



**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**  
**DEZEMBRO DE 2016**

**1) Das manifestações recebidas**

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 18/01/2017, no mês de dezembro de 2016 foram recebidas **551 (quinhentas e cinquenta e uma)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **454 (quatrocentas e cinquenta e quatro)** ou 82,40% são manifestações originárias do mês e 97 (noventa e sete) ou 17,60% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 45,91 ocorrências por dia útil.

Do total de manifestações originárias trabalhadas, 327 (trezentas e vinte e sete) ou 72,03% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 127 (cento e vinte e sete) ou 27,97% aguardam providências (Gráfico 1).

Situação – Dezembro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	454	82,40%
Manifestações Derivadas	97	17,60%
<b>Total</b>	<b>551</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Dezembro/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

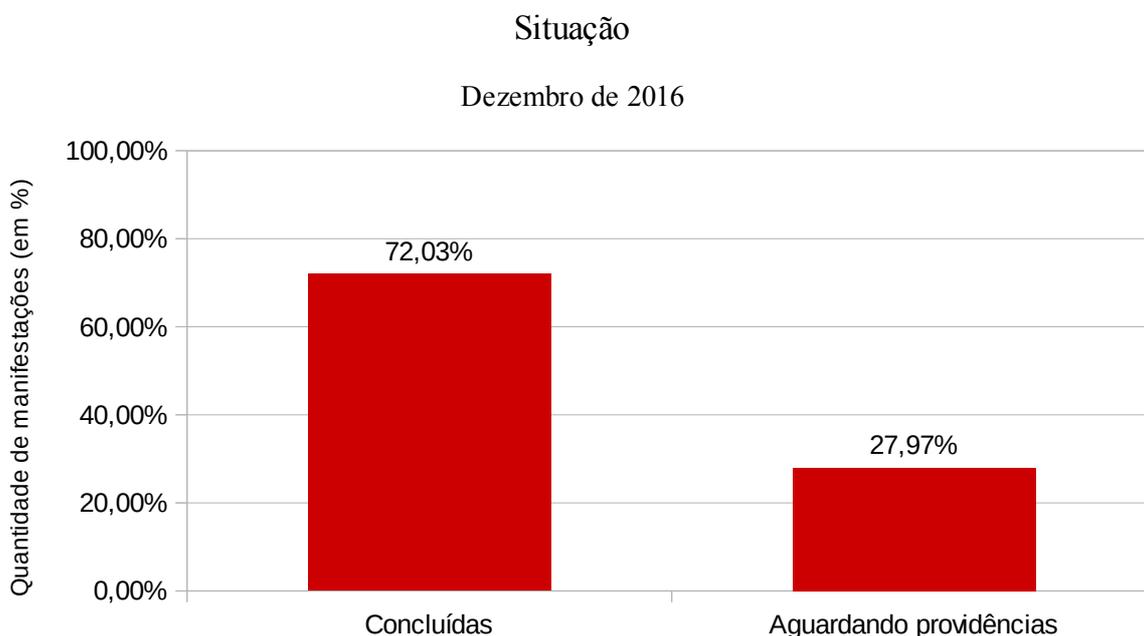


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Dezembro/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## 2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **301 (trezentos e um)**, ou seja, 66,30%, 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 2 e gráfico 2).

Grupo Objeto – Dezembro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	301	66,30%
MPDFT	42	9,25%
Relato incompreensível	111	24,45%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Dezembro/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

### Grupo Objeto

MPDFT - Dezembro de 2016

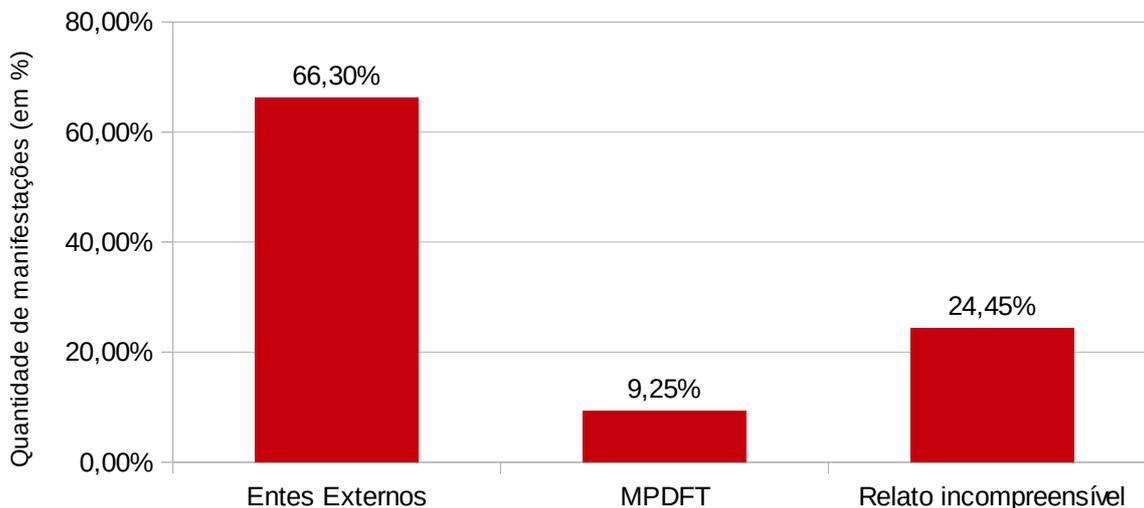


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Dezembro/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **42 (quarenta e duas)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **33 (trinta e três)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT” e **9 (nove)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. Não houve referências a “Membros do MPDFT”.

### Objetos referentes ao MPDFT

MPDFT - Dezembro de 2016

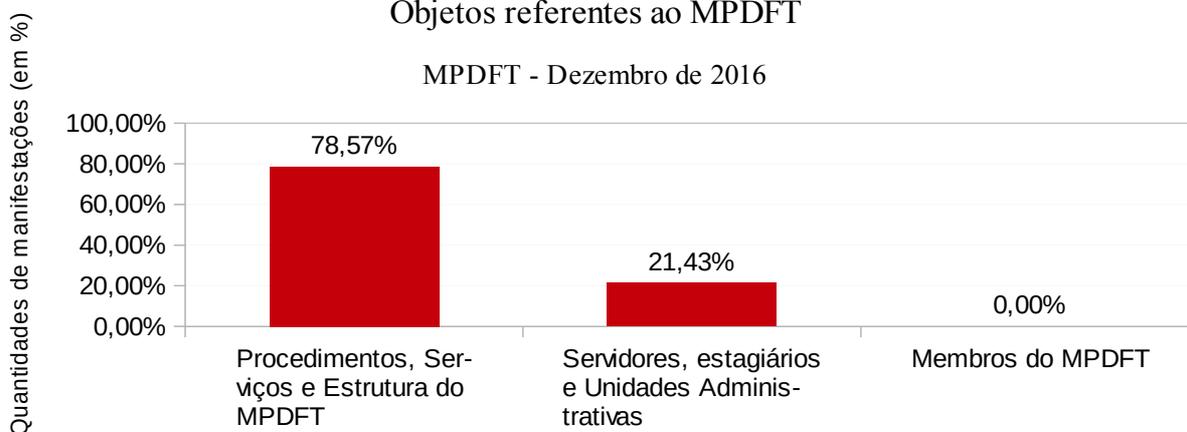


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Dezembro/2016

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 **245 ocorrências** (53,96%); à “Denúncia”, com **170 ocorrências** (37,44%) e à “Reclamação”, com **33 ocorrências** (7,27%). Por fim, as demais totalizam **6 ocorrências** (1,32%), que classificam-se em “Elogios”, com **3 ocorrências**; “Sugestão”, com **2 ocorrências** e “Crítica”, com **1 ocorrência** (gráfico 4).

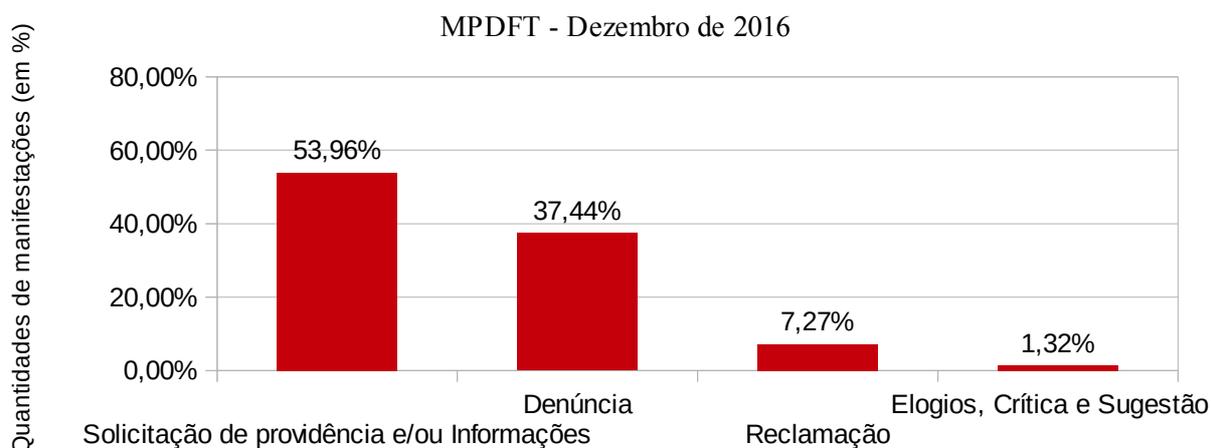


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Dezembro/2016  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **215 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **69 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **33 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **31 manifestações**; “concurso público”, com **23 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **21 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **21 manifestações**; “meio ambiente”, com **15 manifestações**; “infância e juventude”, com **8 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **8 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **7 manifestações**; “demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas” e “irregularidades trabalhistas”, apresentaram **1 manifestação cada**. Não houve nenhum registro para os assuntos “eleitoral” e “residência na comarca/lotação de membros”.

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

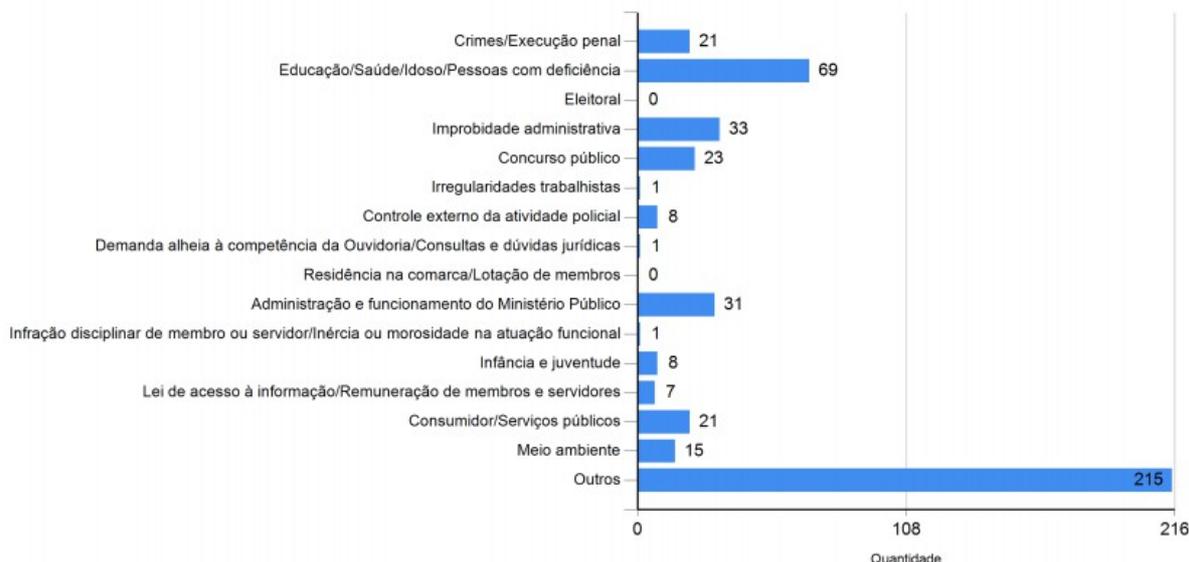


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Dezembro/2016  
 Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

\* O assunto “**outros**” contempla temas não relacionados na taxonomia do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.  
 Exemplo: corrupção, eleições, família, transporte público, conselho tutelar; entre outros temas.

Em relação ao meio de recebimento, **328 (trezentas e vinte e oito)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **40 (quarenta)** por meio de contato pessoal; **53 (cinquenta e três)** por contato telefônico; **26 (vinte e seis)** via correio eletrônico; **7 (sete)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; não houve registros decorrentes de via postal ou de urnas. (gráfico 6).

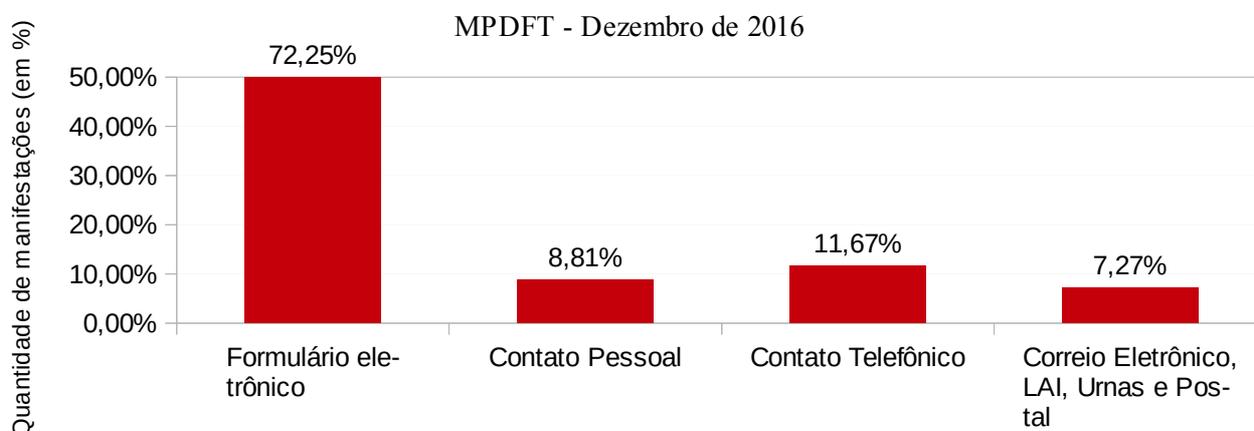


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Dezembro/2016  
 Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

### 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. Neste tópico, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal (tabela 3).

<b>Quantitativo de manifestações considerando o local do fato (DF)</b>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Brasília	380	86,8%
Planaltina	8	1,8%
Taguatinga	7	1,6%
Guará	6	1,4%
Sobradinho	6	1,4%
Ceilândia	5	1,1%
Gama	5	1,1%
Riacho Fundo	5	1,1%
Samambaia	4	0,9%
São Sebastião	4	0,9%
Paranoá	4	0,9%
Santa Maria	2	0,5%
Brazlândia	1	0,2%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Dezembro/2016

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

### 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 **97 (noventa e sete)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **80 (oitenta)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **17 (dezesete)** deste Ministério Público (tabela 4).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	80	82,47%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	17	17,53%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Dezembro/2016

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

## 5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **9 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **11 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **5.079 (cinco mil e setenta e nove) visualizações**. Deste total, com **951** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

**Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
1 de dezembro de 2016 · 🌐

A Ouvidoria do MPDFT, enquanto veemente apoiadora das 10 Medidas Contra a Corrupção, lamenta profundamente as alterações realizadas no projeto de lei original, que é destinado ao combate à corrupção.

Lembramos que se tratava de um projeto de iniciativa popular com apoio de milhões de brasileiros. Portanto, não era a proposição de um instrumento legal de interesse do Ministério Público, mas de grande parte da população do Brasil.

Disponibilizamos, inclusive, a nota pública do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais (CNPGE), divulgada no site institucional do MPDFT: <http://www.mpdft.mp.br/.../8882-nota-publica-do-cnpg-sobre-a-...>

951 pessoas alcançadas

Opção para Impulsionar indisponível

👍👎 Luzia Nery, Araujo Aragao e outras 8 pessoas 4 compartilhamentos

## **6) 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 **40 (quarenta)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **24 (vinte e quatro)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 60 % dos atendimentos realizados.

### **6.1) Quanto ao atendimento**

A partir dos dados coletados, obtiveram-se os seguintes resultados:

**22 (vinte e dois)** registros “Bom”, **1 (um)** “Regular” e **1 (uma)** “Ausência de registro”; não houve **nenhum** registro “Ruim” (gráfico 7).

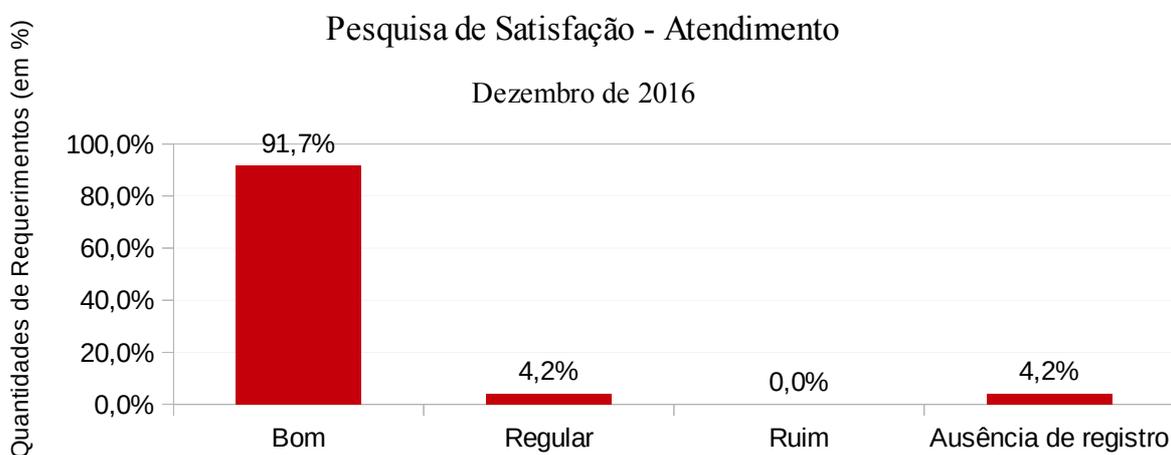


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Dezembro/2016

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

## 6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

**20 (vinte)** registros “Bom”, **1 (um)** “Regular” e **3 (três)** “Ausência de registro”; não houve **nenhum** registro “Ruim” (gráfico 7).

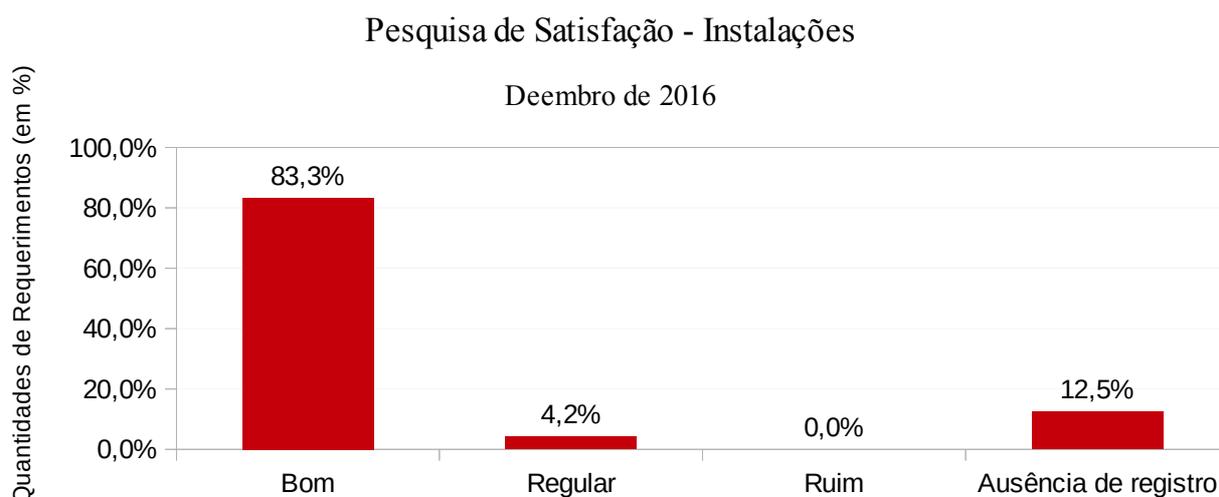


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Dezembro/2016  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 19 de janeiro de 2017

**ROSE MEIRE CYRILLO**  
Ouvidora  
MPDFT