



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
AGOSTO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em agosto de 2018, a Ouvidoria realizou **2.054 (dois mil e cinquenta e quatro) atendimentos**, o que representa uma média de **93,36** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 10/09/2018, foram recebidas **895 (oitocentas e noventa e cinco)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **807 (oitocentas e sete)** são manifestações originárias do mês e **88 (oitenta e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **28 (vinte e oito)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **1.131 (mil cento e trinta e um)** 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	807	39,29%
Manifestações Derivadas	88	4,28%
Atendimentos da Central	1131	55,06%
Pedidos de Informação – SIC	28	1,36%
Total	2054	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **749 (setecentas e quarenta e nove)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **58 (cinquenta e oito)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	749	92,81%
Aguardando providências	58	7,19%
Total	807	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/agosto/2018

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos registros recebidos, **538 (quinhentos e trinta e oito)** foram encaminhados, enquanto **269 (duzentos e sessenta e nove)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	538	66,67%
Arquivados	269	33,33%
Total	807	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/agosto/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, **543 (quinhentas e quarenta e três)**, ou seja, 67,29%, 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	543	67,29%
MPDFT	57	7,06%
Relato Incompreensível	207	25,65%
Não Informado	0	0,00%
Total	807	100,0%

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

Cumprir esclarecer que **57 (cinquenta e sete)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **46 (quarenta e seis)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **8 (oito)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **3 (três)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	46	80,70%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	8	14,04%
Membros do MPDFT	3	5,26%
Total	57	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/agosto/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 **463 ocorrências** (57,37%); à “Denúncia”, com **262 ocorrências** (32,47%) e à “Reclamação”, com **70 ocorrências** (8,67%). Por fim, as demais totalizam **12 ocorrências** (1,49%), que classificam-se em “Elogios”, com **6 ocorrências**; “Sugestão”, com **4 ocorrências** e “Críticas”, com **2 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	463	57,37%
Denúncias	262	32,47%
Reclamação	70	8,67%
Sugestão	4	0,50%
Críticas	2	0,25%
Elogios	6	0,74%
Total	807	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/agosto/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	40	4,79%
Atuação de Membros ou Servidores	4	0,48%
Concurso Público	21	2,51%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,12%
Consumidor	30	3,59%
Controle Externo da Atividade Policial	4	0,48%
Crimes	39	4,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	14	1,68%
Educação	26	3,11%
Eleitoral	49	5,87%
Execução Penal	6	0,72%
Idoso	17	2,04%
Improbidade Administrativa	51	6,11%
Infância e Juventude	2	0,24%
Meio Ambiente	18	2,16%
Outros*	381	45,63%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	72	8,62%
Serviços Públicos	29	3,47%
Sindical e Questões Análogas	1	0,12%
Violência Doméstica	2	0,24%
Lei de Acesso à Informação	28	3,35%
Não Informado	0	0,00%
Total	835	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/agosto/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 **571 (quinhentas e setenta e uma)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **88 (oitenta e oito)** por meio de contato pessoal; **76 (setenta e seis)** por contato telefônico; **71 (setenta e uma)** via correio eletrônico; Postal recebeu **1 (uma)** ocorrência e Urnas e não receberam registros (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	571	70,76%
Contato Telefônico	76	9,42%
Contato Pessoal	88	10,90%
Correio Eletrônico – Manifestações	71	8,80%
Urnas	0	0,00%
Postal	1	0,12%
Total	807	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/agosto/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	556	68,9%
Entorno	3	0,4%
Federal	37	4,6%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	211	26,1%
Total	807	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/agosto/2018
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	5	0,9%
Brasília e Brasília II	430	77,3%
Brazlândia	2	0,4%
Ceilândia	20	3,6%
Gama	14	2,5%
Guará	3	0,5%
Núcleo Bandeirante	6	1,1%
Paranoá	10	1,8%
Planaltina	4	0,7%
Recanto das Emas	9	1,6%
Riacho Fundo	0	0,0%
Samambaia	7	1,3%
Santa Maria	12	2,2%
São Sebastião	4	0,7%
Sobradinho	9	1,6%
Taguatinga	21	3,8%
Total	556	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/agosto/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 **88 (oitenta e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **25 (vinte e cinco)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **66 (sessenta e seis)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	25	28,41%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	63	71,59%
Total	88	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/agosto/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	3,3%
Brasília II	3	0,3%
Brazlândia	29	2,6%
Ceilândia	90	8,0%
Gama	97	8,6%
Guará	51	4,5%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	123	10,9%
Núcleo Bandeirante	82	7,3%
Planaltina	72	6,4%
Riacho Fundo	42	3,7%
Recanto das Emas	31	2,7%
Samambaia	115	10,2%
Santa Maria	20	1,8%
São Sebastião	77	6,8%
Sobradinho	141	12,5%
Taguatinga	121	10,7%
Total	1131	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/agosto/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 **9 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **15 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **5.245 (cinco mil duzentas e quarenta e cinco) visualizações**. Deste total, com **772** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

10 Brasília, quarta-feira, 15 de agosto de 2018 **Jornal de Brasília**

OPINIÃO.

ARTIGOS

Ouvidoria pra quê?

Recentemente, o estudo "Pessoas e Corrupção: América Latina e Caribe", realizado a pedido da Organização Transparência Internacional, avallou o Brasil como o país da América Latina em que a população mais confia nos seus canais de denúncia (ouvidoria) e se sente mais apta ao enfrentamento da corrupção.

Conduzida por meio de entrevista com mais de 22 mil pessoas em 20 países, a pesquisa demonstrou que os brasileiros são os que mais acreditam ser socialmente aceitável denunciar atos de corrupção (74%). Ainda entre os brasileiros, 82% acreditam que a ação individual pode fazer diferença e 7% afirmam que denunciariam um ato de corrupção, mesmo se precisassem passar o

blico do Distrito Federal e Territórios acaba de disponibilizar ao cidadão uma nova forma de acessar seu sistema de ouvidoria. Refiro-me aqui a uma funcionalidade do aplicativo do MPDFT, que é gratuito e compatível com dispositivos Android e IOS. Esse recurso facilita o envio de denúncias de irregularidades relacionadas às Eleições de 2018.

Os demais meios de acesso à Ouvidoria também permanecem à disposição da população para denúncias sobre as eleições e também para o recebimento de elogios, sugestões, críticas e pedidos de providências em outras situações que envolvam a atribuição do Ministério Público.

Além do atendimento pessoal, os serviços da Ouvidoria estão

772 Pessoas alcançadas	70 Envolvimentos	55 Cliques
----------------------------------	----------------------------	----------------------

Visualizar informações Impulsioneamento indisponível

32 3 comentários 5 compartilhamentos

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/agosto/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 **88 (oitenta e oito)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **46 (quarenta e seis)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **52,27%** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

45 (quarenta e cinco) registros “Bom”; houve **1 (um)** registro classificado como “regular”; não houve registros classificados como “Ruim” ou ausências de registros (Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	45	97,8%
Regular	1	2,2%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	46	100,0%

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

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

43 (quarenta e três) registros “Bom”; Houve **2 (duas)** ausências de registro e **1 (um)** foi categorizado como regular; não houve registros classificados como Ruim” (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	43	93,5%
Regular	1	2,2%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	2	4,3%
Total	46	100,0%

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

Brasília, 10 de setembro de 2018.

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouvidora
MPDFT