

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

Em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VIII, da Resolução nº. 95, de 22 de maio de 2013, apresentamos o 2º Relatório Analítico Semestral do ano de 2024.

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação do Ministério Público do Estado 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 do Estado de Minas Gerais recebe, examina e encaminha as manifestações (registros típicos de Ouvidoria, que englobam críticas, elogios, reclamações, representações 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 do Estado de Minas Gerais, 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 Ouvidoria 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 em constante aprimoramento, para melhor funcionamento e otimização dos processos de trabalho.

Ademais, o sistema desta Ouvidoria 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 redação dada à Resolução nº. 95, de 22 de maio de 2013, pela Resolução nº. 180, de 07 de agosto de 2017, ambas 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, aos membros ou seus serviços auxiliares;
- **Críticas:** manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos 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 dos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e
- **Pedidos de Informação:** manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

Observação: Em que pese não constar no rol de classes de manifestações da Resolução nº. 95, de 22 de maio de 2013, do Conselho Nacional do Ministério Público, 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, por força dos curtos prazos para processamento das denúncias durante o período eleitoral, tornou-se necessária a criação da referida classe. Com essa funcionalidade, as citadas manifestações aparecem sinalizadas na caixa de entrada do sistema desta Ouvidoria, permitindo que sejam tratadas prioritariamente.

RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2024, foi de 41.810 (quarenta e uma mil, oitocentas e dez) manifestações. O detalhamento semestral estatístico está contido nas planilhas na seção a seguir.

Cumpre registrar que houve um aumento de 9.643 (nove mil,

seiscentos e quarenta e três) registros de manifestações em relação ao primeiro semestre deste ano de 2024.

A forma de contato mais utilizada pelos manifestantes é a internet (84,1%), que é também o canal mais escolhido pelo cidadão para receber informações acerca do andamento de suas manifestações (80,5%).

As questões demandadas neste órgão e finalizadas representam 97,4% 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 prevalente do cidadão que procura a Ouvidoria foi a educação superior completa (7,5%). Entretanto, a incidência maior, como não se trata de campo obrigatório, foi escolaridade “não informada”, que representou 80% das manifestações.

A Reclamação foi o objetivo de manifestação mais utilizada (63,9%). Saliente-se que Reclamações são manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares.

A opção pelo anonimato representou 71% do total, ressaltando-se o crescimento deste número em relação ao primeiro semestre deste ano de 2024 (67,2%). Quanto ao sigilo, apenas 4,8% manifestantes se valeram deste.

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-se prazo para a realização da complementação, uma vez que, se o manifestante não descreve o fato de forma completa, isto acaba por impedir o encaminhamento e/ou a análise da manifestação por parte do órgão de execução.

Verificou-se que, nas manifestações anônimas, o manifestante raramente acompanha o andamento, o pedido de complementação e/ou de providência solicitada. Dessa forma, a demanda fica no sistema, como pendência ou aguardando resposta/complementação e, quando essa não ocorre, a manifestação é encerrada.

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 ou mais célere 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 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 artigo 14 da Resolução nº. 89, de 28 de agosto de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público, foram recebidos 58 (cinquenta e oito) pedidos de informação, não tendo havido nenhuma negativa nesse período.

Das 41.810 (quarenta e uma mil, oitocentas e dez) manifestações recebidas no segundo semestre de 2024, 117 (cento e dezessete) foram invalidadas. A invalidação ocorre quando as manifestações são sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento, assim como quando são remetidas manifestações idênticas a outras já encaminhadas ao órgão de execução. O excesso de demandas enviadas ao órgão de execução não terá significância positiva. Isso porque, como já dito, ocorrerá repetição de manifestações com os mesmos conteúdos e resultados.

ESTATÍSTICAS DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Demandas recebidas de 1º de julho a 31 de dezembro de 2024:
41.810 (quarenta e uma mil, oitocentas e dez) manifestações.

Registre-se que os dados informados a seguir, foram gerados a partir da estatística disponível no sistema da Ouvidoria.

Relatório: Sexo do Manifestante

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Não informado	32.077
Masculino	4.904
Feminino	4.829
TOTAL	41.810

Relatório: Manifestações por Tipos de Pessoa:

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Anônimo	29.703
Pessoa Física	11.568
Pessoa Jurídica	539
TOTAL	41.810

Relatório: Manifestações por Sigilo:

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Anônimo	31.494

Com sigilo	2.021
Sem sigilo	8.295
TOTAL	41.810

Relatório: Grau de Instrução do Manifestante

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Analfabeto	161
Curso de Curta Duração	47
Doutorado	135
Educação Superior Completa	3135
Educação Superior Incompleta	1.259
Elementar	13
Ensino Fundamental Completo	237
Ensino Fundamental Incompleto	230
Ensino Médio Completo	1.326
Ensino Médio Incompleto	159
Mestrado	311
Não informado	33.438
Pós-Graduação "Lato Sensu"	1.348
Sequencial	11
TOTAL	41.810

Relatório: Estatístico de Classes

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Acessibilidade	23
Administração e Funcionamento do Ministério Público	62
Atuação de Membros e Servidores	170
Concurso Público	1.886
Consultas e dúvidas jurídicas	77

Consumidor	1.906
Controle externo da atividade policial	693
Crimes	1.603
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1.416
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	29
Educação	1.165
Eleitoral	11.649
Execução penal	925
Idosos	1.336
Improbidade administrativa	121
Infância e Juventude	1.526
Lei de Acesso à Informação	58
Meio Ambiente	2.310
Outros	5.697
Saúde	1.924
Serviços públicos	158
Sindical e questões análogas	300
Violência doméstica	452
Crime organizado	10
Crimes cibernéticos	283
Juizado Especial Criminal	369
Tráfico de drogas	188
Tribunal do júri	4
Apoio comunitário	5
Cível	64
Conflitos agrários	1
Controle de constitucionalidade	37
Deficientes	364
Direitos Humanos	254
Habitação e Urbanismo	908
Ordem econômica e tributária	70
Patrimônio Histórico e Cultural	82

Patrimônio Público	5.296
Terceiro setor	11
Violação dos direitos (criança, adolescente, idoso e deficiente)	113
TOTAL	*43.545

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

Relatório: Situação da manifestação

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Complemento reportado	121
Encaminhada ao Promotor	509
Encaminhada para unidade	252
Finalizado	40.716
Inválida	117
Providência reportada	90
Reaberta	5
TOTAL	41.810

Relatório: Forma de contato

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Carta	32
E-mail (órgãos externos)	5.313
Internet	35.149
Presencial	121
Telefone	1.195
TOTAL	41.810

Relatório: Objetivo da manifestação

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Crítica	5
Eleitoral	9.461
Elogio	13
Pedido de Informação – LAI	174
Reclamação	26.728
Representação	5.415
Sugestão	14
TOTAL	41.810

Relatório: Tipo de finalizações

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

GRUPO	TOTAL
Em Levantamentos	3.267
Encerrada	26.786
Inquérito Policial	164
Inquérito Policial Militar	3
Instauração de Procedimento	7.600
Invalidada	127
Juntado a Procedimento Existente	1.460
Múltiplas finalizações	940
Órgão Externo	71
Ouvidoria Municipal	173
Preexistência de ação	125
TOTAL	**40.716

****Diferença resultante de manifestações ainda em andamento.**

ATIVIDADES REALIZADAS E PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM REUNIÕES E EVENTOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS E DE OUTRAS INSTITUIÇÕES, NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024:

Quanto às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, no segundo semestre de 2024, a 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:

JULHO

- Evento: “Como a polarização divide famílias, desafia empresas e compromete o futuro do Brasil?”;
- Solenidade de Título de cidadão Honorário de Turmalina;
- Inauguração do anel rodoviário em Lavras/MG;
- Reunião dos Promotores de Justiça de Barbacena;
- Solenidade de entrega da Medalha Sobral Pinto em Barbacena do PGJ Dr. Jarbas Soares Júnior;
- Inauguração da sede própria de Além Paraíba;
- Inauguração da sede própria de São João Nepomuceno;
- MP Itinerante em Senhora de Oliveira, Porto Firme e Piranga;
- 71ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União em Maceió, Alagoas;
- Participação no evento: “Ekos da Liberdade”;
- Participação na Ação Educacional – “Julho das Pretas no MPMG”;
- Visita ao Dr. Miguel Ângelo – Desembargador Federal e Ouvidor do TRE.

AGOSTO

- Participação no XV Congresso Estadual do Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- Participação em reunião reservada aos membros do MPMG;
- Participação no XV Congresso Estadual do MPMG;
- Encontro Regional em Alfenas;
- Evento comemorativo aos 20 anos da OGE;
- Solenidade de abertura do mês da segurança institucional;
- Solenidade de assinatura do TCT do APP Voto Legal – CAEL e OAB/MG;
- Lançamento do departamento de aposentados e pensionistas da AMMP;
- Comemoração de 01 ano da Casa Lílian;
- Evento do Ministério Público Social e CIMOS;
- Reunião com o Dr. Rafael Henriques da COPLI;
- Visita do Dr. Renzo Siuffi, Ouvidor do MPMS, à Ouvidoria do MPMG;
- Solenidade de inauguração da fotografia do Dr. Carlos André Mariani Bittencourt;
- Reunião da Sicoob-Jus;
- Bate-papo com o Dr. Daniel de Sá, Coordenador do CAO do Patrimônio Público;
- Solenidade de abertura do Congresso da AMMP;
- Reunião com a Psicóloga Roberta Cristina da Silva Alves, da Assessoria Psicossocial;
- Participação no evento: “Inteligência artificial responsável e seu uso na Segurança Pública”;
- Participação no evento: “Orçamento público e emendas parlamentares”;
- Reuniões de tratativas para atualização do Regimento Interno da Ouvidoria do MPMG;
- Participação no MP Itinerante em Santa Luzia, Ribeirão das Neves e Esmeraldas.

SETEMBRO

- Participação na Semana do MP – “O MPMG rumo aos 40 anos da Constituição Federal”;
- Reunião com a Corregedoria do MPMG;
- Participação no Seminário Interinstitucional de Controle da Criminalidade e o papel das Ouvidorias, promovido pelo CNMP;
- Participação remota na 72ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União;
- Encontro Regional do Sul de Minas em Alfenas;
- Participação na Vesperata de Diamantina no Palácio da Liberdade;
- Participação na Exposição – 127 em Constituição: o Ministério Público do Estado de Minas Gerais rumo aos 40 anos da Constituição Federal;
- Entrega da premiação “Boas Práticas Compondo em Maio 2024”, em referência ao mês da autocomposição de conflitos do MPMG;
- Palestra de abertura das ações educacionais;
- Participação na palestra: “A Constituição de 1988 que eu vi no Supremo Tribunal Federal rumo aos 40 anos” – Ministro Carlos Mário da Silva Velloso – STF;
- Palestra: Discurso Literário e a humanização do sujeito – escritora Conceição Evaristo;
- Painel de encerramento do Congresso do MPMG com o Ministro Sérgio Kukina – STJ, Ministro Rogério Schietti Cruz – STJ, Ministro Joel Ilan Paciornik – STJ e Ministro Afrânio Vilela – STJ;
- Solenidade de entrega da Medalha do Mérito do Ministério Público Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rego Santos;
- Participação remota na 24ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União;
- Abertura do XVI Encontro de Gestores da Rede Nacional de Laboratórios de Tecnologia contra lavagem de dinheiro (Rede-Lab);
- Reunião sobre o fluxo de encaminhamento de demandas da Ouvidoria à unidade secretaria, com a participação da Corregedoria, Secretaria geral e

COPLI;

- Visita ao gabinete do Subouvidor, Dr. Rolando Carabolante;
- Assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta entre o MPMG e a COPASA;
- Participação na palestra “Os desafios do enfrentamento à violência doméstica e familiar em Minas Gerais e o dever da atuação com perspectiva de gênero”;
- Participação na abertura da ação educacional “Balística sob a perspectiva do Tribunal do Júri”;
- Participação na inauguração da Coordenadoria Estadual de Apoio ao Velamento de Fundações de Direito Privado (CEAVE);
- Participação na abertura do 19º Encontro Nacional do Terceiro Setor (ENATS);
- Participação no evento de comemoração dos 25 anos da Cooperativa Sicoob e inauguração da galeria de fotos dos ex-presidentes e a nova agência do SICOOB-JUS.

OUTUBRO

- Participação no Encontro Regional em Juiz de Fora;
- Participação no Seminário organizado pela Secretaria de Assuntos Internacionais do MPMG, com o apoio da APA - Association of Prosecuting Attorneys, em Washington D.C;
- Aplicação de prova para seleção de estagiário em Pós-graduação em direito na Ouvidoria;
- Participação na solenidade de assinatura do ACT entre o MPMG e a PUC Minas. Esta atividade integrou evento “Jornada Jurídica: Controle de Convencionalidade e o Controle externo da atividade policial: Atuação do Ministério Público;
- Participação na 25ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União;
- Participação da reunião/visita do candidato à PGJ, Dr. Carlos André Marianni Bittencourt;
- Participação no lançamento da obra coletiva: “A cultura de precedentes no

Brasil: desafios e perspectivas”.

- Participação na abertura do II Congresso Sistema Brasileiro de Precedentes, em homenagem à Ministra Assusete Magalhães.

NOVEMBRO

- Reunião com Dr. Mauro Flávio Ferreira Brandão e Dr. Rolando Carabolante;
- Participação na 73ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União;
- Apresentação de Boas Práticas adotadas pelas Ouvidorias e apresentação da “Roda de conversa”, junto ao CNMP;
- Capacitação realizada pela psicóloga da Ouvidoria, Ana Luiza Gomes, junto à equipe da Ouvidoria do MPMS;
- Bate-papo com Dra. Maria Fernanda Araújo Pinheiro Fonseca, Promotora de Justiça da 18ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos, Igualdade Racial, Apoio comunitário e Fiscalização da atividade Policial;
- Participação no seminário “O necessário aprimoramento do atendimento de crianças e adolescentes em acolhimento”;
- Participação no ciclo de palestras “Atuação com perspectiva de gênero pelo sistema de justiça brasileiro”;
- Participação na Solenidade de assinatura do Termo de Cooperação entre o MPMG e a Secretaria do Estado de Justiça e Segurança Pública – SEJUSP;
- Participação no CEJUSC Itinerante, realizado pelo TJMG, em Contagem;
- Participação na reunião da Rede Ouvir;
- Participação na Ação educacional: “Novembro negro no MPMG: caminhos para a equidade racial”;
- Participação na Caminhada pelo fim da violência contra mulheres e meninas – Grupo Mulheres do Brasil;
- Participação da equipe da Ouvidoria no programa “Atendo bem”;
- Participação no Curso de Vitaliciamento dos membros, realizado no auditório da AMMP;

- Participação no 1º Seminário de Proteção Animal em situações de desastres por barragens e mudanças climáticas;
- Participação na Solenidade de abertura do 1º Seminário Nacional de Direito das Vítimas;
- Participação no MP Itinerante em Ponto Chique, Ibiaí, Jequitaiá, Santa Maria do Suaçuí, São Sebastião do Maranhão e José Raydan.

DEZEMBRO

- Participação no MP Itinerante nos municípios de Carmo do Rio Claro, Santa Luzia, Esmeraldas, Senador Firmino, Dolores do Turvo e Brás Pires;
- Participação na 26ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União e no 7º Congresso do Ministério Público da Região Nordeste, cujo tema foi “Novas tecnologias, combate à criminalidade e desenvolvimento regional sustentável”, realizado em João Pessoa/PB, oportunidade em que a ouvidora Dra. Nádia Estela Ferreira Mateus foi agraciada com a Medalha Ordem e Mérito do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União;
- Participação remota na Reunião do CNMP: “Diálogos com a Ouvidoria”;
- Participação na Solenidade de posse dos novos Procuradores de Justiça do MPMG;
- Participação na homenagem ao PGJ Dr. Jarbas Soares Júnior, realizada na Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais;
- Participação na apresentação das obras de construção do Centro de Convenções do MPMG;
- Participação na Solenidade de encerramento da gestão 2021-2024 e Inauguração do retrato do PGJ, Dr. Jarbas Soares Júnior;
- Participação na Missa em Ação de Graças do PGJ eleito, Dr. Paulo de Tarso Moraes Filho;
- Participação na roda de conversa dos delegados da SICOOB-JUS;
- Participação na Solenidade de Posse da Câmara dos Procuradores de Justiça;

- Participação na Solenidade de assinatura do Termo de Adesão da Fundação Sobre Tons – Programa Institucional Antirracista do MPMG;
- Participação na Solenidade de Posse do GJ eleito para o biênio 2025-2026, Dr. Paulo de Tarso Moraes Filho;
- Reunião com Dr. Francisco Ângelo, Coordenador do CAODH do MPMG.

Além dos encontros acima registrados, a Ouvidora realiza reuniões periódicas com a equipe da Ouvidoria do MPMG, em especial com os Núcleos de Atendimento e Técnico, a fim de que as demandas e observações sejam analisadas, dúvidas sejam dirimidas, assim como propostas de melhorias e inovações sejam apresentadas.

Em busca contínua por 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 segundo semestre de 2024.

Nádia Estela Ferreira Mateus
Promotora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais