

# 2014

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

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

#### Das manifestações recebidas:

No ano de 2014, foram realizados 6.131 (seis mil cento e trinta e um) atendimentos. Deste total, 6.124 (99,89 %) se encontram com o processamento concluído na Ouvidoria. Dos atendimentos aguardando providência, todos foram respondidos ao manifestante dentro do prazo estabelecido na Ouvidoria, somente estão aguardando uma segunda providência. (tabela 1 e gráfico 1)

Situação – 2014		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluída	6124	99,89%
Aguardando Providência	7	0,11%
<b>Total</b>	<b>6131</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

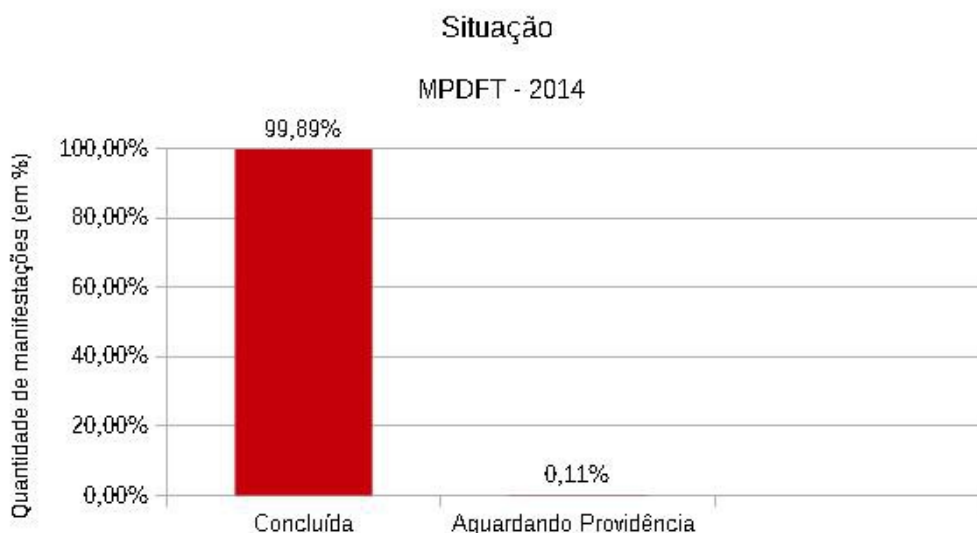


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/2014

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 3.502 manifestações (57,12%), denúncias, com 1.440 (23,49%); reclamações, com 948 (15,46%); crítica, com 113 (1,84%); sugestão, com 66 (1,08%); e, elogios, com 62 (1,01%). (tabela 2 e gráfico 2)

Manifestação – 2014		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de providência e/ou Informações	3502	57,12%
Denúncia	1440	23,49%
Reclamação	948	15,46%
Crítica	113	1,84%
Sugestão	66	1,08%
Elogios	62	1,01%
<b>Total</b>	<b>6131</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Manifestação/2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

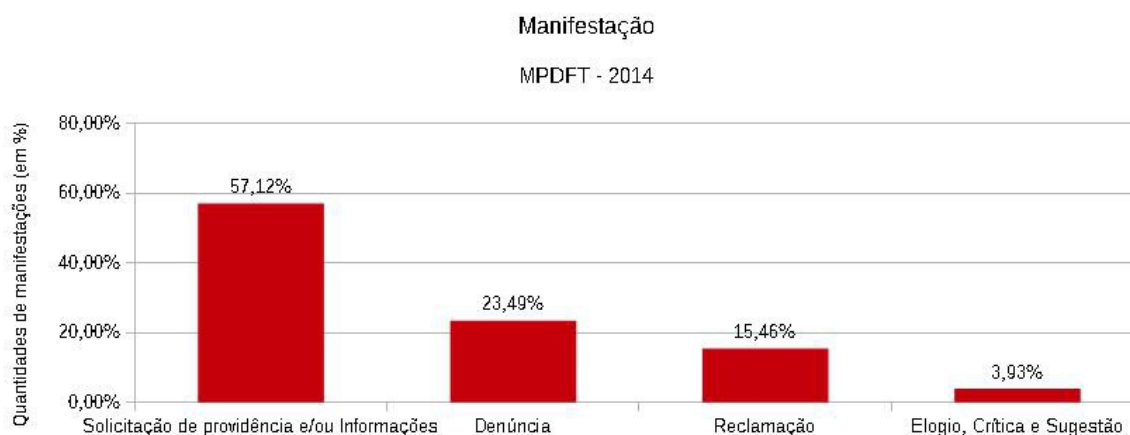


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Manifestação/2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## Dos Temas:

Os temas mais frequentes foram: “outros temas”, com 1.059 manifestações; “concursos públicos/processos seletivos / exames promovidos por entes externos”, com 945 manifestações; “temas relacionados a entes externos”, com 693 manifestações; “saúde”, com 616 manifestações; “direito individual”, com 576 manifestações; “relacionados com outros ramos do MPU/MP Estaduais”, com 298 manifestações; “transporte público”, com 297 manifestações; “consumidor”, com 249 manifestações; “crimes”, com 243 manifestações e “invasão de área pública/construções irregulares/alvarás”, com 222 manifestações. (gráfico 3)

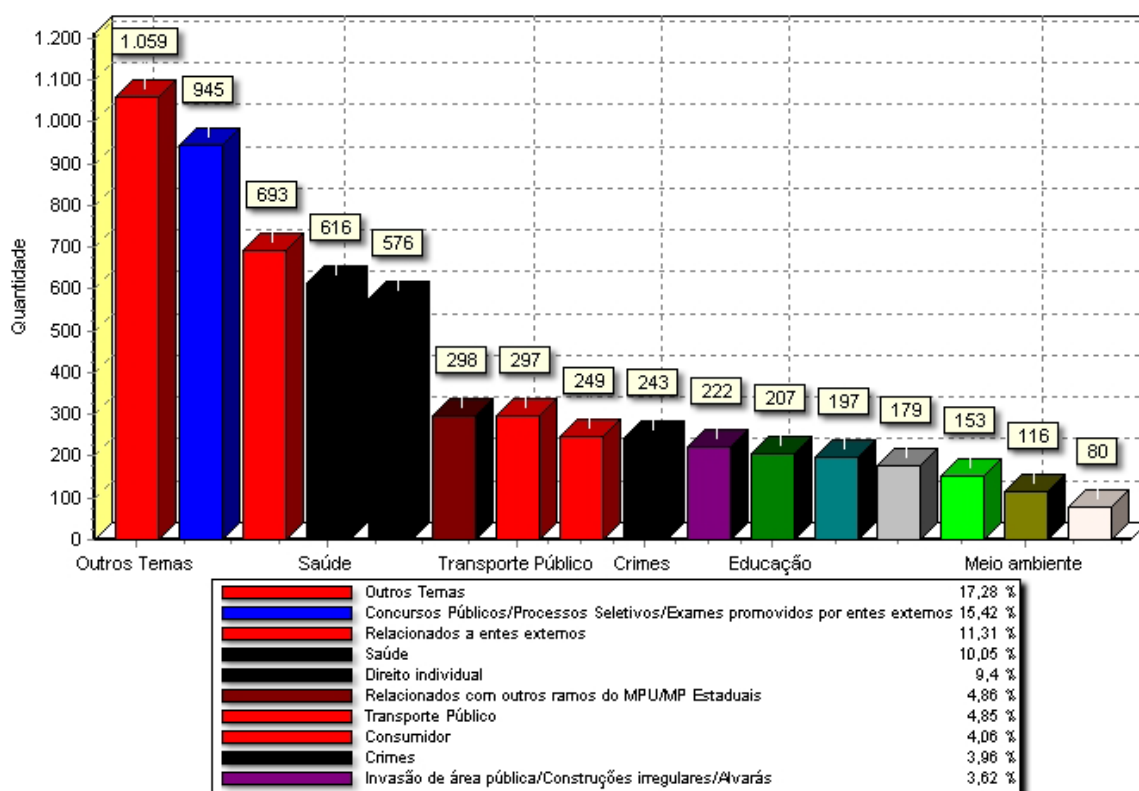


Gráfico 3 – Relatório estatístico: Tema/2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## Dos meios de recebimento:

Em relação ao meio de recebimento, 50,10% das manifestações foram efetuadas pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; 21,53% foram atendidas via contato telefônico; 20,91% recebidas pessoalmente; 3,92% via correio eletrônico; 1,57% via formulário eletrônico – Lei de Acesso à Informação; 1,44% via urnas e 0,54% via postal. (tabela 3 e gráfico 4)

Meios de Recebimento – 2014		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário eletrônico	3071	50,09%
Contato Telefônico	1321	21,55%
Contato Pessoal	1282	20,91%
Correio Eletrônico	240	3,91%
Formulário eletrônico – Lei de Acesso a Informação	96	1,57%
Urnas	88	1,44%
Postal	33	0,54%
<b>Total</b>	<b>6131</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

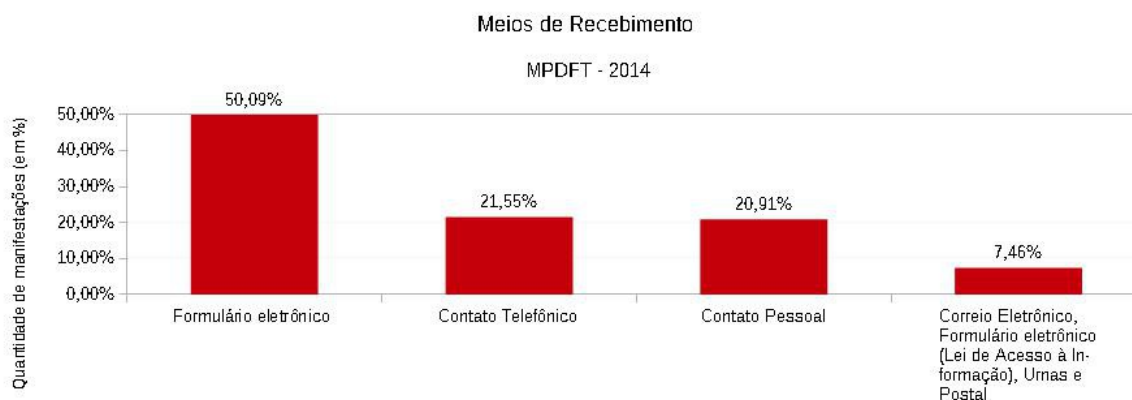


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## Do quantitativo de atendimentos por mês:

Dos 6.131 (seis mil cento e trinta e um) atendimentos, 458 correspondem ao mês de janeiro; 463 ao mês de fevereiro; 390 ao mês de março; 439 ao mês de abril; 534 ao mês de maio; 585 ao mês de junho; 403 ao mês de julho; 404 ao mês de agosto; 1187 ao mês de setembro; 543 ao mês de outubro; 444 ao mês de novembro e 281 ao mês de dezembro (tabela 4 e gráficos 5 ).

Quantitativo de Atendimentos – 2014	
Valores Absolutos	
Janeiro	458
Fevereiro	463
Março	390
Abril	439
Maió	534
Junho	585
Julho	403
Agosto	404
Setembro	1187
Outubro	543
Novembro	444
Dezembro	281
<b>Total</b>	<b>6131</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: 2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

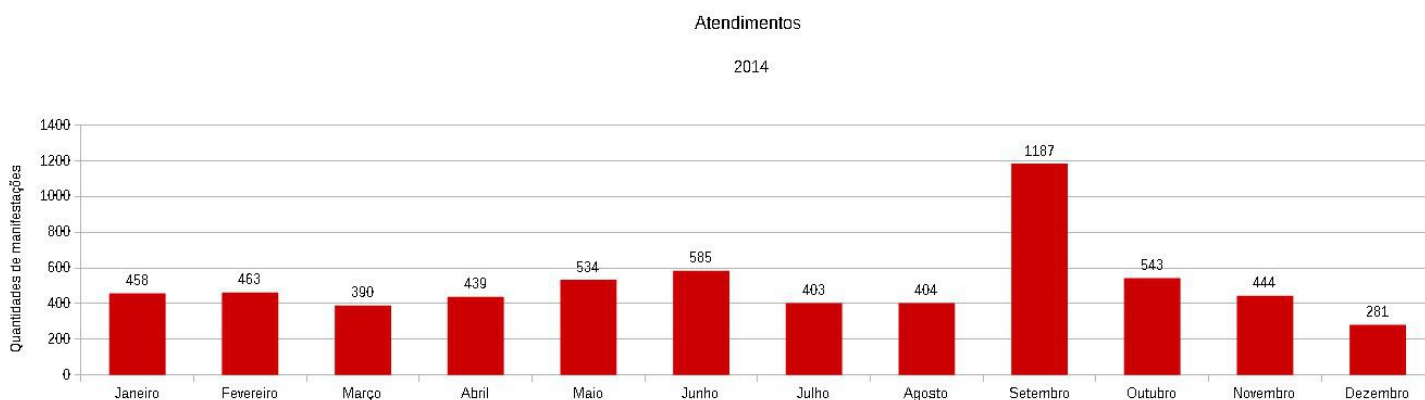


Gráfico 5 – Relatório estatístico: 2014

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT