



**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](mailto:OUVIDORIA@MPDFT.MP.BR) – FACEBOOK: [WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAIMPFT](http://WWW.FACEBOOK.COM/OUVIDORIAIMPFT)

**RELATÓRIO ANUAL**  
**EXERCÍCIO 2020**

**1) Dos atendimentos realizados**

Em 2020, a Ouvidoria realizou **11.520 (onze mil quinhentos e vinte) atendimentos**, o que representa uma média de 49,48 ocorrências por dia útil.

Mês	Manifestações Originárias	Manifestações Derivadas	Atendimentos da Central	Pedidos de Informação – SIC	
Total	7792	1281	2224	223	11520
Porcentagens	67,64%	11,12%	19,31%	1,94%	100,00%

Tabela 1 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Segundo aponta o Sistema da Ouvidoria, com dados extraídos em 22/01/2021, foram recebidas **9.073 (nove mil e setenta e três)** manifestações. Desse total, conforme a Tabela 1 acima, **7.792 (sete mil setecentos e noventa e duas)** são manifestações originárias, enquanto **1.281 (mil duzentas e oitenta e uma)** são derivadas de manifestações já existentes.

Ao total de manifestações, deve-se somar **223 (duzentos e vinte e três)** Pedidos de Informação oriundos da Lei de Acesso à Informação e os **2.224 (dois mil duzentos e vinte quatro)** 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 **3.811** ocorrências (48,91%); à “Solicitação de providências e/ou Informação”, com **2.725** ocorrências (34,97%) e à “Reclamação”, com **1.056** ocorrências (13,55%). Por fim, as

demais totalizam **200** ocorrências (2,57%), que classificam-se em “Elogios”, com **62** ocorrências; “Sugestão”, com **43** ocorrências e “Críticas”, com **95** ocorrências (tabela 2).

<b>Tipo de Manifestação – Ano de 2020</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Solicitação de Providência ou Informação	2725	34,97%
Denúncias	3811	48,91%
Reclamação	1056	13,55%
Sugestão	43	0,55%
Críticas	95	1,22%
Elogios	62	0,80%
<b>Total</b>	<b>7792</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 2 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

## 2.2) Dos Meios de Recebimento

Em relação ao meio de recebimento, **6.503 (seis mil quinhentas e três)** manifestações foram enviadas pelo Formulário Eletrônico disponível na página institucional da Ouvidoria; **136 (cento e trinta e seis)** por meio de contato pessoal; **887 (oitocentas e noventa e sete)** por contato telefônico; **243 (duzentas e quarenta e três)** via correio eletrônico; **11 (onze)** pelas Urnas; **10 (dez)** registros decorrentes da via postal e **2 (dois)** registros decorrentes do aplicativo MPDFT (tabela 3).

<b>Meio de Recebimento de Manifestações – Ano de 2020</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Aplicativo	2	
Formulário Eletrônico – Manifestações	6503	83,46%
Contato Telefônico	887	11,38%
Contato Pessoal	136	1,75%
Correio Eletrônico – Manifestações	243	3,12%
Urnas	11	0,14%
Postal	10	0,13%
<b>Total</b>	<b>7792</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Há de se ressaltar 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 **7.788 (sete mil setecentos e oitenta e oito)** manifestações se encontram com todo seu trâmite concluído.

Estágio de Processamento – Ano de 2020		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Concluído	7788	99,95%
Em Andamento	4	0,05%
<b>Total</b>	<b>7792</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 4 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

## 2.4) Das Manifestações conforme a classificação do CNMP

Ranking de Assuntos Mais Lembrados em 2020 (Incluindo-se Manifestações e Pedidos de Informação)		
Assunto	Valores Absolutos	Porcentagens
Acessibilidade	26	0,32%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	115	1,43%
Atuação de Membros ou Servidores	73	0,91%
Concurso Público	723	9,02%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	298	3,72%
Consumidor	331	4,13%
Controle Externo da Atividade Policial	84	1,05%
Crimes	610	7,61%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	176	2,20%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	53	0,66%
Educação	247	3,08%
Eleitoral	8	0,10%
Execução Penal	143	1,78%
Idoso	152	1,90%
Improbidade Administrativa	529	6,60%
Infância e Juventude	229	2,86%
Meio Ambiente	229	2,86%
Outros*	1887	23,54%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,01%
Saúde	1183	14,76%
Serviços Públicos	624	7,78%
Sindical e Questões Análogas	19	0,24%
Violência Doméstica	52	0,65%
Lei de Acesso à Informação	223	2,78%
Não Informado	2	0,02%
<b>Total</b>	<b>8017</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 5 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Em relação ao valor total de **8.017 (oito mil e dezessete)** registros, faz-se necessário repisar que este número engloba a quantidade de manifestações (7.792) e a quantidade de Pedidos de Informação (223).

## 2.5) 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.

<b>Quantitativo de manifestações por local do fato</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Distrito Federal	7269	1626,2%
Entorno	11	2,5%
Federal	255	57,0%
Não Informado	0	0,0%
Outros Estados	257	57,5%
<b>Total</b>	<b>7792</b>	<b>1743,2%</b>

Tabela 6 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/MPDFT

Nesta tabela, estima-se quantificar as demandas registradas de acordo com as circunscrições de cada Coordenadoria no Distrito Federal (tabela 7).

<b>Quantitativo de manifestações no DF</b>		
<b>Coordenadorias/Local do Fato</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Porcentagens</b>
Águas Claras	116	27,3%
Brasília e Brasília II	5481	1289,6%
Brazlândia	37	8,7%
Ceilândia	273	64,2%
Gama	175	41,2%
Guará	91	21,4%
Núcleo Bandeirante	109	25,6%
Paranoá	85	20,0%
Planaltina	120	28,2%
Recanto das Emas	46	10,8%
Riacho Fundo	62	14,6%
Samambaia	125	29,4%
Santa Maria	145	34,1%
São Sebastião	65	15,3%
Sobradinho	104	24,5%
Taguatinga	235	55,3%
<b>Total</b>	<b>7269</b>	<b>1710,4%</b>

Tabela 7 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/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 **1.282 (mil duzentas e oitenta e duas)** respostas de manifestações iniciadas nesta Ouvidoria. Dentre elas, **108 (cento e oito)** foram oriundas de outros Ministérios Públicos, Ouvidorias e instituições externas e **1.174 (mil cento e setenta e quatro)** deste Ministério Público (tabela 8).

Das Manifestações Derivadas				
Mês	Ministérios Públicos, Ouvidorias e Instituições Externas	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT	Total	Percentual
Janeiro	8	115	123	9,59%
Fevereiro	10	62	72	5,62%
Março	22	76	98	7,64%
Abril	7	64	71	5,54%
Mai	29	108	137	10,69%
Junho	6	156	162	12,64%
Julho	8	72	80	6,24%
Agosto	4	104	108	8,42%
Setembro	3	77	80	6,24%
Outubro	5	111	116	9,05%
Novembro	4	109	113	8,81%
Dezembro	2	120	122	9,52%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>1174</b>	<b>1282</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 8 – Relatório estatístico: Situação/Anual/2020  
Fonte: Secretaria de Tecnologia de Informação – STI/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 2020														
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Porcentagens
Águas Claras	17	26	0	0	0	40	66	45	0	0	0	0	194	8,7%
Brasília II	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Brazlândia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Ceilândia	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	4,5%
Gama	0	86	75	0	0	93	88	0	106	0	60	47	555	25,0%
Infância e Juventude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Paranoá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Planaltina	76	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135	6,1%
Recanto das Emas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Samambaia	65	97	69	0	0	43	0	0	49	0	44	0	367	16,5%
Santa Maria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
São Sebastião	90	73	0	24	0	53	63	69	0	105	70	71	618	27,8%
Sobradinho	61	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141	6,3%
Taguatinga	59	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114	5,1%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>576</b>	<b>144</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>229</b>	<b>217</b>	<b>114</b>	<b>155</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>118</b>	<b>2224</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 9 – Relatório estatístico: Atendimentos dos setores de triagem/Anual/2020

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](mailto: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 **223 (duzentos e vinte e três)** Pedidos de Informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/MPDFT, vide tabela 10:

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

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPDFT não possui a informação requerida	Total
Janeiro	4	0	3	0	0	7
Fevereiro	5	33	1	0	1	40
Março	4	3	0	1	2	10
Abril	6	7	1	2	1	17
Maiο	8	14	0	3	0	25
Junho	8	5	3	1	0	17
Julho	16	7	7	3	3	36
Agosto	4	2	0	2	0	8
Setembro	6	16	7	0	2	31
Outubro	3	2	2	0	5	12
Novembro	3	2	0	0	1	6
Dezembro	3	6	2	3	0	14
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>97</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>223</b>
<b>Percentual</b>	<b>31,39%</b>	<b>43,50%</b>	<b>11,66%</b>	<b>6,73%</b>	<b>6,73%</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 10 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2020

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

No fechamento do levantamento estatístico deste relatório anual (22/01/2021), **222 (duzentos e vinte 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 **5,15** dias.

Em relação ao meio de recebimento, **212 (duzentos e doze)** foram recebidos diretamente pelo Formulário Eletrônico, **11 (onze)** foram atendidos via Correio Eletrônico e **0 (zero)** requerimento foi recebido via postal.

Grupo Meio de Recebimento do SIC – Ano 2020		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Formulário Eletrônico – SIC	212	95,07%
Correio Eletrônico – SIC	11	4,93%
Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 11 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2020

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.

<b>Objeto dos Pedidos de Informação – Ano 2020</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Entes Externos	62	27,80%
MPDFT	121	54,26%
Relato Incompreensível	40	17,94%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2020

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

<b>Pedidos Referentes ao MPDFT – Ano 2020</b>		
	Valores Absolutos	Porcentagens
Procedimentos, Serviços e Estrutura do MPDFT	109	90,08%
Servidores, estagiários e Unidades Administrativas	7	5,79%
Membros do MPDFT	5	4,13%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 13 – Relatório estatístico: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/Anual/2020

Fonte: Ouvidoria/MPDFT

## **6) 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 – Exercício 2020			
Mês	Atendimentos Presenciais	Preenchimento de Formulários	% de Preenchimentos
Janeiro	53	21	29,87%
Fevereiro	50	16	18,58%
Março	72	9	27,78%
Abril	0	0	20,00%
Maiο	0	0	33,73%
Junho	2	0	17,00%
julho	0	0	24,00%
agosto	0	0	10,40%
setembro	0	0	24,44%
outubro	0	0	30,66%
novembro	0	0	23,53%
dezembro	0	0	32,00%
Total	133	46	34,59%

*Tabela 14: Quantidade de Atendimentos x Preenchimento de Formulários em 2020*

*Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria*

Durante o ano de 2020, foram registradas **133 (cento e trinta e três)** manifestações via atendimento pessoal. Deste total, foram preenchidos **46 (quarenta e seis)** formulários de pesquisa de satisfação, o que equivale ao preenchimento de **34,59 %** dos atendimentos realizados.

Examinando-se as 46 pesquisas de satisfação preenchidas, tem-se o apontamento de 46 (quarenta e seis) registros de satisfação com o atendimento prestado, enquanto, para as instalações da Ouvidoria foram 44 (quarenta e quatro) ocorrências de contentamento.

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

Pesquisa de Satisfação – Atendimento Prestado – Exercício de 2020				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
Janeiro	21	0	0	0
Fevereiro	16	0	0	0
Março	9	0	0	0
Abril	0	0	0	0
Maio	0	0	0	0
Junho	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0
Setembro	0	0	0	0
Outubro	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0
Total	46	0	0	0

*Tabela 15: Satisfação com o Atendimento Prestado*  
*Fonte: Gestão da Informação/Ouvidoria*

Pesquisa de Satisfação – Instalações da Ouvidoria – Exercício de 2020				
Mês	Bom	Regular	Ruim	Ausência de Registro
Janeiro	19	2	0	0
Fevereiro	16	0	0	0
Março	9	0	0	0
Abril	0	0	0	0
Maio	0	0	0	0
Junho	0	0	0	0
Julho	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0
Setembro	0	0	0	0
Outubro	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0
Total	44	2	0	0

*Tabela 16: 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, 100% dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left( \frac{46}{46} \right) \times 100 = 100$$

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, **95,65%** dos cidadãos ouvidos declararam que o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPDFT é bom.

$$\left( \frac{44}{46} \right) \times 100 = 95,65$$

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 **98,68%**.

$$\frac{100 + 95,65}{2} = 97,82$$

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.

## **7) 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](mailto: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](mailto: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

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

*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.”.*

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, 26 de janeiro de 2021.

**LIBANIO ALVES RODRIGUES**  
**Ouvidor**  
**MPDFT**