

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MPMG – PRIMEIRO SEMESTRE / 2020

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao segundo semestre de 2019.

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 MPMG recebe, examina e encaminha as manifestações (registros típicos de Ouvidoria, que englobam reclamações, críticas, elogios, sugestões), além dos pedidos por informações oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Quanto ao recebimento de manifestações, a Ouvidoria do MPMG conta com os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento telefônico: em dias úteis, das 8h às 17h, pelo 127 (gratuito) ou pelo (31) 3330-9504;
- Formulário eletrônico: via *site* institucional do MPMG (<https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/ouvidoria>);
- Postal: remetidas ao edifício-sede do MPMG;
- Correio eletrônico ([ouvidoria@mpmg.mp.br](mailto:ouvidoria@mpmg.mp.br)).

O atendimento pessoal foi suspenso, em razão da pandemia de COVID-19, desde março de 2020. O Call Center da Ouvidoria manteve o atendimento no período de pandemia, tendo realizado 546 atendimentos em abril, 599 em maio e 722 em junho.

## 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 7 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;

- 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.

## RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações recebidas na Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2020, foi de 20.286 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* (91,9%), 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 87,3% 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 (12,7%). Entretanto, a incidência maior, como não se trata de campo obrigatório, foi escolaridade “não informada”, que representou 61,6% das manifestações.

A reclamação foi a forma de manifestação mais utilizada (90,9%) (quanto ao objetivo da manifestação). 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 51,2% do total, seguida da identificação sem sigilo (37,8%) e da identificação com sigilo (11%).

Quando as informações contidas na denúncia não tem 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, tal fato impede o encaminhamento e/ou a análise por parte do órgão de execução da manifestação. Foi verificado que nas manifestações anônimas, o manifestante raramente acompanha o andamento ou o pedido de complementação ou de providência solicitada. Dessa forma, a demanda fica no sistema, como pendência, aguardando complementação e, quando essa não ocorre, a manifestação é arquivada.

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 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), em cumprimento ao art. 14 da Resolução nº 89/2012, foram recebidos 70 pedidos de informação, não tendo havido nenhuma negativa nesse período.

Das 20.286 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2020, 619 foram invalidadas. A invalidação ocorre 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. Isso porque, como já dito, ocorrerá repetição de manifestações com os mesmos conteúdo e resultado.

## ESTATÍSTICAS DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Demandas recebidas de 1º de janeiro a 30 de junho de 2020: 20.286 manifestações

Dados gerados a partir da estatística disponível no sistema da Ouvidoria, em 02/07/2020.

### Relatório Sexo do Manifestante

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho

GRUPO	TOTAL
Não informado	11704
Masculino	4430
Feminino	4152
<b>TOTAL</b>	<b>20286</b>

### Relatório Manifestações Anônimas

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho

GRUPO	TOTAL
Anônimo	10383
Identificado sem sigilo	7673
Identificado com sigilo	2230
<b>TOTAL</b>	<b>20286</b>

### Relatório Grau de Instrução do Manifestante

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho

GRUPO	TOTAL
Não informado	12487

Educação Superior Completa	2584
Ensino Médio Completo	1636
Educação Superior Incompleta	1463
Pós-Graduação "Lato Sensu"	886
Ensino Fundamental Completo	331
Mestrado	236
Ensino Fundamental Incompleto	232
Ensino Médio Incompleto	218
Doutorado	78
Curso de Curta Duração	70
Analfabeto	39
Sequencial	17
Elementar	9
<b>TOTAL</b>	<b>20286</b>

### Relatório Estatístico de Classes

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho

GRUPO	TOTAL
Improbidade administrativa	3131
Saúde	2671
Consumidor	2251
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1784
Patrimônio Público	1478
Outros	1447
Meio Ambiente	1044
Infância e Juventude	704
Habitação e Urbanismo	682
Concurso Público	631
Eleitoral	570
Juizado Especial Criminal	539
Educação	535
Crimes	499
Idosos	472
Violência doméstica	233
Crimes cibernéticos	232
Direitos Humanos	223
Controle externo da atividade policial	216

Atuação de Membros e Servidores do MPMG	211
Administração e Funcionamento do Ministério Público	157
Execução penal	121
Deficientes	113
Sindical e questões análogas	103
Tráfico de drogas	71
Ordem econômica e tributária	63
Patrimônio Histórico e Cultural	63
Cível	62
Consultas e dúvidas jurídicas	59
Controle de constitucionalidade	49
Crime organizado	30
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	26
Serviços públicos	18
Terceiro setor	9
Apoio comunitário	4
Violação dos direitos (criança, adolesc., idoso e defic.)	2
Tribunal do júri	2
Acessibilidade	2
Conflitos agrários	1
Lei de Acesso à Informação	1
<b>TOTAL</b>	<b>*20509</b>

\* 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

<b>GRUPO</b>	<b>TOTAL</b>
Finalizado	17708
Encaminhada ao Promotor	1153
Inválida	619
Providência reportada	406
Encaminhada para unidade	205
Complemento reportado	190
Classificada	5
<b>TOTAL</b>	<b>20286</b>

### Relatório Forma de contato

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho

GRUPO	TOTAL
Internet	18638
E-mail	1043
Telefone	521
Presencial	42
Carta	33
Ofício	9
<b>TOTAL</b>	<b>20286</b>

### Relatório Objetivo da manifestação

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho

GRUPO	TOTAL
Reclamação	18449
Solicitação	1069
Não informado	620
Informação - LAI	70
Sugestão	37
Crítica	22
Elogio	19
<b>TOTAL</b>	<b>20286</b>

As manifestações foram enquadradas nas seguintes classes, segundo a Resolução nº 180, de 7 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 seus serviços auxiliares;
- Críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos seus membros ou por seus serviços auxiliares;
- 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 seus membros e pelos seus serviços auxiliares; e
- Informação – LAI: pedidos de informação e manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

### Relatório de tipo de finalizações

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho

GRUPO	TOTAL
Encerrado	5492
Arquivado	3901

Notícia de Fato (Peça de Informação)	3300
Juntado a Procedimento Existente	1579
Instauração de Procedimento	1407
Em Levantamentos	792
Encaminhado	549
Preexistência de ação	197
Múltiplas finalizações	183
Inquérito Policial	117
Inquérito Civil	79
Órgão Externo	57
Expedição de Recomendação	28
Termo de Ajustamento de Conduta	10
Ofício Circular	6
Nota Técnica	5
Inquérito Policial Militar	4
Parecer Técnico Jurídico	1
<b>TOTAL</b>	<b>**17707</b>

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

## **ATIVIDADES REALIZADAS**

Segue resumo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPMG, no primeiro semestre de 2020.

### **PALESTRA DE ESPECIALISTA REALIZADA NA OUVIDORIA DO MPMG**

As palestras tiveram o objetivo de capacitar o atendimento da Ouvidoria do MPMG, realizado por estagiários da área de Psicologia, funcionários terceirizados e servidores do Núcleo Técnico composto por Oficiais do Ministério Público. Em razão da pandemia de COVID-19, a agenda de palestras não foi concretizada, tendo sido realizada a seguinte palestra, no primeiro semestre de 2020:

- 21/01/2020 - Palestra “Técnicas sistêmicas como ferramenta para o atendimento pela equipe da Ouvidoria”, apresentada pelo Sr. Reginaldo Teixeira Coelho.

### **VISITAS A SEDES DE PROMOTORIAS DE JUSTIÇA**

Tais visitas tiveram por objetivo divulgar os trabalhos realizados pela Ouvidoria, assim como conhecer de perto a realidade e demandas das Promotorias de Justiça em relação ao órgão. A ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais, procuradora de Justiça Maria Conceição de Assumpção Mello, visitou as seguintes localidades:

- Participação na inauguração da sede da Promotoria de Justiça de Divinópolis, com posterior visita às comarcas de Divinópolis, Pará de Minas e Nova Serrana, em 20/02/2020;
- Participação no Encontro Regional em Viçosa, em 05/03/2020, com posterior visita aos Promotores de Justiça de Viçosa.

### **PARTICIPAÇÃO EM ENCONTROS REGIONAIS (CEAF/MPMG)**

- Participação no Encontro Regional em Viçosa, em 05/03/2020.

### **PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES E EVENTOS INTERINSTITUCIONAIS**

No primeiro semestre de 2020, a ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais, procuradora de Justiça Maria Conceição de Assumpção Mello, participou dos seguintes eventos e reuniões por teleconferência:

- 46ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) em Recife, em fevereiro/2020;
- II Encontro de Ouvidores do Ministério Público no Conselho Nacional do Ministério Público, em Brasília, em 11/03/2020;
- III Encontro de Ouvidores do Ministério Público, em formato virtual (Teams), em 14/05/2020 (manhã)
- 47ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), em formato virtual (Teams), em 14/05/2020 (tarde).

### **PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E PALESTRAS**

- Participação como ouvinte na palestra: “Crimes cibernéticos e o mundo digital”, realizada em 02/04/2020 pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional;
- Participação como ouvinte na palestra de Educação “Proeduc GRT-Proeduc Geral”, realizada em 09/06/2020 pelo Proeduc;
- Participação como ouvinte no curso “Acordo de não persecução penal” realizado de 02/07/2020 a 09/07/2020 pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional.

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 2020.

**Maria Conceição de Assumpção Mello**  
Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais