



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
SETEMBRO DE 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em setembro de 2018, a Ouvidoria realizou **1.751 (mil setecentos e cinquenta e um) atendimentos**, o que representa uma média de **92,15** ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 04/10/2018, foram recebidas **867 (oitocentas e sessenta e sete)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **798 (setecentas e noventa e oito)** são manifestações originárias do mês e **69 (sessenta e nove)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **16 (dezesesseis)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **868 (oitocentos e sessenta e oito)** 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	798	45,57%
Manifestações Derivadas	69	3,94%
Atendimentos da Central	868	49,57%
Pedidos de Informação – SIC	16	0,91%
Total	1751	100,00%

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

2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **712 (setecentas e doze)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **86 (oitenta e seis)** aguardam providências (tabela 2).

Registros Concluídos		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	712	89,22%
Aguardando providências	86	10,78%
Total	798	100,00%

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

Dos registros recebidos, **376 (trezentos e setenta e seis)** foram encaminhados, enquanto **422 (quatrocentos e vinte e dois)** foram arquivados.

Registros Encaminhados x Arquivados		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	376	47,12%
Arquivados	422	52,88%
Total	798	100,00%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/setembro/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, **460 (quatrocentos e sessenta)**, ou seja, 57,64%, 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	460	57,64%
MPDFT	29	3,63%
Relato Incompreensível	309	38,72%
Não Informado	0	0,00%
Total	798	100,0%

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

Cumpra esclarecer que **29 (vinte e nove)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **25 (vinte e cinco)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **2 (dois)** referentes aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” apontou **2 (dois)** registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	25	86,21%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	2	6,90%
Membros do MPDFT	2	6,90%
Total	29	100,0%

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/setembro/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 **217 ocorrências** (27,19%); à “Denúncia”, com **510 ocorrências** (63,91%) e à “Reclamação”, com **59 ocorrências** (7,39%). Por fim, as demais totalizam **12 ocorrências** (1,50%), que classificam-se em “Elogios”, com **6 ocorrências**; “Críticas”, com **6 ocorrências**. Não houve registros de sugestões, vide tabela 6.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Tipo de Manifestação		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	217	27,19%
Denúncias	510	63,91%
Reclamação	59	7,39%
Sugestão	0	0,00%
Críticas	6	0,75%
Elogios	6	0,75%
Total	798	100,0%

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

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

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	2	0,25%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	27	3,32%
Atuação de Membros ou Servidores	1	0,12%
Concurso Público	38	4,67%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	0	0,00%
Consumidor	16	1,97%
Controle Externo da Atividade Policial	4	0,49%
Crimes	50	6,14%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	4	0,49%
Educação	18	2,21%
Eleitoral	44	5,41%
Execução Penal	2	0,25%
Idoso	7	0,86%
Improbidade Administrativa	27	3,32%
Infância e Juventude	5	0,61%
Meio Ambiente	15	1,84%
Outros*	483	59,34%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	27	3,32%
Serviços Públicos	25	3,07%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	3	0,37%
Lei de Acesso à Informação	16	1,97%
Não Informado	0	0,00%
Total	814	100,00%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/setembro/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 **617 (seiscentas e dezessete)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **52 (cinquenta e dois)** por meio de contato pessoal; **76 (setenta e seis)** por contato telefônico; **22 (vinte e dois)** via correio eletrônico; Postal recebeu **5 (cinco)** ocorrências e Urnas e não receberam registros. Por meio do aplicativo MPDFT recebeu **26 (vinte e seis)** formalizações (tabela 8).

Grupo - Meio de Recebimento de Manifestações		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo MPDFT	26	3,37%
Formulário Eletrônico – Manifestações	617	79,92%
Contato Telefônico	76	9,84%
Contato Pessoal	52	6,74%
Correio Eletrônico – Manifestações	22	2,85%
Urnas	0	0,00%
Postal	5	0,65%
Total	798	103,4%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/setembro/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	505	63,3%
Entorno	0	0,0%
Federal	11	1,4%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	282	35,3%
Total	798	100,0%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/setembro/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	2	0,4%
Brasília e Brasília II	442	87,5%
Brazlândia	2	0,4%
Ceilândia	5	1,0%
Gama	4	0,8%
Guará	5	1,0%
Núcleo Bandeirante	2	0,4%
Paranoá	1	0,2%
Planaltina	5	1,0%
Recanto das Emas	2	0,4%
Riacho Fundo	3	0,6%
Samambaia	5	1,0%
Santa Maria	9	1,8%
São Sebastião	7	1,4%
Sobradinho	3	0,6%
Taguatinga	8	1,6%
Total	505	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/setembro/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 **69 (sessenta e nove)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **8 (oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **61 (sessenta e uma)** deste Ministério Público (tabela 11).

Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	8	11,59%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	61	88,41%
Total	69	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/setembro/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	23	2,6%
Brasília II	31	3,6%
Brazlândia	38	4,4%
Ceilândia	94	10,8%
Gama	91	10,5%
Guará	51	5,9%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	105	12,1%
Núcleo Bandeirante	5	0,6%
Planaltina	55	6,3%
Riacho Fundo	29	3,3%
Recanto das Emas	27	3,1%
Samambaia	100	11,5%
Santa Maria	17	2,0%
São Sebastião	9	1,0%
Sobradinho	118	13,6%
Taguatinga	75	8,6%
Total	868	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/setembro/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 **9 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **2.273 (duas mil duzentas e setenta e três) visualizações**. Deste total, com **649** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

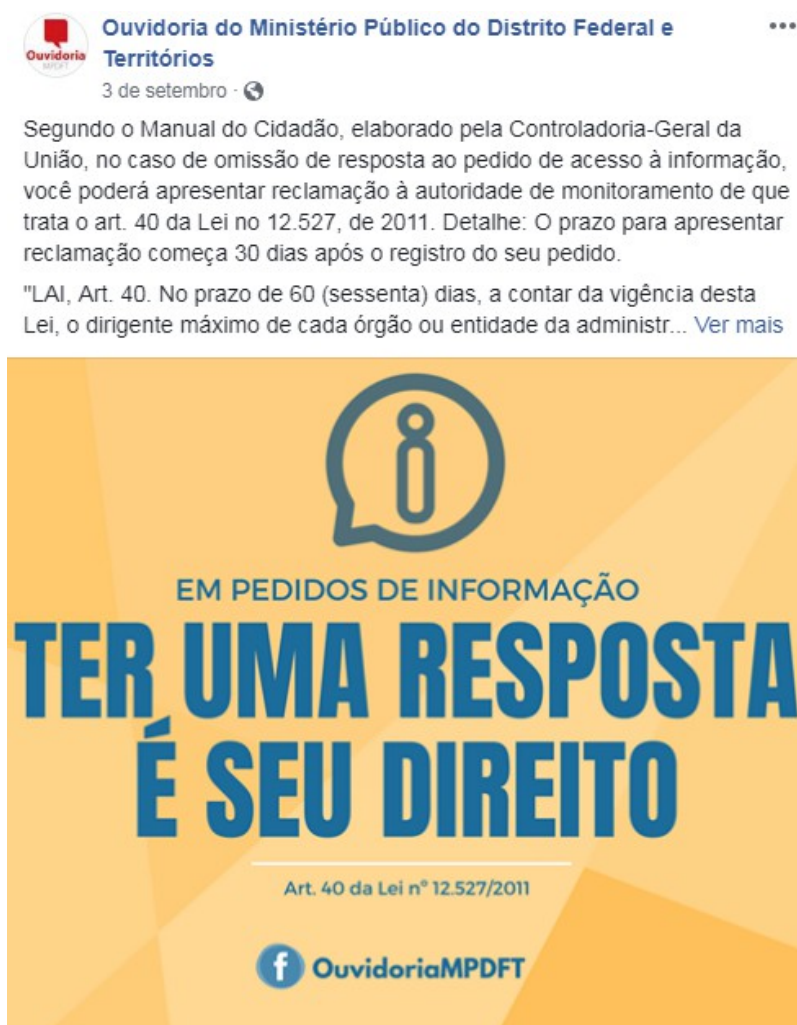


Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/setembro/2018

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 **52 (cinquenta e duas)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **33 (trinta e três)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **63,46%** dos atendimentos realizados.

7.1) Quanto ao atendimento

33 (quarenta e cinco) registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular”, “Ruim” ou ausências de registros (Tabela 13).

Pesquisa de Satisfação – Atendimento		
Bom	33	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	0	0,0%
Total	33	100,0%

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

7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

28 (vinte e oito) registros “Bom”; Houve 5 (**cinco**) ausências de registro ; não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim” (Tabela 14).

Pesquisa de Satisfação – Instalações		
Bom	28	84,8%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Ausência de registro	5	15,2%
Total	33	100,0%

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

Brasília, 04 de outubro de 2018.

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouvidora
MPDFT