



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
JANEIRO DE 2017

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 03/02/2017, no mês de janeiro de 2017 foram recebidas **739 (setecentas e trinta e nove)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **548 (quinhentas e quarenta e oito)** ou 74,15% são manifestações originárias do mês e 191 (cento e noventa e uma) ou 25,85% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 43,47 ocorrências por dia útil.

Do total de manifestações originárias trabalhadas, 359 (trezentas e cinquenta e nove) ou 65,51% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 189 (cento e oitenta e nove) ou 34,49% aguardam providências (Gráfico 1).

Situação – Janeiro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	548	74,15%
Manifestações Derivadas	191	25,85%
Total	739	100,00%

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

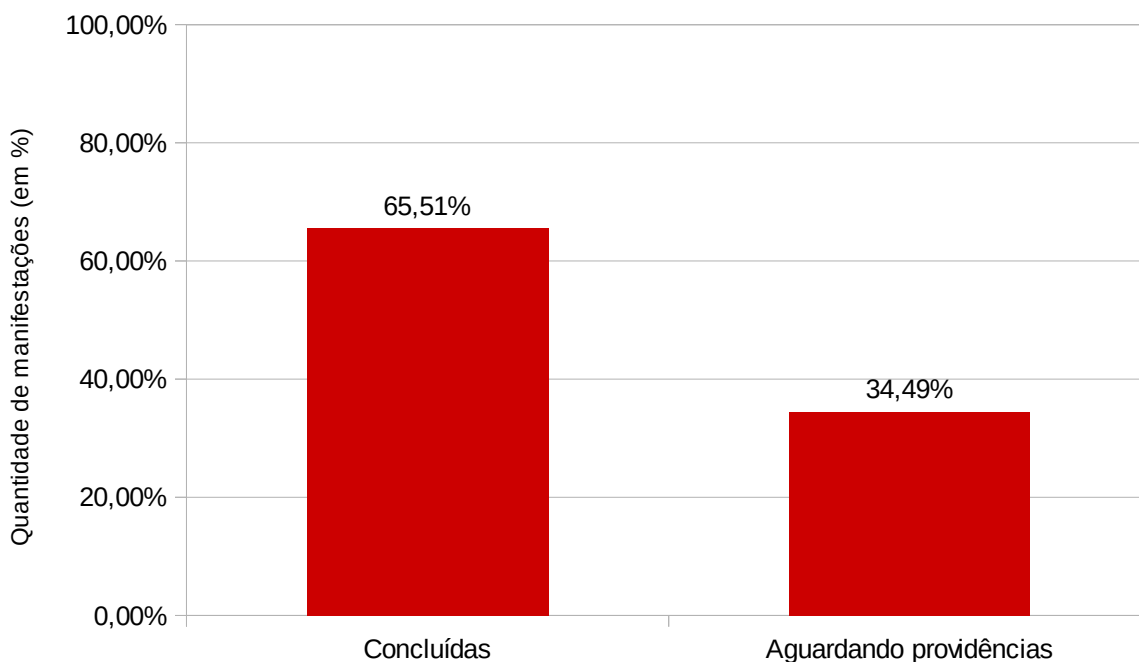


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Janeiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **339 (trezentos e trinta e nove)**, ou seja, 61,86%, 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 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	339	61,86%
MPDFT	62	11,31%
Relato incompreensível	147	26,82%
Total	548	100,0%

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

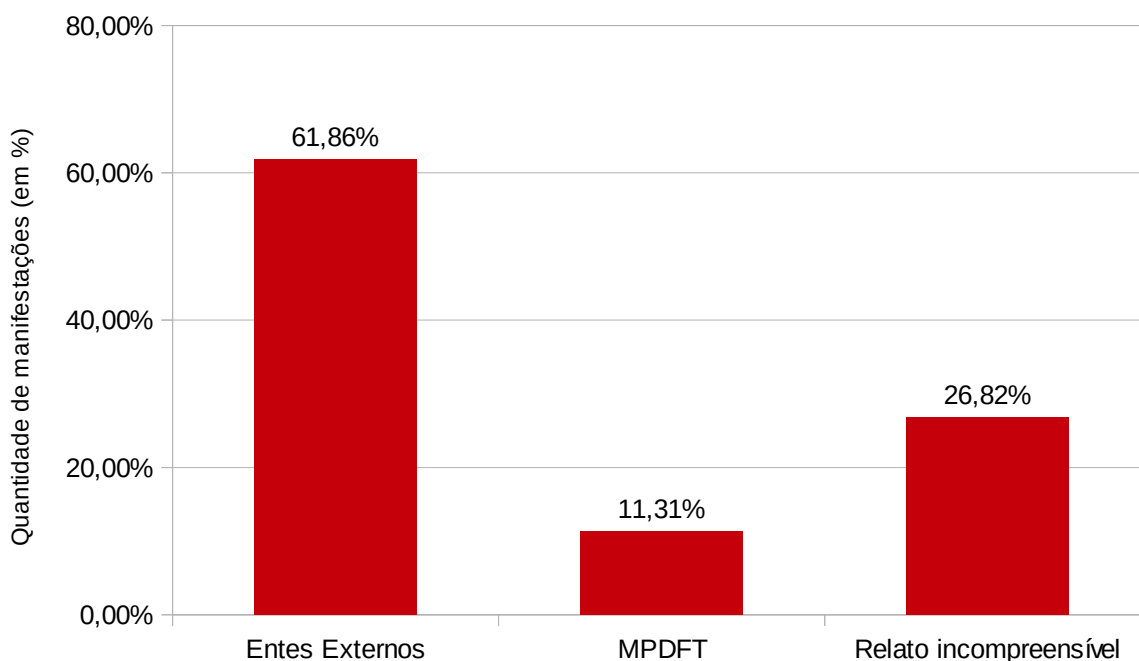


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Janeiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprе esclarecer que **62 (sessenta e duas)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **48 (quarenta e oito)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **13 (nove)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. Houve **uma** única referência a “Membros do MPDFT”.

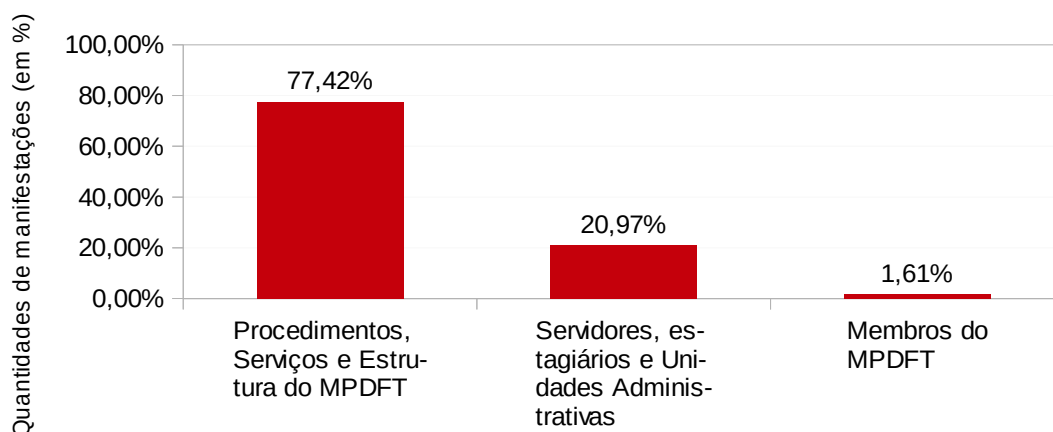


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Janeiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **324 ocorrências** (59,12%); à “Denúncia”, com **153 ocorrências** (27,92%) e à “Reclamação”, com **57 ocorrências** (10,40%). Por fim, as demais totalizam **14 ocorrências** (2,55%), que classificam-se em “Elogios”, com **2 ocorrências**; “Sugestão”, com **7 ocorrências** e “Crítica”, com **5 ocorrências** (gráfico 4).

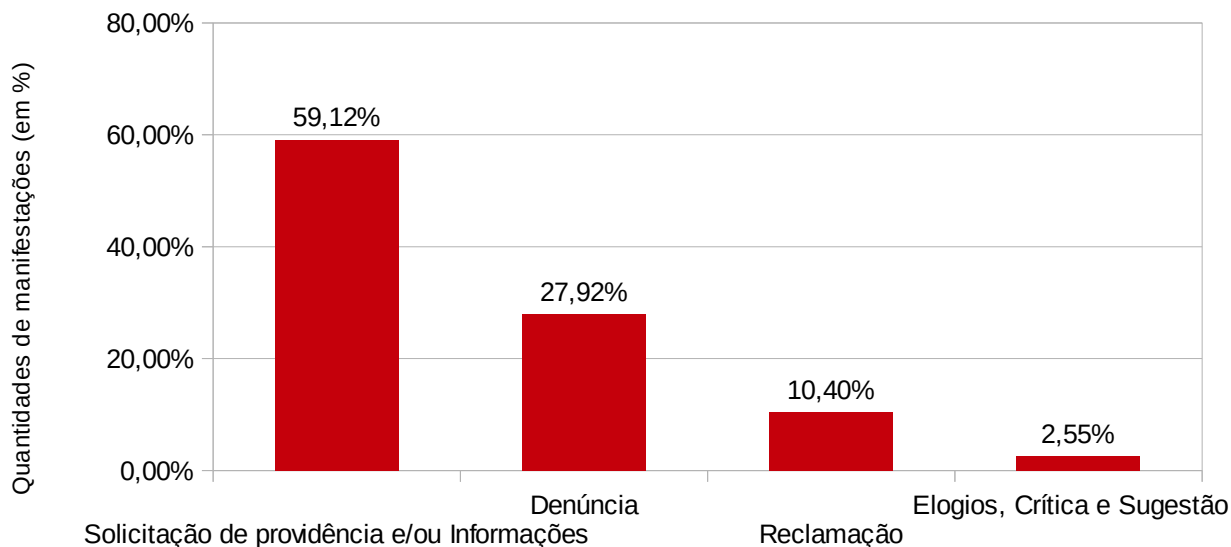


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Janeiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **270 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **90 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **50 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **42 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **28 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **25 manifestações**; “concurso público”, com **17 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **7 manifestações**; “meio ambiente”, com **7 manifestações**; “demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas”, com **5 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **4 manifestações**; “infância e juventude”, com **3 manifestações**. Não houve nenhum registro para os assuntos “eleitoral”, “irregularidades trabalhistas”, “residência na comarca/lotação de membros” e “infração disciplinar de membro ou servidor/inércia ou morosidade na atuação funcional”.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

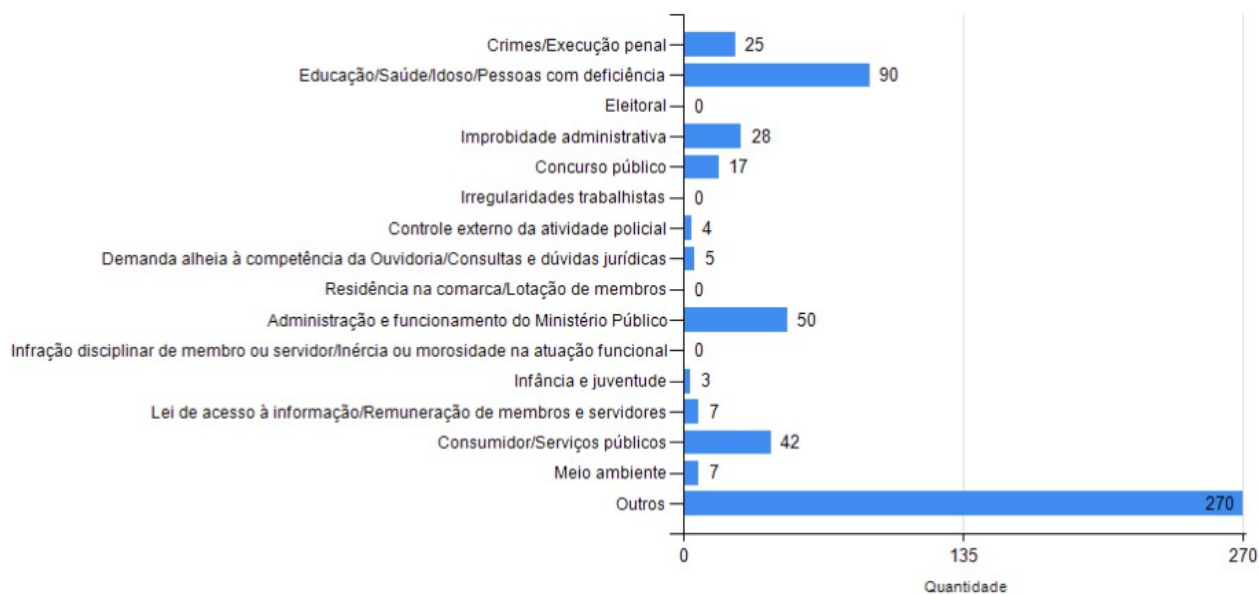


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Janeiro/2017

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, **368 (trezentos e sessenta e oito)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **70 (setenta)** por meio de contato pessoal; **66 (sessenta e seis)** por contato telefônico; **35 (trinta e cinco)** via correio eletrônico; **7 (sete)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **2 (duas)** pelas Urnas; não houve registros decorrentes de via postal. (gráfico 6).

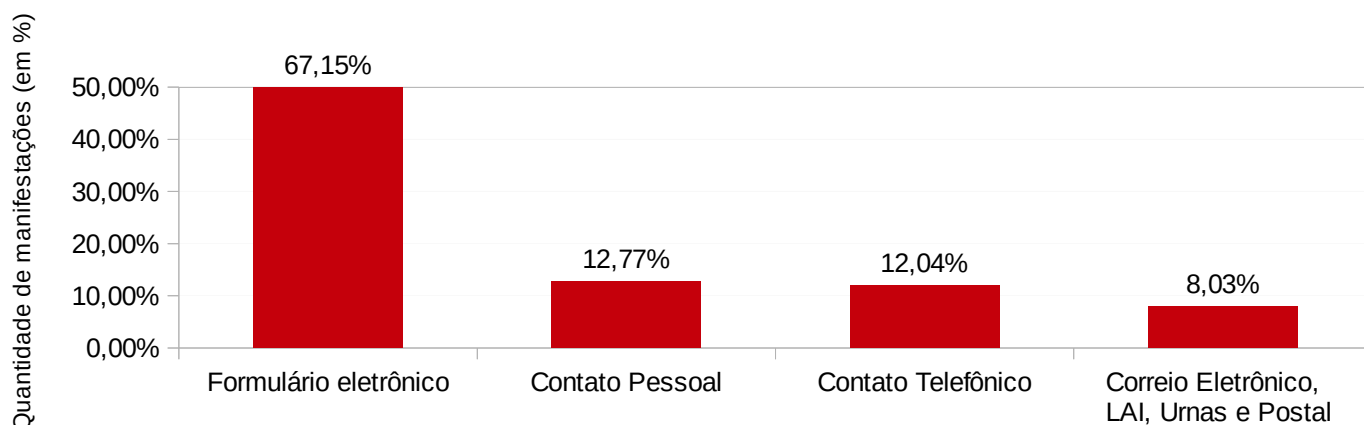


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Janeiro/2017

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	454	87,5%
Gama	16	3,1%
Ceilândia	8	1,5%
Guará	7	1,3%
Riacho Fundo	6	1,2%
Planaltina	5	1,0%
Sobradinho	5	1,0%
Santa Maria	4	0,8%
Samambaia	4	0,8%
Taguatinga	4	0,8%
Brazlândia	2	0,4%
Paranoá	2	0,4%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
São Sebastião	1	0,2%
Total	519	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Janeiro/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 **191 (cento e noventa e uma)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **163 (cento e sessenta e três)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **28 (vinte e oito)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	163	85,34%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	28	14,66%
Total	191	100,00%

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

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **10 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **16 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **4.690 (quatro mil e seiscentas e noventa) visualizações**. Deste total, com **1.103** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
17 de janeiro às 07:56 · 🌐

<http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria.../formularioEletronico.php>

Fala cidadão!

Formalize suas críticas, denúncias, elogios, reclamações, sugestões ou solicitações de informações e providências no nosso formulário eletrônico.

Acesse o site www.mpdft.mp.br/ouvidoria ou o link acima.

Ouvidoria MPDFT | (61) 3343-6500
ouvidoriampdf | www.mpdft.mp.br/ouvidoria

1.103 pessoas alcançadas **Opção para Impulsionar indisponível**

👍 Igor Brz, Maria Jose Lima Oliveira e outras 4 pessoas 1 comentário

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 **70 (quarenta)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **31 (trinta e um)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 44,28 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

30 (trinta) registros “Bom” e **1 (uma)** “Ausência de registro”; não houve **nenhum** registro “Regular” ou “Ruim” (gráfico 7).

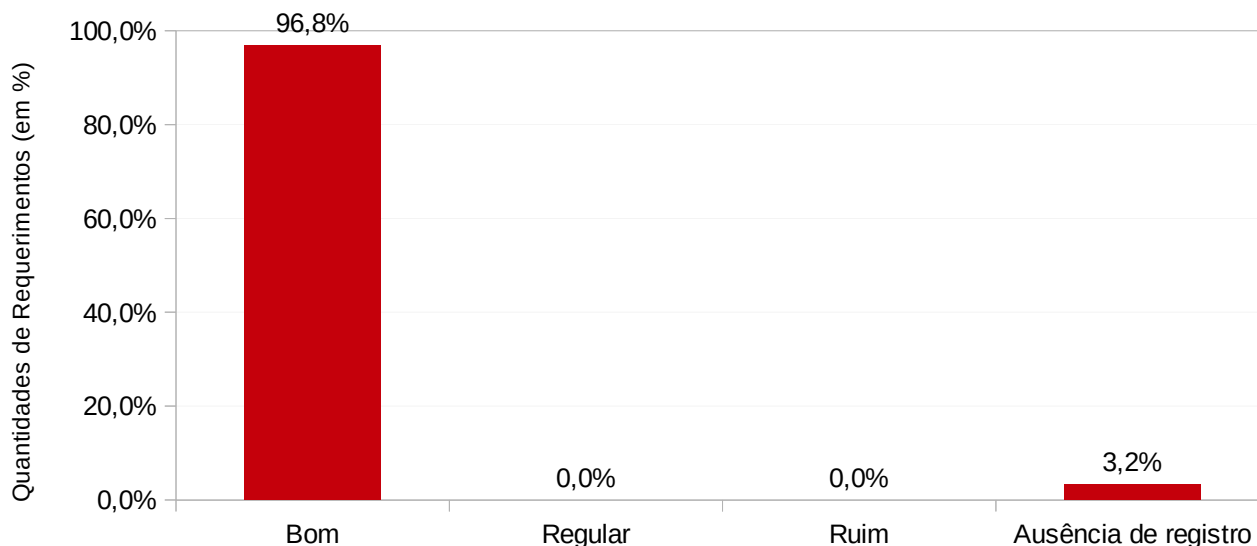


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Janeiro/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

23 (vinte e três) registros “Bom” e **8 (oito)** “Ausência de registro”; não houve **nenhum** registro “Regular” ou “Ruim” (gráfico 7).

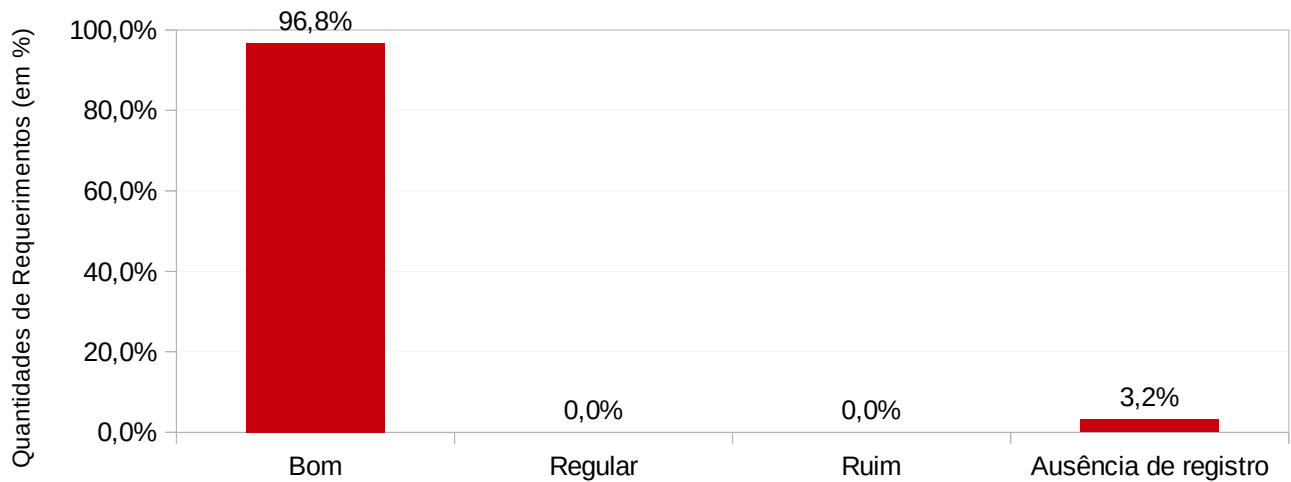


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Janeiro/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT