

2013

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Das manifestações recebidas

No ano de 2013, foram realizados 5.744 (cinco mil setecentos e quarenta e quatro) atendimentos. Todos se encontram com o processamento concluído na Ouvidoria. (fig. 1)

(fig.1)

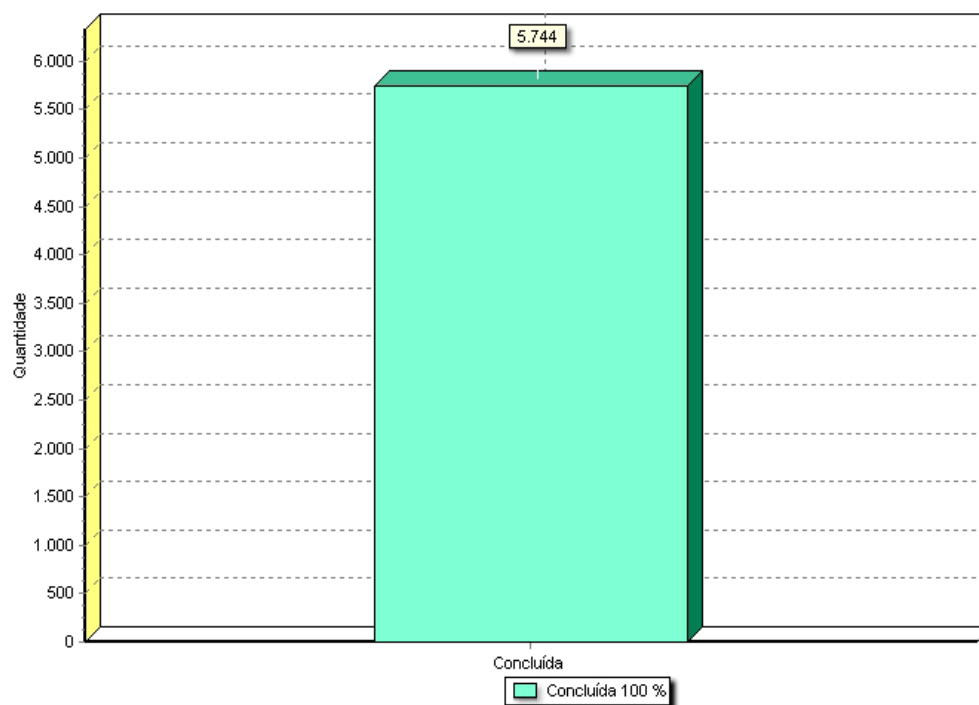


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/2013

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 3.247 manifestações (56,52%), denúncias, com 1.476 (25,7%); reclamações, com 748 (13,02%); crítica, com 108 (1,88%); sugestão, com 88 (1,53%); e, elogios, com 76 (1,32%).(fig.2)

(fig. 2)

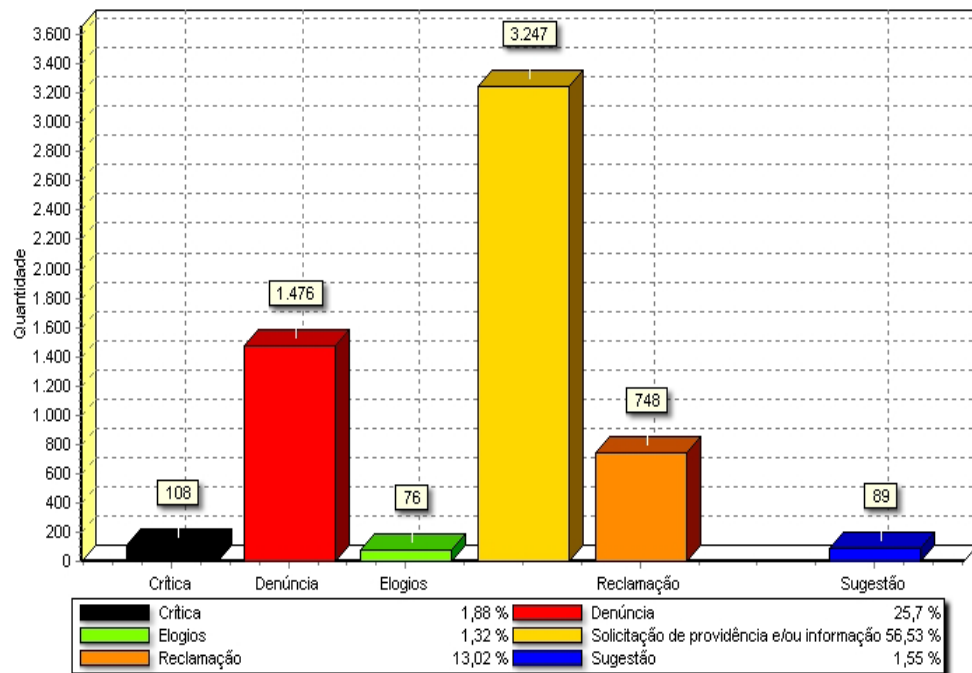


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Manifestação/2013

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT

Dos Temas

Os temas mais frequentes foram: “outros temas”, com 1.312 manifestações; “temas relacionados a entes externos”, com 689 manifestações; “concursos públicos/processos seletivos / exames promovidos por entes externos”, com 637 manifestações; “direito individual”, com 517 manifestações; “saúde”, com 508 manifestações;

“improbidade administrativa (que não corrupção)”, com 277 manifestações; “consumidor”, com 272 manifestações; “andamento de processos e procedimentos no MPDFT”, com 226 manifestações; “educação”, com 219 manifestações e “procedimentos e rotinas de serviços adotados pelo MPDFT”, com 179 manifestações.(fig.3)

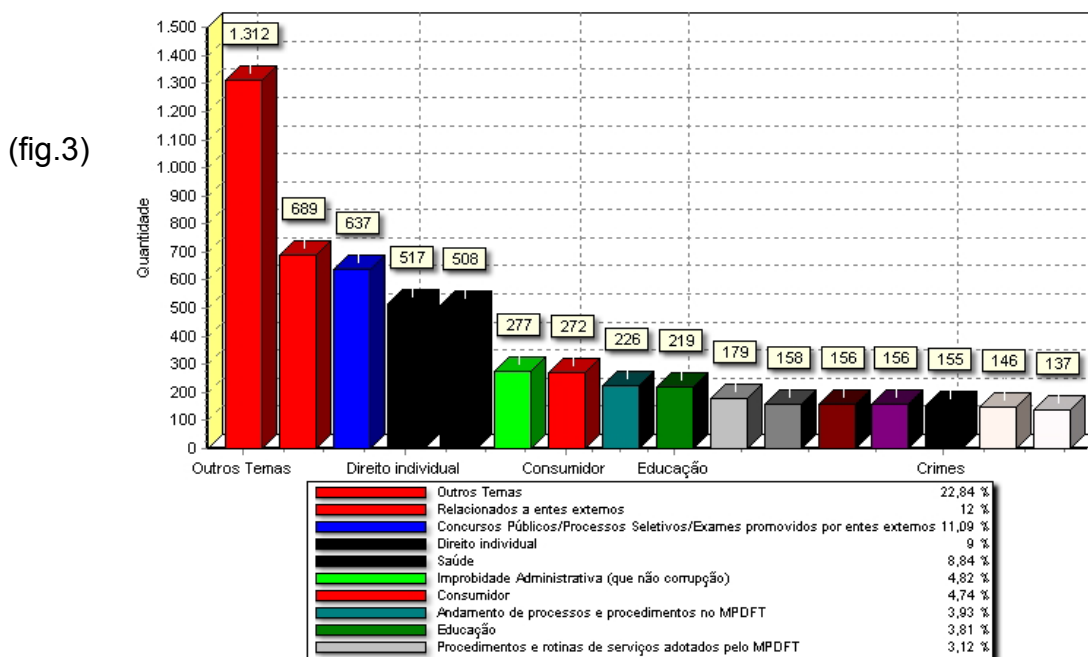


Gráfico 3 – Relatório estatístico: Tema/2013

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT

Dos Meios de Recebimentos

Em relação ao meio de recebimento, 45,59% das manifestações foram efetuadas pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, no sítio do MPDFT; 27,77% foram recebidas pessoalmente; 19,33% via contato telefônico; 4,77% foram recebidas via

correio eletrônico; 0,61% via postal e 0,47% via urnas. (fig.4)

(fig.4)

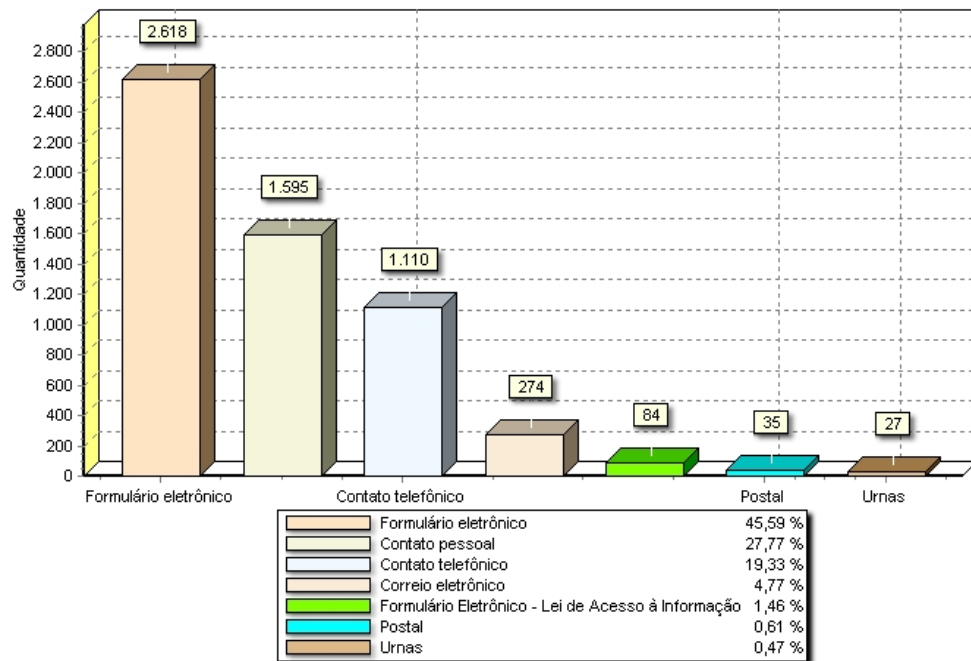


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/2013

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação-DTI/MPDFT