



Ministério Público de Contas do Distrito Federal
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

EXERCÍCIO 2024



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**, pronto para receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, solicitações, pedidos de informações, sugestões e elogios relacionados aos serviços e atividades desenvolvidos no âmbito da Instituição. Ela desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e da proximidade com a sociedade, como um canal de comunicação entre os cidadãos e a instituição, permitindo que denúncias e sugestões sejam ouvidas e adequadamente tratadas.

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**, que deve ser sempre estimulado, mormente por ser um dos principais meios de obtenção de informações sobre fatos que demandam a atuação Ministerial. Desse modo, com a colaboração do cidadão, a Ouvidoria trabalha para a melhoria dos serviços públicos prestados no âmbito do Distrito Federal.

Assim, em atendimento ao disposto nos arts. 3º, inciso IX do Ato Interno/MPC nº 7/2013 e 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, apresenta-se o Relatório Anual da Ouvidoria do **Ministério Público de Contas**, referente ao exercício de 2024.

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 do Ministério Público, seja em relação aos outros órgãos – a fim de que suas demandas sejam efetivamente atendidas.

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 se identifica que a competência será de outro órgão.

Havendo o registro da manifestação encaminhada à Ouvidoria, a orientação é no sentido de que todos os cidadãos que a procuram devem receber uma resposta, seja do órgão para o qual foi encaminhada a manifestação ou da própria Ouvidoria.

Lamentavelmente, a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MPC/DF é anônima, o que impossibilita se dar conhecimento das medidas adotadas pelo **Parquet** especial e mesmo do deslinde do feito instaurado para avaliar especificamente a demanda levada ao conhecimento da Ouvidoria.

Apesar dessa constatação, compreensiva em razão muitas vezes do receio daquele que leva à Ouvidoria o conhecimento de determinado fato, as demandas



apresentadas ao MPC/DF, por meio desse específico canal, têm crescido de forma vertiginosa, o que denota a confiança depositada pelo cidadão no **Parquet** especial e o interesse da população em requerer a boa e regular aplicação dos escassos recursos públicos.

2.1. Manifestações recebidas

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram recebidas, por meio do canal da Ouvidoria no site do **MPC/DF** ou diretamente no e-mail da Ouvidoria, **1086 demandas, entre denúncias, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e reclamações.**

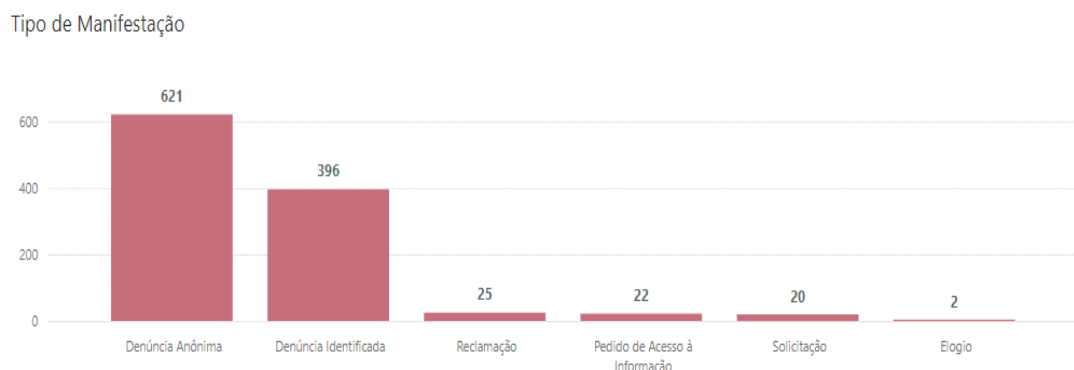
O meio eletrônico continua sendo o mais utilizado pelos denunciante que procuram a Ouvidoria, considerando ser notadamente mais cômodo e seguro para os cidadãos.

Canal	Contagem
E-mail via G4P	2
E-mail via GPG	77
E-mail via Ouvidoria	17
Site do MPC	990
TOTAL	1086

2.2. Conteúdo das manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 trataram de assuntos dos mais variados temas. Foram registradas demandas relativas a possíveis irregularidades em procedimentos licitatórios, editais de concursos públicos e nomeações de servidores, aplicação e recebimentos irregulares de recursos públicos, irregularidades diversas na gestão pública no âmbito do GDF e violação de direitos inerentes à cidadania e à probidade administrativa.

Demonstra-se abaixo o quantitativo das demandas registradas na Ouvidoria do MPC/DF no exercício de 2024, por tipo de manifestação:





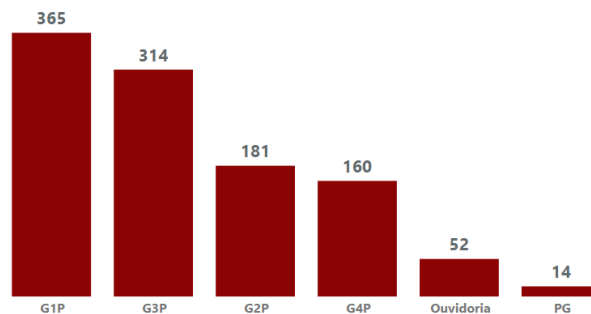
Ministério Público de Contas do Distrito Federal
OUVIDORIA

Vale destacar que, quando as manifestações recebidas pela Ouvidoria são dotadas de elementos suficientes para atuação do **MPC/DF**, há o encaminhamento do assunto, via de regra, ao órgão competente do Ministério Público de Contas, conforme divisão de atribuições estabelecida no Ato Interno/MPC nº 2/2015 e alterações posteriores.

O órgão competente poderá, mediante despacho fundamentado, juntar a manifestação a Procedimento Interno previamente autuado, encaminhar cópia ao jurisdicionado ou a outro órgão de controle, encaminhar ao setor competente do Tribunal de Contas (quando verificada a pré-existência de processo de controle externo versando sobre matéria idêntica ou conexa), declarar-se impedido ou suspeito, solicitar redistribuição da demanda, arquivar sem adoção de providências ou remeter o feito à Procuradoria-Geral para autuação de novo Procedimento Interno (Ato Interno/MPC nº 1/2023).

Demonstra-se abaixo o quantitativo de demandas distribuídas para cada uma das unidades do MPC:

Quantitativo por Procuradoria



Órgãos destinatários das Demandas Recebidas pela Ouvidoria do MPC/DF - 2024						
Setor/Demanda	G1P	G2P	G3P	G4P	GPG	Ouvidoria
Denúncias	340	174	305	157	3	38
Solicitações	6	4	0	2	5	3
Elogios	0	1	0	0	1	0
Pedido de Acesso à Informação	3	1	5	1	5	7
Reclamação	16	1	4	0	0	4
TOTAL	365	181	314	160	14	52

2.3. Forma de resposta



Caso a demanda seja identificada, o interessado(a) recebe o contato da Ouvidoria do **Parquet** especial, em 4 momentos:

- (i) apresentação de novos elementos ou documentos, quando for necessário para a admissão da demanda;
- (ii) orientação ao demandante diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de distribuição da demanda ao órgão do MPC/DF;
- (iii) encaminhamento da demanda ao órgão do MPC/DF competente para a análise; e
- (iv) resultado da análise feita pelo órgão do MPC/DF competente e arquivamento.

As respostas das demandas são encaminhadas pela Ouvidoria, via de regra, **por e-mail**.

Ao responder as demandas dos cidadãos, a Ouvidoria do MPC/DF preza por encaminhar os despachos que fundamentaram a decisão de arquivamento da demanda ou do Procedimento Interno, como forma de esclarecer, justificar e informar ao cidadão os motivos que levaram a esse deslinde. Ademais, quando a matéria já possui processo em trâmite no **TCDF**, o cidadão é orientado a promover o seu acompanhamento por meio de consulta no endereço eletrônico do Tribunal de Contas (www.tc.df.gov.br).

Na hipótese de a demanda estar fora do âmbito de atuação do MPC/DF, a Ouvidoria encaminha, sempre que possível, ao órgão competente.

2.4. Comparativo da quantidade de demandas recebidas de 2018 a 2024

Observa-se nos últimos anos um **aumento significativo** das demandas registradas na Ouvidoria do MPC/DF.

No quadro abaixo, registra-se a evolução do quantitativo de demandas do período de 2018 a 2024:

Demandas	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Denúncias	61	167	309	488	593	1000	1017
Solicitações	0	7	24	10	2	40	20
Elogios	0	5	1	0	0	1	2
Pedido de Acesso à Informação	0	0	8	6	6	5	22
Reclamação	0	0	1	1	3	9	25
TOTAL	61	181	350	506	604	1055	1086

Vê-se que, nos últimos anos, houve um crescimento expressivo de demandas. Esse crescimento, como antecipado, reflete a confiança do cidadão no trabalho desenvolvido pelo **Parquet** especial, que deve possuir uma estrutura minimamente adequada para analisar e impulsionar as demandas originadas do controle social.



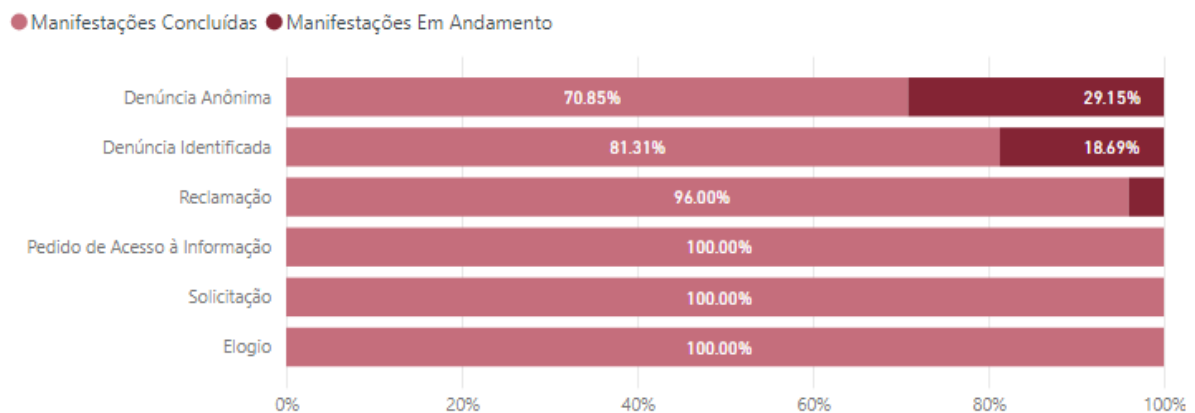
2.5. Estatísticas

Das **1086** demandas registradas no exercício de 2024, **830** foram arquivadas no MPC/DF em razão do seu atendimento, da inexistência de indícios de irregularidade avaliada pelo órgão competente ou pelo fato de a apuração ser da competência de outro órgão.

Entre essas demandas, **195** delas originaram Representações oferecidas pelas Procuradorias do **Parquet** especial ao TCDF; **199** foram encaminhadas ao Relator/Área Técnica/Jurisdicionado e **256** se encontram em análise.

Demonstra-se abaixo o percentual de demandas recebidas que estão concluídas/em andamento no âmbito do MPC.

Progressão de Manifestações



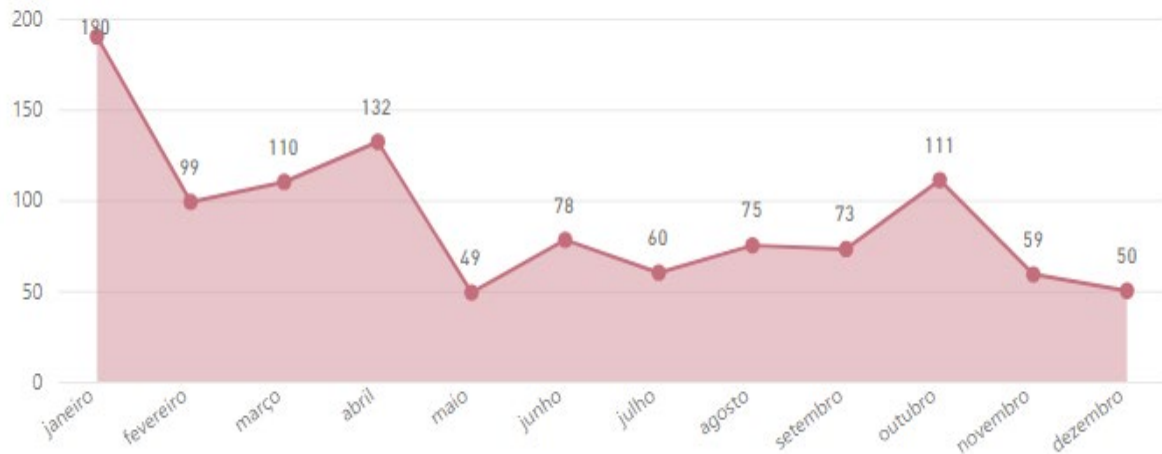
Vale registrar que do total de demandas recebidas em 2024, **312** trataram de assuntos relacionados à Secretaria de Estado de Saúde, **86** à PMDF, **77** à Secretaria de Estado de Educação, **59** à Secretaria de Estado de Meio Ambiente, **44** ao Corpo de Bombeiros Militar do DF e as demais, **508** demandas, relacionadas a outras jurisdicionadas.

Ademais, é importante destacar o quantitativo de demandas recebidas por mês na Ouvidoria, em 2024.

Como pode ser observado, os meses com maior incidência de demandas foram **janeiro, março, abril e outubro**.

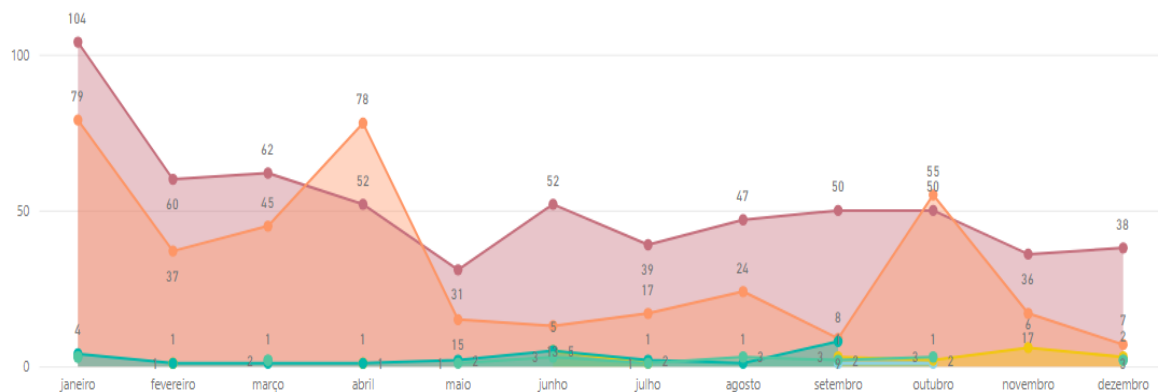


Evolução mensal de demandas



Evolução Mensal das Manifestações

Tipo de Demanda ● Denúncia Anônima ● Denúncia Identificada ● Elogio ● Pedido de Acesso à Informação ● Reclamação ● Solicitação



Nos referidos meses, o aumento do volume de demandas esteve relacionado a questionamentos acerca de concursos públicos realizados pelo Governo do Distrito Federal, em especial, da PMDF, de Agente de Vigilância Sanitária/Ambiental (SES/DF) e certames da Secretaria de Estado de Educação.

3. CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Durante o exercício de 2024, 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 realização de reuniões com denunciante.

Foi feita uma reformulação no site do MPC/DF com a finalidade de proporcionar ao cidadão maior clareza e facilidade no momento de protocolar demanda. Dentre as modificações, destaca-se a ocorrida na página inicial, que alterou o seu **layout** para melhorar a apresentação das informações. Ademais, foi disponibilizada uma página de direcionamento com uma síntese das competências do MP especial, para que o denunciante tenha a certeza de que a sua demanda está sendo direcionada para o órgão competente. Além disso, os formulários de preenchimento de denúncia também foram atualizados e adicionados novos campos.

Como forma de melhorar sua comunicação com a sociedade e aprimorar o meio de recebimento das demandas, a Ouvidoria participou de diversas reuniões com a Secretaria de Tecnologia da Informação do TCDF – STI e Ouvidorias de outros órgãos, buscando ferramentas que pudessem aprimorar a atividade de Ouvidoria.

Diante do aumento expressivo das demandas e da sensibilidade das informações tratadas pela Ouvidoria do MPC, ficou acordado com a STI do TCDF o desenvolvimento de uma plataforma exclusiva para a Ouvidoria do MPC/DF, de forma a viabilizar uma melhor prestação de serviços para população do Distrito Federal, com implementação no primeiro trimestre de 2025.

Visando dar mais transparência no tratamento das demandas recebidas na Ouvidoria, está em tratativa com a STI do TCDF o desenvolvimento de um painel de Ouvidoria que reunirá informações sobre as manifestações que o MPC/DF recebe diariamente. A aplicação permitirá pesquisas, exames e comparações de indicadores de forma ágil e fácil, com acesso para toda população.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do MPC/DF, desde sua concepção, tem servido de importante instrumento para que o **Parquet** de Contas possa ter conhecimento de falhas e irregularidades 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 exercício de 2024, a Ouvidoria contou com a colaboração de duas servidoras atuando nas diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria do MPC/DF.

Para o exercício de 2025, o desafio será aprimorar os processos internos para fortalecer o controle e o tratamento das demandas da Ouvidoria. O objetivo é viabilizar a extração de informações estratégicas e a geração de relatórios gerenciais, por meio de uma plataforma exclusiva de Ouvidoria, cuja implementação está em andamento.

Além disso, será desenvolvido um painel de Ouvidoria, que reunirá e consolidará os dados sobre as manifestações recebidas diariamente pelo MPC/DF,



Ministério Público de Contas do Distrito Federal
OUVIDORIA

proporcionando maior transparência e eficiência no monitoramento dessas informações.

Diante do crescimento contínuo das demandas apresentadas à Ouvidoria do MPC/DF, torna-se imprescindível ampliar a força de trabalho. A falta desse reforço poderá comprometer a capacidade de atendimento e a efetividade dessa importante vertente do controle social.

Por fim, espera-se que em 2025 a atividade desenvolvida no órgão continue sendo efetiva, possibilitando ao cidadão apresentar suas manifestações e contribuir para o controle na gestão pública.

Brasília, 25 de março de 2025.


Marcos Felipe Pinheiro Lima
Procurador-Ouvidor