



**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](mailto:OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR) – FACEBOOK: [WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT](http://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT)

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**  
**AGOSTO DE 2017**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em agosto de 2017, a Ouvidoria realizou **1.880 (mil oitocentos e oitenta) atendimentos**, o que representa uma média de 85,45 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 11/09/2017, foram recebidas **919 (novecentas e dezenove)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **696 (seiscentas e noventa e seis)** são manifestações originárias do mês e **223 (duzentas e vinte e três)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **15 (quinze)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **946 (novecentos e quarenta e seis)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito Federal, contabilizados pela Central de Controle e Informações – área voltada para o atendimento ao cidadão.

Situação – Agosto de 2017		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	696	37,02%
Manifestações Derivadas	223	11,86%
Atendimentos da Central	946	50,32%
Pedidos de Informação – SIC	15	0,80%
<b>Total</b>	<b>1880</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **613 (seiscentas e treze)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **83 (oitenta e três)** aguardam providências (tabela 2).

Situação – Agosto de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	613	88,07%
Aguardando providências	83	11,93%
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Agosto/2017  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **696 (seiscentos e noventa e seis)** registros recebidos, **546 (quinhentos e quarenta e seis)** foram encaminhados, enquanto **150 (cento e cinquenta)** foram arquivados.

Situação – Agosto de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	546	78,45%
Arquivados	150	21,55%
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Agosto/2017  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Consideram-se como “Arquivados” aqueles registros em que não houve o impulsionamento administrativo para outras áreas. Isto é, iniciaram-se e foram concluídos na própria Ouvidoria. Além do previsto no Regimento Interno<sup>1</sup>, há outras hipóteses de arquivamento: (1) quando há expressa manifestação da própria área que seria a demandada solicitando o arquivamento pela Ouvidoria – normalmente ocorre em razão de já existir processos instaurados, sejam judiciais ou administrativos; (2) em atendimento à formalização privativa do manifestante, por entender que não mais subsiste a necessidade de continuidade do procedimento, situação submetida à avaliação do Ouvidor; e (3) quando há erro administrativo durante o processo mecânico

---

<sup>1</sup> RI/MPDFT, Art. 121. À Ouvidoria compete: III - determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação que não apontem irregularidades ou que não estejam minimamente fundamentadas.

de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

Do total de atendimentos, **508 (quinhentos e oito)**, ou seja, 72,99%, 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 4).

Objeto das Manifestações – Agosto de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	508	72,99%
MPDFT	108	15,52%
Relato Incompreensível	80	11,49%
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Agosto/2017  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprido esclarecer que **108 (cento e oito)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **105 (cento e cinco)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **2 (duas)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **1 (uma)** vez.

Manifestações Referentes ao MPDFT – Agosto de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	105	97,22%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	2	1,85%
Membros do MPDFT	1	0,93%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Agosto/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 **375 ocorrências** (53,88%); à “Denúncia”, com **259 ocorrências** (37,21%) e à “Reclamação”, com **50 ocorrências** (7,18%). Por fim, as demais totalizam **12 ocorrências** (1,72%), que classificam-se em “Elogios”, com **2 ocorrências**; “Sugestão”, com **6 ocorrências** e “Críticas”, com **4 ocorrências** (tabela 6).

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

Tipo de Manifestação – Agosto de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	375	53,88%
Denúncias	259	37,21%
Reclamação	50	7,18%
Sugestão	6	0,86%
Críticas	4	0,57%
Elogios	2	0,29%
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/Agosto/2017  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Em relação aos assuntos mais lembrados, a tabela 7, abaixo posta, disponibiliza-os por ordem decrescente de registros, incluindo-se os Pedidos da LAI:

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Outros*	231	32,49%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	104	14,63%
Saúde	97	13,64%
Improbidade Administrativa	43	6,05%
Serviços Públicos	35	4,92%
Educação	34	4,78%
Consumidor	29	4,08%
Idoso	20	2,81%
Crimes	19	2,67%
Meio Ambiente	17	2,39%
Concurso Público	15	2,11%
Controle Externo da Atividade Policial	15	2,11%
Lei de Acesso à Informação	15	2,11%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	10	1,41%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	7	0,98%
Infância e Juventude	7	0,98%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	6	0,84%
Execução Penal	5	0,70%
Acessibilidade	2	0,28%
Atuação de Membros ou Servidores	0	0,00%
Eleitoral	0	0,00%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>711</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Agosto/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.

No tocante ao meio de recebimento, **414 (quatrocentas e quatorze)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **126 (cento e vinte e seis)** por meio de contato pessoal; **113 (cento e treze)** por contato telefônico; **43 (quarenta e três)** via correio eletrônico; não houve recebimento de registros decorrentes de via Postal ou Urnas (tabela 8).

<b>Grupo Meio de Recebimento de Manifestações – Agosto de 2017</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	414	59,48%
Contato Telefônico	113	16,24%
Contato Pessoal	126	18,10%
Correio Eletrônico – Manifestações	43	6,18%
Urnas	0	0,00%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Agosto/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.

<b>Quantitativo de manifestações por local do fato</b>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	663	95,3%
Entorno	0	0,0%
Federal	15	2,2%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	18	2,6%
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Agosto/2017  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Na tabela 10, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal, apresentadas conforme ordenação alfabética.

<b>Quantitativo de manifestações no DF</b>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	5	0,8%
Brasília	593	89,4%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	1	0,2%
Ceilândia	5	0,8%
Gama	8	1,2%
Guará	6	0,9%
Núcleo Bandeirante	4	0,6%
Paranoá	5	0,8%
Planaltina	6	0,9%
Recanto das Emas	3	0,5%
Riacho Fundo	0	0,0%
Samambaia	2	0,3%
Santa Maria	6	0,9%
São Sebastião	3	0,5%
Sobradinho	6	0,9%
Taguatinga	10	1,5%
<b>Total</b>	<b>663</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Agosto/2017  
Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Em razão de limitações técnicas do Sistema da Ouvidoria (impossibilidade de extração automática), os dados referentes à Coordenadoria da Infância e Juventude estão apresentados em conjunto com os da Coordenadoria de Brasília.

#### 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 **223 (duzentas e vinte e três)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **127 (cento e vinte e sete)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **96 (noventa e seis)** deste Ministério Público (tabela 11).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	127	56,95%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	96	43,05%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/Agosto/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

## 5) Dos atendimentos realizados pelos setores de triagem

À Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão compete gerir o Sistema de Atendimento ao Cidadão, promovendo a uniformização de procedimentos nos Serviços de Triagem realizados em cada Unidade do MPDFT. Portanto, participa ativamente desse processo de atendimento realizado, inclusive capacitando servidores designados para atendimento ao público nas cidades. No início de cada mês imediatamente subsequente ao anterior, a Ouvidoria recebe a relação de atendimentos de cada Unidade e realiza a compilação dos dados (vide tabela 12).

<b>Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	40	4,2%
Brasília II	6	0,6%
Brazlândia	70	7,4%
Ceilândia	90	9,5%
Gama	85	9,0%
Guará	45	4,8%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	48	5,1%
Núcleo Bandeirante	5	0,5%
Planaltina	41	4,3%
Riacho Fundo	38	4,0%
Recanto das Emas	15	1,6%
Samambaia	105	11,1%
Santa Maria	86	9,1%
São Sebastião	85	9,0%
Sobradinho	115	12,2%
Taguatinga	72	7,6%
<b>Total</b>	<b>946</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Agosto/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

A Unidade da Infância e Juventude explicou que não possui atendimentos registrados, uma vez que “*por se tratar de uma Promotoria especializada com um público alvo bem definido não registra os atendimentos realizados no balcão (triagem), pois não recebe demandas que não sejam relacionados à criança e adolescente. Conforme visita realizada a esta promotoria, no mês de abril, pela Ouvidoria, ficou demonstrado pela dinâmica do atendimento prestado por esta Especializada que não é rotineiro o atendimento de assuntos alheios à matéria tratada nesta Promotoria*”.

## 6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **14 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **26 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **9.831 (nove mil oitocentas e trinta e uma) visualizações**. Deste total, com **961** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

**Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
Publicado por ouvidoriafb@mpdft.gov.br [?] · 1 de agosto · 🌐

Queremos saber o que você tem a dizer! 🗣️👤

Nosso formulário eletrônico (<https://goo.gl/KGSux8>) também está disponível para enviar sugestões sobre como melhorar os serviços da Ouvidoria do MPDFT!

Esse feedback é importante para que possamos aprimorar nosso trabalho e fazer com que o cidadão seja cada dia mais bem atendido!

#ServirBemParaServirSempre #OuvidoriaMPDFT

**A OUVIDORIA QUER OUVIR VOCÊ**

**961** pessoas alcançadas **Opção para Impulsionar indisponível**

15 **3** comentários **1** compartilhamento

Imagem 1 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Agosto/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

## 7) 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 **126 (cento e vinte e seis)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **118 (cento e dezoito)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **93,65 %** dos atendimentos realizados.

### 7.1) Quanto ao atendimento

**113 (cento e treze)** registros “Bom”; **2 (dois)** registros “Regular”; não houve registros classificados como “Ruim”. Contabilizou-se **3 (três)** ausências de registro (gráfico 1).

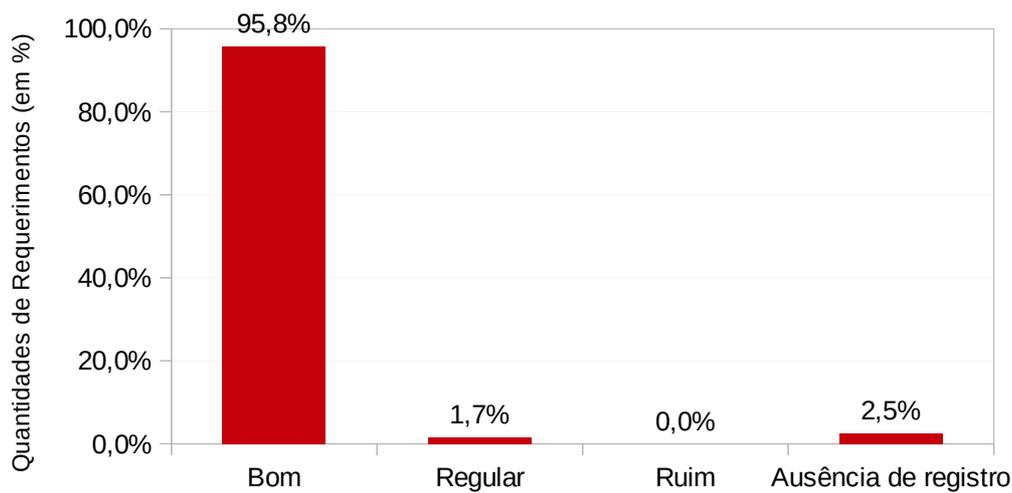


Gráfico 1 –  
Pesquisa de

Satisfação (Atendimento Pessoal)/Agosto/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

## 7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

**106 (cento e seis)** registros “Bom”; **2 (dois)** registros “Regular” e **1 (um)** registro classificado como “Ruim”. Contabilizou-se **9 (nove)** ausências de registro (gráfico 1).

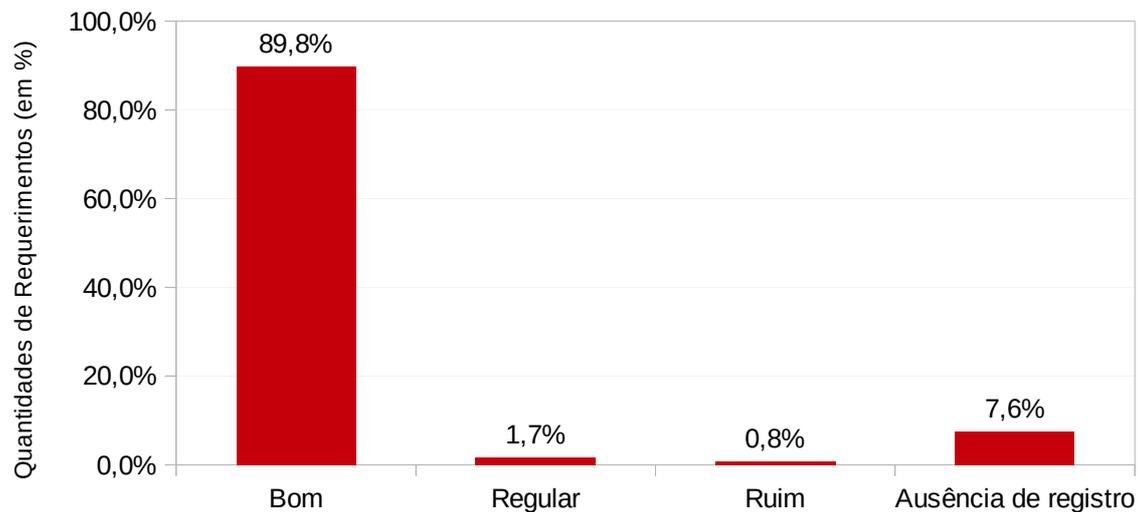


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Agosto/2017  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 11 de setembro de 2017

**ROSE MEIRE CYRILLO**  
**Ouvidora**  
**MPDFT**