



**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](mailto:OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR) – FACEBOOK: [WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT](http://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT)

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**JULHO DE 2018**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em julho de 2018, a Ouvidoria realizou **1.760 (mil setecentos e sessenta) atendimentos**, o que representa uma média de **80** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 06/08/2018, foram recebidas **687 (seiscentas e oitenta e sete)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **615 (seiscentas e quinze)** são manifestações originárias do mês e **72 (setenta e duas)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **18 (dezoito)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **1055 (mil e cinquenta e cinco)** 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	615	34,94%
Manifestações Derivadas	72	4,09%
Atendimentos da Central	1055	59,94%
Pedidos de Informação – SIC	18	1,02%
<b>Total</b>	<b>1760</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **577 (quinhentas e setenta e sete)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **38 (trinta e oito)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	577	93,82%
Aguardando providências	38	6,18%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/julho/2018

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos registros recebidos, **375 (trezentos e setenta e cinco)** foram encaminhados, enquanto **240 (duzentos e quarenta)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	375	60,98%
Arquivados	240	39,02%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/julho/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 Interno<sup>1</sup>, 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.

---

<sup>1</sup> 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, **367 (trezentos e sessenta e sete)**, ou seja, 59,67%, 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	367	59,67%
MPDFT	36	5,85%
Relato Incompreensível	212	34,47%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>100,0%</b>

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

Cumpra esclarecer que **36 (trinta e seis)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **24 (vinte e quatro)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **8 (oito)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **4 (quatro)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	24	66,67%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	8	22,22%
Membros do MPDFT	4	11,11%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/julho/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 **372 ocorrências** (60,49%); à “Denúncia”, com **192 ocorrências** (31,22%) e à “Reclamação”, com **41 ocorrências** (6,67%). Por fim, as demais totalizam **10 ocorrências** (1,63%), que classificam-se em “Elogios”, com **7 ocorrências**; “Sugestão”, com **1 ocorrência** 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	372	60,49%
Denúncias	192	31,22%
Reclamação	41	6,67%
Sugestão	1	0,16%
Críticas	2	0,33%
Elogios	7	1,14%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/julho/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	2	0,32%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	29	4,58%
Atuação de Membros ou Servidores	1	0,16%
Concurso Público	3	0,47%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	3	0,47%
Consumidor	14	2,21%
Controle Externo da Atividade Policial	4	0,63%
Crimes	33	5,21%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	18	2,84%
Educação	7	1,11%
Eleitoral	3	0,47%
Execução Penal	1	0,16%
Idoso	10	1,58%
Improbidade Administrativa	13	2,05%
Infância e Juventude	3	0,47%
Meio Ambiente	14	2,21%
Outros*	408	64,45%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,16%
Saúde	32	5,06%
Serviços Públicos	16	2,53%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	0	0,00%
Lei de Acesso à Informação	18	2,84%
Não Informado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>633</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/julho/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 **447 (quatrocentas e quarenta e sete)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **74 (setenta e quatro)** por meio de contato pessoal; **50 (cinquenta)** por contato telefônico; **44 (quarenta e quatro)** via correio eletrônico; Urnas e Postal não receberam registros (tabela 8).

<b>Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	447	72,68%
Contato Telefônico	50	8,13%
Contato Pessoal	74	12,03%
Correio Eletrônico – Manifestações	44	7,15%
Urnas	0	0,00%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>100,0%</b>

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

<b>Quantitativo de manifestações por local do fato</b>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	510	82,9%
Entorno	0	0,0%
Federal	13	2,1%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	92	15,0%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/julho/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.

<b>Quantitativo de manifestações no DF</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	3	0,6%
Brasília e Brasília II	465	91,2%
Brazlândia	1	0,2%
Ceilândia	6	1,2%
Gama	1	0,2%
Guará	3	0,6%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
Paranoá	5	1,0%
Planaltina	5	1,0%
Recanto das Emas	2	0,4%
Riacho Fundo	0	0,0%
Samambaia	3	0,6%
Santa Maria	1	0,2%
São Sebastião	2	0,4%
Sobradinho	3	0,6%
Taguatinga	9	1,8%
<b>Total</b>	<b>510</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/julho/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 **72 (setenta e duas)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **9 (nove)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **63 (sessenta e três)** deste Ministério Público (tabela 11).

**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	9	12,50%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	63	87,50%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/julho/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).

<b>Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	34	3,2%
Brasília II	5	0,5%
Brazlândia	27	2,6%
Ceilândia	89	8,4%
Gama	94	8,9%
Guará	46	4,4%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	109	10,3%
Núcleo Bandeirante	84	8,0%
Planaltina	38	3,6%
Riacho Fundo	45	4,3%
Recanto das Emas	17	1,6%
Samambaia	85	8,1%
Santa Maria	77	7,3%
São Sebastião	75	7,1%
Sobradinho	115	10,9%
Taguatinga	115	10,9%
<b>Total</b>	<b>1055</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/julho/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 **8 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **7 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **1.446 (mil quatrocentas e quarenta e seis) visualizações**. Deste total, com **276** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/julho/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 **74 (setenta e quatro)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **47 (quarenta e sete)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **63,51%** dos atendimentos realizados.

### 7.1) Quanto ao atendimento

**46 (quarenta e seis)** 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	46	97,9%
Regular	1	2,1%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>

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

## 7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

**47 (quarenta e sete)** registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”; bem como não houve ausência de registros (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	47	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>

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

Brasília, 06 de agosto de 2018

**ROSE MEIRE CYRILLO**  
**Ouvidora**  
**MPDFT**