



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/OUVIDORIAIMPFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
ABRIL DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em abril de 2018, a Ouvidoria realizou **1.646 (mil seiscentos e quarenta e seis) atendimentos**, o que representa uma média de **78,38** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 07/05/2018, foram recebidas **819 (oitocentas e dezenove)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **709 (setecentas e nove)** são manifestações originárias do mês e **110 (cento e dez)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **17 (dezesete)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **810 (oitocentos e dez)** 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.

Total de Registros		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	709	43,07%
Manifestações Derivadas	110	6,68%
Atendimentos da Central	810	49,21%
Pedidos de Informação – SIC	17	1,03%
Total	1646	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/abril/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **653 (seiscentos e cinquenta e três)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **56 (cinquenta e seis)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	653	92,10%
Aguardando providências	56	7,90%
Total	709	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/abril/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **709 (setecentos e nove)** registros recebidos, **506 (quinhentos e seis)** foram encaminhados, enquanto **203 (duzentos e três)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	506	71,37%
Arquivados	203	28,63%
Total	709	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/abril/2018
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, **511 (quinhentos e onze)**, ou seja, 72,28%, 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		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	511	72,07%
MPDFT	61	8,60%
Relato Incompreensível	127	17,91%
Não Informado	10	1,41%
Total	709	100,0%

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/abril/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprido esclarecer que **61 (sessenta e uma)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **47 (quarenta e sete)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **7 (sete)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **7 (sete)** vezes.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	47	77,05%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	7	11,48%
Membros do MPDFT	7	11,48%
Total	61	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/abril/2018
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 **304 ocorrências (42,88%)**; à “Denúncia”, com **248 ocorrências (34,98%)** e à “Reclamação”, com **130 ocorrências (18,34%)**. Por fim, as demais totalizam **27 ocorrências (3,80%)**, que classificam-se em “Elogios”, com **19 ocorrências**; “Sugestão”, com **4 ocorrências** e “Críticas”, com **4 ocorrências** (tabela 6).

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	304	42,88%
Denúncias	248	34,98%
Reclamação	130	18,34%
Sugestão	4	0,56%
Críticas	4	0,56%
Elogios	19	2,68%
Total	709	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/abril/2018
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*	377	51,93%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	62	8,54%
Saúde	39	5,37%
Consumidor	35	4,82%
Crimes	28	3,86%
Educação	28	3,86%
Improbidade Administrativa	28	3,86%
Serviços Públicos	25	3,44%
Concurso Público	24	3,31%
Lei de Acesso à Informação	19	2,62%
Meio Ambiente	18	2,48%
Idoso	16	2,20%
Não Informado	9	1,24%
Infância e Juventude	6	0,83%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	4	0,55%
Atuação de Membros ou Servidores	2	0,28%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	0,28%
Acessibilidade	1	0,14%
Controle Externo da Atividade Policial	1	0,14%
Execução Penal	1	0,14%
Violência Doméstica	1	0,14%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	0	0,00%
Eleitoral	0	0,00%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Total	726	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/abril/2018

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, o sistema da Ouvidoria retornou a informação de que **549 (quinhentas e quarenta e nove)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **54 (cinquenta e quatro)** por meio de contato pessoal; **71 (setenta e uma)** por contato telefônico; **33 (trinta e três)** via correio eletrônico; Postal e Urnas receberam **1 (um)** registros cada (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	549	77,43%
Contato Telefônico	71	10,01%
Contato Pessoal	54	7,62%
Correio Eletrônico – Manifestações	33	4,65%
Urnas	1	0,14%
Postal	1	0,14%
Total	709	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/abril/2018
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	603	85,0%
Entorno	2	0,3%
Federal	37	5,2%
Não Informado	10	1,4%
Outros Estados	57	8,0%
Total	709	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/abril/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Nesse ponto, há de se esclarecer a inclusão do campo “Não Informado”, que pode ser observado nas Tabelas **4 (quatro)**, **7 (sete)** e **9 (nove)**. Fez-se necessário adicionar esse conteúdo, posto que o Sistema da Ouvidoria apresentou, mais uma vez, instabilidade de operação.

Situação similar já foi reportada Ouvidoria Nacional do Ministério Público, gerida pelo Conselho Nacional do Ministério Público, desde a entrega do Relatório Trimestral de Atividades, enviado em 9 de abril de 2018. À época, foi registrado que:

“Quanto às potenciais diferenças de dados entre os números apresentados nos relatórios mensais e os expostos neste relatório trimestral, há de se esclarecer que, ainda no momento do fechamento dos relatórios mensais, é possível a inclusão e tratamento de manifestações remanescentes do mês ao qual se refere. Esta situação se agrava a medida que o próprio Sistema da Ouvidoria utilizado, atualmente em sua versão 1.13.3.0, não consegue efetuar a contagem, com a acurácia dele esperada, em algumas situações ainda não definidas, tratando-se, então, de falha tecnológica intermitente de padrão ainda não descoberto. Por fim, ressalta-se, já está em andamento, ainda que em fase embrionária, a implantação de um novo Sistema para registro e acompanhamento de manifestações.”

Neste mês, na oportunidade do fechamento deste relatório (finalizado em oito de maio de dois mil e dezoito), o Sistema da Ouvidoria apresentou até então inédita instabilidade: a não abertura de determinados registros de manifestação². Levando-se isso em consideração, tornou-se impossível efetuar os ajustes finais necessários de alguns campos até o fechamento desta edição. Essa situação já foi repassada ao DTI/MPDFT por meio dos chamados #01112842 e #01112843, abertos em oito de maio de 2018.

Ademais, cumpre registrar, que ainda está em curso o chamado #01112342 – “Erro sistema Ouvidoria”, o qual trata da dificuldade de trabalhar em um sistema lento, com retorno de mensagens de erro e registros replicados (duplicados, triplicados) de manifestações. Segundo resposta recebida, está em curso uma “nova versão do Formulário que resolverá esse problema e que está planejada para entrar em produção no final dessa semana (11/05)”. Portanto, ainda resta aguardar esta situação.

2 A falha foi verificada quando se estabeleceu o período de 1º de abril de 2018 até 30 de abril de 2019, aplicando-se concomitantemente o filtro “Não Informado” no campo de “localidade”, dentro da área “Consulta Manifestação”, dentro da aba “Menu”.

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	5	0,8%
Brasília e Brasília II	528	87,6%
Brazlândia	2	0,3%
Ceilândia	11	1,8%
Gama	4	0,7%
Guará	5	0,8%
Núcleo Bandeirante	2	0,3%
Paranoá	5	0,8%
Planaltina	3	0,5%
Recanto das Emas	6	1,0%
Riacho Fundo	2	0,3%
Samambaia	5	0,8%
Santa Maria	7	1,2%
São Sebastião	5	0,8%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	13	2,2%
Total	603	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/abril/2018
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 **110 (cento e dez)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **38 (trinta e oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **72 (setenta e duas)** 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	38	34,55%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	72	65,45%
Total	110	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/abril/2018

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	37	4,6%
Brasília II	5	0,6%
Brazlândia	42	5,2%
Ceilândia	98	12,1%
Gama	94	11,6%
Guará	36	4,4%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	57	7,0%
Núcleo Bandeirante	6	0,7%
Planaltina	43	5,3%
Riacho Fundo	51	6,3%
Recanto das Emas	18	2,2%
Samambaia	76	9,4%
Santa Maria	43	5,3%
São Sebastião	90	11,1%
Sobradinho	15	1,9%
Taguatinga	99	12,2%
Total	810	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/abril/2018

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 **11 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **15 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **6.233 (seis mil duzentas e trinta e três) visualizações**. Deste total, com **1.837** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/abril/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

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 **54 (cinquenta e quatro)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **37 (trinta e sete)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **68,51 %** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

36 (trinta e seis) registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Houve **1 (uma)** ausência de registros (Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	36	97,3%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	1	2,7%
Total	37	100,0%

Tabela 13 – Pesquisa de Satisfação/ abril/ 2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

33 (trinta e três) registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Ruim” ou “Regular”. Não houve registro em **4 (quatro)** oportunidades (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	33	89,2%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	4	10,8%
Total	37	100,0%

Tabela 14 – Pesquisa de Satisfação/abril/2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 08 de maio de 2018

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT