



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/OUVIDORIAIMPFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
JANEIRO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em janeiro de 2018, a Ouvidoria realizou **1.359 (mil trezentos e cinquenta e nove) atendimentos**, o que representa uma média de 75,5 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 05/02/2017, foram recebidas **912 (novecentas e doze) manifestações**. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **713 (setecentas e treze)** são manifestações originárias do mês e **199 (cento e noventa e nove)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **6 (seis) Pedidos de Informação** oriundos do SIC/MPDFT e os **441 (quatrocentos e quarenta e um) 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 – Janeiro de 2018		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	713	52,47%
Manifestações Derivadas	199	14,64%
Atendimentos da Central	441	32,45%
Pedidos de Informação – SIC	6	0,44%
Total	1359	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Janeiro/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **611 (seiscentas e onze)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **102 (cento e duas)** aguardam providências (tabela 2).

Situação – Janeiro de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	611	85,69%
Aguardando providências	102	14,31%
Total	713	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Janerio/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **713 (setecentos e treze)** registros recebidos, **619 (seiscentos e dezenove)** foram encaminhados, enquanto **94 (noventa e quatro)** foram arquivados.

Situação – Janeiro de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	619	86,82%
Arquivados	94	13,18%
Total	713	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Janerio/2018
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 Interno¹, 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 de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

¹ 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.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Do total de atendimentos, **602 (seiscentos e dois)**, ou seja, 84,43%, 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 – Janeiro de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	602	84,43%
MPDFT	66	9,26%
Relato Incompreensível	45	6,31%
Total	713	100,0%

Tabela 4 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Janeiro/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprir esclarecer que **66 (sessenta e seis)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **59 (cinquenta nove)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **7 (sete)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” não apontou registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT – Janeiro de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	59	89,39%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	7	10,61%
Membros do MPDFT	0	0,00%
Total	66	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Janeiro/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Quanto à classificação das manifestações, ressalta-se que grande parte refere-se à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **284 ocorrências** (39,83%); à “Denúncia”, com **293 ocorrências** (41,09%) e à “Reclamação”, com **115 ocorrências** (16,13%). Por fim, as demais totalizam **21 ocorrências** (2,94%), que classificam-se em “Elogios”, com **14 ocorrências**; “Sugestão”, com **4 ocorrências** e “Críticas”, com **3 ocorrências** (tabela 6).

Tipo de Manifestação – Janeiro de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	284	39,83%
Denúncias	293	41,09%
Reclamação	115	16,13%
Sugestão	4	0,56%
Críticas	3	0,42%
Elogios	14	1,96%
Total	713	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/Janerio/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

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*	304	42,28%
Serviços Públicos	73	10,15%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	65	9,04%
Saúde	48	6,68%
Consumidor	38	5,29%
Meio Ambiente	32	4,45%
Concurso Público	28	3,89%
Educação	24	3,34%
Improbidade Administrativa	22	3,06%
Infância e Juventude	22	3,06%
Crimes	18	2,50%
Idoso	17	2,36%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	6	0,83%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	6	0,83%
Controle Externo da Atividade Policial	4	0,56%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	3	0,42%
Execução Penal	2	0,28%
Acessibilidade	1	0,14%
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%
Lei de Acesso à Informação	6	0,83%
Total	719	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Janeiro/2018
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, família, situações relacionadas a entes externos, a registros com informações insuficientes, entre outros temas.

No tocante ao meio de recebimento, **509 (quinhentas e nove)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **72 (setenta e duas)** por meio de contato pessoal; **89 (oitenta e nove)** por contato telefônico; **40 (quarenta)** via correio eletrônico; **2 (duas)** via urna e **1 (uma)** via postal, vide tabela 8.

Grupo Meio de Recebimento de Manifestações – Janeiro de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	509	71,39%
Contato Telefônico	89	12,48%
Contato Pessoal	72	10,10%
Correio Eletrônico – Manifestações	40	5,61%
Urnas	2	0,28%
Postal	1	0,14%
Total	713	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Janerio/2018
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.

Quantitativo de manifestações por local do fato		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	655	91,9%
Entorno	2	0,3%
Federal	29	4,1%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	27	3,8%
Total	713	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Janerio/2018
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.

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	18	2,7%
Brasília	577	88,1%
Brasília II	1	0,2%
Brazlândia	1	0,2%
Ceilândia	7	1,1%
Gama	26	4,0%
Guará	1	0,2%
Núcleo Bandeirante	1	0,2%
Paranoá	2	0,3%
Planaltina	3	0,5%
Recanto das Emas	0	0,0%
Riacho Fundo	4	0,6%
Samambaia	0	0,0%
Santa Maria	5	0,8%
São Sebastião	2	0,3%
Sobradinho	3	0,5%
Taguatinga	4	0,6%
Total	655	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Janeiro/2018
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 **199 (cento e noventa e nove)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **94 (noventa e quatro)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **105 (cento e cinco)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	94	47,24%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	105	52,76%
Total	199	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/Janeiro/2018
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).

Quantitativo de Atendimentos nos Setores de Triagem		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	24	5,4%
Brasília II	9	2,0%
Brazlândia	18	4,1%
Ceilândia	0	0,0%
Gama	63	14,3%
Guará	0	0,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	0	0,0%
Núcleo Bandeirante	3	0,7%
Planaltina	34	7,7%
Riacho Fundo	0	0,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Samambaia	82	18,6%
Santa Maria	51	11,6%
São Sebastião	113	25,6%
Sobradinho	44	10,0%
Taguatinga	0	0,0%
Total	441	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Janeiro/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

A caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data de fechamento deste relatório (05/02/2018), dos números referentes às Unidades Ceilândia, Guará, Paranoá, Riacho Fundo, Recanto das Emas e Taguatinga.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

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 **4 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram respondidas. Efetuamos **6 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **601 (seiscentas e uma) visualizações**. Deste total, com **154** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios está 😊 se sentindo inspirado.
31 de janeiro às 12:13 · 🌐

“
Tudo é considerado impossível até que seja feito.
Nelson Mandela

Ouvidoria MPDFT

🌱 **Obtenha mais curtidas, comentários e compartilhamentos**
Ao impulsionar esta publicação, você a mostrará para mais pessoas.

👤 **154 pessoas** alcançadas [Impulsionar publicação](#)

👍 Ceiza Mello, Barcellos Valeria e outras 10 pessoas 2 comentários

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar ⚙️

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/Janeiro/2018

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 **72 (setenta e duas)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **43 (quarenta e três)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **59,72 %** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	42	97,7%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	1	2,3%
Total	43	100,0%

Tabela 13 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Janeiro/2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	42	97,7%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	1	2,3%
Total	43	100,0%

Tabela 14 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Janeiro/2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

De 01/01/2018 a 07/01/2018 a Ouvidoria do MPDFT suspendeu suas atividades em razão do recesso forense.

Brasília, 05 de fevereiro de 2018

VALDAIR CUSTÓDIO ALVES
Chefe de Divisão de Controle de Atendimento
Ouvidoria/MPDFT