

RELATÓRIO 10 ANOS

2004/2014

Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Das manifestações recebidas

Foram realizados 48.343 (quarenta e oito mil, trezentos e quarenta e três) atendimentos. Figura abaixo mostra a evolução dos atendimentos nessa década.

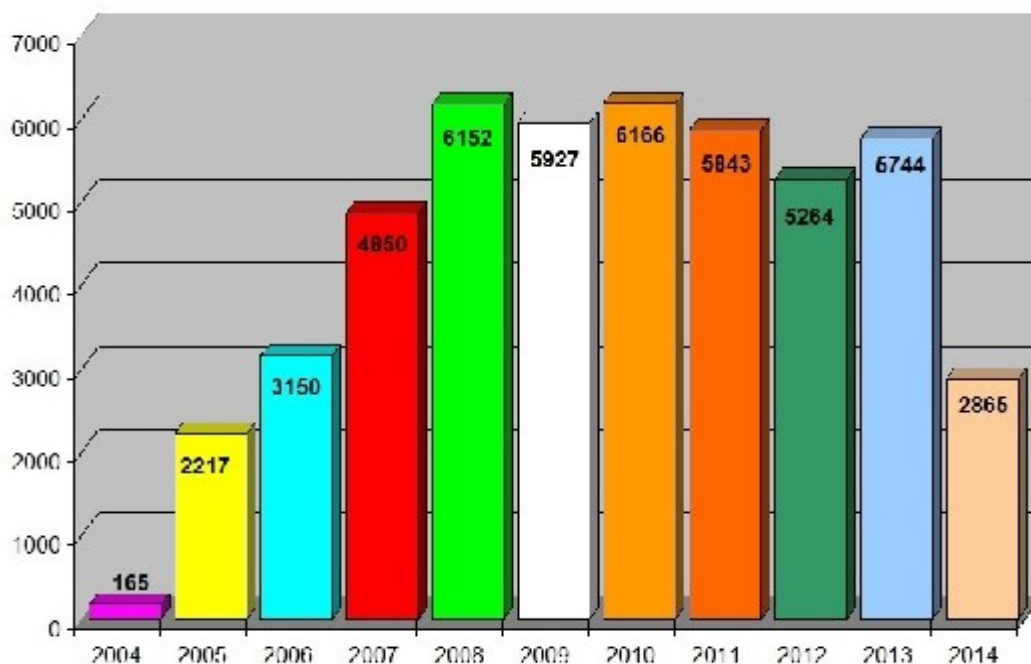


Gráfico 1 – número de manifestações por ano: novembro 2004/junho 2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT

Das Classificações

As manifestações recebidas foram classificadas da seguinte forma: solicitação de providências e/ou informação, com 32.164; denúncias, com 5.939; reclamações, com 4.991; elogios, com 639; sugestão, com 598; e, crítica, com 482.

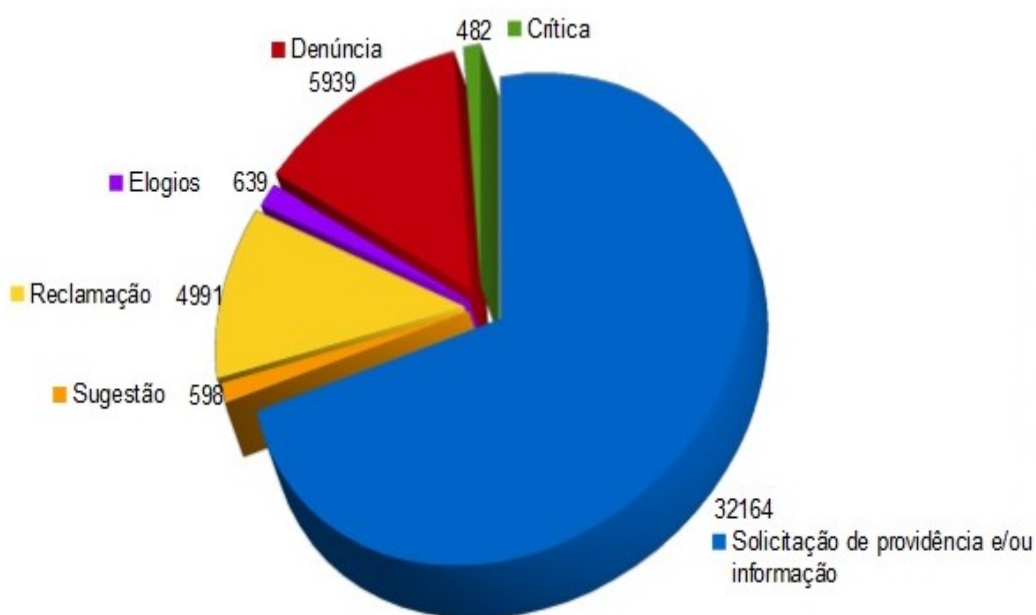


Gráfico 2 – manifestações por tipo: novembro 2004/junho 2014
Troles e enganos foram registrados até agosto/2012
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT

Meios de recebimento

Em relação ao meio de recebimento, 37,74% das manifestações foram efetuadas por contato telefônico; 34,03% por formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; 24,71% foram recebidas pessoalmente; somado os outros meios de recebimento representam 6,04% dos atendimentos. Segue a figura 3.

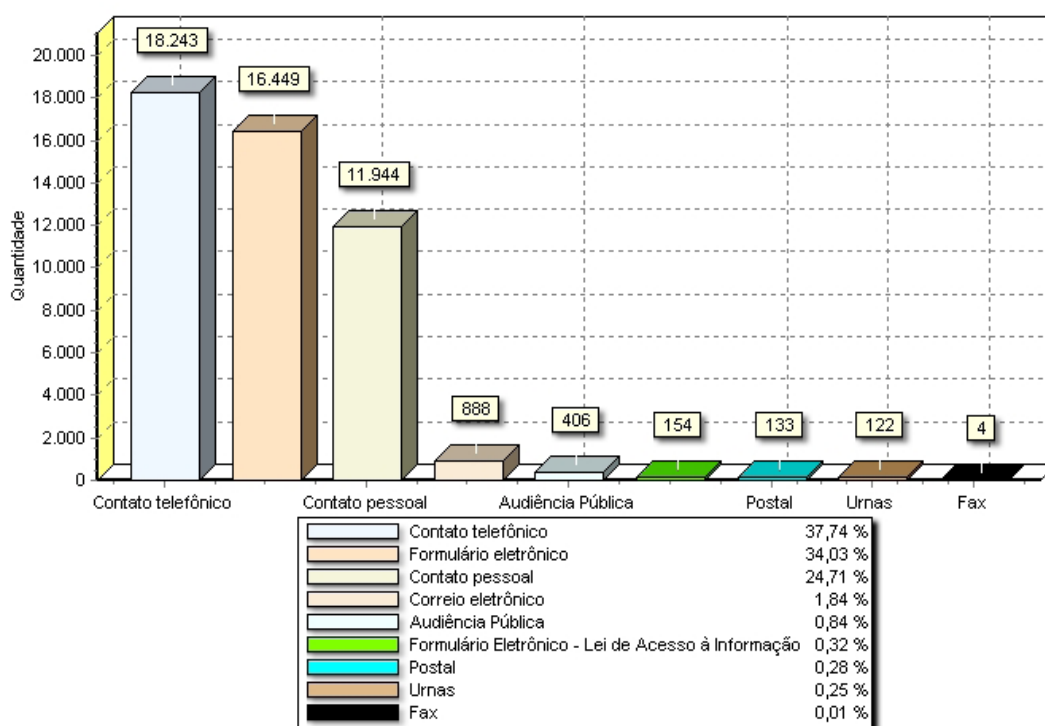


Gráfico 3 – manifestações por meio de recebimento: novembro 2004/junho 2014
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT