



**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**  
**JULHO DE 2017**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em julho de 2017, a Ouvidoria realizou **1.652 (mil seiscientos e cinquenta e dois) atendimentos**, o que representa uma média de 78,66 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 04/08/2017, foram recebidas **904 (novecentas e quatro) manifestações**. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **636 (seiscientos e quarenta e seis)** são manifestações originárias do mês e **268 (duzentas e sessenta e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **10 (dez)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **738 (setecentos e trinta e oito)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito Federal, contabilizados pela Central de Controle e Informações voltada para o atendimento ao cidadão.

Situação – Julho de 2017		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	636	38,50%
Manifestações Derivadas	268	16,22%
Atendimentos da Central	738	44,67%
Pedidos de Informação – SIC	10	0,61%
<b>Total</b>	<b>1652</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **509 (quinhentas e nove)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **127 (cento e vinte e sete)** aguardam providências (tabela 2).

Situação – Julho de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	509	80,03%
Aguardando providências	127	19,97%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Julho/2017

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **636 (seiscentos e trinta e seis)** registros recebidos, **417 (quatrocentos e dezessete)** foram encaminhados, enquanto **219 (duzentos e dezenove)** foram arquivados.

Situação – Julho de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	417	65,57%
Arquivados	219	34,43%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Julho/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 de cadastramento no Sistema da Ouvidoria.

---

<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.

Do total de atendimentos, **407 (quatrocentos e sete)**, ou seja, 63,99%, 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 – Julho de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	407	63,99%
MPDFT	54	8,49%
Relato Incompreensível <sup>1</sup>	175	27,52%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>

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

Cumprido esclarecer que **54 (cinquenta e quatro)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **47 (quarenta e sete)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **4 (quatro)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **3 (três)** vezes.

Manifestações Referentes ao MPDFT – Julho de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	47	87,04%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	4	7,41%
Membros do MPDFT	3	5,56%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Julho/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 **361 ocorrências** (56,76%); à “Denúncia”, com **194 ocorrências** (30,50%) e à “Reclamação”, com **65 ocorrências** (10,22%). Por fim, as demais totalizam **14 ocorrências** (2,51%), que classificam-se em “Elogios”, com **6 ocorrências**; “Sugestão”, com **4 ocorrências** e “Crítica”, com **6 ocorrências** (tabela 6).

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

Tipo de Manifestação – Julho de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	361	56,76%
Denúncias	194	30,50%
Reclamação	65	10,22%
Sugestão	4	0,63%
Críticas	6	0,94%
Elogios	6	0,94%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>

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

Em relação aos assuntos mais lembrados, a tabela 7, abaixo posta, disponibiliza-os por ordem alfabética:

Ranking de Assuntos Mais Lembrados (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Administração e Funcionamento do Ministério Público	43	6,76%
Concurso Público	16	2,52%
Consumidor/Serviços Públicos	42	6,60%
Controle Externo da Atividade Policial	8	1,26%
Crimes/Execução Penal	41	6,45%
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria/Consultas e Dúvidas Jurídicas	22	3,46%
Educação/Saúde/Idoso/Pessoas com Deficiência	168	26,42%
Eleitoral	0	0,00%
Improbidade Administrativa	22	3,46%
Infância e Juventude	8	1,26%
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor	1	0,16%
Irregularidades Trabalhistas	4	0,63%
Lei de Acesso à Informação/Remuneração de Membros e Servidores	0	0,00%
Meio Ambiente	10	1,57%
Outros*	251	39,47%
Residência na Comarca/Lotação de Membros	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Julho/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, **440 (quatrocentas e quarenta)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **81 (oitenta e um)** por meio de contato pessoal; **75 (setenta e cinco)** por contato telefônico; **36 (trinta e seis)** via correio eletrônico; **4 (quatro)** registros decorrentes de via postal; não houve recebimento de manifestações via Urnas (tabela 8).

<b>Grupo Meio de Recebimento de Manifestações – Julho de 2017</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	440	69,18%
Contato Telefônico	75	11,79%
Contato Pessoal	81	12,74%
Correio Eletrônico – Manifestações	36	5,66%
Urnas	0	0,00%
Postal	4	0,63%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Julho/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	598	94,0%
Entorno	1	0,2%
Federal	16	2,5%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	21	3,3%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Julho/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.

<b>Quantitativo de manifestações no DF</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	3	0,5%
Brasília	516	86,3%
Brasília II	0	0,0%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	5	0,8%
Gama	6	1,0%
Guará	6	1,0%
Núcleo Bandeirante	6	1,0%
Paranoá	6	1,0%
Planaltina	2	0,3%
Recanto das Emas	0	0,0%
Riacho Fundo	3	0,5%
Samambaia	12	2,0%
Santa Maria	4	0,7%
São Sebastião	6	1,0%
Sobradinho	10	1,7%
Taguatinga	13	2,2%
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Julho/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 **268 (duzentas e sessenta e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **203 (duzentas e três)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **65 (sessenta e cinco)** deste Ministério Público (tabela 11).

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	203	75,75%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	65	24,25%
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Julho/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	0	0,0%
Brasília II	5	0,7%
Brazlândia	53	7,2%
Ceilândia	70	9,5%
Gama	90	12,2%
Guará	36	4,9%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	46	6,2%
Núcleo Bandeirante	8	1,1%
Planaltina	34	4,6%
Riacho Fundo	44	6,0%
Recanto das Emas	15	2,0%
Samambaia	93	12,6%
Santa Maria	82	11,1%
São Sebastião	0	0,0%
Sobradinho	105	14,2%
Taguatinga	57	7,7%
<b>Total</b>	<b>738</b>	<b>100,0%</b>

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

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

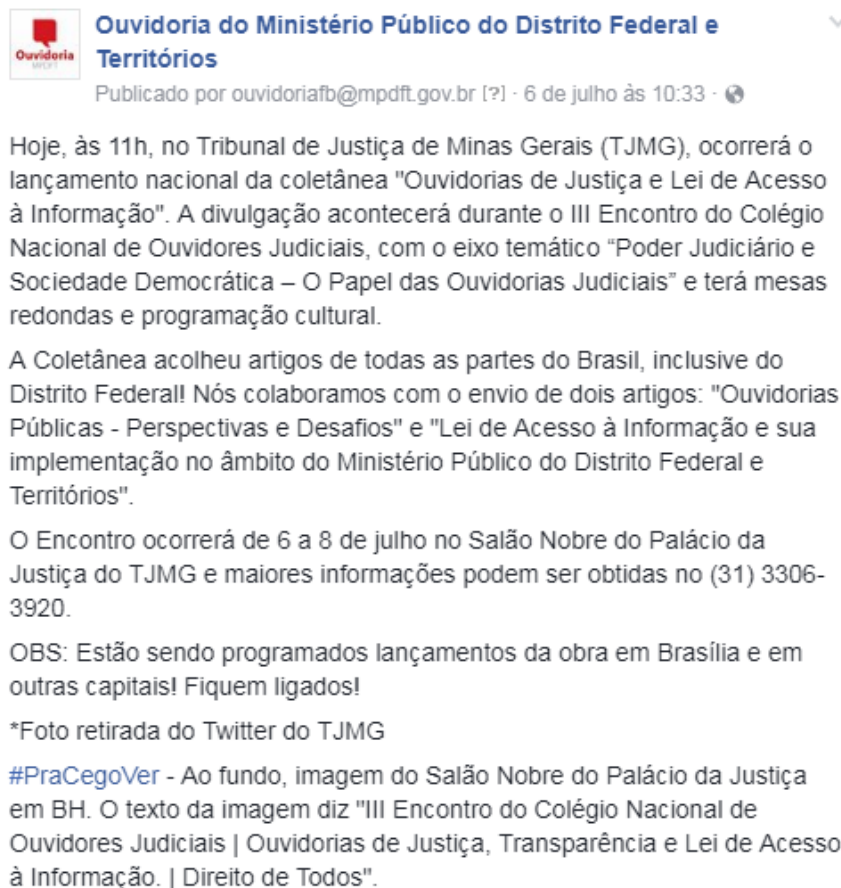
A Unidade da Infância e Juventude explicou que não possui atendimentos registrados, uma vez que “*por se tratar de uma Promotoria especializada com um público alvo bem definido não registra os atendimentos realizados no balcão (triagem), pois não recebe demandas que não sejam relacionados à criança e 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”.*

Quanto às Unidades de Águas Claras e São Sebastião, cumpre esclarecer que não foram enviados os dados solicitados até a data de fechamento estatístico deste relatório (07 de agosto).

## **6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK**

Neste mês, além das notificações, recebemos **15 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **26 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **13.551 (treze mil quinhentas e cinquenta e uma) visualizações**. Deste total, com **904** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



**Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**

Publicado por ouvidoriafb@mpdf.gov.br [?] · 6 de julho às 10:33 · 🌐

Hoje, às 11h, no Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), ocorrerá o lançamento nacional da coletânea "Ouvidorias de Justiça e Lei de Acesso à Informação". A divulgação acontecerá durante o III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais, com o eixo temático "Poder Judiciário e Sociedade Democrática – O Papel das Ouvidorias Judiciais" e terá mesas redondas e programação cultural.

A Coletânea acolheu artigos de todas as partes do Brasil, inclusive do Distrito Federal! Nós colaboramos com o envio de dois artigos: "Ouvidorias Públicas - Perspectivas e Desafios" e "Lei de Acesso à Informação e sua implementação no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios".

O Encontro ocorrerá de 6 a 8 de julho no Salão Nobre do Palácio da Justiça do TJMG e maiores informações podem ser obtidas no (31) 3306-3920.

OBS: Estão sendo programados lançamentos da obra em Brasília e em outras capitais! Fiquem ligados!

\*Foto retirada do Twitter do TJMG

[#PraCegoVer](#) - Ao fundo, imagem do Salão Nobre do Palácio da Justiça em BH. O texto da imagem diz "III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais | Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação. | Direito de Todos".





936 pessoas alcançadas

**i** Opção para Impulsionar indisponi...

**👍** 9

3 compartilhamentos



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

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

## 7) Da Pesquisa de Satisfação

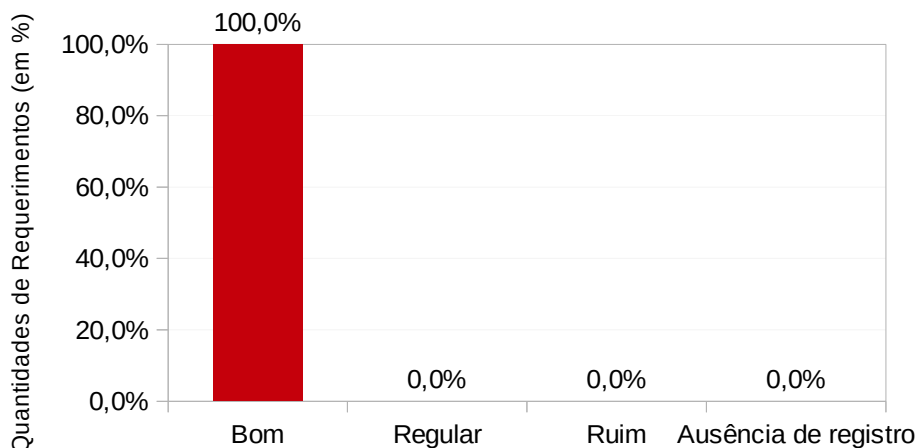
Após os atendimentos pessoais, é facultado a cada manifestante o preenchimento de um formulário que mede o grau de satisfação do atendimento prestado e das instalações desta Ouvidoria, bem como um espaço para registrar sugestões de melhorias. Os graus de satisfação são: Bom, Regular e Ruim.

Neste mês, foram registradas **81 (oitenta e uma)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **32 (trinta e dois)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 39,50 % dos atendimentos realizados.

### 7.1) Quanto ao atendimento

**32 (trinta e dois)** registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Também não houve ausências de registro (gráfico 1).

Gráfico 1 –  
Pesquisa de



Satisfação (Atendimento Pessoal)/Julho/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

## 7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

**32 (vinte e nove)** registros “Bom”; não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. **4 (quatro)** registros não foram preenchidos (gráfico 2).

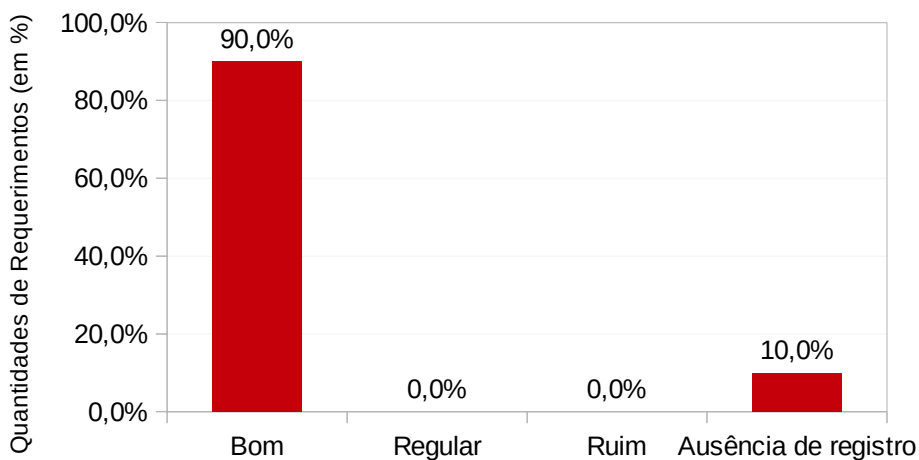


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Julho/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 07 de agosto de 2017

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