

### Missão da Ouvidoria

Ampliar a comunicação com a sociedade e contribuir para a transparência, a eficiência e a agilidade dos serviços prestados pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

## CONHEÇA UM POUCO

## DO NOSSO TRABALHO

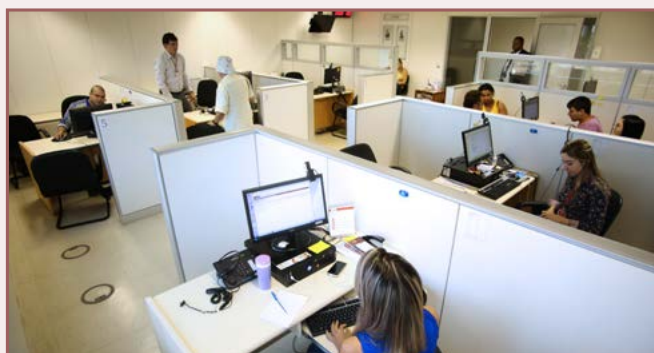
### Resumo do fluxo de tratamento de manifestações e denúncias

Com o objetivo de prestar atendimento personalizado e de excelência aos que nos procuram, a Ouvidoria do MPDFT acolhe todas as manifestações de forma zelosa e imparcial.

O **setor de atendimento** as recebe presencialmente, por telefone, via formulário eletrônico ou postal, por manifestações distribuídas em urnas nas Coordenadorias ou até mesmo quando postadas em nossa página do Facebook. Após esse primeiro passo, caso necessário, a unidade entra em contato com o manifestante para obter detalhes sobre a manifestação. Logo após, esta é encaminhada à **equipe de análise** da Ouvidoria,

que estabelece, junto com o ouvidor, seu destino: Promotorias, Procuradorias ou órgãos externos.

Superada essa fase, cientificamos ao manifestante o encaminhamento de sua manifestação e fornecemos os contatos das unidades ou órgãos destinatários, para acompanhamento. Ao receber as manifestações ou respostas encaminhadas pela Ouvidoria, os diversos órgãos, em retorno, informam as providências adotadas sobre aquela demanda, que são prontamente encaminhadas ao manifestante e à Procuradoria ou Promotoria competente.



Setor de Atendimento da Ouvidoria



Setor de Análise da Ouvidoria

### Exemplo de caso de sucesso

Quando a manifestação chega à Ouvidoria, verificamos se a demanda, além de ser da atribuição de alguma unidade do MPDFT, é também de interesse de outro órgão ou instituição pública, já que muitas vezes o problema ainda não chegou ao conhecimento daquele gestor. Assim, se identificada a existência de Ouvidoria pública, a manifestação é encaminhada também para conhecimento dela, a fim de que o órgão, agora ciente da demanda, possa adotar providências corretivas que o caso requer.

Esse trabalho tem apresentado resultado positivo para a administração pública e para a sociedade, porque permite que o gestor público adote, imediatamente, medidas apuratórias e corretivas sobre o fato relatado, com repercussão além da esfera do próprio manifestante. E, quando a Ouvidoria do MPDFT recebe resposta do encaminhamento feito, todo o expediente é encaminhado para a Promotoria de Justiça destinatária da manifestação originária, auxiliando a investigação desencadeada pelo promotor de Justiça.

### Confira um caso que retrata bem esse trabalho

Manifestação registrada por um morador de Brasília, em 22 de abril de 2016, relata forte odor em seu endereço; para o cidadão, a Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb) nada fez para solucionar o problema, que já perdurara há mais de 40 (quarenta) dias. Ele relatou que cientificou a Caesb por meio de sua Ouvidoria, que pediu cinco dias para solucionar o caso, mas nada fez. Contou, por fim, que se sentia envergonhado por tentar dar desculpas pelo fato – que atribui ao despejamento de esgoto na tubulação reservada às águas pluviais por algum condomínio.

A Ouvidoria do MPDFT foi acionada e, por meio de articulação entre ouvidorias, reencaminhou a questão à Ouvidoria da Caesb. Esta nos respondeu em 13 de maio de 2016, indicando que, após vistoria da equipe de manutenção, foi verificado um rompimento da rede de esgoto na região que ocasionava o extravasamento para a rede de águas pluviais. Após tal constatação, foi executado o conserto da rede e eliminação do odor no local, confirmando após contato com o manifestante.

## Combate à Corrupção

A Ouvidoria do MPDFT não mediu esforços para colaborar na coleta de 1,5 milhão de assinaturas para a Campanha “**10 Medidas contra a Corrupção**”. Neste mesmo tema, também se engajou no projeto “**O que você tem a ver com a Corrupção?**”. Tanto a ouvidora quanto os servidores Fábio Braga e José Vanderlei atuaram no evento.



## Meio Ambiente

A Ouvidoria do MPDFT, em sua atual gestão, é **incentivadora da economia de papel** em seu dia a dia. Além da economia com o encaminhamento de documentos pelo **Tabularium**, firmou parceria com as principais Ouvidorias do GDF, de Ministérios Públicos Estaduais e outros órgãos para envio e recebimento de manifestações e seus anexos por e-mail. Economizamos muito papel no envio de respostas aos manifestantes, oriundas de órgãos externos e de Promotorias do MPDFT.

No primeiro semestre de 2016, a Ouvidoria **deixou de consumir cerca de 25.200 folhas de papel, o que equivale a 50,4 resmas de papel A4.**



### Entre em contato com a Ouvidoria:



Sede do MPDFT, sala 138  
Dias úteis, das 12h às 18h



3343-6500  
Dias úteis, das 12h às 18h



Facebook  
ouvidoriampdft



Formulário eletrônico  
[www.mpdft.mp.br/ouvidoria](http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria)



Coleta nas urnas das Promotorias  
de Justiça das cidades