



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

RELATÓRIO DA GESTÃO

Biênio 2021-2023

Página 1



MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

Implementada pelo Ato Interno/MPC nº 7/2013, a Ouvidoria do MPC é um canal de comunicação direto e desburocratizado entre o cidadão e o **Ministério Público de Contas**, pronta para receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, críticas, pedidos de informações e elogios relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas no âmbito da Instituição.

Nesse sentido, sua criação, em 2013, acompanha o movimento de consolidação dos canais de comunicação efetivos entre usuários e organizações, bem como o processo de atualização do **MPC/DF** junto ao controle social. Desse modo, com a colaboração do cidadão, a Ouvidoria trabalha para a melhoria dos serviços públicos prestados no âmbito do Distrito Federal.

O Procurador Demóstenes Tres Albuquerque foi eleito Ouvidor do Ministério Público de Contas do Distrito Federal para o biênio 2021-2023 em 12/6/2021.

Assim, apresenta-se o Relatório da Gestão da Ouvidoria do **Ministério Público de Contas**, referente ao biênio 2021-2023.

2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

A Ouvidoria, além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o **Parquet** especial, também desempenha o papel de informar a população acerca das atribuições e dos limites de atuação do MP de Contas, orientando os cidadãos a buscarem atendimento nos órgãos corretos – seja no âmbito da nossa própria Instituição, seja em entidades externas – a fim de que suas demandas sejam efetivamente atendidas.

Desse modo, nem todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria foram registrados como denúncia ou manifestação, uma vez que, em se tratando de atendimento telefônico ou pessoal, o cidadão é, por vezes, orientado e/ou encaminhado ao órgão competente quando identificada que a demanda será desse modo melhor atendida.

Destarte, consta do quadro abaixo o quantitativo de denúncias e manifestações recebidas pela Ouvidoria entre 2021-2023, sendo que, referente ao exercício de 2023, fica limitado a 12/06/2023



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**

Demandas da Ouvidoria do MPC-DF

Demandas	Quantidade		
	2021	2022	2023
Denúncia	355	593	348
Elogios	-	-	-
Pedido de Acesso à Informação	4	6	3
Reclamação	1	3	3
Relatório	-	-	-
Representação	-	-	-
Solicitação	5	2	5
Sugestão	-	-	-
TOTAL	365	604	359

Atualização até 12/06/2023

2.1. Manifestações recebidas

No período de 12 de junho de 2021 a 12 de junho de 2023, foram recebidas, por meio do canal da Ouvidoria no site do **MPC/DF** ou diretamente no e-mail da Ouvidoria, **1328 demandas**, entre denúncias, solicitações, elogios, sugestões, representações, pedidos de acesso à informação, reclamações e relatório.

O meio eletrônico foi o mais utilizado pelos denunciante que procuram a Ouvidoria, considerando ser notadamente mais cômodo aos cidadãos. Em 2020 e 2021 os demais meios disponíveis – pessoalmente, carta, ofício, representação – deixaram de ser utilizados pelos cidadãos, especialmente, em função da pandemia da COVID-19 que assolou o país.

Outra circunstância que justifica a apresentação das manifestações por meio eletrônico é a possibilidade de preservar a identidade dos denunciante, evitando possíveis represálias e perseguições.

2.2. Conteúdo das manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria entre 2021 e 2023 trataram de assuntos variados tais como as demandas relativas à possíveis irregularidades em procedimentos licitatórios, editais de concursos públicos e convocações de servidores, atraso na concessão de aposentadorias, irregularidades diversas na gestão pública no âmbito do GDF e violação de direitos inerentes à cidadania e à probidade administrativa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL OUVIDORIA

Vale destacar que, quando as manifestações recebidas pela Ouvidoria são dotadas de elementos suficientes para adoção de providências, que possam demandar a atuação do **MPC/DF**, há o encaminhamento do assunto, via de regra, à Procuradoria-Geral do **Parquet** para conhecimento e, conforme o caso, instauração de procedimento interno distribuído à Procuradoria competente (por vinculação) ou aleatoriamente na hipótese em que o objeto da denúncia envolva Jurisdicionada não vinculada a qualquer das Procuradorias, conforme dispõe o Ato Interno/MPC nº 2/2015 e alterações posteriores.

2.3. Forma de resposta

Assim como no biênio anterior, a resposta por e-mail foi a mais demandada, representando maior número dos casos, seguida do encaminhamento de ofícios.

Destaca-se que, em maio de 2021, foi desenvolvido um controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, por meio do sítio eletrônico do MPC/DF <https://mpc.tc.df.gov.br/competencias-do-mpc/>.

Nesse canal é possível registrar o andamento da demanda, bem como enviar respostas automáticas ao denunciante/solicitante.

A implementação dessa ferramenta, embora não ideal para os trabalhos de ouvidoria, possibilitou um controle mais automatizado das demandas recebidas e vem sendo atualizada sempre, buscando entregar o melhor para o controle por parte do servidor e atendimento a população.

3. CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Durante o período compreendido entre 2019 e 2021, a Ouvidoria do **MP de Contas** utilizou como meio de acesso aos seus serviços o link disponível no sítio institucional do MPC/DF <https://mpc.tc.df.gov.br/competencias-do-mpc/>, que disponibiliza formulário eletrônico ao cidadão para o envio de reclamações, sugestões e outras questões relacionadas à atuação do **Parquet**, bem como para o oferecimento de denúncia a respeito de fatos irregulares ocorridos na Administração Pública do Distrito Federal, sem prejuízo de encaminhamento pessoal de correspondências e reuniões com denunciante.

No ano de 2022 foi feita uma reformulação no site do MPC/DF afim de proporcionar ao cidadão maior clareza no momento de protocolar demanda. A página inicial mudou o seu layout para melhorar a apresentação das informações, foi disponibilizado uma página de direcionamento com as competências do MPC, assim o denunciante terá certeza se a sua demanda está sendo encaminhada para o lugar correto, os formulários de preenchimento de denúncia também foram atualizados e foram adicionados novos campos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL OUVIDORIA

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria, nos últimos anos, serviu de importante instrumento para que o **Ministério Público de Contas** pudesse tomar conhecimento de falhas e irregularidades cometidas na gestão de recursos públicos, sendo um canal de comunicação essencial entre a sociedade e o MPC/DF e importante ferramenta de controle social

No último biênio as demandas tiveram um crescimento relevante, como pode ser observado no quadro de demandas.

No ano de 2022, ocorreu um crescimento de 233,70% das demandas, em relação ao exercício de 2019, que pode ser atribuído pelo fato de o canal de denúncias do MPC ter se tornado mais conhecido pela população Distrito Federal, por meio das atuações do *Parquet* em prol de uma melhor gestão para os recursos públicos do Governo Distrital.

Também em 2022, a ouvidoria passou a contar com dois servidores atuando exclusivamente nos registros de demandas, fato que possibilitou o setor a participar de grupos de trabalho voltados para melhoria no atendimento e tornar mais célere as demandas apresentadas pelos cidadãos. Assim a Ouvidoria do MPC/DF passou a integrar a Rede de Controle de Gestão Pública do DF, que lançou o **FiscalizAi/DF**, uma cartilha que auxilia o cidadão a participar da fiscalização do uso do dinheiro público, além de registrar suas demandas, elogios, sugestões, reclamações e acompanhar as demandas.

E no primeiro semestre de 2023 foi assinado o acordo para criação do projeto de Rede de Ouvidorias Públicas do Distrito Federal – **REDEOUVIR/DF**, com participação das ouvidorias do TJDF, MPDF, CGDF, MPCDF, TCDF, CLDF.

Para o próximo biênio o desafio é buscar melhorias internas que possam extrair o máximo de informação e celeridade para o relatório anual, como por exemplo, a inclusão de filtros que possam gerar relatórios a partir de critérios especificados.

Espera-se que a atividade desenvolvida no órgão continue sendo efetiva, possibilitando ao cidadão apresentar suas manifestações e contribuir para o controle na gestão pública.

Brasília, 12 de junho de 2023.

Demóstenes Tres Albuquerque
Ouvidor