



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
NOVEMBRO DE 2016

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 05/12/2016, no mês de novembro de 2016, foram recebidas **723 (setecentas e vinte e três)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, 573 (quinhentas e setenta e três) ou 79,25% são manifestações originárias do mês e 150 (cento e cinquenta) ou 20,75% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 34,42 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 327 (trezentas e vinte e sete) ou 57,06% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 246 (duzentas e quarenta e seis) ou 42,94% aguardam providências (Gráfico 1).

Situação – Novembro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	573	79,25%
Manifestações Derivadas	150	20,75%
Total	723	100,00%

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

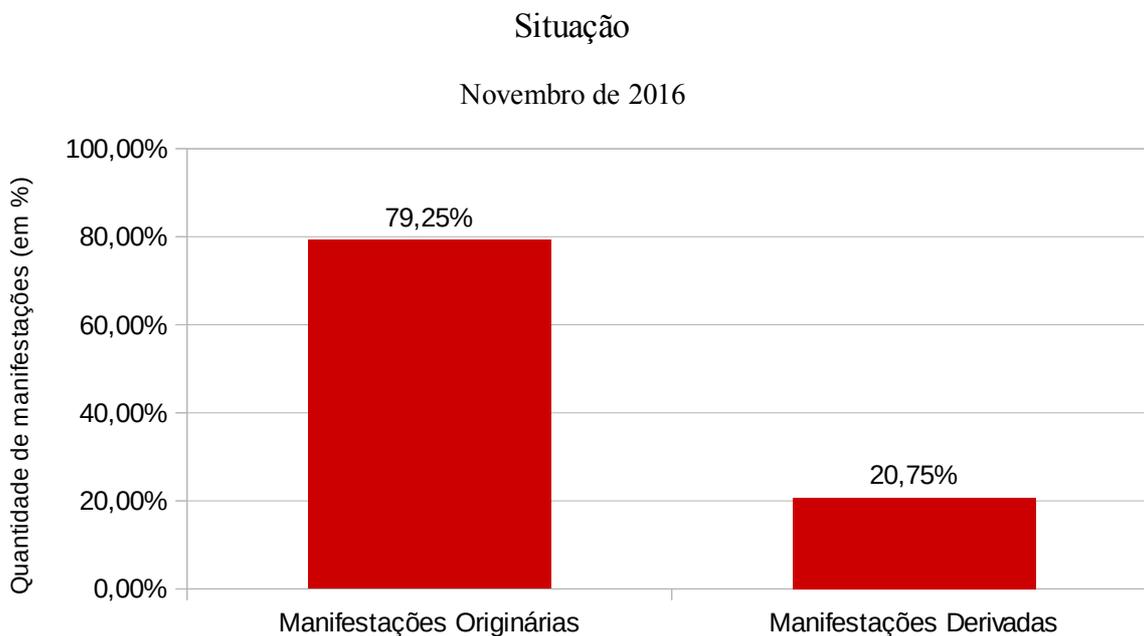


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Novembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **412 (quatrocentos e doze)**, ou seja, 71,90%, 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 2 e gráfico 2).

Grupo Objeto – Novembro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	412	71,90%
MPDFT	52	9,08%
Relato incompreensível	109	19,02%
Total	573	100,0%

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

Grupo Objeto

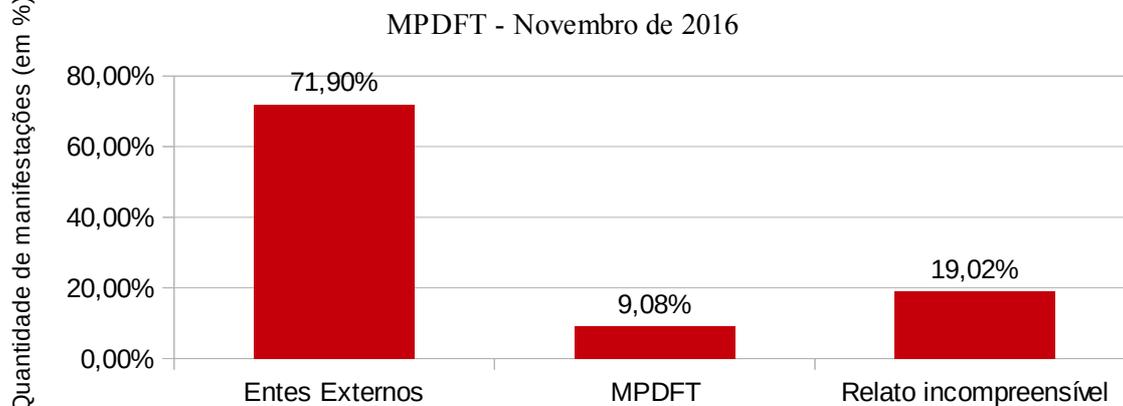


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Novembro/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **52 (cinquenta e duas)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **44 (quarenta e quatro)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT” e **8 (oito)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. Não houve referências a “Membros do MPDFT”.

Objetos referentes ao MPDFT

MPDFT - Novembro de 2016

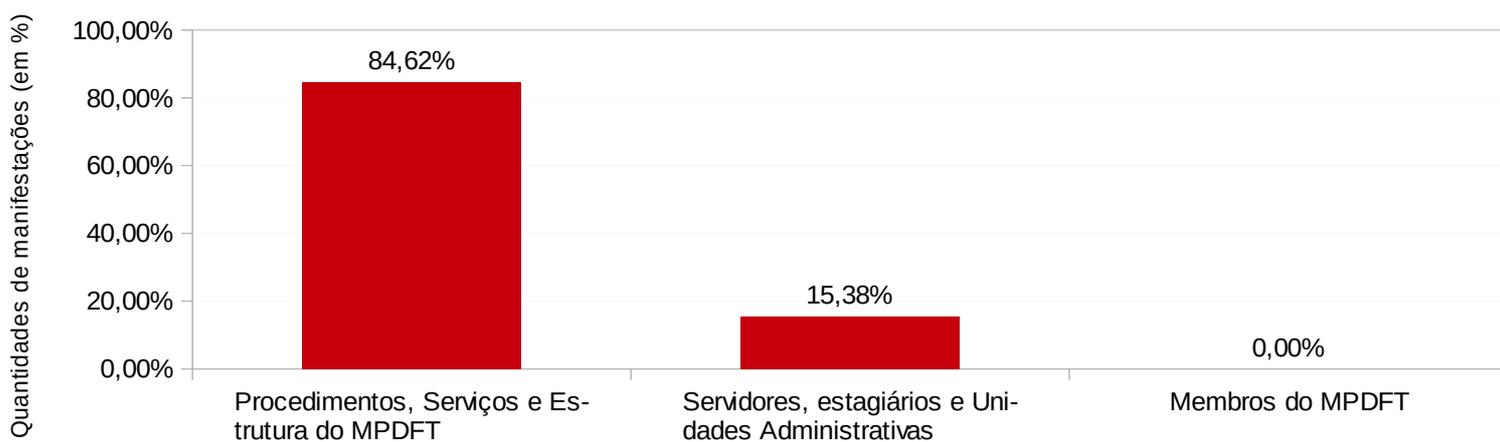


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Novembro/2016

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 **287 ocorrências** (50,09%); à “Denúncia”, com **202 ocorrências** (35,25%) e à “Reclamação”, com **60 ocorrências** (10,47%). Por fim, as demais totalizam **24 ocorrências** (4,19%), que classificam-se em “Elogios”, com **2 ocorrências**; “Sugestão”, com **6 ocorrências** e “Crítica”, com **16 ocorrências** (gráfico 4).

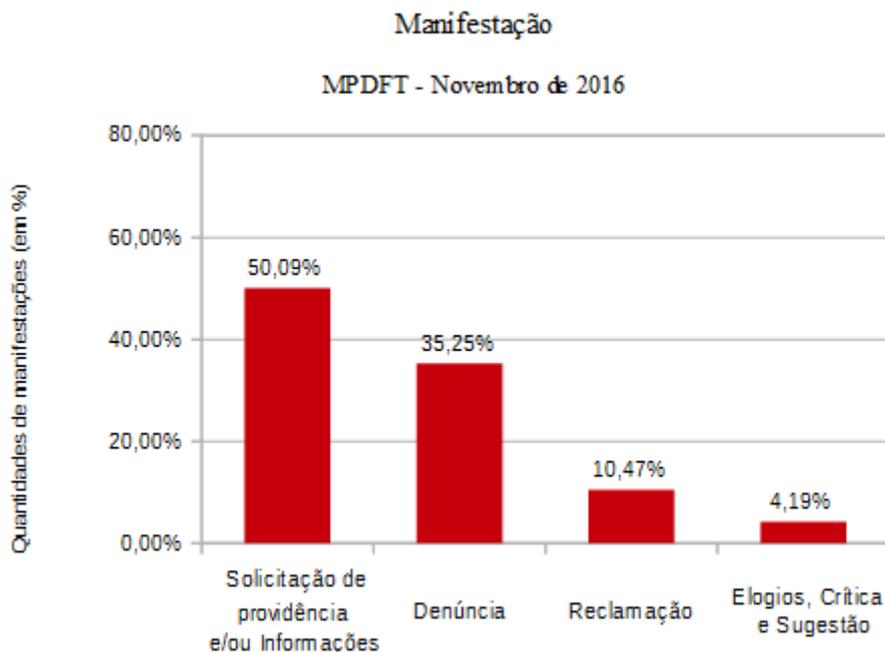


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Novembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **187 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **158 manifestações**; “infância e juventude”, com **45 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **41 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **37 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **30 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **23 manifestações**; “concurso público”, com **23 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **11 manifestações**; “meio ambiente”, com **11 manifestações**; “controle externo da atividade policial”, com **6 manifestações** e “irregularidades trabalhistas”, com **1 manifestação**. Não houve nenhum registro dos assuntos “eleitoral”, “demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas” e “residência na comarca/lotação de membros”.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
 Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

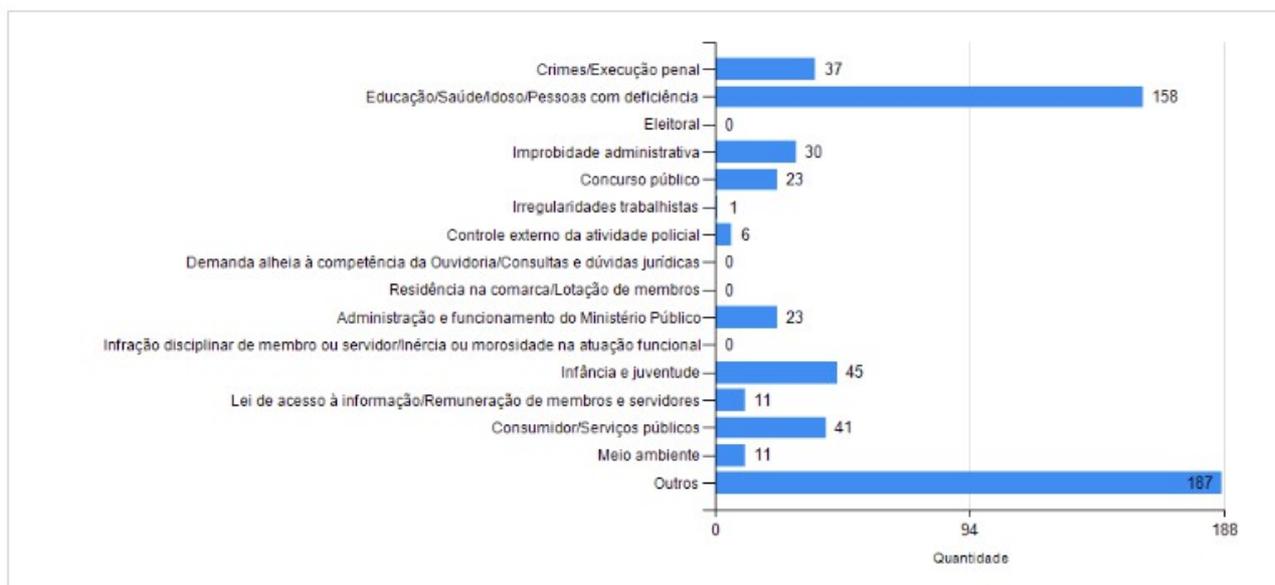


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Novembro/2016

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, **405 (quatrocentas e cinco)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **63 (sessenta e três)** por meio de contato pessoal; **54 (cinquenta e quatro)** por contato telefônico; **36 (trinta e seis)** via correio eletrônico; **11 (onze)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **4 (quatro)** via urnas. Não houve registros decorrentes de via postal. (gráfico 6).

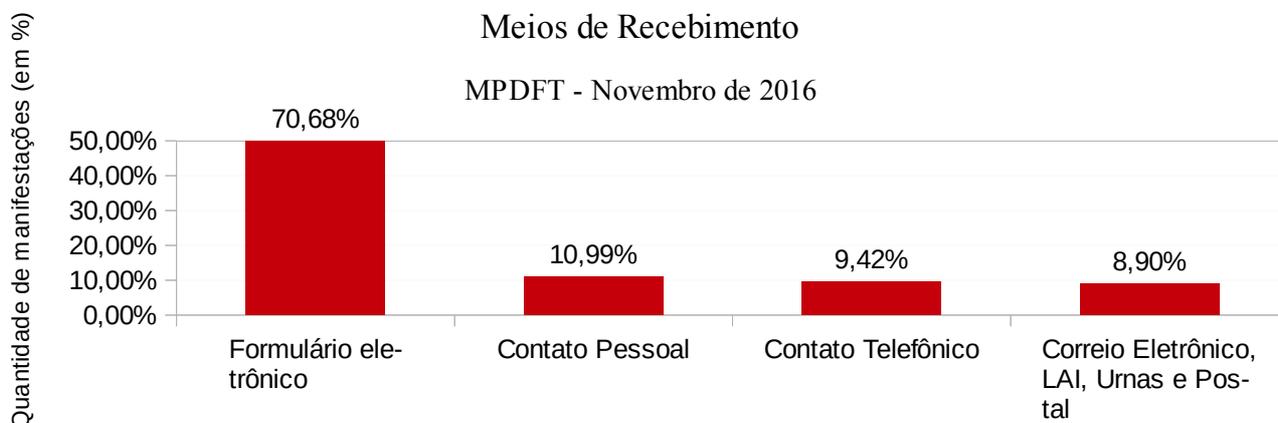


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Novembro/2016

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).

Quantitativo de manifestações considerando o local do fato (DF)		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Brasília	458	85,0%
Ceilândia	13	2,4%
Sobradinho	11	2,0%
Riacho Fundo	10	1,9%
Santa Maria	10	1,9%
Paranoá	8	1,5%
Taguatinga	8	1,5%
Samambaia	6	1,1%
Gama	5	0,9%
Planaltina	5	0,9%
Brazlândia	2	0,4%
Guará	1	0,2%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
São Sebastião	1	0,2%
Total	539	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Novembro/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 **150 (cento e cinquenta)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **122 (cento e vinte e duas)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **28 (vinte e oito)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	122	81,33%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	28	18,67%
Total	150	100,00%

Tabela 4 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Novembro/2016
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 **18 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **6.547 (seis mil quinhentas e quarenta e sete) visualizações**. Deste total, com **1.223** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios em  (Foto: Veja Brasília/ Roberto Castro).
7 de novembro às 11:39 · 

A Ouvidoria do MPDFT parabeniza o Procurador-Geral de Justiça do DF e Territórios, Leonardo Roscoe Bessa, pela recondução ao cargo para o biênio 2017/2018.

Reiteramos o compromisso da Ouvidoria em ampliar a comunicação do Ministério Público com a Sociedade, promovendo melhoria contínua em nossos serviços prestados!



1.223 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 **63 (sessenta e três)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **39 (trinta e nove)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 61,90 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

37 (trinta e sete) registros “BOM” e **2 (duas)** “ausências de registro”; não houve **nenhum** registro para os demais (gráfico 7).

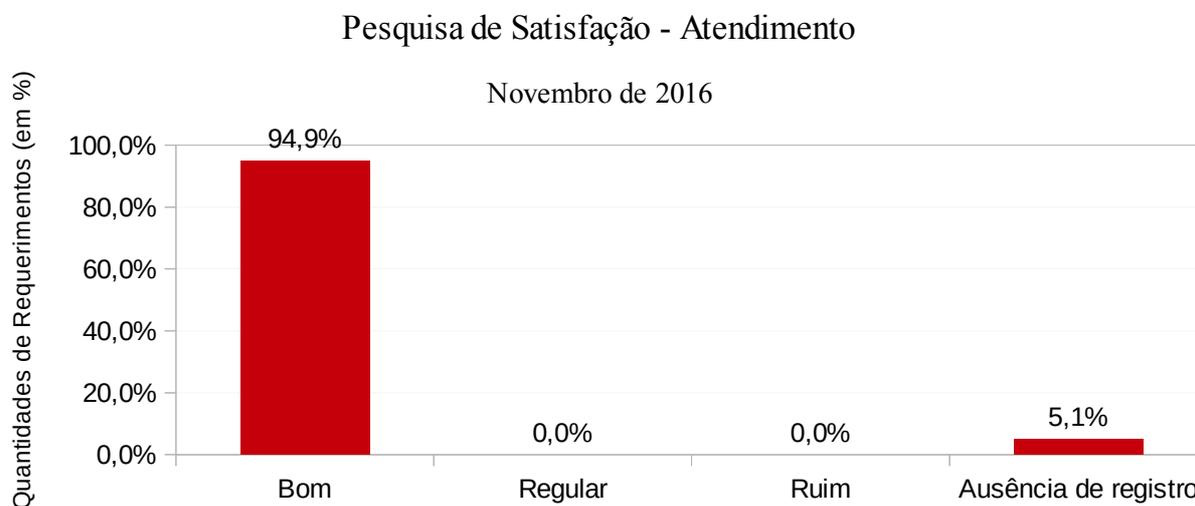


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Novembro/2016

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

32 (trinta e dois) registros “BOM” e **7 (sete)** “ausências de registro”; não houve **nenhum** registro para os demais (gráfico 7).

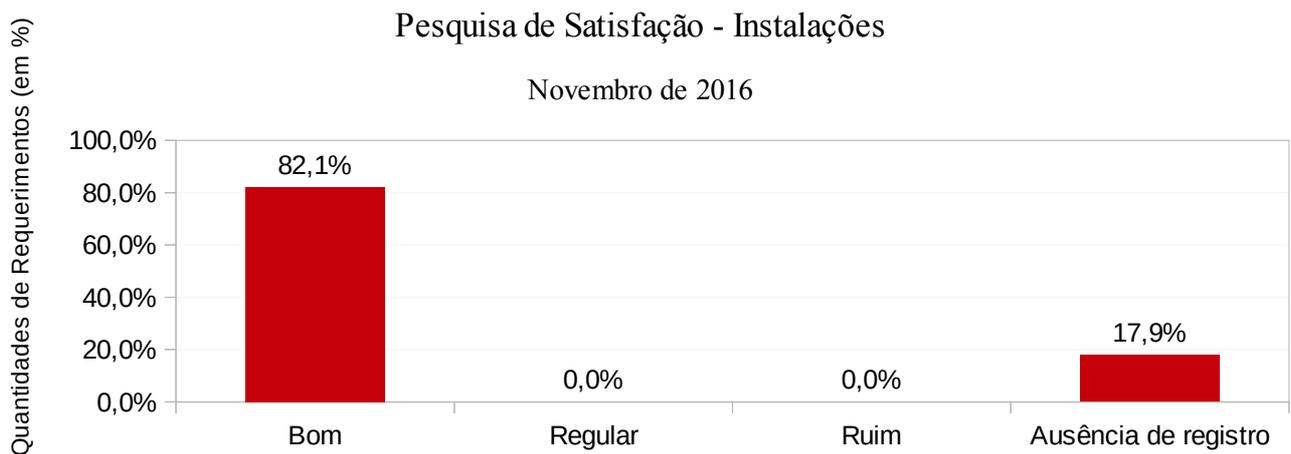


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Novembro/2016
Fonte: Ouvidoria do MPDFT