

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%
Total	6575	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

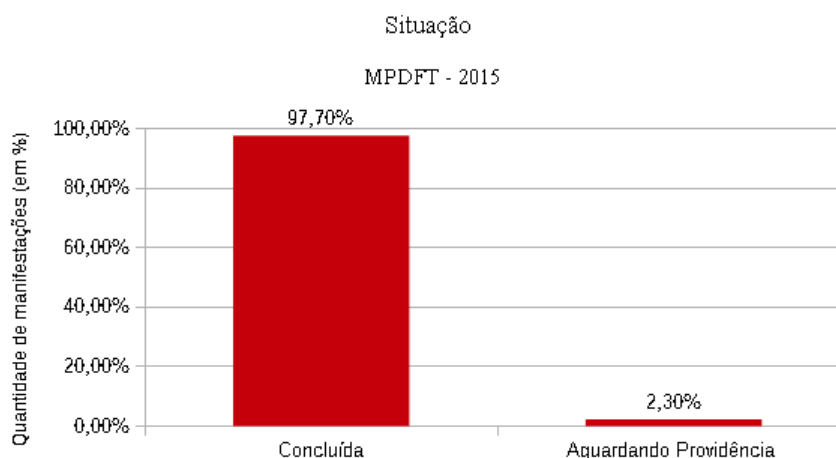


Gráfico 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2015

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%
Total	5612	100,00%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Manifestação/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

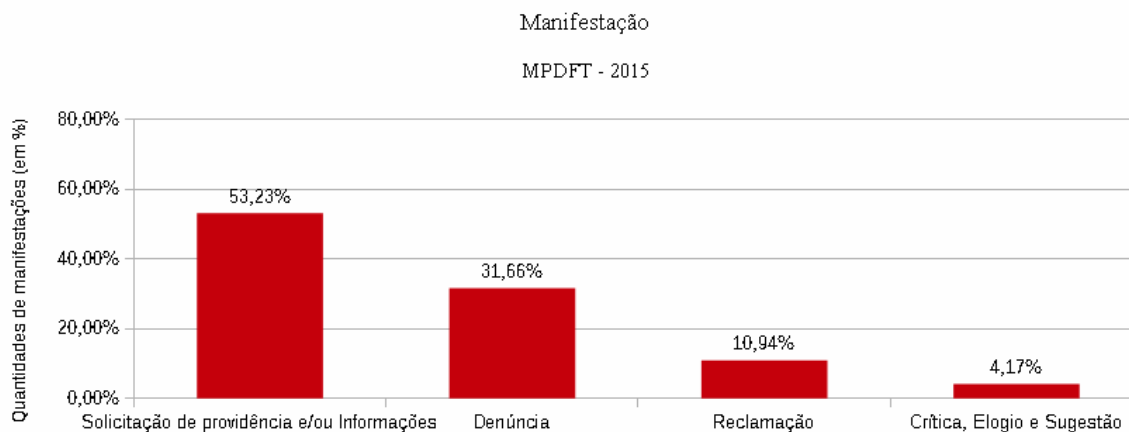


Gráfico 2 – Relatório estatístico: Manifestação/Anual/2015

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).

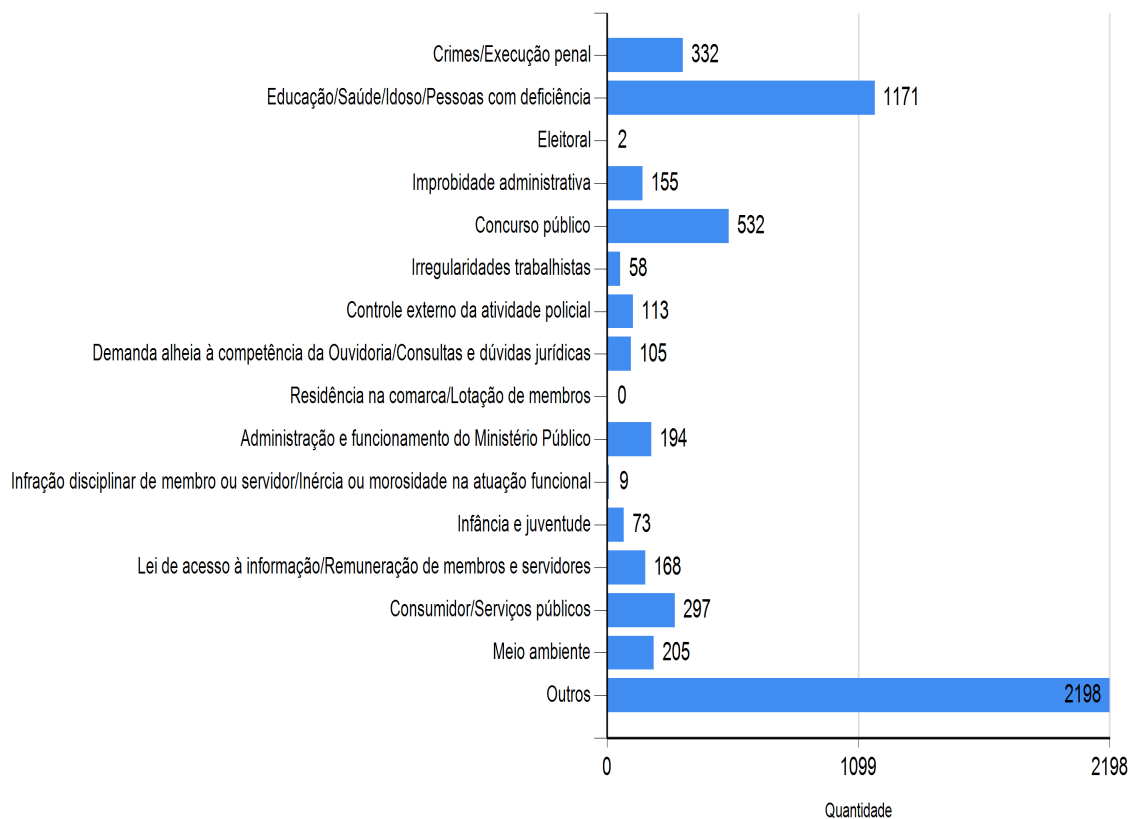


Gráfico 3 – Relatório estatístico: Assunto CNMP/Anual/2015

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%
Total	5612	100,0%

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

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

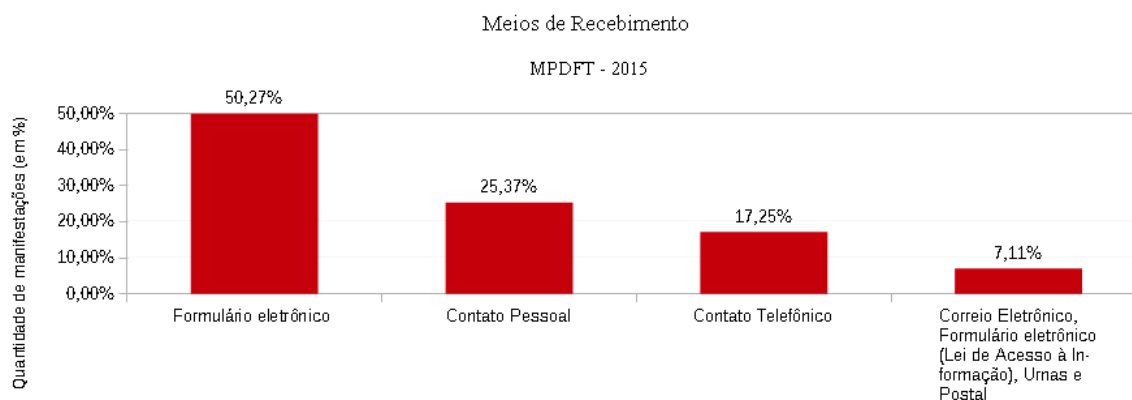


Gráfico 4 – Relatório estatístico: Meio de Recebimento/Anual/2015

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
Total	6575

Tabela 4 – Relatório estatístico/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

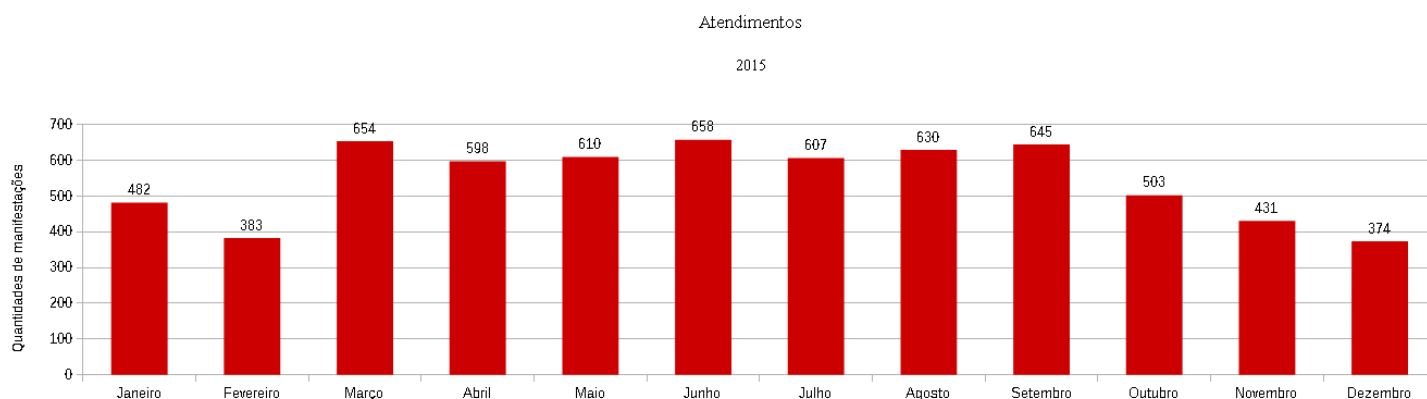


Gráfico 5 – Relatório estatístico/Anual/2015

Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT