



**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](mailto:OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR) – FACEBOOK: [WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAIMPEDFT](http://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAIMPEDFT)

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**JUNHO DE 2016**

**1) Das manifestações recebidas**

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 05/07/2016, no mês de junho de 2016, foram recebidas **673 (seiscentas e setenta e três)** manifestações. Desse total, 580 (quinhentas e oitenta) ou 86,18% são manifestações originárias do mês e 93 (noventa e três) ou 13,82% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 30,59 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 535 (quinhentas e trinta e cinco) ou 92,24% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 45 (quarenta e cinco) ou 7,76% aguardam providências (tabela 1 e gráfico 1).

Situação – Junho de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	580	86,18%
Manifestações Derivadas	93	13,82%
<b>Total</b>	<b>673</b>	<b>100,00%</b>

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



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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **465 (quatrocentos e sessenta e cinco)**, ou seja, 80,17%, 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 – Junho de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	465	80,17%
MPDFT	72	12,41%
Relato incompreensível	43	7,41%
<b>Total</b>	<b>580</b>	<b>100,0%</b>

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

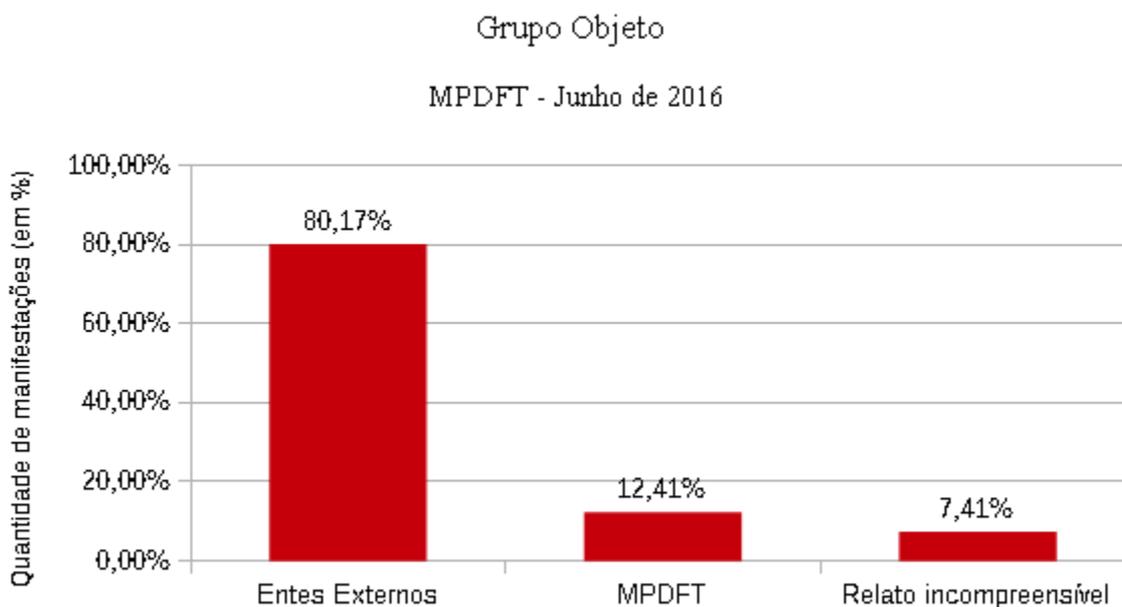


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Junho/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **72 (setenta e duas)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **53 (cinquenta e três)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **18 (dezoito)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)” e **1 (uma)** referente à “Membros do MPDFT” (gráfico 3).

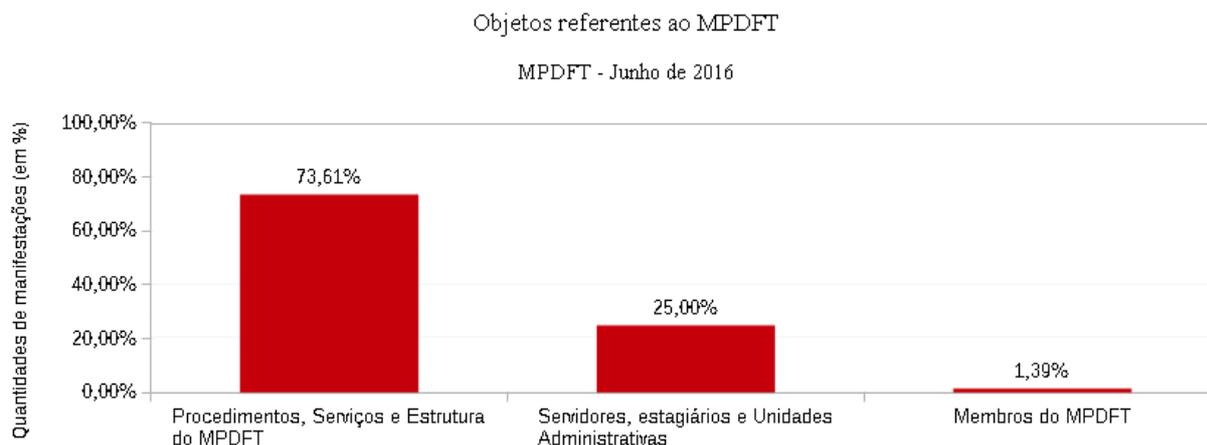


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Junho/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **249 ocorrências (42,93%)**; à “Denúncia”, com **229 ocorrências (39,48%)** e à “Reclamação”, com **75 ocorrências (12,93%)**. Por fim, as demais são **27 ocorrências (4,65%)**, que classificam-se em “Elogios”, com **15 ocorrências**; “Sugestão”, com **6 ocorrências** e “Crítica”, com **6 ocorrências** (gráfico 4).

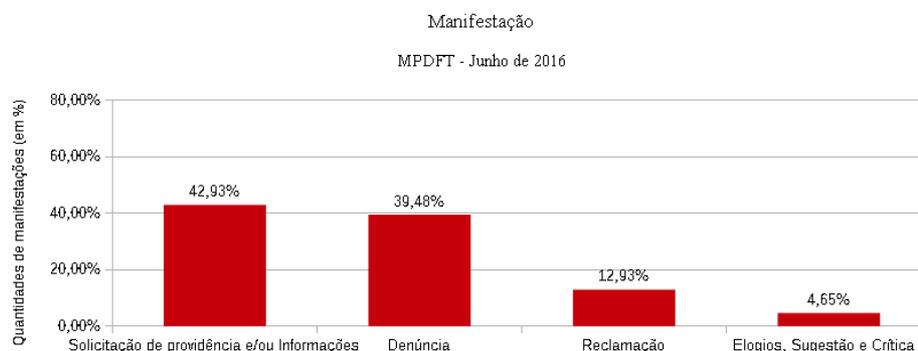


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Junho/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **219 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **108 manifestações**; “concurso público”, com **67 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **51 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **35 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **27 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **19 manifestações**; “infância e juventude”, com **15 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **12 manifestações**; “meio ambiente”, com **9 manifestações**; “demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas”, com **8 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **6 manifestações** e “irregularidades trabalhistas”, com **4 manifestações**.

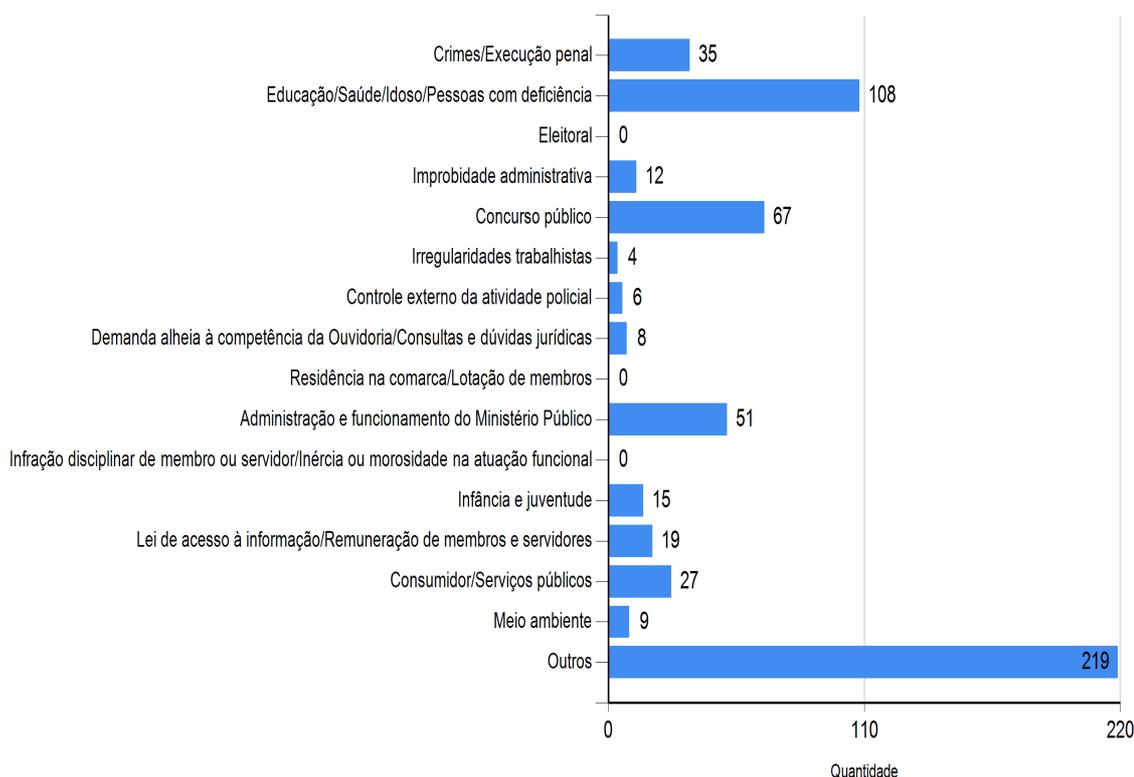


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Junho/2016

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, **370 (trezentas e setenta)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **106 (cento e seis)** por meio de contato pessoal e **45 (quarenta e cinco)** via contato telefônico; **27 (vinte e sete)** por correio eletrônico; **18 (dezoito)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **12 (doze)** por meio de urnas e **2 (duas)** via postal. (gráfico 6).

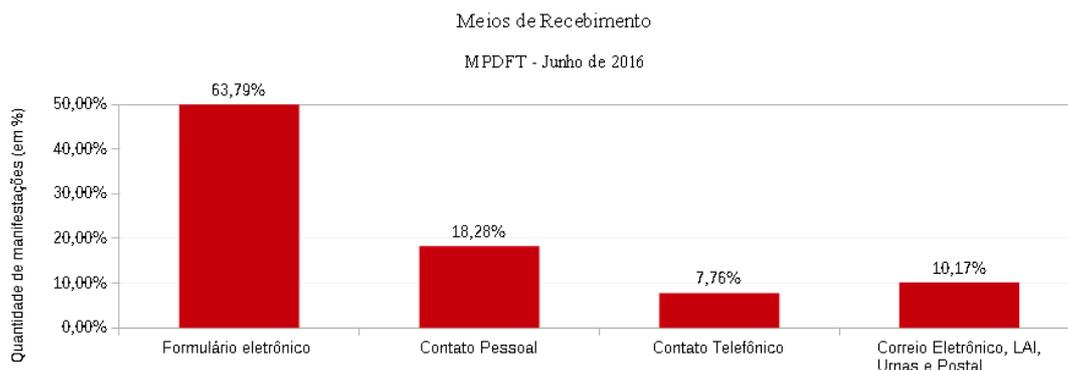


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Junho/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

### 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	424	78,7%
Taguatinga	17	3,2%
Samambaia	13	2,4%
Taguatinga	13	2,4%
Ceilândia	11	2,0%
Santa Maria	10	1,9%
Sobradinho	10	1,9%
Núcleo Bandeirante	8	1,5%
Gama	7	1,3%
Paranoá	7	1,3%
São Sebastião	6	1,1%
Guará	5	0,9%
Planaltina	5	0,9%
Riacho Fundo	3	0,6%
Brazlândia	2	0,4%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades/Junho/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 **93 (noventa e três)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **68 (sessenta e oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **25 (vinte e cinco)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	68	73,12%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	25	26,88%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,00%</b>

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

Das **25 (vinte e cinco)** respostas oriundas deste Ministério Público, **8 (oito)** foram encaminhadas pela PROEDUC; **4 (quatro)** pela PGJ; **3 (três)** pela SGP; **3 (três)** pela PJ Militar; **2 (duas)** pela CPJII; **1 (uma)** pela 5ª PJ Cível de Família, Órfãos e Sucessões de Taguatinga; **1 (uma)** pela 1ª PJ Criminal de Brasília; **1 (uma)** pelo DILED/SGP, **1 (uma)** pela PROFAMSO e **1 (uma)** pelo NCAP.

#### **5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK**

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

Efetuamos **5 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **3.221 (três mil duzentas e vinte e uma) visualizações**. Deste total, com 1.554 alcances, a publicação que mais se destacou foi:

"É com enorme satisfação que esta Ouvidoria informa mais uma ação com resultados positivos da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal – Rede Ouvir DF, que desta vez atuou junto à Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF. Estamos nos referindo ao Curso “Atendimento ao Público – Capacitando para um atendimento de Excelência: Desafios e Percepções” que é ministrado pelo servidor desta Ouvidoria, José Vanderlei, que atualmente já treinou em torno de 700 servidores daquela secretaria, em 4 Coordenações de Ensino, com 177 unidades escolares que

atendem aproximadamente 150.408 alunos. Os trabalhos continuam a todo vapor!"

## 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 **106 (cento e seis)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **30 (trinta)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 28,3 % dos atendimentos realizados.

### 6.1) Quanto ao atendimento

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

**28 (vinte e oito)** registros “BOM”; **1 (um)** “REGULAR” e **1 (uma)** ausência de registro (gráfico 7).

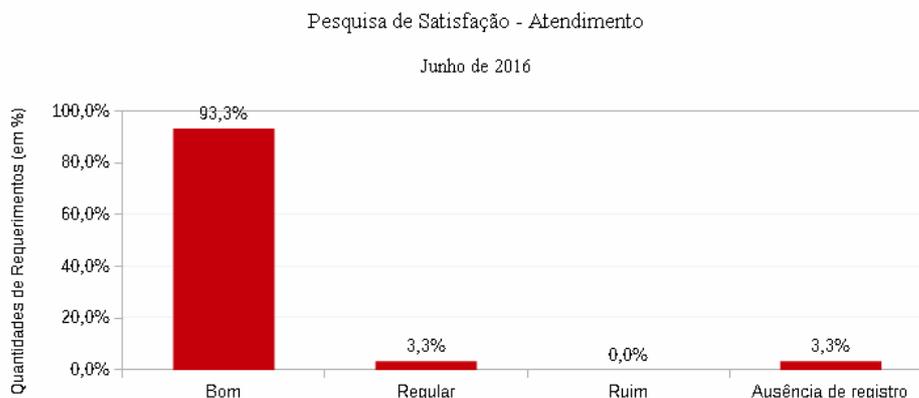


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Junho/2016  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

## 6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

Obtivemos **22 (vinte e dois)** registros “BOM”; **1 (um)** “RUIM” e **7 (sete)** ausências de registro (gráfico 8).

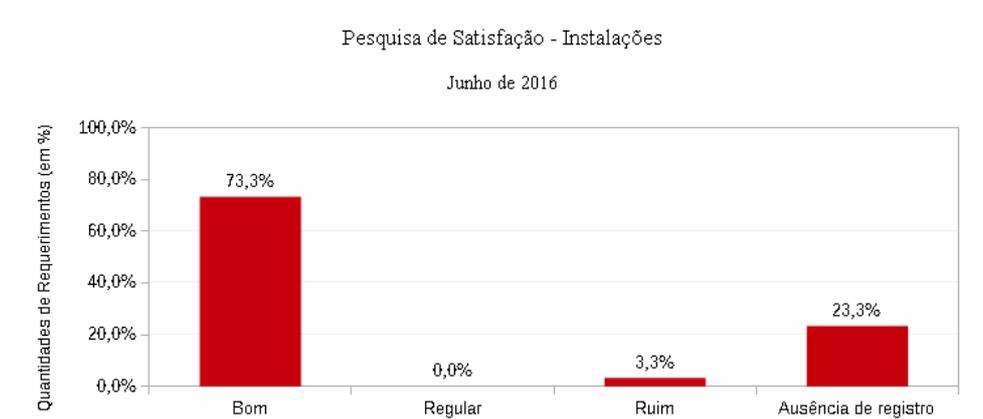


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Junho/2016  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT