

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**Ouvidoria do Ministério Público**

Rua Dias Adorno, 347 - térreo – Belo Horizonte – Minas Gerais – CEP: 30.190-100

Telefone: (31) 3330-8400

***Relatório analítico***

**Primeiro e segundo semestres de 2018**

 O total de manifestações recebidas na Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, foi de 31.127 (trinta e uma mil, cento e vinte e sete). O detalhamento semestral estatístico está contido nas respectivas planilhas, também disponibilizadas para consulta pública.

Do total, 28.959 foram classificadas de acordo com a área de atuação e remetidas aos órgãos de execução responsáveis. As demais foram invalidadas conforme descrito mais à frente.

A forma de contato mais utilizada pelos manifestantes é a internet (93%), 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 94,7% 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. Entretanto, a incidência maior, como não se trata de campo obrigatório, foi escolaridade “não informada”, que totalizou 22.312 manifestações, representando 77% daquelas válidas.

A Denúncia continua sendo a forma de manifestação (objetivo) mais utilizada (72%).

A opção pelo anonimato sempre foi muito incidente desde a criação da Ouvidoria. No período em tela, representou 65,4% do total.

Quando as informações contidas na denúncia não tem caráter de verossimilhança, estas são consideradas pendentes ou incompletas, ou seja, se o manifestante não descreve o fato de forma completa, tal relato impede o encaminhamento e/ou a análise por parte do órgão de execução daquela manifestação.

Verificamos, também, que nas manifestações anônimas raras vezes o manifestante acompanha o andamento ou pedido de complementação e providencia o solicitado. Assim, a demanda fica no sistema aguardando complementação que muitas vezes não chega e é arquivada.

Nas manifestações identificadas a interação entre o cidadão e o órgão de execução é muito mais frequente. Nas anônimas, a impossibilidade de comunicação direta com o manifestante e a consequente não complementação também motiva o arquivamento. Em raríssimos casos, o manifestante anônimo acompanha as providências e complementa as suas manifestações.

Destarte, é recomendado 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 integridade do mesmo, existe a possibilidade de sigilo dos dados. Desta forma, acredita-se otimizar o desfecho efetivo da demanda apresentada.

Das 31.127 manifestações recebidas em 2018, 2.722 foram invalidadas. A invalidação ocorre, como já explanado acima, quando o conteúdo é “vazio” ou também 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, isto porque, como já dito, haverá uma repetição de manifestações com mesmo conteúdo e com mesmo resultado.

Os atendimentos telefônico e presencial são realizados por estagiários do curso de Psicologia, entendimento este consolidado como ideal desde a primeira gestão da Ouvidoria.

As instalações e os recursos materiais são suficientes.

O sistema informatizado disponibilizado a esta Ouvidoria está atendendo conforme o esperado.

Considerando a característica dinâmica, seja pelo trâmite das manifestações e suas devidas análises, seja pelas ações dos órgãos de execução, o aperfeiçoamento deste sistema se faz e se fará sempre necessário.

Sugerimos ao Procurador Geral de Justiça, em virtude dos números apresentados, sejam envidados investimentos institucionais na área de patrimônio público principalmente nas comarcas do interior, e em virtude da demanda social sejam os mesmos esforços canalizados para a área de proteção da mulher.

Maria Conceição de Assumpção Mello

Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público