

Relatório Anual da Ouvidoria 2016

Das manifestações recebidas:

No ano de 2016, foram realizados **8.506 (oito mil quinhentos e seis)** atendimentos. Destes, 6.622 (seis mil seiscentos e vinte e dois) são atendimentos originários, enquanto e 1884 (mil oitocentos e quatro) são derivados. (tabela 1)

Ano de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	6622	77,85%
Manifestações Derivadas	1884	22,15%
Total	8506	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Do estágio de processamento das manifestações:

Do total de registros originários, 6.404 (96,71%) se encontram com o processamento concluído na Ouvidoria. Dos atendimentos aguardando providências, todos receberam impulso inicial dentro dos prazos esperados pela Ouvidoria. Aguardam, portanto, apenas uma segunda providência ou impulso. (gráfico 1)

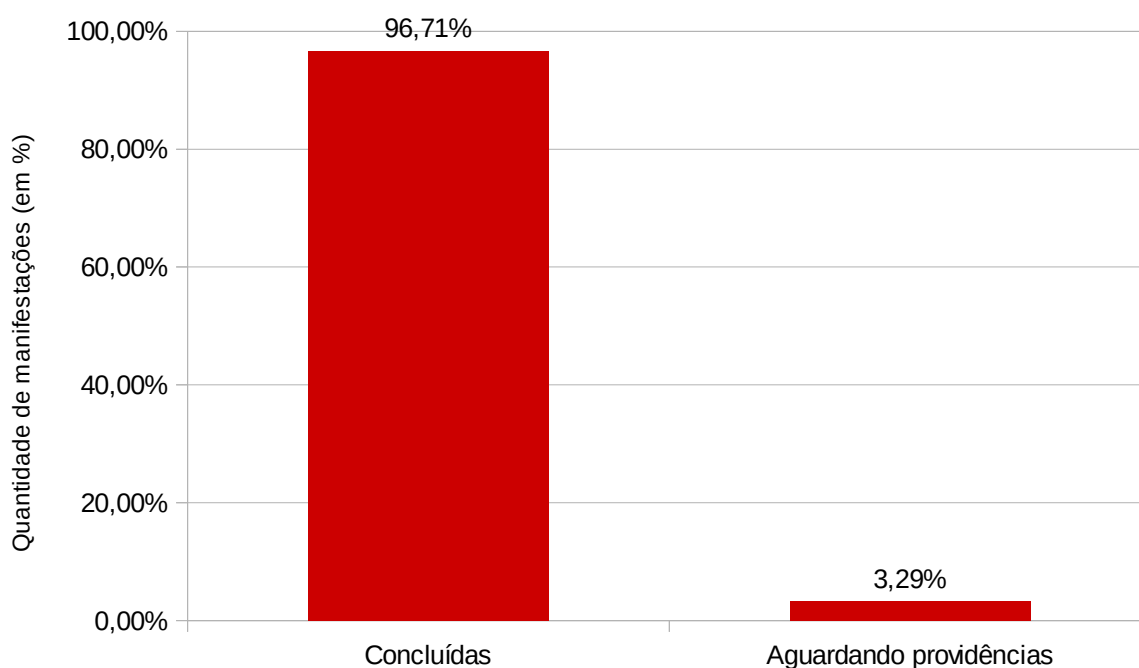


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Das Classificações:

As manifestações originárias recebidas foram classificadas da seguinte forma: solicitação de providências e/ou informação, com 3.151 manifestações (47,58%), denúncias, com 2.359 (35,62%); reclamações, com 745 (11,25%); crítica, com 72 (1,09%); elogios, com 167 (2,52%); e, sugestão, com 128 (1,93%) (tabela 2 e gráfico 2).

Classificações de 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de providência e/ou Informações	3151	47,58%
Denúncia	2359	35,62%
Reclamação	745	11,25%
Elogios	167	2,52%
Sugestão	128	1,93%
Crítica	72	1,09%
Total	6622	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Manifestação/Anual/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

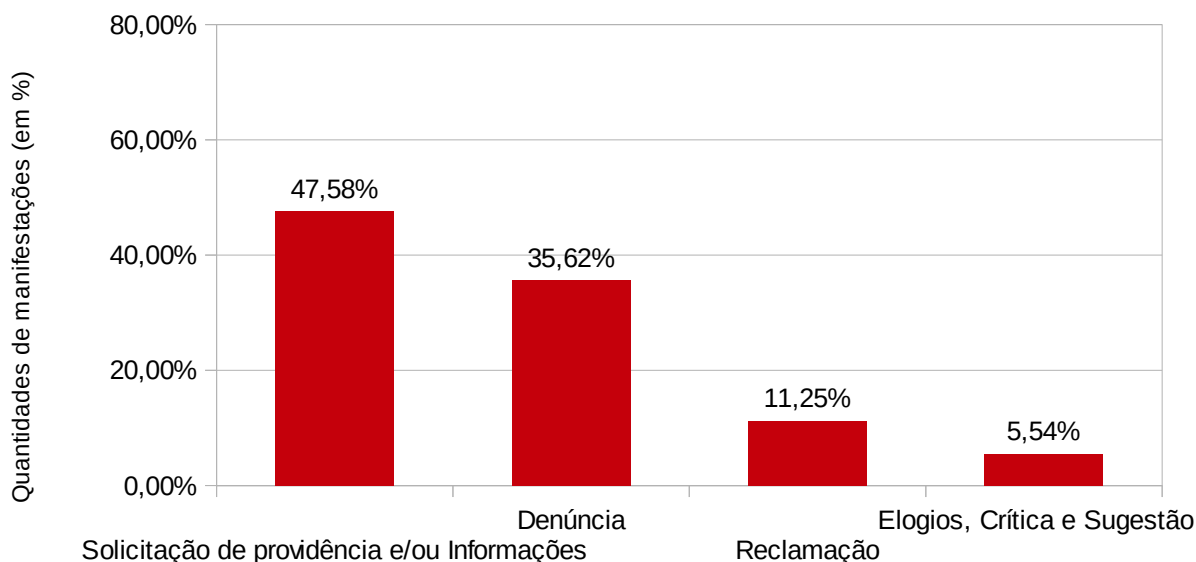


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Manifestação/Anual/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos Assuntos:

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com 2.590 manifestações; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com 1.277 manifestações; “consumidor/serviços públicos”, com 543 manifestações; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com 532 manifestações; “crimes/execução penal”, com 454 manifestações; “improbidade administrativa”, com 281 manifestações; “concurso público”, com 271 manifestações; “meio ambiente”, com 199 manifestações; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com 164 manifestações; “controle externo da atividade policial”, com 72 manifestações; “demanda alheia à competência da Ouvidoria /consultas e dúvidas jurídicas, com 39 manifestações (gráfico 3).



Gráfico 3 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Anual/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.

Dos meios de recebimento:

Em relação ao meio de recebimento, 62,07% das manifestações foram efetuadas pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; 16,25% foram atendidas pessoalmente; 9,86% recebidas via contato telefônico; 2,27 % via formulário eletrônico – Lei de Acesso à Informação; 6,63% via correio eletrônico; 2,48% via urnas e 0,45% via postal (tabela 3 e gráfico 4).

Meios de Recebimento – 2016		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico	4110	62,07%
Contato Pessoal	1076	16,25%
Contato Telefônico	653	9,86%
Correio Eletrônico	439	6,63%
Urnas	164	2,48%
LAI – Formulário Eletrônico	150	2,27%
Postal	30	0,45%
Total	6622	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/Anual/2016

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumpra esclarecer o porquê dos registros pertinentes à LAI, neste relatório, totalizarem 150 ocorrências – enquanto o relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC aponta 155.

Ocorre que os 5 registros em suposta desarmonia aparecem neste relatório integrados à totalidade daqueles recebidos por Correio Eletrônico, uma vez que a Ouvidoria os recebeu mediante e-mails enviados diretamente ao endereço do SIC (sic@mpdft.mp.br). Os demais 150 foram recebidos mediante Formulário Eletrônico disponível em nosso site institucional.

Tal diferença, ressalta-se, acontece em razão do parâmetro de contabilização de dados utilizado pelo sistema da Ouvidoria no momento de extração dos valores absolutos.

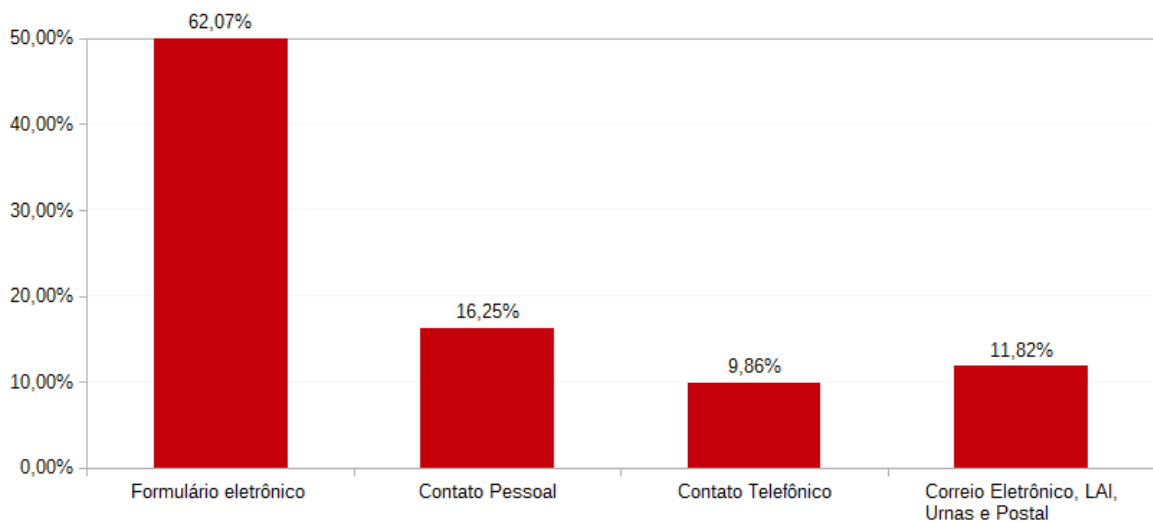


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/Anual/2016
 Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Das ações de treinamento promovidas:

A Ouvidoria do MPDFT, dando cumprimento ao seu planejamento estratégico, visitou às Promotorias de Justiça nas Cidades ao longo de 2016, com o objetivo de esclarecer os servidores sobre a atuação conjunta da Ouvidoria com suas unidades de trabalho, buscando padronizar o atendimento ao cidadão em níveis de excelência.

Foram visitadas as Promotorias de Justiça de Planaltina, Sobradinho, Paranoá, São Sebastião, Santa Maria, Gama, Samambaia, Ceilândia, Taguatinga, Águas Claras, Guará, Núcleo Bandeirante, Brazlândia e Brasília II.

Além das visitas, também foi ministrado um curso de difusão de boas práticas, um convite estendido às unidades que possuem vinculação ao Serviço de Triagem e Atendimento ao Cidadão. Além de receberem a versão mais atualizada do roteiro de atendimento da Ouvidoria, foram repassadas instruções específicas sobre os registros mais corriqueiros (saúde, educação, meio ambiente).

Das articulações estabelecidas pela Ouvidoria:

O ano de 2016 foi repleto de visitas e reuniões visando intensificar a interlocução entre Ouvidorias. Logo no primeiro trimestre a Ouvidora do MPDFT tomou posse como diretora do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP. Na sequência, ocorreu a discussão e lançamento da Rede Ouvir, uma rede de ouvidorias públicas do Distrito Federal para o compartilhamento de informações e casos de sucesso.

Também ganhou destaque a articulação com a seccional distrital da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, onde há a oportunidade de aproximação e diálogo, inclusive com as ouvidorias privadas.

Ao final do ano, recebemos a vista do Ouvidor Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, Leonardo de Carvalho. Além do balanço anual, houve mais uma oportunidade para dialogar sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no Âmbito do Ministério Público e sua intersecção com o trabalho desenvolvido na Ouvidoria.

Das premiações recebidas pela Ouvidoria:

O Projeto “Súmulas Trimestrais” foi considerado, pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, um case de sucesso. Por esse motivo, foi realizada apresentação de palestra na “Oficina 3 - Ouvidorias Judiciais”, ocorrida em 09 de agosto de 2016, durante o "XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman".

Também merece destaque a homenagem que a Ouvidoria recebeu, em nome da Ouvidora, reservada aos voluntários e multiplicadores do Projeto “O que você tem a ver com a corrupção?”.

ROSE MEIRE CYRILLO

**Ouvidora
MPDFT**