



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 ANUAL
EXECÍCIO 2017

1) Dos atendimentos realizados

Em 2017, a Ouvidoria realizou **17.587 (dezessete mil quinhentos e oitenta e sete) atendimentos**, o que representa uma média de 76,63 ocorrências por dia útil.

Mês	Manifestações Originárias	Manifestações Derivadas	Atendimentos da Central	Pedidos de Informação – SIC	
Total	9525	2311	5609	142	17587
Porcentagens	54,16%	13,14%	31,89%	0,81%	100,00%

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

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 20/02/2018, foram recebidas **11.836 (onze mil oitocentos e trinta e seis)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 acima, **9.525 (nove mil quinhentas e vinte e cinco)** são manifestações originárias, enquanto **2.311 (duas mil trezentas e onze)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar **142 (cento e quarenta e dois)** Pedidos de Informação oriundos da Lei de Acesso à Informação e os **5.609 (cinco mil seiscentos e nove)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito federal, contabilizados apenas a partir de junho pela Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão.

2) Das Manifestações Originárias

2.1) Dos Tipos de Manifestações

Quanto à classificação das manifestações originárias, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **5.346** ocorrências (56,13%); à “Denúncia”, com **2.896** ocorrências (30,40%) e à “Reclamação”, com 914 ocorrências (9,60%). Por fim, as demais totalizam 369 ocorrências (3,88%), que classificam-se em “Elogios”, com 174 ocorrências; “Sugestão”, com 91 ocorrências e “Críticas”, com 104 ocorrências (tabela 2).

Tipo de Manifestação – Ano de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	5346	56,13%
Denúncias	2896	30,40%
Reclamação	914	9,60%
Sugestão	91	0,96%
Críticas	104	1,09%
Elogios	174	1,83%
Total	9525	100,0%

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

2.2) Dos Meios de Recebimento

Em relação ao meio de recebimento, 6.959 (seis mil novecentas e cinquenta em nove) manifestações foram enviadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página institucional da Ouvidoria; 1036 (mil e trinta e seis) por meio de contato pessoal; 1070 (mil e setenta) por contato telefônico; 392 (trezentas e noventa e duas) via correio eletrônico; 42 (quarenta e duas) pelas Urnas e 26 (vinte e seis) registro decorrentes da via postal (tabela 3).

Meio de Recebimento de Manifestações – Ano de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	6959	73,06%
Contato Telefônico	1070	11,23%
Contato Pessoal	1036	10,88%
Correio Eletrônico – Manifestações	392	4,12%
Urnas	42	0,44%
Postal	26	0,27%
Total	9525	100,0%

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

Há de se ressaltar, para fins de possível auditoria futura, que pode haver diferença do quantitativo de manifestações apresentado neste relatório ao que é apresentado no Sistema da Ouvidoria: ocorre que Manifestações e Pedidos de Informação são cadastrados no mesmo sistema, sendo separados de forma manual – novamente em razão de defasagem tecnológica. Tal mineração mecânica ocorre para quaisquer filtros que envolvam Pedidos de Informações e Manifestações.

2.3) Do Estágio de Processamento das Manifestações

O sistema da Ouvidoria apontou que 9.468 (nove mil quatrocentas e sessenta e oito) manifestações já se encontram com todo seu trâmite concluído.

Estágio de Processamento – Ano de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluído	9468	99,40%
Em Andamento	57	0,60%
Total	9525	100,0%

Tabela 5 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2.3) Das Manifestações conforme a classificação do CNMP

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	8	0,08%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	974	10,08%
Atuação de Membros ou Servidores	19	0,20%
Concurso Público	758	7,84%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	35	0,36%
Consumidor	290	3,00%
Controle Externo da Atividade Policial	72	0,74%
Crimes	289	2,99%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	47	0,49%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	75	0,78%
Educação	342	3,54%
Eleitoral	11	0,11%
Execução Penal	31	0,32%
Idoso	161	1,67%
Improbidade Administrativa	440	4,55%
Infância e Juventude	72	0,74%
Meio Ambiente	259	2,68%
Outros*	3283	33,96%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	2063	21,34%
Serviços Públicos	282	2,92%
Sindical e Questões Análogas	7	0,07%
Violência Doméstica	7	0,07%
Lei de Acesso à Informação	142	1,47%
Total	9667	100,00%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Em relação ao valor total de 9.667 (nove mil seiscientos e sessenta e sete) registros, faz-se necessário repisar que este número engloba a quantidade de manifestações (9.525) e a quantidade de Pedidos de Informação (142).

2.6) 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	9059	95,1%
Entorno	11	0,1%
Federal	173	1,8%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	282	3,0%
Total	9525	100,0%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Nesta tabela, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal (tabela 8).

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	26	0,3%
Brasília	8137	89,8%
Brasília II	5	0,1%
Brazlândia	25	0,3%
Ceilândia	110	1,2%
Gama	83	0,9%
Guará	58	0,6%
Núcleo Bandeirante	53	0,6%
Paranoá	48	0,5%
Planaltina	76	0,8%
Recanto das Emas	24	0,3%
Riacho Fundo	52	0,6%
Samambaia	59	0,7%
Santa Maria	60	0,7%
São Sebastião	58	0,6%
Sobradinho	68	0,8%
Taguatinga	117	1,3%
Total	9059	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Na confecção deste tópico do relatório, em razão de limitações do Sistema da Ouvidoria, as manifestações da Coordenadoria da Infância e Juventude foram incluídas sob a Coordenadoria de Brasília.

3) 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 ano, foram recebidas **2.311 (duas mil trezentas e onze)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **1667 (mil seiscentas e sessenta e sete)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **644 (seiscentas e quarenta e quatro)** deste Ministério Público (tabela 9).

Das Manifestações Derivadas				
Mês	Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	Total	Percentual
Janeiro	163	28	191	8,26%
Fevereiro	149	58	207	8,96%
Março	155	29	184	7,96%
Abril	115	21	136	5,88%
Maio	141	48	189	8,18%
Junho	173	49	222	9,61%
Julho	203	65	268	11,60%
Agosto	127	96	223	9,65%
Setembro	123	57	180	7,79%
Outubro	145	69	214	9,26%
Novembro	95	73	168	7,27%
Dezembro	78	51	129	5,58%
Total	1667	644	2311	100,00%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

4) Dos Atendimentos da Central

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. A partir de julho de 2017 (com dados referentes a junho/2017), a Ouvidoria começou a receber a relação de atendimentos de cada Unidade e realiza a compilação dos dados (vide tabela 10). O quantitativo de atendimentos, por unidade, assim ocorreu:

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Situação – Exercício 2017									
Unidade	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Porcentagens
Águas Claras	46	-	40	42	51	25	25	229	4,1%
Brasília II	4	5	6	8	4	8	3	38	0,7%
Brazlândia	66	53	70	64	62	25	20	360	6,4%
Ceilândia	75	70	90	80	82	83	50	530	9,4%
Cama	67	90	85	75	68	67	61	513	9,1%
Guará	39	36	45	49	45	30	-	244	4,4%
Infância e Juventude	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Paranoá	67	46	48	55	65	29	33	343	6,1%
Núcleo Bandeirante	15	8	5	4	4	4	-	40	0,7%
Planaltina	15	34	41	67	38	46	24	265	4,7%
Riacho Fundo	40	44	38	31	36	35	-	224	4,0%
Recanto das Emas	-	15	15	14	16	10	5	75	1,3%
Samambaia	124	93	105	103	112	102	66	705	12,6%
Santa Maria	101	82	86	69	67	70	32	507	9,0%
São Sebastião	73	-	85	85	96	90	52	481	8,6%
Sobradinho	95	105	115	101	102	78	48	644	11,5%
Taguatinga	36	57	72	67	89	57	33	411	7,3%
Total	863	738	946	914	937	759	452	5609	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/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 às outras Unidades que apresentam “-”, a caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data de fechamento de cada relatório mensal, dos números referentes a cada Coordenadoria.

5) Dos Pedidos de Informação

De janeiro a dezembro, foram recebidos e processados **142 (cento e quarenta e dois)** Pedidos de Informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/MPDFT, vide tabela 11:

Mês	Deferido	Deferido Parcialmente	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPDFT não possui a informação requerida	Total
Janeiro	4	0	1	0	0	2	7
Fevereiro	8	0	0	0	0	3	11
Março	6	0	6	0	0	3	15
Abril	12	0	2	0	0	1	15
maio	4	0	1	0	0	3	8
junho	6	0	4	0	2	8	20
julho	7	0	1	0	1	1	10
agosto	6	1	5	0	0	3	15
setembro	11	0	2	0	0	1	14
outubro	9	0	1	0	1	1	12
novembro	9	0	2	0	2	1	14
dezembro	0	0	0	0	0	1	1
Total	82	1	25	0	6	28	142
Percentual	57,75%	0,70%	17,61%	0,00%	4,23%	19,72%	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

No fechamento do levantamento estatístico deste relatório semestral (20/02/2018), todos os 142 (cento e quarenta e dois) requerimentos se encontram com o processamento concluído no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. O tempo médio de atendimento aos requerimentos foi de 7,10 dias.

Em relação ao meio de recebimento, 133 (cento e trinta e três) foram recebidos diretamente pelo Formulário Eletrônico, enquanto 9 (nove) foram atendidos via Correio Eletrônico.

Grupo Meio de Recebimento do SIC – Ano 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – SIC	133	93,66%
Correio Eletrônico – SIC	9	6,34%
Total	142	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Relativamente ao objeto dos Pedidos de Informação, a maioria diz respeito ao MPDFT – conforme se espera. E, em se tratando de MPDFT, quase todas as Solicitações envolveram Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT.

Objeto dos Pedidos de Informação – Ano 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	39	27,46%
MPDFT	100	70,42%
Relato Incompreensível	3	2,11%
Total	142	100,0%

Tabela 13 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Pedidos Referentes ao MPDFT – Ano 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	98	98,00%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	0	0,00%
Membros do MPDFT	2	2,00%
Total	100	100,0%

Tabela 14 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

6) Da Administração do Facebook

Neste semestre, além das notificações (curtidas, compartilhamentos, comentários), recebemos 125 (cento e vinte e cinco) mensagens privadas dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos 246 *posts* (publicações) e obtivemos um alcance total de **115.024 (cento e quinze mil e vinte e quatro) visualizações**.

Ano 2017 – Facebook		
Mês	Acessos	Posts
Janeiro	4690	16
Fevereiro	7334	16
Março	11863	21
Abril	6864	15
Maio	9664	18
Junho	10683	24
Julho	13551	26
Agosto	9831	26
Setembro	24590	24
Outubro	10065	27
Novembro	3658	20
Dezembro	2231	13
Total	115024	246

Tabela 15 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

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 brasl...
[Ver mais](#)

7 DE SETEMBRO, DIA DA
Independência do Brasil
195 ANOS DA INDEPENDÊNCIA BRASILEIRA

Ouvidoria MPDFT

Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios Enviar mensagem

Organização governamental

5.512 pessoas alcançadas Impulsionar publicação

👍❤️ 13 2 comentários 1 compartilhamento

Imagem 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

7) Da Satisfação no Atendimento

Atualmente, a aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria é feita mediante pesquisa de satisfação ofertada após os atendimentos presenciais.

Após a conclusão dos atendimentos pessoais, é facultado a cada manifestante o preenchimento de um formulário impresso que sugere três graus de satisfação (“bom”, “regular” e “ruim”), conforme o grau de contento com “a)” o atendimento prestado e “b)” as instalações da Ouvidoria, além do fornecimento de espaço próprio destinado ao registro de quaisquer outras sugestões e/ou comentários.

A consulta quanto ao “a) atendimento prestado” objetiva colheita de impressões relativas à qualidade do atendimento, em *stricto sensu*; isto é: se o atendente prestou as informações pertinentes e se foi cortês.

Já a consulta quanto às “b) instalações da Ouvidoria” busca o diagnóstico das impressões que dizem respeito à qualidade das instalações da Ouvidoria: conforto térmico, se o espaço está adequado às necessidades próprias de atendimento, acessibilidade.

Durante o ano de 2017, foram registradas 1036 (mil e trinta e seis) manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos 579 (quinhentos e setenta e nove) formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale ao preenchimento de 55,89 % dos atendimentos realizados.

Para a extração do índice de satisfação em atendimento foi empregado o seguinte método de

Cálculo:
$$\left(\frac{\text{Total de atendimentos satisfatórios}}{\text{Total de atendimentos}} \right) \times 100$$

Pesquisa de Satisfação - Exercício de 2017			
Mês	Atendimentos Presenciais	Preenchimento de Formulários	% de Preenchimentos
janeiro	70	31	44,28%
fevereiro	116	40	34,48%
março	83	19	22,89%
abril	73	9	12,32%
maio	94	57	60,63%
junho	70	36	51,42%
julho	81	32	39,50%
agosto	126	118	93,65%
setembro	69	61	88,40%
outubro	113	86	76,10%
novembro	85	56	65,88%
dezembro	56	34	60,71%
Total	1036	579	55,89%

Tabela 16: Quantidade de Atendimentos x Preenchimento de Formulários em 2017

Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Examinando-se as 579 pesquisas de satisfação preenchidas, tem-se o apontamento de 568 (quinhentos e sessenta e oito) registros de satisfação com o atendimento prestado, enquanto, para as instalações da Ouvidoria foram 507 (quinhentas e sete) ocorrências de contentamento.

Pesquisa de Satisfação – Atendimento Prestado – Exercício de 2017				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
janeiro	30	1	0	0
fevereiro	40	0	0	0
março	17	0	0	2
abril	9	0	0	0
maio	56	1	0	0
junho	36	0	0	0
julho	32	0	0	0
agosto	113	2	0	3
setembro	60	0	0	1
outubro	85	0	0	1
novembro	56	0	0	0
dezembro	34	0	0	0
Total	568	4	0	7

Tabela 17: Satisfação com o Atendimento Prestado

Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Aplicando-se a fórmula de cálculo proposta para aferir o grau de satisfação com Atendimento prestado, pode-se dizer que, daqueles que preencheram a pesquisa, 98,10% dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left(\frac{568}{579}\right) \times 100 = 98,10$$

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Pesquisa de Satisfação – Instalações da Ouvidoria – Exercício de 2017				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
janeiro	23	0	0	8
fevereiro	31	0	1	8
março	15	0	0	4
abril	9	0	0	0
maio	52	4	0	1
junho	29	0	0	7
julho	28	0	0	4
agosto	106	2	1	9
setembro	53	0	0	8
outubro	76	2	0	8
novembro	53	1	0	2
dezembro	32	0	0	2
Total	507	9	2	61

Tabela 18: Satisfação com as Instalações da Ouvidoria
Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Aplicando-se a fórmula de cálculo proposta para aferir o grau de satisfação com as Instalações da Ouvidoria, pode-se dizer que, daqueles que preencheram a pesquisa, 87,56% dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left(\frac{507}{579}\right) \times 100 = 87,56$$

A média geral, de satisfação, com o Atendimento – considerando o próprio atendimento em si com as instalações da Ouvidoria – pode ser encontrada por meio de média aritmética simples, o que nos fornece um resultado de 92,83%.

$$\frac{98,10 + 87,56}{2} = 92,83$$

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Por fim, não é demais repisar que o preenchimento das pesquisas de satisfação é facultativo para o cidadão-usuário, que é instruído a efetuar o preenchimento da pesquisa de forma reservada, para que não se sinta constrangido perante a equipe de atendimento.

8) Canais de Acesso dos Cidadãos aos Serviços da Ouvidoria do MPDFT

A Ouvidoria do MPDFT recebe, examina e encaminha as manifestações (são os registros típicos de Ouvidoria, que englobam reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, sugestões), além dos Pedidos de Informações oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Quanto ao recebimento de manifestações:

- Atendimento Pessoal: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, no Edifício-Sede do MPDFT – Sala 138, além do Serviço de Triagem vinculado administrativamente a cada Coordenadoria Administrativa das cidades satélites e funcionalmente à Ouvidoria).
- Atendimento Telefônico: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, pelo contato 3343-6500;
- Formulário Eletrônico: via site institucional do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/formulario>)
- Postal: remetidas ao Edifício-Sede do MPDFT– Sala 138;
- Urnas: (presentes nas Coordenadorias Administrativas das cidades satélites e eventos dos quais a Ouvidoria participa);
- Correio Eletrônico (ouvidoria@mpdft.mp.br).

Quanto ao recebimento de Pedidos de Informação:

- Atendimento Pessoal: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, no Edifício-Sede do MPDFT – Sala 138;
- Correio Eletrônico (sic@mpdft.mp.br);
- Formulário Eletrônico: via site institucional do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/formulariosic>).

Ressalta-se que os canais de Pedidos de Informação acima arrolados são os mais utilizados. Segundo a própria Lei de Acesso à Informação, prevalece a liberdade no meio de registro, *in verbis* “LAI, Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1o desta Lei, **por qualquer meio legítimo**, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.”.

A página oficial da Ouvidoria no Facebook (<https://www.facebook.com/ouvidoriampdft/>), via de regra, não efetua o registro direto de Manifestações ou Pedidos de Informações. Ocorre um atendimento preliminar onde o cidadão recebe informações sobre como proceder o registro completo.

Essas e outras informações (inclusive sobre dados estatísticos) sobre os canais de atendimentos são divulgados por meio de relatórios mensais, os quais são disponibilizados no sítio institucional da Ouvidoria (<http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria>).

Especificamente no que tange a otimização do registro, complementação e acompanhamento de manifestações, além, claro da geração de estatística, a Ouvidoria do MPDFT planeja para o exercício de 2018 a adoção e implementação – sem ônus – do sistema OUV-DF, hoje utilizado pelo Governo do Distrito Federal (GDF), conforme celebrado no protocolo de intenções firmado entre o MPDFT e a Controladoria-Geral do DF. Ocorre que o atual sistema da Ouvidoria não atende completamente às demandas geradas durante o trabalho diário, razão pela qual a equipe de tecnologia da informação do MPDFT adaptará o código-fonte do sistema do GDF para conformá-lo ao fluxo de trabalho da Ouvidoria do MPDFT.

9. Carta de Serviços ao Cidadão

No exercício de 2017, o MPDFT confeccionou a 1ª Edição de sua Carta de Serviços ao Cidadão, que foi impressa sob a tiragem de 500 (quinhentas unidades). A versão digital está disposta em local de fácil visualização no site institucional do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/portal>) e pode ser acessada diretamente por meio do link http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/imprensa/cartilhas/carta_servicos_cidadao_MPDFT_web.pdf.

O projeto, iniciado na primeira quinzena de maio¹ de 2017 e formalmente lançado na primeira semana de outubro de 2017, contou com a contribuição da Ouvidoria e, hoje, constitui-se como a principal ferramenta divulgadora de informações reunidas em um só lugar sobre o Órgão. Seu objetivo primário é fornecer ao cidadão noções objetivas sobre “o que é o MPDFT”, “o que ele faz”, “o que ele não faz” e onde podem ser obtidas outras informações ligadas à sua atuação, visando, então, desburocratizar o acesso aos serviços prestados pelo MPDFT.

Tendo como premissa os critérios de informação, transparência e participação de controle social, a confecção do manual atendeu, também às boas práticas e diretrizes estruturantes preconizadas pela Carta de Brasília² – mais especificamente relacionados aos itens “L”, que versa sobre criação de canais institucionais de diálogo; “M”, que trata sobre o aprimoramento da transparência; e N, que aborda o aprimoramento de mecanismos de prestação de contas à sociedade.

1 Portaria Normativa PGJ n° 491, de 07/06/2017, instituiu a Comissão, da qual a Ouvidoria do MPDFT fez parte, para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

2 Acordo de resultados firmado entre a Corregedoria Nacional e as Corregedorias das unidades do Ministério Público.

10. Transparência de atuação da Ouvidoria

Durante todo o exercício de 2017, a Ouvidoria do MPDFT utilizou como meio de divulgação de seus serviços e produtos, tanto o portal institucional, quanto a mídia social Facebook.

Além do sítio institucional da Ouvidoria (www.mpdft.mp.br/ouvidoria), que contém diversos relatórios, súmulas e informativos trimestrais, também houve a manutenção da página da Ouvidoria no Facebook (www.facebook.com/ouvidoriampdft). Destaca-se, principalmente, o trabalho empregado nas súmulas trimestrais, que se trata da apresentação de interpretação pacífica da Ouvidoria sobre determinado assunto. Resta claro que são compilados de natureza administrativa e que ao ouvidor não é dado poder de execução, entretanto a súmulas servem para gerar eficiência e obtenção de maior segurança em processos de trabalho que envolvam tomada de decisão.

Além dos instrumentos e meios supracitados, há, ainda, informações que podem ser obtidas por meio do Portal da Transparência do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/transparencia/>).

Brasília, 20 de fevereiro de 2018

VALDAIR CUSTÓDIO ALVES
Chefe de Divisão de Controle de Atendimento
Ouvidoria/MPDFT