



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
SETEMBRO DE 2017

1) Dos atendimentos realizados

Em setembro de 2017, a Ouvidoria realizou **1.748 (mil setecentos e quarenta e oito) atendimentos**, o que representa uma média de 87,4 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 05/10/2017, foram recebidas **820 (oitocentas e vinte) manifestações**. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **640 (seiscentas e quarenta)** são manifestações originárias do mês e **180 (cento e oitenta)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **14 (quatorze)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **914 (novecentos e quatorze)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito Federal, contabilizados pela Central de Controle e Informações – área voltada para o atendimento ao cidadão.

Situação – Setembro de 2017		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	640	36,61%
Manifestações Derivadas	180	10,30%
Atendimentos da Central	914	52,29%
Pedidos de Informação – SIC	14	0,80%
Total	1748	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **596 (quinhentas e noventa e seis)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **44 (quarenta e quatro)** aguardam providências (tabela 2).

Situação – Setembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	596	93,13%
Aguardando providências	44	6,88%
Total	640	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Setembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **640 (seiscentos e quarenta)** registros recebidos, **435 (quatrocentos e trinta e cinco)** foram encaminhados, enquanto **205 (duzentos e cinco)** foram arquivados.

Situação – Setembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	435	67,97%
Arquivados	205	32,03%
Total	640	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Setembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Consideram-se como “Arquivados” aqueles registros em que não houve o impulsionamento administrativo para outras áreas. Isto é, iniciaram-se e foram concluídos na própria Ouvidoria. Além do previsto no Regimento Interno¹, há outras hipóteses de arquivamento: (1) quando há expressa manifestação da própria área que seria a demandada solicitando o arquivamento pela Ouvidoria – normalmente ocorre em razão de já existir processos instaurados, sejam judiciais ou administrativos; (2) em atendimento à formalização privativa do manifestante, por entender que não mais subsiste a necessidade de continuidade do procedimento, situação submetida à avaliação do Ouvidor; e (3) quando há erro administrativo durante o processo mecânico de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

¹ RI/MPDFT, Art. 121. À Ouvidoria compete: III - determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação que não apontem irregularidades ou que não estejam minimamente fundamentadas.

Do total de atendimentos, **424 (quatrocentos e vinte e quatro)**, ou seja, 66,25%, 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 4).

Objeto das Manifestações – Setembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	424	66,25%
MPDFT	88	13,75%
Relato Incompreensível	128	20,00%
Total	640	100,0%

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Setembro/2017
 Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **88 (oitenta e oito)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **80 (oitenta)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **7 (sete)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **1 (uma)** vez.

Manifestações Referentes ao MPDFT – Setembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	80	90,91%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	7	7,95%
Membros do MPDFT	1	1,14%
Total	88	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Setembro/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 **355 ocorrências** (55,47%); à “Denúncia”, com **205 ocorrências** (32,03%) e à “Reclamação”, com **52 ocorrências** (8,13%). Por fim, as demais totalizam **28 ocorrências** (4,37%), que classificam-se em “Elogios”, com **14 ocorrências**; “Sugestão”, com **7 ocorrências** e “Críticas”, com **7 ocorrências** (tabela 6).

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Tipo de Manifestação – Setembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	355	55,47%
Denúncias	205	32,03%
Reclamação	52	8,13%
Sugestão	7	1,09%
Críticas	7	1,09%
Elogios	14	2,19%
Total	640	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/Setembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Em relação aos assuntos mais lembrados, a tabela 7, abaixo posta, disponibiliza-os por ordem decrescente de registros, incluindo-se os Pedidos da LAI:

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Outros*	275	42,05%
Saúde	100	15,29%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	85	13,00%
Improbidade Administrativa	30	4,59%
Consumidor	28	4,28%
Crimes	19	2,91%
Idoso	18	2,75%
Serviços Públicos	18	2,75%
Educação	16	2,45%
Lei de Acesso à Informação	14	2,14%
Concurso Público	12	1,83%
Meio Ambiente	10	1,53%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	7	1,07%
Controle Externo da Atividade Policial	5	0,76%
Atuação de Membros ou Servidores	3	0,46%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3	0,46%
Execução Penal	3	0,46%
Infância e Juventude	3	0,46%
Violência Doméstica	2	0,31%
Acessibilidade	1	0,15%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,15%
Eleitoral	1	0,15%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Total	654	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Setembro/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, família, situações relacionadas a entes externos, a registros com informações insuficientes, entre outros temas.

No tocante ao meio de recebimento, **421 (quatrocentas e vinte e uma)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **69 (sessenta e nove)** por meio de contato pessoal; **111 (cento e onze)** por contato telefônico; **37 (trinta e sete)** via correio eletrônico; via Postal e Urnas receberam **1 (um)** registro cada (tabela 8).

Grupo Meio de Recebimento de Manifestações – Setembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	421	65,78%
Contato Telefônico	111	17,34%
Contato Pessoal	69	10,78%
Correio Eletrônico – Manifestações	37	5,78%
Urnas	1	0,16%
Postal	1	0,16%
Total	640	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Setembro/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.

Quantitativo de manifestações por local do fato		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	607	94,8%
Entorno	0	0,0%
Federal	10	1,6%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	23	3,6%
Total	640	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Setembro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Na tabela 10, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal, apresentadas conforme ordenação alfabética.

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	3	0,5%
Brasília	554	91,3%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	1	0,2%
Ceilândia	5	0,8%
Gama	6	1,0%
Guará	4	0,7%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Paranoá	2	0,3%
Planaltina	5	0,8%
Recanto das Emas	2	0,3%
Riacho Fundo	6	1,0%
Samambaia	3	0,5%
Santa Maria	1	0,2%
São Sebastião	6	1,0%
Sobradinho	2	0,3%
Taguatinga	7	1,2%
Total	607	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Setembro/2017
Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Em razão de limitações técnicas do Sistema da Ouvidoria (impossibilidade de extração automática), os dados referentes à Coordenadoria da Infância e Juventude estão apresentados em conjunto com os da Coordenadoria de Brasília.

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 **180 (cento e oitenta)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **123 (cento e vinte e três)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **57 (cinquenta e sete)** deste Ministério Público (tabela 11).

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	123	68,33%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	57	31,67%
Total	180	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/Setembro/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 12).

Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	42	4,6%
Brasília II	8	0,9%
Brazlândia	64	7,0%
Ceilândia	80	8,8%
Gama	75	8,2%
Guará	49	5,4%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	55	6,0%
Núcleo Bandeirante	4	0,4%
Planaltina	67	7,3%
Riacho Fundo	31	3,4%
Recanto das Emas	14	1,5%
Samambaia	103	11,3%
Santa Maria	69	7,5%
São Sebastião	85	9,3%
Sobradinho	101	11,1%
Taguatinga	67	7,3%
Total	914	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Setembro/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”*.

6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **7 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **24 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **24.590 (vinte e quatro mil quinhentas e noventa) visualizações**. Deste total, com **5.512** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios Publicado por 7 de setembro às 07:00 · 🌐

#CURIOSIDADE - A Família Real Brasileira encomendou a pintura "Independência ou Morte", também conhecida como "Grito do Ipiranga" para compor o Museu do Ipiranga, atual Museu Paulista, onde se encontra até hoje.

A obra foi concluída por Pedro Américo em 1888, 66 anos após a proclamação da independência, em Florença, na Itália. A ideia da obra era ressaltar o poder monárquico do recém-instaurado império brasileiro.

Você sabe mais alguma curiosidade sobre a independência brasi...
[Ver mais](#)



Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Organização governamental

5.512 pessoas alcançadas

13 2 comentários 1 compartilhamento

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/Setembro/2017

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 **69 (sessenta e nove)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **61 (sessenta e um)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **88,40 %** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

60 (sessenta e um) registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Contabilizou-se **1 (uma)** ausência de registro (gráfico 1).

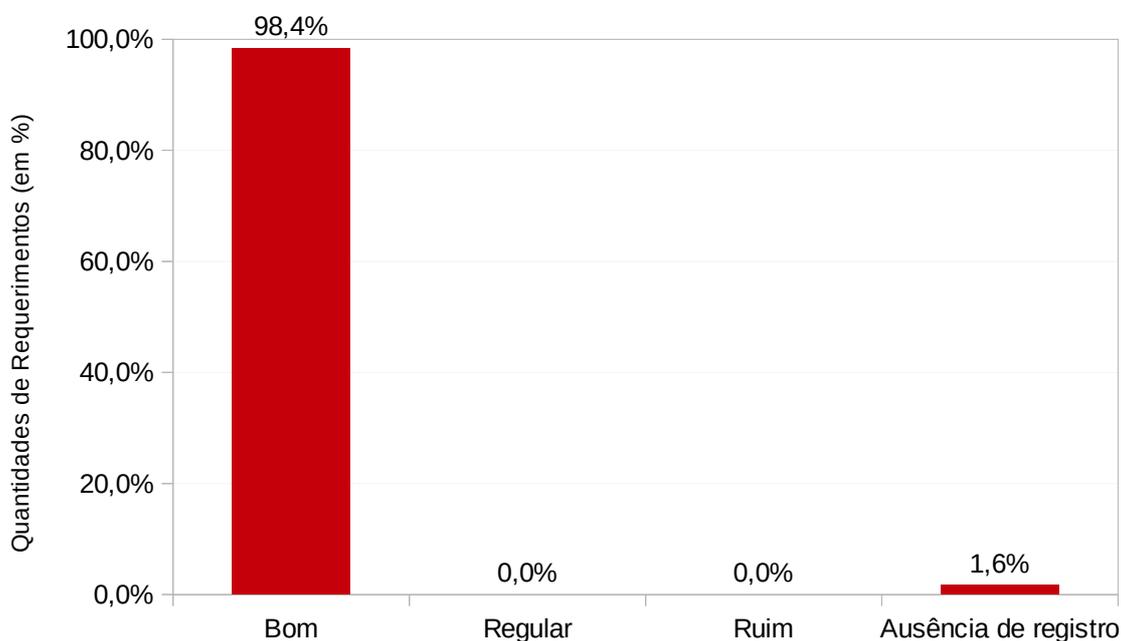


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Agosto/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

53 (cinquenta e três) registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Contabilizou-se **8 (oito)** ausências de registro (gráfico 2).

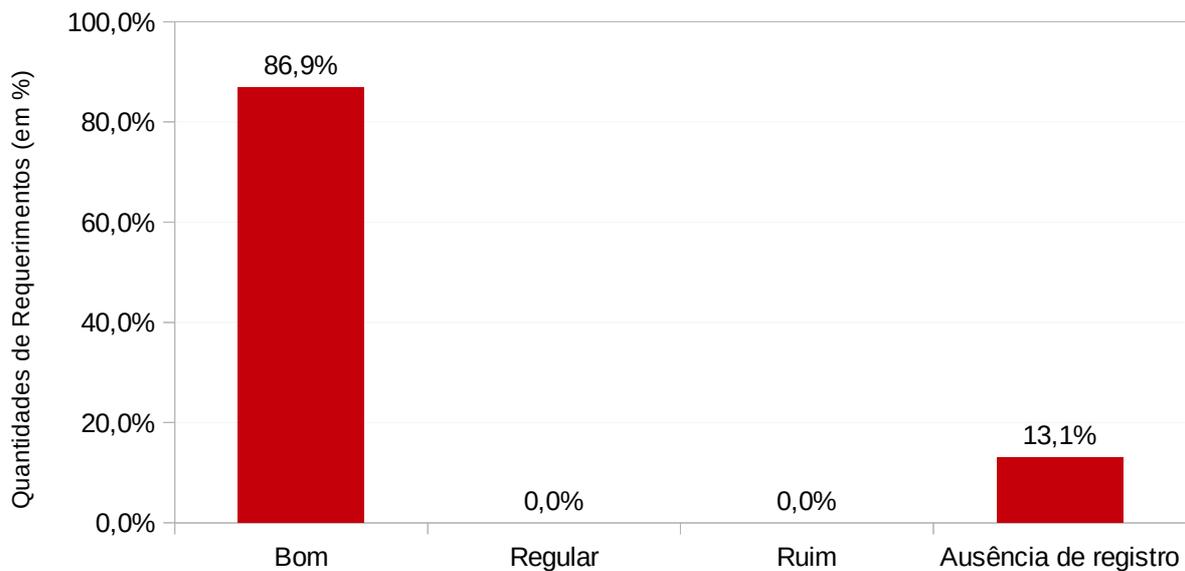


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Agosto/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 06 de outubro de 2017

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT