



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 2017

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 04/04/2017, no mês de março de 2017 foram recebidas **1222 (mil e duzentas e vinte e duas)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **1038 (mil e trinta e oito)** ou 84,94% são manifestações originárias do mês e **184 (cento e oitenta e quatro)** ou 15,06% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 55,54 ocorrências por dia útil.

Situação – Março de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	1038	84,94%
Manifestações Derivadas	184	15,06%
Total	1222	100,00%

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

Do total de manifestações originárias trabalhadas, 853 (oitocentas e cinquenta e três) ou 82,18% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 185 (cento e oitenta e cinco) ou 17,82% aguardam providências (Gráfico 1).

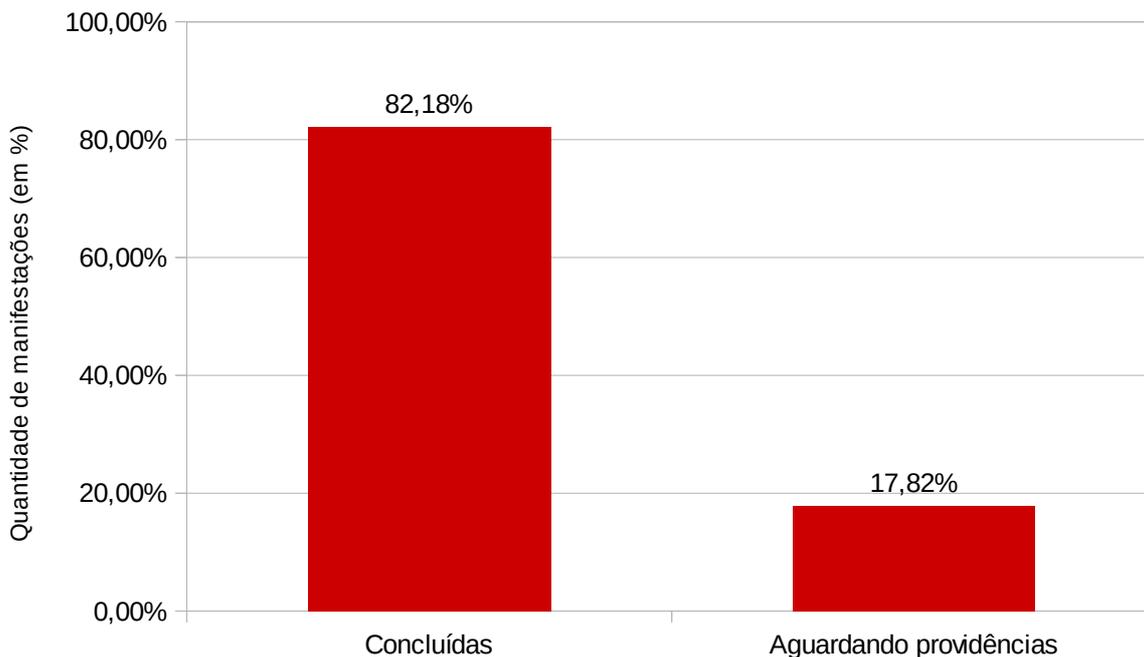


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Março/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **724 (setecentos e vinte e quatro)**, ou seja, 69,75%, 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 – Março de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	724	69,75%
MPDFT	106	10,21%
Relato incompreensível	208	20,04%
Total	1038	100,0%

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

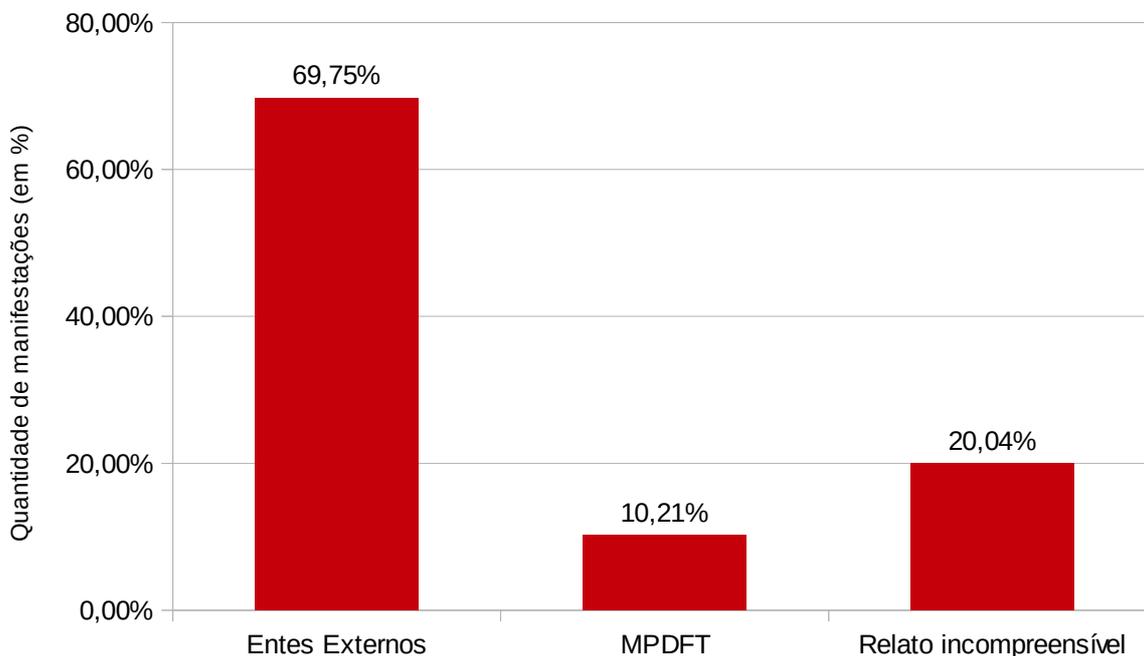


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Março/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **106 (cento e seis)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **98 (noventa e quatro)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **4 (quatro)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **4 (quatro)** vezes.

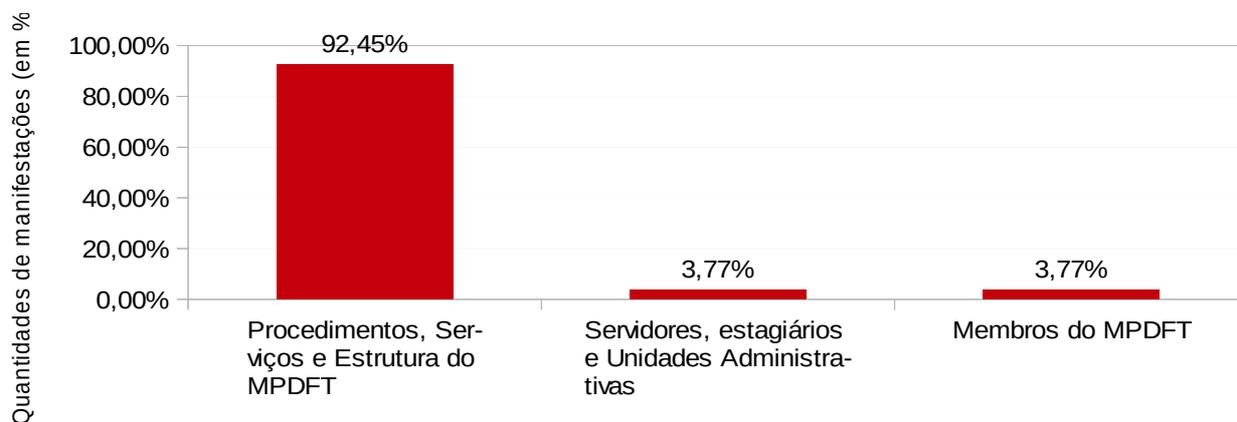


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Março/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **561 ocorrências** (54,05%); à “Denúncia”, com **299 ocorrências** (28,81%) e à “Reclamação”, com **133 ocorrências** (12,81%). Por fim, as demais totalizam **45 ocorrências** (4,34%), que classificam-se em “Elogios”, com **4 ocorrências**; “Sugestão”, com **20 ocorrências** e “Crítica”, com **21 ocorrências** (gráfico 4).

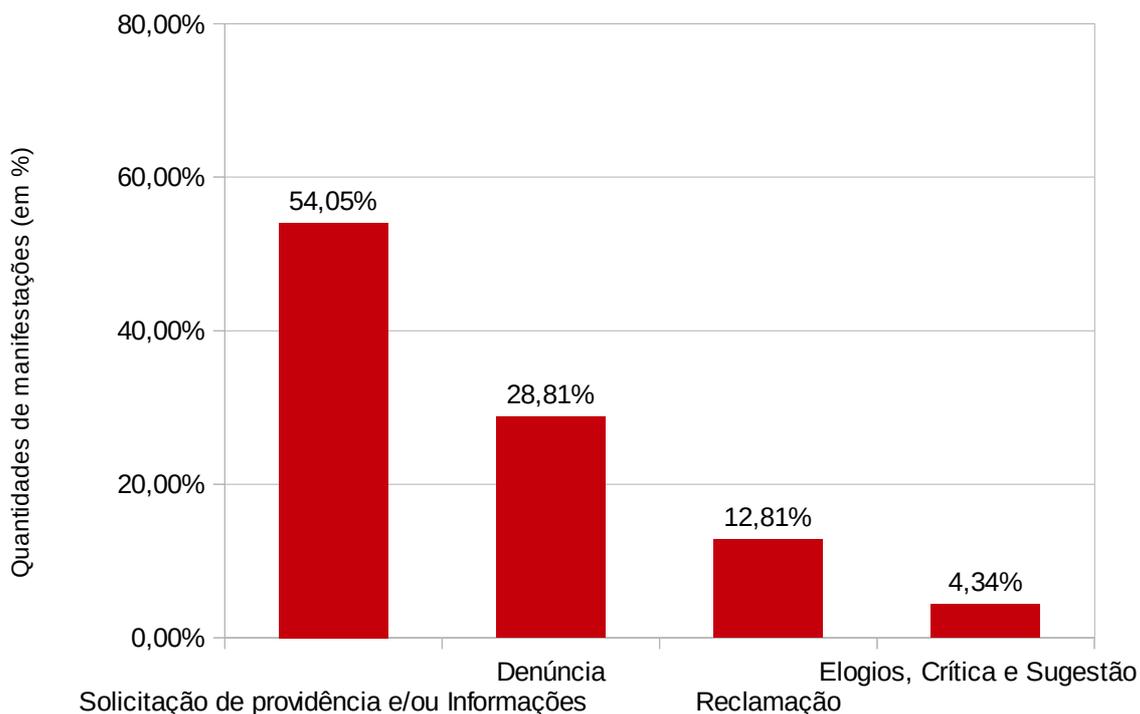


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Março/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “concurso público”, com **326 manifestações**; “outros”, com **261 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **201 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **87 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **57 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **34 manifestações**; “meio ambiente”, com **23 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **21 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **15 manifestações**; “infância e juventude”, com **6 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **4 manifestações**; “irregularidades trabalhistas”, com **2 manifestações**; por fim, não

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

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

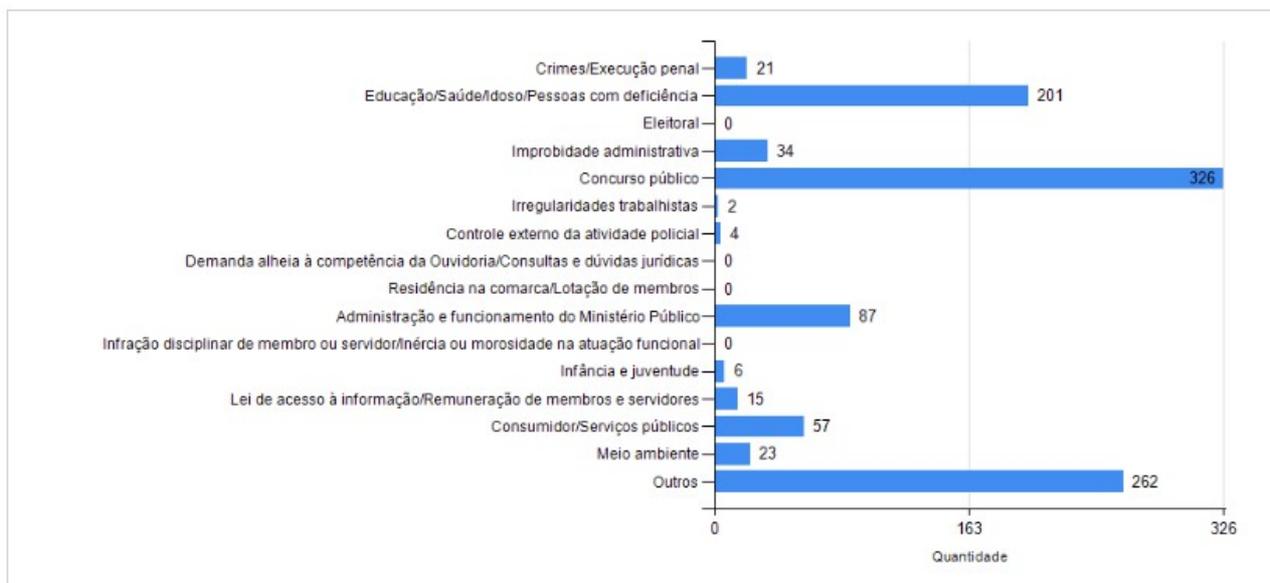


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Março/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

* 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, **808 (oitocentas e oito)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **83 (oitenta e três)** por meio de contato pessoal; **97 (noventa e sete)** por contato telefônico; **28 (vinte e oito)** via correio eletrônico; **15 (quinze)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **4 (quatro)** pelas Urnas e **3 (três)** registro decorrente de via postal. (gráfico 6).

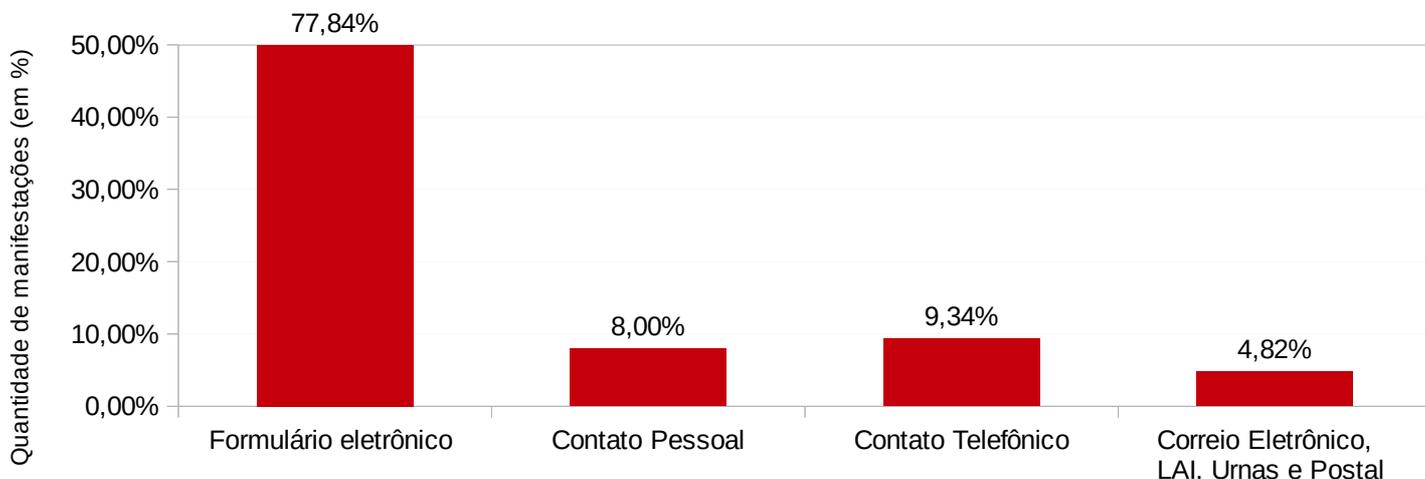


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Março/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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	925	91,8%
Taguatinga	13	1,3%
Ceilândia	12	1,2%
Gama	11	1,1%
Brazlândia	8	0,8%
Planaltina	8	0,8%
Guará	6	0,6%
Riacho Fundo	6	0,6%
Samambaia	5	0,5%
Santa Maria	4	0,4%
São Sebastião	3	0,3%
Sobradinho	3	0,3%
Planaltina	3	0,3%
Núcleo Bandeirante	1	0,1%
Total	1008	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Março/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 **184 (cento e oitenta e quatro)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **155 (cento e cinquenta e cinco)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **29 (vinte e nove)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	155	84,24%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	29	15,76%
Total	184	100,00%

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

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **10 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **21 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **11.863 (onze mil oitocentas e sessenta e três) visualizações**. Deste total, com **1.033** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios



Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

13 de março às 08:51 · 🌐

Início de um novo ciclo!

A XXXII Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público marcou também a posse e o início de exercício da nova diretoria: Rose Meire Cyrillo (Presidente), Heverton Aguiar (Vice-presidente), Heloisa Pires (Secretária) e Erickson Barros (Diretor Financeiro).

Para Rose Meire Cyrillo, que também já é Ouvidora do MPDFT e vice-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman - ABO/DF, assumir a Presidência do CNOMP permite consolidar mais uma oportunidade de diálogo: "Espero desenvolver o melhor trabalho possível, com foco no diálogo. Acredito que esse é o verdadeiro catalisador da evolução humana."



1.033 pessoas alcançadas

Opção para Impulsionar indisponível

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 **83 (oitenta e três)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **19 (dezenove)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 22,89 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

17 (dezessete) registros “Bom”; não houve **nenhum** registro “Regular” ou “Ruim”; Houve ausência de registros em **2 (duas)** pesquisas. (gráfico 7).

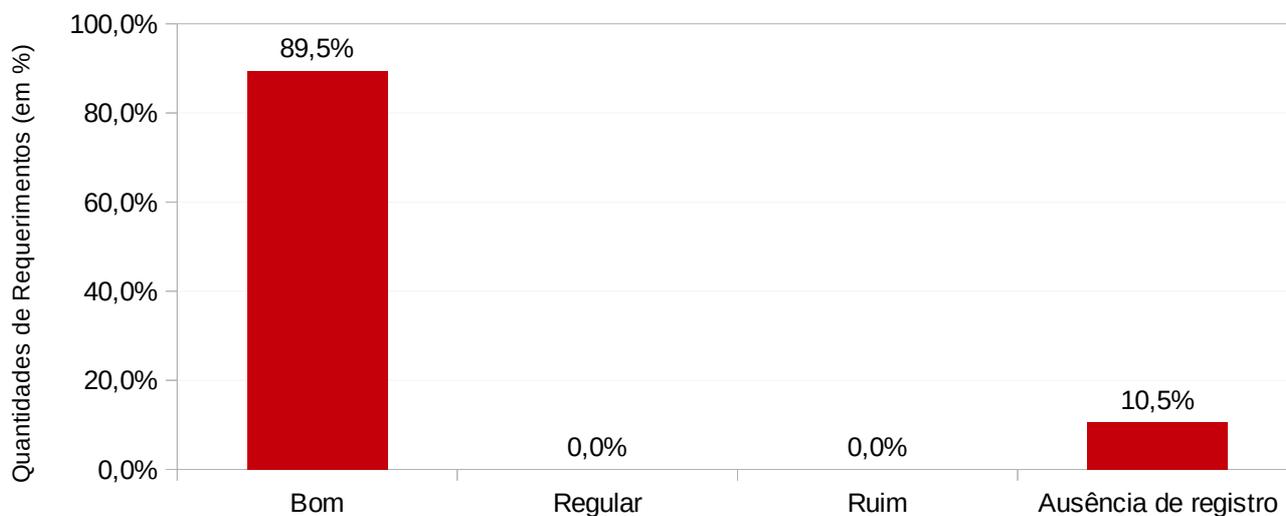


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Março/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

15 (quinze) registros “Bom”. Não houve **nenhum** registro “Regular” ou “Ruim”; Houve ausência de registros em **4 (quatro)** pesquisas. (gráfico 7).

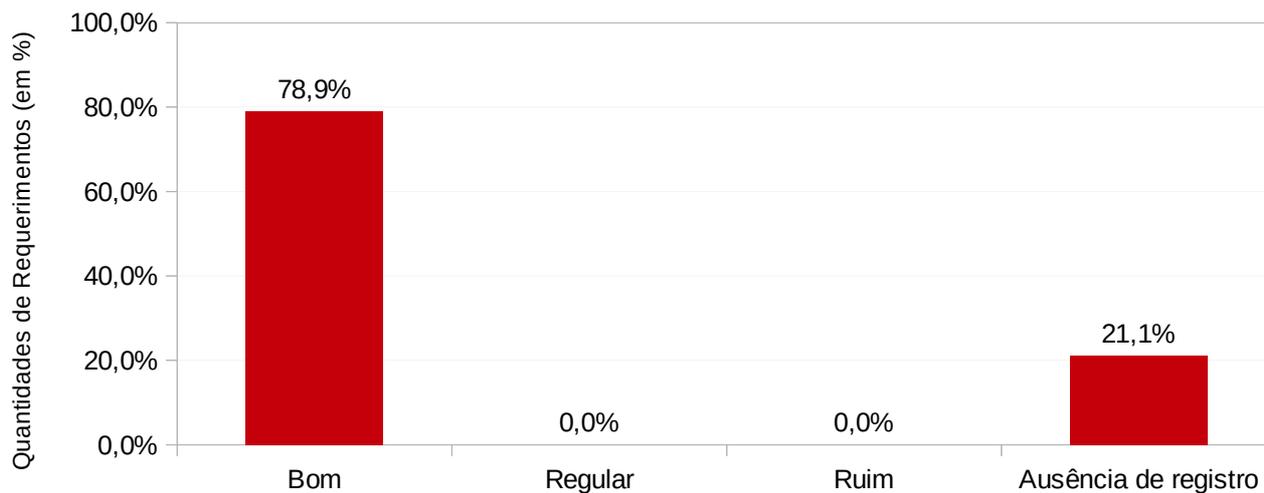


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Março/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 4 de abril de 2017

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouidora
MPDFT