



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
OUTUBRO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em outubro de 2018, a Ouvidoria realizou **1.551 (mil quinhentos e cinquenta e um) atendimentos**, o que representa uma média de **70,5** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 06/11/2018, foram recebidas **1035 (mil e trinta e cinco)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **919 (novecentas e dezenove)** são manifestações originárias do mês e **116 (cento e dezesseis)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **14 (quatorze)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **502 (quinhentos e dois)** 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	919	59,25%
Manifestações Derivadas	116	7,48%
Atendimentos da Central	502	32,37%
Pedidos de Informação – SIC	14	0,90%
Total	1551	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **759 (setecentas e cinquenta e nove)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **160 (cento e sessenta)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	759	82,59%
Aguardando providências	160	17,41%
Total	919	100,00%

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

Dos registros recebidos, **488 (quatrocentos e oitenta e oito)** foram encaminhados, enquanto **431 (quatrocentos e trinta e um)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	488	53,10%
Arquivados	431	46,90%
Total	919	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/outubro/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, **624 (seiscentos e vinte e quatro)**, ou seja, 67,90%, 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	624	67,90%
MPDFT	38	4,13%
Relato Incompreensível	257	27,97%
Não Informado	0	0,00%
Total	919	100,0%

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

Cumprido esclarecer que **38 (trinta e oito)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **31 (trinta e um)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **2 (dois)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **5 (cinco)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	31	81,58%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	2	5,26%
Membros do MPDFT	5	13,16%
Total	38	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/outubro/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 **266 ocorrências** (28,94%); à “Denúncia”, com **595 ocorrências** (64,74%) e à “Reclamação”, com **49 ocorrências** (5,33%). Por fim, as demais totalizam **9 ocorrências** (0,98%), que classificam-se em “Elogios”, com **3 ocorrências**; “Críticas”, com **5 ocorrências**. Houve apenas um registro de sugestão, vide tabela 6.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	266	28,94%
Denúncias	595	64,74%
Reclamação	49	5,33%
Sugestão	1	0,11%
Críticas	5	0,54%
Elogios	3	0,33%
Total	919	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/outubro/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	4	0,43%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	24	2,57%
Atuação de Membros ou Servidores	3	0,32%
Concurso Público	15	1,61%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	2	0,21%
Consumidor	27	2,89%
Controle Externo da Atividade Policial	8	0,86%
Crimes	49	5,25%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	13	1,39%
Educação	18	1,93%
Eleitoral	137	14,68%
Execução Penal	7	0,75%
Idoso	18	1,93%
Improbidade Administrativa	27	2,89%
Infância e Juventude	5	0,54%
Meio Ambiente	8	0,86%
Outros*	493	52,84%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	36	3,86%
Serviços Públicos	22	2,36%
Sindical e Questões Análogas	1	0,11%
Violência Doméstica	2	0,21%
Lei de Acesso à Informação	14	1,50%
Não Informado	0	0,00%
Total	933	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/outubro/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 **655 (seiscentas e cinquenta e cinco)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **76 (setenta e seis)** por meio de contato pessoal; **57 (cinquenta e sete)** por contato telefônico; **65 (sessenta e cinco)** via correio eletrônico; Postal recebeu **5 (cinco)** ocorrências e Urnas **1 (um)**. Por meio do aplicativo MPDFT recebeu **60 (sessenta)** formalizações (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	60	6,53%
Formulário Eletrônico – Manifestações	655	71,27%
Contato Telefônico	57	6,20%
Contato Pessoal	76	8,27%
Correio Eletrônico – Manifestações	65	7,07%
Urnas	1	0,11%
Postal	5	0,54%
Total	919	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/outubro/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	591	64,3%
Entorno	1	0,1%
Federal	50	5,4%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	277	30,1%
Total	919	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/outubro/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	7	1,2%
Brasília e Brasília II	492	83,2%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	11	1,9%
Gama	6	1,0%
Guará	9	1,5%
Núcleo Bandeirante	6	1,0%
Paranoá	9	1,5%
Planaltina	6	1,0%
Recanto das Emas	1	0,2%
Riacho Fundo	7	1,2%
Samambaia	6	1,0%
Santa Maria	10	1,7%
São Sebastião	5	0,8%
Sobradinho	2	0,3%
Taguatinga	14	2,4%
Total	591	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/outubro/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 **116 (cento e dezesseis)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **23 (vinte e três)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **93 (noventa e três)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	23	19,83%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	93	80,17%
Total	116	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/outubro/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
Aguas Claras	14	2,8%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	29	5,8%
Ceilândia	84	16,7%
Gama	88	17,5%
Guará	0	0,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	108	21,5%
Núcleo Bandeirante	0	0,0%
Planaltina	89	17,7%
Riacho Fundo	0	0,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	0	0,0%
Santa Maria	0	0,0%
São Sebastião	90	17,9%
Sobradinho	0	0,0%
Taguatinga	0	0,0%
Total	502	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/outubro/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*”.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

A caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data e hora de fechamento deste relatório (06/11/2018, às 15:43), dos números referentes à Unidades Brasília II, Guará, Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo, Samambaia, Santa Maria, Sobradinho e Taguatinga.

6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **4 mensagens privadas** dos internautas. Efetuamos **2 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **1.135 (mil cento e trinta e cinco) visualizações**. Deste total, com **662** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
17 de outubro às 18:35 · 🌐

"Irregularidades no processo de votação serão registradas em tempo real e disponibilizadas on-line para acompanhamento da apuração do caso. Nesses casos, os mesários e presidentes de seção deverão fazer o registro das denúncias e enviá-las em tempo real ao sistema da Justiça Eleitoral, por meio de uma funcionalidade acrescentada ao aplicativo Pardal, que já se encontra disponível."

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/.../denuncias-de-fraude-em-ur...>

EBC Agência Brasil

AGENCIABRASIL.EBC.COM.BR

Denúncias de fraude em urnas serão registradas on-line
O ministro da Segurança Pública, Raul Jungmann, disse hoje (16) que...

662 Pessoas alcançadas **72** Envolvimentos Impulsioneamento indisponível

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/outubro/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 **76 (setenta e seis)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **25 (vinte e cinco)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **32,89%** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

24 (vinte e quatro) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular”, “Ruim”; foi computada **1 (uma)** ausência de registro (Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	24	96,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	1	4,0%
Total	25	100,0%

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

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

21 (vinte e um) registros “Bom”; Houve **3 (três)** ausências de registro e **1 (um)** regular; não houve registros classificados como “Ruim” (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	21	84,0%
Regular	1	4,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	3	12,0%
Total	25	100,0%

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

Brasília, 06 de novembro de 2018.

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouvidora
MPDFT