

Missão da Ouvidoria

Ampliar a comunicação com a sociedade e contribuir para a transparência, a eficiência e a agilidade dos serviços prestados pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

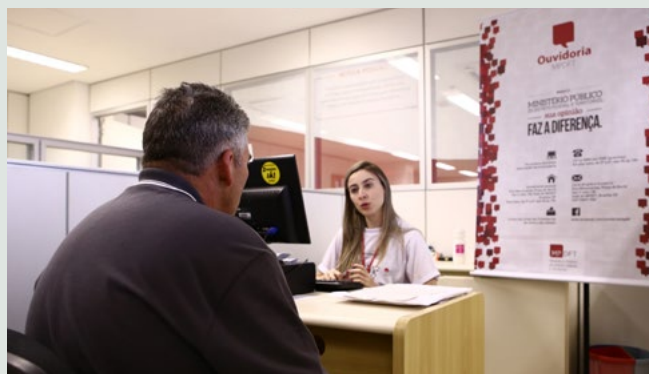
CONSTRUINDO UMA OUVIDORIA DE RESULTADOS

Não é incomum que, após profundo empenho da Ouvidoria no tratamento das demandas registradas, recebamos *feedback* positivo do cidadão-manifestante que nos procura. Nesse sentido, com o intuito de bater um papo e apresentar à sociedade alguns dos desfechos positivos após nossa intercedência, discorreremos brevemente sobre dois casos que envolveram a interlocução com órgãos externos e um caso de escuta corporativa ou demanda interna:

Caso 1 – passe livre

Buscando aperfeiçoamento, Valdimon Correa iniciou um curso de Educação a Distância (EaD) semipresencial. Entretanto, ainda assim, teve seu pedido de Passe Livre Estudantil negado pelo DF-Trans. Após registro via formulário eletrônico em nossa Ouvidoria, sua demanda foi encaminhada à Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão – PDCC e à Ouvidoria da Secretaria de Mobilidade do DF. Posteriormente, recebemos resposta do próprio cidadão relatando a resolução do problema!

“Sou muito grato a vocês, depois de muita luta, correndo atrás de várias ouvidorias: GDF, DFTrans e CLDF. A Ouvidoria do MPDFT foi a única que mostrou que está pronta para defender o cidadão. Com a intervenção, foi concedido o meu direito de utilizar o passe estudantil. Meus colegas que estavam na mesma situação também obtiveram o benefício.”



Valdimon Correa



Fique ligado!

A Lei Distrital nº 4.462, de 13 de janeiro de 2010, estabelece normatizações sobre o Passe Livre Estudantil no transporte público coletivo. Vale a leitura!

Caso 2 – rompimento da rede de esgoto

O senhor Aildson Duarte sofria com forte odor em sua residência há mais de 40 dias. Constrangido com a situação, solicitou nosso auxílio pela Internet. Na oportunidade, transcorreu sobre a inércia da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb e a vergonha que sen-

tia diante das visitas. Após encaminhamento de Ofício à Caesb, sua equipe de manutenção efetuou vistoria *in loco* e descobriu um rompimento da rede de esgoto, que extravasava para as águas pluviais. O problema foi solucionado após manutenção corretiva.



Aildson Duarte

“Creio que foi a manifestação do Ministério Público diante do órgão competente que resolveu essa situação. Se todas as pessoas que passam pela mesma situação fizessem uma reclamação, com certeza estaríamos em uma realidade bem diferente.”

Caso 3 – Plan-Assiste

A servidora aposentada Maria Ilene nos procurou por contato telefônico e relatou situação de desconforto ligada ao Plan-Assiste, que, após não autorizar a realização de exame periódico necessário ao acompanhamento pós-tratamento que fazia, não apresentou resposta formal em 30 dias

acerca do deferimento e/ou indeferimento definitivo do pedido. Após o registro da reclamação pela Ouvidoria, a demanda foi remetida ao Plan-Assiste/MPF, que respondeu informando que o procedimento foi autorizado.



Rose Meire Cyrillo, promotora de Justiça e ouvidora do MPDFT, e Maria Ilene, servidora

“Acredito que se eu não tivesse recorrido à Ouvidoria, até hoje eu estaria esperando, não teria a resposta que eu precisava. O servidor público sabe trabalhar e ele não é desonesto. Acredito que era um problema do processo.”

Entre em contato com a Ouvidoria:



Sede do MPDFT, sala 138
Dias úteis, das 12h às 18h



3343-6500
Dias úteis, das 12h às 18h



Facebook
ouvidoriampdft



Formulário eletrônico
www.mpdft.mp.br/ouvidoria



Coleta nas urnas das Promotorias
de Justiça das cidades