



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/OUVIDORIAAMPDFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
MAIO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em maio de 2018, a Ouvidoria realizou **1.686 (mil seiscentos e oitenta e seis) atendimentos**, o que representa uma média de **80,28** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 04/06/2018, foram recebidas **811 (oitocentas e onze)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **703 (setecentas e três)** são manifestações originárias do mês e **108 (cento e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **21 (vinte e um)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **854 (oitocentos e cinquenta e quatro)** 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.

Total de Registros		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	703	41,70%
Manifestações Derivadas	108	6,41%
Atendimentos da Central	854	50,65%
Pedidos de Informação – SIC	21	1,25%
Total	1686	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **582 (quinhentas e oitenta e duas)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **121 (cento e vinte e uma)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	582	82,79%
Aguardando providências	121	17,21%
Total	703	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/maio/2018

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos registros recebidos, **550 (quinhentos e cinquenta)** foram encaminhados, enquanto **153 (cento e cinquenta e três)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	550	78,24%
Arquivados	153	21,76%
Total	703	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/maio/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.

Do total de atendimentos, **567 (quinhentos e sessenta e sete)**, ou seja, 80,65%, 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		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	567	80,65%
MPDFT	28	3,98%
Relato Incompreensível	108	15,36%
Não Informado	0	0,00%
Total	703	100,0%

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

Cumprido esclarecer que **28 (vinte e oito)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **20 (vinte)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **5 (cinco)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **3 (três)** vezes.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	20	71,43%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	5	17,86%
Membros do MPDFT	3	10,71%
Total	28	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/maio/2018
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 **245 ocorrências** (34,85%); à “Denúncia”, com **318 ocorrências** (45,23%) e à “Reclamação”, com **90 ocorrências** (12,80%). Por fim, as demais totalizam **50 ocorrências** (7,11%), que classificam-se em “Elogios”, com **19 ocorrências**; “Sugestão”, com **22 ocorrências** e “Críticas”, com **9 ocorrências** (tabela 6).

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	245	34,85%
Denúncias	318	45,23%
Reclamação	90	12,80%
Sugestão	22	3,13%
Críticas	9	1,28%
Elogios	19	2,70%
Total	703	100,0%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/maio/2018
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*	370	51,10%
Concurso Público	69	9,53%
Saúde	49	6,77%
Improbidade Administrativa	36	4,97%
Consumidor	28	3,87%
Crimes	26	3,59%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	25	3,45%
Idoso	25	3,45%
Serviços Públicos	22	3,04%
Lei de Acesso à Informação	21	2,90%
Meio Ambiente	16	2,21%
Educação	13	1,80%
Execução Penal	10	1,38%
Infância e Juventude	5	0,69%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	4	0,55%
Controle Externo da Atividade Policial	2	0,28%
Acessibilidade	1	0,14%
Atuação de Membros ou Servidores	1	0,14%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,14%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Eleitoral	0	0,00%
Não Informado	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%
Total	724	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/maio/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, o sistema da Ouvidoria retornou a informação de que **581 (quinhentas e oitenta e uma)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **54 (cinquenta e quatro)** por meio de contato pessoal; **29 (vinte e nove)** por contato telefônico; **33 (trinta e três)** via correio eletrônico; Postal e Urnas receberam **3 (três)** registros cada (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	581	82,65%
Contato Telefônico	29	4,13%
Contato Pessoal	54	7,68%
Correio Eletrônico – Manifestações	33	4,69%
Urnas	3	0,43%
Postal	3	0,43%
Total	703	100,0%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/maio/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	605	86,1%
Entorno	4	0,6%
Federal	20	2,8%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	74	10,5%
Total	703	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/maio/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	5	0,8%
Brasília e Brasília II	538	88,9%
Brazlândia	1	0,2%
Ceilândia	8	1,3%
Gama	5	0,8%
Guará	3	0,5%
Núcleo Bandeirante	2	0,3%
Paranoá	1	0,2%
Planaltina	9	1,5%
Recanto das Emas	1	0,2%
Riacho Fundo	2	0,3%
Samambaia	1	0,2%
Santa Maria	7	1,2%
São Sebastião	8	1,3%
Sobradinho	6	1,0%
Taguatinga	8	1,3%
Total	605	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/maio/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 **108 (cento e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **28 (vinte e oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **80 (oitenta)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	28	25,93%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	80	74,07%
Total	108	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/maio/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).

Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	46	5,4%
Brasília II	8	0,9%
Brazlândia	64	7,5%
Ceilândia	110	12,9%
Gama	110	12,9%
Guará	52	6,1%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	38	4,4%
Núcleo Bandeirante	6	0,7%
Planaltina	64	7,5%
Riacho Fundo	37	4,3%
Recanto das Emas	22	2,6%
Samambaia	85	10,0%
Santa Maria	32	3,7%
São Sebastião	82	9,6%
Sobradinho	27	3,2%
Taguatinga	71	8,3%
Total	854	100,0%

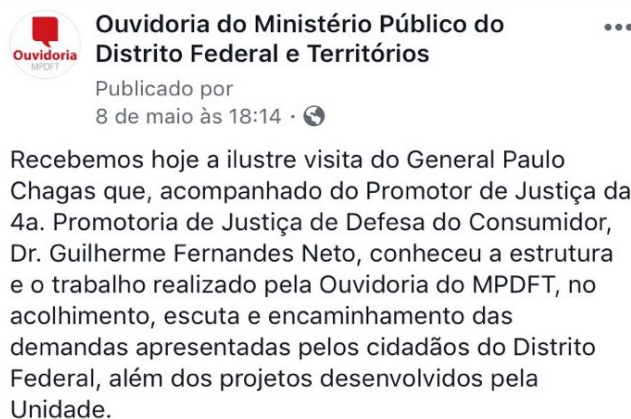
Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/maio/2018

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 **5 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **12 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **2.386 (dois mil trezentos e oitenta e seis) visualizações**. Deste total, com **437** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Publicado por
8 de maio às 18:14 · 🌐

Recebemos hoje a ilustre visita do General Paulo Chagas que, acompanhado do Promotor de Justiça da 4a. Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, Dr. Guilherme Fernandes Neto, conheceu a estrutura e o trabalho realizado pela Ouvidoria do MPDFT, no acolhimento, escuta e encaminhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos do Distrito Federal, além dos projetos desenvolvidos pela Unidade.



Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/maio/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 **54 (cinquenta e quatro)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **27 (vinte e sete)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **50%** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

26 (vinte e seis) registros “Bom”; houve **1 (um)** registro classificado como “Regular”. Não registros classificados como “Ruim”, assim como não houve ausências de registros (Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	26	96,3%
Regular	1	3,7%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	27	100,0%

Tabela 13 – Pesquisa de Satisfação/ maio/ 2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

27 (vinte e sete) registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Ruim” ou “Regular”. Também não houve ausência de registros (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	27	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	27	100,0%

Tabela 14 – Pesquisa de Satisfação/maio/2018
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 05 de Junho de 2018

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