

INTEGRAR PARA ENTREGAR

15 ANOS



OUVIDORIA

MPC

Ministério Público de Contas
do Distrito Federal



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO MPCDF EXERCÍCIO 2025

Sumário

1. PALAVRAS DA PROCURADORA-OUVIDORA.....	3
2. RELATÓRIO.....	5
2.1. Ouvidoria DAY participação	5
2.2. Capacitação e desenvolvimento de competências	8
2.3. Implantação de canal de atendimento via WhatsApp.....	14
2.4. Lançamento do Painel de Dados da Ouvidoria do MPCDF	15
2.5. Identidade visual da Ouvidoria do MPCDF, por ocasião dos seus 15 anos	18
2.6. Evento da rede de ouvidorias: “Integrar para Entregar”	20
2.7. Atendimento em Libras	23
2.8. A Ouvidoria do MPCDF em números	26
2.8.1. Manifestações: perfil e tipologia	27
2.8.2. Sazonalidade	28
2.8.3. Canais de Atendimento e meios de ingresso	30
2.8.4. Situação e tratamento das demandas.....	31
2.8.5. Órgãos, entidades e áreas mais demandadas	35
2.8.6. Distribuição territorial e encaminhamento interno.....	37
2.8.7. Indicadores de prazo e eficiência: estoque em análise	39
2.8.8. Análise temática das manifestações.....	42
2.8.9. Atuação das Procuradorias do MPCDF	46
3. A JORNADA DO USUÁRIO DA OUVIDORIA DO MPCDF: DADOS E RESUMO DO PERCURSO DAS MANIFESTAÇÕES	49
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52

1. PALAVRAS DA PROCURADORA-OUVIDORA

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Distrito Federal (MPCDF) consolidou-se, ao longo dos últimos 15 anos, como instrumento essencial de diálogo entre a sociedade e este *Parquet*, assumindo papel estratégico na promoção da transparência, participação cidadã e aperfeiçoamento contínuo da gestão pública. Ao longo dos anos, esse compromisso tornou-se ainda mais relevante, diante do aumento da complexidade das demandas sociais; da crescente informatização e digitalização dos serviços públicos e da necessidade de respostas cada vez mais céleres. Desse modo, o cenário contemporâneo traz desafios significativos, de modo a assegurar, não, apenas, a tempestividade das nossas respostas, mas, também, a profundidade analítica necessária para que cada manifestação possa, quando pertinente, converter-se em ação efetiva de controle, com reflexos concretos na melhoria dos serviços prestados à população.

Por outro lado, tais provocações não são barreiras e devem ser vistas como importantes oportunidades institucionais. A Ouvidoria constitui fonte privilegiada de inteligência organizacional, capaz de identificar riscos, fragilidades estruturais e padrões recorrentes de irregularidades, subsidiando a atuação proativa do MPCDF. Cada demanda recebida representa não apenas um relato individual, mas um potencial vetor de aperfeiçoamento das políticas públicas; de fortalecimento da governança e de prevenção de danos ao Erário. Nesse contexto, a escuta qualificada do cidadão converte-se em instrumento de planejamento, orientação de fiscalizações e formulação de estratégias de atuação ministerial. Esse Relatório é um exemplo disso, já que, como o leitor poderá comprovar, não apresentaremos dados brutos, mas análises, essenciais para a boa governança.

O exercício de 2025 encontrou, assim, um ambiente favorável a todas essas pretensões, diante de uma Ouvidoria acessível e reconhecida pela sociedade como um canal confiável de comunicação com o MPCDF. A



expressiva quantidade de manifestações que resultaram em providências concretas, inclusive na formalização de Representações, evidencia que o serviço ultrapassa a função meramente protocolar, atuando como verdadeira porta de entrada para o controle externo e para a defesa do interesse público.

Prosseguiremos, no exercício de 2026, empenhados na modernização dos sistemas de atendimento; na integração de bases de dados; na padronização de registros e na ampliação das ações de transparência ativa, de modo a tornar o serviço cada vez mais acessível, eficiente e resolutivo. O fortalecimento da Ouvidoria é, em última análise, o fortalecimento do próprio controle social e da confiança da sociedade nas instituições públicas.

Renova-se, assim, o compromisso desta Ouvidoria com a ética, a responsabilidade institucional e a promoção da cidadania, colocando-se permanentemente à disposição da população do Distrito Federal como canal legítimo de escuta, acolhimento e transformação das demandas sociais em ações concretas de fiscalização e aprimoramento da Administração Pública.



CLÁUDIA FERNANDA DE OLIVEIRA PEREIRA
PROCURADORA-OUVIDORA



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs

2. RELATÓRIO

Inicialmente, cumpre registrar que, em 12 de junho de 2025, houve a transição na gestão da Ouvidoria do MPCDF, ocasião em que o Procurador Marcos Felipe, ex Ouvidor, transmitiu a condução dos trabalhos à Procuradora-Ouvidora Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira, assegurando-se a continuidade das atividades, a preservação das boas práticas consolidadas e o regular funcionamento do serviço. A sucessão ocorreu de forma planejada e harmônica, mantendo-se o alinhamento institucional com os objetivos estratégicos do MPCDF.

No exercício de 2025, a Ouvidoria do MPCDF desenvolveu, além das rotinas de atendimento e tratamento das manifestações, um conjunto de iniciativas estratégicas voltadas ao aprimoramento da governança; à integração interinstitucional; à capacitação técnica e à ampliação da acessibilidade dos serviços prestados à população. Tais ações demonstram o compromisso permanente com a modernização do atendimento e com o fortalecimento do controle social.

2.1. Ouvidoria DAY participação

A Ouvidoria do MPCDF (MPCDF) participou, em abril de 2025, do evento *Ouvidoria Day*, promovido pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) e transmitido ao vivo pelo canal institucional no YouTube. Com o tema “A Ouvidoria como Ferramenta de Participação”, o encontro reuniu representantes de órgãos de controle, integrantes de ouvidorias do Distrito Federal e especialistas em participação cidadã e comunicação pública, reafirmando o papel estratégico desses espaços como instrumentos de aproximação entre o poder público e a sociedade.

Durante a abertura, o presidente do TCDF, destacou o compromisso da Corte com a linguagem simples e inclusiva como meio de fortalecimento do controle social. No mesmo sentido, ao final do evento, representantes da



Assessoria de Comunicação do TCDF reforçaram, ainda mais, a importância da linguagem simples como ferramenta de democratização da informação e fortalecimento da cidadania.

Falou pela Ouvidoria do TCDF o Ouvidor, Conselheiro Paulo Tadeu, mencionando a recente aprovação da Resolução nº 401/2025, que aperfeiçoou procedimentos internos de tratamento das manifestações no âmbito do Tribunal.

A programação contou, ainda, com palestra da presidente da Associação Brasileira de Ouvidores, Danielle Ventura, que abordou a relação entre integridade e participação cidadã, enfatizando a ouvidoria como instrumento democrático de mobilização social.

A contribuição do MPCDF ocorreu por meio de apresentação técnica realizada pelo Procurador-Ouvidor cujo conteúdo integrou a programação oficial do evento. Na exposição, foram apresentados dados institucionais da Ouvidoria do MPCDF, incluindo sua estrutura normativa, a evolução do quantitativo de manifestações recebidas nos últimos anos; o perfil das principais jurisdicionadas demandadas e os canais de ingresso das comunicações. Também foram destacadas estatísticas recentes e os desafios enfrentados pela unidade, tais como a necessidade de melhor compreensão da demanda apresentada; o relacionamento com denunciante e o aumento progressivo do volume de manifestações em face da limitação do quadro de pessoal.

Em sua manifestação, o Procurador-Ouvidor enfatizou que, no âmbito do MPCDF, o aspecto central não é a forma de ingresso da denúncia, seja identificada ou anônima, mas a existência de indícios probatórios suficientes para ensejar a atuação institucional. A partir desse momento, a responsabilidade pela apuração e eventual adoção de medidas passa a ser do *Parquet* de Contas, que atua com autonomia técnica na defesa do interesse público.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



Figura 1 – Procurador-Ouvidor, Dr. Marcos Felipe, em palestra no Ouvidoria Day, abril de 2025.



Figura 2 – Palestrantes do Ouvidoria Day.

A participação da Ouvidoria do MPCDF no *Ouvidoria Day* reforçou a integração entre os órgãos de controle do Distrito Federal e evidenciou a relevância do intercâmbio de experiências como instrumento de aperfeiçoamento institucional.

2.2. Capacitação e desenvolvimento de competências

Em julho de 2025, assim que foi empossada a atual Ouvidora, Cláudia Fernanda, foram realizadas visitas técnicas aos integrantes da Rede Ouvir DF, com o objetivo de promover intercâmbio de experiências, conhecer boas práticas de gestão e fortalecer a articulação da rede local de ouvidorias públicas. A iniciativa buscou estimular a cooperação institucional, padronizar fluxos de atendimento e compartilhar soluções tecnológicas e metodológicas voltadas à melhoria da qualidade do serviço prestado ao cidadão. As agendas reforçaram a importância do diálogo interinstitucional como ferramenta de aprimoramento contínuo, permitindo a adoção de práticas mais eficientes e integradas no tratamento das manifestações.

No exercício de 2025, a Ouvidoria do MPCDF priorizou o fortalecimento das competências técnicas de sua equipe como estratégia estruturante para o aprimoramento da qualidade do atendimento ao cidadão; da análise das manifestações e da produção de informações gerenciais qualificadas. A compreensão de que a efetividade do serviço de ouvidoria está diretamente relacionada à capacitação contínua de seus profissionais orientou a adesão a iniciativas formativas específicas, alinhadas às melhores práticas de governança pública, comunicação institucional e gestão de dados.

Nesse sentido, priorizou visitas institucionais, como, por exemplo, ao Conselho Nacional do Ministério Público.



Figura 3 – Visita Institucional ao CNMP

A Procuradora Ouvidora, também, visitou os integrantes da Rede Ouvir.



Figura 4 – Procuradora-Ouvidoria, Dra. Claudia Fernanda, em visitas institucionais¹.

¹ Da esquerda para a direita em sentido horário: 1) Ouvidor Substituto do TJDF, Dr. José Firmo Reis Soub, e a Dra. Marília Barbosa de Barcelos, Secretária da Ouvidoria-Geral do TJDF; 2) a Promotora de Justiça, Dra. Mariana Silva Nunes, Ouvidora Suplente e Ouvidora das Mulheres do MPDFT; 3) a Ouvidora-Geral Externa, Dra. Patrícia Almeida, da Defensoria Pública do DF, e o Núcleo de Assistência Jurídica e Defesa da Saúde, presente o Defensor Público do DF, Dr. Wanderson Cerqueira Alves Ferreira; 4) Dra. Daniela Ribeiro Pacheco, Ouvidora-Geral do DF.

Destaca-se, nesse contexto, a participação dos servidores no curso “*Mentoria em Ouvidoria Pública – rotinas, ferramentas e boas práticas*”, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV), concebido especificamente para fortalecer as rotinas das ouvidorias distritais. O programa do curso compreendeu 32 horas presenciais, estruturadas em módulos sobre gestão do atendimento, qualificação do tratamento das manifestações, escuta ativa, comunicação não violenta, LGPD, sigilos legais, produção de relatórios gerenciais, indicadores, *dashboards* e governança de dados. A mentoria contribuiu de forma decisiva para o aperfeiçoamento dos fluxos internos, da qualidade das respostas e do uso de evidências na tomada de decisão.



Figura 5- A Procuradora-Ouvidora do MPCDF visitou a Ouvidoria-Geral e a Escola de Governo do DF para viabilizar a capacitação aos servidores da Ouvidoria do MPCDF.

Além dessa formação estruturante, a equipe participou de várias capacitações promovidas pela Escola Nacional de Administração Pública (**ENAP**), pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (**OGDF**) e pela própria **EGOV**, abordando temas como resolução de conflitos, acesso à informação, tratamento de denúncias, gestão de ouvidorias, proteção ao denunciante, governança de



serviços e aplicação de inteligência artificial à escuta qualificada. O conjunto das ações formativas possibilitou abordagem integrada, combinando fundamentos normativos, competências comportamentais e ferramentas tecnológicas, com reflexos diretos na eficiência do serviço prestado.

MENTORIA EM OUVIDORIA PÚBLICA

Rotinas, Ferramentas e Boas Práticas

ENCONTRO 1 04/09 Contexto e Evolução das Ouvidorias	ENCONTRO 2 11/09 Redes SIGO e OUVIR e Boas Práticas	ENCONTRO 3 02/10 Escuta Ativa e Linguagem Simples	ENCONTRO 4 16/10 Gestão do Atendimento e Resolutividade
ENCONTRO 5 23/10 Análise de Registros e Fluxos	ENCONTRO 6 30/10 LGPD, Sigilos e Denúncias	ENCONTRO 7 06/11 Qualidade da Resposta e Pós-Atendimento	ENCONTRO 8 12/11 Governança de Dados e Dashboards

Local: CGDF | Carga Horária: 32h | Horário: 13h às 17h

Figura 6 – Roteiro da mentoria em ouvidoria pública promovida pela CGDF por meio da e-GOV. Fonte: Escola de Governo do DF. Elaborado pela Ouvidoria do MPCDF.

A execução do plano de capacitação também favoreceu a especialização temática dos servidores, distribuindo conhecimentos estratégicos entre a equipe, desde o atendimento inicial e comunicação cidadã, até a análise jurídica, produção de relatórios analíticos e inovação baseada em dados, ampliando a maturidade institucional da Ouvidoria como unidade de inteligência e apoio ao controle externo.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs

Curso/Programa	Instituição promotora	Modalidade	Carga horária	Temas centrais
Mentoria em Ouvidoria Pública – rotinas, ferramentas e boas práticas	CGDF/EGOV	Presencial	32h	Atendimento, tratamento, governança de dados, relatórios, indicadores
Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias do MP	ENAP	EAD	20h	Mediação, comunicação e gestão de conflitos
Acesso à Informação e Ouvidorias do MP	ENAP	EAD	20h	LAI, transparência ativa e passiva
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para MP	ENAP	EAD	20h	Fluxos de apuração, admissibilidade e encaminhamento
Gestão em Ouvidoria para o MP / Gestão em Ouvidoria	ENAP	EAD	20h	Planejamento, processos e indicadores
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	ENAP	EAD	20h	Sigilo, proteção de fonte, integridade
Ouvidoria 360° – atendimento e tratamento de manifestações	OGDF	Presencial	20h	Rotinas operacionais e boas práticas
Ouvidoria 360° Aplicada – prática e LGPD	OGDF	Presencial	20h	Qualidade da resposta, prazos, governança
Ouvidoria Estratégica – governança de serviços e projetos	OGDF	Presencial	20h	Uso de dados e planejamento estratégico
Da legislação ao atendimento de ouvidoria (LAI e LGPD)	OGDF	Presencial	20h	Atendimento complexo e conformidade legal
Governança de Serviços – resultados a partir da Ouvidoria	EGOV	EAD	20h	Indicadores, melhoria de processos
IA + Ouvidoria: Escutar, Entender e Agir com Inteligência	EGOV	Presencial	20h	Aplicações de inteligência artificial e análise de dados

Tabela 1 – Plano de Capacitação de 2025 da Ouvidoria do MPCDF

Esses dados comprovam o compromisso da pequena, em termos numéricos, mas gigante equipe da Ouvidoria do MPCDF (ainda sem quadro próprio), integrada pelos competentes servidores André, Jucilene e Sérgio, responsáveis, diretamente, pelo sucesso, harmonia e êxito dos trabalhos.

Além dos Cursos referidos, a Ouvidoria do MPCDF, também, fez questão de estar presente em todos os eventos realizados pela Rede Ouvir DF, a exemplo dos seguintes:

- a) 4º Seminário da Luta Antirracista no dia 13/11/2025, organizado pela Defensoria Pública, e a Semana Internacional de controle e combate à Corrupção no dia 27/11/2025, organizado pela Ouvidoria-Geral, ambos contando com a presença da Procuradora-Ouvidoria e
- b) Lançamento do canal de combate à violência Policial: Ouvidoria que escuta, Ministério Público que atua, quando os servidores Sérgio e Jucilene estiveram presentes.



Figura 7 – Participação da Ouvidoria do MPCDF em eventos ao longo do exercício de 2025²

² Da esquerda para a direita: 1) Semana Internacional de controle e combate à Corrupção no dia 27/11/2025; 2) Lançamento do canal de combate à violência Policial no MPDFT; 3) 4º Seminário da Luta Antirracista da DPDF

2.3. Implantação de canal de atendimento via WhatsApp

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Distrito Federal deu importante passo no processo de modernização de seus meios de atendimento com a implementação do canal institucional de comunicação por WhatsApp, incorporando ferramenta amplamente difundida no cotidiano da população brasileira. A iniciativa insere-se na estratégia de transformação digital do serviço de ouvidoria, orientada a aproximar o cidadão da instituição; reduzir barreiras de acesso e promover atendimento mais ágil, inclusivo e compatível com os padrões contemporâneos de interação social.

A criação do novo canal foi concebida com foco na centralidade do usuário, reconhecendo-o como protagonista do processo de controle social. Ao disponibilizar meio de contato simples, familiar e de uso massivo, a Ouvidoria amplia sua capilaridade e facilita a comunicação especialmente para aqueles cidadãos que enfrentam dificuldades de acesso a sistemas eletrônicos formais ou que buscam formas mais diretas e imediatas de interlocução com o poder público. Nesse sentido, o WhatsApp não substitui os canais tradicionais, mas os complementa, diversificando as portas de entrada e democratizando o acesso aos serviços institucionais.

A Portaria nº 02, de 14 de novembro de 2025³, editada pela Procuradora-Ouvidora, aprovou o Protocolo de Atendimento da Ouvidoria do MPCDF e determinou seu cumprimento obrigatório pelos servidores, estabelecendo diretrizes para a organização dos fluxos de atendimento e para a ampliação de mecanismos de acessibilidade. O ato normativo reforça a necessidade de uniformização de procedimentos, conferindo segurança jurídica e operacional à atuação dos agentes públicos.

O Protocolo de Atendimento ao Usuário da Ouvidoria do MPCDF⁴, por sua vez, disciplinou especificamente o funcionamento do

³ e-DOC C6D50B8B-e

⁴ Anexo do e-DOC C6D50B8B-e



atendimento via WhatsApp, prevendo fase experimental inicial, regras de conduta e parâmetros de segurança. Entre as principais diretrizes, destacam-se: a obrigatoriedade de registro imediato das manifestações no sistema eletrônico oficial; a observância de horários de funcionamento; o emprego de mensagens padronizadas e a preservação da rastreabilidade e da formalização do protocolo para acompanhamento pelo cidadão. O protocolo também veda o uso de linguagem informal e recursos multimídia ou comunicações fora do expediente, assegurando postura institucional adequada e tratamento isonômico aos usuários.

A regulamentação estabeleceu, ainda, cuidados quanto à confidencialidade e à transparência, esclarecendo previamente aos usuários as limitações de sigilo inerentes à plataforma, ao mesmo tempo em que incentiva, quando necessário, o registro das manifestações pelo sistema eletrônico oficial. Dessa forma, equilibra-se conveniência tecnológica com segurança jurídica e proteção de dados.

Em síntese, a implementação do canal de WhatsApp consolida a Ouvidoria como um espaço de escuta ativa, acessível e conectado à realidade social contemporânea, aproximando o MPCDF do cidadão.

2.4. Lançamento do Painel de Dados da Ouvidoria do MPCDF

Em consonância com a transparência, a Ouvidoria do **MPCDF** promoveu, no exercício de 2025, a disponibilização do **Painel de Ouvidoria**, ferramenta eletrônica destinada a ampliar o acesso da sociedade às informações gerenciais relativas ao desempenho do serviço. A iniciativa integra a política institucional de transparência ativa, ao disponibilizar dados consolidados de forma clara, acessível e atualizada, permitindo ao cidadão acompanhar, em tempo real, os resultados do trabalho desenvolvido pela unidade.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



Figura 8 – Tela Inicial do Painel da Ouvidoria do MPCDF. Fonte: <https://mpc.tc.df.gov.br/painel-ouvidoria-2/>

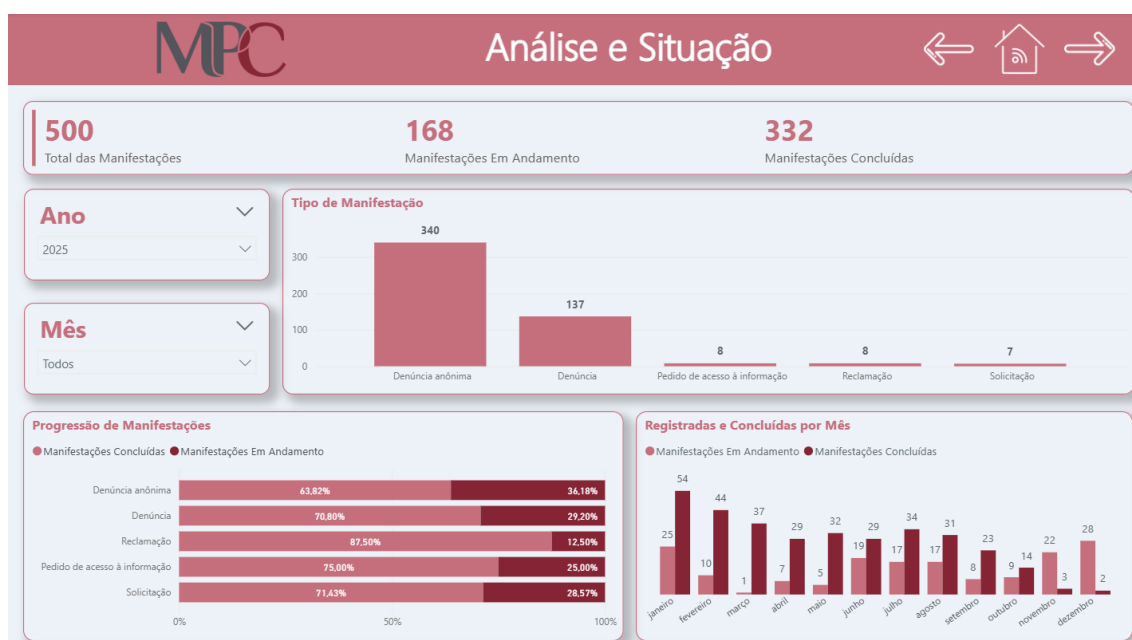


Figura 9 - Tela Análise e Situação do Painel da Ouvidoria do MPCDF. Fonte: <https://mpc.tc.df.gov.br/painel-ouvidoria-2/>

O painel reúne informações estratégicas sobre a atuação da Ouvidoria, incluindo a evolução histórica das manifestações por tipo; a situação das demandas (em análise, arquivadas, atendidas ou não admitidas); indicadores de desempenho; prazos médios de tratamento, bem como o *ranking*

dos órgãos e entidades mais demandados. Esses dados possibilitam uma visão abrangente do fluxo de atendimento; da distribuição temática das manifestações e da eficiência operacional, favorecendo a compreensão do papel institucional exercido pelo MPCDF no recebimento, triagem e encaminhamento das comunicações da sociedade.

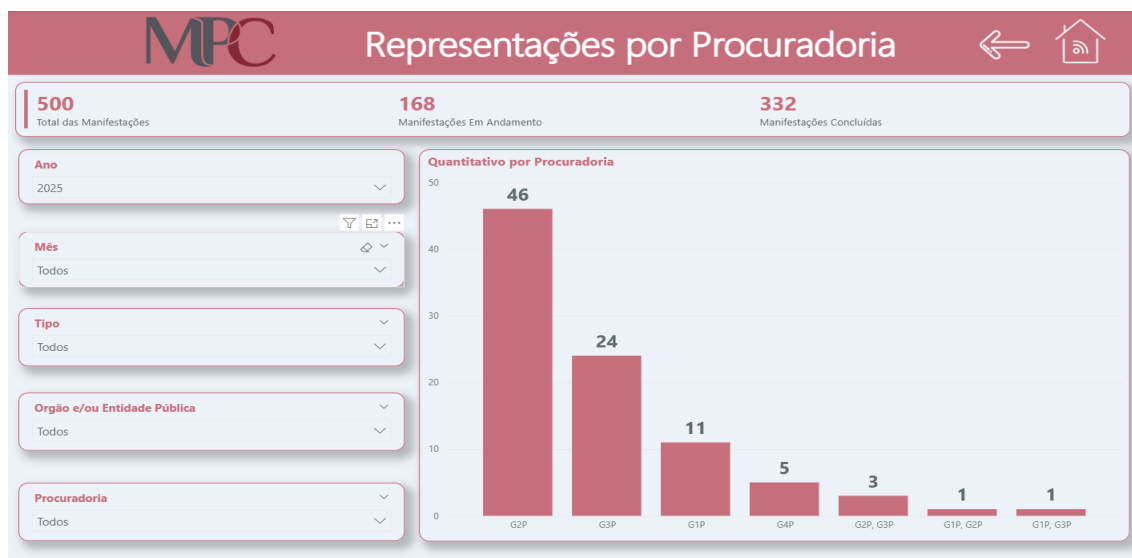


Figura 10 - Tela Representações por Procuradoria do Painei da Ouvidoria do MPCDF. Fonte: <https://mpc.tc.df.gov.br/painei-ouvidoria-2/>

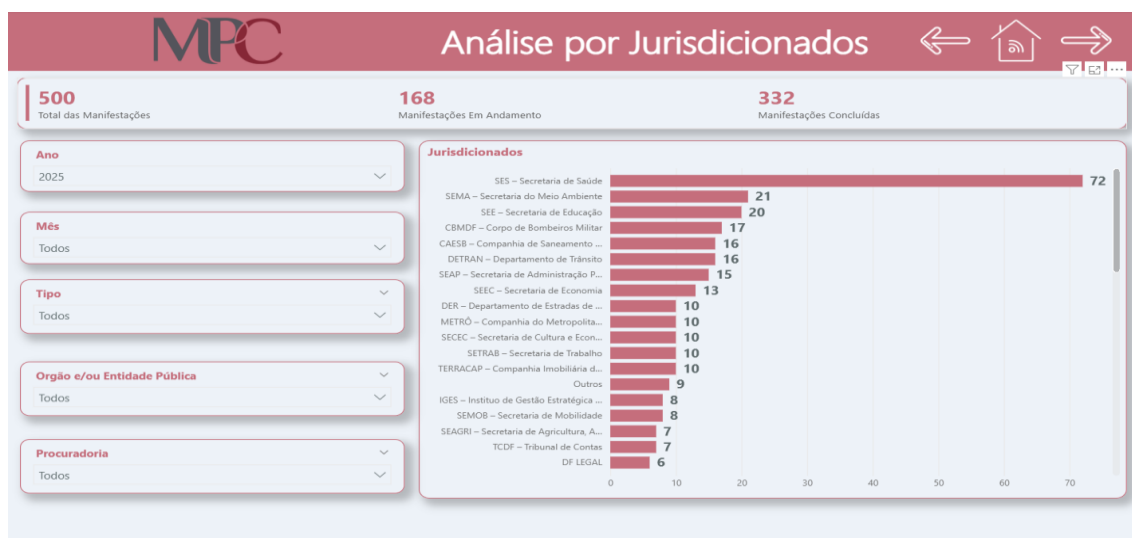


Figura 11 - Tela Análise por Jurisdicionados do Painei da Ouvidoria do MPCDF. Fonte: <https://mpc.tc.df.gov.br/painei-ouvidoria-2/>

Trata-se de ferramenta dinâmica e interativa, que permite ao usuário aplicar filtros, combinar variáveis e cruzar informações de múltiplas formas,



tornando a consulta intuitiva e de fácil entendimento, mesmo para aqueles que não possuem familiaridade técnica com bases estatísticas. Essa funcionalidade amplia a utilidade prática do painel, possibilitando análises personalizadas e fomentando maior engajamento cívico.

Ao conferir maior visibilidade aos dados institucionais, o Painel de Ouvidoria fortalece a *accountability* pública e incentiva a participação social qualificada, permitindo que cidadãos, pesquisadores, órgãos de controle e gestores acompanhem tendências; identifiquem gargalos e proponham melhorias na prestação dos serviços públicos. Dessa forma, a transparência deixa de ser mero dever formal e passa a assumir caráter colaborativo, estimulando o exercício do controle social e contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas públicas.

O acesso ao Painel de Ouvidoria do MPCDF encontra-se disponível no sítio eletrônico do MPCDF, constituindo instrumento permanente de informação, diálogo e aproximação com a sociedade.

2.5. Identidade visual da Ouvidoria do MPCDF, por ocasião dos seus 15 anos

A Ouvidoria do MPCDF promoveu o lançamento de nova identidade visual, concebida sob o lema “**Integrar para Entregar**”, como expressão simbólica do compromisso com a escuta ativa e a transparência, visando à construção coletiva de soluções para a melhoria dos serviços públicos. A iniciativa marcou um momento relevante de fortalecimento institucional, ao traduzir graficamente os valores e propósitos que orientam a atuação da Ouvidoria perante a sociedade.

O desenvolvimento da logomarca foi realizado **sem qualquer dispêndio de recursos públicos**, adotando-se modelo colaborativo e participativo. Seis propostas de identidade visual foram elaboradas internamente e submetidas à votação do público institucional (membros, servidores, estagiários e colaboradores terceirizados). A adesão foi expressiva, com



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



aproximadamente 80% dos convidados participando do processo decisório, o que conferiu legitimidade e senso de pertencimento quanto ao resultado final.

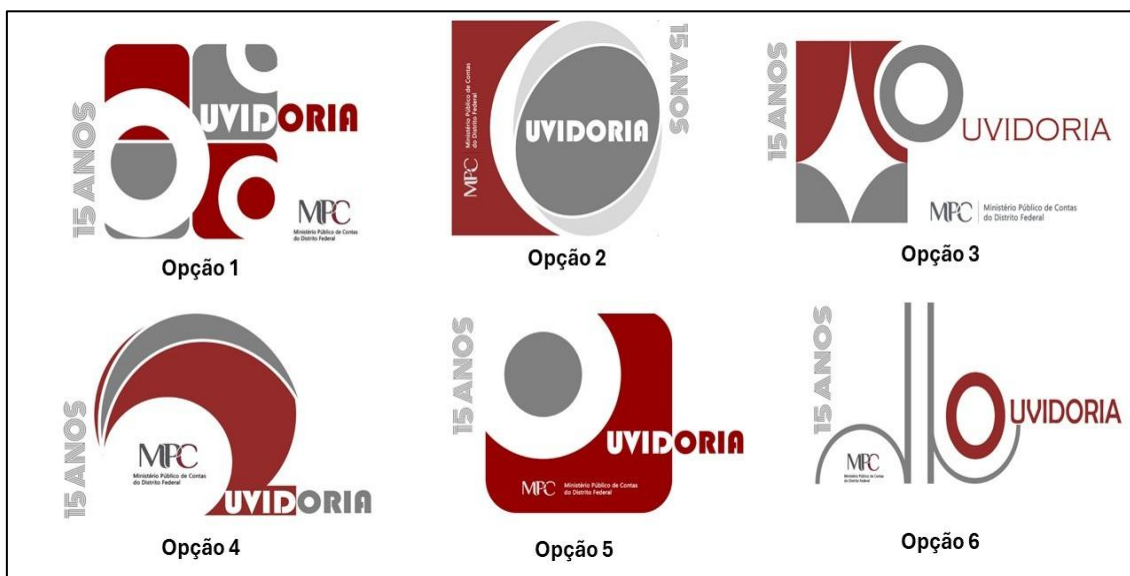


Figura 12 – Opções de votação para escolha da nova identidade visual da Ouvidoria do MPCDF.

A proposta vencedora, opção 3 com mais de 50% dos votos, presta homenagem à cidade de Brasília, incorporando elementos visuais que remetem aos tradicionais azulejos e grafismos geométricos característicos da capital federal, estabelecendo diálogo entre a identidade da Ouvidoria e o contexto cultural e arquitetônico local. A composição cromática combina o vermelho escuro, associado à criatividade, energia e dinamismo, com a tonalidade grafite, que simboliza neutralidade, equilíbrio e imparcialidade, atributos essenciais ao exercício do controle externo. O destaque recai sobre a letra “O”, estilizada de forma moderna e robusta, representando a Ouvidoria como ponto de conexão entre o cidadão e a instituição, transmitindo confiabilidade, estabilidade e compromisso com o interesse público.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



Figura 13 – Proposta vencedora na votação interna do MPCDF para escolha da nova identidade visual do MPCDF.

Mais do que uma mudança estética, o lançamento da nova identidade visual reafirma a visão estratégica da Ouvidoria como espaço de diálogo qualificado e integração institucional. A marca passa a representar, de maneira concreta, o propósito de escutar a sociedade, articular soluções e entregar respostas efetivas às demandas recebidas, reforçando o papel do canal como instrumento de participação cidadã e aprimoramento da gestão pública.

2.6. Evento da rede de ouvidorias: “Integrar para Entregar”

A Ouvidoria do MPCDF promoveu em novembro de 2025, o evento *on-line* e gratuito intitulado “**Integrar para Entregar**”, com o objetivo de promover o intercâmbio de experiências e a disseminação de boas práticas relacionadas aos sistemas informatizados de ouvidoria. A iniciativa reforçou o compromisso institucional com a modernização tecnológica, a eficiência operacional e o fortalecimento da rede colaborativa de ouvidorias públicas, reconhecendo que os sistemas digitais constituem as principais portas de



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



entrada das manifestações dos cidadãos e, portanto, desempenham papel central na qualidade do atendimento e na efetividade do controle social.

Integrar para Entregar
Ouvidorias e seus Sistemas de Informação:
boas práticas

PALESTRANTES

Cláudia Fernanda
Procuradora-Ouvidora
MPCDF

David Edson
Coordenador-Geral
Ouvidoria-Geral da
União da CGU

Daniela Ribeiro
Ouvidora-Geral
DF

Lisandra Lira
Ouvidora
MPPE

Sérgio Neiva
Assessor Ouvidoria
MPCDF

Elton Jonas
Chefe de Gabinete
MPCPA

07/11/2025

Início: 15 h

Evento Online

15 ANOS
UVIDORIA
MPC | Ministério Público de Contas
do Distrito Federal

Figura 14 – Convite do Evento “Integrar para Entregar” promovido pelo MPCDF.

O encontro reuniu especialistas e representantes de instituições de referência para apresentar metodologias, fluxos de registro e soluções tecnológicas adotadas no tratamento das comunicações com o cidadão. A programação foi inaugurada com a exposição do sistema Audivia, desenvolvido pelo Ministério Público de Pernambuco e utilizado pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, apresentada pela Promotora de Justiça



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



pernambucana Dra. Lisandra Lira. Na sequência, o auditor da Controladoria-Geral da União (CGU), Davi Edson, discorreu sobre o sistema Fala.BR, atualmente adotado por diversos Ministérios Públicos de Contas e Tribunais de Contas em todo o país. Prosseguindo, a Ouvidora-Geral do Distrito Federal, Dra. Daniela Pacheco, apresentou o **Participa-DF**, ferramenta voltada à integração de serviços de escuta e participação social no âmbito do Governo do Distrito Federal. E encerrando o ciclo de exposições, o servidor do MPCDF, Sérgio Neiva, compartilhou a experiência institucional com o sistema **OTRS**, utilizado internamente para gestão, acompanhamento e rastreabilidade das manifestações recebidas.

A mediação dos trabalhos contou com a participação do Dr. Elton Jonas, Chefe de Gabinete na Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Estado do Pará, que também relatou sua vivência prática como usuário do Fala.BR, enriquecendo o debate com perspectiva operacional.

O evento alcançou expressiva participação, com 91 inscritos ao longo da transmissão e pico de 70 participantes simultâneos, reunindo representantes de órgãos integrantes da Rede OuvirDF, como o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, a Câmara Legislativa do Distrito Federal, a Controladoria-Geral do Distrito Federal e a Defensoria Pública do Distrito Federal, além de integrantes de ouvidorias de Ministérios Públicos de Contas de outras unidades da Federação e diversos órgãos públicos.

Ao final, os palestrantes externos receberam brindes institucionais, confeccionados com recursos próprios, sem gastos de dinheiro público: garrafas térmicas reutilizáveis, que, a um só tempo, trazem a logo comemorativa por ocasião do aniversário da Ouvidoria do MPCDF, e, também, renovam o compromisso institucional com a defesa do meio ambiente.

Além disso, todos os participantes receberam Certificados.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



Figura 15 – Certificado emitido pela Procuradora-Ouvidora para os participantes do evento “Integrar para Entregar”.

2.7. Atendimento em Libras

Como parte das ações de fortalecimento da acessibilidade e da promoção do atendimento humanizado, a Ouvidoria do MPCDF realizou, na manhã de 14 de novembro de 2025, um marco institucional relevante: o **primeiro atendimento presencial a pessoas surdas**, com o suporte de ferramenta digital em Língua Brasileira de Sinais (Libras). A iniciativa contou com a presença da Procuradora-Ouvidora, de integrantes da sociedade civil e do Conselho de Saúde do Distrito Federal, bem como da Controladoria-Geral do Distrito Federal, representada por sua Ouvidora-Geral, consolidando esforço conjunto da rede de ouvidorias para a efetivação do direito à comunicação acessível.

O atendimento foi viabilizado por meio de **QRCode**, que direciona o usuário a uma Central de Intermediação com intérpretes de Libras, permitindo a realização de videochamada em tempo real. A solução tecnológica, já disponível em outras ouvidorias do Governo do Distrito Federal e acessível por aplicativo, possibilita a comunicação direta, segura e autônoma entre o cidadão surdo e o



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs

servidor público, assegurando a compreensão integral do relato e a fidedignidade no registro da manifestação.



Figura 16 – QRCode da Central de Intermediação com intérpretes de Libras

Durante a atividade, o atendimento transcorreu de forma regular e eficiente, demonstrando a adequação dos fluxos internos previamente estruturados. Os servidores da Ouvidoria foram capacitados para conduzir o contato com postura técnica e acolhedora, observando etapas padronizadas que incluem saudação inicial, escuta atenta, registro fiel da manifestação, leitura confirmativa e orientação quanto ao acompanhamento da demanda. Tal procedimento reforça o compromisso institucional com a qualidade do atendimento e com o respeito à dignidade do usuário.



O encontro também proporcionou espaço de diálogo e sensibilização acerca dos desafios enfrentados pela comunidade surda no acesso a serviços públicos. O ativista Carlos Augusto, Diretor Executivo Adjunto do grupo Estruturação – Grupo LGBTQ+, relatou experiências de exclusão comunicacional em contextos essenciais, destacando o papel das ouvidorias como instrumentos de transformação social. O Sr. César Nunes Nogueira, presidente da Associação dos Surdos de Brasília, ressaltou que ainda persistem barreiras básicas de comunicação e que canais institucionais acessíveis são fundamentais para dar visibilidade às demandas desse público. Na mesma linha, o Sr. Michel Platiny, presidente do Centro Brasiliense de Direitos Humanos e tradutor de Libras, enfatizou a importância do diálogo contínuo entre o poder público e a sociedade organizada para a construção de soluções permanentes.

A Ouvidora-Geral do DF, Daniela Ribeiro Pacheco, destacou que a acessibilidade constitui diretriz estratégica da Controladoria e que a atuação em rede amplia a capacidade de entrega de resultados, mencionando, inclusive, a implementação de recursos acessíveis nos portais institucionais e trilhas de capacitação em Libras.

Por sua vez, a Procuradora-Ouvidora do MPCDF, Cláudia Fernanda, reafirmou o compromisso da instituição com a inclusão. *“O caminhar começa sempre com o primeiro passo, que hoje foi dado. Mas desejamos muitos outros. Queremos acessibilidade total e trabalharemos para isso”*, declarou.

Na ocasião, foi oferecido um delicioso café da manhã, que proporcionou momentos de interação entre todos, agraciados, ao final, com canecas e cadernetas, confeccionadas com material institucional e sustentável, mais uma vez, sem qualquer gasto de dinheiro público.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



Figura 17 - Atendimento em libras no MPCDF.⁵

2.8.A Ouvidoria do MPCDF em números

O presente Relatório Anual de Atividades consolida os resultados alcançados pela Ouvidoria do MPCDF no exercício de 2025, com base na totalidade das manifestações registradas nos sistemas institucionais ao longo do período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025. Este documento tem por finalidade dar transparência às ações desenvolvidas, apresentar indicadores de desempenho, identificar padrões de demanda da sociedade e subsidiar o aperfeiçoamento contínuo dos fluxos internos de tratamento das comunicações recebidas, em conformidade com os princípios da legalidade, eficiência, publicidade e controle social.

⁵ Da esquerda para a direita: 1) foto conjunta com Carlos Augusto, Diretor Executivo Adjunto do grupo Estruturação, César Nunes Nogueira, presidente da Associação dos Surdos de Brasília, Dra. Daniela Pacheco, Ouvidoria-Geral do DF, Dra. Claudia Fernanda, Procuradora-Ouvidoria do MPCDF, Michel Platiny, presidente do Centro Brasiliense de Direitos Humanos e tradutor de Libras; 2) Atendimento em libras do Sr. Carlos Augusto; 3) QRCode para acesso ao serviço de tradução em libras; 4) Atendimento em libras do Sr. César Nunes Nogueira.

A análise foi elaborada a partir de extração estruturada dos registros administrativos, compreendendo dados relativos ao tipo de manifestação, canal de ingresso, situação processual, órgão ou entidade mencionados, local do fato, unidade de encaminhamento e prazos de tratamento, permitindo a construção de diagnóstico quantitativo e qualitativo acerca do funcionamento do serviço de Ouvidoria.

2.8.1. Manifestações: perfil e tipologia

No exercício de 2025, a **Ouvidoria registrou o recebimento de 500 manifestações**. Quanto à natureza das comunicações recebidas, conforme ilustrado na Figura 18, **verificou-se predominância de denúncias anônimas**, que corresponderam a aproximadamente dois terços do total de registros (Tabela 2). As denúncias identificadas representaram parcela relevante adicional, ao passo que pedidos de acesso à informação, reclamações e solicitações corresponderam a percentual reduzido do conjunto.

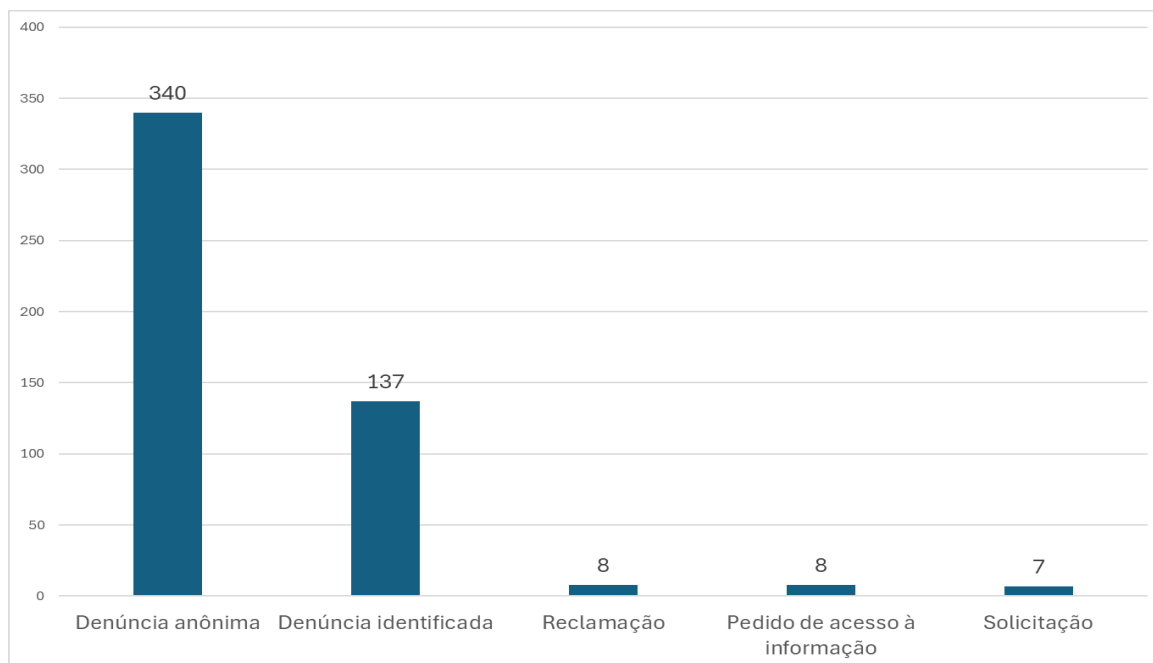


Figura 18 – Manifestações recebidas no exercício de 2025 por tipologia

Tipo	Qtd	Percentual%
Denúncia anônima	340	68,00%
Denúncia	137	27,40%
Reclamação	8	1,60%
Pedido de acesso à informação	8	1,60%
Solicitação	7	1,40%
Total Geral	500	100,00%

Tabela 2 – Quantitativo das manifestações recebidas no exercício de 2025 por tipologia

Tal distribuição revela que a Ouvidoria do MPCDF é percebida majoritariamente como instrumento de comunicação de possíveis irregularidades ou indícios de má gestão de recursos públicos, reforçando sua função de porta de entrada para o controle externo e para a atuação do Ministério Público de Contas. A elevada incidência de anonimato sugere, ainda, que parte significativa dos manifestantes opta por preservar a identidade, o que evidencia a importância de mecanismos seguros e acessíveis de recebimento de informações sensíveis. Válido ressaltar que essas denúncias passam, todavia, por rigorosa aferição técnica dos membros do MPCDF, que se valem de ofícios em buscas de informações, além de pesquisas diversas, tudo, para subsidiar a melhor atuação ministerial.

2.8.2. Sazonalidade

Conforme ilustrado na Figura 19, há um fluxo contínuo de demandas encaminhadas por cidadãos, servidores públicos e demais interessados no controle da gestão pública distrital. **Observou-se maior concentração de registros no primeiro trimestre do ano, especialmente no mês de janeiro**, com gradual redução do volume nos meses subsequentes, culminando em menor ingresso no quarto trimestre.

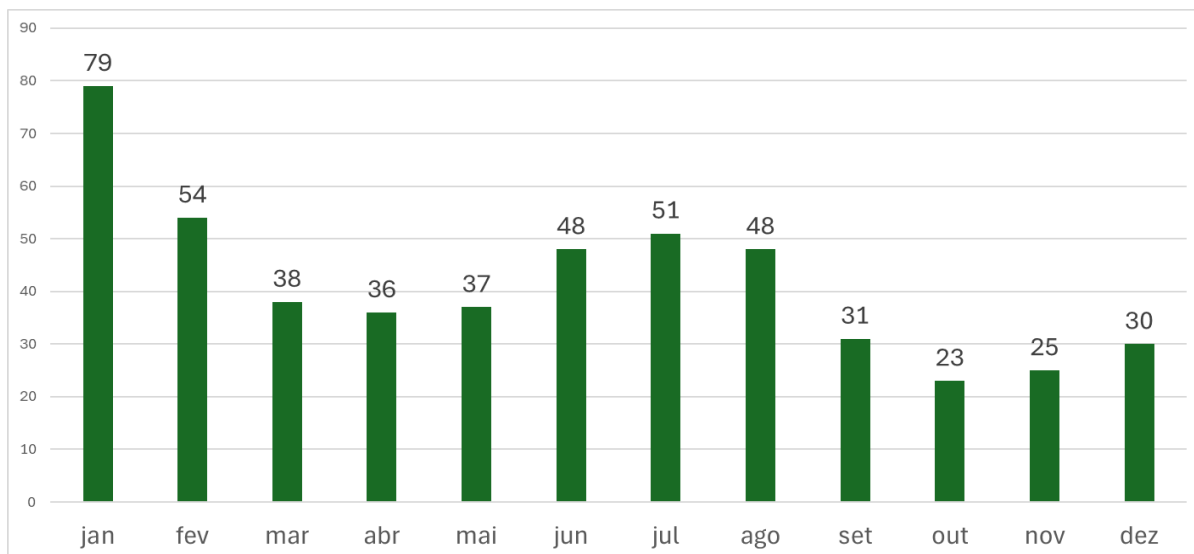


Figura 19 – Manifestações recebidas no exercício de 2025 ao longo dos meses.

Esse comportamento sazonal indica um padrão de maior mobilização social no início do exercício financeiro, período em que se intensificam questionamentos relacionados a contratações, execução orçamentária, prestação de serviços públicos e atos administrativos praticados no ciclo anterior (Tabela 3). Ainda assim, manteve-se regular a entrada de manifestações ao longo de todo o ano, demonstrando a consolidação da Ouvidoria como canal permanente de interlocução entre a sociedade e o MPCDF:

Mês	Qtd	Percentual %
jan	79	15,80%
fev	54	10,80%
mar	38	7,60%
abr	36	7,20%
mai	37	7,40%
jun	48	9,60%
jul	51	10,20%
ago	48	9,60%
set	31	6,20%
out	23	4,60%
nov	25	5,00%
dez	30	6,00%
Total Geral	500	100,00%

Tabela 3 – Quantidade das manifestações recebidas ao longo dos meses do exercício de 2025.

2.8.3. Canais de Atendimento e meios de ingresso

No tocante aos meios de ingresso, **constatou-se predomínio do registro eletrônico por meio do Sistema MPC**, responsável pela maior parte das manifestações recebidas, seguido do sistema legado institucional. O correio eletrônico institucional também foi utilizado por parcela relevante de usuários, enquanto atendimentos presenciais, protocolos físicos e correspondências postais apresentaram participação residual.

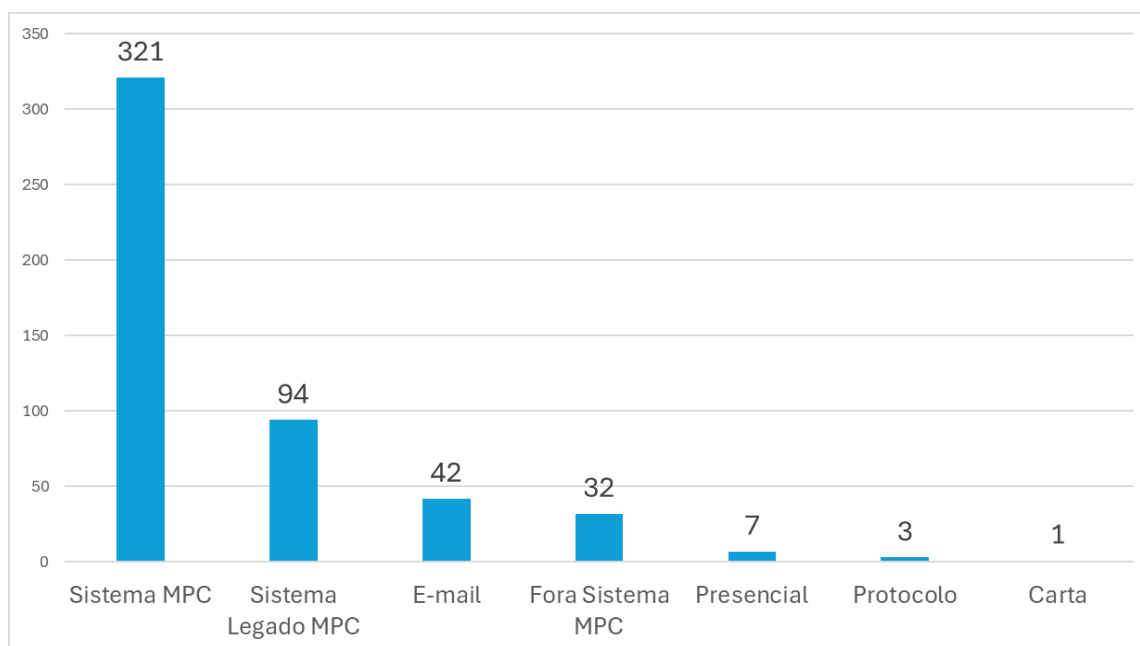


Figura 20 – Canais utilizados nas manifestações recebidas no exercício de 2025.

Os dados demonstram a consolidação do atendimento digital como principal via de acesso ao serviço, conferindo maior agilidade, rastreabilidade e padronização aos procedimentos internos (Tabela 4). Tal cenário reforça a necessidade de contínuo investimento na modernização tecnológica e na integração de sistemas, de modo a reduzir entradas paralelas e assegurar o registro uniforme das informações.

Canal	Qtd	%Percentual
Sistema MPC	321	64,20%
Sistema Legado MPC	94	18,80%
E-mail	42	8,40%
Fora Sistema MPC	32	6,40%
Presencial	7	1,40%
Protocolo	3	0,60%
Carta	1	0,20%
Total Geral	500	100,00%

Tabela 4 - Canais utilizados nas manifestações recebidas no exercício de 2025.

2.8.4. Situação e tratamento das demandas

Em relação ao estágio de tratamento, observa-se (Figura 21) que a maioria das manifestações foi concluída com arquivamento, após análise técnica preliminar ou encaminhamento às unidades competentes (ofícios e Representações). Parte, ainda, permanece em análise, refletindo a complexidade de determinados casos e a necessidade de diligências complementares, solicitações de informação ou avaliação jurídica especializada. Registros classificados como não admitidos ou formalmente atendidos corresponderam a parcela muito reduzida do total.

Como já dito, a predominância de arquivamentos pode decorrer da ausência de indícios mínimos de irregularidade; da inadequação de competência; do encaminhamento para outros órgãos com atribuição específica, ou, também, da remessa de ofícios e Representações para o próprio TCDF (essas, com análise de mérito), conforme apresentado na Tabela 5. Ainda assim, o quantitativo de processos pendentes de análise indica a importância de monitoramento contínuo do estoque de demandas, com vistas à racionalização de fluxos e à redução de prazos médios de resposta.

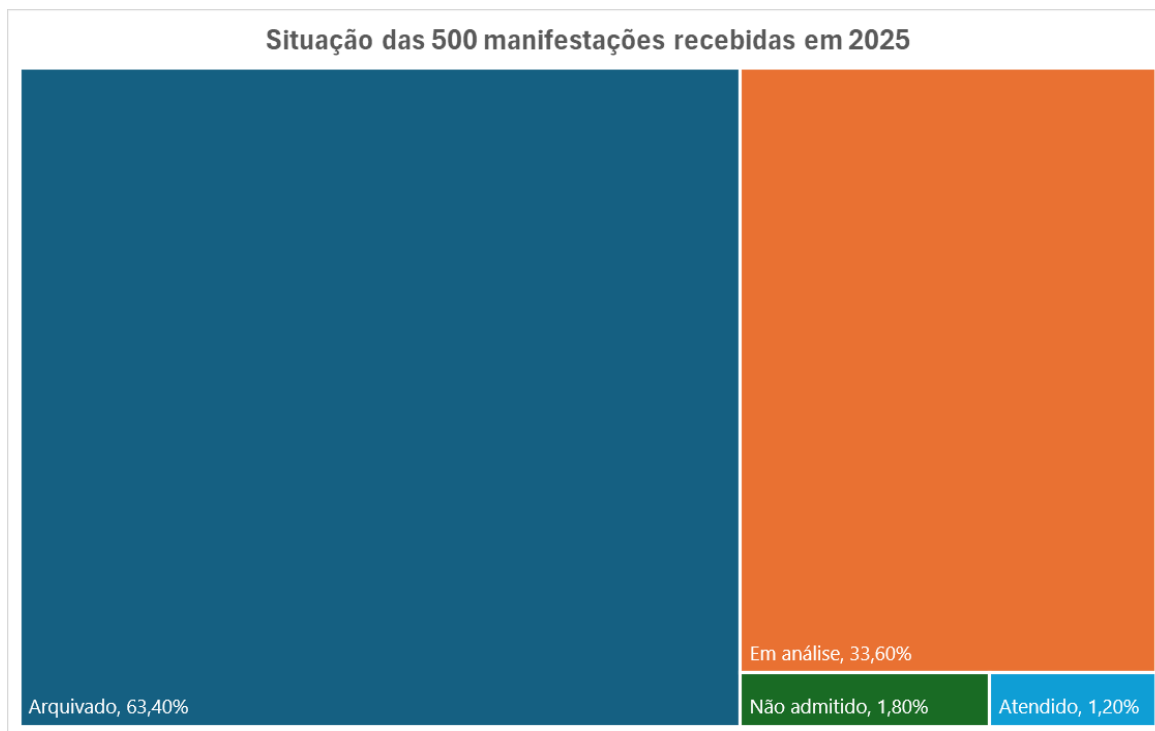


Figura 21 – Mapa situacional das 500 manifestações recebidas em 2025.

Descrição Arquivamento	Qtd
Art. 13, IV, Ato Interno 01/2023 - Inexistência de indícios de irregularidade.	70
Art. 13, I, parte inicial, Ato Interno 01/2023 - Representação.	54
Art. 5º, §1º, III, Ato Interno 01/2023 - Encaminhada ao Procurador vinculado	43
Art. 13, I, parte final, Ato Interno 01/2023 - pré-existência de processo de controle externo de matéria idêntica ou conexas.	15
Art. 13, II, Ato Interno 01/2023 - Objeto de processo de controle externo.	14

Tabela 5 – 5 (cinco) maiores motivos de arquivamento

A Figura 21 e a Figura 22, assim como a Tabela 5 evidenciam que a análise do tratamento conferido às manifestações recebidas ao longo do exercício evidencia atuação estruturada por parte do MPCDF, especialmente nos casos em que se identificam indícios relevantes de irregularidade. Do total de registros concluídos com fundamento no Ato Interno nº 01/2023, verificou-se que parcela expressiva resultou na adoção de providências concretas de

controle externo, destacando-se a formalização de 54 representações, nos termos do art. 13, inciso I, parte inicial. Esse quantitativo corresponde a mais de 10% do universo total de manifestações recebidas no ano, o que demonstra que a Ouvidoria não atua apenas como canal de recepção e triagem, mas, também, como importante indutor de medidas institucionais voltadas à tutela do patrimônio público e à responsabilização de eventuais irregularidades.

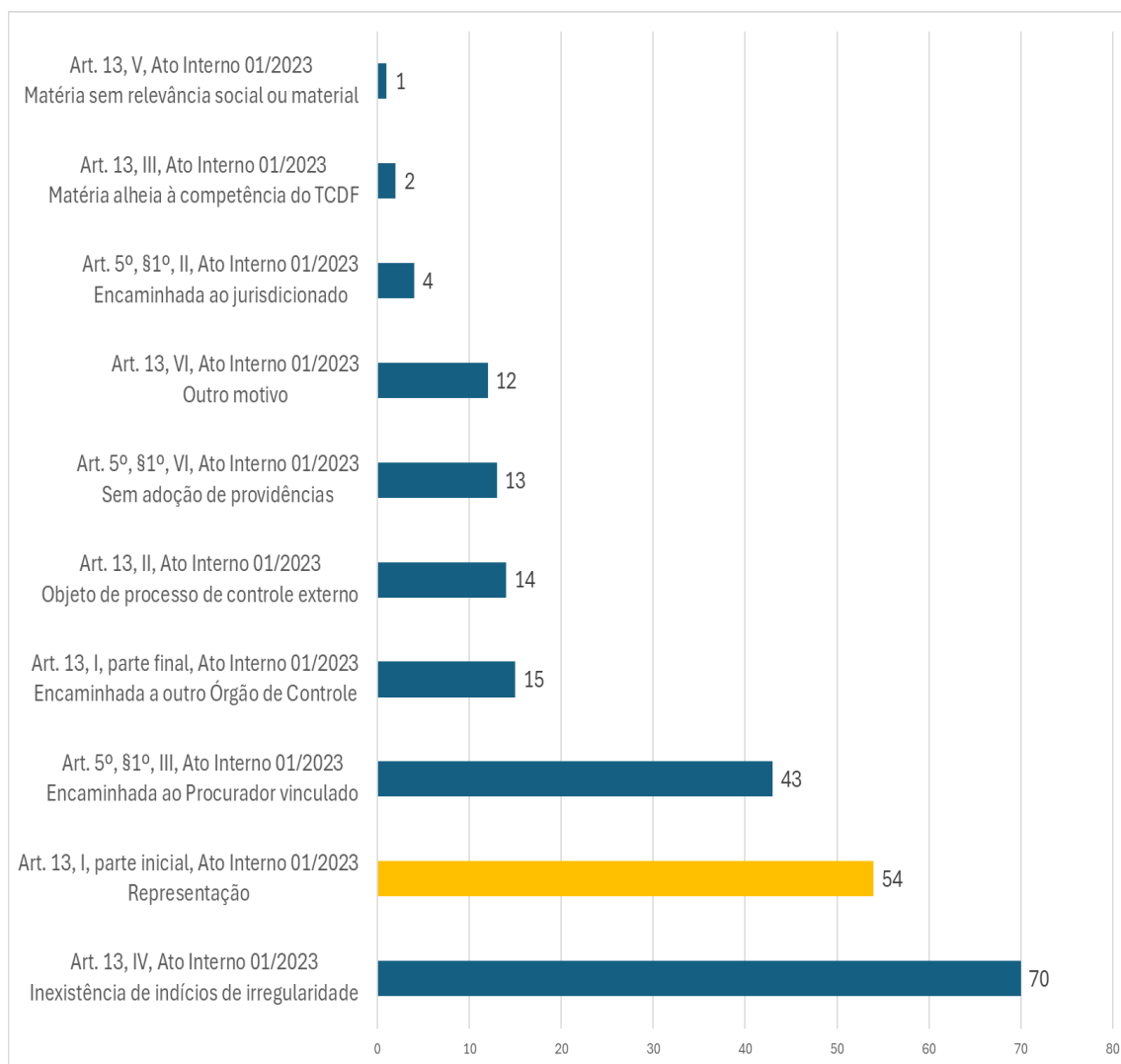


Figura 22 – Motivos de arquivamento das manifestações recebidas no exercício de 2025

Por outro lado, 70 manifestações foram arquivadas com fundamento no art. 13, inciso IV, por inexistência de indícios mínimos que justificassem a adoção de providências investigativas. Essa situação reflete a

necessária filtragem técnica destinada a evitar a instauração de procedimentos desprovidos de justa causa. Ademais, 43 registros foram encaminhados ao Procurador vinculado, nos termos do art. 5º, §1º, inciso III, evidenciando a integração entre a Ouvidoria e as unidades finalísticas do *Parquet*, enquanto 15 casos foram encerrados em razão da pré-existência de processo de controle externo sobre matéria idêntica ou conexa, e 14 já se encontravam abarcados por processos de controle externo em curso, evitando-se duplicidade de atuação.

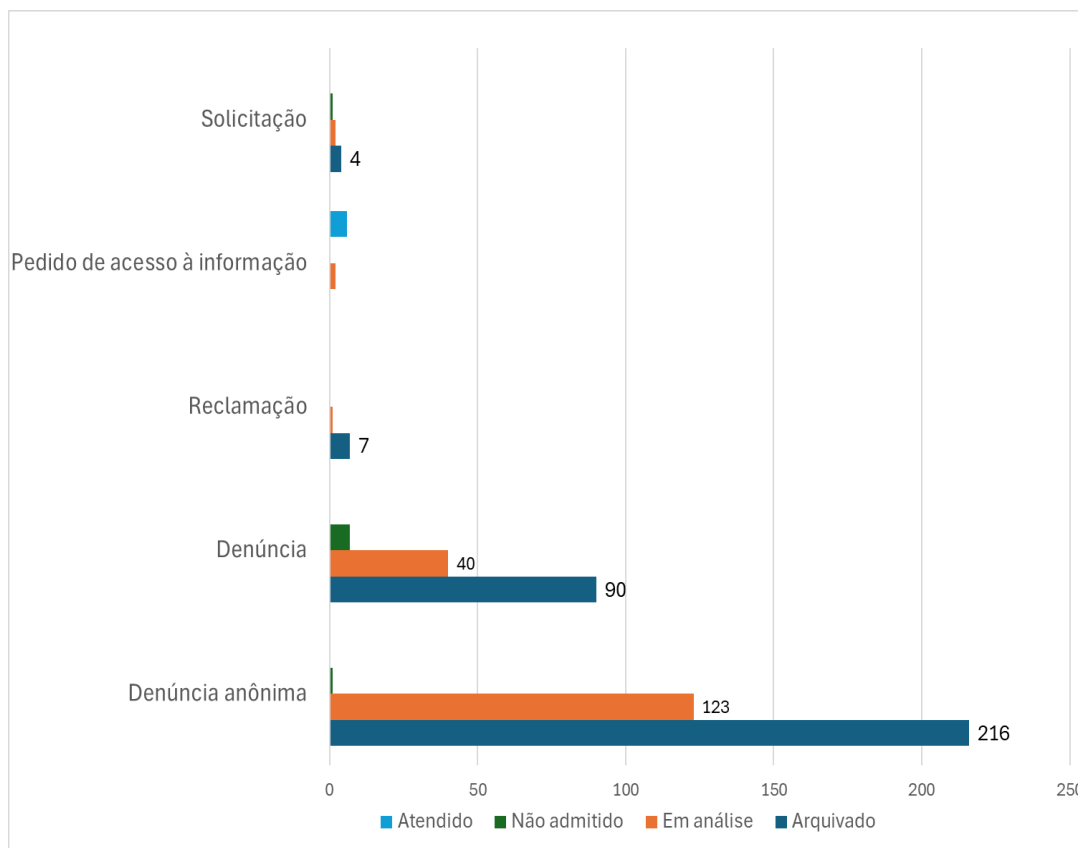


Figura 23 – Situação das manifestações recebidas em 2025 categorizadas por tipo

Em outra perspectiva, os dados consolidados do exercício de 2025 apresentados na Figura 23, demonstram que as denúncias encaminhadas à Ouvidoria do MPCDF recebem tratamento criterioso e diligente, com análise efetiva e adoção de providências compatíveis com a natureza de cada registro.

Do total de manifestações classificadas como denúncias, somando-se as anônimas e identificadas, observa-se que a maior parte já foi

apreciada e concluída, com **216 denúncias anônimas e 90 denúncias identificadas arquivadas após exame técnico**, além de parcela significativa atualmente **em análise (123 anônimas e 40 identificadas)**, o que evidencia acompanhamento contínuo e instrução ativa dos casos ainda pendentes. O número residual de registros não admitidos demonstra aplicação criteriosa de juízo preliminar de competência, evitando o processamento indevido de matérias estranhas às atribuições institucionais.

Esse panorama confirma que o MPCDF não se limita ao recebimento formal das comunicações, mas realiza triagem qualificada, apuração responsável e encaminhamento tempestivo das informações relevantes, assegurando resposta efetiva às demandas sociais e reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de fiscalização e proteção do interesse público. Ademais, revela-se um equilíbrio entre a racionalização administrativa e a efetividade institucional, pois ao mesmo tempo em que se promove a triagem criteriosa das comunicações desprovidas de elementos, asseguram-se resposta firme e tempestiva quando presentes indícios consistentes, convertendo manifestações em iniciativas formais de controle.

Assim, os dados demonstram que a Ouvidoria constitui instrumento estratégico de inteligência institucional, capaz de transformar demandas da sociedade em ações concretas do MPCDF, reforçando seu papel constitucional de fiscalização e defesa do interesse público.

2.8.5. Órgãos, entidades e áreas mais demandadas

A Figura 24 ilustra a distribuição das manifestações por órgão ou entidade ao longo de 2025. Os dados evidenciam a concentração das demandas em áreas diretamente relacionadas à prestação de serviços públicos essenciais e de maior impacto social, notadamente saúde, meio ambiente, educação, mobilidade urbana, infraestrutura, saneamento e segurança pública. No exercício de 2025, destacou-se a **Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES) como o órgão mais demandado, com 72 registros**, o que

representa, de forma isolada, o maior foco de atenção da sociedade e reflete a sensibilidade das políticas públicas de saúde, tradicionalmente associadas a elevado grau de judicialização, reclamações sobre atendimento e questionamentos quanto à gestão dos recursos públicos, vertidos a essa importante Pasta.

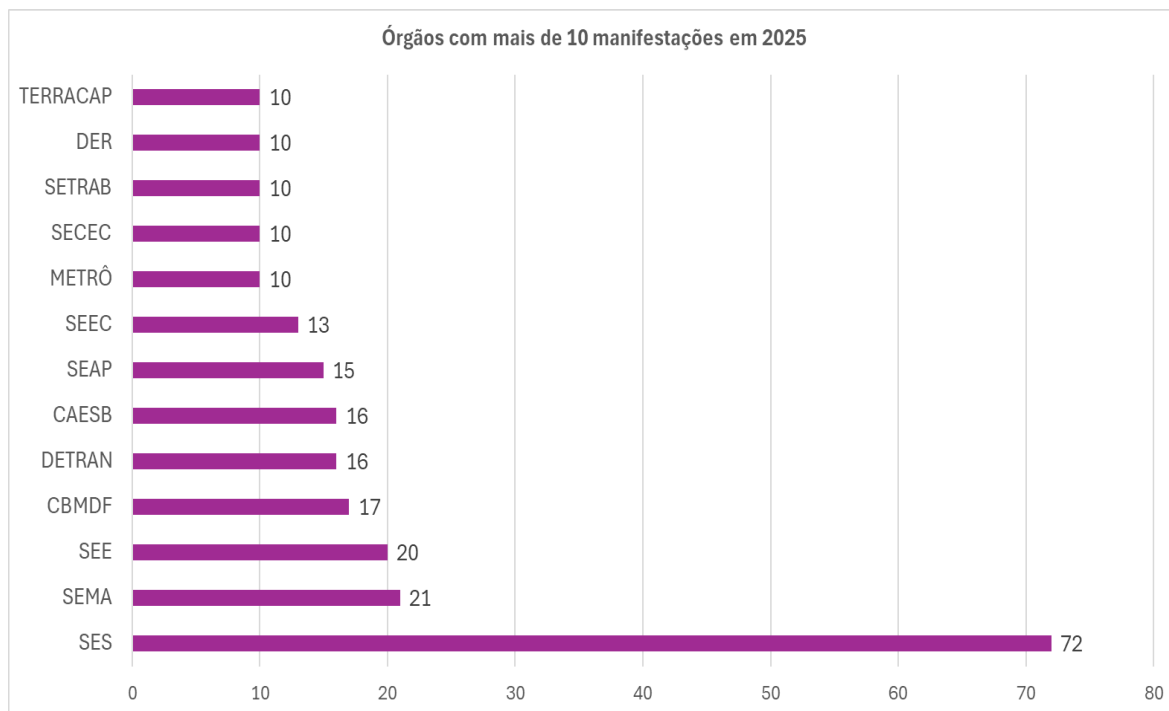


Figura 24 – Distribuição por órgão com mais de 10 manifestações recebidas no exercício de 2025

Na sequência, observou-se um volume relevante de manifestações relativas à Secretaria do Meio Ambiente (SEMA), com 21 registros, e à Secretaria de Educação (SEE), com 20 registros, seguidas pelo Corpo de Bombeiros Militar do DF (CBMDF), com 17; pelo Departamento de Trânsito (DETRAN) e pela Companhia de Saneamento Ambiental do DF (CAESB), ambos com 16, e pela Secretaria de Administração Penitenciária (SEAP), com 15 ocorrências. Também se verificaram demandas direcionadas à Secretaria de Economia (SEEC), com 13 registros, bem como à Companhia do Metropolitano (METRÔ), à Secretaria de Cultura e Economia Criativa (SECEC), à Secretaria de Trabalho (SETRAB), ao Departamento de Estradas de Rodagem (DER) e à Companhia Imobiliária de Brasília (TERRACAP), cada qual com 10 manifestações.

O conjunto desses dados demonstra que a Ouvidoria atua, predominantemente, como canal de recepção de demandas relacionadas a políticas públicas finalísticas, especialmente aquelas que afetam diretamente a vida cotidiana da população, o que reforça seu papel estratégico como instrumento de escuta social qualificada e de identificação de riscos à boa governança. Ao mesmo tempo, a concentração temática em áreas sensíveis orienta o planejamento institucional, permitindo direcionar esforços de fiscalização, interlocução com os jurisdicionados e priorização de análises técnicas, de modo a potencializar a efetividade do controle externo exercido pelo MPCDF.

2.8.6. Distribuição territorial e encaminhamento interno

A análise territorial das manifestações recebidas no exercício de 2025, conforme ilustrado na Figura 25, demonstra concentração relevante de registros associados à Região Administrativa do Plano Piloto (RA I), com 220 ocorrências, o que se justifica pela centralidade administrativa da localidade, onde se encontra sediada a maior parte dos órgãos governamentais (Administração Direta e Indireta). Tal circunstância naturalmente atrai maior volume de comunicações relacionadas a atos de gestão, procedimentos administrativos e prestação de serviços públicos de caráter centralizado.

Paralelamente, verificou-se quantitativo expressivo de 169 manifestações sem indicação de localidade específica, classificação que, todavia, não deve ser interpretada como deficiência de registro ou lacuna informacional, mas como característica inerente à própria natureza de parcela significativa das demandas encaminhadas à Ouvidoria. Com efeito, muitas comunicações não se referem a fatos ocorridos em determinado espaço físico ou a eventos territorialmente delimitados, mas, sim, a atos administrativos, decisões, processos eletrônicos, nomeações, contratações, interpretações normativas ou questões jurídicas abstratas, que existem preponderantemente no plano jurídico, e, não, no mundo material.

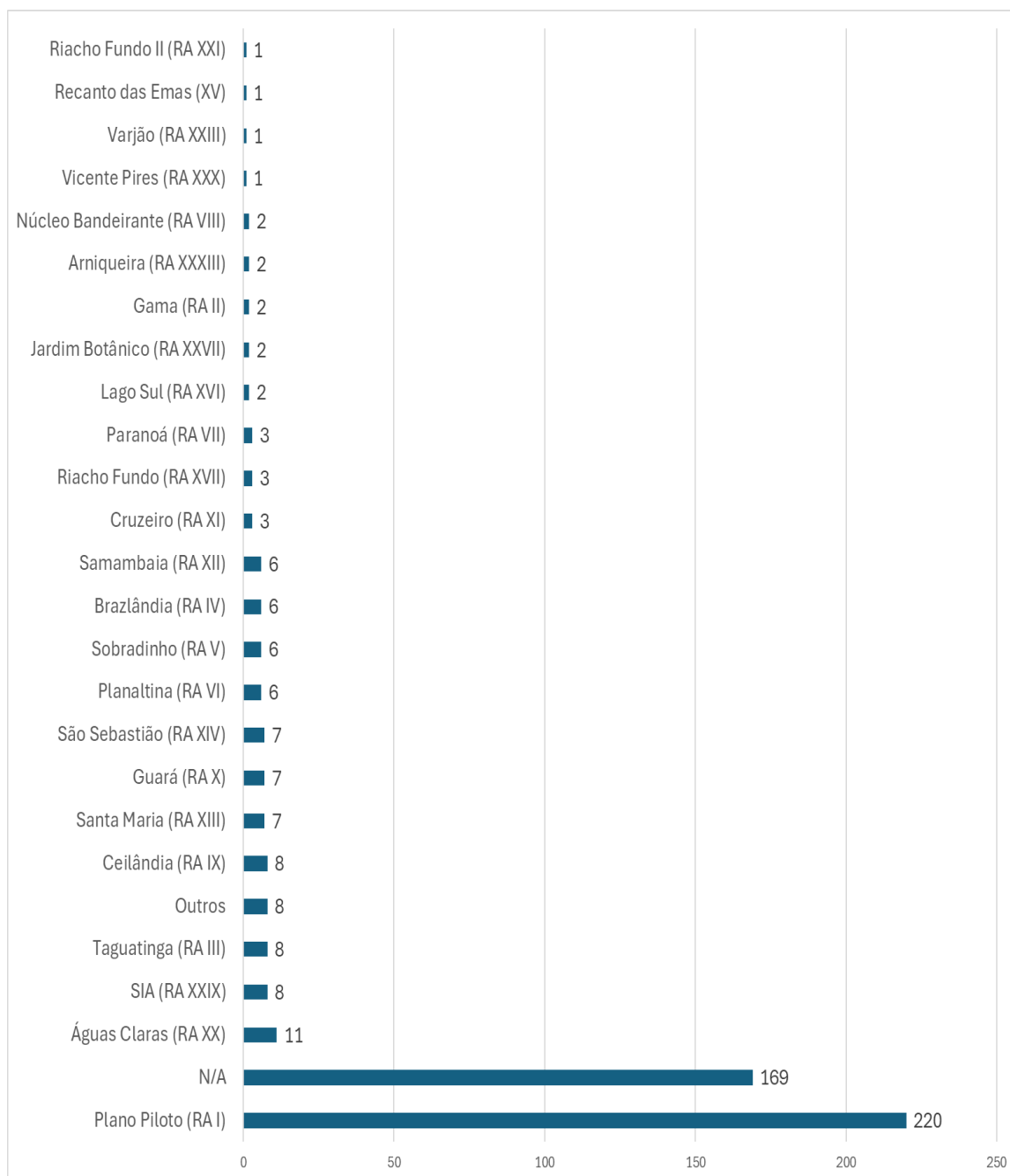


Figura 25 – Distribuição territorial das demandas recebidas no exercício de 2025

Exemplificativamente, são recorrentes as manifestações que geram a juntada de documentos em processos específicos do Tribunal; pedidos de providências relativos a nomeações, prorrogações de concursos públicos;

questionamentos acerca do cumprimento de decisões ou alegações de descumprimento de normas legais e regulamentares etc. Nesses casos, o objeto da demanda reside no conteúdo jurídico do ato, e, não, em sua localização geográfica.

Desse modo, a ausência de indicação de região administrativa reflete a natureza imaterial de parte das manifestações e evidencia que a Ouvidoria atua não apenas como canal de relatos fáticos locais, mas também como instrumento de controle da legalidade de atos administrativos de alcance institucional.

No âmbito interno, independentemente da existência de referência geográfica, as manifestações são submetidas à triagem técnica e encaminhadas às Procuradorias especializadas conforme a matéria tratada, observando-se critérios de competência temática e racionalidade administrativa.

2.8.7. Indicadores de prazo e eficiência: estoque em análise

A análise dos prazos de tratamento das manifestações recebidas no exercício de 2025 permite aferir o desempenho operacional da Ouvidoria e do MPCDF quanto à tempestividade das respostas ofertadas à sociedade, conforme exibido na Figura 26. Consideradas as demandas concluídas com registro de data de encerramento, apurou-se **tempo médio de fechamento de 69 dias**, resultado que se mostra compatível com a complexidade técnica das matérias examinadas, as quais, em grande parte, envolvem análise jurídica, realização de diligências externas, requisição de informações a jurisdicionados e eventual conversão em procedimentos formais de controle externo.

A distribuição por faixas de tempo evidencia que parcela significativa das manifestações recebe solução em prazos reduzidos, sobretudo aquelas que demandam triagem preliminar ou análise objetiva de admissibilidade. Observa-se que 35 casos foram concluídos em até 10 dias, 27 em até 20 dias e 15 em até 30 dias, totalizando 77 registros solucionados no prazo de um mês. Em seguida, registraram-se 17 manifestações encerradas até



40 dias, 20 até 50 dias e 14 até 60 dias, além de quantitativo relevante finalizado em até 100 dias (46 casos) e 150 dias (42 casos). As faixas superiores concentram número menor de ocorrências, geralmente associadas a situações que exigem instrução mais aprofundada ou dependem de providências externas, como respostas de órgãos jurisdicionados ou consolidação de elementos probatórios.

Registre-se, ainda, que 168 manifestações permaneciam em análise ao final do exercício, representando aproximadamente um terço do total de 500 demandas recebidas, o que evidencia fluxo contínuo de trabalho e acompanhamento permanente por parte das equipes técnicas.

De forma geral, os dados demonstram que a Ouvidoria tem mantido padrão de resposta adequado, combinando celeridade nas demandas de menor complexidade com análise técnica qualificada nos casos mais sensíveis, o que reafirma o compromisso institucional com a eficiência administrativa, a transparência e a efetiva tutela do interesse público.

No tocante ao estoque de denúncias ainda em análise (Figura 27), verifica-se que, ao final do exercício de 2025, permaneciam 168 manifestações pendentes de conclusão, distribuídas entre as quatro Procuradorias do MPCDF. Desse total, 75 encontram-se na G1P; 41, na G2P; 23, na G3P e 14, na G4P, refletindo a repartição temática das matérias e o volume de demandas encaminhadas no exercício. Importa destacar que não há denúncias em análise anteriores a 2023, o que demonstra inexistência de passivo histórico relevante e evidencia a capacidade institucional de enfrentamento tempestivo das manifestações recebidas.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs

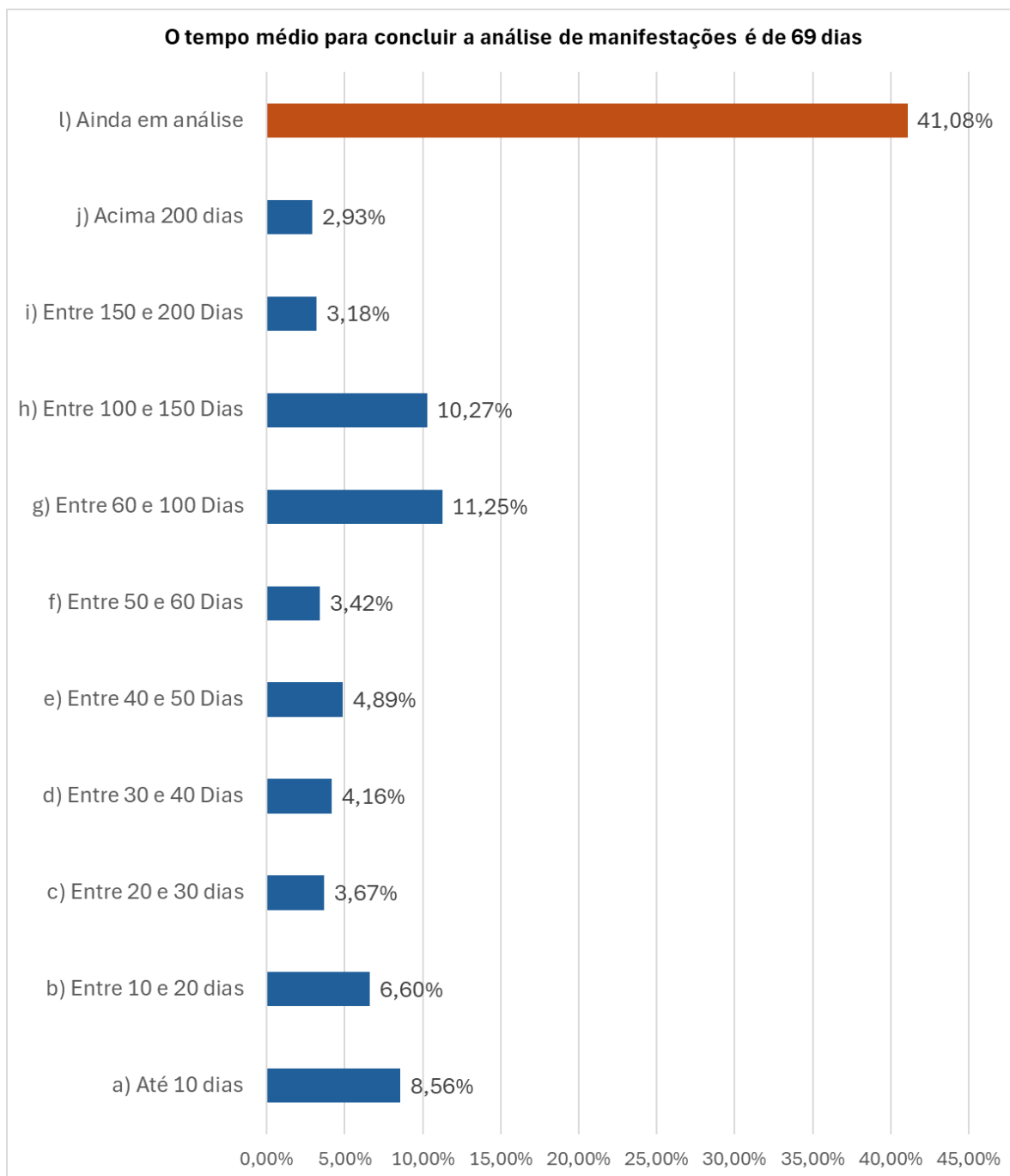


Figura 26 - Tempo de análise para o encerramento das Manifestações recebidas no exercício de 2025

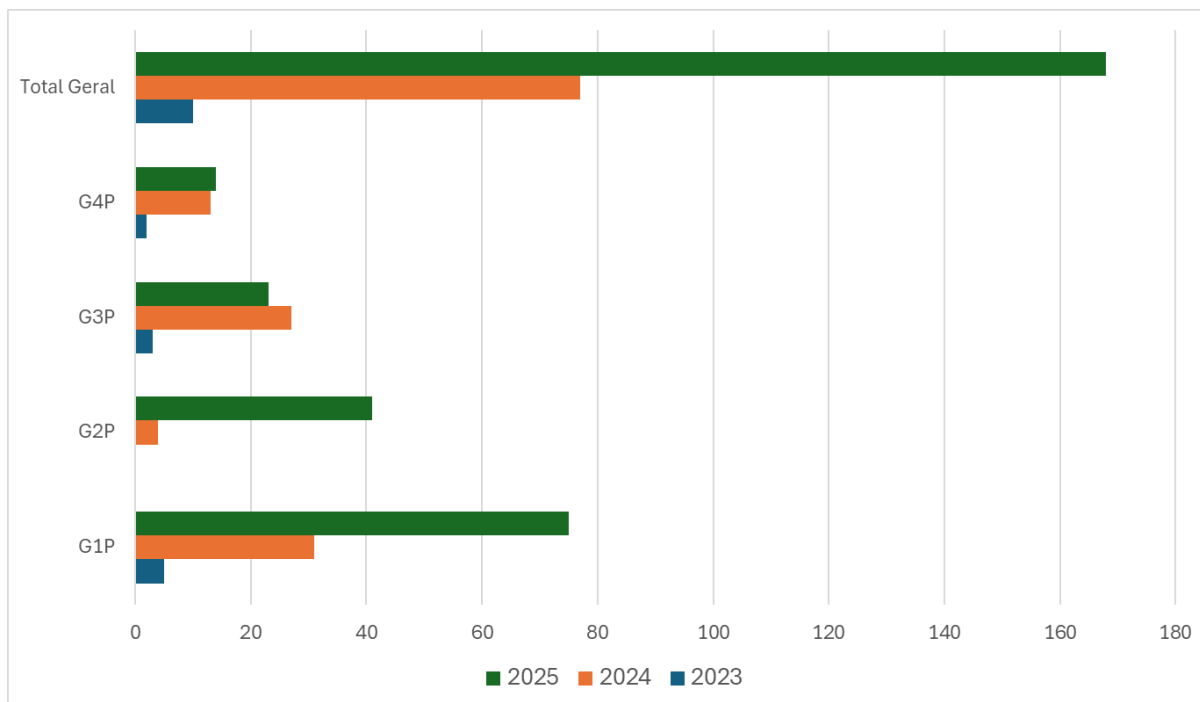


Figura 27 – Estoque de Manifestações em análise de exercícios anteriores a 2025.

Sobre o estoque ainda existente, relacionado com o exercício de 2023, há, apenas, 10 denúncias em análise, distribuídas da seguinte forma, entre as 1ª, 3ª e 4ª Procuradorias, não havendo registros na 2ª Procuradoria: G1P (5), G3P (3), G4P (2) e G2P (0). Já em 2024, há 77 denúncias em análise, com o menor estoque na 2ª Procuradoria, tendo sido verificada a seguinte distribuição: G1P (31), G3P (27), G4P (13) e G2P (4). Esses dados, todavia, são dinâmicos. Em 2026, por exemplo, por ocasião da posse do novo Procurador que irá titularizar a 3ª Procuradoria, foram saneados inúmeros processos, e, assim, reduzido o passivo da 3ª Procuradoria.

2.8.8. Análise temática das manifestações

A análise quantitativa das manifestações registradas pela Ouvidoria do MPCDF no exercício de 2025, ilustrada na Figura 28, revela concentração significativa em temas relacionados à gestão de pessoas, contratações públicas e concursos.

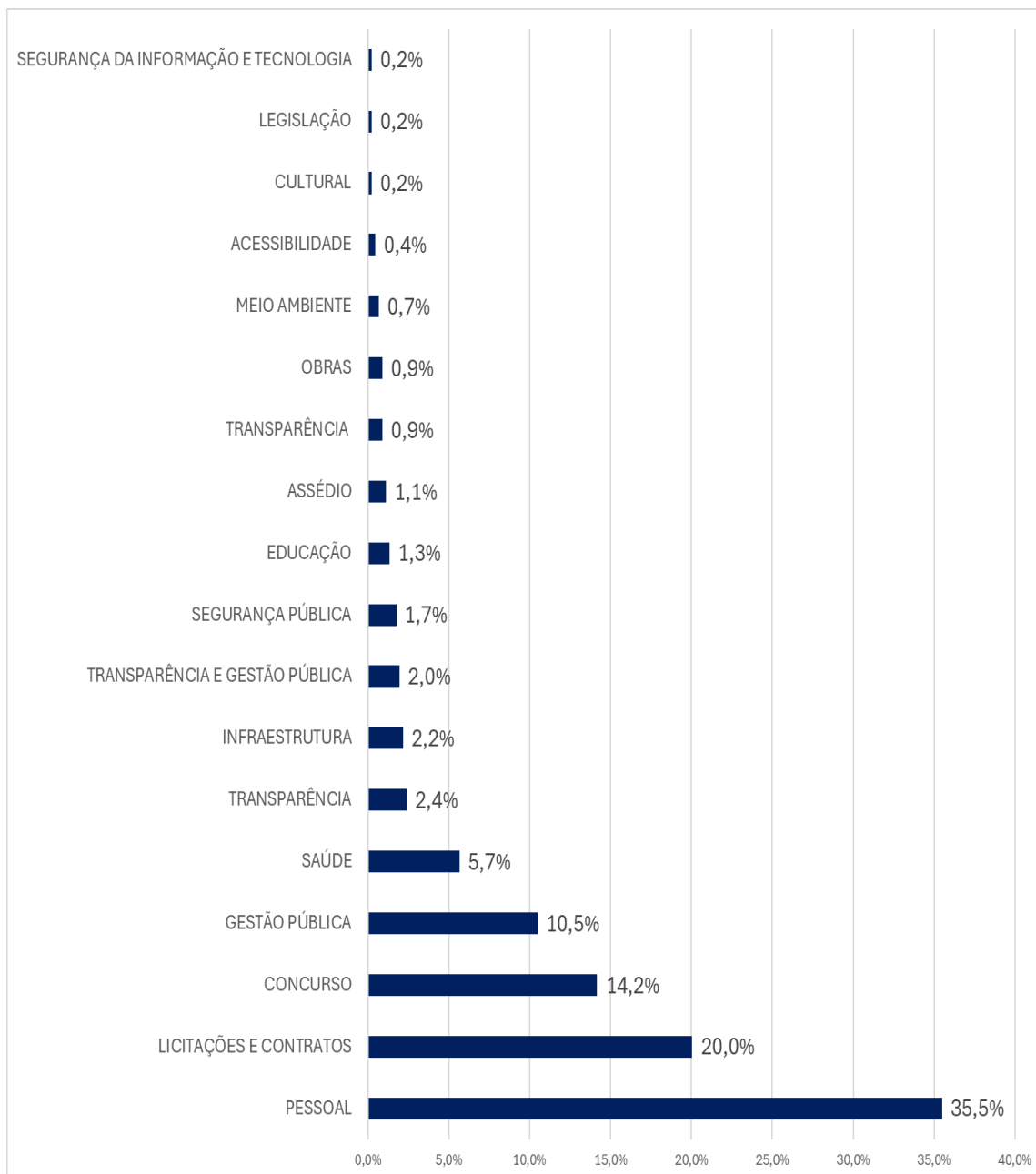


Figura 28 – Distribuição por temas das denúncias recebidas no exercício de 2025

A categoria Pessoal (Figura 29) lidera o ranking temático, com **163 manifestações (35,5%)**, abrangendo relatos e questionamentos, versando acerca de nomeações, exonerações, vínculos precários, terceirizações, acumulação de cargos, desvio de função e gestão de recursos humanos em geral. Em segundo lugar, encontram-se as manifestações relacionadas a

Licitações e Contratos (Figura 30), com **92 registros (20,0%)**, refletindo a preocupação da sociedade com a legalidade, a economicidade e a transparência dos procedimentos de contratação pública, especialmente no que tange à execução contratual, aditivos e eventuais indícios de irregularidades.

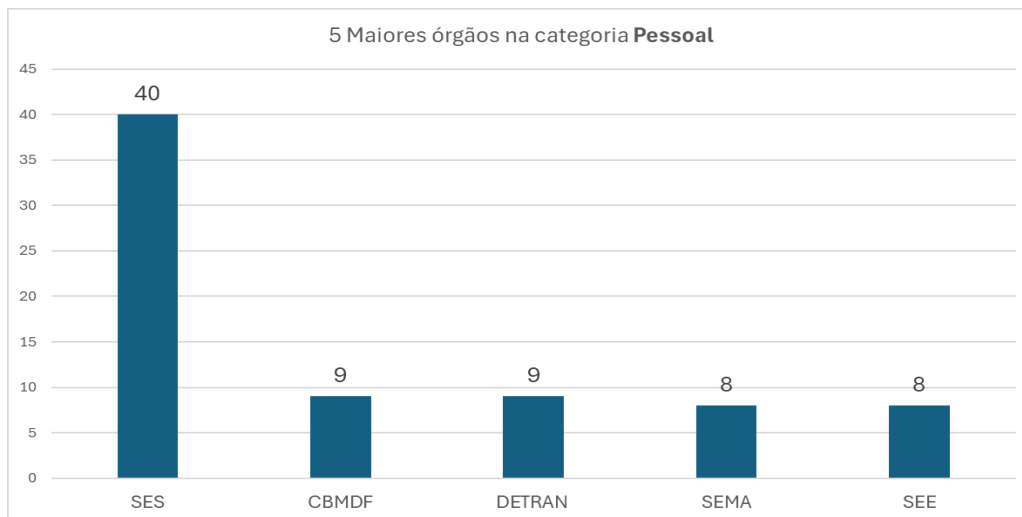


Figura 29 - Maiores 5 órgãos com manifestações relacionadas ao tema **Pessoal**

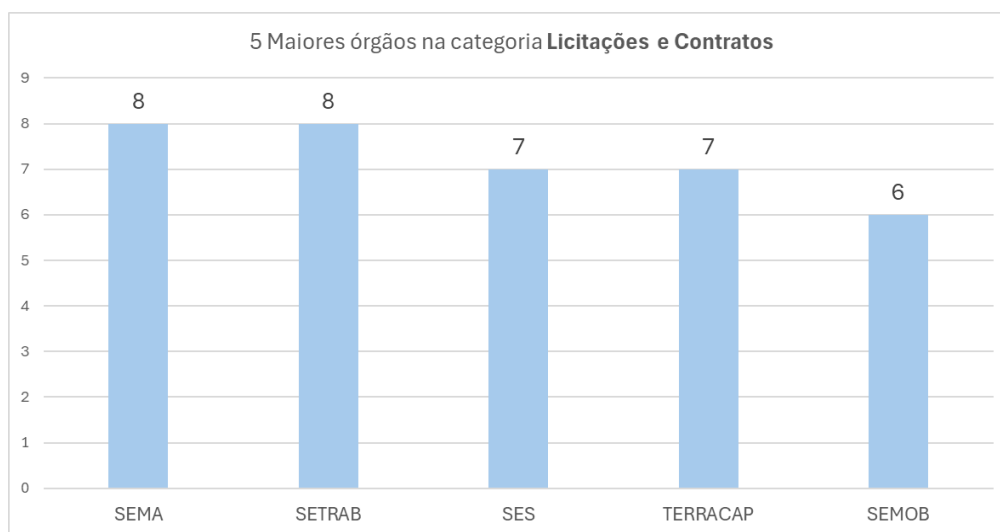


Figura 30 - Maiores 5 órgãos com manifestações relacionadas ao tema **Licitações e Contratos**

O tema **Concurso Público** (Figura 31) aparece na sequência, com **65 manifestações (14,2%)**, indicando interesse recorrente quanto a editais, nomeações, prorrogações de certames, observância da ordem de classificação

e cumprimento de decisões administrativas ou judiciais. Somadas, as categorias Pessoal, Licitações e Contratos e Concurso representam quase 70% das demandas recebidas.

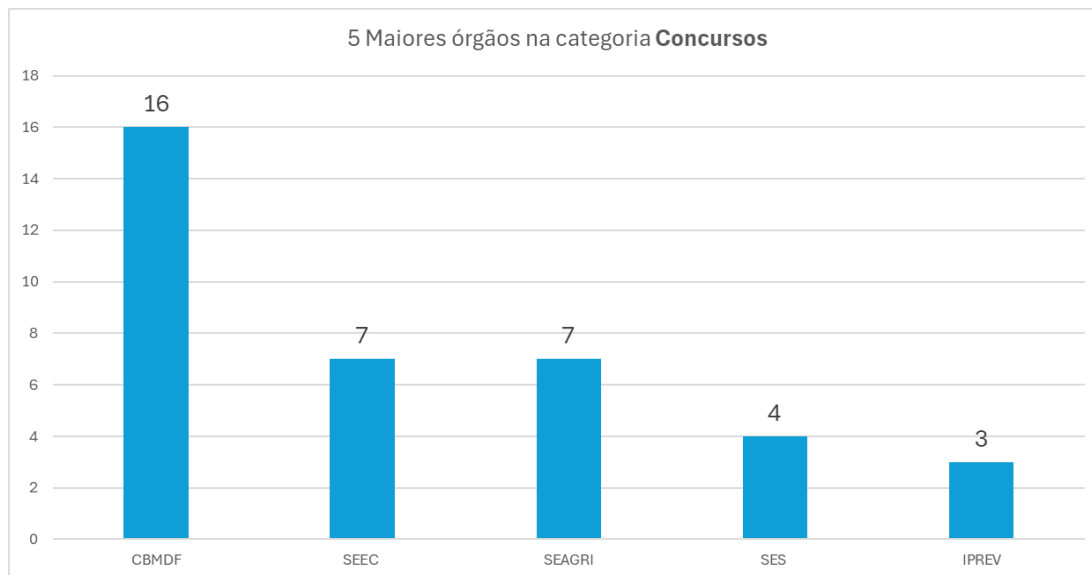


Figura 31 – Maiores 5 órgãos com manifestações relacionadas ao tema Concursos

A categoria **Gestão Pública**, com **48 registros (10,5%)**, contempla manifestações mais abrangentes, relacionadas à eficiência administrativa, organização de políticas públicas, alocação de recursos e funcionamento de órgãos governamentais. Já o tema **Saúde**, com **26 manifestações (5,7%)**, evidencia a sensibilidade social da área, tradicionalmente marcada por elevado volume de demandas e forte impacto direto na vida da população.

Outras categorias apresentam participação menor, mas igualmente relevante para o controle social, como **Transparência (2,4%)**, **Infraestrutura (2,2%)**, **Transparência e Gestão Pública (2,0%)**, **Segurança Pública (1,7%)**, **Educação (1,3%)** e **Assédio (1,1%)**. Registros envolvendo **Obras**, **Meio Ambiente**, **Acessibilidade**, **Cultura**, **Legislação** e **Segurança da Informação e Tecnologia** aparecem de forma mais pontual, refletindo demandas específicas ou circunstanciais.

A predominância de temas ligados à gestão de pessoal, contratações e concursos confirma que a sociedade recorre à Ouvidoria do



MPCDF principalmente para comunicar possíveis irregularidades ou solicitar providências em matérias que envolvem legalidade administrativa, uso de recursos públicos e observância dos princípios da impessoalidade e da moralidade. Por outro lado, a diversidade temática evidencia a abrangência do controle exercido pelo Ministério Público de Contas, que atua sobre múltiplas áreas da Administração Pública distrital.

2.8.9. Atuação das Procuradorias do MPCDF

A análise da distribuição das manifestações entre as Procuradorias do MPCDF, conforme Figura 32, demonstra que a maior parcela das demandas foi direcionada à G3P (35%), seguida pela G2P (23%), G1P (23%) e G4P (18%), enquanto a própria Ouvidoria concentrou apenas 1%, referente a registros que permaneceram em tratamento preliminar ou que não demandaram distribuição imediata.

As jurisdicionadas afetas a cada uma dessas Procuradorias, vinculando as suas áreas de atuação, em nome do princípio do Promotor Natural, estão disciplinadas no Ato Interno nº 02/2015, que pode ser acessado no endereço eletrônico <https://mpc.tc.df.gov.br/atos-internos/>.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs

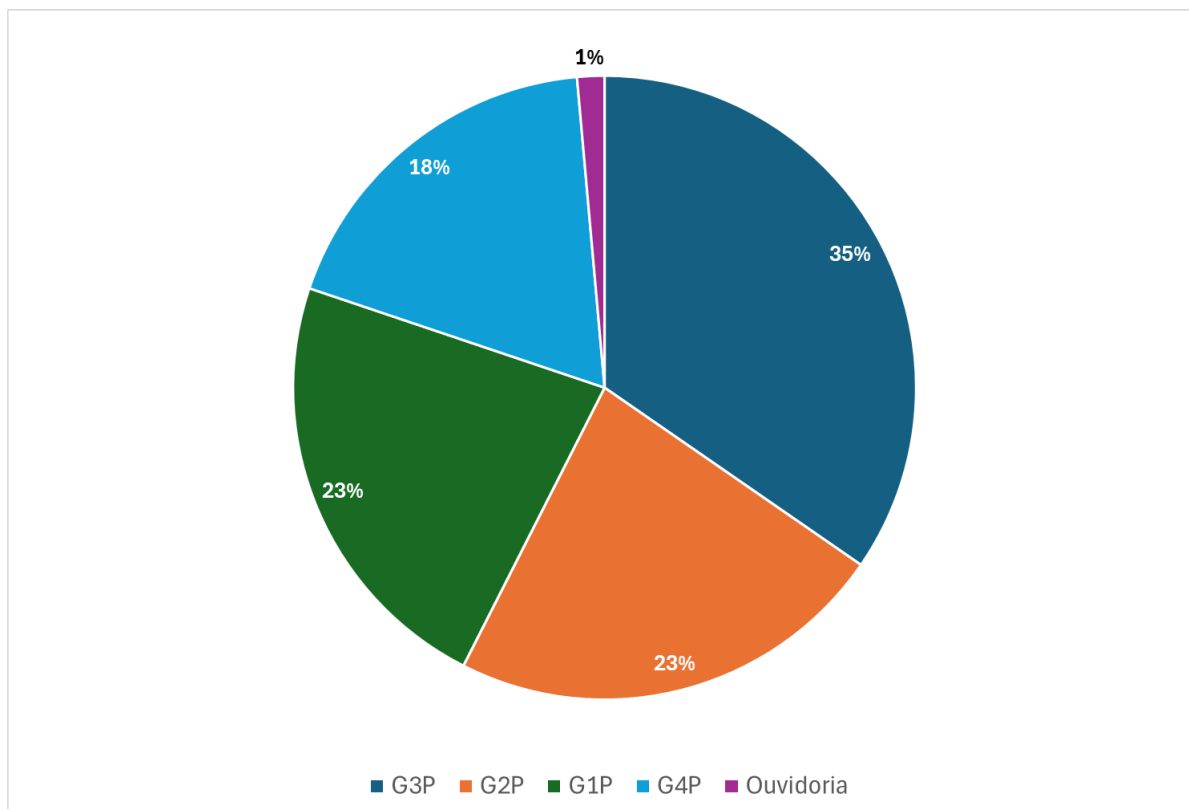


Figura 32 – Distribuição por Procuradoria das manifestações recebidas no exercício de 2025

No que se refere à situação atual das demandas (observa-se que todas as Procuradorias apresentam percentuais significativos de manifestações arquivadas, resultado de análise técnica e jurídica de **mérito**, com o **oferecimento de Representações, por exemplo, e/ou em razão da inexistência de indícios mínimos de irregularidade**. A **G2P (19,35%)** e a **G3P (18,04%)** registram os maiores percentuais de arquivamentos, seguidas pela **G4P (13,91%)** e pela **G1P (12,61%)**, evidenciando postura diligente na apreciação das denúncias e racionalização dos casos que não comportam prosseguimento.

Quanto às demandas **em análise**, a G3P apresenta o maior percentual (16,30%), o que se justifica em razão do maior número de demandas recebidas. Além disso, durante o exercício de 2025, a referida Procuradoria permaneceu sem Titular, em razão do pedido de exoneração formulado pelo

antigo membro, disso decorrendo a realização de concurso público, à época, em curso e, atualmente, já finalizado. A G1P registra 8,91%, a G4P 5,00% e a G2P 3,04%, revelando que parte das manifestações ainda se encontra em fase de instrução, seja para coleta de informações adicionais; seja para aprofundamento.

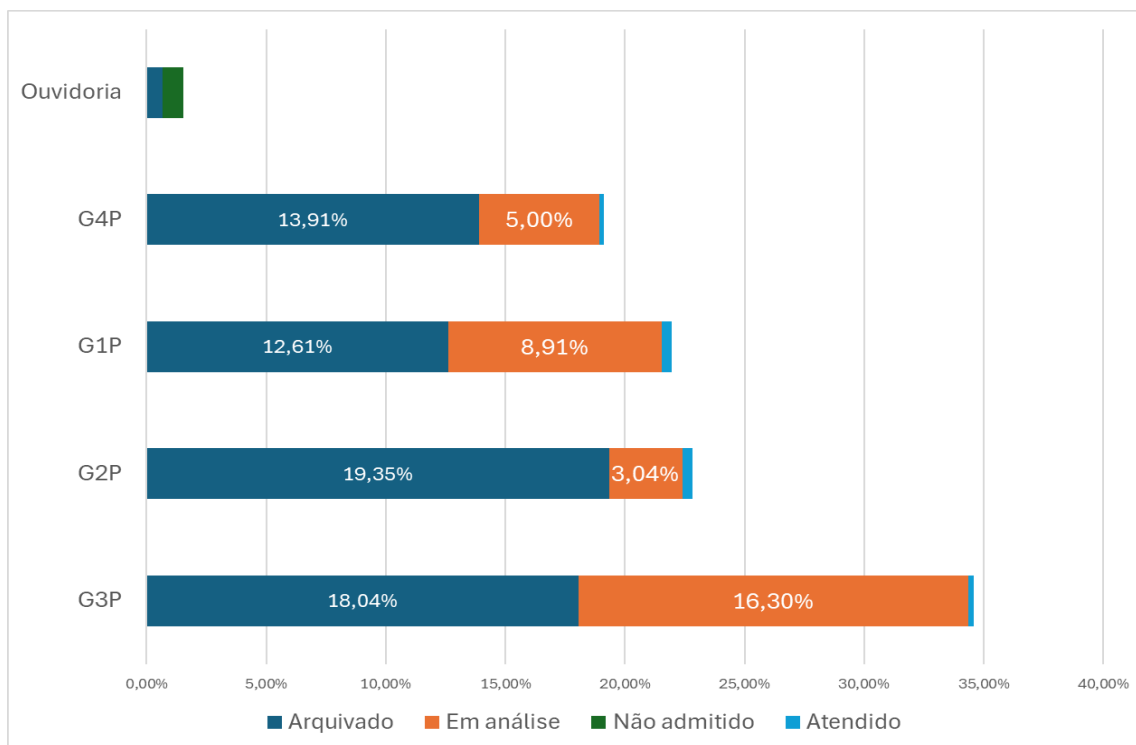


Figura 33 – Situação das manifestações distribuídas no exercício de 2025 às Procuradorias

Como síntese da atuação das Procuradorias no exercício de 2025, destaca-se a elevada assertividade institucional do MPCDF no tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria. Vale a pena repetir, então, que, do total de manifestações analisadas, 54 resultaram na formalização de representações, instrumento processual que evidencia a existência de indícios consistentes e a necessidade de atuação formal perante o Tribunal de Contas. Dentre essas, sobressai a atuação da 2ª Procuradoria (G2P), responsável por 38 representações, seguida pela 3ª Procuradoria (G3P), com 9, pela 1ª Procuradoria (G1P), com 4, e pela 4ª Procuradoria (G4P), com 3. Esses números demonstram que a escuta qualificada promovida pela Ouvidoria se converte, quando presentes elementos probatórios mínimos, em providências concretas

de controle externo, reafirmando o compromisso do Ministério Público de Contas do Distrito Federal com a defesa do interesse público; a responsabilização de eventuais irregularidades e a efetividade das ações institucionais.

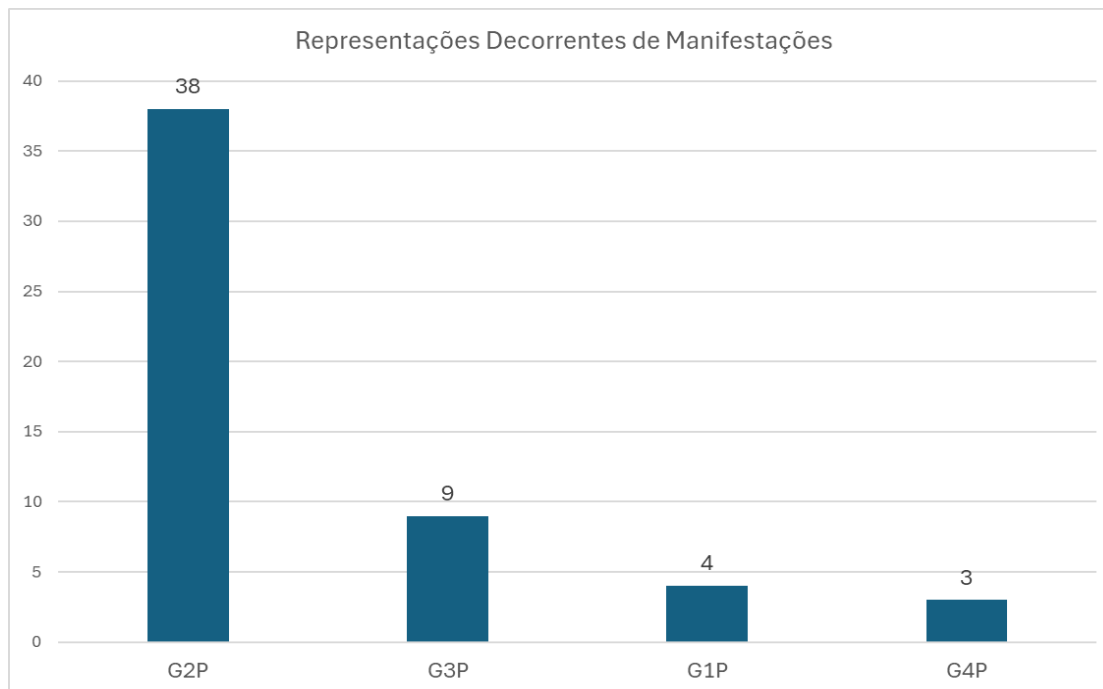


Figura 34 – Representações por Procuradoria decorrentes de manifestações recebidas no exercício de 2025

3. A JORNADA DO USUÁRIO DA OUVIDORIA DO MPCDF: DADOS E RESUMO DO PERCURSO DAS MANIFESTAÇÕES

E, para encerrar com chave de ouro o presente Relatório, é preciso remarcar o passo-a-passo da atuação cidadã em nossa Ouvidoria.

A jornada do usuário que utilizou os nossos serviços em 2025 revela um percurso estruturado que parte de uma inquietação concreta e culmina, em parcela relevante dos casos, em atuação formal perante o controle externo. A análise dos temas das manifestações recebidas em 2025 demonstra que a maioria não se limita a relatos genéricos, mas apresenta narrativas detalhadas sobre atos administrativos, processos específicos, editais, nomeações, contratos e decisões de gestão.



O ponto de partida da jornada é, em regra, uma percepção de possível irregularidade ligada a temas estruturantes da Administração Pública. Os dados indicam que mais de 35% das manifestações referem-se a questões de pessoal, envolvendo nomeações, contratações temporárias, supostos desvios de função, acúmulo de cargos e alegado descumprimento da ordem classificatória em concursos públicos. Em mais de 14 dos casos, o foco recai especificamente sobre concursos, com relatos frequentes de pedidos de prorrogação, convocação de aprovados e questionamentos quanto ao cumprimento de decisões do Tribunal de Contas. Outros 20% das manifestações tratam de licitações e contratos, com descrições que mencionam direcionamento de certames, aditivos contratuais, sobrepreço, falhas na execução e alegada ausência de competitividade.

Os relatos também evidenciam concentração em órgãos de grande impacto social. A Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF), como já dito, figura como o órgão com mais envolvimento nas manifestações, com 72 registros, muitos deles relacionados a gestão de contratos hospitalares, terceirizações, aquisição de insumos e, majoritariamente, na gestão de pessoal na área da saúde. Na sequência, aparecem Secretaria do Meio Ambiente (21), Secretaria de Educação (20), Corpo de Bombeiros Militar (17), DETRAN e CAESB (16 cada).

Após identificar a situação, o usuário registra a sua manifestação predominantemente pelo sistema eletrônico do MPCDF, que concentra mais de 60% dos ingressos, optando majoritariamente pelo anonimato (68% das denúncias). Essa escolha demonstra confiança no canal institucional como meio seguro de comunicação de fatos sensíveis. Com a implementação do atendimento via WhatsApp e o fortalecimento do protocolo de escuta qualificada, ampliaram-se as possibilidades de acesso, tornando o diálogo mais compatível com a realidade digital contemporânea.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria encaminha às Procuradorias para se proceda a análise preliminar de competência e admissibilidade. Essa



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs



etapa é estratégica, pois filtra relatos manifestamente estranhos às atribuições do MPCDF e identifica aqueles que contêm indícios mínimos de irregularidade. Em 2025, 70 manifestações foram arquivadas por inexistência de indícios suficientes, demonstrando rigor técnico na triagem. Por outro lado, 54 manifestações — mais de 10% do total — foram convertidas em Representações, evidenciando que a escuta institucional se transforma, quando necessário, em atuação concreta.

Superada a triagem, a manifestação é distribuída às Procuradorias conforme a matéria tratada. A G3P concentrou 35% das demandas distribuídas, seguida da G2P e G1P (23% cada) e da G4P (18%). A partir desse momento, a jornada do usuário passa a integrar o fluxo do controle externo, com exame jurídico aprofundado, eventual requisição de informações aos órgãos jurisdicionados e análise de documentos citados nas descrições dos fatos.

O tempo médio de fechamento das demandas concluídas foi de 69 dias, refletindo a complexidade das matérias analisadas. Parte significativa foi resolvida em até 30 dias, especialmente aquelas que exigiam exame objetivo de admissibilidade. Ao final do exercício, 168 manifestações permaneciam em análise, revelando continuidade do trabalho e acompanhamento ativo dos casos pendentes.

A etapa final da jornada ocorre com a comunicação do resultado ao cidadão, quando identificado, e com o arquivamento fundamentado ou a formalização de Representação perante o Tribunal de Contas. Nos casos que resultaram em Representação, a denúncia deixa de ser apenas um relato individual e passa a integrar a atuação institucional do MPCDF, assumindo caráter público e processual.

Em termos estratégicos, a jornada do usuário na Ouvidoria do MPCDF em 2025 demonstra três características centrais: (i) elevada incidência de manifestações relacionadas à gestão de pessoal; (ii) concentração temática em órgãos de grande relevância social, especialmente saúde; e (iii) capacidade institucional de converter denúncias em medidas concretas de controle externo.



Praça do Buriti – Palácio Costa e Silva
Ed. Anexo – 8º andar – Sala da Ouvidoria
Brasília-DF
CEP 70.075-901

<https://mpc.tc.df.gov.br>
mpc_df_ouvidoria@tc.df.gov.br
Telefone e Whatsapp: (61) 3314-2891
Atendimento: 2º a 6º, dias úteis, das 12hs às 19hs

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A entrega do presente Relatório anual é mais que uma obrigação legal, inicialmente prevista nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 e pelo inciso X, art. 3º, do Ato Interno/MPC nº 7/2013; é um compromisso de transparência; é um instrumento real e eficiente, que, sem bem absorvido, lido e analisado, pode induzir boas práticas de governança, seja para o próprio MPCDF; seja para o GDF, como um todo.

Se em 2025 nota-se que a Ouvidoria do MPCDF se consolidou, ainda mais, como instrumento estratégico de escuta qualificada, inteligência institucional e fortalecimento do controle social, para o exercício de 2026, os desafios tendem a se intensificar em razão do contexto eleitoral. Historicamente, anos de eleição registram aumento no número de manifestações relacionadas a nomeações, contratações temporárias, execução orçamentária, publicidade institucional e eventuais condutas vedadas aos agentes públicos.

Nesse cenário, serão prioridades estratégicas: (i) o fortalecimento da triagem qualificada para identificar matérias sensíveis ao período eleitoral; (ii) o aprimoramento dos mecanismos de monitoramento de prazos; (iii) e a consolidação dos canais digitais.

A Ouvidoria deverá estar preparada para absorver possível crescimento da demanda, garantindo tratamento técnico, imparcial e célere, sem prejuízo do rigor jurídico necessário à apreciação dessas manifestações, como porta de entrada que é, comprometida com a escuta ativa, a neutralidade técnica e a defesa intransigente do interesse público.