



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/OUVIDORIAAMPDFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
DEZEMBRO DE 2017

1) Dos atendimentos realizados

Em dezembro de 2017, a Ouvidoria realizou **1.509 (mil quinhentos e nove) atendimentos**, o que representa uma média de 125,72 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 17/01/2017, foram recebidas **1056 (mil e cinquenta e seis) manifestações**. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **927 (novecentas e vinte e sete)** são manifestações originárias do mês e **129 (cento e vinte e nove)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar o **único** Pedido de Informação oriundo do SIC/MPDFT e os **452 (quatrocentos e cinquenta e dois)** 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.

Situação – Dezembro de 2017		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	927	61,43%
Manifestações Derivadas	129	8,55%
Atendimentos da Central	452	29,95%
Pedidos de Informação – SIC	1	0,07%
Total	1509	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Dezembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **867 (oitocentas e sessenta e sete)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **60 (sessenta)** aguardam providências (tabela 2).

Situação – Dezembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	867	93,53%
Aguardando providências	60	6,47%
Total	927	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Dezembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **927 (novecentos e vinte e sete)** registros recebidos, **651 (seiscentos e cinquenta um)** foram encaminhados, enquanto **276 (duzentos e setenta e seis)** foram arquivados.

Situação – Dezembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	651	70,23%
Arquivados	276	29,77%
Total	927	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Dezembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/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 submetida à avaliação do Ouvidor; e (3) quando há erro administrativo durante o processo mecânico de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

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.

Do total de atendimentos, **700 (setecentos)**, ou seja, 75,51%, 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 – Dezembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	700	75,51%
MPDFT	50	5,39%
Relato Incompreensível	177	19,09%
Total	927	100,0%

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Dezembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprido esclarecer que **50 (cinquenta)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **24 (vinte e quatro)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **25 (vinte e cinco)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou apenas **1 (um)** registro.

Manifestações Referentes ao MPDFT – Dezembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	24	48,00%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	25	50,00%
Membros do MPDFT	1	2,00%
Total	50	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Dezembro/2017
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 **398 ocorrências** (42,93%); à “Denúncia”, com **344 ocorrências** (37,11%) e à “Reclamação”, com **123 ocorrências** (13,27%). Por fim, as demais totalizam **62 ocorrências** (6,70%), que classificam-se em “Elogios”, com **54 ocorrências**; “Sugestão”, com **1 ocorrência** e “Críticas”, com **7 ocorrências** (tabela 6).

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Tipo de Manifestação – Dezembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	398	42,93%
Denúncias	344	37,11%
Reclamação	123	13,27%
Sugestão	1	0,11%
Críticas	7	0,76%
Elogios	54	5,83%
Total	927	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/Dezembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Em relação aos assuntos mais lembrados, a tabela 7, abaixo posta, disponibiliza-os por ordem decrescente de registros, incluindo-se os Pedidos da LAI:

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Outros*	367	39,55%
Saúde	190	20,47%
Improbidade Administrativa	115	12,39%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	50	5,39%
Consumidor	38	4,09%
Serviços Públicos	35	3,77%
Concurso Público	33	3,56%
Meio Ambiente	20	2,16%
Crimes	19	2,05%
Educação	19	2,05%
Infância e Juventude	16	1,72%
Idoso	6	0,65%
Eleitoral	4	0,43%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3	0,32%
Execução Penal	3	0,32%
Acessibilidade	2	0,22%
Controle Externo da Atividade Policial	2	0,22%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	2	0,22%
Atuação de Membros ou Servidores	1	0,11%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,11%
Lei de Acesso à Informação	1	0,11%
Violência Doméstica	1	0,11%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Total	928	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Dezembro/2017
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, família, situações relacionadas a entes externos, a registros com informações insuficientes, entre outros temas.

No tocante ao meio de recebimento, **815 (oitocentas e quinze)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **56 (cinquenta e seis)** por meio de contato pessoal; **36 (trinta e seis)** por contato telefônico; **18 (dezoito)** via correio eletrônico; **2 (duas)** via postal; nenhuma manifestação foi recebida por via Urnas, vide tabela 8.

Grupo Meio de Recebimento de Manifestações – Dezembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	815	87,92%
Contato Telefônico	36	3,88%
Contato Pessoal	56	6,04%
Correio Eletrônico – Manifestações	18	1,94%
Urnas	0	0,00%
Postal	2	0,22%
Total	927	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Dezembro/2017
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.

Quantitativo de manifestações por local do fato		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	834	90,0%
Entorno	0	0,0%
Federal	18	1,9%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	75	8,1%
Total	927	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Dezembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/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.

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	0	0,0%
Brasília	714	85,6%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	7	0,8%
Ceilândia	5	0,6%
Gama	10	1,2%
Guará	8	1,0%
Núcleo Bandeirante	19	2,3%
Paranoá	1	0,1%
Planaltina	15	1,8%
Recanto das Emas	2	0,2%
Riacho Fundo	2	0,2%
Samambaia	3	0,4%
Santa Maria	8	1,0%
São Sebastião	29	3,5%
Sobradinho	10	1,2%
Taguatinga	1	0,1%
Total	834	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Dezembro/2017
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 **129 (cento e vinte e nove)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **78 (setenta e oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **51 (cinquenta e uma)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	78	60,47%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	51	39,53%
Total	129	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/Dezembro/2017
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	25	5,5%
Brasília II	3	0,7%
Brazlândia	20	4,4%
Ceilândia	50	11,1%
Gama	61	13,5%
Guará	0	0,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	33	7,3%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Planaltina	24	5,3%
Riacho Fundo	0	0,0%
Recanto das Emas	5	1,1%
Samambaia	66	14,6%
Santa Maria	32	7,1%
São Sebastião	52	11,5%
Sobradinho	48	10,6%
Taguatinga	33	7,3%
Total	452	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Novembro/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

A caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data de fechamento deste relatório (15/01/2018), dos números referentes às Unidades Guará, Núcleo Bandeirante e Riacho Fundo.

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”*.

6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **1 (uma) mensagem privada** dos internautas, a qual foi respondida. Efetuamos **13 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **2.231 (três mil duzentas e trinta e uma) visualizações**. Deste total, com **403** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
18 de dezembro de 2017 às 13:34

2017 praticamente já se foi, mas ainda deu tempo de fazer mais uma Ouvidoria Itinerante!

Dessa vez, visitamos a senhora Ezimar, que, há um tempo, compareceu à Ouvidoria relatando algumas situações ligadas à má prestação de serviços públicos e o impacto que isso trazia à sua vida. Um relato tão comovente que emocionou a todos da Ouvidoria!

A nossa equipe, que já se articulava para o tradicional amigo secreto de dezembro, mudou de planos: além da escuta humanizada e da remessa da situação às autoridades competentes, agora iríamos fazer algo diferente, em que pudéssemos ajudá-la diretamente!

Com essa idéia, parte de nossa equipe se deslocou à sua residência. Levando uma boa conversa e alguns presentes, deixamos seu Natal mais feliz.

Esse foi um pequeno gesto para agradecermos, também, à sua confiança durante todo o ano. Que em 2018 possamos continuar a combater o bom combate.

#OuvidoriaSolidária #OuvidoriaMPDFT #DependeDeNós

Ouvidoria MPDFT

Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos
Ao impulsionar esta publicação, você a mostrará para mais pessoas.

403 pessoas alcançadas **Impulsionar publicação**

12 reações 1 comentário 2 compartilhamentos

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/Dezembro/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

7) 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 **56 (cinquenta e seis)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **34 (trinta e quatro)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **60,71 %** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

34 (trinta e quatro) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Não houve ausências de registros (gráfico 1).

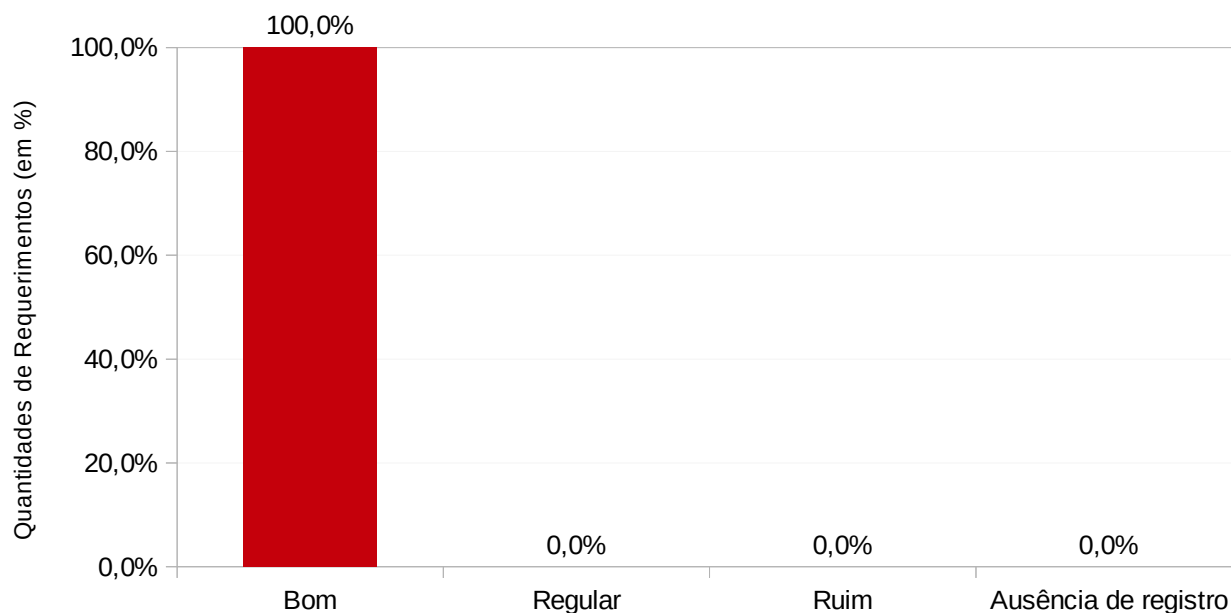


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Dezembro/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

32 (trinta e dois) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Foram contabilizadas **2 (duas)** ausências de registro (gráfico 2).

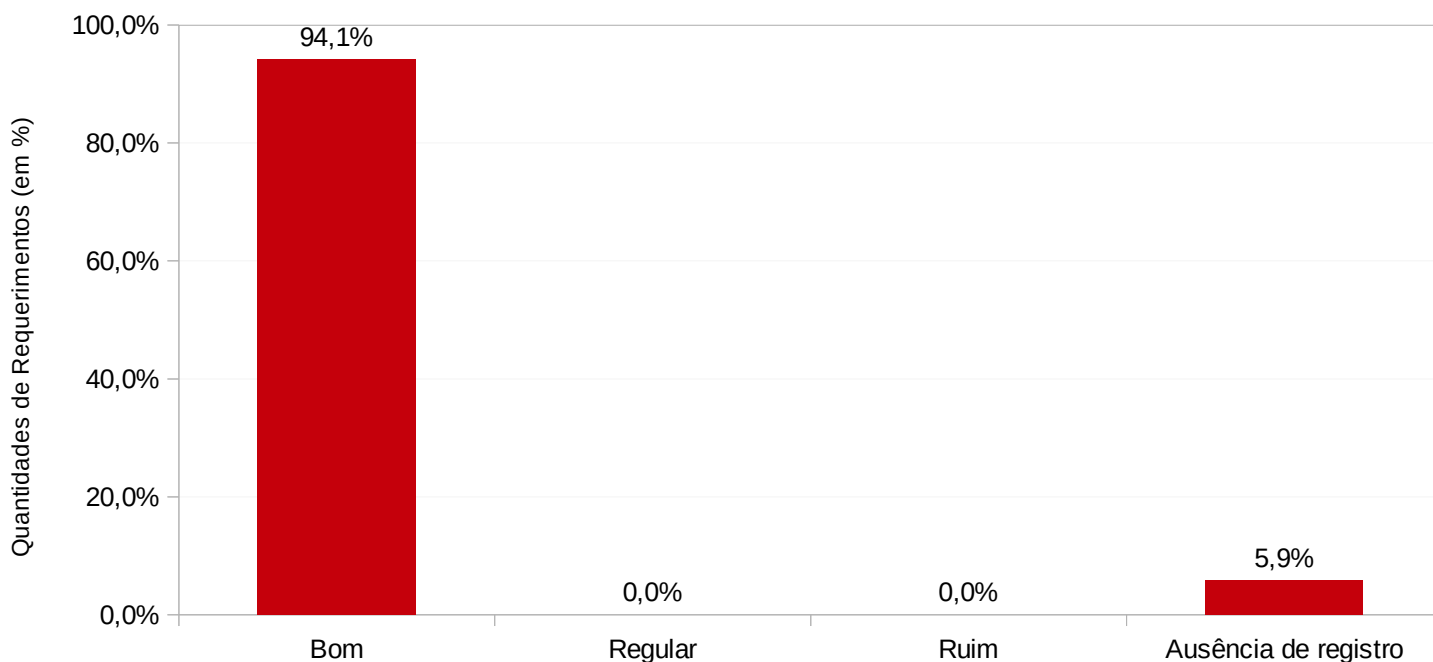


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Novembro/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

De 20/12/2017 a 31/12/2017 a Ouvidoria do MPDFT suspendeu suas atividades em razão do recesso forense.

Brasília, 24 de janeiro de 2018

VALDAIR CUSTÓDIO ALVES
Chefe de Divisão de Controle de Atendimento
Ouvidoria/MPDFT