “controle externo da atividade policial, com 6 manifestações; “demanda alheia à competência da Ouvidoria /consultas e dúvidas jurídicas, com 2 manifestações e “irregularidades trabalhistas”, com 2 manifestações (gráfico 5).

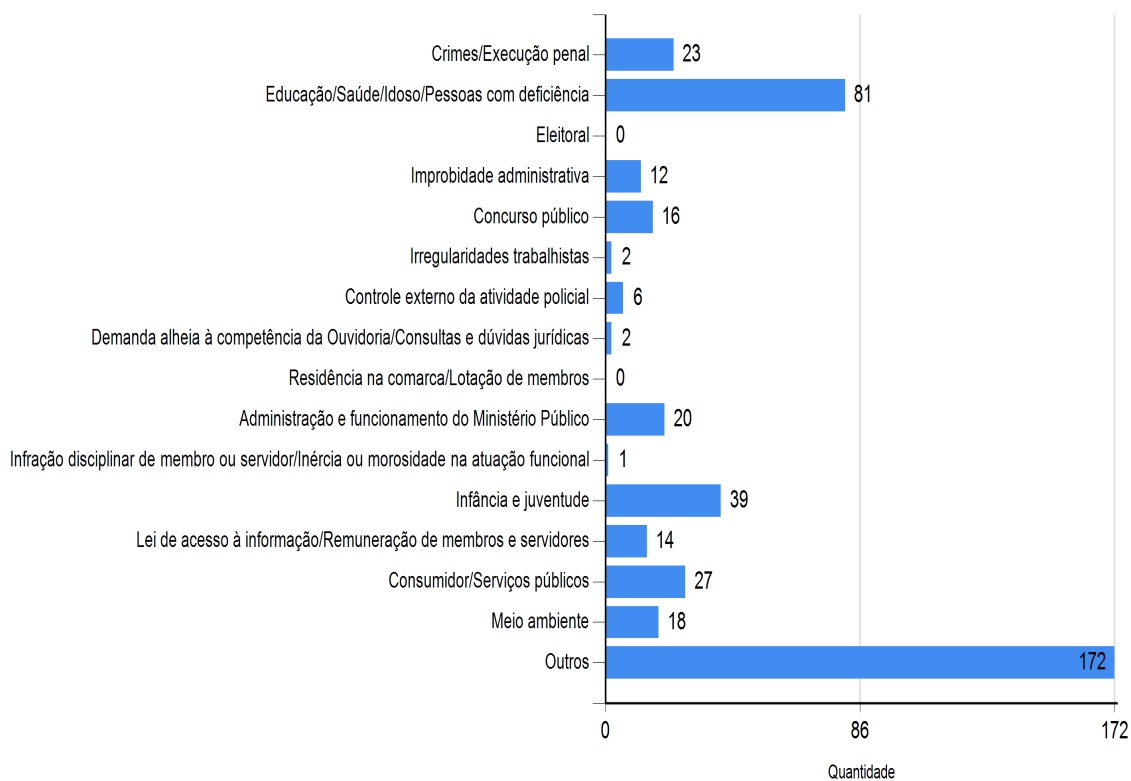


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Janeiro/2016

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, 230 (duzentas e trinta) manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; 79 (setenta e nove) por meio de contato pessoal e 62 (sessenta e duas) via correio eletrônico. As demais formas de recebimento juntas representam 62 (sessenta e duas) manifestações (gráfico 6).

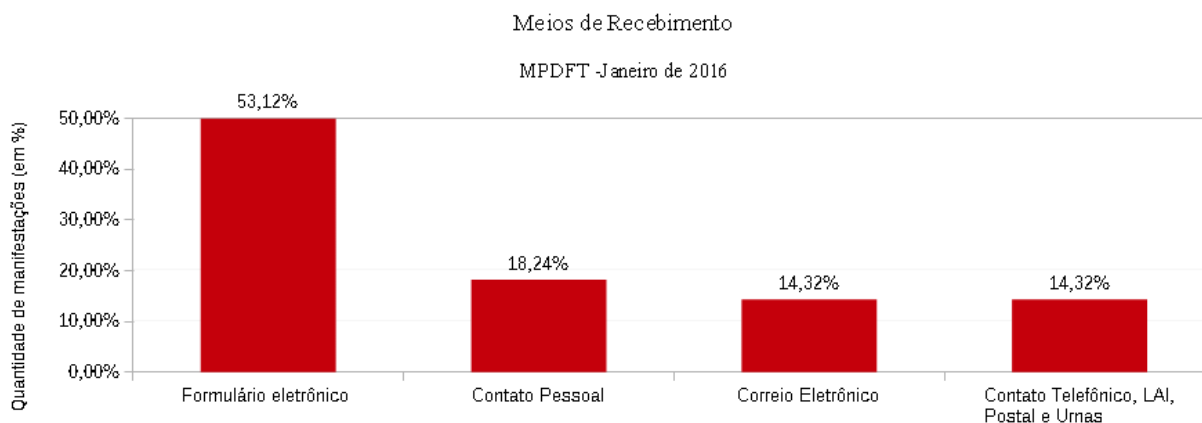


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Janeiro/2016

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	290	72,1%
Riacho Fundo	39	9,7%
Taguatinga	24	6,0%
Ceilândia	7	1,7%
Gama	7	1,7%
Planaltina	6	1,5%
Samambaia	6	1,5%
Sobradinho	6	1,5%
Guará	5	1,2%
Brazlândia	3	0,7%
Núcleo Bandeirante	3	0,7%
São Sebastião	3	0,7%
Santa Maria	3	0,7%
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades/Janeiro/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 93 (noventa e três) respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, 88 (oitenta e oito) foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e 5 (cinco) deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	88	94,62%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	5	5,38%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,00%</b>

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

De **5 (cinco)** respostas oriundas deste Ministério Público, **1 (uma)** foi encaminhada pela 4ª PRODECON, **1 (uma)** pela Corregedoria-Geral do MPDFT, **1 (uma)** pela Coordenadoria Administrativa das Promotorias de Justiça de Ceilândia, **1 (uma)** pela Promotoria de Justiça de Defesa da Infância e da Juventude e **1 (uma)** pela Promotoria de Justiça Cível, Família, Órfãos e Sucessões do Gama.

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

Neste mês, além das diversas notificações, recebemos 6 mensagens privadas dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos 9 *posts* (publicações) e obtivemos um alcance total de 5.744 (cinco mil setecentos e quarenta e quatro) visualizações. Deste total, com 2.231 alcances, a publicação que mais se destacou foi: "MPDFT recomenda providências para revogação de atos que beneficiam instalação de rede hospitalar na cidade"

#### **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 94 (noventa e quatro) manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos 50 (cinquenta) formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 70,21 % dos atendimentos realizados.

### 6.1) Quanto ao atendimento

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

48 (quarenta e oito) registros “BOM” e 2 (duas) ausências de registro (gráfico 7).

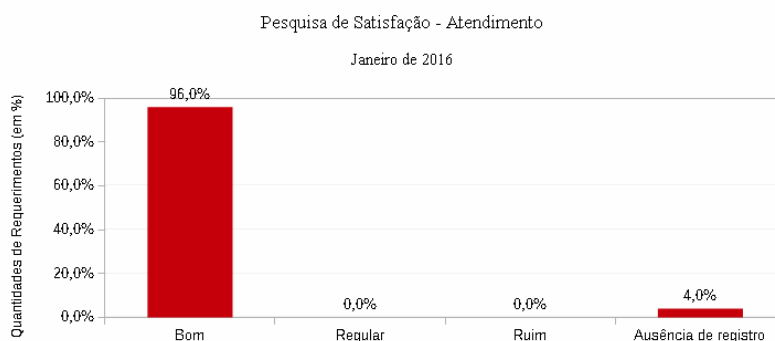


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Janeiro/2016  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

### 6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

Obtivemos 38 (trinta e oito) registros “BOM”, 1 (um) “REGULAR” e 11 (onze) ausências de registros (gráfico 8).

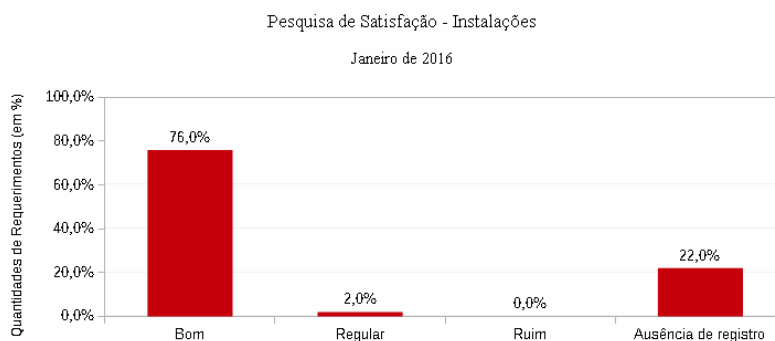


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Janeiro/2016  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT