



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
OUVIDORIA

EIXO MONUMENTAL, PRAÇA DO BURITI, LOTE 2, SALA 138, 1º ANDAR, CEP: 70091-900
TELEFONE: (61) 3343-9224 – E-MAIL: OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR – FACEBOOK: WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAAMPDFT

RELATÓRIO ANUAL
EXERCÍCIO 2018

1) Dos atendimentos realizados

Em 2018, a Ouvidoria realizou **19.820 (dezenove mil oitocentos e vinte) atendimentos**, o que representa uma média de 81,33 ocorrências por dia útil.

Mês	Manifestações Originárias	Manifestações Derivadas	Atendimentos da Central	Pedidos de Informação – SIC	
Total	8797	1194	9636	193	19820
Porcentagens	44,38%	6,02%	48,62%	0,97%	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 16/01/2019, foram recebidas **9.991 (nove mil novecentas e noventa e uma)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 acima, **8.797 (oito mil setecentas e noventa e sete)** são manifestações originárias, enquanto **1.194 (mil cento e noventa e quatro)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar **193 (cento e noventa e três)** Pedidos de Informação oriundos da Lei de Acesso à Informação e os **9.636 (nove mil seiscentos e trinta e seis)** atendimentos efetuados pelos Setores de Triagem de todo o Distrito federal, contabilizados pela Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão.

2) Das Manifestações Originárias

2.1) Dos Tipos de Manifestações

Quanto à classificação das manifestações originárias, ressalta-se que grande parte refere-se à “Denúncia”, com **4.057** ocorrências (46,12%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **3.657** ocorrências (41,57%) e à “Reclamação”, com **887** ocorrências (10,08%). Por fim, as demais totalizam **196** ocorrências (2,23%), que classificam-se em “Elogios”, com **91** ocorrências; “Sugestão”, com **49** ocorrências e “Críticas”, com **56** ocorrências (tabela 2).

Tipo de Manifestação – Ano de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	3657	41,57%
Denúncias	4057	46,12%
Reclamação	887	10,08%
Sugestão	49	0,56%
Críticas	56	0,64%
Elogios	91	1,03%
Total	8797	100,0%

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2.2) Dos Meios de Recebimento

Em relação ao meio de recebimento, **6.665 (seis mil seiscentas e sessenta e cinco)** manifestações foram enviadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página institucional da Ouvidoria; **794 (setecentas e noventa e quatro)** por meio de contato pessoal; **714 (setecentas e quatorze)** por contato telefônico; **472 (quatrocentos e setenta e duas)** via correio eletrônico; **36 (trinta e seis)** pelas Urnas; **26 (vinte e seis)** registros decorrentes da via postal e **90 (noventa)** registros decorrentes do aplicativo MPDFT (tabela 3).

Meio de Recebimento de Manifestações – Ano de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo	90	1,02%
Formulário Eletrônico – Manifestações	6665	75,76%
Contato Telefônico	714	8,12%
Contato Pessoal	794	9,03%
Correio Eletrônico – Manifestações	472	5,37%
Urnas	36	0,41%
Postal	26	0,30%
Total	8797	100,0%

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Há de se ressaltar, para fins de possível auditoria futura, que pode haver diferença do quantitativo de manifestações apresentado neste relatório ao que é apresentado no Sistema da Ouvidoria: ocorre que Manifestações e Pedidos de Informação são cadastrados no mesmo sistema, sendo separados de forma manual – novamente em razão de defasagem tecnológica. Tal mineração mecânica ocorre para quaisquer filtros que envolvam Pedidos de Informações e Manifestações.

2.3) Do Estágio de Processamento das Manifestações

O sistema da Ouvidoria apontou que **8.770 (oito mil setecentos e setenta)** manifestações já se encontram com todo seu trâmite concluído.

Estágio de Processamento – Ano de 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluído	8770	99,69%
Em Andamento	27	0,31%
Total	8797	100,0%

Tabela 5 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

2.4) Das Manifestações conforme a classificação do CNMP

Ranking de Assuntos Mais Lembrados em 2018 (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	16	0,18%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	421	4,68%
Atuação de Membros ou Servidores	25	0,28%
Concurso Público	361	4,02%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	16	0,18%
Consumidor	300	3,34%
Controle Externo da Atividade Policial	38	0,42%
Crimes	384	4,27%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	21	0,23%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	95	1,06%
Educação	237	2,64%
Eleitoral	244	2,71%
Execução Penal	54	0,60%
Idoso	155	1,72%
Improbidade Administrativa	369	4,10%
Infância e Juventude	62	0,69%
Meio Ambiente	198	2,20%
Outros*	4969	55,27%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,01%
Saúde	502	5,58%
Serviços Públicos	301	3,35%
Sindical e Questões Análogas	2	0,02%
Violência Doméstica	15	0,17%
Lei de Acesso à Informação	195	2,17%
Não Informado	9	0,10%
Total	8990	100,00%

Tabela 6 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Em relação ao valor total de **8.990 (oito mil novecentos e noventa)** registros, faz-se necessário repisar que este número engloba a quantidade de manifestações (8.797) e a quantidade de Pedidos de Informação (193).

2.6) Das Manifestações considerando o local do fato

As manifestações efetivadas nesta Ouvidoria são classificadas de acordo com o local do fato, ou seja, o local em que ocorrem ou que ocorreram os fatos relatados pelo manifestante.

Quantitativo de manifestações por local do fato		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Distrito Federal	6833	77,7%
Entorno	15	0,2%
Federal	705	8,0%
Não Informado	10	0,1%
Outros Estados	1234	14,0%
Total	8797	100,0%

Tabela 7 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Nesta tabela, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal (tabela 8).

Quantitativo de manifestações no DF		
Coordenadorias/Local do Fato	Valores Absolutos	Porcentagens
Águas Claras	54	0,8%
Brasília	5927	86,7%
Brazlândia	14	0,2%
Ceilândia	96	1,4%
Gama	77	1,1%
Guará	53	0,8%
Núcleo Bandeirante	40	0,6%
Paranoá	50	0,7%
Planaltina	57	0,8%
Recanto das Emas	30	0,4%
Riacho Fundo	46	0,7%
Samambaia	63	0,9%
Santa Maria	90	1,3%
São Sebastião	44	0,6%
Sobradinho	50	0,7%
Taguatinga	142	2,1%
Total	6833	100,00%

Tabela 8 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Na confecção deste tópico do relatório, em razão de limitações do Sistema da Ouvidoria, as manifestações da Coordenadoria da Infância e Juventude foram incluídas sob a Coordenadoria de Brasília.

3) Das Manifestações Derivadas

As manifestações derivadas são resultados das manifestações originárias, onde se reabre e se inicia um novo processo de trabalho dentro da Ouvidoria. No ano, foram recebidas **1.194 (mil cento e noventa e quatro)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **398 (trezentas e noventa e oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **796 (setecentas e noventa e seis)** deste Ministério Público (tabela 9).

Das Manifestações Derivadas				
Mês	Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	Total	Percentual
Janeiro	94	105	199	16,67%
Fevereiro	124	52	176	14,74%
Março	11	71	82	6,87%
Abril	38	72	110	9,21%
Maiο	28	80	108	9,05%
Junho	22	56	78	6,53%
Julho	9	63	72	6,03%
Agosto	25	63	88	7,37%
Setembro	8	61	69	5,78%
Outubro	23	93	116	9,72%
Novembro	12	42	54	4,52%
Dezembro	4	38	42	3,52%
Total	398	796	1194	100,00%

Tabela 9 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

4) Dos Atendimentos da Central

À Central de Controle e Informações para Atendimento ao Cidadão compete gerir o Sistema de Atendimento ao Cidadão, promovendo a uniformização de procedimentos nos Serviços de Triagem realizados em cada Unidade do MPDFT. Portanto, participa ativamente desse processo de atendimento realizado, inclusive capacitando servidores designados para atendimento ao público nas cidades. O quantitativo de atendimentos, por unidade, assim ocorreu:

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Situação – Exercício 2018														
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Porcentagens
Águas Claras	24	36	34	37	46	36	34	37	23	14	28	17	366	3,8%
Brasília II	9	10	4	5	8	6	5	3	31	0	0	0	81	0,8%
Brazlândia	18	32	42	42	64	68	27	29	38	29	36	40	465	4,8%
Ceilândia	0	74	101	98	110	95	89	90	94	84	74	28	937	9,7%
Gama	63	69	114	94	110	118	94	97	91	88	70	50	1058	11,0%
Guará	0	47	42	36	52	36	46	51	51	0	0	0	361	3,7%
Infância e Juventude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Paranoá	0	28	54	57	38	87	109	123	105	108	92	90	891	9,2%
Núcleo Bandeirante	3	17	4	6	6	6	84	82	5	0	0	0	213	2,2%
Planaltina	34	51	59	43	64	51	38	72	55	89	125	136	817	8,5%
Riacho Fundo	0	24	32	51	37	33	45	42	29	0	42	18	353	3,7%
Recanto das Emas	0	57	23	18	22	17	17	31	27	0	0	0	212	2,2%
Samambaia	82	80	95	76	85	77	85	115	100	0	86	46	927	9,6%
Santa Maria	51	47	45	43	32	21	77	20	17	0	62	35	450	4,7%
São Sebastião	113	73	96	90	82	59	75	77	9	90	0	0	764	7,9%
Sobradinho	44	113	81	15	27	122	115	141	118	0	140	0	916	9,5%
Taguatinga	0	51	64	99	71	88	115	121	75	0	88	53	825	8,6%
Total	441	809	890	810	854	920	1055	1131	868	502	843	513	9636	100,0%

Tabela 10 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

A Unidade da Infância e Juventude explicou que não possui atendimentos registrados, uma vez que “*por se tratar de uma Promotoria especializada com um público alvo bem definido não registra os atendimentos realizados no balcão (triagem), pois não recebe demandas que não sejam relacionados à criança e adolescente. Conforme visita realizada a esta promotoria, no mês de abril de 2017, pela Ouvidoria, ficou demonstrado pela dinâmica do atendimento prestado por esta Especializada que não é rotineiro o atendimento de assuntos alheios à matéria tratada nesta Promotoria*”.

Quanto às outras Unidades que apresentam “0”, a caixa de mensagens eletrônicas da Ouvidoria (ouvidoria@mpdft.mp.br) não apontou o recebimento, até a data de fechamento de cada relatório mensal, dos números referentes a cada Coordenadoria.

5) Dos Pedidos de Informação

De janeiro a dezembro, foram recebidos e processados **193 (cento e noventa e três)** Pedidos de Informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/MPDFT, vide tabela 11:

Mês	Deferido	Deferido Parcialmente	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPDFT não possui a informação requerida	Total
Janeiro	2	0	1	0	1	2	6
Fevereiro	5	0	10	0	1	3	19
Março	3	0	1	0	0	3	7
Abril	10	0	3	0	1	3	17
maio	20	0	0	0	0	1	21
junho	11	0	10	0	1	3	25
julho	7	0	8	0	2	1	18
agosto	5	0	8	0	4	11	28
setembro	7	0	7	0	1	1	16
outubro	5	0	8	0	0	1	14
novembro	4	0	5	0	0	3	12
dezembro	5	0	2	1	0	2	10
Total	84	0	63	1	11	34	193
Percentual	43,52%	0,00%	32,64%	0,52%	5,70%	17,62%	100,00%

Tabela 11 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

No fechamento do levantamento estatístico deste relatório anual (18/01/2019), **192 (cento e noventa e dois)** requerimentos se encontram com o processamento concluído no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. O tempo médio de atendimento aos requerimentos foi de **4,15** dias.

Em relação ao meio de recebimento, **180 (cento e oitenta)** foram recebidos diretamente pelo Formulário Eletrônico, **12 (doze)** foram atendidos via Correio Eletrônico e **1 (um)** requerimento foi registrado pessoalmente.

Grupo Meio de Recebimento do SIC – Ano 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – SIC	180	93,26%
Correio Eletrônico – SIC	12	6,22%
Contato Pessoal	1	0,52%
Total	193	100,0%

Tabela 12 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Relativamente ao objeto dos Pedidos de Informação, a maioria diz respeito ao MPDFT – conforme se espera. E, em se tratando de MPDFT, quase todas as Solicitações envolveram Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT.

Objeto dos Pedidos de Informação – Ano 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	68	35,23%
MPDFT	109	56,48%
Relato Incompreensível	16	8,29%
Total	193	100,0%

Tabela 13 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

Pedidos Referentes ao MPDFT – Ano 2018		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	102	93,58%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	3	2,75%
Membros do MPDFT	4	3,67%
Total	109	100,0%

Tabela 14 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2018

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

6) Da Administração do Facebook

Neste ano, além das notificações (curtidas, compartilhamentos, comentários), recebemos **78 (setenta e oito)** mensagens privadas dos internautas, as quais foram prontamente respondidas. Efetuamos **107 posts** (publicações) e obtivemos um alcance total de **29.787 (vinte e nove mil e setecentos e oitenta e sete) visualizações**.

Ano 2018 – Facebook		
Mês	Acessos	Posts
Janeiro	601	6
Fevereiro	1420	12
Março	2604	12
Abril	6233	15
Maiο	2386	12
Junho	4731	13
Julho	1446	7
Agosto	5245	15
Setembro	2273	9
Outubro	1135	2
Novembro	1108	2
Dezembro	605	2
Total	29787	107

Tabela 15 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

Deste total, com 6.233 alcances, a publicação que mais se destacou foi:



Segunda-feira! Um excelente dia para ler relatórios da Ouvidoria!

Para não perdermos o costume, acabamos de divulgar o relatório de nosso Projeto Jovem Ouvidor (<https://goo.gl/jbHaLM>).

A ação conjunta desenvolvida, ainda de forma Piloto, pela Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios em parceria com a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal tem por objetivo estimular o protagonismo social dos estudantes do 8º e 9º anos do ensino fundamental da rede pública de ensino do Distrito Federal.

[#OuvidoriaViva](#)



Imagem 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2018
Fonte: Departamento de Tecnologia de Informação – DTI/MPDFT

7) Da Satisfação no Atendimento

Atualmente, a aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria é feita mediante pesquisa de satisfação ofertada após os atendimentos presenciais.

Após a conclusão dos atendimentos pessoais, é facultado a cada manifestante o preenchimento de um formulário impresso que sugere três graus de satisfação (“bom”, “regular” e “ruim”), conforme o grau de contento com “a)” o atendimento prestado e “b)” as instalações da Ouvidoria, além do fornecimento de espaço próprio destinado ao registro de quaisquer outras sugestões e/ou comentários.

A consulta quanto ao “a) atendimento prestado” objetiva colheita de impressões relativas à qualidade do atendimento, em *stricto sensu*; isto é: se o atendente prestou as informações pertinentes e se foi cortês.

Já a consulta quanto às “b) instalações da Ouvidoria” busca o diagnóstico das impressões que dizem respeito à qualidade das instalações da Ouvidoria: conforto térmico, se o espaço está adequado às necessidades próprias de atendimento, acessibilidade.

Pesquisa de Satisfação – 2018			
Mês	Atendimentos Presenciais	Preenchimento de Formulários	% de Preenchimentos
Janeiro	72	43	59,72%
Fevereiro	79	47	59,49%
Março	77	46	59,74%
Abril	54	37	68,51%
Maiο	54	27	50,00%
Junho	81	15	18,51%
Julho	74	47	63,51%
Agosto	88	46	52,27%
Setembro	52	33	63,46%
Outubro	76	25	32,89%
Novembro	54	29	53,70%
Dezembro	33	10	30,30%
Total	794	405	51,01%

Tabela 16: Quantidade de Atendimentos x Preenchimento de Formulários em 2018

Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Durante o ano de 2018, foram registradas **794 (setecentas e noventa e quatro)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **405 (quatrocentos e cinco)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale ao preenchimento de **51,01 %** dos atendimentos realizados.

Examinando-se as 405 pesquisas de satisfação preenchidas, tem-se o apontamento de 398 (trezentos e noventa e oito) registros de satisfação com o atendimento prestado, enquanto, para as instalações da Ouvidoria foram 370 (trezentos e setenta) ocorrências de contentamento.

Pesquisa de Satisfação – Atendimento Prestado – 2018				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
Janeiro	42	0	0	1
Fevereiro	46	0	0	1
Março	46	0	0	0
Abril	36	0	0	1
Maiο	26	1	0	0
Junho	15	0	0	0
Julho	46	1	0	0
Agosto	45	1	0	0
Setembro	33	0	0	0
Outubro	24	0	0	1
Novembro	29	0	0	0
Dezembro	10	0	0	0
Total	398	3	0	4

Tabela 17: Satisfação com o Atendimento Prestado
Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação – Instalações da Ouvidoria – 2018				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
Janeiro	42	0	0	1
Fevereiro	44	1	0	2
Março	36	2	0	8
Abril	33	0	0	4
Maiο	27	0	0	0
Junho	15	0	0	0
Julho	47	0	0	0
Agosto	43	1	0	2
Setembro	28	0	0	5
Outubro	21	1	0	3
Novembro	25	0	0	4
Dezembro	9	1	0	0
Total	370	6	0	29

Tabela 18: Satisfação com as Instalações da Ouvidoria
Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria

Para a extração do índice de satisfação em atendimento foi empregado o seguinte método de Cálculo: $\left(\frac{\text{Total de atendimentos satisfatórios}}{\text{Total de atendimentos}} \right) \times 100$

Aplicando-se a fórmula de cálculo proposta para aferir o **grau de satisfação com Atendimento** prestado, pode-se dizer que, daqueles que preencheram a pesquisa, **98,27%** dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left(\frac{398}{405} \right) \times 100 = 98,27$$

Aplicando-se a fórmula de cálculo proposta para aferir o **grau de satisfação com as Instalações da Ouvidoria**, pode-se dizer que, daqueles que preencheram a pesquisa, **91,36%** dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left(\frac{370}{405} \right) \times 100 = 91,36$$

A média geral, de satisfação, com o Atendimento – considerando o próprio atendimento em si com as instalações da Ouvidoria – pode ser encontrada por meio de média aritmética simples, o que nos fornece um resultado de **94,96%**.

$$\frac{98,27 + 91,36}{2} = 94,96$$

Por fim, não é demais repisar que o preenchimento das pesquisas de satisfação é facultativo para o cidadão-usuário, que é instruído a efetuar o preenchimento da pesquisa de forma reservada, para que não se sinta constrangido perante a equipe de atendimento.

8) Canais de Acesso dos Cidadãos aos Serviços da Ouvidoria do MPDFT

A Ouvidoria do MPDFT recebe, examina e encaminha as manifestações (são os registros típicos de Ouvidoria, que englobam reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, sugestões), além dos Pedidos de Informações oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Quanto ao recebimento de manifestações:

- Atendimento Pessoal: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, no Edifício-Sede do MPDFT – Sala 138, além do Serviço de Triagem vinculado administrativamente a cada Coordenadoria Administrativa das cidades satélites e funcionalmente à Ouvidoria).
- Atendimento Telefônico: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, pelo contato 3343-6500;
- Formulário Eletrônico: via site institucional do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/formulario>)
- Postal: remetidas ao Edifício-Sede do MPDFT– Sala 138;
- Urnas: (presentes nas Coordenadorias Administrativas das cidades satélites e eventos dos quais a Ouvidoria participa);
- Correio Eletrônico (ouvidoria@mpdft.mp.br).

Quanto ao recebimento de Pedidos de Informação:

- Atendimento Pessoal: efetuado, em dias úteis, das 12h às 18h, no Edifício-Sede do MPDFT – Sala 138;
- Correio Eletrônico (sic@mpdft.mp.br);
- Formulário Eletrônico: via site institucional do MPDFT (<http://www.mpdft.mp.br/formulariosic>).

Ressalta-se que os canais de Pedidos de Informação acima arrolados são os mais utilizados. Segundo a própria Lei de Acesso à Informação, prevalece a liberdade no meio de registro, *in verbis* “LAI, Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a

*informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, **por qualquer meio legítimo**, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.”.*

A página oficial da Ouvidoria no Facebook (<https://www.facebook.com/ouvidoriampdf/>), via de regra, não efetua o registro direto de Manifestações ou Pedidos de Informações. Ocorre um atendimento preliminar onde o cidadão recebe informações sobre como proceder o registro completo.

Essas e outras informações (inclusive sobre dados estatísticos) sobre os canais de atendimentos são divulgados por meio de relatórios mensais, os quais são disponibilizados no sítio institucional da Ouvidoria (<http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria>).

Brasília, 28 de janeiro de 2019.

VALDAIR CUSTÓDIO ALVES
Chefe de Divisão de Controle de Atendimento
Ouvidoria/MPDFT