



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
JULHO DE 2016

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 08/08/2016, no mês de julho de 2016, foram recebidas **651 (seiscentas e cinquenta e uma)** manifestações. Desse total, 553 (quinhentas e cinquenta e três) ou 84,95% são manifestações originárias do mês e 98 (noventa e oito) ou 15,05% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 31 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 452 (quatrocentas e cinquenta e duas) ou 81,74% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 101 (cento e uma) ou 18,26% aguardam providências (tabela 1 e gráfico 1).

Situação – Julho de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	553	84,95%
Manifestações Derivadas	98	15,05%
Total	651	100,00%

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



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

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **437 (quatrocentos e trinta e sete)**, ou seja, 79,02%, 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 – Julho de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	437	79,02%
Relato incompreensível	61	11,03%
MPDFT	55	9,95%
Total	553	100,0%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Julho/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

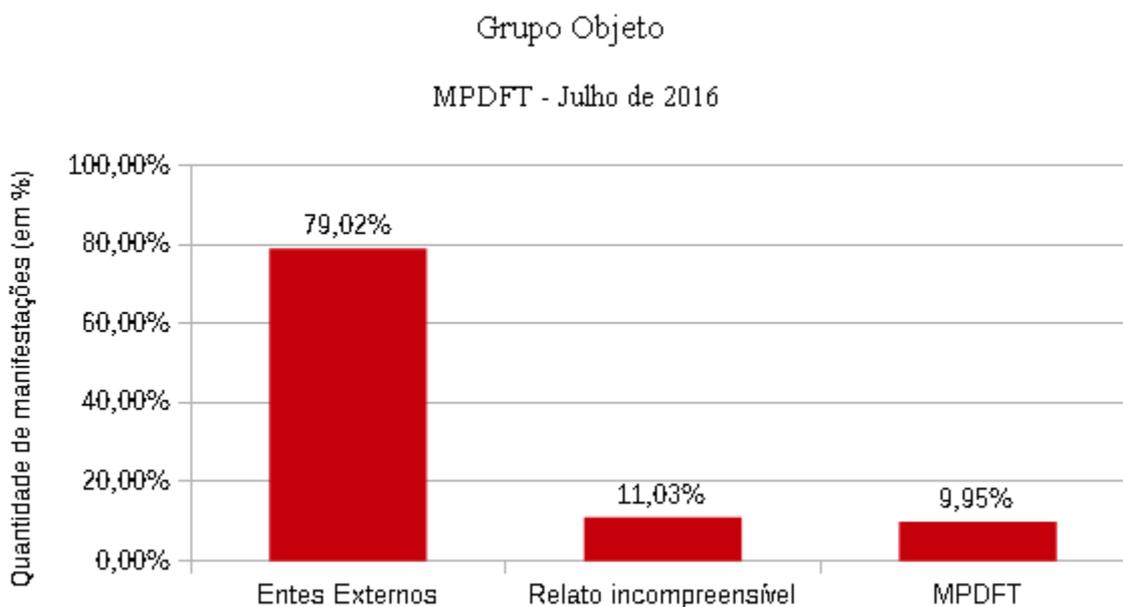


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Julho/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprе esclarecer que **55 (cinquenta e cinco)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **48 (quarenta e oito)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **6 (seis)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)” e **1 (uma)** referente à “Membros do MPDFT” (gráfico 3).

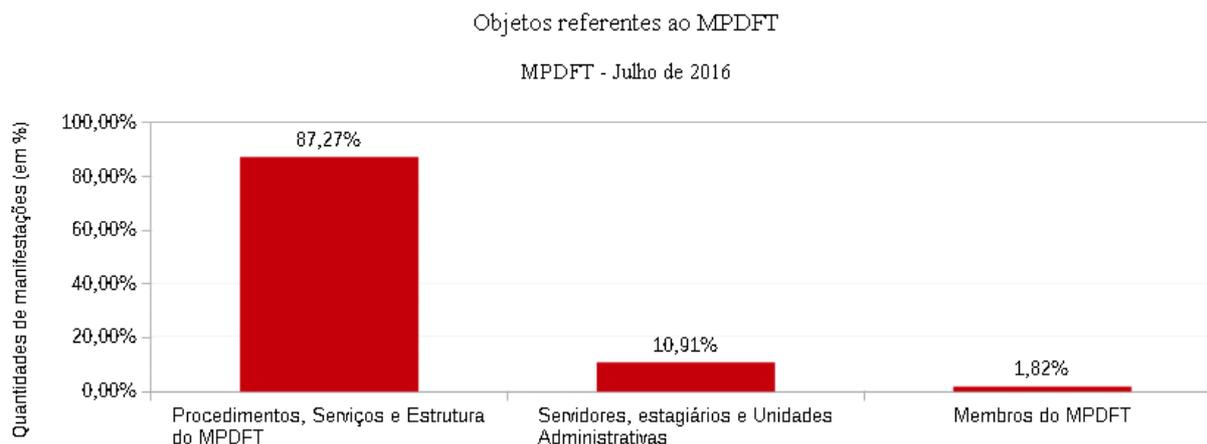


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Julho/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **255 ocorrências (46,11%)**; à “Denúncia”, com **198 ocorrências (35,8%)** e à “Reclamação”, com **80 ocorrências (14,47%)**. Por fim, as demais são **20 ocorrências (3,61%)**, que classificam-se em “Sugestão”, com **13 ocorrências**; “Elogios”, com **4 ocorrências** e “Crítica”, com **3 ocorrências** (gráfico 4).

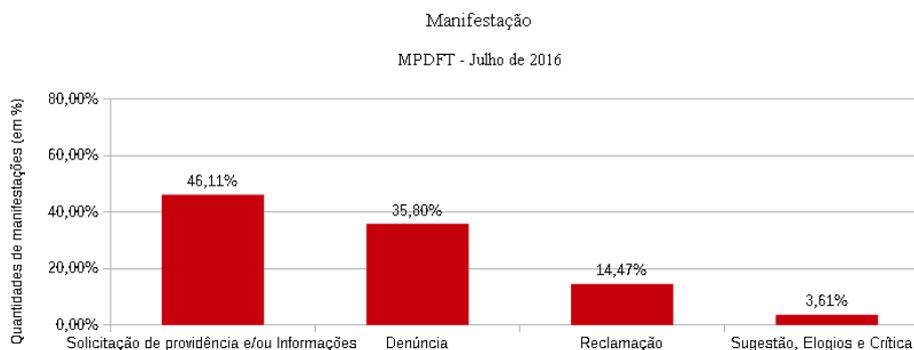


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Julho/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **242 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **94 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **52 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **37 manifestações**; “concurso público”, com **33 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **32 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **20 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **19 manifestações**; “meio ambiente”, com **13 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **5 manifestações**; “irregularidades trabalhistas”, com **4 manifestações** e “infância e juventude”, com **2 manifestações**.

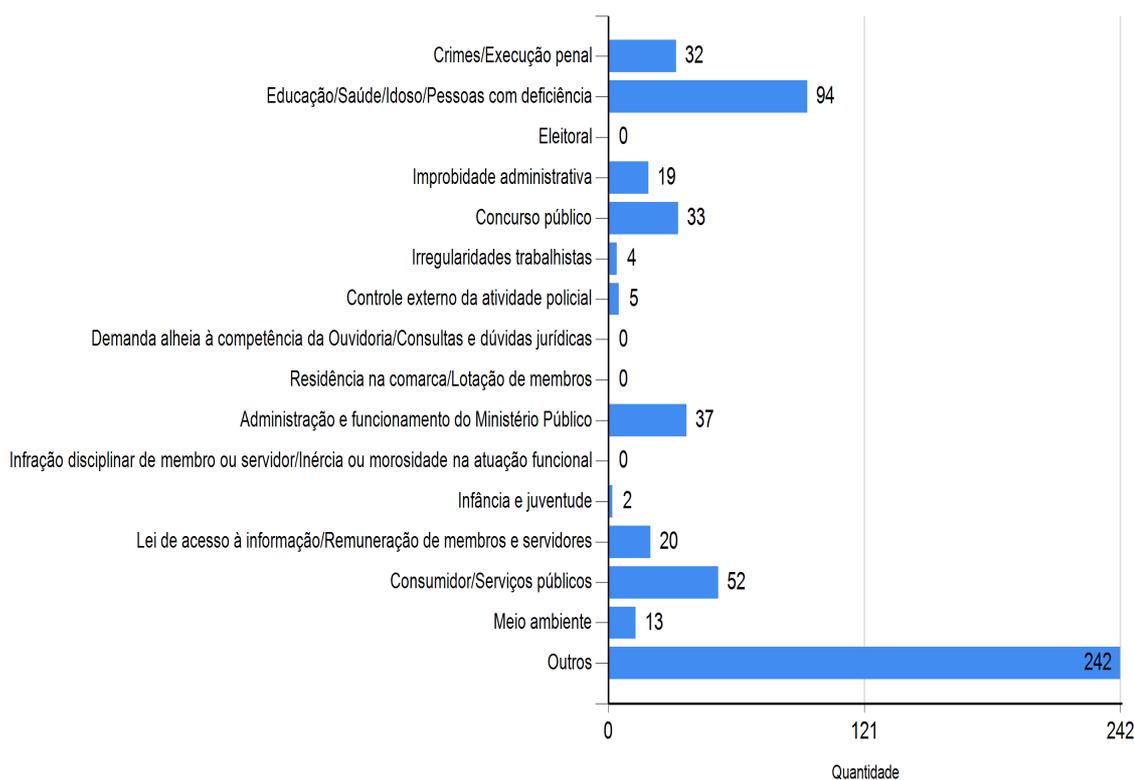


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Julho/2016

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; **91 (noventa e uma)** por meio de contato pessoal e **35 (trinta e cinco)** via correio eletrônico; **28 (vinte e oito)** por contato telefônico; **19 (dezenove)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **7 (sete)** por meio de urnas e **3 (três)** via postal. (gráfico 6).

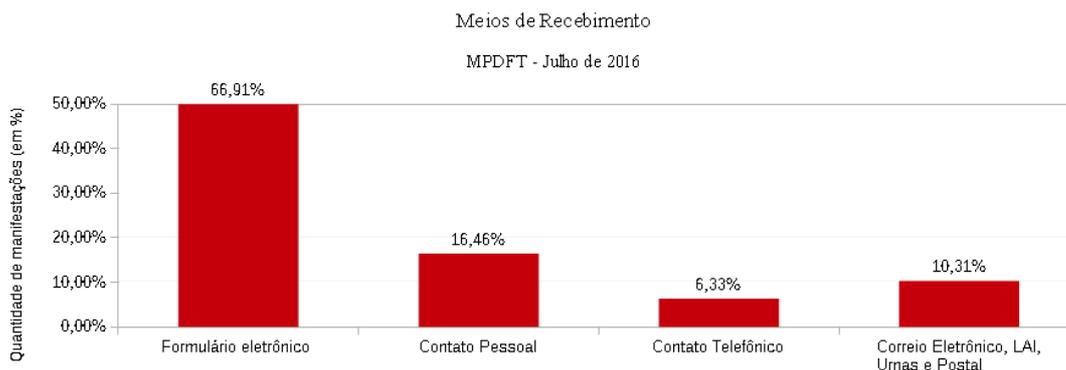


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Julho/2016
 Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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	412	79,7%
Taguatinga	29	5,6%
Samambaia	14	2,7%
Ceilândia	9	1,7%
Paranoá	8	1,5%
Riacho Fundo	8	1,5%
Santa Maria	7	1,4%
Gama	6	1,2%
Guará	6	1,2%
Núcleo Bandeirante	6	1,2%
Sobradinho	5	1,0%
São Sebastião	4	0,8%
Planaltina	2	0,4%
Brazlândia	1	0,2%
Total	517	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades/Julho/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 **98 (noventa e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **61 (sessenta e uma)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **37 (trinta e sete)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	61	62,24%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	37	37,76%
Total	98	100,00%

Tabela 4 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Julho/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 **21 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **10.877 (dez mil oitocentos e setenta e sete) visualizações**. Deste total, com 2.106 alcances, a publicação que mais se destacou foi:

"Hoje (26/07/16), esta Ouvidoria teve a satisfação de receber a visita do Ouvidor da Defensoria Pública do Distrito Federal, Dr. Rodrigo Araújo. Na ocasião, ele conheceu a estrutura da Unidade e os processos de trabalho da Ouvidoria do MPDFT. "

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 **91 (noventa e uma)** manifestações via atendimento

pessoal. Deste total, foram preenchidos **41 (quarenta e um)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 45,05 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

40 (quarenta) registros “BOM” e **1 (uma)** ausência de registro (gráfico 7).

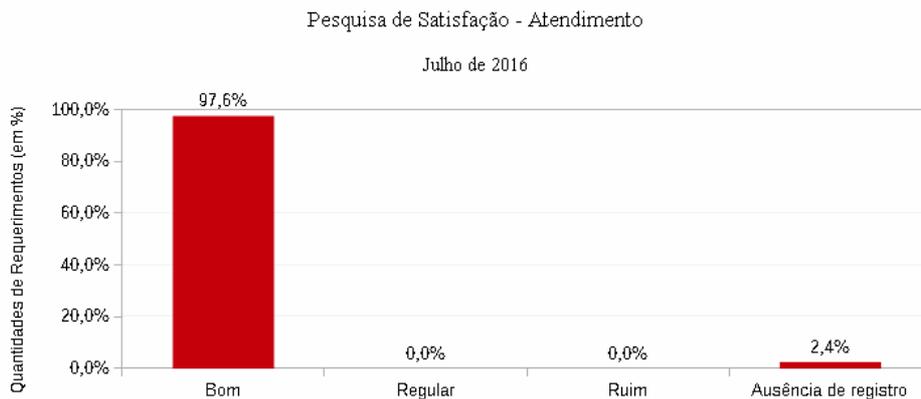


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Julho/2016

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

Obtivemos **32 (trinta e dois)** registros “BOM” e **9 (nove)** ausências de registro (gráfico 8).



Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Julho/2016

Fonte: Ouvidoria do MPDFT