



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
JUNHO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em junho de 2018, a Ouvidoria realizou **1.545 (mil quinhentos e quarenta e cinco) atendimentos**, o que representa uma média de **73,57** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 09/07/2018, foram recebidas **600 (seiscentas)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **522 (quinhentas e vinte e duas)** são manifestações originárias do mês e **78 (setenta e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **25 (vinte e cinco)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **920 (novecentos e vinte)** 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	522	33,79%
Manifestações Derivadas	78	5,05%
Atendimentos da Central	920	59,55%
Pedidos de Informação – SIC	25	1,62%
Total	1545	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **493 (quatrocentas e noventa e três)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **29 (vinte e nove)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	493	94,44%
Aguardando providências	29	5,56%
Total	522	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/junho/2018

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos registros recebidos, **353 (trezentos e cinquenta e três)** foram encaminhados, enquanto **169 (cento e sessenta e nove)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	353	67,62%
Arquivados	169	32,38%
Total	522	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/junho/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, **362 (trezentos e sessenta e dois)**, ou seja, 69,35%, 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	362	69,35%
MPDFT	19	3,64%
Relato Incompreensível	141	27,01%
Não Informado	0	0,00%
Total	522	100,0%

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

Cumprido esclarecer que **19 (dezenove)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **13 (treze)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **6 (seis)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” não apontou registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	13	68,42%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	6	31,58%
Membros do MPDFT	0	0,00%
Total	19	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/junho/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 **324 ocorrências** (62,07%); à “Denúncia”, com **137 ocorrências** (26,25%) e à “Reclamação”, com **51 ocorrências** (9,77%). Por fim, as demais totalizam **10 ocorrências** (1,91%), que classificam-se em “Elogios”, com **3 ocorrências**; “Sugestão”, com **2 ocorrências** e “Críticas”, com **5 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	324	62,07%
Denúncias	137	26,25%
Reclamação	51	9,77%
Sugestão	2	0,38%
Críticas	5	0,96%
Elogios	3	0,57%
Total	522	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/junho/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	0,37%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	19	3,47%
Atuação de Membros ou Servidores	1	0,18%
Concurso Público	11	2,01%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,18%
Consumidor	19	3,47%
Controle Externo da Atividade Policial	2	0,37%
Crimes	16	2,93%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	0,37%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	6	1,10%
Educação	13	2,38%
Eleitoral	4	0,73%
Execução Penal	7	1,28%
Idoso	16	2,93%
Improbidade Administrativa	7	1,28%
Infância e Juventude	1	0,18%
Meio Ambiente	13	2,38%
Outros*	339	61,97%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	28	5,12%
Serviços Públicos	13	2,38%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	2	0,37%
Lei de Acesso à Informação	25	4,57%
Não Informado	0	0,00%
Total	547	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/junho/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 **354 (trezentas e cinquenta e quatro)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **81 (oitenta e uma)** por meio de contato pessoal; **41 (quarenta e uma)** por contato telefônico; **43 (quarenta e três)** via correio eletrônico; Urnas e Postal e receberam **1 (um)** e **2 (dois)** registros, respectivamente (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	354	67,82%
Contato Telefônico	41	7,85%
Contato Pessoal	81	15,52%
Correio Eletrônico – Manifestações	43	8,24%
Urnas	1	0,19%
Postal	2	0,38%
Total	522	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/junho/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	405	77,6%
Entorno	2	0,4%
Federal	22	4,2%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	93	17,8%
Total	522	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/junho/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	1	0,2%
Brasília e Brasília II	349	86,2%
Brazlândia	1	0,2%
Ceilândia	5	1,2%
Gama	0	0,0%
Guará	4	1,0%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Paranoá	8	2,0%
Planaltina	3	0,7%
Recanto das Emas	2	0,5%
Riacho Fundo	6	1,5%
Samambaia	3	0,7%
Santa Maria	4	1,0%
São Sebastião	4	1,0%
Sobradinho	2	0,5%
Taguatinga	13	3,2%
Total	405	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/junho/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 **78 (setenta e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **22 (vinte e duas)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **56 (cinquenta e seis)** 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	22	28,21%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	56	71,79%
Total	78	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/junho/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	36	3,9%
Brasília II	6	0,7%
Brazlândia	68	7,4%
Ceilândia	95	10,3%
Gama	118	12,8%
Guará	36	3,9%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	87	9,5%
Núcleo Bandeirante	6	0,7%
Planaltina	51	5,5%
Riacho Fundo	33	3,6%
Recanto das Emas	17	1,8%
Samambaia	77	8,4%
Santa Maria	21	2,3%
São Sebastião	59	6,4%
Sobradinho	122	13,3%
Taguatinga	88	9,6%
Total	920	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/junho/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 **5 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **13 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **4.731 (quatro mil setecentas e trinta e uma) visualizações**. Deste total, com **1700** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/junho/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 **81 (oitenta e uma)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **15 (quinze)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **18,51%** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

15 (quinze) registros “Bom”; não houve registros classificados como “regular” ou “Ruim”, bem como não houve ausências de registros (Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	15	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	15	100,0%

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

Brasília, 09 de Julho de 2018

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT