



**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**  
**OUTUBRO DE 2017**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em outubro de 2017, a Ouvidoria realizou **2.080 (dois mil e oitenta) atendimentos**, o que representa uma média de 99,04 ocorrências por dia útil.

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 08/11/2017, foram recebidas **1131 (mil cento e trinta e uma) manifestações**. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **917 (novecentas e dezessete)** são manifestações originárias do mês e **214 (duzentas e quatorze)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar os **12 (doze)** Pedidos de Informação oriundos do SIC/MPDFT e os **937 (novecentas e trinta e sete)** 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 – Outubro de 2017		
	Total	Porcentagens
Manifestações Originárias	917	44,09%
Manifestações Derivadas	214	10,29%
Atendimentos da Central	937	45,05%
Pedidos de Informação – SIC	12	0,58%
<b>Total</b>	<b>2080</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2) Das manifestações originárias

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **817 (oitocentas e dezessete)** já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **100 (cem)** aguardam providências (tabela 2).

Situação – Outubro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluídas	817	89,09%
Aguardando providências	100	10,91%
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>100,00%</b>

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

Dos **917 (novecentos e dezessete)** registros recebidos, **531 (quinhentos e trinta e um)** foram encaminhados, enquanto **386 (trezentos e oitenta e seis)** foram arquivados.

Situação – Outubro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Encaminhados	531	57,91%
Arquivados	386	42,09%
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Outubro/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, **469 (quatrocentos e sessenta e nove)**, ou seja, 51,15%, 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 – Outubro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	469	51,15%
MPDFT	116	12,65%
Relato Incompreensível	332	36,21%
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>100,0%</b>

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

Cumprido esclarecer que **116 (cento e dezesseis)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **81 (oitenta e um)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **16 (dezesseis)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado por **19 (dezenove)** vezes.

Manifestações Referentes ao MPDFT – Outubro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	81	69,83%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	16	13,79%
Membros do MPDFT	19	16,38%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 5 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Outubro/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 **589 ocorrências** (64,23%); à “Denúncia”, com **226 ocorrências** (24,65%) e à “Reclamação”, com **54 ocorrências** (5,89%). Por fim, as demais totalizam **48 ocorrências** (5,23%), que classificam-se em “Elogios”, com **40 ocorrências**; “Sugestão”, com **6 ocorrências** e “Críticas”, com **2 ocorrências** (tabela 6).

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

Tipo de Manifestação – Outubro de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	589	64,23%
Denúncias	226	24,65%
Reclamação	54	5,89%
Sugestão	6	0,65%
Críticas	2	0,22%
Elogios	40	4,36%
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Manifestação/Outubro/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
Outros*	351	37,78%
Saúde	245	26,37%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	101	10,87%
Consumidor	32	3,44%
Educação	30	3,23%
Improbidade Administrativa	23	2,48%
Meio Ambiente	19	2,05%
Serviços Públicos	19	2,05%
Crimes	18	1,94%
Idoso	17	1,83%
Concurso Público	16	1,72%
Lei de Acesso à Informação	12	1,29%
Atuação de Membros ou Servidores	11	1,18%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	7	0,75%
Infância e Juventude	6	0,65%
Sindical e Questões Análogas	6	0,65%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	5	0,54%
Controle Externo da Atividade Policial	4	0,43%
Execução Penal	4	0,43%
Acessibilidade	1	0,11%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	0,11%
Violência Doméstica	1	0,11%
Eleitoral	0	0,00%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>929</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Outubro/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, **661 (seiscentos e sessenta e uma)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **113 (cento e treze)** por meio de contato pessoal; **102 (cento e dois)** por contato telefônico; **36 (trinta e seis)** via correio eletrônico; via Postal recebeu **3 (três)** e Urnas recebeu **2 (dois)**, vide tabela 8.

<b>Grupo Meio de Recebimento de Manifestações – Outubro de 2017</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – Manifestações	661	72,08%
Contato Telefônico	102	11,12%
Contato Pessoal	113	12,32%
Correio Eletrônico – Manifestações	36	3,93%
Urnas	2	0,22%
Postal	3	0,33%
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Outubro/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	878	95,7%
Entorno	1	0,1%
Federal	16	1,7%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	22	2,4%
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Outubro/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	817	93,1%
Brasília II	1	0,1%
Brazlândia	0	0,0%
Ceilândia	10	1,1%
Gama	6	0,7%
Guará	2	0,2%
Núcleo Bandeirante	2	0,2%
Paranoá	5	0,6%
Planaltina	3	0,3%
Recanto das Emas	1	0,1%
Riacho Fundo	1	0,1%
Samambaia	2	0,2%
Santa Maria	5	0,6%
São Sebastião	1	0,1%
Sobradinho	6	0,7%
Taguatinga	14	1,6%
<b>Total</b>	<b>878</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Outubro/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 **214 (duzentas e quatorze)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **145 (cento e quarenta e cinco)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **69 (sessenta e nove)** deste Ministério Público (tabela 11).

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

<b>Manifestações Derivadas – Recebidas</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	145	67,76%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	69	32,24%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Manifestações Derivadas/Outubro/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>		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	51	5,4%
Brasília II	4	0,4%
Brazlândia	62	6,6%
Ceilândia	82	8,8%
Gama	68	7,3%
Guará	45	4,8%
Infância e Juventude	0	0,0%
Paranoá	65	6,9%
Núcleo Bandeirante	4	0,4%
Planaltina	38	4,1%
Riacho Fundo	36	3,8%
Recanto das Emas	16	1,7%
Samambaia	112	12,0%
Santa Maria	67	7,2%
São Sebastião	96	10,2%
Sobradinho	102	10,9%
Taguatinga	89	9,5%
<b>Total</b>	<b>937</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Outubro/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”*.



## 6) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **12 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram respondidas. Efetuamos **27 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **10.065 (dez mil e sessenta e cinco) visualizações**. Deste total, com **1.595** alcances, a publicação que mais se destacou foi:



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

23 de outubro às 11:48 · 🌐

Recebemos nesta segunda-feira (23) a visita dos alunos do curso de Direito do Centro Universitário IESB, acompanhados dos professores Rafael Mesquita da Rosa e Paulo Roberto Binichski, os quais, após uma palestra ministrada pela Ouvidora Rose Meide Cyrillo, conheceram a instituição e as dependências da Ouvidoria.

Para a Ouvidora, "a possibilidade dos alunos do curso de Direito conhecerem o Ministério Público e a gama de atribuições de seus membros, permite a expansão de seus horizontes com relação às escolhas futuras quanto às áreas que irão atuar".



**1.595 pessoas** alcançadas [Impulsionar publicação](#)

👍❤️ 21      3 comentários 4 compartilhamentos

Imagem 1 – Relatório estatístico: Facebook/Outubro/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 **113 (cento e treze)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **86 (oitenta e seis)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a **76,10 %** dos atendimentos realizados.

### 7.1) Quanto ao atendimento

**85 (oitenta e cinco)** registros “Bom”; Não houve registros classificados como “Regular” ou “Ruim”. Contabilizou-se **1 (uma)** ausência de registro (gráfico 1).

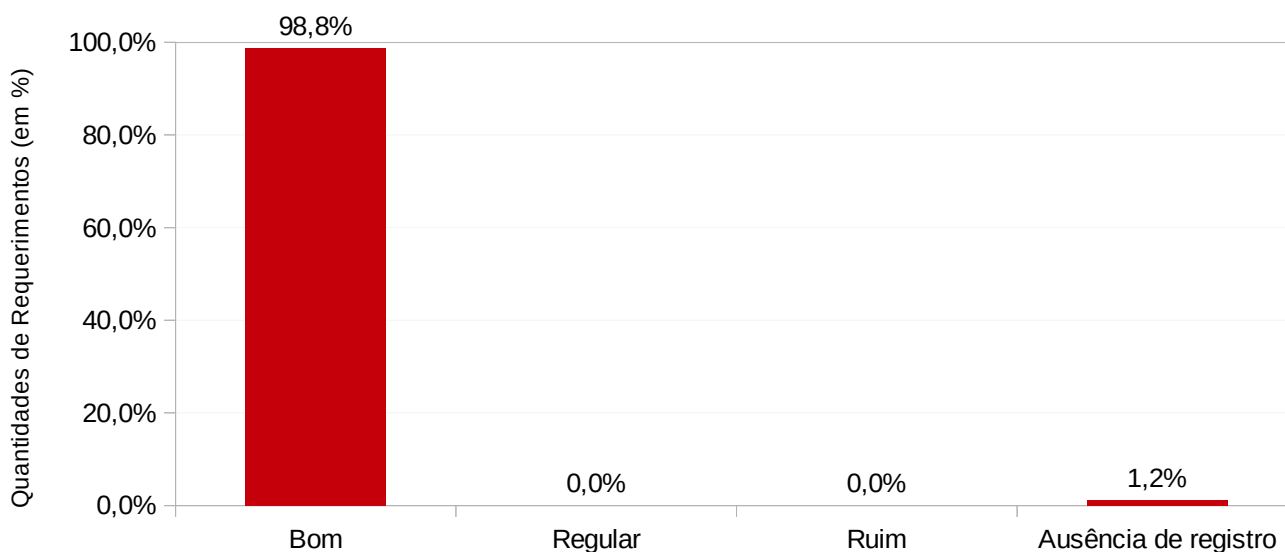


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Outubro/2017  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

## 7.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

**76 (setenta e seis)** registros “Bom”; **2 (dois)** “regular”; Não houve registros classificados como “Ruim”. Contabilizou-se **8 (oito)** ausências de registro (gráfico 2).

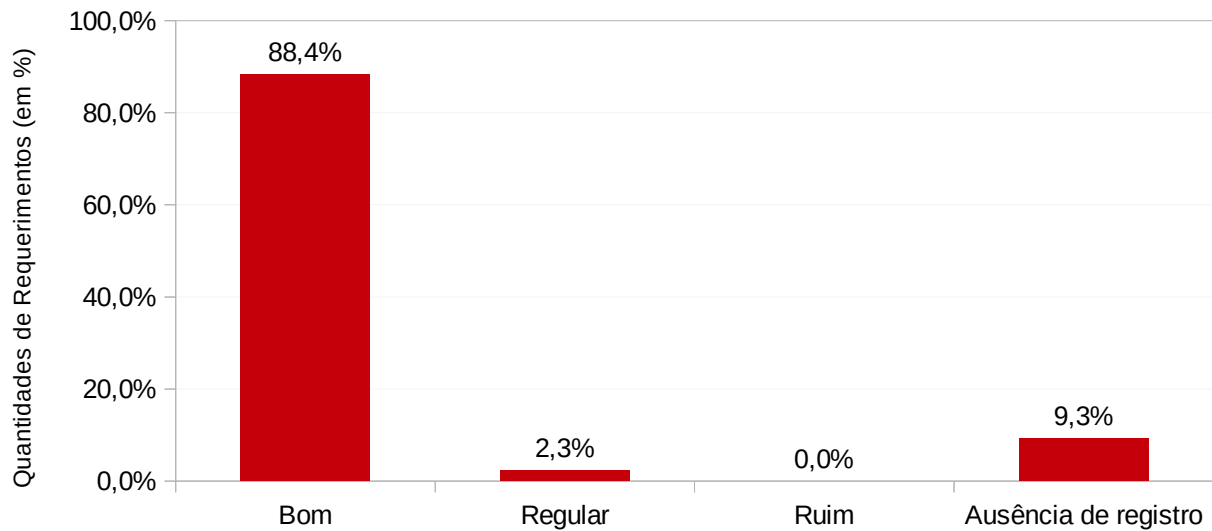


Gráfico 2 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Outubro/2017  
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 09 de novembro de 2017

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