



OUVIDORIA
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

Relatório
2021

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

JARBAS SOARES JÚNIOR

Procurador-Geral de Justiça

MÁRCIO GOMES DE SOUZA

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo

CARLOS ANDRÉ MARIANI BITTENCOURT

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Institucional

ELIANE MARIA GONÇALVES FALCÃO

Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Jurídica

MARCO ANTÔNIO LOPES DE ALMEIDA

Corregedor-Geral

NÁDIA ESTELA FERREIRA MATEUS

Ouvidora-Geral

SUMÁRIO

EQUIPE DA OUVIDORIA	3
APRESENTAÇÃO	5
COMO FUNCIONA A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES REALIZADAS.....	8
Ouvidoria do MPMG 2021	8
Compromissos Oficiais	8
Destaque de alguns dos Eventos Oficiais	16
Nomeação ao cargo de Secretária do CNOMP	16
Implementação da Ouvidoria das Mulheres do MPMG.....	17
Visita da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.....	20
Publicação da Carta de Serviços da Ouvidoria do MPMG.....	23
Retomada do Projeto MP Itinerante	24
Melhorias, Inovações e Pactuações	26
Capacitação e Treinamento da Equipe	27
ATENDIMENTOS REALIZADOS	28
Comparativo de manifestações recebidas entre os anos de 2020 e 2021 ...	29
Relatório estatístico de manifestações por forma de contato.....	31
Relatório estatístico de manifestações por classes	32
Relatório estatístico de manifestações por Comarca	34

EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais é chefiada pela Promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, tendo sido Subouvidora a Promotora de Justiça Thereza Cristina Rodrigues Dias Corteletti, e exerce atualmente as funções de Subouvidor o Procurador de Justiça Mauro Flávio Ferreira Brandão.

A equipe da Ouvidoria é constituída por servidores, colaboradores e estagiários.

NÚCLEO DE ATENDIMENTO

- Recepcionistas:

Ana Luiza Gomes Pereira
Andréia Domingues Amora Ohnesorge
Maria Claudeci Ferreira Santos
Mayza Alves Manço
Vladimer Pedro Nicolsky

- Estagiárias de Graduação em Psicologia:

Gabriela de Oliveira Araújo
Franciele de Moraes Soares

NÚCLEO DE APOIO

- Servidora Coordenadora:

Ana Luiza Fernandes Fraga e Greco
(Oficiala do MP)

- Estagiárias de Pós-Graduação em Direito:

Ana Carolina de Medeiros Chaves Ferzem Tavares
Jéssica Moraes do Espírito Santo

- Adolescente Trabalhador:

Isaque Moreira Silva

- Limpeza:

Adriana Souza Mendes

- Motorista:

Gustavo Franklin Silva

- Vigilante:

Marcus Vinicius Rodrigues Soares

NÚCLEO TÉCNICO

- Servidoras:

Cíntia Queiroz
(Oficiala do MP)

Gabriela Teresa Dias de Moraes
(Analista de Direito)

Luana Albuquerque de Resende Dutra
(Oficiala do MP)

Maria Teresa Braga Magalhães
(Oficiala do MP)

Rozelândia Mozaica Liguori Grossi
(Analista de Direito)

- Estagiárias de Pós-Graduação em Direito:

Diane Dafne de Valladares Pinto
Rafaella Zuppo Salgueiro

APRESENTAÇÃO

A Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Nádya Estela Ferreira Mateus, junto a sua equipe de trabalho, apresenta relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2021, e atende ao disposto na Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O presente relatório sintetiza as atividades desenvolvidas e as manifestações recebidas na Ouvidoria, por classe e comarcas do Estado de Minas Gerais, e ainda relaciona os eventos internos e externos em que a Ouvidoria participou, tem como objetivo o aperfeiçoamento da Instituição, assim como a excelência constante na prestação do serviço público, desenvolvido por membros, servidores, colaboradores e estagiários deste Órgão Ministerial.

Sendo assim, as atividades desenvolvidas, as capacitações concluídas e os dados estatísticos analisados acerca das manifestações recebidas, analisadas e devidamente encaminhadas aos órgãos de execução ou administrativos, reafirmam o papel Constitucional da Ouvidoria, na promoção de cidadania e aproximação do Ministério Público com a Sociedade.

COMO FUNCIONA A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG) foi criada em 2008 pela Lei Complementar Estadual n.º 94/2007, que – atendendo as disposições do §5º do art. 130-A da Constituição de 1988 e combinada com a Resolução PGJ nº 27/2008 – deu a ela os primeiros delineamentos.

A Ouvidoria é um órgão autônomo que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, ética, presteza e segurança das atividades dos membros, servidores, órgãos e serviços auxiliares do Ministério Público de Minas.

Como canal permanente e direto de comunicação do MPMG com o cidadão, com as entidades representativas da sociedade civil e com os órgãos públicos, seu trabalho inicia-se com o recebimento de manifestações das mais diversas: críticas, elogios, reclamações, sugestões e representações/denúncias. Ela recebe ainda pedidos de acesso à informação.

Ao receber a manifestação, realiza-se a análise e posterior encaminhamento ao órgão de execução ou administrativo, conforme o caso requer, para conhecimento e adoção das providências e, sendo necessário, solicita-se complemento de informações ao cidadão.

A Ouvidoria garante o sigilo dos dados pessoais do manifestante, caso este assim opte. Se o sigilo for solicitado, os dados pessoais somente serão divulgados a

terceiros, diversos dos órgãos competentes, se houver ordem judicial neste sentido.

As providências adotadas nas manifestações são acompanhadas pela Ouvidoria, mas o cidadão/manifestante também consegue fazê-lo através do número de protocolo e senha gerados quando do cadastramento da manifestação.

Canais de atendimento da Ouvidoria do MPMG:

- **Manifestação *on line*: Fale Conosco**
(<https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/ouvidoria>)
- **Atendimento telefônico:**
 - **(31) 3330-9504** (de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h);
 - **127** (chamada gratuita dentro do Estado de Minas Gerais, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h).
- **Atendimento presencial:**

Rua Dias Adorno, 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG (de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h30, respeitadas as medidas sanitárias em razão da pandemia de COVID-19).
- **Serviço Postal:**

Rua Dias Adorno, 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP 30.190-100.

ATIVIDADES REALIZADAS

Ouidora do MPMG 2021/2022

A Promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, foi nomeada e tomou posse, no dia 18 de dezembro de 2020, nas funções de Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, para o biênio de 2021 à 2022. Na mesma data, também foi nomeada e tomou posse, nas funções de Subouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, a Promotora de Justiça Thereza Cristina Rodrigues Dias Corteletti.

Compromissos Oficiais

Quanto à agenda oficial desta Ouvidoria, cumpre dizer que a situação instalada no país pela pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), obstou a realização de grande parte das reuniões, eventos, encontros, palestras, visitas às sedes das Promotorias de Justiça, cursos e palestras.

Durante o ano de 2021, a Promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, em datas diversas, reuniu-se com o Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Jarbas Soares Júnior, assim como com os demais integrantes da Administração Superior desta Instituição, para tratar sobre as demandas e necessidades da Ouvidoria, dos cidadãos assistidos por esta e dos órgãos de execução desta Instituição, discutindo também projetos, melhoramentos e os trabalhos afetos.

Neste mesmo diapasão, realizou enriquecedoras reuniões com a Subouvidora do MPMG, Promotora de Justiça Doutora Thereza Cristina Rodrigues Dias Corteletti, assim como, posteriormente, com o Subouvidor do MPMG, Procurador de Justiça Mauro Flávio Ferreira Brandão.

No início do ano de 2021, a Ouvidoria foi também agraciada pelas visitas dos ex-Ouvidores do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Procurador de

Justiça Doutor Mauro Flávio Ferreira Brandão e Procuradora de Justiça Doutora Ruth Lies Scholte Carvalho. Recebeu ainda a visita da Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais, Doutora Simone Deoud Siqueira.

Ao longo do ano, teve a honrosa oportunidade de se reunir com distintos membros e integrantes do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, mui dignos representantes desta Instituição, e que contribuíram de maneira indubitável para com a Ouvidoria do MPMG.

A Promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, participou, durante o período abrangido por este relatório, dos compromissos oficiais a seguir elencados:

JANEIRO

- II Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP/Região Sudeste;
- Reunião da Comissão COVID-19 do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

FEVEREIRO

- Reunião com o Presidente da Associação Mineira de Municípios – AMM, Senhor Julvan Lacerda;
- 04 (quatro) Reuniões da Comissão COVID-19 do MPMG;
- 51ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;
- Reunião com a Rede Ouvir;
- Solenidade de Posse da Câmara de Procuradores de Justiça do MPMG;
- Solenidade de Abertura das Ações Educacionais do ano de 2021 do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – CEAF, do MPMG;
- Solenidade de Posse dos Conselheiros do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais;
- Solenidade de Posse dos Procuradores de Justiça do MPMG, Doutor Geraldo Ferreira da Silva, Doutor Odélio Bento da Silva e Doutor Gregório Assagra de Almeida;

- Solenidade de Posse do Coordenador da Coordenadoria de Inclusão e Mobilização Sociais – CIMOS, do MPMG, Promotor de Justiça Doutor Paulo César Vicente de Lima, e dos Coordenadores Regionais.

MARÇO

- Solenidade de Posse do Coordenador do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa da Saúde do MPMG, Promotor de Justiça Doutor Luciano Moreira de Oliveira;
- Solenidade de Posse Coordenadores do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Conflitos Agrários – CAOCA, Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos e de Apoio Comunitário – CAO-DH, e Coordenadoria de Combate ao Racismo e Todas as Outras Formas de Discriminação – CCRAD, do MPMG;
- 03 (três) Reuniões da Comissão COVID-19 do MPMG;
- Evento Ouvidoria em Perspectiva – novo papel das Ouvidorias;
- Solenidade de posse do Procurador de Justiça Doutor Eduardo Henrique Soares Machado no cargo de Secretário de Assuntos Internacionais do Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- Reunião com a Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais, Doutora Simone Deoud Siqueira;
- 52ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP.

ABRIL

- Curso de Vitaliciamento 1/2021, com duração de 02 (dois) dias, destinado aos Promotores de Justiça em estágio probatório da turma 1 do PREP56, do MPMG;
- 03 (três) Reuniões da Comissão COVID-19 do MPMG.

MAIO

- Solenidade de Assinatura da Resolução Conjunta PGJ e CGMP do MPMG;
- Encontro Institucional do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP;
- Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;
- Encontro Institucional do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP;
- Solenidade de Assinatura da Resolução Conjunta PGJ/CGMP que criou a Procuradoria de Justiça com atuação nos Tribunais Superiores do MPMG;
- 03 (três) Reuniões da Comissão COVID-19 do MPMG;

- Solenidade de Assinatura da Resolução PGJ que criou a Coordenadoria Estadual das Promotorias de Justiça do Tribunal do Júri – COJUR, do MPMG, e para a posse do Promotor de Justiça Doutor Cláudio Maia de Barros como seu Coordenador;
- 53ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;
- Reunião com a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais;
- Reunião concernente ao Mapa Multifinalitário do MPMG;
- Solenidade de assinatura da Resolução PGJ que reestrutura a Comunicação Integrada e da Resolução PGJ que cria a Rádio e a TV do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

JUNHO

- Solenidade de assinatura do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Ministério Público do Estado de Minas Gerais e o Ministério Público do Estado do Maranhão;
- Solenidade de homenagem do MPMG ao Senador da República Rodrigo Pacheco;
- Solenidade de assinatura de Memorando e Mesa Redonda com o tema: "MPMG, Mudanças Climáticas e COP 26";
- 02 (duas) Reuniões da Comissão COVID-19 do MPMG;
- Reunião com a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais;
- 1º Workshop Lei Geral de Proteção de Dados para o Ministério Público, na sede do Ministério Público do Estado de São Paulo.

JULHO

- 05 (cinco) Reuniões da Comissão COVID-19 do MPMG;
- Entrevista à Rádio Itatiaia de Minas Gerais;
- Reunião técnica para implantação do Call Center para o atendimento ao público da Ouvidoria do MPMG;
- Reunião com o Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Doutor Jarbas Soares Júnior, almejando a celebração de Acordo de Cooperação Técnica com a Associação Mineira de Municípios – AMM, concerne às Ouvidorias Municipais;
- Reunião com o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – CEAF, do Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- Reunião com o Promotor de Justiça Coordenador da Coordenadoria das Promotorias de Justiça de Defesa do Patrimônio Cultural e Turístico do

Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Doutor Marcelo Azevedo Maffra, e equipe, sobre o aplicativo SOMDAR (Sistema de Objetos Mineiros Desaparecidos, Recuperados e Restituídos);

- Reunião com o Procurador de Justiça Coordenador da Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, do MPMG, Doutor Eduardo Henrique Soares Machado, e equipe, sobre a criação da Ouvidoria Virtual do MPMG;
- Reunião com o Procurador de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Doutor Mauro Flávio Ferreira Brandão;
- Reunião com a Coordenadoria de Planejamento Institucional – COPLI, do MPMG, sobre a celebração de Acordo de Cooperação Técnica com a Associação Mineira de Municípios – AMM.

AGOSTO

- Reunião com a Coordenadoria de Planejamento Institucional – COPLI, e a Superintendência de Tecnologia da Informação – STI;
- 02 (duas) Reuniões da Comissão COVID-19 do MPMG;
- Reunião com o Promotor de Justiça da 23ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes Infracional de Belo Horizonte, Doutor Márcio Rogério de Oliveira, concernente ao Projeto Minas de Bons Conselhos;
- Reunião da Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;
- 54ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;
- V Encontro da Ouvidoria Nacional e Ouvidores do Ministério Público Brasileiro.

SETEMBRO

- 2ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP, em 09 setembro de 2021;
- Solenidade de Abertura da Semana do MPMG 2021: O Ministério Público no contexto da inovação tecnológica, em 13 de setembro de 2021;
- Solenidade de inauguração do Centro Estadual de Autocomposição de Conflitos e Segurança Jurídica – COMPOR, do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, em 17 de setembro de 2021;
- Solenidade de Sessão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça e entrega da Medalha do Mérito do MPMG Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rego, em 17 de setembro de 2022;

- Solenidade de Abertura do Curso de Vitaliciamento 2/2021, destinado aos Promotores de Justiça em estágio probatório da turma 2 do PREP56, do MPMG, em 20 de setembro de 2021;
- Encontro Regional do Sul de Minas do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, em 22 e 23 de setembro de 2021;
- Reunião com a Superintendência de Engenharia e Arquitetura do MPMG, sobre a ampliação do setor de atendimento e Ouvidoria das Mulheres da Ouvidoria do MPMG, em 24 de setembro de 2021;
- Solenidade de Posse do Procurador de Justiça, Doutor Nelson Rosenvald, no cargo de Coordenador da Coordenadoria de Controle de Constitucionalidade do MPMG, em 28 de setembro de 2021;
- Solenidade de Posse dos Coordenadores do Centro Estadual de Autocomposição de Conflitos e Segurança Jurídica – COMPOR, do MPMG, em 29 de setembro de 2021.

OUTUBRO

- Reunião com o Ministério Público do Estado de Pernambuco, sobre a cessão de tecnologia do sistema Audívia, em 01 de outubro de 2021;
- Reunião técnica para implantação do Call Center para o atendimento ao público da Ouvidoria do MPMG, em 04 de outubro de 2021;
- Reunião do CONAMP – Associação Nacional dos Membros do Ministério Público, em 06 de outubro de 2021;
- 55ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP, em 07 de outubro de 2021;
- VI Encontro da Ouvidoria Nacional e Ouvidores do Ministério Público Brasileiro, em 07 de outubro de 2021;
- Encontro Regional do Centro-Oeste de Minas, do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, em 19 de outubro de 2021;
- Reunião com o Promotor de Justiça Assessor Especial, Doutor Emmanuel Levenhagen Pelegrini, e a Diretoria de Contratos e Convênios do MPMG, referente à celebração de Acordo de Cooperação Técnica com a Associação Mineira de Municípios – AMM, concerne às Ouvidorias Municipais, em 21 de outubro de 2021;
- Reunião com a Superintendência de Engenharia e Arquitetura do MPMG, sobre a ampliação do setor de atendimento e Ouvidoria das Mulheres da Ouvidoria do MPMG, em 21 de outubro de 2021;
- Solenidade de lançamento do novo Portal do MPMG, em 22 de outubro de 2021;

- Solenidade de Assinatura da Resolução que dispõe sobre a Cadeia de Custódia, do MPMG, em 22 de outubro de 2021;
- Solenidade de lançamento da Revista do CAOCRIM do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, em 25 de outubro de 2021;
- Reunião com o Centro de Publicidade e Design Gráfico e Cerimonial do MPMG, sobre a Ouvidoria das Mulheres da Ouvidoria do MPMG, em 25 de outubro de 2021;
- Solenidade de Abertura do II Seminário Estadual do Ministério Público de Minas Gerais em Defesa da Saúde, em 27 de outubro de 2021;
- Reunião com a Promotora de Justiça Coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher, Doutora Patrícia Habkhouk, sobre o formulário eletrônico da Ouvidoria das Mulheres, em 27 de outubro de 2021;
- Solenidade de Assinatura da Resolução que dispõe sobre o Sistema de Integridade do MPMG, em 27 de outubro de 2021;
- Solenidade de Assinatura do Acordo relativo aos repasses da Saúde aos municípios mineiros entre o Governo do Estado de Minas Gerais e a Associação Mineira de Municípios – AMM, em 28 de outubro de 2021;
- Solenidade de Inauguração do Núcleo Integrado de Atendimento ao Consumidor – NIACon, do MPMG, em 28 de outubro de 2021;
- Solenidade de Assinatura do Aditivo ao Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a Mineradora Extrativa Mineral, a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e a 1ª Promotoria de Justiça da comarca de Nova Lima/MG, para adequação do empreendimento à legislação ambiental.

NOVEMBRO

- I Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP, Região Sul/Nordeste;
- Reunião com a Promotora de Justiça Coordenadora do Gabinete de Segurança e Inteligência – GSI, Doutora Vanessa Fusco Nogueira Simões, do MPMG, referente ao Escritório de Proteção de Dados e ao sistema de atendimento virtual (“robot”);
- Reunião com a Superintendência de Tecnologia da Informação, sobre as alterações necessárias ao sistema da Ouvidoria do MPMG;
- Evento MP Itinerante em Felixlândia, Minas Gerais;
- Reunião com a Promotora de Justiça Coordenadora do CAO-Violência Doméstica, Doutora Patrícia Habkhouk, e a Superintendência de Tecnologia da

Informação – STI, do MPMG, sobre o formulário eletrônico da Ouvidoria das Mulheres;

- Reunião com o Procurador-Geral Adjunto Administrativo do MPMG, Doutor Márcio Gomes de Souza, e com o Promotor de Justiça Assessor Especial do Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo, Doutor Fabrício Marques Ferragini;
- Reunião com a 19ª Promotoria de Justiça de Defesa da Saúde de Belo Horizonte;
- 56ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;
- Reunião com a Promotora de Justiça Coordenadora do CAO-Violência Doméstica, Doutora Patrícia Habkoux, com o Procurador de Justiça Coordenador da STI, Doutor Eduardo Henrique Soares Machado, e com a Promotora de Justiça Secretária-Geral, Doutora Cláudia Ferreira Pacheco de Freitas, do MPMG, sobre o fluxo das manifestações da Ouvidoria das Mulheres.

DEZEMBRO

- Congresso de Direito Penal do Ministério Público da Região Sudeste, em 01 a 03 de dezembro de 2021;
- Solenidade de assinatura do Termo de Cooperação Interinstitucional que visa à adoção de ações integradas para fomentar a implementação da escuta especializada e do depoimento especial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência no Estado de Minas Gerais, em 06 de dezembro de 2021;
- Solenidade de inauguração dos novos espaços da referida Procuradoria de Justiça com atuação nos Tribunais Superiores, Gregório Assagra de Almeida, em 06 de dezembro de 2021;
- Solenidade de posse e exercício, perante o Colégio de Procuradores de Justiça, de Marco Antônio Lopes de Almeida, no cargo de Corregedor-Geral do Ministério Público, biênio 2022-2023, em 10 de dezembro de 2021;
- Solenidade de posse e exercício, perante a Câmara de Procuradores de Justiça, dos Promotores Regina Duayer Hosken e Júlio César Luciano no cargo de Procurador de Justiça, em 13 de dezembro de 2021;
- Solenidade de posse dos Promotores de Justiça Assessores e Subcorregedores-Gerais (Gestão 2022/2023), em 14 de dezembro de 2021;

- Solenidade de posse e exercício, perante o Colégio de Procuradores de Justiça, dos novos membros do Conselho Superior do Ministério Público de Minas Gerais, em 14 de dezembro de 2021;
- Reunião com o Procurador de Justiça Corregedor-Geral do MPMG, Doutor Marco Antônio Lopes de Almeida, em 16 de dezembro de 2021.

Destaque de alguns dos Eventos Oficiais

Nomeação ao cargo de Secretária do CNOMP

Cumprе destacar que, em 12 de agosto de 2021, a Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, foi nomeada ao cargo de Secretária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP, em Brasília, Distrito Federal.



Implementação da Ouvidoria das Mulheres



Em 18 de agosto de 2021, o Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Jarbas Soares Júnior, e a Ouvidora Nádya Estela Ferreira Mateus, assinaram o Ato Conjunto PGJ/Ouvidoria nº. 01, instituindo, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, a Ouvidoria das Mulheres.





Esta tem como objetivo principal estabelecer um canal especializado de atendimento e recebimento das demandas relacionadas à violência contra a mulher e posterior encaminhamento às autoridades competentes.

Durante a solenidade, a Ouvidora falou sobre a atuação da Ouvidoria da Instituição em favor da sociedade, destacando o aumento das demandas no órgão durante o período de pandemia.

O Procurador-Geral de Justiça, Jarbas Soares Júnior, asseverou que a violência contra a mulher é um mal que aflige a sociedade, dizendo que “Não vamos aceitar, não vamos nos conformar; pelo contrário, vamos atuar firmemente contra essa condição, pois toda instituição que zela pela integridade do ser

humano tem de estar atenta, organizada, firme, com redes, para evitar e punir aqueles que ainda ousam utilizar da força física para atingir as mulheres”.



O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Oswaldo D’Albuquerque, esteve presente na solenidade de assinatura do Ato Conjunto PGJ/Ouvidoria nº. 01, assim como o Corregedor-Geral do MPMG à época, Luciano França da Silveira Júnior, o Conselheiro e Corregedor-Geral do Conselho Nacional do Ministério Público, Rinaldo Reis Lima, a Secretária-Geral do MPMG, Cláudia Ferreira Pacheco, entre outros integrantes do MPMG e da Ouvidoria Nacional.

De acordo com o citado Ato Conjunto, a Ouvidoria das Mulheres do MPMG atuará em regime de cooperação com a Ouvidoria Nacional e com as demais unidades do Ministério Público brasileiro.

Além de receber demandas relacionadas à violência contra a mulher, o órgão promove a integração com outras entidades que atuam com o tema e propõe parcerias com instituições públicas e privadas para o aperfeiçoamento das atividades.

Visita da Ouvidoria Nacional do Ministério Público

Imperioso ressaltar também a honrosa visita da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, representada pelo Excelentíssimo Conselheiro e Ouvidor Nacional Doutor Oswaldo D’Albuquerque, nos dias 16 a 19 de agosto de 2021, no âmbito do Projeto “Ouvidoria Nacional Itinerante”, a esta Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

O projeto supracitado tem por objetivo precípuo realizar visitas institucionais periódicas às Ouvidorias de cada unidade ministerial, visando conhecer as instalações, compartilhar metodologias e conhecer as boas práticas de cada órgão, assim como partilhar mutuamente as experiências para o aprimoramento dos serviços oferecidos à população e o estreitamento do sistema de gestão participativa.



Participaram também da visita o Doutor Vinícius Menandro, Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado do Acre e Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional; o Doutor Rinaldo Reis Lima, Conselheiro e Corregedor-Geral do Conselho Nacional do Ministério Público; as Assessoras Senhoras Alessandra

Meireles Silva e Camila Mattos de Pinho; a Doutora Gabriela Manssur, Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Durante o evento, houve a apresentação do aplicativo SOMDAR – Sistema de Objetos Mineiros Desaparecidos, Recuperados e Restituídos, pelo Promotor de Justiça Coordenador da Coordenadoria das Promotorias de Justiça de Defesa do Patrimônio Cultural e Turístico do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Doutor Marcelo Azevedo Maffra.





A Doutora Gabriela Manssur, Promotora de Justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo e Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, brindou a Ouvidoria do MPMG com uma enriquecedora discussão atinente ao Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher.



Publicação da Carta de Serviços da Ouvidoria do MPMG



Objetivando dar transparência e facilidade no acesso à instituição, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais confeccionou sua Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei n.º 13.460/2017.

O documento oferece ao cidadão esclarecimentos sobre a Ouvidoria e respectiva atuação, informações sobre o Ministério Público Estadual, explicações sobre os

tipos de manifestações passíveis de registro neste órgão, os canais e dados de atendimento desta Ouvidoria, assim como os meios de manifestar.

A Carta de Serviços apresenta, ainda, o fluxo de trabalho da Ouvidoria do MPMG, do recebimento à finalização da manifestação, bem como quais são as demandas passíveis de recebimento e o que não é atribuição deste órgão.

Com a instituição, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, da Ouvidoria das Mulheres, foram incluídos na Carta de Serviços os esclarecimentos e informações sobre este novo canal oferecido à sociedade.

Retomada do Projeto MP Itinerante

Mais um destaque que se faz necessário é a retomada do Projeto MP Itinerante, no qual diversas atividades e serviços multidisciplinares são oferecidos aos cidadãos pelo Ministério Público de Minas Gerais e instituições parceiras, possibilitando o acesso ao conhecimento de direitos básicos, à orientação jurídica, à resolução de conflitos, entre outras demandas.

Após um intervalo de aproximadamente dois anos sem atividades, em razão da pandemia do Covid-19, o Ministério Público Itinerante retomou no dia 11 de novembro de 2021, com a participação da Ouvidoria do MPMG, seu trabalho de aproximação da sociedade e de promoção da Justiça e da cidadania no interior de Minas Gerais, seguindo os protocolos de segurança estabelecidos pelas autoridades de saúde.



O MP Itinerante 2022 contemplará ao menos uma Comarca por mês, abarcando assim dezenas de Municípios.

Melhorias, Inovações e Pactuações

- **Implantação do sistema de Call Center para o atendimento ao público da Ouvidoria do MPMG:**

A nova ferramenta permitiu a distribuição automática das chamadas telefônicas para o Núcleo de Atendimento, assim como a funcionalidade da “chamada em espera”, permitindo a orientação do cidadão quanto ao atendimento de sua ligação.

- **Celebração de Acordo de Cooperação Técnica com a Associação Mineira de Municípios – AMM:**

A pactuação concerne à implantação de Ouvidorias Municipais em todos os Municípios do Estado de Minas Gerais, fazendo com que o cidadão seja atendido com mais celeridade e praticidade nas demandas que envolvam os órgãos Municipais.

- **Modificações no sistema da Ouvidoria do MPMG:**

Em 16 de dezembro de 2021 foram implementadas 33 (trinta e três) alterações no sistema desta Ouvidoria, almejando o melhoramento deste para os cidadãos, Membros e servidores, assim como para a equipe da Ouvidoria.

Para tanto, além dos estudos e propostas dos integrantes desta Ouvidoria, foram colhidas sugestões dos Membros e da Corregedoria-Geral do MPMG.

Com efeito, foram corrigidas inconsistências, adicionadas novas funcionalidades e realizadas adequações à legislação vigente.

Cumprido ressaltar que, ao serem percebidas ou apresentadas qualquer demanda, sugestão ou possibilidade de melhoramento do sistema, a Ouvidoria aciona imediatamente à Superintendência de Tecnologia da Informação do MPMG, responsável por este, para as providências cabíveis.

Capacitação e Treinamento da Equipe

A Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Nádia Estela Ferreira Mateus, almejando a contínua capacitação e treinamento da equipe da Ouvidoria, convidou Promotores de Justiça de áreas distintas do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, para discussões sobre temas presentes nas demandas do público sob atendimento deste órgão, conforme a seguir elencado.

- Promotora de Justiça Coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher, Doutora Patrícia Habkoug;
- Promotora de Justiça Coordenadora da Coordenadoria Estadual de Defesa dos Animais, Doutora Luciana Imaculada de Paula;
- Promotora de Justiça Coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Promoção dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência, Doutora Vânia Samira Doro Pereira Pinto;
- Promotor de Justiça Coordenador da Coordenadoria Estadual de Combate aos Crimes Cibernéticos – COECIBER, Doutor Mauro da Fonseca Ellovitch;
- Promotora de Justiça Coordenadora da Coordenadoria Estadual de Defesa da Educação – PROEDUC, Doutora Andrea Mismotto Carelli.

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.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 foram recebidas, através dos canais de atendimento da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, o total de 51.756 (cinquenta e uma mil, setecentas e cinquenta e seis) manifestações.

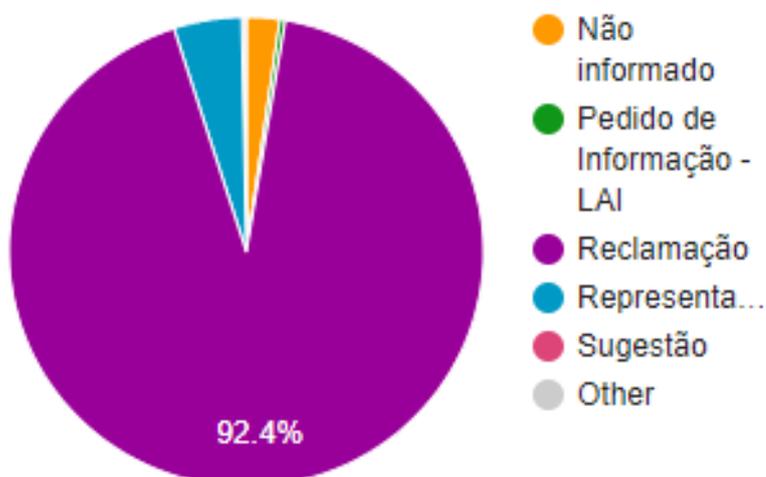
Apresentamos a seguir diferentes relatórios estatísticos para elucidação dos dados de todo o Estado de Minas Gerais.

Comparativo de manifestações recebidas entre os anos de 2020 e 2021

Durante o ano de 2020, foram recebidas pela Ouvidoria do MPMG 51.506 (cinquenta e uma mil, quinhentas e seis) manifestações, dentre as quais 92,4% foram Reclamações.

Intervalo: 01/01/2020 até 31/12/2020	
Grupo	Total
Crítica	32
Elogio	53
Não informado	1168
Pedido de Informação - LAI	193
Reclamação	47600
Representação	2383
Sugestão	77
TOTAL	51506

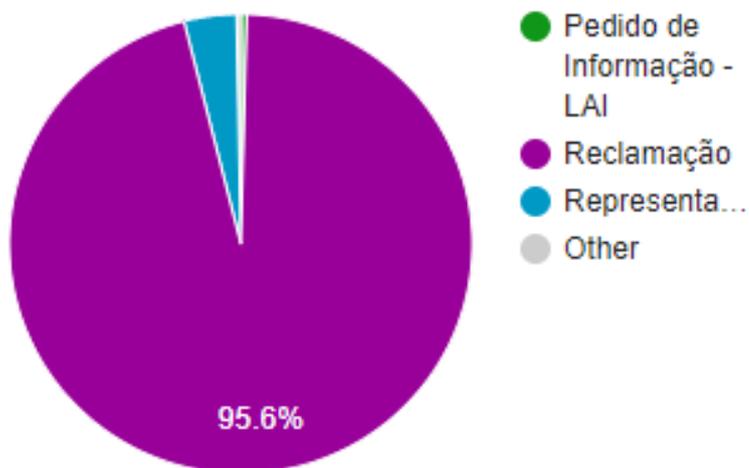
Relatório Estatístico de Objetivos



Em 2021, foram recebidas pela Ouvidoria do MPMG 51.756 (cinquenta e uma mil, setecentas e cinquenta e seis) manifestações, dentre as quais 95,6% foram Reclamações.

Intervalo: 01/01/2021 até 31/12/2021	
Grupo	Total
Crítica	9
Elogio	48
Não informado	65
Pedido de Informação - LAI	213
Reclamação	49497
Representação	1893
Sugestão	31
TOTAL	51756

Relatório Estatístico de Objetivos



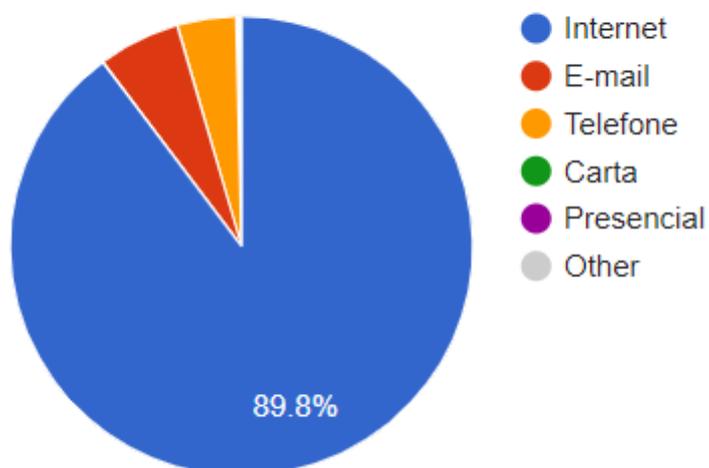
Verifica-se, portanto, o crescimento do número de manifestações recebidas por este órgão.

Relatório Estatístico de manifestações por forma de contato

Quanto à forma de contato utilizada pelo manifestante, incontestavelmente, há preferência pela opção pelo formulário eletrônico da Ouvidoria do MPMG.

Intervalo: 01/01/2021 até 31/12/2021	
Grupo	Total
Internet	46456
E-mail	2986
Telefone	2130
Carta	109
Presencial	73
Ofício	1
FAX	1
TOTAL	51756

Relatório Estatístico de Contato



Relatório estatístico de manifestações por classe*

Intervalo: 01/01/2021 até 31/12/2021	
Grupo	Total
: Acessibilidade	14
: Administração e Funcionamento do Ministério Público	275
: Atuação de Membros e Servidores	380
: Concurso Público	917
: Consultas e Dúvidas Jurídicas	73
: Consumidor	2163
: Controle externo da atividade policial	811
: Crimes	1874
: Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3379
: Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	31
: Educação	1258
: Eleitoral	748
: Execução penal	189
: Idosos	1269
: Improbidade administrativa	6653
: Infância e Juventude	1801
: Lei de Acesso à Informação	32
: Meio ambiente	3176
: Outros	3690
: Saúde	8414
: Serviços Públicos	112
: Sindical e Questões Análogas	210
: Violência doméstica	536
Crimes: Crime organizado	47

Crimes: Crimes cibernéticos	440
Crimes: Juizado Especial Criminal	1511
Crimes: Tráfico de drogas	198
Crimes: Tribunal do júri	19
Outros: Apoio comunitário	15
Outros: Cível	112
Outros: Conflitos agrários	5
Outros: Controle de constitucionalidade	52
Outros: Deficientes	364
Outros: Direitos Humanos	524
Outros: Habitação e urbanismo	1418
Outros: Ordem econômica e tributária	210
Outros: Patrimônio Histórico e Cultural	159
Outros: Patrimônio Público	10157
Outros: Terceiro setor	35
Outros: Violação dos direitos (criança, adolesc., idoso e defic.)	32
TOTAL	53303

*As manifestações podem receber mais de uma tipologia de classificação temática, conforme o caso concreto, razão pela qual verifica-se o maior número total no presente relatório.

Relatório estatístico de manifestações por Comarca

ABAETE 100	BOTELHOS 29	CARNEIRINHO 2
ABRE CAMPO 184	BRASILIA DE MINAS 146	CASSIA 109
ACUCENA 93	BRASOPOLIS 40	CATAGUASES 261
ÁGUAS FORMOSAS 60	BRUMADINHO 165	CAXAMBU 56
AIMORES 59	BUENO BRANDAO 75	CLAUDIO 45
AIURUOCA 142	BUENOPOLIS 171	CONCEICAO DAS ALAGOAS 62
ALEM PARAIBA 183	BURITIS 36	CONCEICAO DO MATO DENTRO 108
ALFENAS 199	CABO VERDE 8	CONCEICAO DO RIO VERDE 33
ALMENARA 85	CACHOEIRA DE MINAS 113	CONGONHAS 158
ALPINOPOLIS 80	CAETE 165	CONQUISTA 6
ALTO RIO DOCE 35	CALDAS 21	CONSELHEIRO LAFAIETE 299
ALVINOPOLIS 155	CAMANDUCAIA 48	CONSELHEIRO PENA 180
ANDRADAS 68	CAMBUI 124	CONTAGEM 963
ANDRELANDIA 403	CAMBUQUIRA 78	CORACAO DE JESUS 92
ARACUAI 169	CAMPANHA 16	CORINTO 118
ARAGUARI 472	CAMPESTRE 54	COROMANDEL 127
ARAXA 359	CAMPINA VERDE 37	CORONEL FABRICIANO 575
ARCOS 128	CAMPO BELO 196	CRISTINA 36
AREADO 191	CAMPOS ALTOS 23	CRUZILIA 41
ARINOS 95	CAMPOS GERAIS 53	CURVELO 160
BAEPENDI 64	CANAPOLIS 25	DIAMANTINA 288
BAMBUI 62	CANDEIAS 29	DIVINO 363
BARAO DE COCAIS146	CAPELINHA 47	DIVINOPOLIS 411
BARBACENA 640	CAPINOPOLIS 102	DORES DO INDAIA 43
BARROSO 11	CARANDAI 209	ELOI MENDES 62
BELO HORIZONTE 6337	CARANGOLA 136	ENTRE RIOS DE MINAS 61
BELO ORIENTE 1	CARATINGA 425	ERVALIA 62
BELO VALE 58	CARLOS CHAGAS 48	ESMERALDAS 180
BETIM 1148	CARMO DA MATA 54	ESPERA FELIZ 360
BICAS 89	CARMO DE MINAS 36	ESPINOSA 46
BOA ESPERANCA 86	CARMO DO CAJURU 18	ESTRELA DO SUL 64
BOCAIUVA 64	CARMO DO PARANAIBA 31	EUGENOPOLIS 120
BOM DESPACHO 155	CARMO DO RIO CLARO 116	
BOM SUCESSO 123	CARMOPOLIS DE MINAS 38	
BONFIM 100		
BONFINOPOLIS DE MINAS 75		
BORDA DA MATA 151		

EXTREMA 96
FERROS 25
FORMIGA 190
FRANCISCO SA 56
FRUTAL 221
GALILEIA 47
GOVERNADOR
VALADARES 420
GRAO MOGOL 103
GUANHAES 200
GUAPE 39
GUARANESIA 49
GUARANI 95
GUAXUPE 59
IBIA 27
IBIRACI 36
IBIRITE 486
GARAPE 200
IGUATAMA 25
INHAPIM 125
IPANEMA 91
IPATINGA 726
ITABIRA 368
ITABIRITO 268
ITAGUARA 33
ITAJUBA 225
ITAMARANDIBA 54
ITAMBACURI 196
ITAMOGI 7
ITAMONTE 86
ITANHANDU 264
ITANHOMI 34
ITAPAGIPE 30
ITAPECERICA 68
ITAUNA 312
ITUIUTABA 190
ITUMIRIM 127
ITURAMA 250
JABOTICATUBAS 75
JACINTO 83
JACUI 18

JACUTINGA 26
JAIBA 19
JANAUBA 89
JANUARIA 46
JEQUERI 71
JEQUITINHONHA 65
JOAO MONLEVADE
130
JOAO PINHEIRO 132
JUATUBA 3
JUIZ DE FORA 725
LAGOA DA PRATA 63
LAGOA SANTA 176
LAJINHA 39
LAMBARI 78
LAVRAS 224
LEOPOLDINA 135
LIMA DUARTE 106
LUZ 74
MACHADO 65
MALACACHETA 36
MANGA 49
MANHUACU 588
MANHUMIRIM 162
MANTENA 200
MAR DE ESPANHA 74
MARIANA 313
MARTINHO CAMPOS
43
MATEUS LEME 261
MATIAS BARBOSA 108
MATOZINHOS 68
MEDINA 63
MERCES 32
MESQUITA 49
MINAS NOVAS 113
MIRADOURO 73
MIRAI 147
MONTALVANIA 36
MONTE ALEGRE DE
MINAS 37

MONTE AZUL 125
MONTE BELO 10
MONTE CARMELO 111
MONTE SANTO DE
MINAS 65
MONTE SIAO 19
MONTES CLAROS 685
MORADA NOVA DE
MINAS 44
MURIAE 384
MUTUM 115
MUZAMBINHO 52
NANUQUE 95
Não informada 1240
NATERCIA 74
NEPOMUCENO 61
NOVA ERA 85
NOVA LIMA 406
NOVA PONTE 82
NOVA RESENDE 30
NOVA SERRANA 130
NOVO CRUZEIRO 53
OLIVEIRA 107
OURO BRANCO 61
OURO FINO 71
OURO PRETO 405
PALMA 60
PARA DE MINAS 473
PARACATU 182
PARAGUACU 86
PARAISOPOLIS 48
PARAOPEBA 79
PASSA QUATRO 17
PASSA TEMPO 33
PASSOS 175
PATOS DE MINAS 295
PATROCINIO 131
PECANHA 120
PEDRA AZUL 106
PEDRALVA 19
PEDRO LEOPOLDO 176

PERDIZES 103
PERDOES 83
PIRANGA 64
PIRAPETINGA 129
PIRAPORA 208
PITANGUI 207
PIUMHI 128
POCO FUNDO 26
POCOS DE CALDAS 220
POMPEU 44
PONTE NOVA 393
PORTEIRINHA 53
POUSO ALEGRE 394
PRADOS 62
PRATA 110
PRATAPOLIS 14
PRESIDENTE
OLEGARIO 70
RAUL SOARES 96
RESENDE COSTA 23
RESPLENDOR 40
RIBEIRAO DAS NEVES
502
RIO CASCA 107
RIO NOVO 175
RIO PARANAIBA 35
RIO PARDO DE MINAS
149
RIO PIRACICABA 56
RIO POMBA 47
RIO PRETO 147
RIO VERMELHO 10
SABARA 238

SABINOPOLIS 95
SACRAMENTO 67
SALINAS 156
SANTA BARBARA 194
SANTA LUZIA 515
SANTA MARIA DO
SUACUI 59
SANTA RITA DE
CALDAS 20
SANTA RITA DO
SAPUCAI 98
SANTA VITORIA 59
SANTO ANTONIO DO
AMPARO 1
SANTO ANTONIO DO
MONTE 92
SANTOS DUMONT 173
SAO DOMINGOS DO
PRATA 62
SAO FRANCISCO 109
SAO GONCALO DO
SAPUCAI 170
SAO GOTARDO 74
SAO JOAO DA PONTE
77
SAO JOAO DEL REI 619
SAO JOAO DO
PARAISO 144
SAO JOAO
EVANGELISTA 56
SAO JOAO
NEPOMUCENO 48
SAO LOURENCO 351

SAO ROMAO 37
SAO ROQUE DE MINAS
31
SAO SEBASTIAO DO
PARAISO 195
SENADOR FIRMINO 91
SERRA 76
SETE LAGOAS 623
SILVIANOPOLIS 111
TAIOBEIRAS 67
TARUMIRIM 49
TEIXEIRAS 57
TEOFILO OTONI 211
TIMOTEO 163
TIROS 100
TOMBOS 69
TRES CORACOES 292
TRES MARIAS 67
TRES PONTAS 234
TUPACIGUARA 107
TURMALINA 64
UBA 393
UBERABA 520
UBERLANDIA 1094
UNAI 240
VARGINHA 376
VARZEA DA PALMA 51
VAZANTE 102
VESPASIANO 240
VICOSA 384
VIRGINOPOLIS 54
VISCONDE DO RIO
BRANCO 281

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 no ano de 2021.