



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
MARÇO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em março de 2018, a Ouvidoria realizou **1.701 (mil setecentos e um) atendimentos**, o que representa uma média de 89,52 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 06/04/2018, foram recebidas **804 (oitocentas e quatro)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **722 (setecentas e vinte e duas)** são manifestações originárias do mês e **82 (oitenta e duas)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **7 (sete)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **890 (oitocentos e noventa)** 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 | 722 | 42,45% |
| Manifestações Derivadas | 82 | 4,82% |
| Atendimentos da Central | 890 | 52,32% |
| Pedidos de Informação – SIC | 7 | 0,41% |
| Total | 1701 | 100,00% |

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **664 (seiscentas e sessenta e quatro)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **58 (cinquenta e oito)** aguardam providências (tabela 2).

| Registros Concluídos | | |
|-------------------------|-------------------|----------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Concluídas | 664 | 91,97% |
| Aguardando providências | 58 | 8,03% |
| Total | 722 | 100,00% |

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/março/2018

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **722 (setecentos e vinte e dois)** registros recebidos, **635 (seiscentos e trinta e cinco)** foram encaminhados, enquanto **87 (oitenta e sete)** foram arquivados.

| Registros Encaminhados x Arquivados | | |
|-------------------------------------|-------------------|----------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Encaminhados | 635 | 87,95% |
| Arquivados | 87 | 12,05% |
| Total | 722 | 100,00% |

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/março/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, **617 (seiscentos e dezessete)**, ou seja, 85,46%, 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 | 617 | 85,46% |
| MPDFT | 55 | 7,62% |
| Relato Incompreensível | 50 | 6,93% |
| Total | 722 | 100,0% |

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

Cumpra esclarecer que **55 (cinquenta e cinco)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **50 (cinquenta)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **3 (três)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **2 (uma)** vez.

| Manifestações Referentes ao MPDFT | | |
|--|-------------------|---------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT | 50 | 90,91% |
| Servidores, estagiários e Unidades Administrativas | 3 | 5,45% |
| Membros do MPDFT | 2 | 3,64% |
| Total | 55 | 100,0% |

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/março/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 **340 ocorrências** (47,09%); à “Denúncia”, com **271 ocorrências** (37,53%) e à “Reclamação”, com **94 ocorrências** (13,02%). Por fim, as demais totalizam **17 ocorrências** (2,35%), que classificam-se em “Elogios”, com **4 ocorrências**; “Sugestão”, com **5 ocorrências** e “Críticas”, com **8 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 | 340 | 47,09% |
| Denúncias | 271 | 37,53% |
| Reclamação | 94 | 13,02% |
| Sugestão | 5 | 0,69% |
| Críticas | 8 | 1,11% |
| Elogios | 4 | 0,55% |
| Total | 722 | 100,0% |

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/março/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* | 306 | 41,98% |
| Saúde | 83 | 11,39% |
| Administração e Funcionamento do Ministério Público | 48 | 6,58% |
| Concurso Público | 40 | 5,49% |
| Crimes | 40 | 5,49% |
| Consumidor | 37 | 5,08% |
| Improbidade Administrativa | 36 | 4,94% |
| Educação | 33 | 4,53% |
| Serviços Públicos | 29 | 3,98% |
| Meio Ambiente | 18 | 2,47% |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 16 | 2,19% |
| Idoso | 7 | 0,96% |
| Lei de Acesso à Informação | 7 | 0,96% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 6 | 0,82% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 6 | 0,82% |
| Execução Penal | 5 | 0,69% |
| Infância e Juventude | 5 | 0,69% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 4 | 0,55% |
| Consultas e Dúvidas Jurídicas | 3 | 0,41% |
| Acessibilidade | 0 | 0,00% |
| Eleitoral | 0 | 0,00% |
| Residência na Comarca e Lotação de Membros | 0 | 0,00% |
| Sindical e Questões Análogas | 0 | 0,00% |
| Violência Doméstica | 0 | 0,00% |
| Total | 729 | 100,00% |

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/março/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, **492 (quatrocentas e noventa e duas)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **77 (setenta e sete)** por meio de contato pessoal; **93 (noventa e três)** por contato telefônico; **50 (cinquenta)** via correio eletrônico; Postal e Urnas receberam **5 (cinco)** registros cada (tabela 8).

| Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações | | |
|---|--------------------------|---------------------|
| | Valores Absolutos | Porcentagens |
| Formulário Eletrônico – Manifestações | 492 | 68,14% |
| Contato Telefônico | 93 | 12,88% |
| Contato Pessoal | 77 | 10,66% |
| Correio Eletrônico – Manifestações | 50 | 6,93% |
| Urnas | 5 | 0,69% |
| Postal | 5 | 0,69% |
| Total | 722 | 100,0% |

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/março/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 | 682 | 94,5% |
| Entorno | 0 | 0,0% |
| Federal | 14 | 1,9% |
| Não Informado | 0 | 0,0% |
| Outros Estados | 26 | 3,6% |
| Total | 722 | 100,0% |

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/março/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 | 4 | 0,6% |
| Brasília | 626 | 91,8% |
| Brasília II | 0 | 0,0% |
| Brazlândia | 0 | 0,0% |
| Ceilândia | 5 | 0,7% |
| Gama | 3 | 0,4% |
| Guará | 4 | 0,6% |
| Núcleo Bandeirante | 5 | 0,7% |
| Paranoá | 0 | 0,0% |
| Planaltina | 6 | 0,9% |
| Recanto das Emas | 2 | 0,3% |
| Riacho Fundo | 2 | 0,3% |
| Samambaia | 3 | 0,4% |
| Santa Maria | 8 | 1,2% |
| São Sebastião | 2 | 0,3% |
| Sobradinho | 3 | 0,4% |
| Taguatinga | 9 | 1,3% |
| Total | 682 | 100,0% |

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/março/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 **82 (oitenta e duas)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **11 (onze)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **71 (setenta e uma)** 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 | 11 | 13,41% |
| Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT | 71 | 86,59% |
| Total | 82 | 100,00% |

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/março/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 | 34 | 3,8% |
| Brasília II | 4 | 0,4% |
| Brazlândia | 42 | 4,7% |
| Ceilândia | 101 | 11,3% |
| Gama | 114 | 12,8% |
| Guará | 42 | 4,7% |
| Infância e Juventude | 0 | 0,0% |
| Paranoá | 54 | 6,1% |
| Núcleo Bandeirante | 4 | 0,4% |
| Planaltina | 59 | 6,6% |
| Riacho Fundo | 32 | 3,6% |
| Recanto das Emas | 23 | 2,6% |
| Samambaia | 95 | 10,7% |
| Santa Maria | 45 | 5,1% |
| São Sebastião | 96 | 10,8% |
| Sobradinho | 81 | 9,1% |
| Taguatinga | 64 | 7,2% |
| Total | 890 | 100,0% |

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/março/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 **12 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **2.604 (duas mil seiscentas e quatro) visualizações**. Deste total, com **306** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/março/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 **77 (setenta e sete)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **46 (quarenta e seis)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **59,74 %** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

46 (quarenta e seis) registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Também não houve ausência de registros (gráfico 1).

| Pesquisa de Satisfação – Atendimento | | |
|---|-----------|---------------|
| Bom | 46 | 100,0% |
| Regular | 0 | 0,0% |
| Ruim | 0 | 0,0% |
| Ausência de registro | 0 | 0,0% |
| Total | 46 | 100,0% |

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

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

36 (trinta e seis) registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Ruim”.
Contabilizou-se **2 (dois)** registros como “Regular” e **8 (oito)** ausências de registro (gráfico 2).

| Pesquisa de Satisfação – Instalações | | |
|--------------------------------------|-----------|---------------|
| Bom | 36 | 78,3% |
| Regular | 2 | 4,3% |
| Ruim | 0 | 0,0% |
| Ausência de registro | 8 | 17,4% |
| Total | 46 | 100,0% |

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

Brasília, 06 de abril de 2018

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouvidora
MPDFT