

# 2015

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

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

#### Das manifestações recebidas:

A partir de dados estatísticos gerados no Sistema da Ouvidoria em 19/01/2016, no ano de 2015, foram realizados **6.575 (seis mil quinhentos e setenta e cinco)** atendimentos, sendo 5.612 (cinco mil seiscentos e doze) manifestações originárias e 963 (novecentos e sessenta e três) manifestações derivadas. Deste total, 6.424 (97,70%) se encontram com o processamento concluído na Ouvidoria. Dos atendimentos aguardando providências, todos foram respondidos ao manifestante dentro do prazo estabelecido na Ouvidoria, somente estão aguardando uma segunda providência. (tabela 1 e gráfico 1)

Situação – 2015		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluída	6424	97,70%
Aguardando Providência	151	2,30%
<b>Total</b>	<b>6575</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT



Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## Das Classificações:

As manifestações originárias recebidas foram classificadas da seguinte forma: solicitação de providências e/ou informação, com 2.987 manifestações (53,22%), denúncias, com 1.777 (31,66%); reclamações, com 614 (10,94%); crítica, com 124 (2,21%); elogios, com 68 (1,21%); e, sugestão, com 42 (0,75%) (tabela 2 e gráfico 2).

Manifestação – 2015		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de providência e/ou Informações	2987	53,23%
Denúncia	1777	31,66%
Reclamação	614	10,94%
Crítica	124	2,21%
Elogios	68	1,21%
Sugestão	42	0,75%
<b>Total</b>	<b>5612</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Manifestação/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

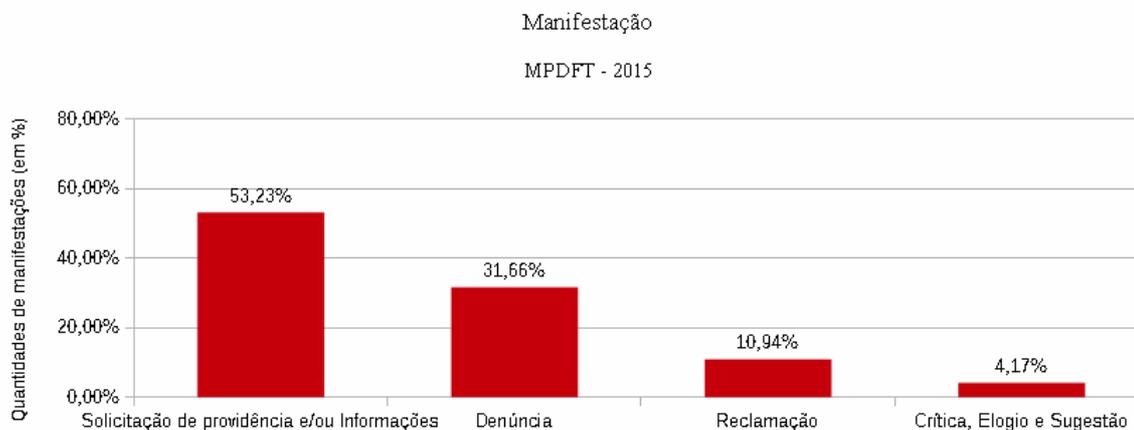


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Manifestação/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## Dos Assuntos:

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com 2.198 manifestações; “educação/saúde/idoso/pessoas com deficiência”, com 1.171 manifestações; “concurso público”, com 532 manifestações; “crimes/execução penal”, com 332 manifestações; “consumidor/serviços públicos”, com 297 manifestações; “meio ambiente”, com 205 manifestações; “administração e funcionamento do Ministério Público”, com 194 manifestações; “lei de acesso à informação/remuneração de Membros e Servidores”, com 168 manifestações; “improbidade administrativa”, com 155 manifestações; “controle externo da atividade policial”, com 113 manifestações; “demanda alheia à competência da Ouvidoria /consultas e dúvidas jurídicas, com 105 manifestações (gráfico 3).

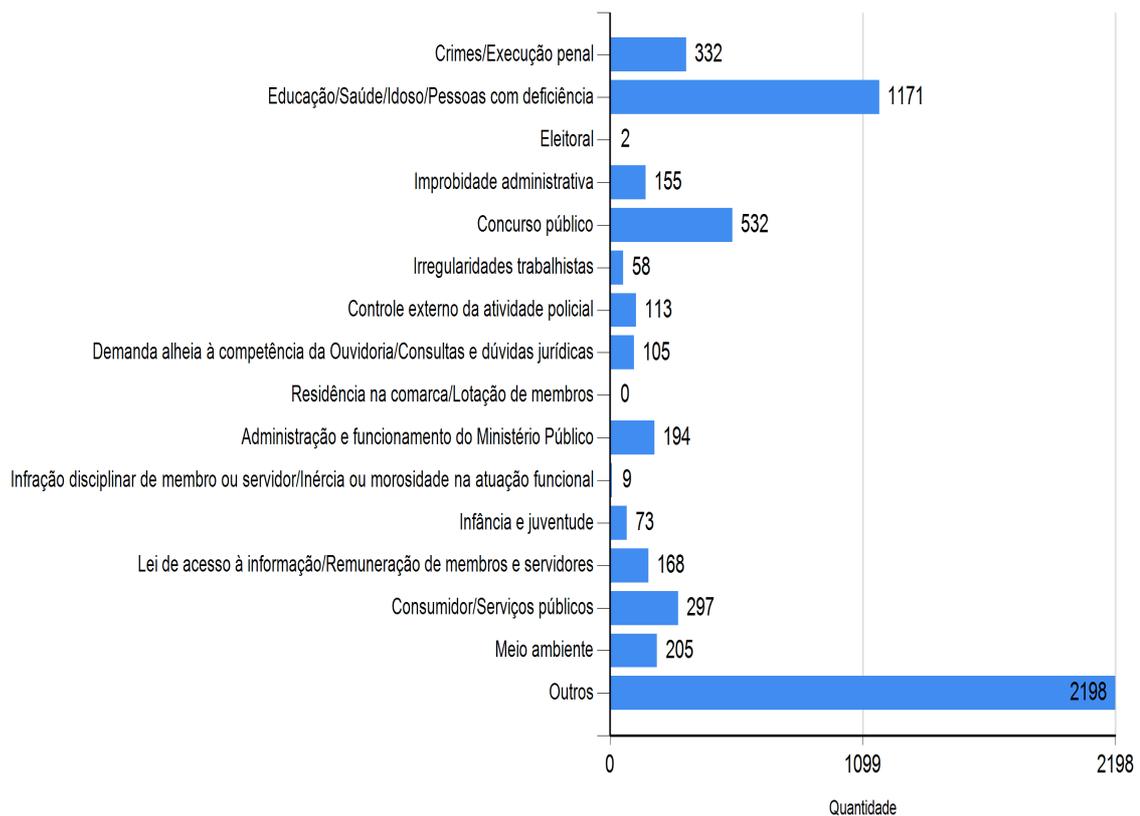


Gráfico 3 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Anual/2015

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.

## Dos meios de recebimento:

Em relação ao meio de recebimento, 50,27% das manifestações foram efetuadas pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; 25,37% foram atendidas pessoalmente; 17,25% recebidas via contato telefônico; 2,85% via formulário eletrônico – Lei de Acesso à Informação; 2,03% via correio eletrônico; 1,35% via urnas e 0,87% via postal (tabela 3 e gráfico 4).

Meios de Recebimento – 2015		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário eletrônico	2821	50,27%
Contato Pessoal	1424	25,37%
Contato Telefônico	968	17,25%
Formulário eletrônico – Lei de Acesso a Informação	160	2,85%
Correio Eletrônico	114	2,03%
Urnas	76	1,35%
Postal	49	0,87%
<b>Total</b>	<b>5612</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

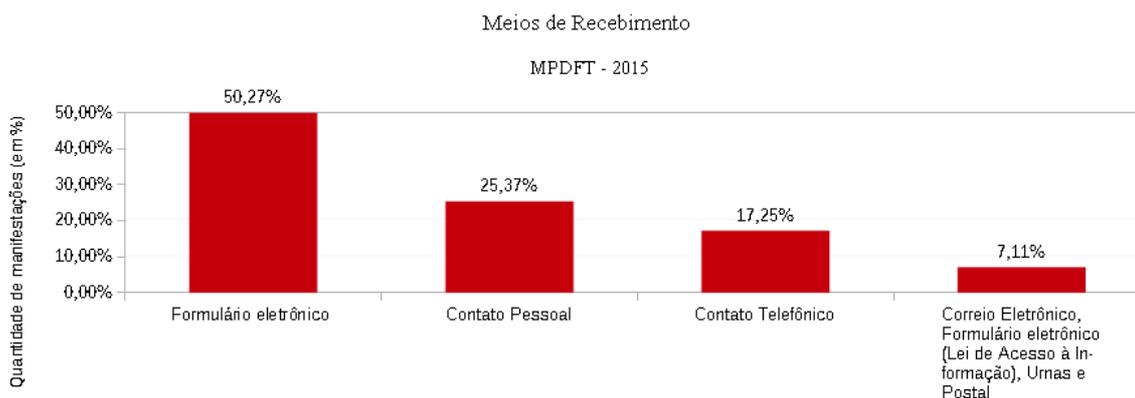


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

## Do quantitativo de manifestações por mês:

Dos 6.575 (seis mil quinhentos e setenta e cinco) atendimentos, 482 correspondem ao mês de janeiro; 383 ao mês de fevereiro; 654 ao mês de março; 598 ao mês de abril; 610 ao mês de maio; 658 ao mês de junho; 607 ao mês de julho; 630 ao mês de agosto; 645 ao mês de setembro; 503 ao mês de outubro; 431 ao mês de novembro e 374 ao mês de dezembro (tabela 4 e gráficos 5).

Mês	Valores Absolutos
Janeiro	482
Fevereiro	383
Março	654
Abril	598
Maió	610
Junho	658
Julho	607
Agosto	630
Setembro	645
Outubro	503
Novembro	431
Dezembro	374
<b>Total</b>	<b>6575</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

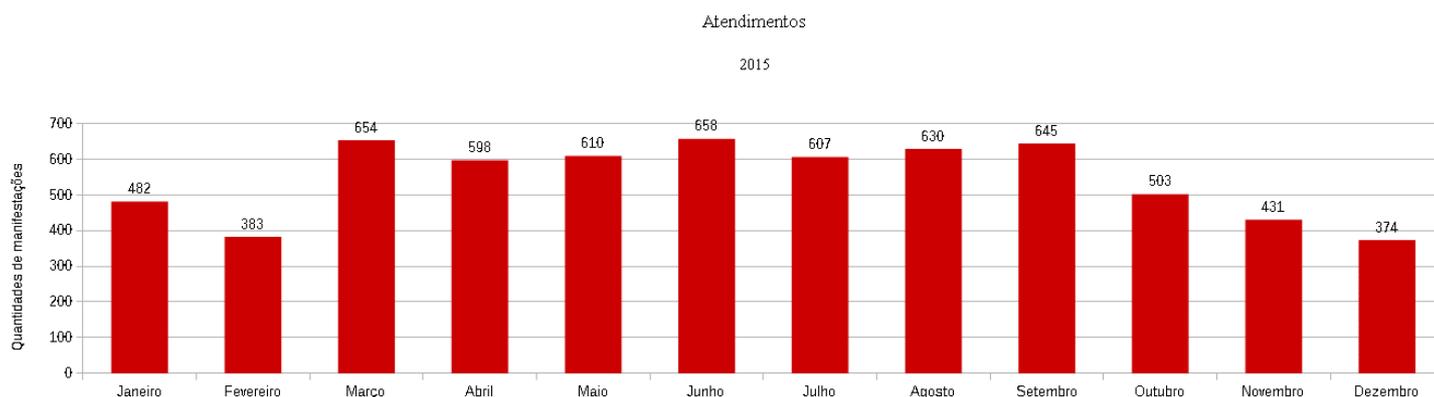


Gráfico 5 – Relatório estatístico/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT