



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@MPDF.TP.BR – FACEBOOK: WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAMPDF

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
JUNHO DE 2017

1) Dos atendimentos realizados

Em junho de 2017, a Ouvidoria realizou **1.696 (mil seiscientos e noventa e seis) atendimentos**, o que representa uma média de 73,73 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 05/06/2017, foram recebidas **833 (oitocentas e trinta e três)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **611 (seiscientos e onze)** ou 73,35% são manifestações originárias do mês e **222 (duzentas e vinte e duas)** ou 26,65% são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **863 (oitocentos e sessenta e três)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito federal, contabilizados pela Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão.

Situação – Junho de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	611	36,03%
Manifestações Derivadas	222	13,09%
Atendimentos da Central	863	50,88%
Total	1696	100,00%

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

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **417 (quatrocentas e dezessete)** ou 68,25% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **194 (cento e noventa e quatro)** ou 31,75% aguardam providências (Gráfico 1).

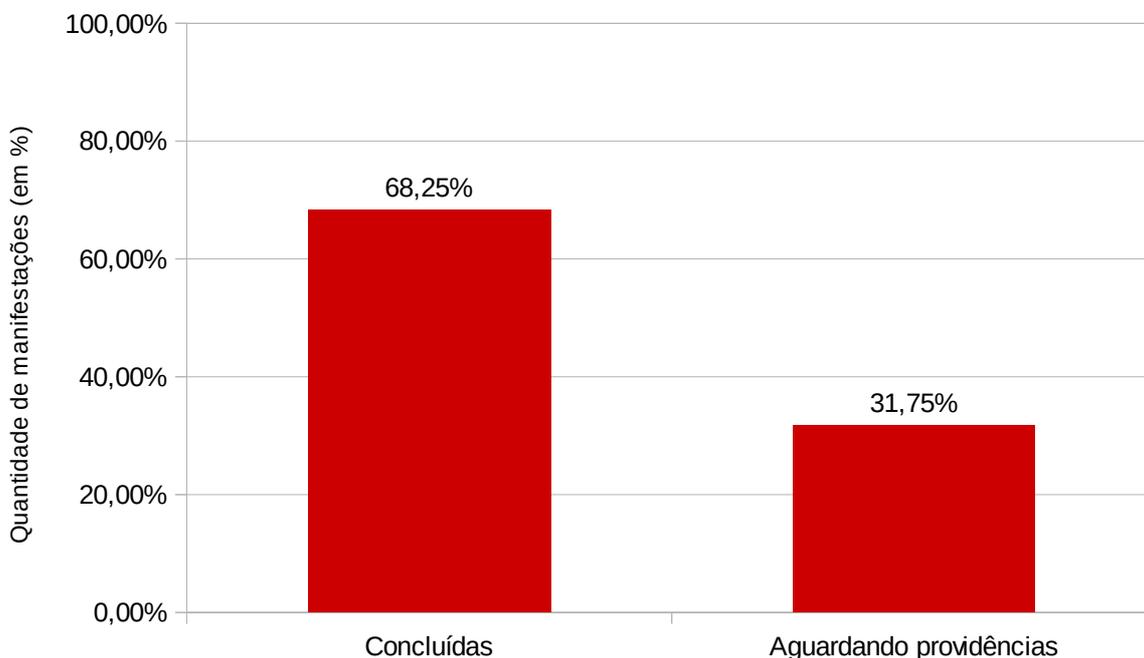


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Junho/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **381 (trezentos e oitenta e um)**, ou seja, 62,36%, 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 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	381	62,36%
MPDFT	120	19,64%
Relato incompreensível	110	18,00%
Total	611	100,0%

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

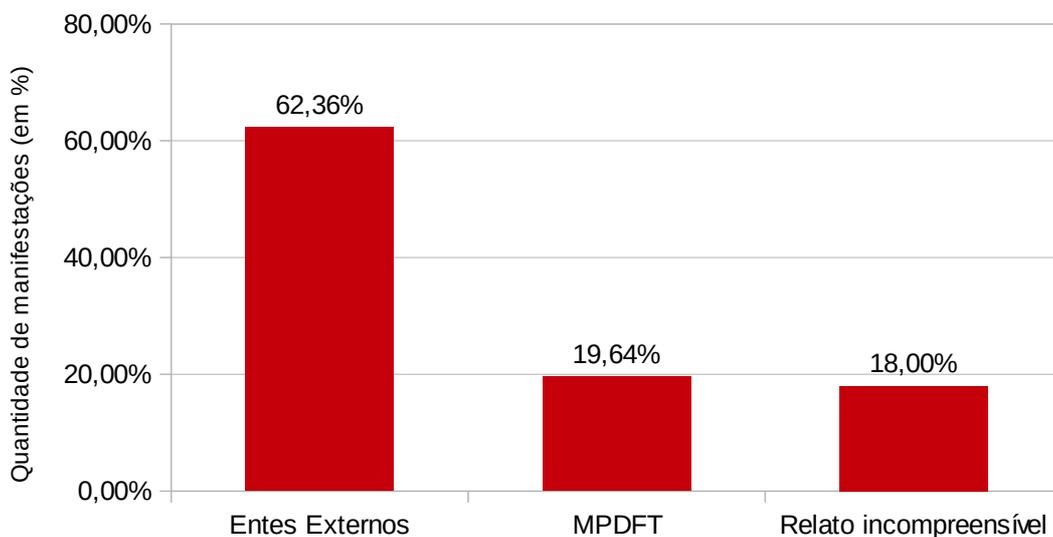


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Junho/2017

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprido esclarecer que **120 (cento e vinte)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **109 (cento e nove)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **8 (oito)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **3 (três)** vezes.

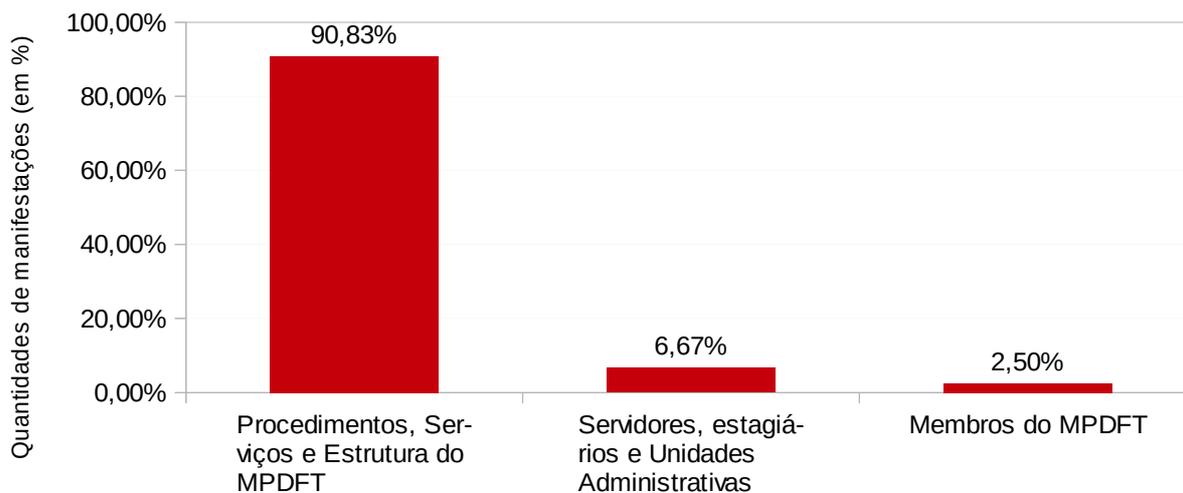


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Junho/2017

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 **345 ocorrências** (56,46%); à “Denúncia”, com **196 ocorrências** (32,08%) e à “Reclamação”, com **62 ocorrências** (10,15%). Por fim, as demais totalizam **8 ocorrências** (1,31%), que classificam-se em “Elogios”, com **2 ocorrências**; “Sugestão”, com **4 ocorrências** e “Crítica”, com **2 ocorrências** (gráfico 4).

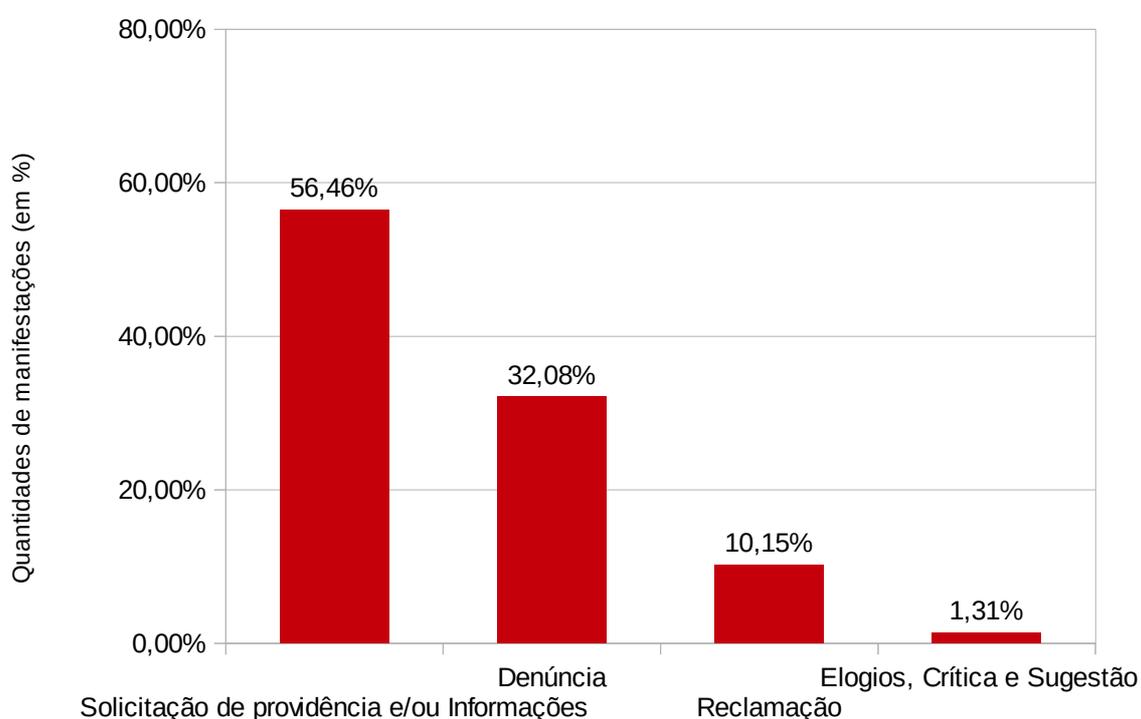


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Junho/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **201 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **136 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **104 manifestações**; “concurso público”, com **32 manifestações**; “meio ambiente”, com **30 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **28 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **22 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **45 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e

Servidores”, com **21 manifestações**; “irregularidades trabalhistas”, com **5 manifestações**; “infância e juventude”, com **5 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **4 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”.

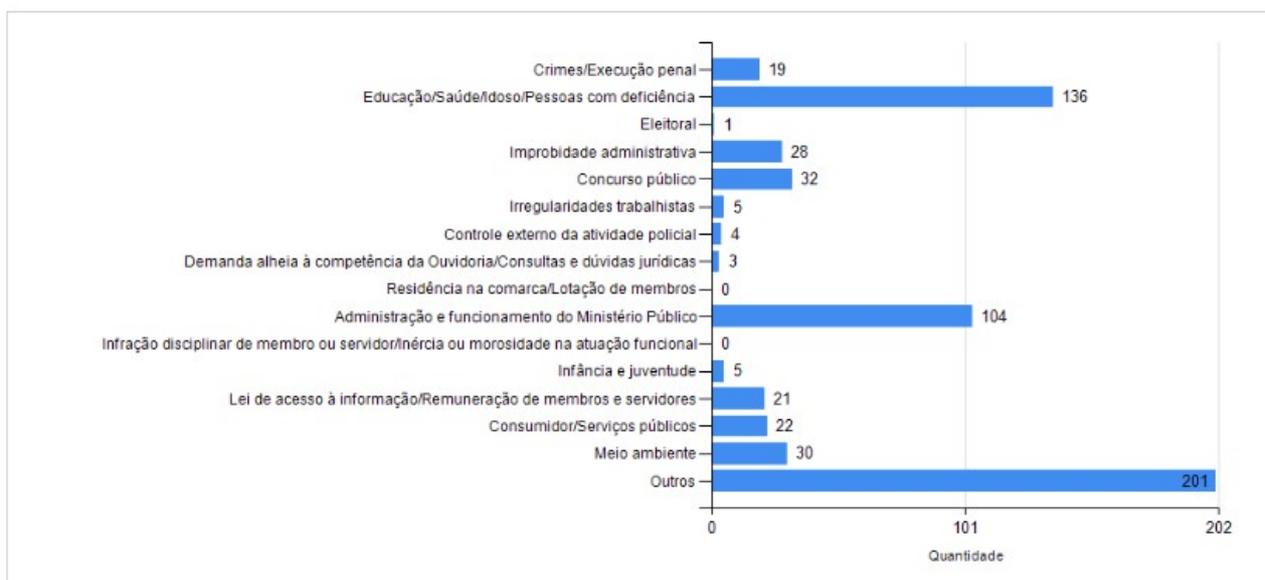


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Junho/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

* 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.

Quanto à classificação “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, cumpre esclarecer que aos 20 pedidos de informação baseados na Lei de Acesso à Informação indicados no relatório de junho de 2017 do SIC/Ouvidoria, soma-se mais 1 (um) registro que envolve o tema, mas foi registrado sob a forma de manifestação de Ouvidoria. Por esta razão, o gráfico acima posto indica 21 (vinte e um) registros ligados à Lei de Acesso à Informação/Remuneração de membros e servidores.

Em relação ao meio de recebimento, **380 (trezentas e oitenta)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **70 (setenta)** por meio de contato pessoal; **97 (noventa e sete)** por contato telefônico; **37 (trinta e sete)** via correio eletrônico; **20 (vinte)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **1 (uma)** pelas Urnas e **6 (seis)** registro decorrente de via postal. (gráfico 6).

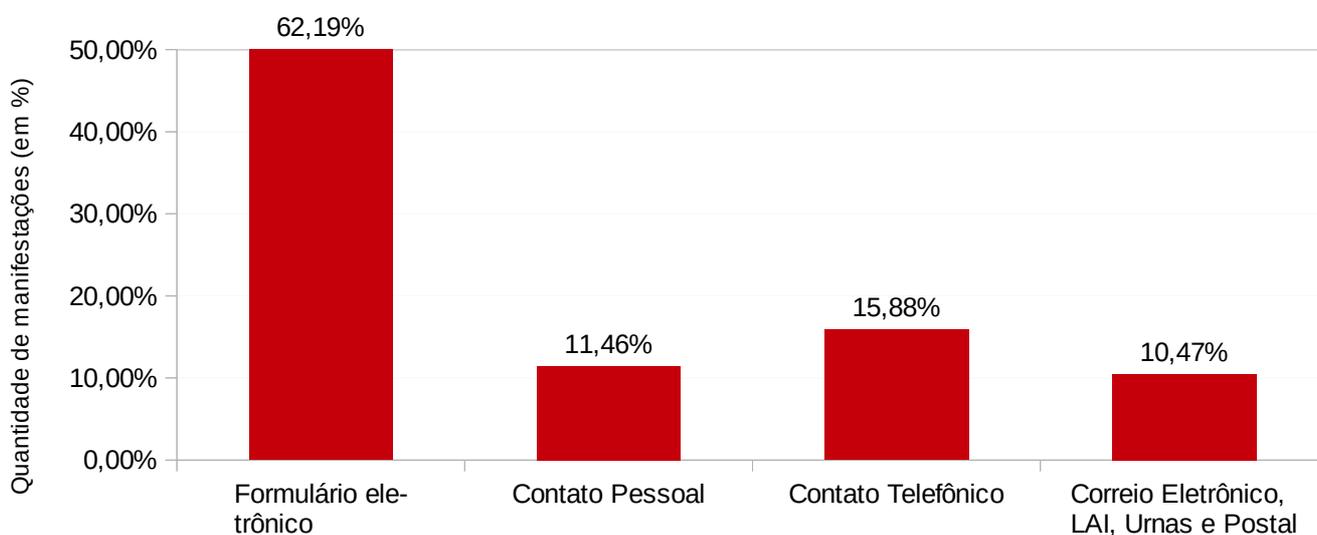


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Junho/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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	510	87,9%
Ceilândia	10	1,7%
Sobradinho	9	1,6%
Santa Maria	8	1,4%
Samambaia	8	1,4%
Taguatinga	7	1,2%
Paranoá	5	0,9%
Planaltina	5	0,9%
Brazlândia	4	0,7%
Gama	4	0,7%
Guará	4	0,7%
Riacho Fundo	4	0,7%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
São Sebastião	1	0,2%
Total	580	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Junho/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 **222 (duzentas e vinte e duas)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **173 (cento e setenta e três)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **49 (quarenta e nove)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	173	77,93%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	49	22,07%
Total	222	100,00%

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

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

5) Dos atendimentos realizados pelos setores de triagem

À Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão compete gerir o Sistema de Atendimento ao Cidadão, promovendo a uniformização de procedimentos nos Serviços de Triagem realizados em cada Unidade do MPDFT. Portanto, participa ativamente desse processo de atendimento realizado, inclusive capacitando servidores designados para atendimento ao público nas cidades. No início de cada mês imediatamente subsequente ao anterior, a Ouvidoria recebe a relação de atendimentos de cada Unidade e realiza a compilação dos dados (vide tabela 5).

Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Samambaia	124	14,4%
Santa Maria	101	11,7%
Sobradinho	95	11,0%
Ceilândia	75	8,7%
São Sebastião	73	8,5%
Gama	67	7,8%
Brazlândia	66	7,6%
Paranoá	67	7,8%
Águas Claras	46	5,3%
Riacho Fundo	40	4,6%
Guará	39	4,5%
Taguatinga	36	4,2%
Núcleo Bandeirante	15	1,7%
Planaltina	15	1,7%
Brasília II	4	0,5%
Infância e Juventude	0	0,0%
Recanto das Emas	-	-
Total	863	100,0%

Tabela 5 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Junho/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

A Unidade da Infância e Juventude explicou que não possui atendimentos registrados, uma vez que “*por se tratar de uma Promotoria especializada com um público alvo bem definido não registra os atendimentos realizados no balcão (triagem), pois não recebe demandas que não sejam relacionados à criança e adolescente. Conforme visita realizada a esta promotoria, no mês de abril, pela Ouvidoria, ficou demonstrado pela dinâmica do atendimento prestado por esta Especializada que não é rotineiro o atendimento de assuntos alheios à matéria tratada nesta Promotoria*”.

Quanto à Unidade de Recanto das Emas, cumpre esclarecer que não foram enviados os dados solicitados até a data de fechamento estatístico deste relatório (06 de julho).

6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **14 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **24 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **10.683 (dez mil seiscentas e oitenta e três) visualizações**. Deste total, com **904** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

 **Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios** 6 de junho às 09:56 · 🌐

Ontem ocorreu a cerimônia de entrega da autorização de porte de arma de fogo para servidores do MPDFT com atribuições ligadas à área de segurança! 🤝👮

A autorização tratava-se de um pleito antigo, agora atendido. Para tanto, considerou-se a estrita necessidade de apoio em operações e eventos promovidos pelo Órgão ou nos quais o MPDFT participe.

Para Rose Meire Cyrillo, presente na cerimônia, "uma Instituição que compreende o valor do ouvir interno e considera relevante o que os seus servidores tem a dizer, está apta a reduzir suas fragilidades e a criar verdadeiras oportunidades de crescimento e fortalecimento".

#SomosTodosOuvidores #OuvidoriaMPDFT



904 pessoas alcançadas

🔔 Opção para Impulsionar indisponí...

7) 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 (setenta)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **36 (trinta e seis)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 51,42 % dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

36 (trinta e seis) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Também não houve ausências de registro (gráfico 7).

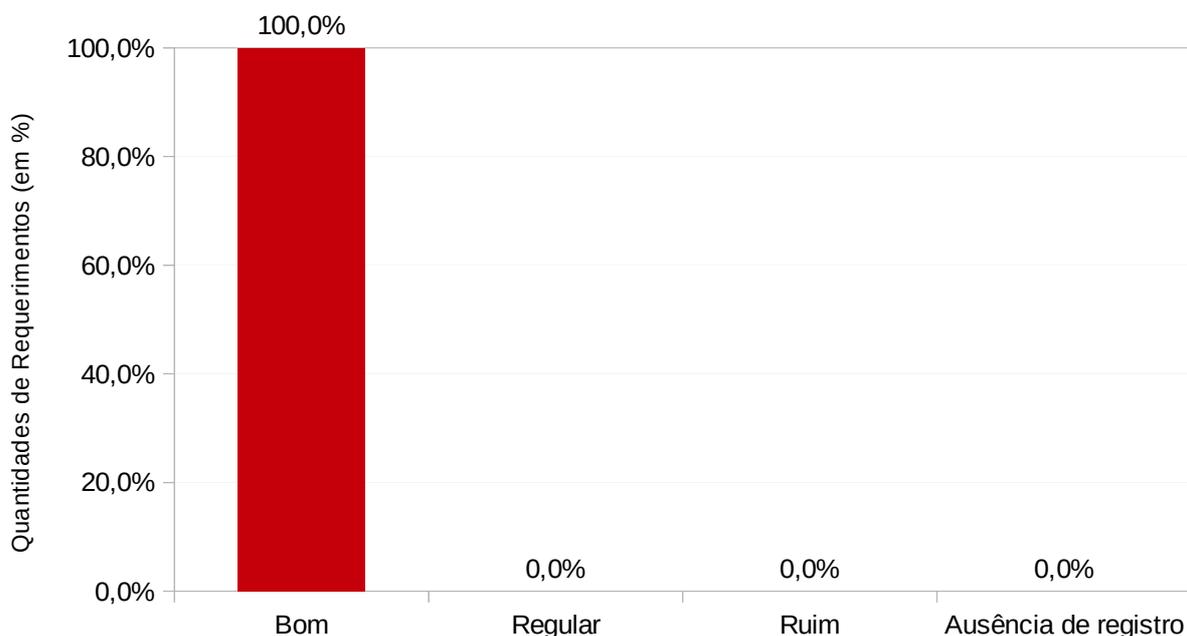


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Junho/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

29 (vinte e nove) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. 7 (sete) registros não foram preenchidos (gráfico 8).

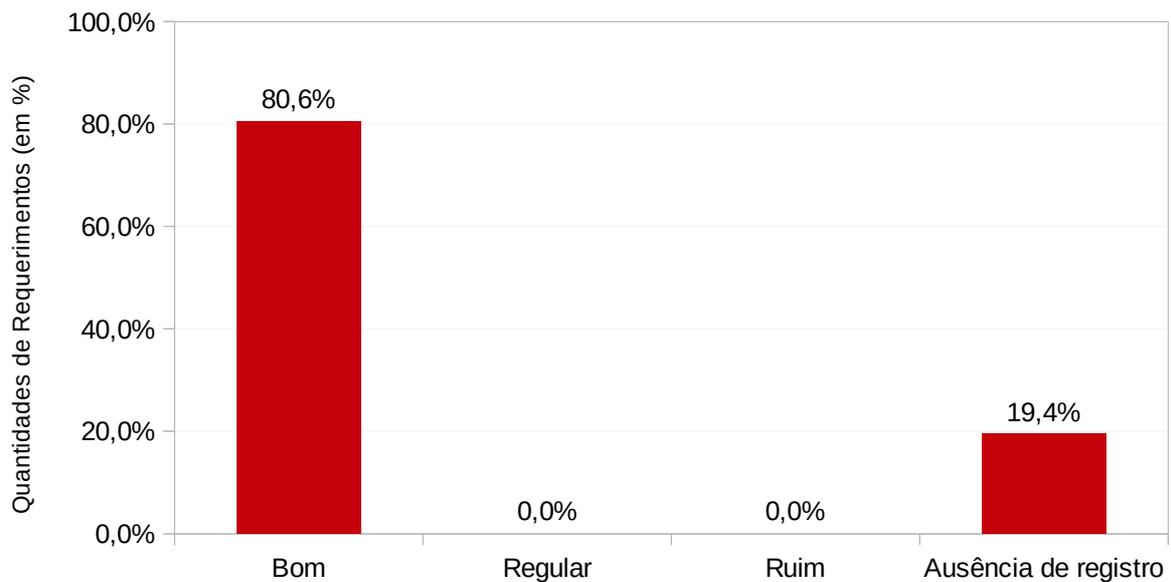


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Junho/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 10 de julho de 2017

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT