



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/OUVIDORIAIMPFT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
MAIO DE 2017

1) Das manifestações recebidas

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 05/06/2017, no mês de maio de 2017 foram recebidas **973 (novecentas e setenta e três)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 abaixo, **784 (setecentas e oitenta e quatro)** ou 80,58% são manifestações originárias do mês e **189 (cento e oitenta e nove)** ou 19,42% são derivadas de manifestações já existentes, representando uma média de 44,22 ocorrências por dia útil.

Situação – Maio de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Manifestações Originárias	784	80,58%
Manifestações Derivadas	189	19,42%
Total	973	100,00%

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

Do total de manifestações originárias trabalhadas, **588 (quinhentas e oitenta e oito)** ou 75% já se encontram com o processamento concluído nesta Ouvidoria e **196 (cento e noventa e seis)** ou 25% aguardam providências (Gráfico 1).

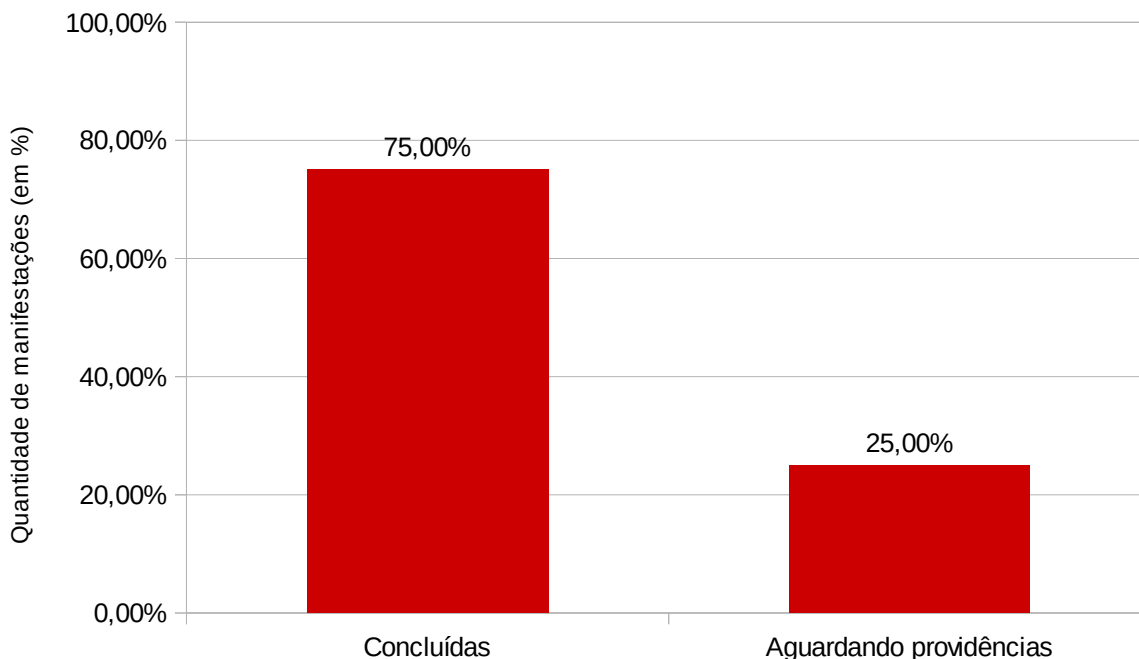


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Maio/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2) Das manifestações originárias

Do total de atendimentos, **605 (seiscentos e cinco)**, ou seja, 77,17%, 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 2 e gráfico 2).

Grupo Objeto – Maio de 2017		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	605	77,17%
MPDFT	114	14,54%
Relato incompreensível	65	8,29%
Total	784	100,0%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Maio/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

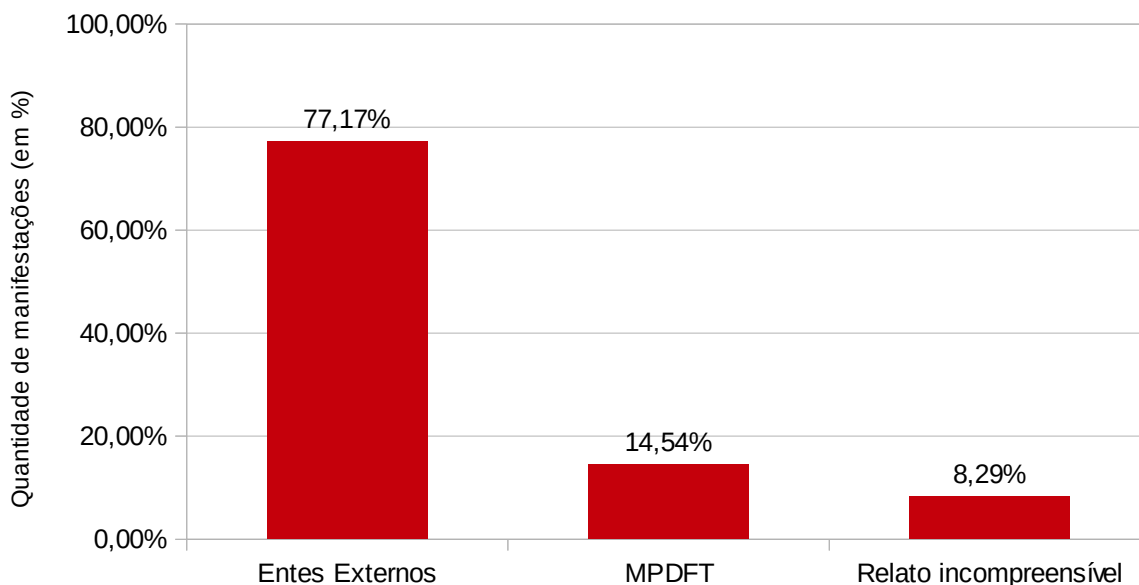


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Grupo Objeto/Maio/2017

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Cumprindo esclarecer que **114 (cento e quatorze)** manifestações cuidam de assuntos atinentes ao funcionamento do MPDFT, sendo **100 (cem)** referentes à “Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT”, **7 (sete)** referente aos “Servidores, Estagiários e Unidades Administrativas (departamentos)”. “Membros do MPDFT” foi lembrado **7 (sete)** vezes.

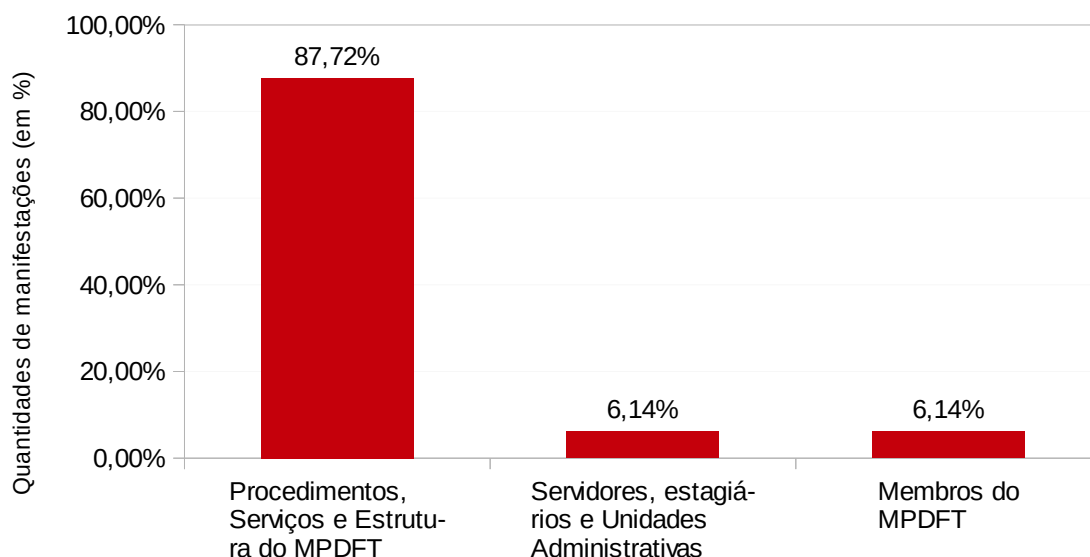


Gráfico 3 – Dados extraídos do Relatório estatístico: Objeto/Maio/2017

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 **336 ocorrências** (42,86%); à “Denúncia”, com **266 ocorrências** (33,93%) e à “Reclamação”, com **106 ocorrências** (13,52%). Por fim, as demais totalizam **76 ocorrências** (9,69%), que classificam-se em “Elogios”, com **22 ocorrências**; “Sugestão”, com **18 ocorrências** e “Crítica”, com **36 ocorrências** (gráfico 4).

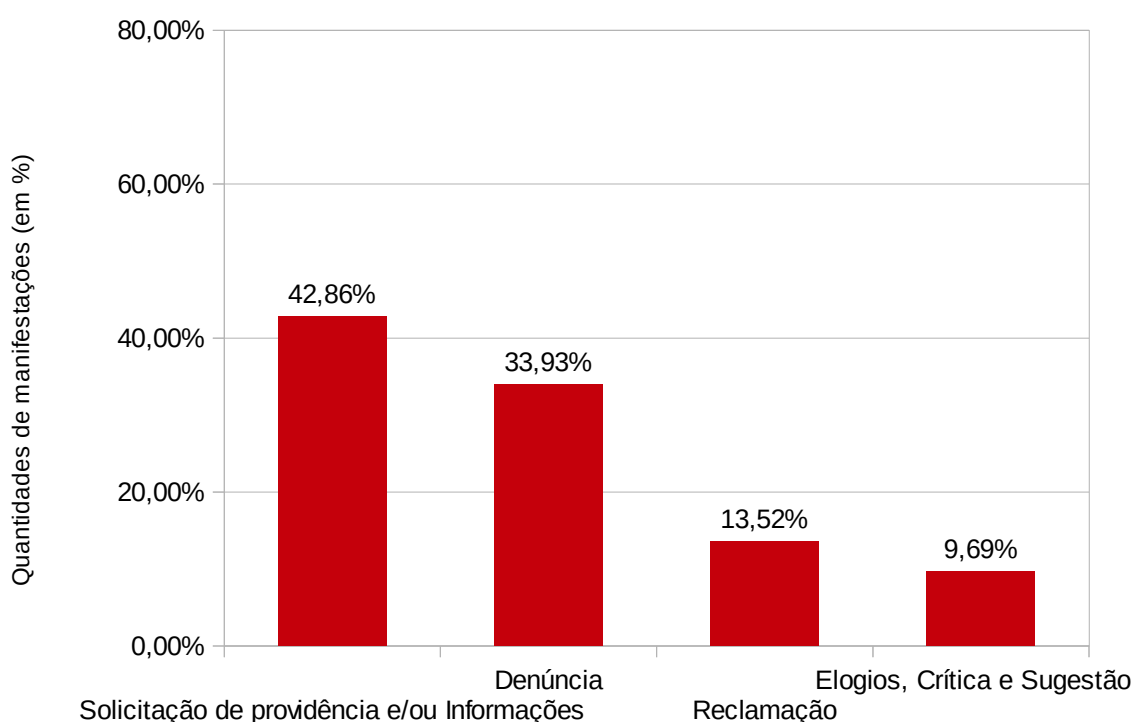


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Manifestação/Maio/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Os assuntos mais frequentes foram: “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com **241 manifestações**; “outros”, com **158 manifestações**; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com **105 manifestações**; “meio ambiente”, com **75 manifestações**; “consumidor/serviços públicos”, com **47 manifestações**; crimes/execução penal”, com **45 manifestações**; “concurso público”, com **42 manifestações**; “improbidade administrativa”, com **34 manifestações**; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com **9**

manifestações; “controle externo da atividade policial”, com **8 manifestações**; “irregularidades trabalhistas”, com **8 manifestações**; “demanda alheia à competência da Ouvidoria/consultas e dúvidas jurídicas”, com **7 manifestações**; “infância e juventude”, com **2 manifestações**; “eleitoral”, com **2 manifestações**; “infração disciplinar de membro ou servidor/inércia ou morosidade na atuação funcional”, com **1 manifestação**; por fim, não houve nenhum registro para o assunto “residência na comarca/lotação de membros”.



Gráfico 5 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Maio/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.

Em relação ao meio de recebimento, **533 (quinhentas e trinta e três)** manifestações foram efetuadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; **94 (noventa e quatro)** por meio de contato pessoal; **101 (cento e uma)** por contato telefônico; **25 (vinte e cinco)** via correio eletrônico; **8 (oito)** através da Lei de Acesso à Informação – LAI; **18 (dezoito)** pelas Urnas e **5 (cinco)** registro decorrente de via postal. (gráfico 6).

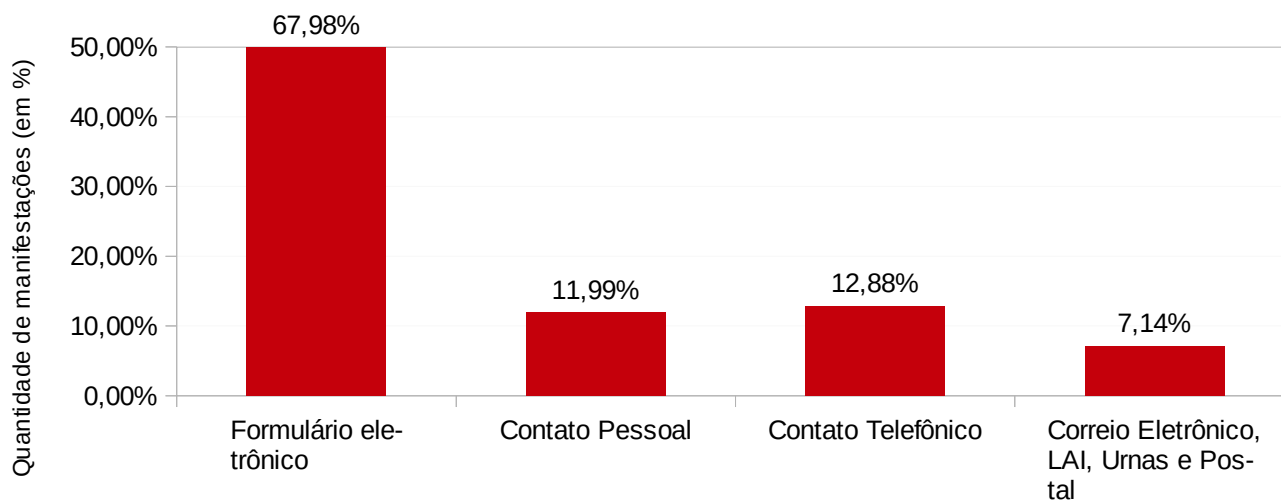


Gráfico 6 – Relatório estatístico: Meios de Recebimento/Maio/2017
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

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. Neste tópico, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal (tabela 3).

Quantitativo de manifestações considerando o local do fato (DF)		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Brasília	681	90,4%
Ceilândia	18	2,4%
Samambaia	13	1,7%
Taguatinga	12	1,6%
Paranoá	7	0,9%
Planaltina	5	0,7%
Guará	4	0,5%
Riacho Fundo	4	0,5%
Sobradinho	3	0,4%
Gama	2	0,3%
São Sebastião	2	0,3%
Núcleo Bandeirante	1	0,1%
Santa Maria	1	0,1%
Brazlândia	0	0,0%
Total	753	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Localidades do DF/Maio/2017
Fonte: Ouvidoria/MPDFT

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 **189 (cento e oitenta e nove)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **141 (cento e quarenta e uma)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **48 (quarenta e oito)** deste Ministério Público (tabela 4).


Manifestações Derivadas – Recebidas		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	141	74,60%
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	48	25,40%
Total	189	100,00%

Tabela 4 – Relatório estatístico: manifestações Derivadas/Maio/2017

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

5) Da participação nas redes sociais – FACEBOOK

Neste mês, além das notificações, recebemos **20 mensagens privadas** dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **18 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **9.664 (nove mil seiscentas e sessenta e quatro) visualizações**. Deste total, com **1.086** alcances, a publicação que mais se destacou foi:




Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

9 de maio às 11:19 · 🌐

Palestra ministrada com sucesso no Centro Educacional do Lago Norte, hoje, às 9h30 ✅ Check!

O projeto "O que você tem a ver com a corrupção?", é uma campanha nacional que objetiva desmistificar, por meio do diálogo, o pensamento de que 'só é corrupção se desviar dinheiro'. E a Ouvidoria do MPDFT não podia ficar de fora!

Combater as diversas formas de corrupção, como aquelas "furadas" de fila, a falsificação de carteira estudantil, a implantação de "gatos" na rede elétrica: tudo isso é dever de todos nós. 🙌💪



1.086 pessoas alcançadas

🚫 Opção para Impulsionar indisponível

6) 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 **94 (noventa e quatro)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **57 (cinquenta e sete)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale a 60,63 % dos atendimentos realizados.

6.1) Quanto ao atendimento

56 (cinquenta e seis) registros “Bom”; **1 (um)** “Regular”; não houve registros classificados como “Ruim” ou ausências de registro (gráfico 7).

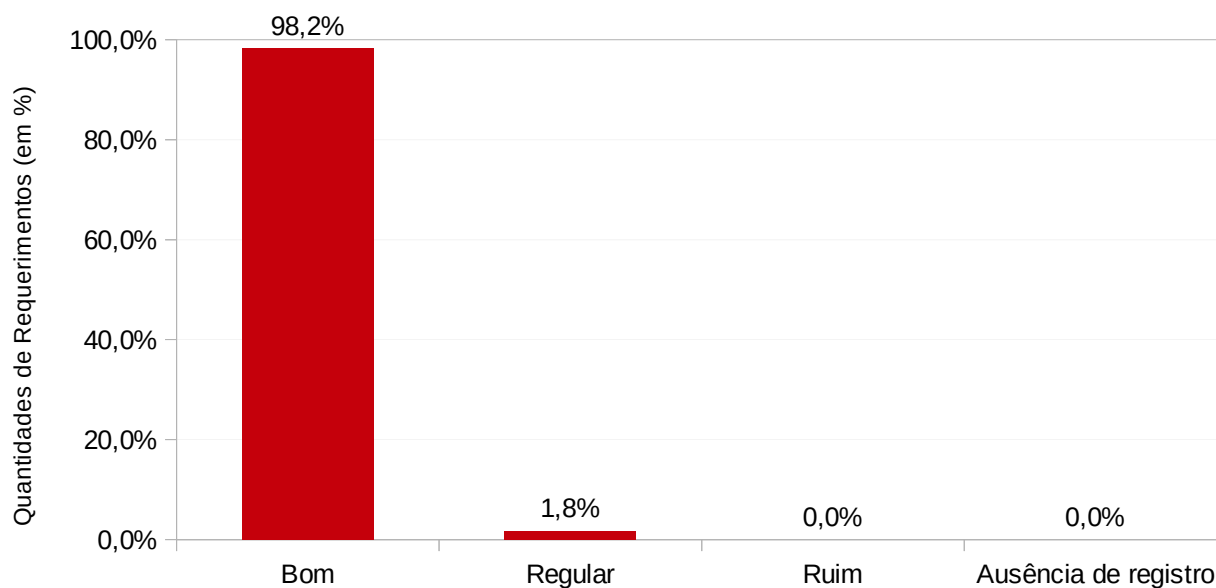


Gráfico 7 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Maio/2017

Fonte: Ouvidoria do MPDFT

6.2) Quanto às instalações da Ouvidoria

52 (cinquenta e dois) registros “Bom”; **1 (um)** “Regular”; **4 (quatro)** “Regular”; Não houve **nenhum** registro “Ruim” ou ausência de registros (gráfico 7).

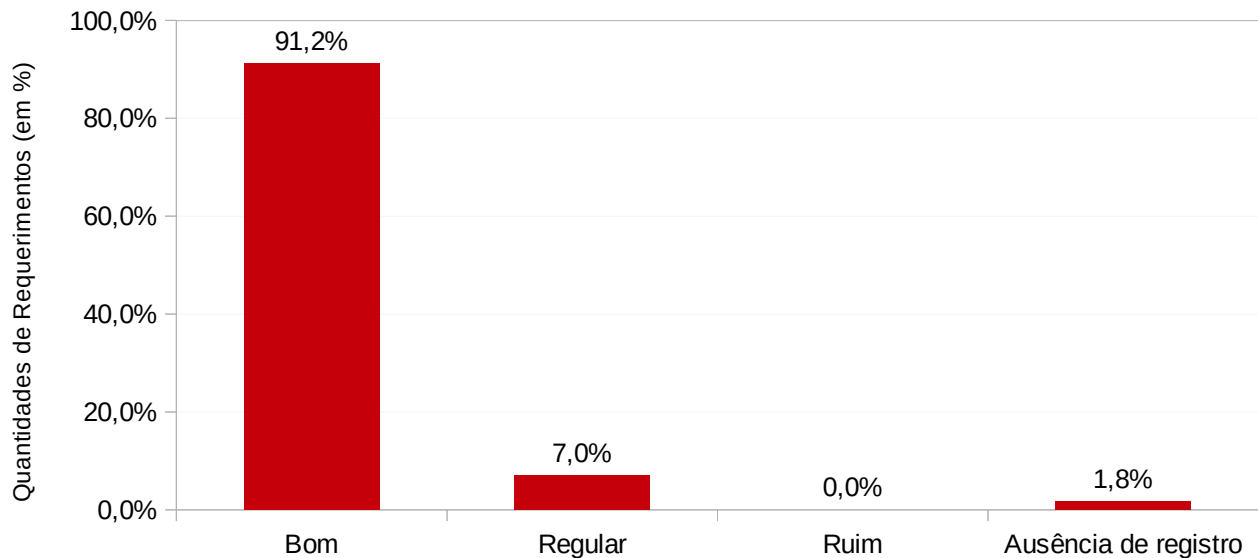


Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação (Atendimento Pessoal)/Maio/2017
Fonte: Ouvidoria do MPDFT

Brasília, 5 de junho de 2017

ROSE MEIRE CYRILLO
Ouvidora
MPDFT