



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

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/OUVIDORIAIMPFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
SETEMBRO DE 2016

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 03/10/2016, no mês de setembro de 2016, foram recebidas **736 (setecentas e trinta e seis)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, 596 (quinhentas e noventa e seis) ou 80,98% são manifestações originárias do mês e 140 (cento e quarenta) ou 19,02% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 35,04 ocorrências por dia útil. Do total de manifestações originárias trabalhadas, 442 (quatrocentas e quarenta e duas) ou 74,16% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e 154 (cento e cinquenta e quatro) ou 25,84% aguardam providências (Gráfico 1).

Situação – Setembro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	596	80,98%
Manifestações Derivadas	140	19,02%
Total	736	100,00%

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

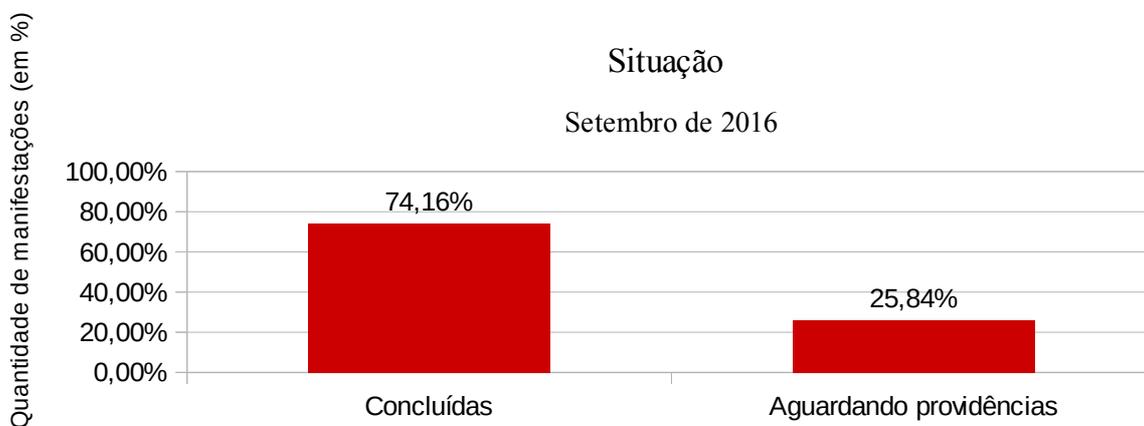


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Setembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **477 (quatrocentos e setenta e sete)**, ou seja, 80,03%, 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 – Setembro de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	477	80,03%
MPDFT	46	7,72%
Relato incompreensível	73	12,25%
Total	596	100,0%

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

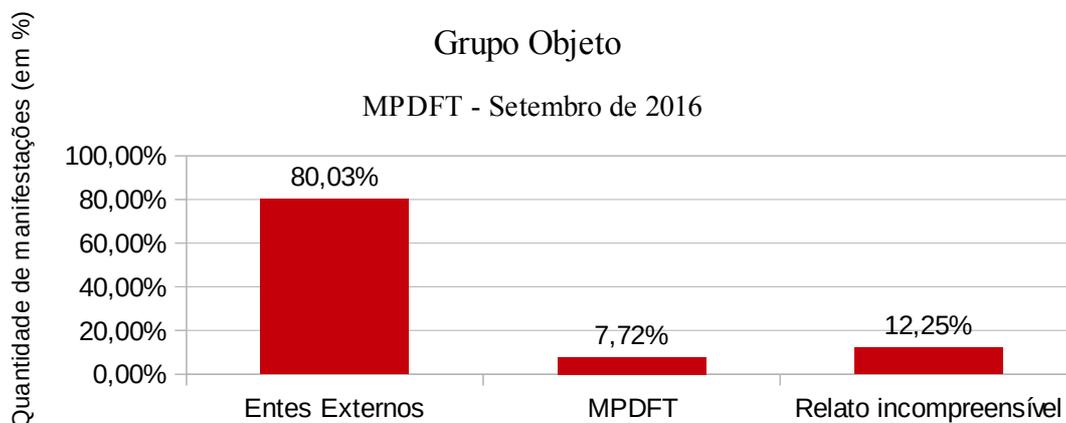


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Setembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer que **46 (quarenta e seis)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **36 (trinta e seis)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT” e **10 (dez)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. Não houve nenhuma referência a “Membros do MPDFT” (gráfico 3).

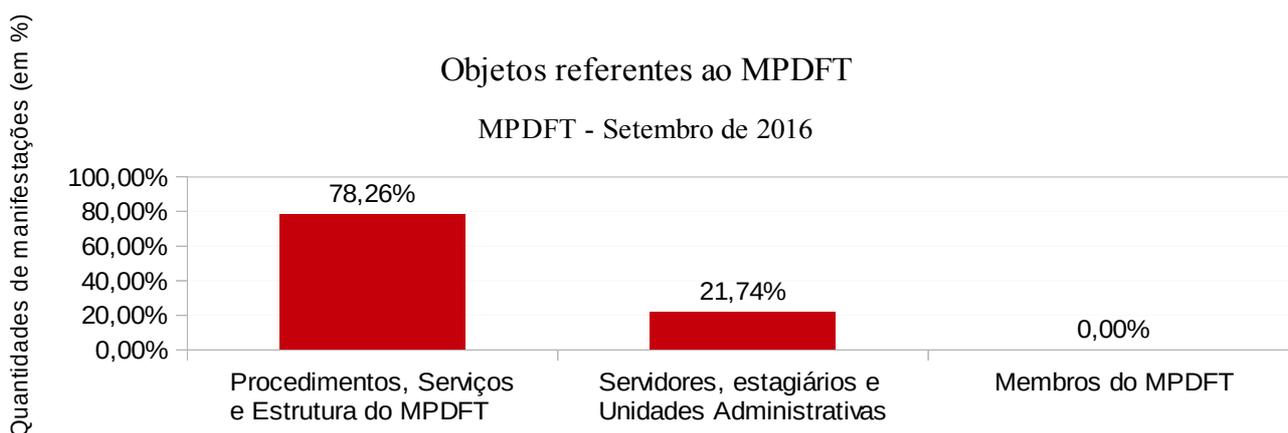


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Setembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **269 ocorrências** (45,13%); à “Denúncia”, com **242 ocorrências** (40,60%) e à “Reclamação”, com **74 ocorrências** (12,42%). Por fim, as demais são **11 ocorrências** (1,85%), que classificam-se em “Elogios”, com **5 ocorrências**, “Crítica”, com **2 ocorrências** e “Sugestão”, com **4 ocorrências** (gráfico 4).

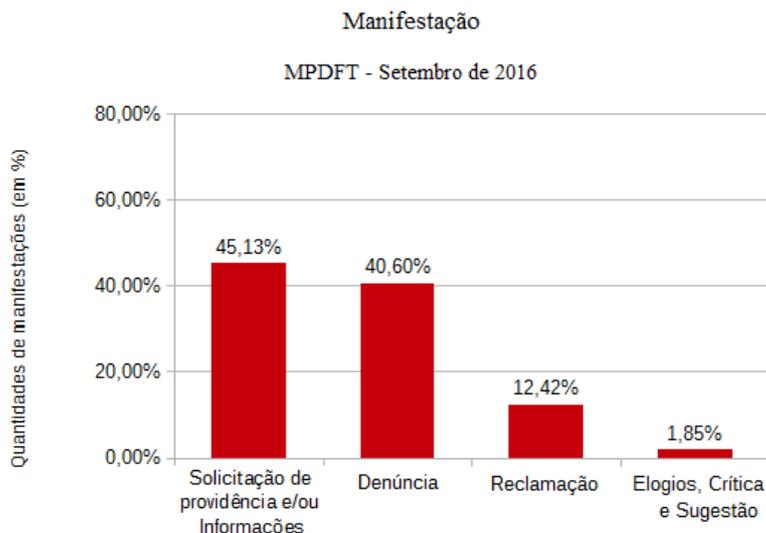


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Setembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com **273 manifestações**; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **77 manifestações**; “crimes/execução penal”, com **74 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **44 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **37 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **32 manifestações**; “meio ambiente”, com **22 manifestações**; “concurso público”, com **11 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **10 manifestações**; “infância e juventude”, com **7 manifestações**; “demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas”, com **4 manifestações**. “irregularidades trabalhistas”, com **3 manifestações** e “controle externo da atividade policial”, com **2 manifestações**. Não houve nenhum registro do assunto “eleitoral”.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

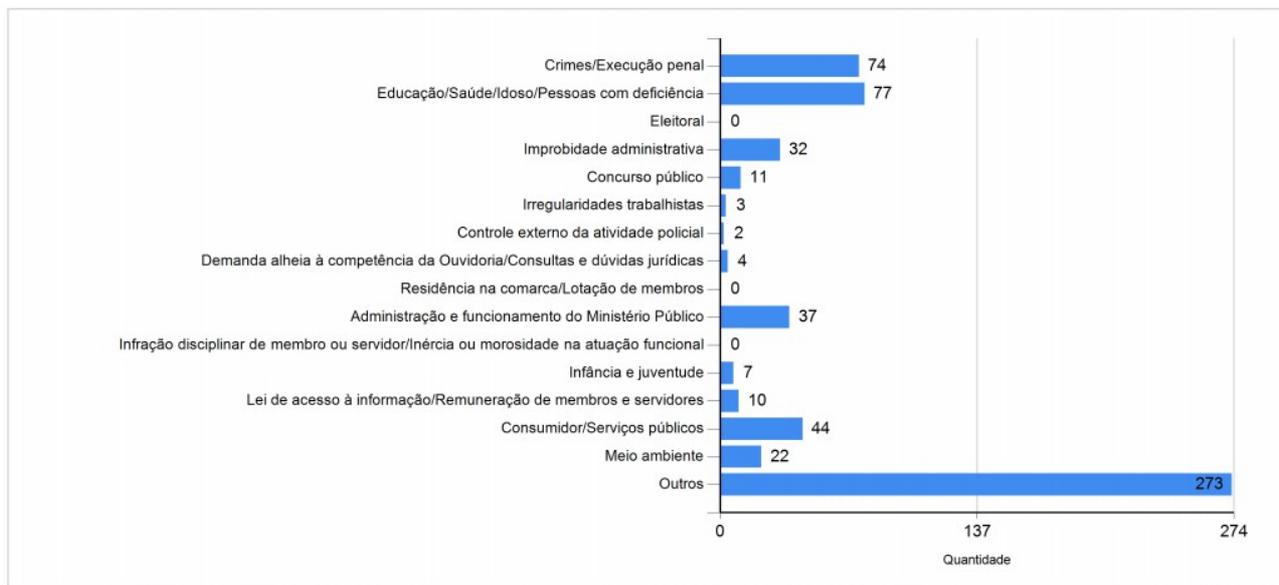


Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Setembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

* 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, **410 (quatrocentas e dez)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **77 (setenta e sete)** por meio de contato pessoal; **48 (quarenta e oito)** por contato telefônico; **47 (quarenta e sete)** via correio eletrônico; **10 (dez)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **3 (três)** via postal e **1 (uma)** via urna. (gráfico 6).

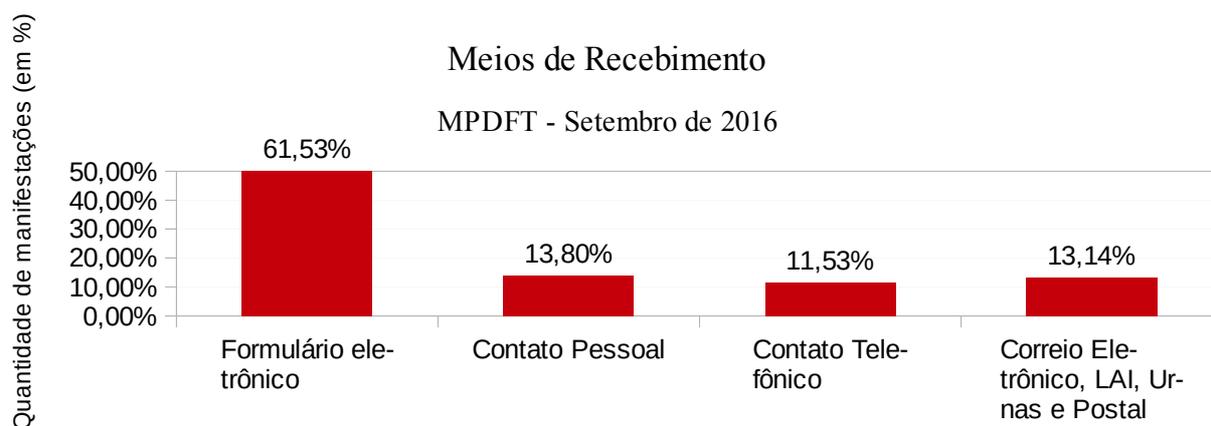


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Setembro/2016
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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	473	81,6%
Taguatinga	17	2,9%
Samambaia	16	2,8%
Ceilândia	15	2,6%
Riacho Fundo	12	2,1%
Paranoá	10	1,7%
Guará	7	1,2%
São Sebastião	7	1,2%
Gama	6	1,0%
Planaltina	6	0,7%
Núcleo Bandeirante	4	0,5%
Sobradinho	4	0,7%
Santa Maria	3	0,7%
Brazlândia	0	0,0%
Total	580	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Setembro/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 **140 (cento e quarenta)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **125 (cento e vinte e cinco)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **15 (quinze)** deste Ministério Público (tabela 4).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	125	89,29%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	15	10,71%
Total	140	100,00%

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

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **8 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas.

Efetuamos **9 posts** (publicações) e obtivemos um alcance médio total de **2.820 (duas mil oitocentas e vinte) visualizações**. Deste total, com **890** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Fala cidadão!

Formalize suas críticas, denúncias, elogios, reclamações, sugestões ou solicitações de informações e providências no nosso formulário eletrônico.

Acesse o site www.mpdft.mp.br/ouvidoria ou o link acima.

Ouvidoria
MPDFT

(61) 3343-6500
ouvidoriampdf
www.mpdft.mp.br/ouvidoria

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 **77 (setenta e sete)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **31 (trinta e um)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 40,25 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

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

30 (trinta) registros “BOM” e **1 (um)** registro “REGULAR” (gráfico 7).

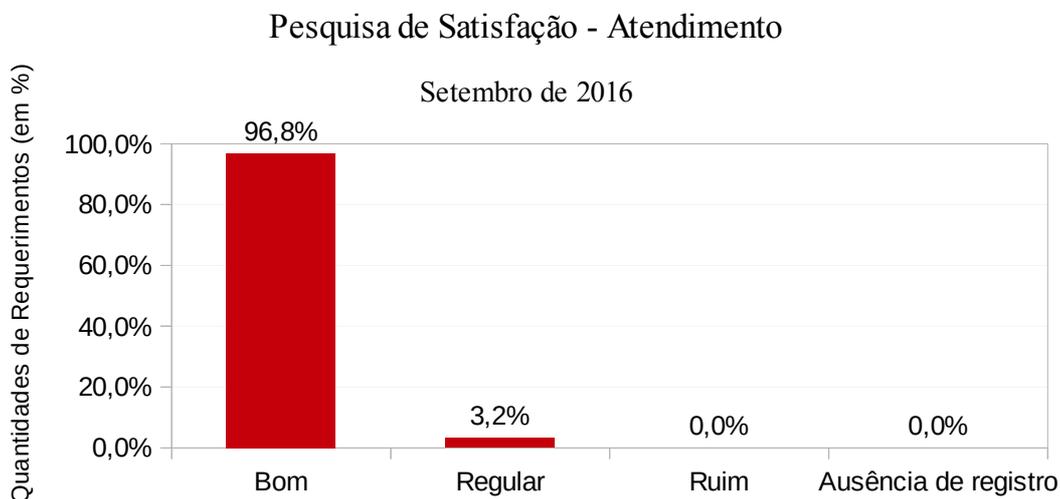


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Setembro/2016

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

Obtivemos **24 (vinte e quatro)** registros “BOM”, **1 (um)** registro “REGULAR” e **6 (seis)** ausências de registro (gráfico 8).

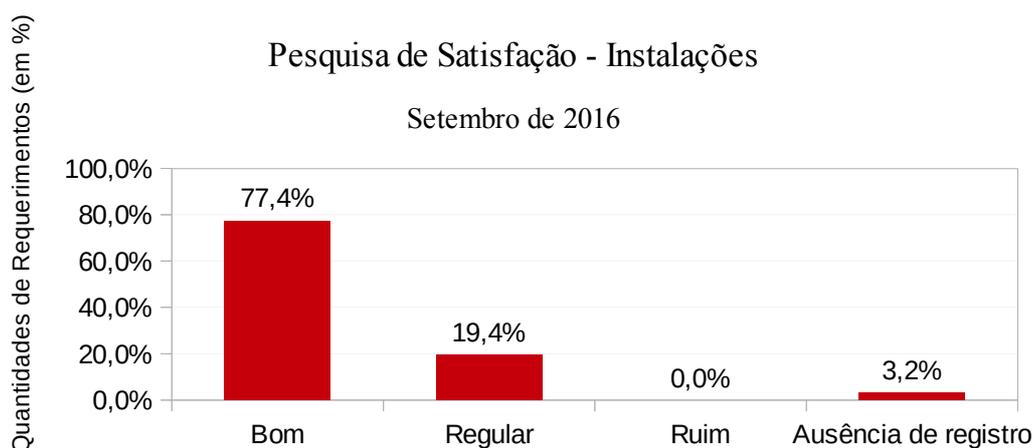


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Setembro/2016

Fonte: Ouvidoria do MPDFT