



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
NOVEMBRO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em outubro de 2018, a Ouvidoria realizou **1.833 (mil oitocentos e trinta e três) atendimentos**, o que representa uma média de **96,5** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 10/11/2018, foram recebidas **978 (novecentos e setenta e oito)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **924 (novecentas e vinte e quatro)** são manifestações originárias do mês e **54 (cinquenta e quatro)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **12 (doze)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **843 (oitocentos e quarenta e três)** 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.

Total de Registros		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	924	50,41%
Manifestações Derivadas	54	2,95%
Atendimentos da Central	843	45,99%
Pedidos de Informação – SIC	12	0,65%
Total	1833	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/novembro/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **910 (novecentas e dez)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **14 (quatorze)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	910	98,48%
Aguardando providências	14	1,52%
Total	924	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/novembro/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos registros recebidos, **317 (trezentos e dezessete)** foram encaminhados, enquanto **607 (seiscentos e sete)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	317	34,31%
Arquivados	607	65,69%
Total	924	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/novembro/2018
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

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.

submetida à avaliação do Ouvidor; e (3) quando há erro administrativo durante o processo mecânico de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

Do total de atendimentos, **307 (trezentos e sete)**, ou seja, 33,23%, 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	307	33,23%
MPDFT	26	2,81%
Relato Incompreensível	591	63,96%
Não Informado	0	0,00%
Total	924	100,0%

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/novembro/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **26 (vinte e seis)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **20 (vinte)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **3 (três)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **3 (três)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	20	76,92%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	3	11,54%
Membros do MPDFT	3	11,54%
Total	26	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/novembro/2018
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 **310 ocorrências** (33,55%); à “Denúncia”, com **560 ocorrências** (60,61%) e à “Reclamação”, com **44 ocorrências** (4,76%). Por fim, as demais totalizam **10 ocorrências** (1,08%), que classificam-se em “Elogios”, com **4 ocorrências**; “Críticas”, com **5 ocorrências**. Houve apenas um registro de sugestão, vide tabela 6.

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	310	33,55%
Denúncias	560	60,61%
Reclamação	44	4,76%
Sugestão	1	0,11%
Críticas	5	0,54%
Elogios	4	0,43%
Total	924	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/novembro/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/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:

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	1	0,11%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	16	1,71%
Atuação de Membros ou Servidores	4	0,43%
Concurso Público	13	1,39%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,11%
Consumidor	8	0,85%
Controle Externo da Atividade Policial	3	0,32%
Crimes	20	2,14%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	0,21%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	3	0,32%
Educação	13	1,39%
Eleitoral	6	0,64%
Execução Penal	6	0,64%
Idoso	5	0,53%
Improbidade Administrativa	45	4,81%
Infância e Juventude	3	0,32%
Meio Ambiente	18	1,92%
Outros*	708	75,64%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	29	3,10%
Serviços Públicos	19	2,03%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	1	0,11%
Lei de Acesso à Informação	12	1,28%
Não Informado	0	0,00%
Total	936	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/novembro/2018

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, o sistema da Ouvidoria retornou a informação de que **808 (oitocentas e oito)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **54 (cinquenta e quatro)** por meio de contato pessoal; **31 (trinta e uma)** por contato telefônico; **23 (vinte e três)** via correio eletrônico; Por meio das Urnas recebeu **6 (seis)**. Por meio do aplicativo MPDFT recebeu **2 (duas)** formalizações. Não ocorreu recebimento via Postal (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	2	0,22%
Formulário Eletrônico – Manifestações	808	87,45%
Contato Telefônico	31	3,35%
Contato Pessoal	54	5,84%
Correio Eletrônico – Manifestações	23	2,49%
Urnas	6	0,65%
Postal	0	0,00%
Total	924	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/novembro/2018
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	626	67,7%
Entorno	0	0,0%
Federal	281	30,4%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	17	1,8%
Total	924	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/novembro/2018
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	1	0,2%
Brasília e Brasília II	537	85,8%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	7	1,1%
Gama	7	1,1%
Guará	8	1,3%
Núcleo Bandeirante	8	1,3%
Paranoá	3	0,5%
Planaltina	1	0,2%
Recanto das Emas	1	0,2%
Riacho Fundo	10	1,6%
Samambaia	2	0,3%
Santa Maria	10	1,6%
São Sebastião	3	0,5%
Sobradinho	12	1,9%
Taguatinga	16	2,6%
Total	626	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/novembro/2018
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 **54 (cinquenta e quatro)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **12 (doze)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **42 (quarenta e duas)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	12	22,22%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	42	77,78%
Total	54	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/novembro/2018

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	28	3,3%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	36	4,3%
Ceilândia	74	8,8%
Gama	70	8,3%
Guará	0	0,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	92	10,9%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Planaltina	125	14,8%
Riacho Fundo	42	5,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	86	10,2%
Santa Maria	62	7,4%
São Sebastião	0	0,0%
Sobradinho	140	16,6%
Taguatinga	88	10,4%
Total	843	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/novembro/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

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*”.

A caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data e hora de fechamento deste relatório (10/12/2018, às 13:23), dos números referentes às Unidades Brasília II, Guará, Núcleo Bandeirante, Recanto das Emas, e São Sebastião.

6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, efetuamos **2 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **1.360 (mil trezentos e sessenta) visualizações**. Deste total, com **1.108** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

SenadoFederal

QUEM PODERÁ ME DEFENDER?

SAIBA ONDE DENUNCIAR O DESCUMPRIMENTO DE LEIS E NORMAS

Corrupção	TCU, MPF, MTFC
Serviços de telefonia	ANATEL
Passagens aéreas e voos	ANAC
Processos parados na Justiça	CNJ
Crimes pela internet	PF e MPF
Planos de saúde	ANS
Remédios, alimentos, falta de higiene em locais públicos	ANVISA
Violência contra a mulher	disque 180
Violência contra crianças, adolescentes, idosos, LGBT, tráfico de pessoas	disque 100
Direitos do consumidor	PROCON

1.108 Pessoas alcançadas 88 Envolvimentos Impulsioneamento indisponível

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/novembro/2018

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 **54 (cinquenta e quatro)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **29 (vinte e nove)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **53,70%** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

29 (vinte e nove) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular”, “Ruim”;(Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	29	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	29	100,0%

Tabela 13 – Pesquisa de Satisfação/ novembro/ 2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

25 (vinte e cinco) registros “Bom”; Houve **4 (quatro)** ausências de registro. (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	25	86,2%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	4	13,8%
Total	29	100,0%

Tabela 14 – Pesquisa de Satisfação/outubro/2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 11 de dezembro de 2018.

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT