

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

Em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VIII, da Resolução nº. 95, de 22 de maio de 2013, apresentamos o 1º Relatório Analítico Semestral do ano de 2024.

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG - com os cidadãos, entidades representativas da sociedade civil e órgãos públicos. O contato é pautado pelos princípios da ética e da transparência.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG - recebe, examina e encaminha as manifestações (registros típicos de Ouvidoria, que englobam reclamações, representações, críticas, elogios e sugestões), além dos pedidos por informações oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Quanto ao recebimento de manifestações, a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG - conta com os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento telefônico: em dias úteis, das 8h00min às 17h00min, através dos números 127 (gratuito) e (31) 3330-9504;
- Presencialmente: comparecendo à Rua dos Timbiras, nº. 2.928, 5º andar, Bairro Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP: 30.140-062;
- Formulário eletrônico: através do *site* institucional do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, com acesso também pelo *link*: <<https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/ouvidoria>>;
- Serviço Postal: remetidas ao endereço da Ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, situado à Rua dos Timbiras, 2928, 5º andar, Bairro Barro Preto, Belo Horizonte/MG, CEP: 30140-062;

SISTEMA ELETRÔNICO DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O sistema eletrônico de recebimento de demandas da Ouvidoria permite a gestão eletrônica e o acompanhamento pelo cidadão de toda a tramitação das manifestações. O sistema está sendo aprimorado, para melhorar seu funcionamento e otimizar os processos de trabalho.

Ademais, o sistema teve seus critérios de emissão de relatórios atualizados e adequados ao modelo utilizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público. Com essa atualização, especificamente, as manifestações foram enquadradas nas seguintes classes, segundo a Resolução nº. 180, de 07 de agosto de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público:

- **Reclamações:** manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, a seus membros ou a seus serviços auxiliares;
- **Críticas:** manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, seus membros ou seus serviços auxiliares;
- **Representação:** manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;
- **Sugestões:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;
- **Elogios:** manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos seus membros e pelos seus serviços auxiliares; e
- **Informação – LAI:** pedidos de informação e manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

OBSERVAÇÃO: Em que pese não constar no rol de classes de manifestações da Resolução nº 180/2017 do CNMP, foi incluída no sistema desta Ouvidoria a classe “Eleitoral”. Em razão da alta quantidade de manifestações de cunho eleitoral recebidas durante anos de eleição e, em razão dos curtos prazos para processamento das denúncias durante o período eleitoral, tornou-se necessária a criação da referida classe, as quais aparecem sinalizadas na caixa de entrada do sistema desta Ouvidoria para que sejam tratadas prioritariamente.

RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2024, foi de 32.167 manifestações. O detalhamento semestral estatístico está contido nas planilhas na seção a seguir, sendo disponibilizado para consulta pública.

A forma de contato mais utilizada pelos manifestantes é a *internet* (84,5%), que é também o canal mais escolhido pelo cidadão para receber informações acerca do andamento de suas manifestações.

As questões demandadas neste órgão e finalizadas representam 92,8% do total válido recebido no período. As demais ainda estão sendo analisadas pelos órgãos de execução ou aguardando prazo legal de resposta.

O grau de instrução prevalecente do cidadão que procura a Ouvidoria foi a educação superior completa (10,7%). Entretanto, a incidência maior, como não se trata de campo obrigatório, foi escolaridade “não informada”, que representou 72,5% das manifestações.

A reclamação foi o objetivo de manifestação mais utilizada (87,3%). Saliente-se que reclamações são manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos seus membros ou a seus serviços auxiliares.

A opção pelo anonimato representou 67,2% do total, seguida da identificação sem sigilo (27,5%) e da identificação com sigilo (5,3%).

Quando as informações contidas na denúncia não têm caráter de verossimilhança, estas são consideradas pendentes ou incompletas. Portanto, solicita-se a complementação delas pelo sistema, concedendo prazo para a realização da complementação, uma vez que, se o manifestante não descreve o fato de forma completa, tal fato impede o encaminhamento e/ou análise da manifestação por parte do órgão de execução. Foi verificado que nas manifestações anônimas, o manifestante raramente acompanha o andamento ou o pedido de complementação. Dessa forma, a demanda fica no sistema, como pendência, aguardando complementação e, quando essa não ocorre no prazo de 30 (trinta) dias concedido, a manifestação é encerrada automaticamente pelo sistema.

Nas manifestações identificadas, a interação entre o cidadão e o órgão de execução é muito mais frequente, em contraponto ao anonimato, que impossibilita a comunicação direta com o manifestante. Por isso, recomenda-se o incentivo à identificação do manifestante e ao preenchimento dos campos para contato, informando a ele que, em caso de receio de represália ou outro risco à sua integridade, existe a possibilidade de sigilo dos dados. Dessa forma, acredita-se otimizar o desfecho efetivo da demanda apresentada.

Em relação ao atendimento à Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), em cumprimento ao disposto no artigo 14 da Resolução nº. 89, de 28 de agosto de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público, foram recebidos 179 pedidos de informação.

Das 32.167 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2024, 78 foram invalidadas. A invalidação ocorre quando as manifestações são registradas em duplicidade por esta Ouvidoria ou apresentam erro de cadastro que o sistema não permite alterar.

ESTATÍSTICAS DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Demandas recebidas de 1º de janeiro a 30 de julho de 2024:
32.167 manifestações.

Dados gerados a partir da estatística disponível no sistema da
Ouvidoria, em 09 de julho de 2024.

Relatório: Sexo do Manifestante

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
Não informado	22.129
Masculino	5.079
Feminino	4.959
TOTAL	32.167

Relatório: Manifestações Anônimas

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
Anônimo	21.615
Identificado sem sigilo	8.841
Identificado com sigilo	1.711
TOTAL	32.167

Relatório: Grau de Instrução do Manifestante

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
Não informado	23.320
Educação Superior Completa	3.447
Ensino Médio Completo	1.563
Educação Superior Incompleta	1.106
Pós-Graduação "Lato Sensu"	1.346
Ensino Fundamental Completo	289
Mestrado	315
Ensino Fundamental Incompleto	276
Ensino Médio Incompleto	215
Doutorado	138
Curso de Curta Duração	85
Analfabeto	46
Sequencial	12
Elementar	9
TOTAL	32.167

Relatório: Estatístico de Classes

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
--------------	--------------

Improbidade administrativa	83
Saúde	1.957
Consumidor	1.675
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1.788
Patrimônio Público	7.171
Outros	5.278
Meio Ambiente	2.072
Infância e Juventude	1.355
Habitação e Urbanismo	1.057
Concurso Público	1.164
Eleitoral	2.043
Juizado Especial Criminal	324
Educação	1.391
Crimes	1.190
Idosos	1.073
Violência doméstica	262
Crimes cibernéticos	499
Direitos Humanos	213
Controle externo da atividade policial	645
Atuação de Membros e Servidores do MPMG	193
Administração e Funcionamento do Ministério Público	101
Execução penal	744
Deficientes	238

Sindical e questões análogas	338
Tráfico de drogas	121
Ordem econômica e tributária	65
Patrimônio Histórico e Cultural	105
Cível	75
Consultas e dúvidas jurídicas	17
Controle de constitucionalidade	55
Crime organizado	11
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	25
Serviços públicos	166
Terceiro setor	16
Apoio comunitário	1
Violação dos direitos (criança, adolescente, idoso e deficiente)	59
Tribunal do júri	6
Acessibilidade	23
Conflitos agrários	2
Lei de Acesso à Informação	26
TOTAL	*33.627

*As manifestações podem receber mais de uma tipologia de classificação, conforme o caso concreto.

Relatório: Situação da manifestação

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
Finalizado	29.855
Inválida	2
Providência reportada	672
Encaminhada para unidade	724
Encaminhada ao Promotor	666
Complemento reportado	154
Reaberta	1
TOTAL	32.167

Relatório: Forma de contato

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
Internet	27.183
E-mail (órgãos externos)	3.572
Telefone	1.238
Presencial	127
Carta	46
Ofício	1
TOTAL	32.167

Relatório: Objetivo da manifestação

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
Reclamação	28.072
Representação	3.569
Eleitoral	307
Informação – LAI	179
Sugestão	12
Crítica	7
Elogio	21
TOTAL	32.167

Relatório: Tipo de finalizações

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

GRUPO	TOTAL
Em levantamentos	3.235
Encerrada	19.324
Inquérito Policial	144
Inquérito Policial Militar	3
Instauração de Procedimento	5.427
Invalidada	78
Juntada a Procedimento Existente	1.191

Múltiplas Finalizações	173
Órgão Externo	44
Ouvidoria Municipal	87
Pré-existência de Ação	148
TOTAL	**29.854

**Diferença resultante de manifestações ainda em andamento.

ATIVIDADES REALIZADAS

Concernente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais – MPMG, no segundo semestre de 2024, por meio da Promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, que contou com a participação do Subouvidor do MPMG, Promotor de Justiça Doutor Rolando Carabolante, em eventos e reuniões representando esta Ouvidoria, destacam-se:

- envio à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) de Documento de Oficialização de Demandas para a criação de formulário específico para as demandas de cunho eleitoral, o qual já se encontra em pleno funcionamento.

- envio de Documento de Oficialização de Demanda à STI, contendo pedidos de melhorias no sistema da Ouvidoria, com o intuito de otimizar os serviços prestados.

- execução do Projeto Ouvidorias Municipais, racionalizando e otimizando o fluxo das manifestações administrativas dos municípios do Estado de Minas Gerais, passando a ser a eles endereçadas diretamente, via sistema desta Ouvidoria.

PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES E EVENTOS INTERINSTITUCIONAIS

JANEIRO

11/01 - Cerimônia de Assinatura do Termo de Liberação de Recurso para Estrada de Santo Antônio do Leite/Engenheiro Corrêa e Entrega da Medalha Aleijadinho ao PGJ;

23/01 - Solenidade de entrega de 22 viaturas à Polícia Militar de Minas Gerais;

24/01 – Participação da Ouvidoria do MPMG, representada pelo Subouvidor, Dr. Rolando Carabolante, na Solenidade de Homenagem ao Promotor de Justiça Chico Lins - 22 anos de falecimento.

FEVEREIRO

06/02 - Solenidade de Homenagem ao Procurador de Justiça Joaquim Cabral Netto, para início às comemorações dos 50 anos da Biblioteca do MPMG;

07/02 – Reunião de alinhamento e pactuação de fluxo de demandas do Ligue com estado de Minas Gerais;

19/02 - Participação da mesa de abertura do curso de VITALICIAMENTO para os Promotores de Justiça em estágio probatório dos concursos 58º e 59º;

20/02 - Reunião – Convite para parceria entre a OGE/MG e a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais, no Programa: "A Voz dos Mineiros";

21/02 - Encerramento do Curso de Vitaliciamento;

21/02 - Reunião de Ouvidores da Rede Ouvir;

23/02 - Cerimônia de abertura dos trabalhos e apresentação dos resultados do MP Itinerante 2023, e Assinatura de Termos de Cooperação Técnica;

26/02 - Lançamento nova fase do projeto Desativando Bombas-Relógio, e apresentação do portal, que acompanha a descaracterização das barragens a montante no Estado;

26/02 - Capacitação Online da Rede de Ouvidorias – CNMP: Ouvidoria como Instrumento de Gestão;

26/02 - Mesa de Debate 5 Anos da Lei Mar de Lama Nunca Mais;

26/02 Segunda 18h: Palestra do Jornalista Ernesto Paglia - "Os alertas do clima";

29/02 – Reunião do Projeto Defesa Ativa do Patrimônio Público em Passos;

26/02 a 01/03 – Participação da Ouvidoria do MPMG no MP Itinerante nos municípios de Montalvânia, Miravânia e São João das Missões.

MARÇO

05/03 – Participação da Ouvidoria na Ação "Rua de Direitos" - Especial Mulheres 2024, a ser promovida pelo Comitê POP Rua Jus/TJMG, e CAODH;

05/03 – Participação da Ouvidoria do MPMG, representada pelo Subouvidor, Dr. Rolando Carabolante, na Solenidade de Entrega da Medalha Tiradentes;

05/03 – Participação da Ouvidoria no MP Itinerante Juatuba;

06/03 - Participação da Ouvidoria do MPMG, representada pelo Subouvidor, Dr. Rolando Carabolante, na Solenidade de Assinatura da Resolução de criação e lançamento do GIE-ESCOLAS;

06 e 07/03 – 68ª Reunião Ordinária do CNOMP e Posse da Nova Presidência do Conselho em Manaus/AM;

08/03 - Participação da Ouvidoria do MPMG, representada pelo Subouvidor, Dr. Rolando Carabolante, na Criação do Núcleo de Articulação e Integração (NAI) e posse da Procuradora de Justiça Andréa de Figueiredo Soares, como coordenadora do órgão;

11/03 - Lançamento do Projeto Simplificar em Montes Claros;

11/03 - Segunda 18 h - Jornadas inspiradoras: Compartilhando histórias - Especial dia da mulher;

12/03 - Evento Sobre Tons - Assinatura de convênio com a FMF;

13/03 - Seminário sobre Desastres Socioambientais e Mudanças Climáticas, com o lançamento do Manual de Atuação Prática do Ministério Público e a obra "Desastres Socioambientais e mudanças climáticas: aspectos doutrinários";

14/03 - Encontro Regional do Vale do Jequitinhonha e Mucuri;

14 e 15/03 - Encontro Regional do MPMG – Teófilo Otoni;

15/03 - Inauguração da sede das Promotorias de Justiça de Nanuque;

18/03 - Ouvidoria Day – TCE/MG e Rede Ouvir/MG;

19/03 – Participação da equipe da Ouvidoria na Reunião de Capacitação OGE/MG;

19 a 21/03 – Participação da Ouvidoria do MPMG no MP Itinerante nos municípios de São João do Pacuí, São João da Lagoa e Lagoa dos Patos;

21/03 – Participação da Ouvidoria, representada pela Coordenadora, Ana Luiza Fernandes, do MPMG no Evento: Diálogos sobre Gestão;

21/03 - Abertura do Seminário "Os Reflexos das Recentes Evoluções do Direito Animal no Âmbito das Relações de Consumo";

25/03 - "Mulheres, Meio Ambiente e Mineiridade" que contará com uma palestra da Ministra Carmen Lúcia e entrega de homenagens;

26/03 - Café com Dirigentes: objetivo a promoção de espaços de diálogo, compartilhamento, reflexão e deliberações estratégicas para a gestão das ILPIs.

ABRIL

- 03/04 - Encontro do MPMG com Deputadas Estaduais;
- 10 a 12/04 - Congresso de Processo Civil e Penal do MPMG – Inovação e Tecnologia a serviço da Sociedade;
- 16/04 - Lançamento do projeto Educação, Justiça e Arte;
- 16/04 - Solenidade de entrega de veículos p/atend. Exclusivo da Fiscalização Ambiental da Secr. de Estado p/ a Polícia Militar do Meio Ambiente;
- 17/04 - Bate-papo com a Corregedoria do MPMG, com a participação do Dr. Rodrigo Iannaco e do Dr. Mauro Flávio Ferreira Brandão;
- 18/04 – Participação da Ouvidoria, representada pela Coordenadora, Ana Luiza Fernandes, no evento: Diálogos sobre Gestão;
- 18/04 – Participação da Ouvidoria, representada pelo Subouvidor, Dr. Rolando Carabolante, no Programa “MP em Movimento”, iniciativa da Coordenadoria de Controle de Constitucionalidade e Assoc. Mineira de Municípios – AMM;
- 18/04 - 1ª Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público 2024 – CNMP em Brasília/DF;
- 19/04 - Questões Atuais sob o olhar do STJ, no Anfiteatro do Campus I da UFVJM, em Diamantina/MG;
- 19 a 25/04 – Participação da Ouvidoria no MP Itinerante nos municípios: Território Quilombola de Brejo dos Crioulos, Monte Azul, Mato Verde e Gameleiras;
- 22/04 - Palestra Mulheres na Ciência, ministrada pela Kananda Eller;
- 22/04 - Solenidade de posse e exercício, perante a Câmara de Procuradores de Justiça, dos PJs no cargo de Procurador de Justiça;
- 22/04 - Lançamento da Exposição temporária – MPMG, sua Casa;
- 26/04 - Reunião do Projeto Defesa Ativa do Patrimônio Público da Regional de Pouso Alegre e Varginha, em Pouso Alegre;
- 29/04 - Cerimônia de Assinatura do Protocolo de Intenções celebrado entre MPMG e CODEMGE;
- 30/04 - Lançamento do livro: Coordenadoria de Patrimônio Cultural: 20 anos de atuação especializada do MPMG;
- 30/04 - Inauguração das novas instalações da STI.

MAIO

- 04/05 - Feirão de Empregabilidade da Juventude em Contagem – Atendimento Ouvidoria;
- 08/05 - Reunião com a Ouvidora da OAB/ MG sobre a Ouvidoria das Mulheres;

09/05 - Abertura da 2ª Reunião Ordinária do Colégio de Diretores de Escolas e Centros de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional dos Ministérios Públicos do Brasil (CDEMP);

10/05 - Abertura do curso: Processo Estrutural em Perspectiva: Sistema de Justiça e a Atuação do MP na Efetivação de Políticas Públicas;

13 a 17/05 – Participação da Ouvidoria na 2ª Semana Nacional de Registro Civil – Registre-se!, do TJMG;

14/05 - Solenidade de abertura do evento “É problema nosso sim! Prevenção e resposta à violência sexual contra crianças e adolescentes”;

16/05 - Encontro Regional do Triângulo Mineiro – Ouvidoria foi representada pelo Subouvidor, Dr. Rolando Carabolante;

16 e 17/05 – 69ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União;

17/05 - Posse dos novos Promotores de Justiça;

21/05 – Abertura do Seminário Cães e Gatos em áreas urbanas: Desafios contemporâneos;

22/05 - Assinatura de Termo de Transação Judicial com a Kinross Brasil Mineração S.A.;

22/05 - Reunião com a Equipe da Ouvidoria para orientação sobre as Ouvidorias Municipais;

22/05- Capacitação On-line pela Ouvidoria do Amazonas – encaminhamento de manifestações;

23/05 - Solenidade de entrega de aeronaves à Polícia Militar de Minas Gerais;

20 a 23/05 - MP Itinerante em Itambacuri, Nova Módica e São João da Manteninha;

24/05 - Reunião do Projeto Defesa Ativa do Patrimônio Público em Uberlândia;

24/05 - Aula no Curso de Preparação para Ingresso na Carreira do MPMG sobre o Sistema da Ouvidoria – Ouvidoria foi representada pela Coordenadora, Ana Luiza Fernandes e pela Assessora Psicóloga, Ana Luiza Gomes;

27/05 - Abertura do 1º Seminário de Ciências Forenses realizado pelo CEAT e CEAF.;

28/05: Reunião DOD Eleitoral – Doutor Eduardo e equipe STI.

JUNHO

03/06 - Live de orientação sobre o uso do novo sistema de Diárias e Passagens;

03/06 - Segunda 18h: Palestra com o tema "Encontro Marcado com Bernardo Sabino";

- 04/06 - Bate-papo Eleitoral com o Coordenador e equipe do CAEL;
- 06 e 07/06 - Seminário de Direito Eleitoral;
- 12/06 - Solenidade de Posse Presidência do CNPG;
- 12 e 13/06 – Participação da Ouvidoria do MPMG no Evento CONAMP Mulher, representada pela Assessora-Psicóloga, Ana Luiza Gomes Pereira;
- 15 a 16/06 – Participação da Ouvidoria no MP Itinerante Porteirinha e Matias Cardoso;
- 21/06 - Reunião do Projeto Defesa Ativa do Patrimônio Público em Uberaba;
- 25 a 27/06 – Participação da Ouvidoria do MPMG no MP Itinerante nos municípios de Claro das Poções, Glaucilândia e Itacambira.

Em busca contínua de aprimorar seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e a compilação de informações para a melhoria da prestação de serviço ao cidadão, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, apresentou, pois, os aspectos mais relevantes de sua atuação do primeiro semestre de 2024.

Nádia Estela Ferreira Mateus

Promotora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais