**EDITORIAL**

Em cumprimento ao determinado pela Resolução CNMP nº 95/2013, apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria do MPMG referente ao período 01 de janeiro a 30 de junho de 2014.

As estatísticas constam dos quadros comparativos que enfatizam os primeiros semestres dos anos 2012, 2013 e 2014.

Conforme demonstrado, o comportamento quantitativo não vem sofrendo variações significativas e a tramitação continua ágil, tanto em relação ao recebimento, trâmite e finalização por parte do órgão responsável.

A classificação adotada pelo MPMG foi definida pelo CNMP e padronizada pelo Ministério Público da União e dos Estados nos seguintes grupos:

RECLAMAÇÃO: É a manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público, que o manifestante considera ineficiente, ineficaz e não efetivo.  
- DENÚNCIA: É a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato a instituição, órgão externo ou interno à instituição, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica.  
- CRÍTICA: Manifestação que implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos.  
- SUGESTÃO: É a proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público, ou outros órgãos e instituições públicas.  
- SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA E/OU INFORMAÇÃO: Consiste no pedido de informação e/ou providência ao Ministério Público.  
- ELOGIO: É a manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

Através de relatório estatístico do objetivo da manifestação, foi elaborado o comparativo dos primeiros semestres dos exercícios 2012, 2013 e 2014 , chegando-se à seguinte movimentação:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 1º sem/2012 | 1º sem/2013 | 1º sem/2014 |  |  |  |
|  |  |  |  | Denúncia | 8489 | 9036 | 7579 |  |  |  |
|  |  |  |  | Informação + Inf LAI | 479 | 653 | 674 |  |  |  |
|  |  |  |  | Solicitação | 524 | 864 | 629 |  |  |  |
|  |  |  |  | Reclamação | 640 | 868 | 442 |  |  |  |
|  |  |  |  | Crítica | 110 | 199 | 43 |  |  |  |
|  |  |  |  | Elogio | 24 | 38 | 26 |  |  |  |
|  |  |  |  | Sugestão | 69 | 79 | 25 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Em 2014, após a regulamentação da Lei de Acesso à Informação, fez-se necessário desmembrar os pedidos de mera informação da informação privilegiada de que trata a LAI(\*) cujos quantitativos tiveram aumento considerável.

Observa-se que, a partir de 2014, os pedidos de informação que ocupavam quantitativamente a quarta posição em 2012 e 2013, passaram a ocupar a segunda posição dentre os objetivos mais demandados pelos manifestantes.

Essa conclusão é de se considerar tendo em vista que, em relação ao total geral das manifestações não houve variação quantitativa significativa no primeiro semestre de 2014 (9.531) em relação ao mesmo período de 2012 (10.335) e 2013 (11.737).

Constatação importante da estatística relativa ao período de 2012 a 2014, e que evidencia um maior esclarecimento dos manifestantes em relação à clareza das manifestações e sua sustentação probatória, é a diminuição considerável das manifestações classificadas como inválidas por falta total de razoabilidade.

Por outro lado detectou-se pequena variação para menor nas finalizações. Porém, considerando 3,1% uma variação aceitável num universo de 90% de finalizações, isto não é preocupante.

A área de atuação mais demandada historicamente refere-se à improbidade administrativa que corresponde a 35,3% do total de manifestações recebidas.

A forma de contato e de resposta mais incidentes continua sendo a internet, fato que, a princípio, não tende a mudar.

Das manifestações classificadas as denúncias correspondem a 80,5% dos objetivos de contato do cidadão.

Apesar do intenso trabalho de conscientização realizado pela Ouvidoria, em relação à necessidade de identificação de autoria para uma investigação mais célere e melhores resultados, a cultura do medo ainda prevalece sobre a cultura da voicificação, sendo certo que as manifestações anônimas ainda prevalecem em percentual elevado, chegando neste primeiro semestre de 2014 a 70%.

(\*) O enfoque desta análise está baseado na adoção de um novo objetivo classificado como “Informação LAI”. Este procedimento se deu em cumprimento à Lei de Acesso à Informação – 12.527/2011, regulamentada no MPMG por meio da Resolução PGJ nº 65, de 08 de agosto de 2013, após a edição da Resoluçao CNMP nº 89, em 28 de agosto de 2012.

Esse percentual, em nosso entendimento, tem a ver com a predominância das manifestações relativas à improbidade administrativa e seus autores.

Encontram-se em anexo, todas as planilhas elaboradas a partir do sistema virtual utilizado desde fevereiro de 2008 para recebimento e movimentação das manifestações.

Sugerimos, a propósito, a priorização do sistema para que seja admitido o cruzamento das informações de estatísticas precisas e detalhadas.

Essa medida possibilitará, com certeza, análise e conclusões mais precisas dos resultados que contribuirão mais efetivamente para as políticas administrativas.

Em anexo, também, a agenda de compromissos cumpridos em viagem pela Ouvidora.

Importante destacar que, em 28 de março de 2014, esta Ouvidora foi empossada Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, cujo mandato irá até 10 de abril de 2015.

Destacamos, por amostragem, na última tela deste relatório, alguns cases de sucesso na solução das manifestações encaminhadas pelo cidadão e distribuídas pela Ouvidoria aos órgãos de execução e à administração do MPMG.

Ruth Lies Scholte Carvalho

Procuradora de Justiça

Ouvidora do MPMG