



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
AGOSTO DE 2016

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 06/09/2016, no mês de agosto de 2016, foram recebidas **855 (oitocentas e cinquenta e cinco)** manifestações. Desse total, 616 (seiscentas e dezesseis) ou 72,04% são manifestações originárias do mês e 239 (duzentas e trinta e nove) ou 27,96% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 42,7 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 392 (trezentas e noventa e duas) ou 63,64% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 224 (duzentas e vinte e quatro) ou 36,36% aguardam providências (tabela 1 e gráfico 1).

Situação – Agosto de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	616	72,05%
Manifestações Derivadas	239	27,95%
Total	855	100,00%

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

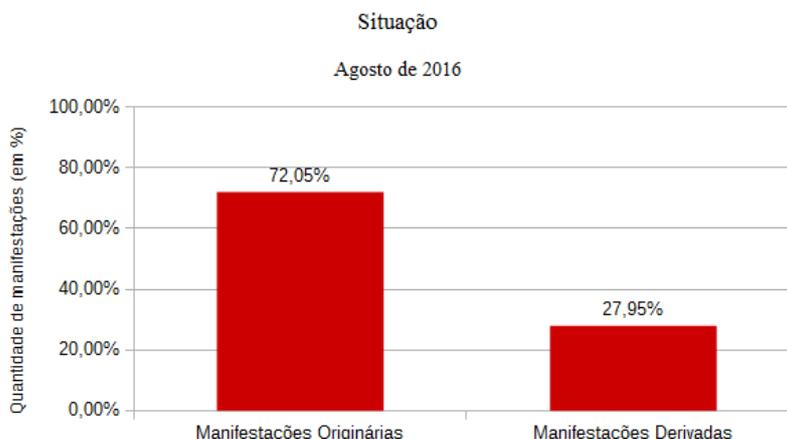


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Agosto/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **477 (quatrocentos e setenta e sete)**, ou seja, 77,44%, 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 – Agosto de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	477	77,44%
MPDFT	80	12,99%
Relato incompreensível	59	9,58%
Total	616	100,0%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Agosto/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

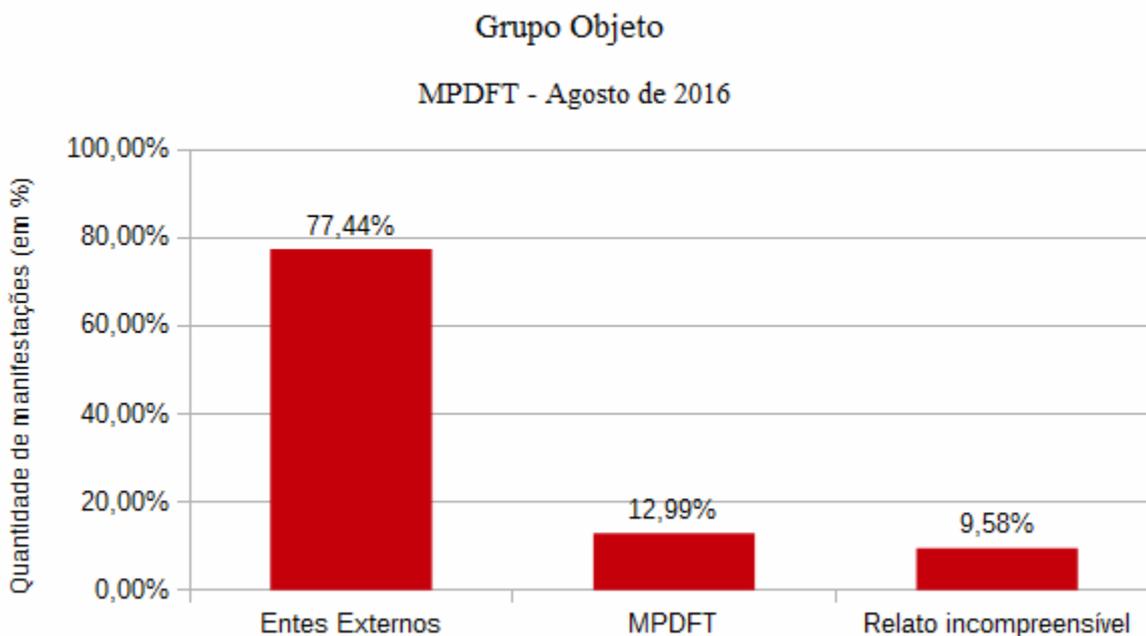


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Agosto/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprе esclarecer que **80 (oitenta)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **68 (sessenta e oito)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **11 (onze)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)” e **1 (uma)** referente à “Membros do MPDFT” (gráfico 3).

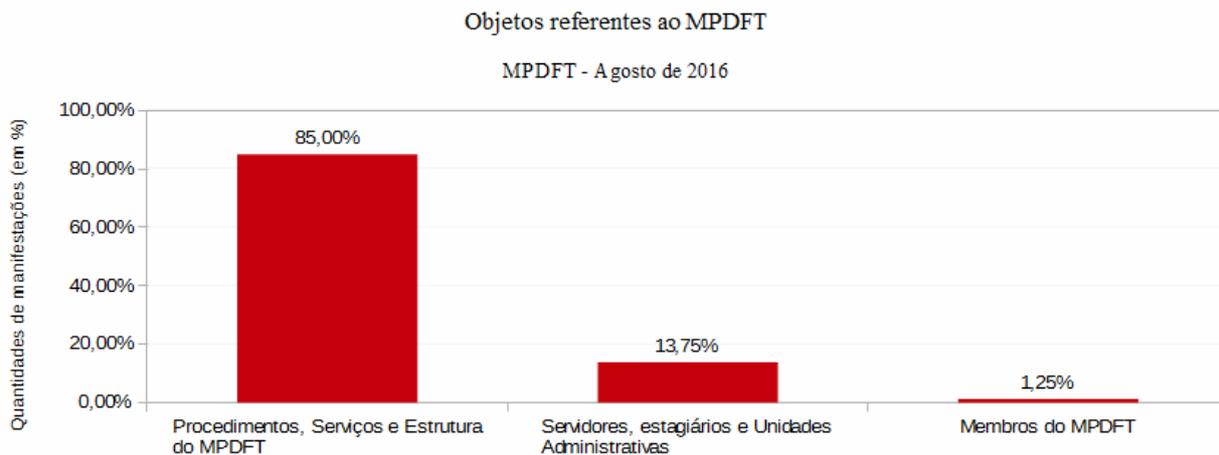


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Agosto/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **319 ocorrências (51,79%)**; à “Denúncia”, com **212 ocorrências (34,42%)** e à “Reclamação”, com **72 ocorrências (11,69%)**. Por fim, as demais são **13 ocorrências (2,11%)**, que classificam-se em “Elogios”, com **5 ocorrências**, “Crítica”, com **5 ocorrências** e “Sugestão”, com **3 ocorrências** (gráfico 4).

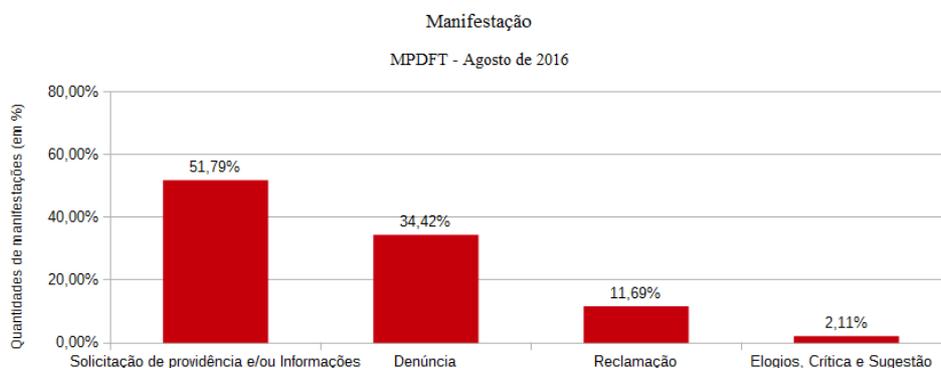


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Agosto/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **258 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **104 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **59 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **58 manifestações**; “meio ambiente”, com **43 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **29 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **29 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **16 manifestações**; “concurso público”, com **7 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **4 manifestações**; “irregularidades trabalhistas”, com **3 manifestações** e “infância e juventude”, com **3 manifestações**; “demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas”, com **2 manifestações** e “eleitoral”, com **1 manifestação**.

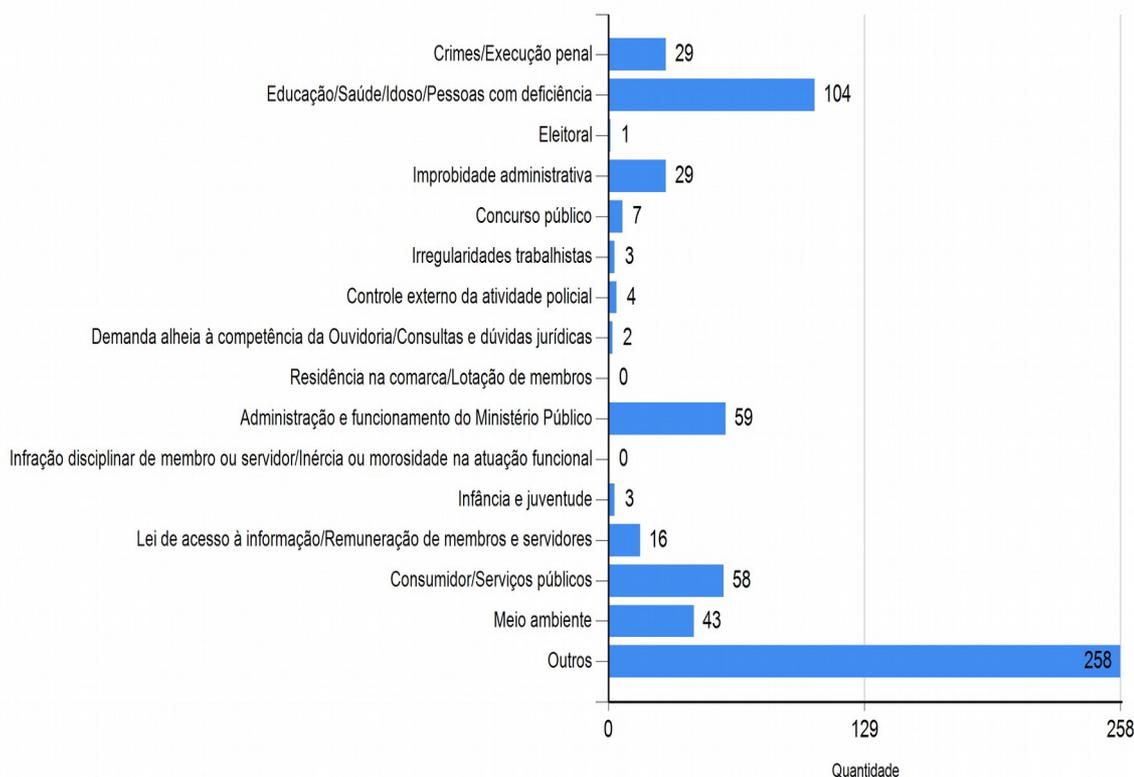


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Agosto/2016

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, **379 (trezentas e setenta e nove)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **85 (oitenta e cinco)** por meio de contato pessoal; **71 (setenta e uma)** por contato telefônico; **40 (quarenta)** via correio eletrônico; **25 (vinte e cinco)** via urna; **14 (quatorze)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI e **2 (duas)** via postal. (gráfico 6).

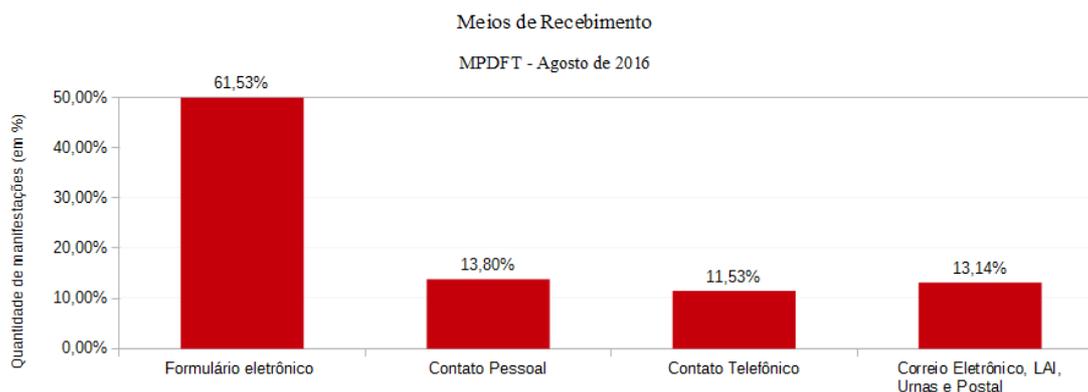


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Agosto/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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	495	82,6%
Planaltina	26	4,3%
Paranoá	12	2,0%
Taguatinga	11	1,8%
Samambaia	10	1,7%
Ceilândia	9	1,5%
Riacho Fundo	7	1,2%
Gama	5	0,8%
Guará	5	0,8%
Núcleo Bandeirante	5	0,8%
Santa Maria	5	0,8%
São Sebastião	4	0,7%
Sobradinho	4	0,7%
Brazlândia	1	0,2%
Total	599	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades/Agosto/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 **239 (duzentas e trinta e nove)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **217 (duzentas e dezesseis)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **22 (vinte e duas)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	217	90,79%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	22	9,21%
Total	239	100,00%

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

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **8 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **9 posts** (publicações) e obtivemos um alcance médio total de **4.668 (quatro mil seiscentos e sessenta e oito) visualizações**. Deste total, com 1.398 alcances, a publicação que mais se destacou foi:



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
@ouvidoriampdft
www.mpdft.mp.br/ouvidoria

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 **85 (oitenta e cinco)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **38 (trinta e oito)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 44,7 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

36 (trinta e seis) registros “BOM” e **2 (duas)** ausência de registro (gráfico 7).

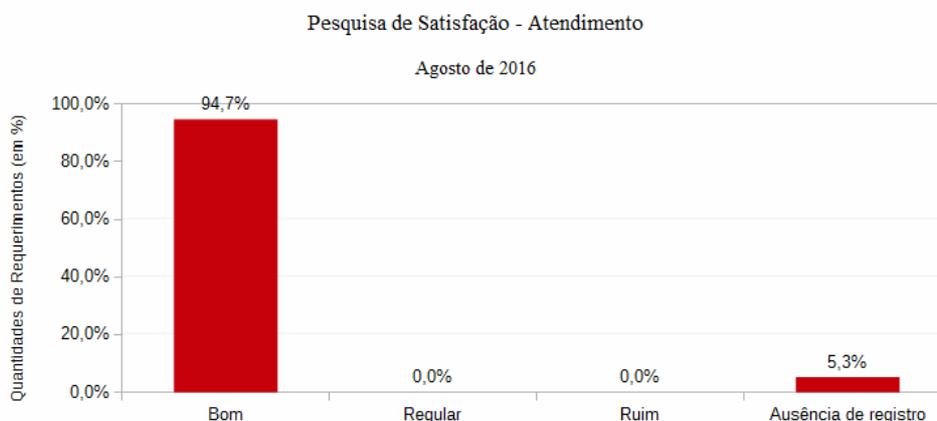


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Agosto/2016

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

Obtivemos **32 (trinta e dois)** registros “BOM” e **6 (seis)** ausências de registro (gráfico 8).

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

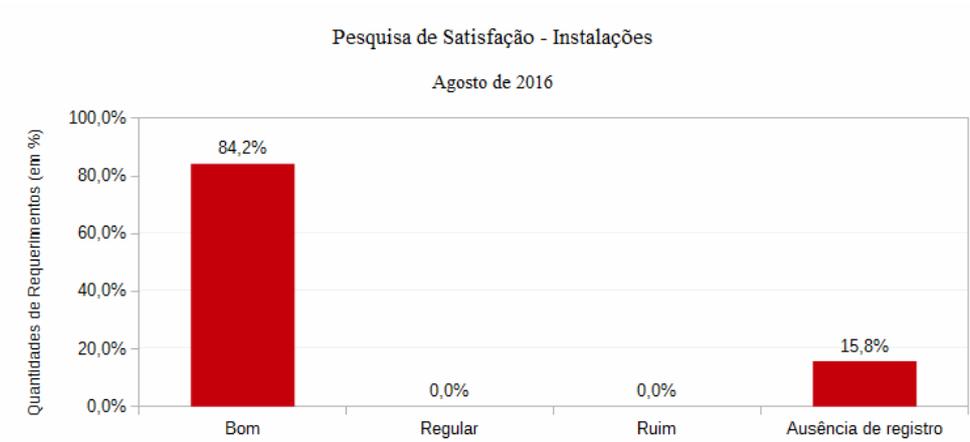


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Agosto/2016
Fonte: Ouvidoria do MPDFT