



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
ABRIL DE 2017

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 02/05/2017, no mês de abril de 2017 foram recebidas **713 (setecentas e treze)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **577 (quinhentas e setenta e sete)** ou 80,93% são manifestações originárias do mês e **136 (cento e trinta e seis)** ou 19,07% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 44,56 ocorrências por dia útil.

Situação – Abril de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	577	80,93%
Manifestações Derivadas	136	19,07%
Total	713	100,00%

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

Do total de manifestações originárias trabalhadas, 362 (trezentas e sessenta e duas) ou 62,74% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 215 (duzentas e quinze) ou 37,26% aguardam providências (Gráfico 1).

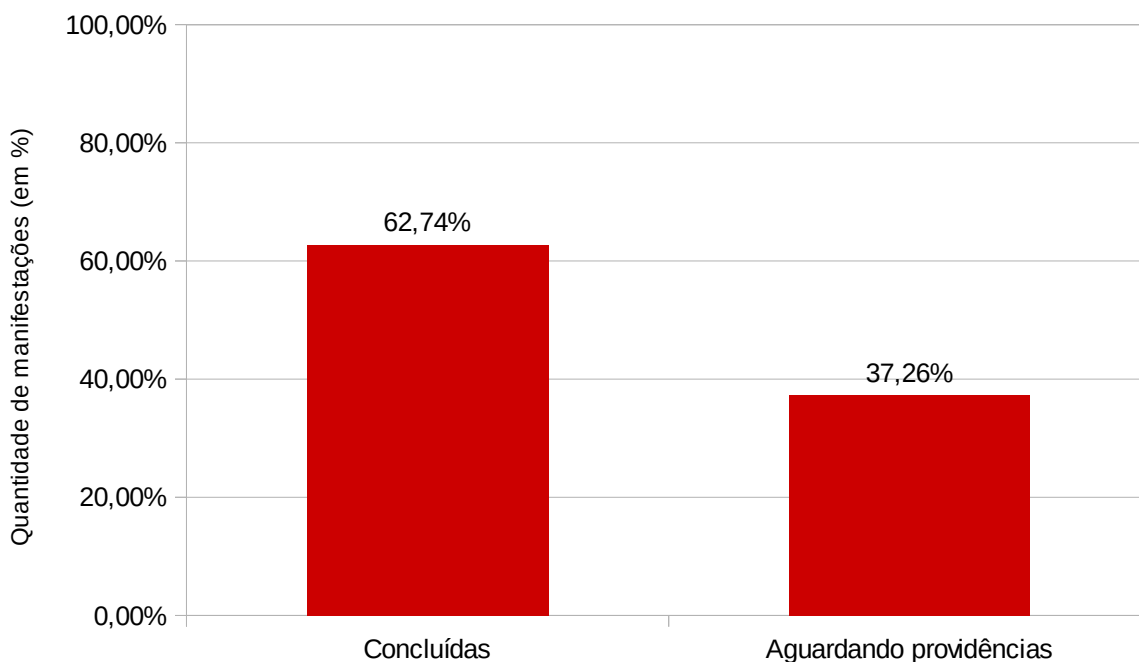


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Abril/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **362 (trezentos e sessenta e dois)**, ou seja, 62,74%, 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 – Abril de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	362	62,74%
MPDFT	77	13,34%
Relato incompreensível	138	23,92%
Total	577	100,0%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Abril/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

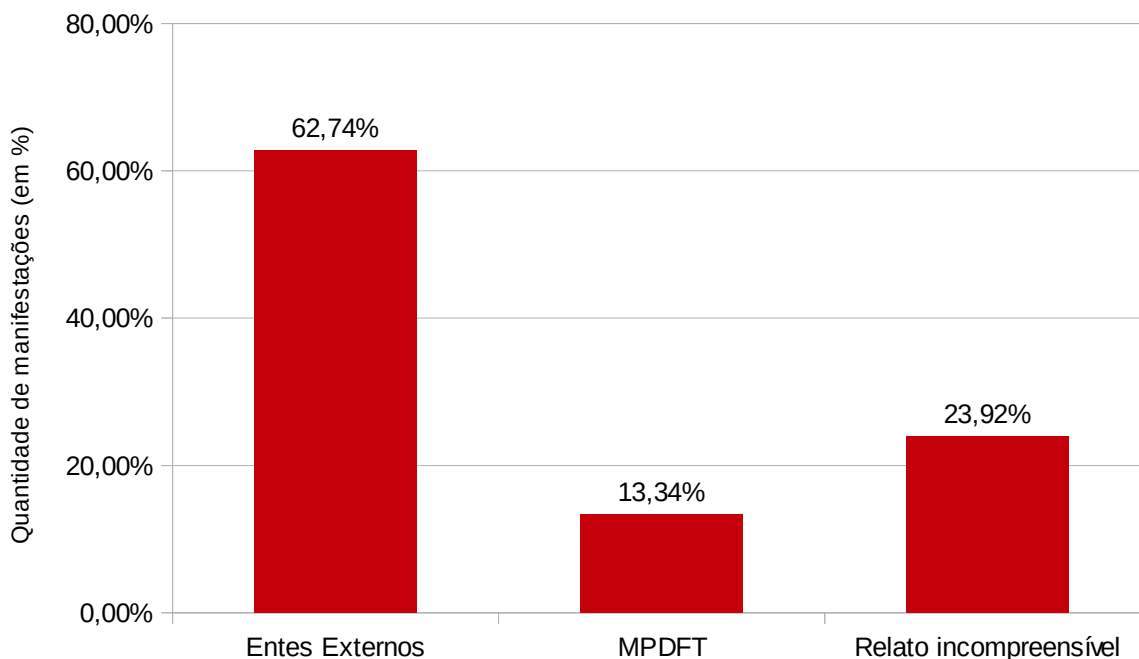


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Abril/2017

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprе esclarecer que **77 (setenta e sete)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **66 (sessenta e seis)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **6 (seis)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **5 (cinco)** vezes.

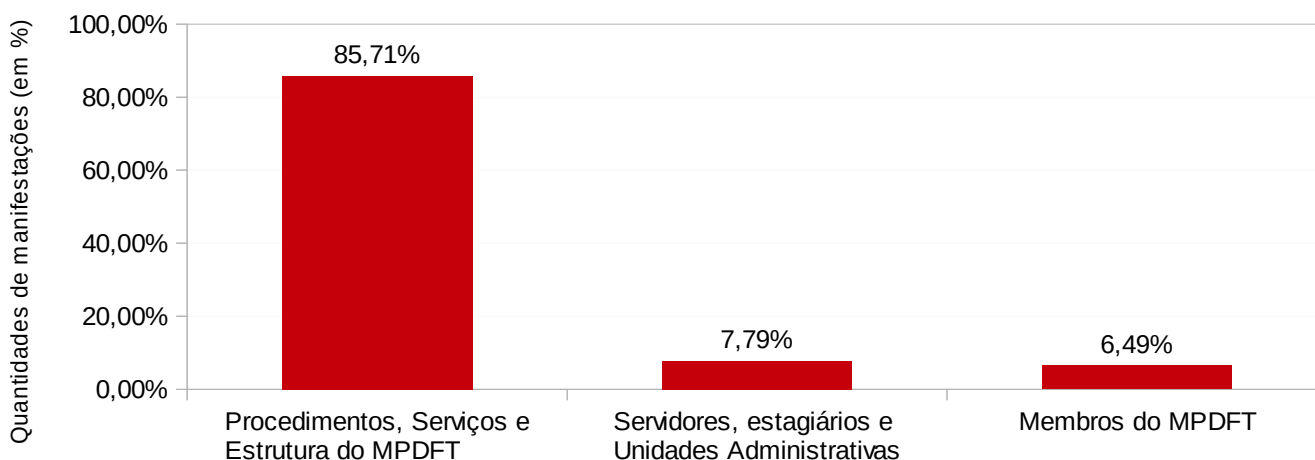


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Abril/2017

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 **309 ocorrências** (53,55%); à “Denúncia”, com **209 ocorrências** (36,22%) e à “Reclamação”, com **46 ocorrências** (7,97%). Por fim, as demais totalizam **13 ocorrências** (2,25%), que classificam-se em “Elogios”, com **5 ocorrências**; “Sugestão”, com **4 ocorrências** e “Crítica”, com **4 ocorrências** (gráfico 4).

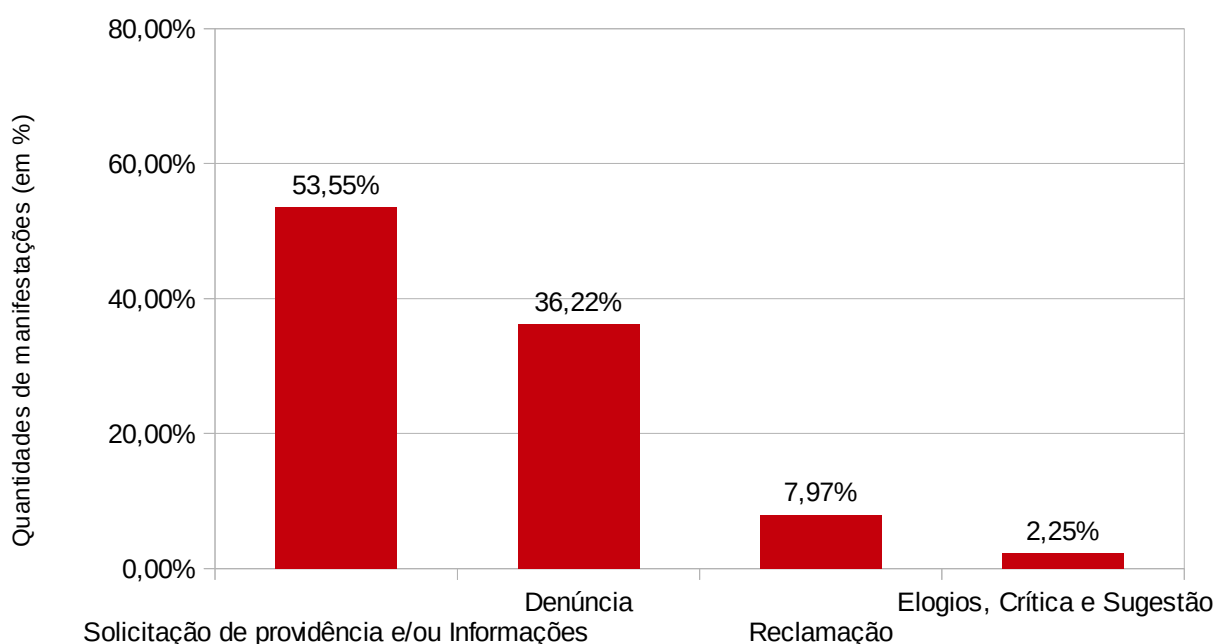


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Abril/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **216 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **136 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **46 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **41 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **35 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **32 manifestações**; “concurso público”, com **23 manifestações**; “meio ambiente”, com **16 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **15 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **6 manifestações**; “irregularidades trabalhistas”, com **5 manifestações**; “infância e juventude”, com **3 manifestações**;

“demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas”, com **3 manifestações**; “eleitoral”, com **1 manifestação**; por fim, não houve nenhum registro para os assuntos, “residência na comarca/lotação de membros” e “infração disciplinar de membro ou servidor/inércia ou morosidade na atuação funcional”.

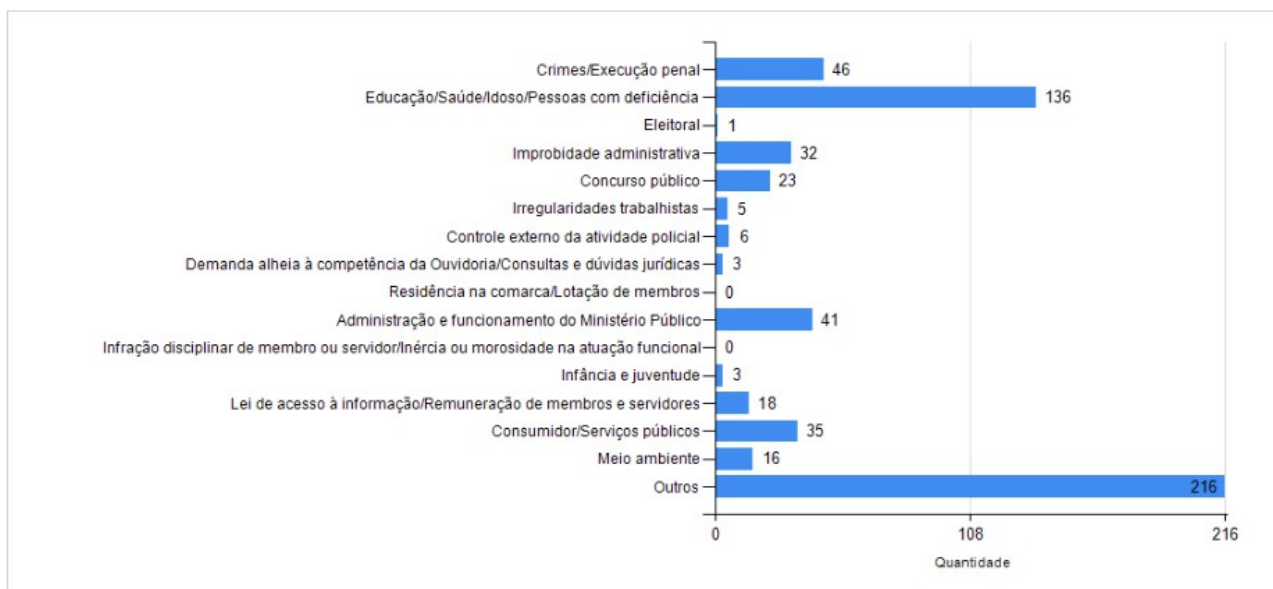


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Abril/2017

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, eleições, família, transporte público, conselho tutelar; entre outros temas.

Em relação ao meio de recebimento, **406 (quatrocentas e seis)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **73 (setenta e três)** por meio de contato pessoal; **58 (cinquenta e oito)** por contato telefônico; **22 (vinte e duas)** via correio eletrônico; **15 (quinze)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **2 (duas)** pelas Urnas e **1 (uma)** registro decorrente de via postal. (gráfico 6).

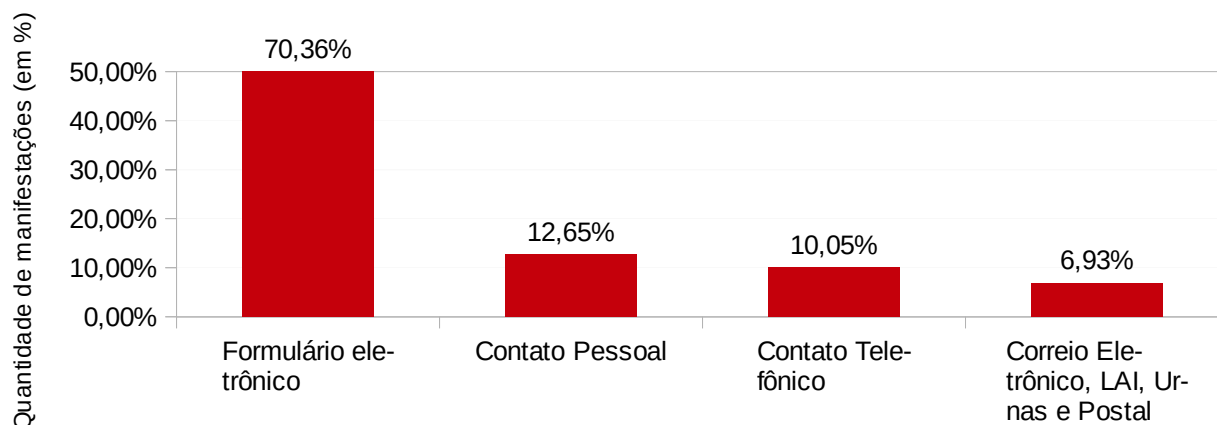


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Abril/2017
 Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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. 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	483	88,3%
Ceilândia	15	2,7%
Taguatinga	15	2,7%
Riacho Fundo	8	1,5%
Guará	5	0,9%
Samambaia	5	0,9%
Sobradinho	4	0,7%
Paranoá	3	0,5%
Santa Maria	3	0,5%
São Sebastião	3	0,5%
Planaltina	2	0,4%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
Brazlândia	0	0,0%
Gama	0	0,0%
Total	547	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Abril/2017
 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 **136 (cento e trinta e seis)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **115 (cento e quinze)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **21 (vinte e uma)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	115	84,56%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	21	15,44%
Total	136	100,00%

Tabela 4 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Abril/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **15 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **14 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **6.864 (seis mil oitocentas e sessenta e quatro) visualizações**. Deste total, com **1.028** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios



Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

20 de abril às 08:32 · 🌐

Recebemos, ontem, alguns ouvidores!

Durante a visita, fruto do excelente relacionamento entre a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO Nacional e sua seccional do DF, foram debatidas diversas formas de fomentar as iniciativas de alcance nacional e estimular a interação entre ouvidorias públicas e privadas!

Deixamos nossos agradecimentos ao Fundador e Presidente da ABO Nacional, Edson Vismona, e a todos os representantes das Ouvidorias locais, como as do Sesc-DF, do Centro Educacional Católica de Brasília e da Fundação Jardim Zoológico de Brasília!

Vocês são incríveis! 🎯 🏆



1.028 pessoas alcançadas

Opção para Impulsionar indisponível

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 **73 (setenta e três)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **9 (nove)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 12,32 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

9 (nove) registros “Bom”; não houve **nenhum** registro “Regular” ou “Ruim”; não houve ausência de registros (gráfico 7).

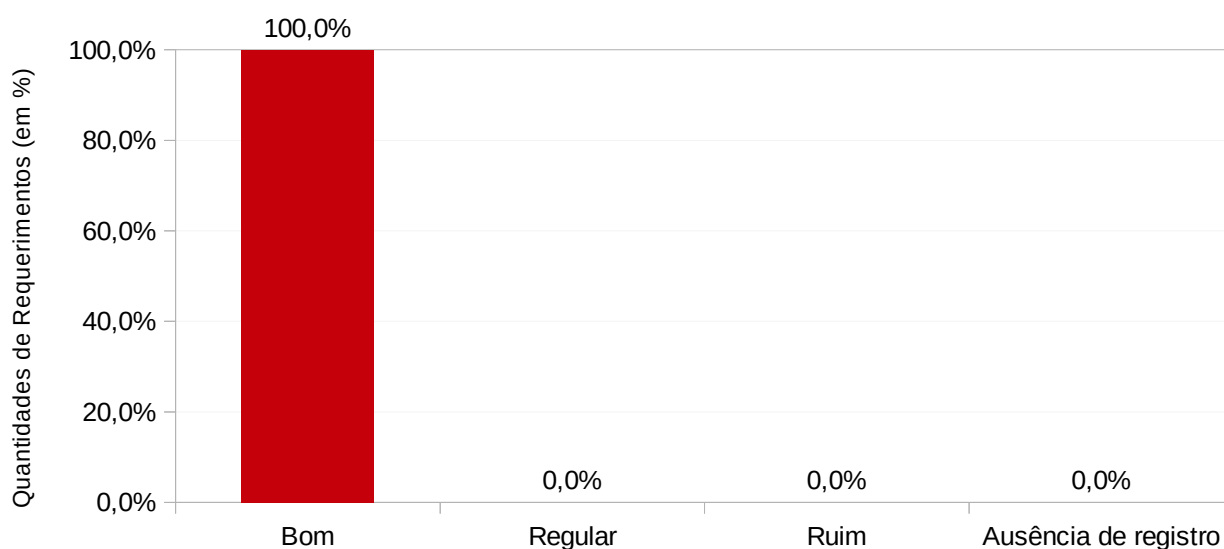


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Abril/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

9 (nove) registros “Bom”. Não houve **nenhum** registro “Regular” ou “Ruim”; não houve ausência de registros (gráfico 7).

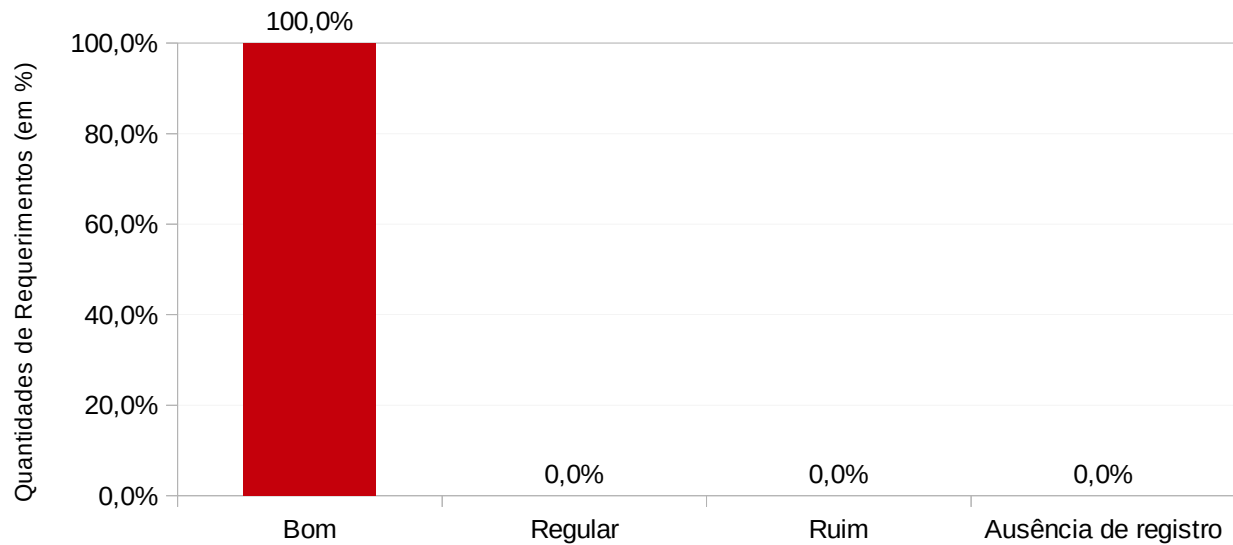


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Abril/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 2 de maio de 2017

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT