

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MPMG – SEGUNDO SEMESTRE / 2019

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.

A Ouvidoria do MPMG procura cumprir seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e compilação de informações à melhoria da prestação de serviço ao cidadão e pretendeu imprimir uma nova maneira de atuação, visando otimizar o trabalho e cercar demandas não afetas às atribuições do MPMG, por meio do tratamento das manifestações recebidas, resultando em encaminhamento da demanda ao órgão externo competente ou envio da demanda ao órgão de execução com atribuição para a tomada de providências cabíveis.

Esse tratamento tem sido realizado com o estudo de temas prioritários e a confecção de respostas-padrão e de *power points* por duas estagiárias de pós-graduação em Direito, e têm por objetivo o treinamento e a capacitação do atendimento da Ouvidoria do MPMG, composto por estagiários da área de Psicologia, e do Núcleo Técnico, composto por Oficiais do Ministério Público, no correto encaminhamento das demandas do cidadão para os órgãos de execução competentes.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do MPMG recebe, examina e encaminha as manifestações (são os registros típicos de Ouvidoria, que englobam reclamações, críticas, elogios, sugestões), além dos Pedidos de 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 Pessoal: efetuado, em dias úteis, das 8h às 17h, na Rua Dias Adorno nº 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte / MG;
- Atendimento Telefônico: efetuado, em dias úteis, das 8h às 17h, pelo contato 127 (gratuito) ou (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).

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 o seu funcionamento e otimizar 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, 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;
- 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
- Informação – LAI: pedidos de Informação e manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações recebidas na Ouvidoria no período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2019, foi de 14.151 (quatorze mil cento e cinquenta e uma) manifestações. O detalhamento semestral estatístico está contido nas respectivas planilhas na seção a seguir, sendo disponibilizado para consulta pública.

A forma de contato mais utilizada pelos manifestantes é a internet (92,2%), 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 58% 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 prevaiente 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 representou 70,3% das manifestações.

A reclamação foi a forma de manifestação mais utilizada (88,7%), quanto ao objetivo da manifestação, salientando-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.

Quando as informações contidas na denúncia não tem caráter de verossimilhança, estas são consideradas pendentes ou incompletas e solicita-se complementação das mesmas pelo sistema, dando-se prazo para a realização dessa complementação, uma vez que, se o manifestante não descreve o fato de forma completa, esse fato impede o encaminhamento e/ou a análise por parte do órgão de execução daquela manifestação.

A opção pelo anonimato representou 61,1% do total, seguida da identificação sem sigilo (30,6%) e da identificação com sigilo (8,2%). Foi verificado que nas manifestações anônimas, o manifestante raramente acompanha o andamento ou 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. Portanto, 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 integridade do mesmo, existe a possibilidade de sigilo dos dados. Desta forma, acredita-se otimizar o desfecho efetivo da demanda apresentada.

Em relação ao atendimento à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), em cumprimento ao art. 14 da Resolução n.º 89/2012, foram recebidos no período 58 (cinquenta e oito) pedidos de informação, não tendo havido nenhuma negativa neste período.

Das 14.151 manifestações recebidas no segundo semestre de 2019, 245 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, isto porque, como já dito, haverá uma repetição de manifestações com mesmo conteúdo e com mesmo resultado.

ESTATÍSTICAS DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Demandas recebidas de 1º de julho a 31 de dezembro de 2019: total de 14.151 manifestações

Dados gerados a partir da estatística disponível no sistema da Ouvidoria, em 10/01/2020

Relatório Sexo do Manifestante

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Não informado	9369
Masculino	2654
Feminino	2128
TOTAL	14151

Relatório Manifestações Anônimas

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Anônimo	8649
Identificado sem sigilo	4336
Identificado com sigilo	1166
TOTAL	14151

Relatório Grau de Instrução do Manifestante

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Não informado	9953
Educação Superior Completa	1539
Ensino Médio Completo	773
Educação Superior Incompleta	663
Pós-Graduação "Lato Sensu"	560
Ensino Fundamental Completo	171
Mestrado	139
Ensino Fundamental Incompleto	119
Ensino Médio Incompleto	117
Doutorado	51
Curso de Curta Duração	40
Analfabeto	11
Elementar	9
Sequencial	6
TOTAL	14151

Relatório Estatístico de Classes

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Patrimônio Público	3624
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3074
Consumidor	1035
Meio Ambiente	935
Saúde	742
Improbidade administrativa	722

Infância e Juventude	697
Crimes	523
Habitação e Urbanismo	488
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	386
Administração e Funcionamento do Ministério Público	310
Concurso Público	252
Educação	245
Idosos	221
Controle externo da atividade policial	140
Atuação de Membros e Servidores do MPMG	136
Eleitoral	125
Execução penal	111
Juizado Especial Criminal	82
Deficientes	78
Ordem econômica e tributária	63
Violação dos direitos (criança, adolesc., idoso e defic.)	58
Crimes cibernéticos	54
Patrimônio Histórico e Cultural	53
Tráfico de drogas	46
Controle de constitucionalidade	43
Violência doméstica	41
Cível	39
Terceiro setor	14
Crime organizado	12
Apoio comunitário	6
Conflitos agrários	2
Outros	2
Tribunal do júri	1
TOTAL	*14360

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

Relatório Situação da manifestação

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Finalizado	12512
Encaminhada ao Promotor	818

Providência reportada	442
Inválida	245
Encaminhada para unidade	83
Complemento reportado	49
Reaberta	2
Classificada	0
Em análise	0
TOTAL	14151

Relatório Forma de contato

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Internet	8634
E-mail	5455
Ofício	28
Telefone	19
Presencial	14
Carta	1
TOTAL	14151

Relatório Objetivo da manifestação

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Reclamação	12552
Solicitação	1228
Não informado	245
Informação - LAI	58
Sugestão	33
Elogio	19
Crítica	16
TOTAL	14151

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, 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;
- 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
- 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 julho a 31 de dezembro

GRUPO	TOTAL
Arquivado	6956
Notícia de Fato (Peça de Informação)	2352
Instauração de Procedimento	838
Juntado a Procedimento Existente	766
Em Levantamentos	520
Encaminhado	350
Encerrado	307
Inquérito Civil	91
Preexistência de ação	86
Inquérito Policial	81
Múltiplas finalizações	80
Órgão Externo	70
Expedição de Recomendação	11
Nota Técnica	4
Ofício Circular	3
Inquérito Policial Militar	2
Parecer Técnico Jurídico	2
Termo de Ajustamento de Conduta	1
TOTAL	**12520

** - Diferença resultante de manifestações ainda em andamento.

ATIVIDADES REALIZADAS

Segue abaixo um resumo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do MPMG no segundo semestre de 2019.

PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA (PEAD)

Em setembro de 2019, a apresentação de propostas e o levantamento de requisitos para o aprimoramento do sistema da Ouvidoria do MPMG. Ainda em setembro de 2019, a Ouvidoria apresentou ao PEAD proposta de Minuta de Resolução Conjunta PGJ e Ouvidoria do Ministério Público, dispendo sobre a estrutura funcional e os procedimentos

internos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Essa minuta está em análise pela Administração Superior.

PARTICIPAÇÃO NO TREINAMENTO GERENCIAL *HIGH PERFORMANCE*

Entre os dias 5 e 9 de agosto, a ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), procuradora de Justiça Maria Conceição de Assumpção Mello, participou do curso de Treinamento Gerencial *High Performance – Executive*.

O curso contou com carga horária de 20 horas e objetivou proporcionar aos participantes uma compreensão da sua atuação como gestor na instituição, esclarecendo as competências a serem desenvolvidas para a geração de melhores resultados, tanto individual quanto da equipe, em tempo otimizado.

O conteúdo programático abordado foi: (i) alavancagem de resultados e aumento da efetividade, (ii) obtenção de resultados acima da média, (iii) desenvolvimento de competências essenciais, e (iv) liderança pessoal e geração de times de alta performance.

PALESTRAS DE ESPECIALISTAS REALIZADAS NA OUVIDORIA DO MPMG

As palestras realizadas tiveram o objetivo primordial de capacitar o atendimento da Ouvidoria do MPMG, composto por estagiários da área de Psicologia, e os funcionários terceirizados e servidores do Núcleo Técnico, composto por Oficiais do Ministério Público. As palestras realizadas no segundo semestre de 2019 foram as seguintes:

Direito Sistêmico

No dia 8 de julho, o promotor de Justiça Elkio Uehara, da 4ª Promotoria de Justiça da Comarca de Pouso Alegre, realizou palestra para os servidores, estagiários e funcionários da Ouvidoria do MPMG, com a finalidade de esclarecer questões sobre Direito Sistêmico.

Violência doméstica

No dia 11 de novembro, a promotora de Justiça Patrícia Habkoug, coordenadora do Centro de Apoio Operacional de Combate à Violência Doméstica contra a Mulher, realizou palestra para os servidores, estagiários e funcionários da Ouvidoria do MPMG, com a finalidade de orientar e esclarecer sobre como proceder em situações em que manifestantes que procuram a Ouvidoria queiram denunciar situações de violência doméstica e familiar contra a mulher.

Educação

No dia 16 de dezembro, a Promotora de Justiça Carla Maria Lafetá, da 25ª Promotoria de Justiça de Defesa da Educação da comarca de Belo Horizonte, realizou palestra para falar sobre sua atuação. Na ocasião, a promotora de justiça, orientou e esclareceu o que é necessário para a devida atuação da Ouvidoria em relação às demandas da educação, estabelecendo um rol dos documentos necessários, a serem exigidos dos manifestantes, para o registro completo das informações que viabilizam a instauração dos expedientes para cada tipo de caso. Foram trazidos ainda, para informação, os procedimentos mais comuns que devem ser encaminhados à referida promotoria, como reclamação por falta de vagas na educação infantil ou no ensino fundamental, denúncias sobre *bullying* nas escolas, acesso obrigatório dos deficientes em escolas públicas e privadas e atuação dos profissionais de apoio para estudantes com deficiência.

ESTUDOS PARA DESENVOLVIMENTO DO PÚBLICO INTERNO DA OUVIDORIA

Os estudos de temas recorrentes nas manifestações tiveram por objetivo capacitar o atendimento da Ouvidoria do MPMG, composto por estagiários da área de Psicologia, e os funcionários terceirizados e servidores do Núcleo Técnico, composto por Oficiais do Ministério Público.

Os temas foram estudados pelas duas estagiárias de pós-graduação em Direito, lotadas na Ouvidoria do MPMG, com a posterior preparação de apresentações em *power point* para capacitar os atuais e futuros servidores, funcionários terceirizados e estagiários da Ouvidoria. Os *power points* feitos até o momento contemplam as seguintes áreas de atuação:

- Ouvidoria;
- Venda Casada - O que é, casos práticos, como responder ao manifestante, providência;
- Limites territoriais à atuação do Ministério Público;
- Direitos Difusos e Coletivos;
- Interdição;
- Anonimato;
- Nepotismo;
- Licitação;
- Lei n.º 13.460 – Código de Defesa do Usuário de Serviço Público;
- PROCON.

Os estudos realizados balizaram também a preparação de novas respostas-padrão a serem usadas no Núcleo Técnico da Ouvidoria do MPMG. Os estudos realizados abordaram os seguintes temas:

- Quem tem direito à meia-entrada em evento;
- Atribuições Procon x Promotoria;
- Livre nomeação e exoneração de cargos comissionados em prefeituras;
- Atuação do MP em crimes plurilocais;
- Estudo direito coletivo lato senso e atribuições do MP;
- Transparência Passiva e Ativa;
- Conselho de Ouvidores de defesa do consumo;
- Nova lei de abuso de autoridade.

VISITAS A SEDES DE PROMOTORIAS DE JUSTIÇA

Essas 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 (MPMG), procuradora de Justiça Maria Conceição de Assumpção Mello, visitou as seguintes localidades:

Sul de Minas

No dia 21 de novembro, reuniu-se com promotores de Justiça de Oliveira e, no dia 22 de novembro, participou da inauguração da sede própria da Promotoria de Justiça de Alfenas, reunindo-se também com promotores de Justiça nas cidades de Boa Esperança e de Campo Belo.

RMBH

No dia 28 de novembro, reuniu-se com promotores de Justiça de Pedro Leopoldo, Vespasiano e Lagoa Santa.

PARTICIPAÇÃO EM ENCONTROS REGIONAIS (CEAF/MPMG)

A ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), procuradora de Justiça Maria Conceição de Assumpção Mello, participou do Encontro Regional do Norte de Minas em Montes Claros, nos dias 4 e 5 de julho.

PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES E EVENTOS INTERINSTITUCIONAIS

No segundo semestre de 2019, a ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), procuradora de Justiça Maria Conceição de Assumpção Mello, participou dos seguintes eventos e reuniões externas:

43ª Reunião Ordinária do CNOMP

No dia 19 de agosto, participou da 43ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em Brasília.

X Congresso de Gestão do Ministério Público

Nos dias 20 e 21 de agosto, participou da reunião setorial da Ouvidora Nacional do MP, atividade integrante do X Congresso de Gestão do Ministério Público, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

23º Congresso Nacional do Ministério Público

Entre os dias 4 e 6 de setembro, participou do 23º Congresso Nacional do Ministério Público, que foi promovido pela Associação Nacional do Ministério Público (Conamp) e pela Associação Goiana do Ministério Público (AGMP) e ocorreu em Goiânia. Na 23ª edição, o evento abordou o tema “Ministério Público e a defesa dos direitos fundamentais: foco na efetividade” e contou com extensa programação, dividida em painéis temáticos e exposições apresentados por membros do Ministério Público de diversos estados e representantes de outras instituições públicas.

44ª Reunião Ordinária do CNOMP

No dia 4 de setembro, participou da 43ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em Goiânia.

1ª reunião da Rede Ouvir

No dia 18 de setembro, participou da 2ª Reunião da Rede Ouvir, na sede do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG). A Rede Ouvir-MG é fruto da parceria entre a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE-MG), a Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais (ALMG), o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG), o Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG) e o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG).

2ª reunião da Rede Ouvir

No dia 21 de outubro, participou da 2ª Reunião da Rede Ouvir, na sede do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG).

45ª Reunião Ordinária do CNOMP

No dia 8 de novembro, participou da 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em Maceió.

3ª reunião da Rede Ouvir

No dia 25 de novembro, participou da 2ª Reunião da Rede Ouvir, na sede do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG).

ENCONTROS REALIZADOS NA OUVIDORIA DO MPMG

A ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), procuradora de Justiça Maria Conceição de Assumpção Mello, recebeu na Ouvidoria do MPMG:

Membros do Conselho Superior do Ministério Público

Em datas diversas, recebeu na Ouvidoria do MPMG todos os membros do Conselho Superior do Ministério Público, com o objetivo de divulgar os trabalhos realizados no órgão.

Integrantes da Corregedoria-Geral do Ministério Público

Em datas diversas, recebeu, na Ouvidoria do MPMG o Sub-Corregedor Marco Antônio Lopes de Almeida e os Assessores da CGMP, promotores de Justiça Gregório Assagra Almeida e Jairo Cruz Moreira, com o objetivo de divulgar os trabalhos realizados no órgão e alinhar a atuação da Ouvidoria à da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Integrantes da Rede Ouvir

No dia 21 de outubro, recebeu na Ouvidoria do MPMG os ouvidores Gustavo Nassif, da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, Vivian do Carmo Vellezzia, da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), além de Thaís Venturatto, coordenadora de Comunicação do Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência (IDCT).

Recepção aos novos promotores de Justiça

No dia 5 de novembro, recepcionou na sede da Ouvidoria, os 14 promotores de Justiça substitutos aprovados no 56º Concurso para Ingresso na Carreira do Ministério Público e recém-empossados. A ouvidora apresentou aos novos promotores de Justiça o funcionamento da Ouvidoria do MPMG e lhes ofereceu um café de boas-vindas em seguida.

Na busca contínua de aprimorar seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e compilação de informações à melhoria da prestação de serviço ao cidadão, sendo estes os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais neste segundo semestre de 2019.

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