



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/OUVIDORIAIMPDT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
FEVEREIRO DE 2017

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 06/03/2017, no mês de fevereiro de 2017 foram recebidas **1090 (mil e noventa)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **883 (oitocentas e oitenta e três)** ou 81,01% são manifestações originárias do mês e **207 (duzentas e sete)** ou 18,99% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 60,55 ocorrências por dia útil.

Do total de manifestações originárias trabalhadas, 647 (seiscentas e quarenta e sete) ou 73,27% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 236 (duzentas e trinta e seis) ou 26,72% aguardam providências (Gráfico 1).

Situação – Fevereiro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	883	81,01%
Manifestações Derivadas	207	18,99%
Total	1090	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

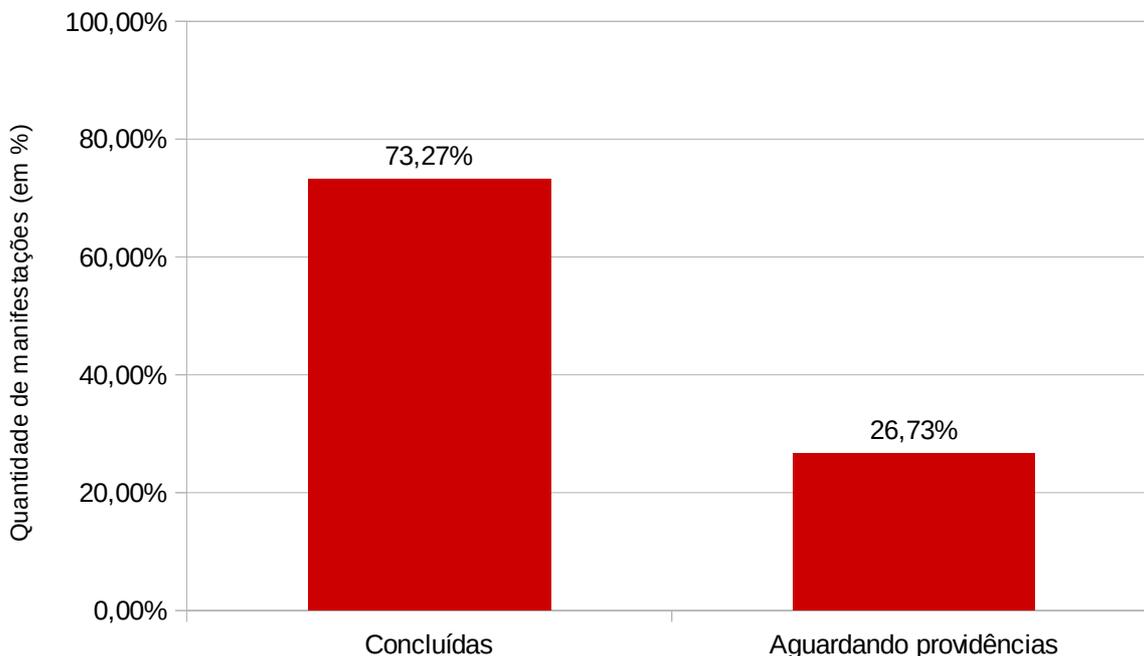


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **612 (seiscentos e doze)**, ou seja, 69,31%, 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 – Fevereiro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	612	69,31%
MPDFT	99	11,21%
Relato incompreensível	172	19,48%
Total	883	100,0%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

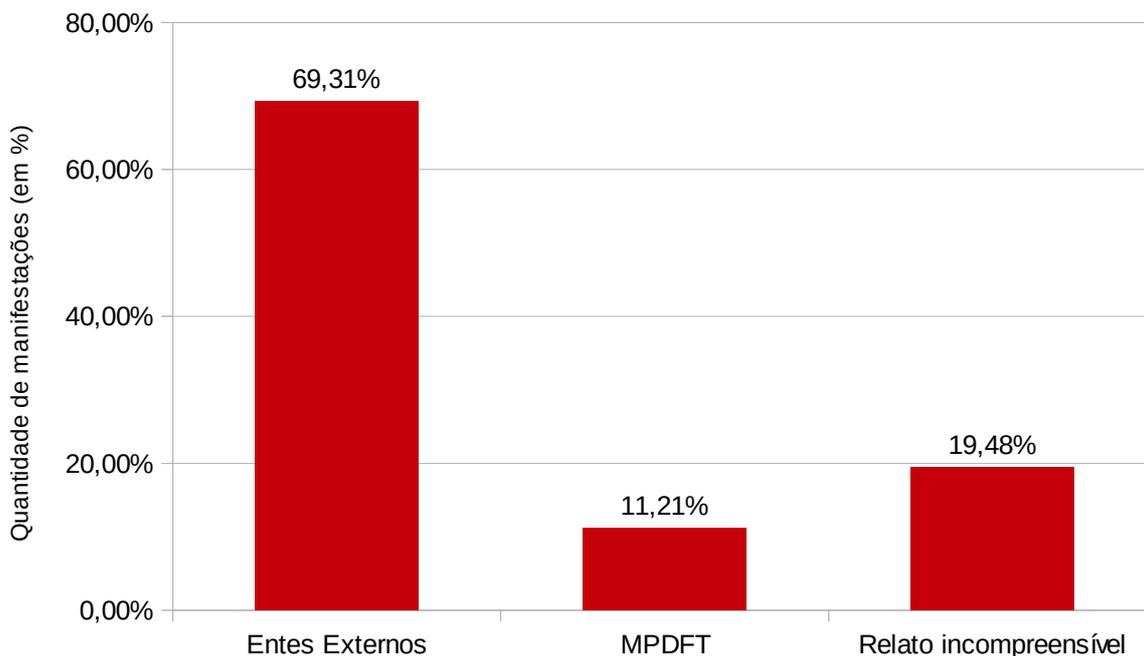


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprindo esclarecer que **99 (noventa e nove)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **79 (setenta e nove)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **18 (dezoito)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **duas** vezes.

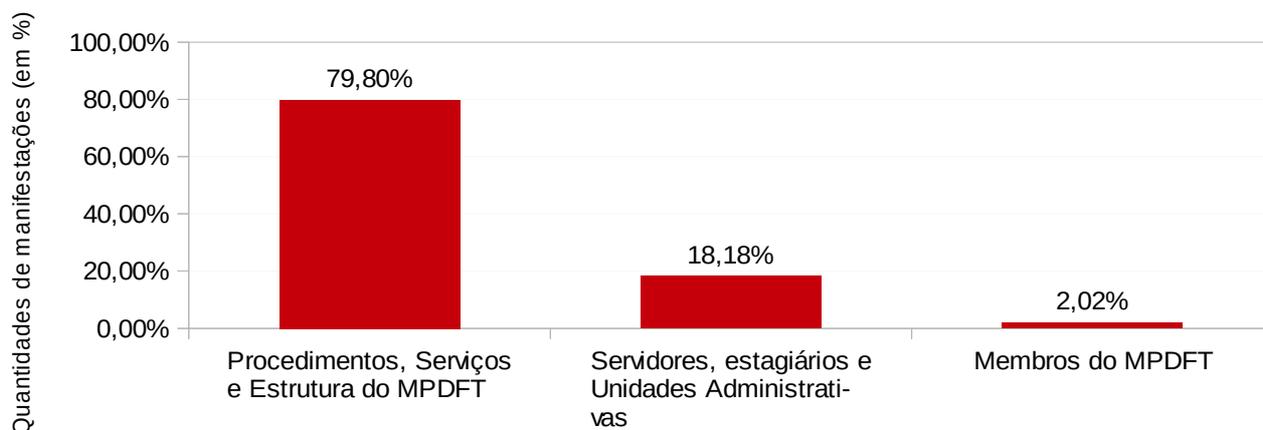


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **440 ocorrências** (49,83%); à “Denúncia”, com **346 ocorrências** (39,18%) e à “Reclamação”, com **71 ocorrências** (8,04%). Por fim, as demais totalizam **26 ocorrências** (2,94%), que classificam-se em “Elogios”, com **13 ocorrências**; “Sugestão”, com **9 ocorrências** e “Crítica”, com **4 ocorrências** (gráfico 4).

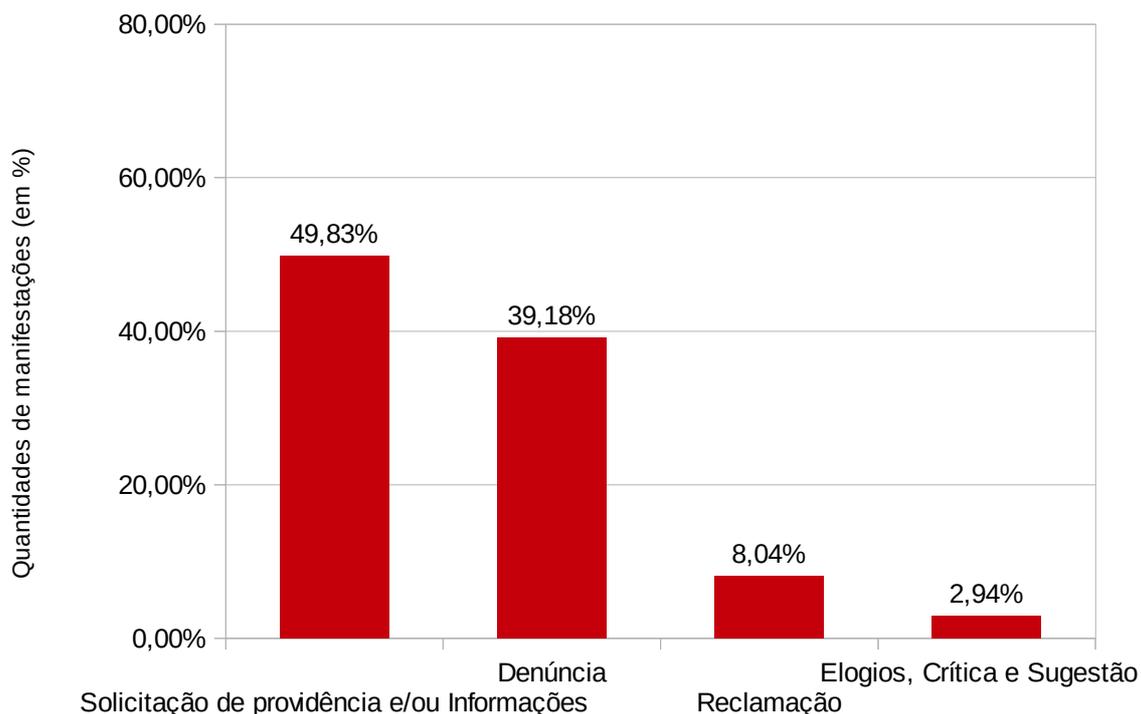


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **341 manifestações**; “concurso público”, com **207 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **104 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **90 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **42 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **29 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **23 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **14 manifestações**; “meio ambiente”, com **12 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **10 manifestações**; “infância e juventude”, com **8 manifestações**; “irregularidades trabalhistas”, com **2 manifestações**; “demanda

alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas”, com **1 manifestação**; não houve nenhum registro para os assuntos “eleitoral”, “residência na comarca/lotação de membros” e “infração disciplinar de membro ou servidor/inércia ou morosidade na atuação funcional.

Quanto à classificação “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, cumpre esclarecer que aos 11 pedidos de informação baseados na Lei de Acesso à Informação, somam-se outros 3 registros que envolvem o tema, mas foram registrados sob a forma de manifestação de Ouvidoria.

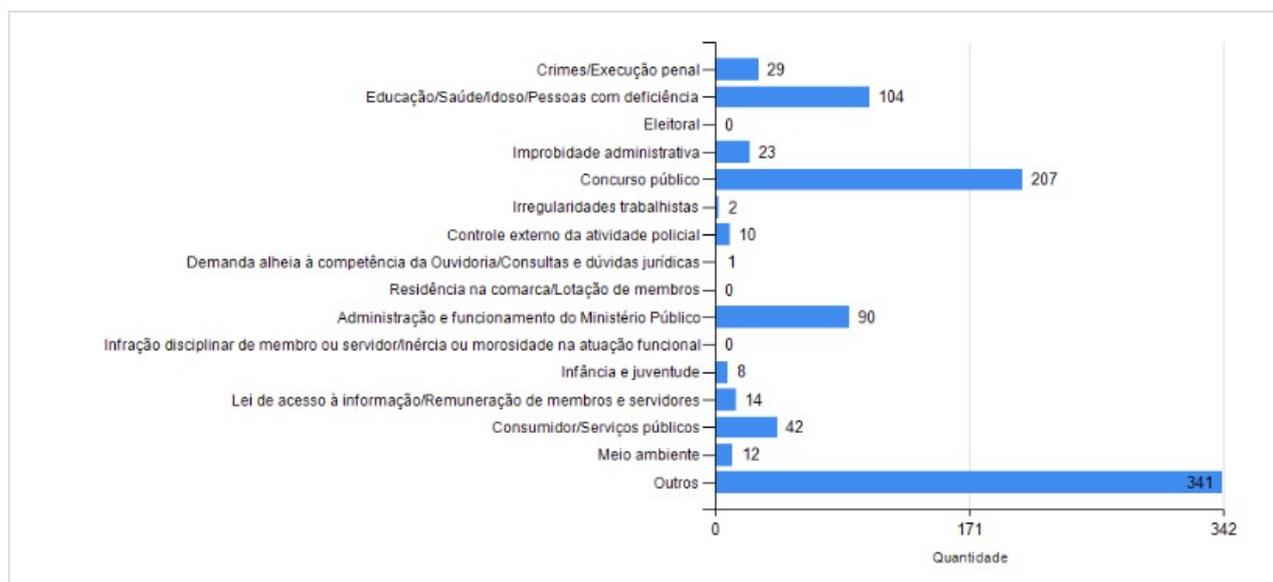


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

* 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, **614 (seiscentas e quatorze)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **116 (cento e dezesseis)** por meio de contato pessoal; **96 (noventa e seis)** por contato telefônico; **35 (trinta e cinco)** via correio eletrônico; **11 (sete)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; dez **(10)** pelas Urnas e **1 (um)** registro decorrente de via postal. (gráfico 6).

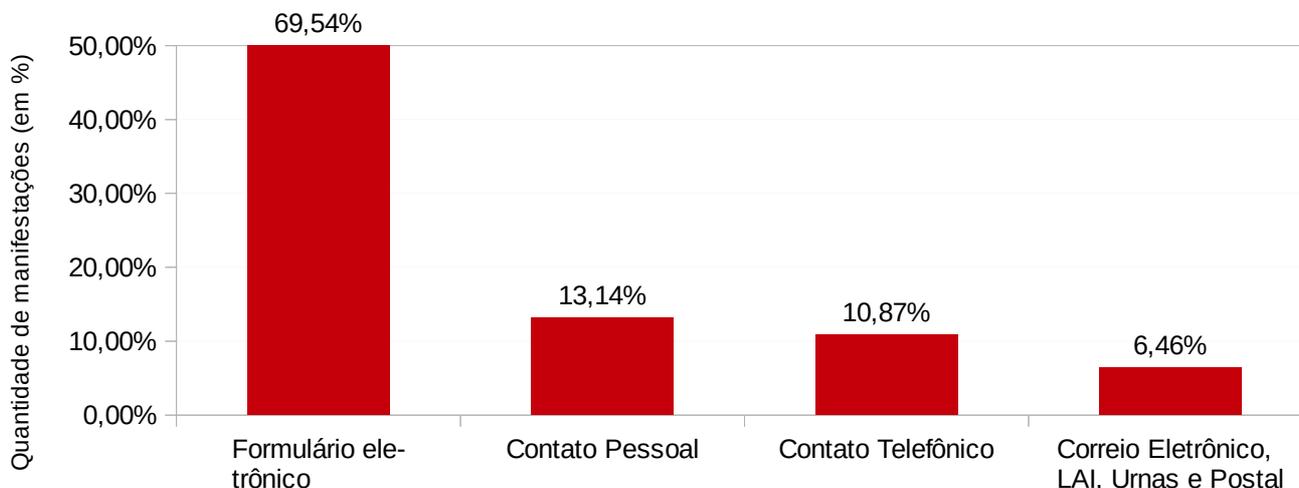


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Fevereiro/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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).

Quantitativo de manifestações considerando o local do fato (DF)		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Brasília	786	92,8%
Taguatinga	10	1,2%
Samambaia	8	0,9%
Ceilândia	7	0,8%
Riacho Fundo	7	0,8%
Santa Maria	6	0,7%
Gama	5	0,6%
Planaltina	5	0,6%
Santa Maria	5	0,6%
Brazlândia	3	0,4%
São Sebastião	2	0,2%
Guará	1	0,1%
Núcleo Bandeirante	1	0,1%
Paranoá	1	0,1%
Total	847	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Fevereiro/2017
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 **207 (duzentas e sete)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **149 (cento e quarenta e nove)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **58 (cinquenta e oito)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	149	71,98%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	58	28,02%
Total	207	100,00%

Tabela 4 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Fevereiro/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **6 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **16 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **7.334 (sete mil e trezentas e trinta e quatro) visualizações**. Deste total, com **1.078** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

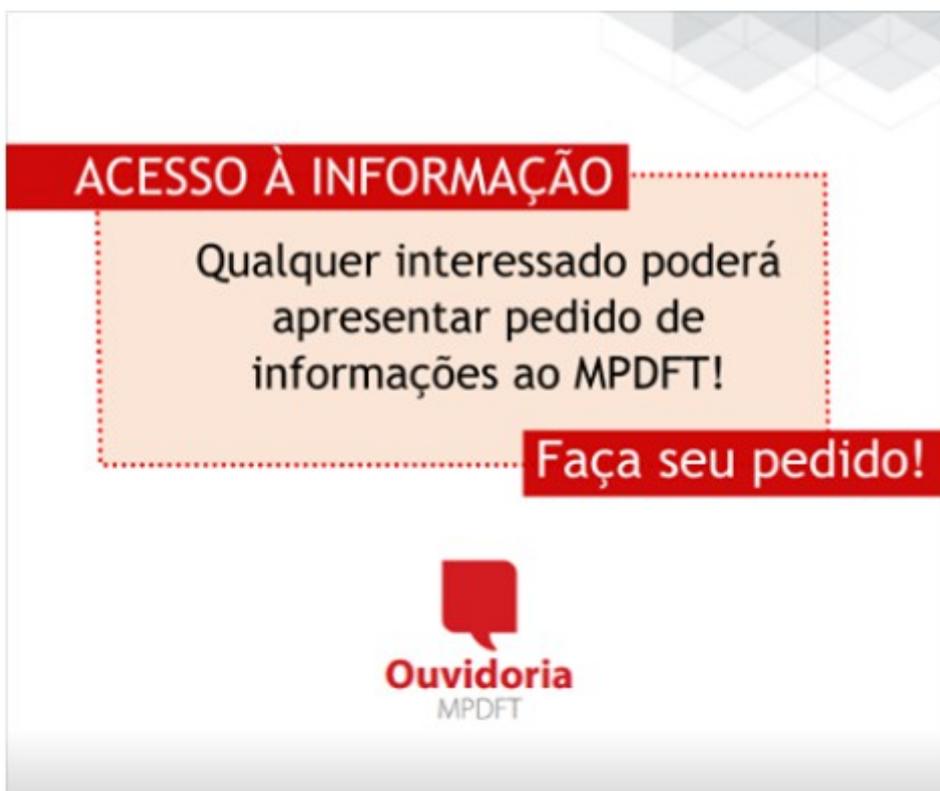


Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

6 de fevereiro às 14:22 · 🌐

A Ouvidoria do MPDFT recebe não apenas manifestações com solicitações de providências, críticas ou elogios. Recebemos também pedidos de informações, conforme determina a Lei 12.507/11!

Segue o link para requisições de informações: <http://www.mpdft.mp.br/po.../index.php/component/chronofoms/...>



1.078 pessoas alcançadas

Opção para Impulsionar indisponível

👍 10

3 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 **116 (cento e dezesseis)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **40 (quarenta)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 34,48 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

40 (quarenta) registros “Bom” e **1 (uma)** ”; não houve **nenhum** registro “Regular” “Ruim” (gráfico 7). Todas pesquisas foram preenchidas.

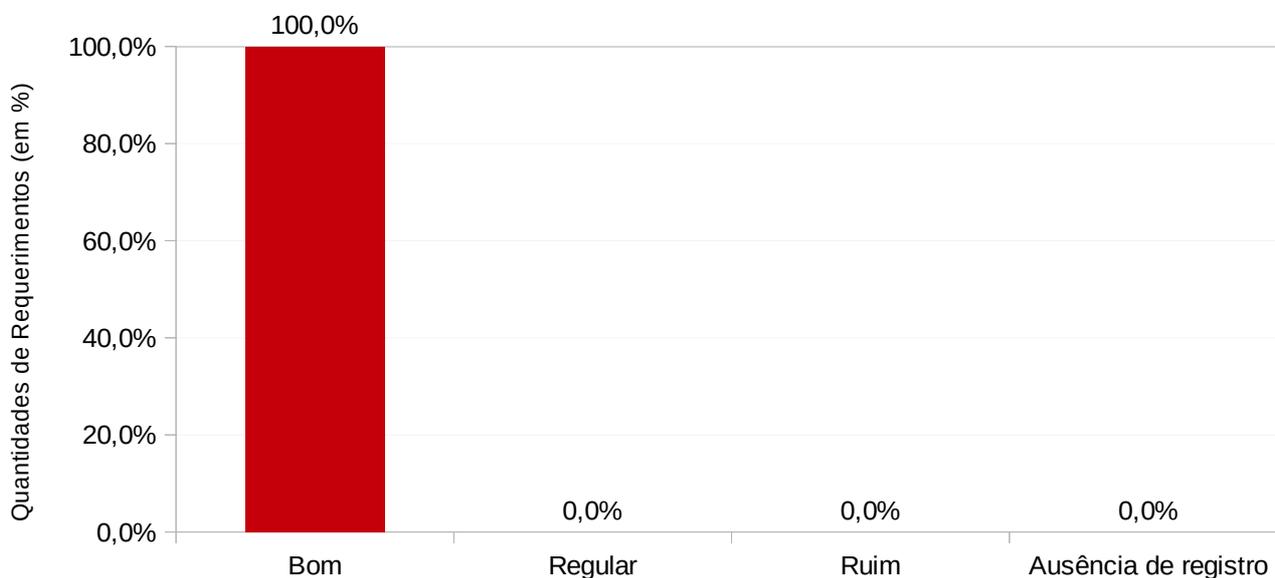


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Fevereiro/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

31 (trinta e um) registros “Bom”, **1 (um)** “Ruim”, e **8 (oito)** “Ausência de registro”; não houve registros “Regular” (gráfico 7).

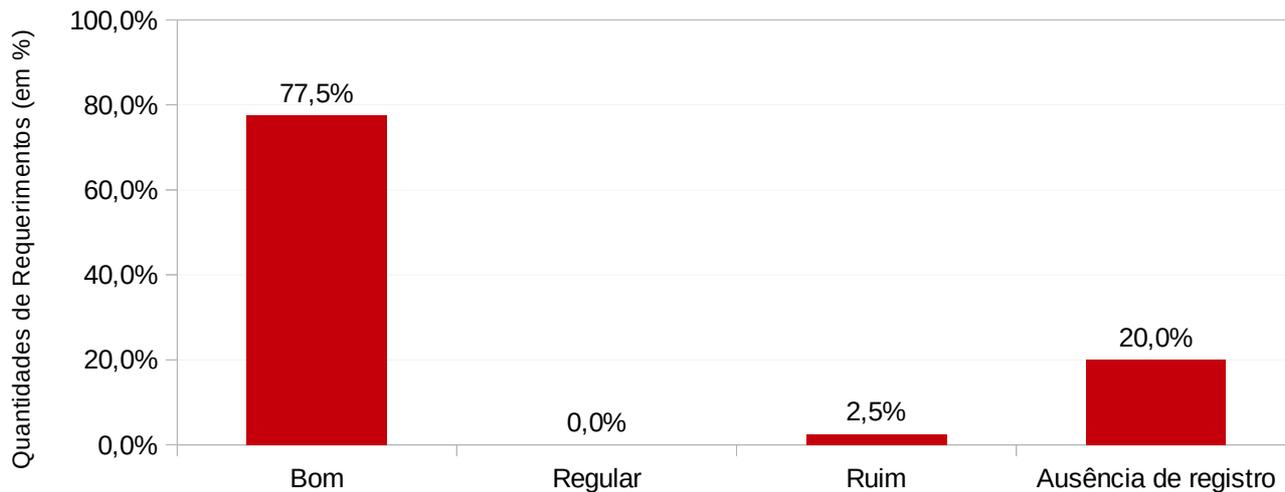


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Fevereiro/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 6 de março de 2017.

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouvidora
MPDFT