

**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**  
**NOVEMBRO DE 2017**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em novembro de 2017, a Ouvidoria realizou **2.279 (dois mil duzentos e setenta e nove) atendimentos**, o que representa uma média de 108,52 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 05/12/2017, foram recebidas **1506 (mil quinhentas e seis) manifestações**. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **1338 (mil trezentas e trinta e oito)** são manifestações originárias do mês e **168 (cento e sessenta e oito)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **14 (quatorze)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **759 (setecentos e cinquenta e nove)** 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 – Novembro de 2017		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	1338	58,71%
Manifestações Derivadas	168	7,37%
Atendimentos da Central	759	33,30%
Pedidos de Informação – SIC	14	0,61%
<b>Total</b>	<b>2279</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **1243 (mil duzentas e quarenta e três)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **95 (noventa e cinco)** aguardam providências (tabela 2).

Situação – Novembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	1243	92,90%
Aguardando providências	95	7,10%
<b>Total</b>	<b>1338</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Novembro/2017  
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Dos **1338 (mil trezentos e trinta e oito)** registros recebidos, **505 (quinhentos e cinco)** foram encaminhados, enquanto **833 (oitocentos e trinta e três)** foram arquivados.

Situação – Novembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	505	37,74%
Arquivados	833	62,26%
<b>Total</b>	<b>1338</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Novembro/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, **435 (quatrocentos e trinta e cinco)**, ou seja, 32,51%, 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 – Novembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	435	32,51%
MPDFT	108	8,07%
Relato Incompreensível	795	59,42%
<b>Total</b>	<b>1338</b>	<b>100,0%</b>

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

Cumprido esclarecer que **108 (cento e oito)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **103 (cento e três)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **5 (cinco)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” não apontou registros.

Manifestações Referentes ao MPDFT – Novembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	103	95,37%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	5	4,63%
Membros do MPDFT	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Novembro/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 **1027 ocorrências (76,76%)**; à “Denúncia”, com **198 ocorrências (14,80%)** e à “Reclamação”, com **93 ocorrências (6,95%)**. Por fim, as demais totalizam **20 ocorrências (1,49%)**, que classificam-se em “Elogios”, com **9 ocorrências**; “Sugestão”, com **5 ocorrências** e “Críticas”, com **6 ocorrências** (tabela 6).

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

Tipo de Manifestação – Novembro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	1027	76,76%
Denúncias	198	14,80%
Reclamação	93	6,95%
Sugestão	5	0,37%
Críticas	6	0,45%
Elogios	9	0,67%
<b>Total</b>	<b>1338</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/Novembro/2017  
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
Saúde	720	53,25%
Outros*	326	24,11%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	108	7,99%
Improbidade Administrativa	28	2,07%
Educação	27	2,00%
Consumidor	26	1,92%
Serviços Públicos	22	1,63%
Concurso Público	18	1,33%
Crimes	17	1,26%
Idoso	15	1,11%
Meio Ambiente	15	1,11%
Lei de Acesso à Informação	14	1,04%
Infância e Juventude	4	0,30%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3	0,22%
Atuação de Membros ou Servidores	2	0,15%
Eleitoral	2	0,15%
Acessibilidade	1	0,07%
Controle Externo da Atividade Policial	1	0,07%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,07%
Execução Penal	1	0,07%
Violência Doméstica	1	0,07%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	0	0,00%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>1352</b>	<b>100,00%</b>

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

No tocante ao meio de recebimento, **1098 (mil e noventa e oito)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **85 (oitenta e cinco)** por meio de contato pessoal; **117 (cento e dezessete)** por contato telefônico; **38 (trinta e oito)** via correio eletrônico; nenhuma manifestação foi recebida por via Postal e/ou Urnas, vide tabela 8.

<b>Grupo Meio de Recebimento de Manifestações – Novembro de 2017</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	1098	82,06%
Contato Telefônico	117	8,74%
Contato Pessoal	85	6,35%
Correio Eletrônico – Manifestações	38	2,84%
Urnas	0	0,00%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>1338</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Novembro/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	1273	95,1%
Entorno	1	0,1%
Federal	19	1,4%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	45	3,4%
<b>Total</b>	<b>1338</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Novembro/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, apresentadas conforme ordenação alfabética.

<b>Quantitativo de manifestações no DF</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	2	0,2%
Brasília	1182	92,9%
Brasília II	1	0,1%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	6	0,5%
Gama	5	0,4%
Guará	3	0,2%
Núcleo Bandeirante	13	1,0%
Paranoá	6	0,5%
Planaltina	13	1,0%
Recanto das Emas	0	0,0%
Riacho Fundo	3	0,2%
Samambaia	5	0,4%
Santa Maria	10	0,8%
São Sebastião	1	0,1%
Sobradinho	4	0,3%
Taguatinga	19	1,5%
<b>Total</b>	<b>1273</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Novembro/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 **168 (cento e sessenta e oito)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **95 (noventa e cinco)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **73 (setenta e três)** deste Ministério Público (tabela 11).

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

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	95	56,55%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	73	43,45%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/Novembro/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	25	3,3%
Brasília II	8	1,1%
Brazlândia	25	3,3%
Ceilândia	83	10,9%
Gama	67	8,8%
Guará	30	4,0%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	29	3,8%
Núcleo Bandeirante	4	0,5%
Planaltina	46	6,1%
Riacho Fundo	35	4,6%
Recanto das Emas	10	1,3%
Samambaia	102	13,4%
Santa Maria	70	9,2%
São Sebastião	90	11,9%
Sobradinho	78	10,3%
Taguatinga	57	7,5%
<b>Total</b>	<b>759</b>	<b>100,0%</b>

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

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

**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 **1 (uma) mensagem privada** dos internautas, a qual foi respondida. Efetuamos **20 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **3.658 (três mil seiscentas e cinquenta e oito) visualizações**. Deste total, com **426** alcances, a publicação que mais se destacou foi:

**Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios**  
28 de novembro às 09:04 · 🌐

Ouvidoria do MPDFT é sinônimo de trabalho!  
Até outubro de 2017, o total de registro de manifestações foi 62,7% maior do que em todo o ano de 2016. São 13.793 manifestações registradas até o décimo mês deste ano, contra 8.477 nos doze meses de 2016.  
Os números apontam a confiança que o cidadão tem depositado no MPDFT. Ficamos muito felizes em contribuir para uma sociedade mais participativa e não mediremos esforços para continuar nosso trabalho!...

#OuvidoriaMPDFT

**Registro de manifestações:**  
Total de manifestações registradas cresce 62% em 2017.

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

426 pessoas alcançadas

18 reações · 5 comentários · 1 compartilhamento

Curtir · Comentar · Compartilhar

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/Novembro/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 **85 (oitenta e cinco)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **56 (cinquenta e seis)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **65,88 %** dos atendimentos realizados.

### 7.1) Quanto ao atendimento

**56 (cinquenta e seis)** registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Não houve ausências de registros (gráfico 1).

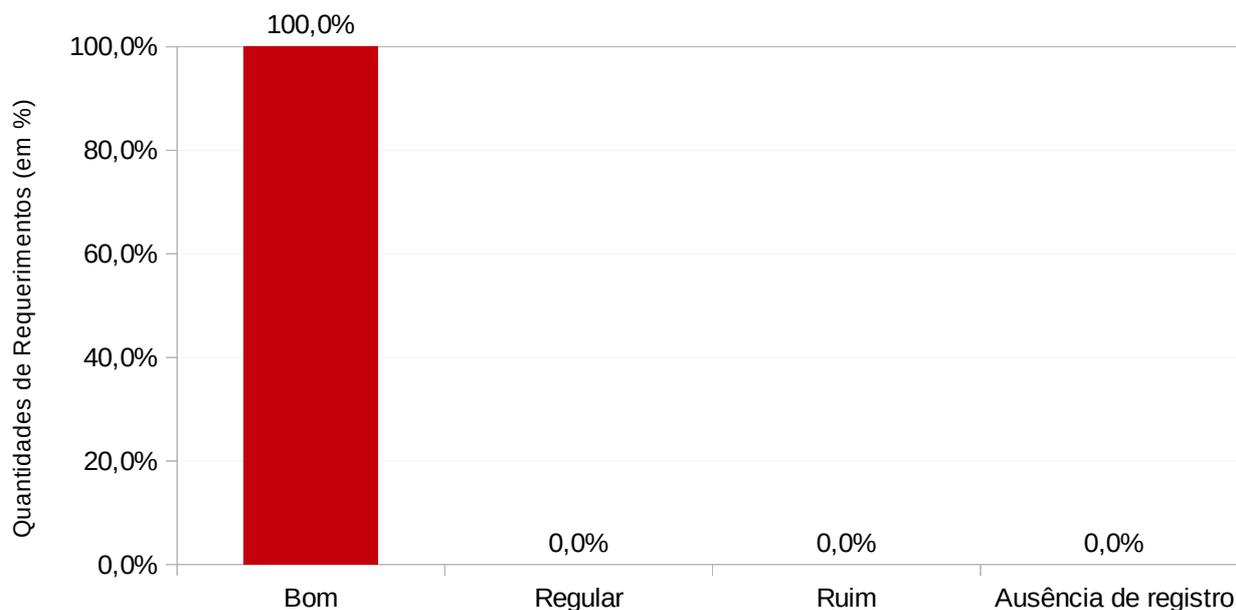


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Novembro/2017  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

## 7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

**53 (cinquenta e três)** registros “Bom”; **1 (um)** “regular”; Não houve registros classificados como “Ruim”. Foram contabilizadas **2 (duas)** ausências de registro (gráfico 2).

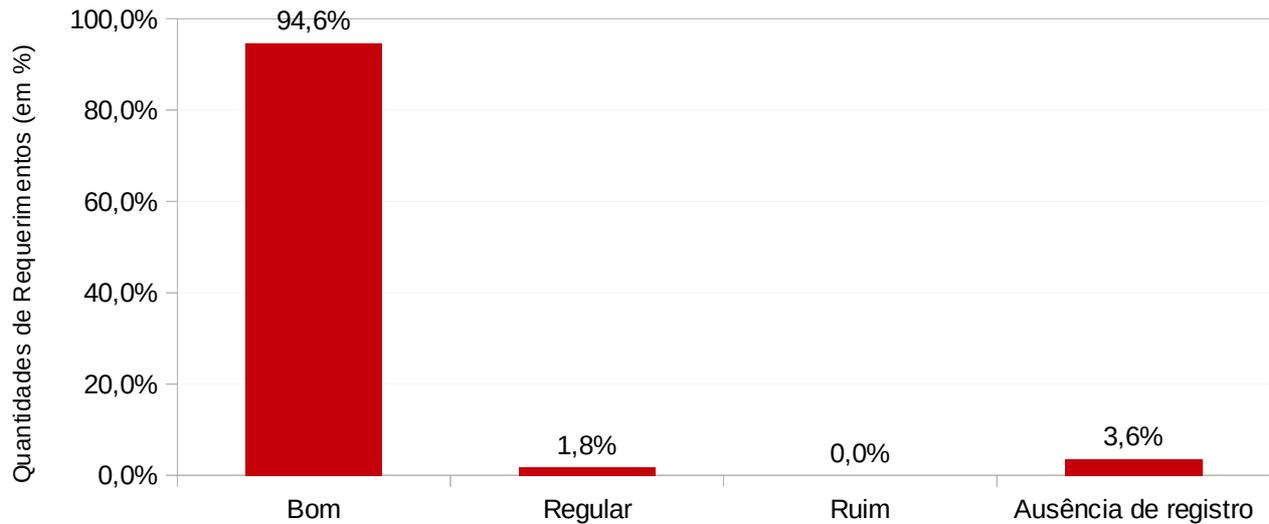


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Novembro/2017  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 5 de dezembro de 2017

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