

ESTAMOS  
AQUI PARA  
TE OUVIR!



# Ouvidoria

MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
ESTADO DE MINAS GERAIS

≡ CARTA DE SERVIÇOS ≡

## ≡ APRESENTAÇÃO ≡

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

A Constituição Federal de 1988, ao declarar a República Federativa do Brasil como um Estado Democrático de Direito, assegurou a todos os brasileiros o direito de participar ativamente no **controle social da gestão pública**, com o objetivo de construir uma *sociedade livre, justa e solidária*, baseada nos fundamentos da *cidadania* e da *dignidade da pessoa humana*.

A partir dessa visão, a Carta Magna garantiu aos cidadãos o **direito de se manifestarem sobre os serviços disponibilizados à coletividade** quando prestados de forma ineficiente ou inadequada, reafirmando o importante papel da população no processo de transformação social e da democracia participativa.

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 n.º 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 denúncias**. Ela recebe ainda **pedidos de acesso à informação**.

Também cabe à Ouvidoria **recepcionar manifestações sobre outras instituições públicas ou privadas**, relativas a fatos cujo objeto seja da atribuição do Ministério Público mineiro.

Como meio direto de comunicação entre os cidadãos e o MPMG, ela é também responsável por **receber manifestações referentes às atividades e posturas de seus membros (Promotores e Procuradores de Justiça) e servidores** em casos relacionados com as atividades por eles desenvolvidas (art. 3º, § 1º, da Resolução PGJ n.º 27/2008). Críticas, elogios e sugestões sobre procedimentos e atos dos membros e auxiliares da instituição contribuem para o aperfeiçoamento da rotina administrativa e da atividade do Ministério Público de Minas Gerais.

Quando recebe demandas cujas matérias não sejam atribuições do MPMG, a Ouvidoria **orienta o cidadão a buscar o caminho correto para a defesa de seus direitos**, como, por exemplo, informando os contatos e formas de acesso de outras Ouvidorias, da Defensoria Pública do estado ou de outros órgãos da Administração Pública.

Podendo ser enviadas pelo **Fale Conosco** – na internet – por telefone, Correios ou mesmo pessoalmente, as manifestações são analisadas e encaminhadas ao órgão competente. A Ouvidoria acompanha as providências adotadas, o que também pode ser feito pelo próprio manifestante.



## ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a **defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis**.

De uma forma geral, os **Ministérios Públicos estaduais** devem atuar pela manutenção da ordem jurídica do estado, garantindo a aplicação da lei e defendendo os interesses da respectiva sociedade. Dessa forma, a **atuação do Ministério Público de Minas Gerais é voltada para a sociedade mineira, em prol da coletividade e, em alguns aspectos, em defesa do indivíduo.**

**Na defesa dos interesses da coletividade**, o MPMG protege os direitos que são de toda a sociedade. Por exemplo, quando uma empresa causa danos ao meio ambiente, o Promotor entra com uma ação na Justiça para obrigar a empresa a reparar os danos causados. O MPMG também atua quando um problema pode prejudicar um número indefinido de pessoas, ou seja, não se pode definir quem será atingido pelo problema. Por exemplo, se uma empresa produz um determinado alimento sem obedecer às normas sanitárias ou um fabricante de veículos coloca à venda um carro com defeito, o Ministério Público intervém para que essas situações sejam resolvidas, pois elas prejudicam um número indefinido de pessoas.

**Na defesa do indivíduo**, o MPMG protege os chamados “direitos indisponíveis”, que são aqueles dos quais não podemos abrir mão: o direito à vida, à liberdade, à saúde, à educação etc. Por exemplo: se uma pessoa não consegue matricular seu filho na rede pública de ensino básico ou fundamental, ante a negativa do Município ou Estado, o MPMG atuará para garantir esse direito ao cidadão.



## LOCALIZAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais situa-se em uma das torres da Procuradoria-Geral de Justiça, na **Rua Dias Adorno, 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte.**



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Como mencionado, a Ouvidoria do MPMG recebe, analisa e encaminha críticas, elogios, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de informação.

## **Críticas**

São as manifestações que trazem alguma insatisfação com a atuação do MPMG.

## **Elogios**

Os elogios, ao contrário das críticas, são manifestações de satisfação com os atos, procedimentos e posturas do MPMG que o cidadão considera merecedores de notas de abono.

## **Reclamações**

São as manifestações que apontam falta de atuação do MPMG, bem como falhas nessa atuação.

## **Sugestões**

São as manifestações que apresentam ideias de aprimoramento e soluções atinentes a atos, procedimentos e posturas do MPMG.

## **Denúncias**

São manifestações que levam ao conhecimento da autoridade competente fatos contrários à lei, à ordem pública ou a algum regulamento que são suscetíveis de punições.

## **Pedidos de Informação**

Todos os órgãos públicos federais, estaduais e municipais devem fornecer informações sobre suas atividades a qualquer cidadão que as solicitar.



## MEIOS DE MANIFESTAR

Para apresentar críticas, elogios, reclamações, sugestões, denúncias ou pedidos de acesso a informações, o cidadão pode escolher uma das seguintes vias:

### Manifestações *online*

Por meio do *Fale Conosco*, no sítio do MPMG ([www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)). Mais à frente, descrevemos o passo a passo para usar este recurso.



### Pessoalmente

Comparecendo à Rua Dias Adorno, 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte. O horário de funcionamento é das **8h às 17h, de segunda a sexta-feira.**

### Telefones

Utilizando os telefones **127 (gratuito para quem está no estado) e (31) 3330-9504**, também é possível fazer sua manifestação. O horário de atendimento por telefone é das **8h às 18h, de segunda a sexta-feira.**

### Via Correios

O cidadão também pode se utilizar dos Correios para enviar

sua manifestação, que deve ser endereçada à Ouvidoria do MPMG - Rua Dias Adorno, 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP 30190-100.

## ***Fale Conosco – o caminho mais rápido***

Entre os meios de contato com a Ouvidoria, o mais rápido e direto é o *Fale Conosco*, pois, por meio dele, o próprio cidadão registra sua manifestação no sistema, abreviando seu tempo de espera para a solução do problema. Após o registro, o cidadão pode acompanhar a qualquer momento o trâmite da sua manifestação.

Para registrar a manifestação no *Fale Conosco*, basta acessar o sítio **[www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)**  e clicar em **Ouvidoria**, no lado direito da tela, na seção “Serviço ao Cidadão”. Em seguida, selecionar a aba *Fale Conosco* e clicar no link para **enviar mensagem à Ouvidoria**. Abrirá uma nova página com três opções: MANIFESTAR, COMPLEMENTAR e CONSULTAR. Para cadastrar sua manifestação, **clique na opção 1: MANIFESTAR**. Abrirá então um formulário para preenchimento. Após preenchê-lo com todas as informações, clique em **Salvar**. Após salvar, serão gerados um número de registro e uma senha, que deverão ser usados para acompanhar o andamento da sua manifestação. **É importante não esquecer esse número e a senha fornecidos**. Apenas com eles será possível o acompanhamento da tramitação da demanda.

Para acessar diretamente o formulário, use o link: <https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/ouvidoria>



Se, posteriormente, o manifestante quiser enviar arquivos ou outras informações relevantes que podem ajudar no esclarecimento da demanda, ele pode utilizar a **opção 2: COMPLEMENTAR**. Essa opção também permite que o cidadão decida pelo anonimato ou por manter sigilo dos seus dados pessoais, o que pode ser feito já no momento da manifestação.

É importante saber que, em qualquer forma utilizada para iniciar a manifestação, o manifestante receberá o número de registro e a senha. Portanto, **mesmo aqueles que iniciaram o processo pessoalmente, por telefone ou utilizando os Correios poderão acompanhar o andamento da demanda pela página do MPMG.**

**Importante:** a fim de evitar duplicidade de manifestações sobre a mesma questão, o manifestante **NÃO** deve cadastrar novo registro para uma mesma demanda. Ele deve **utilizar o número de protocolo e a senha fornecidos para complementar sua manifestação.**

Para **consultar a tramitação** de uma manifestação já registrada, acesse a página <https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/cidadao/consulta> e preencha os campos com o número do protocolo e a senha fornecidos no momento do cadastro.





## O FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MPMG

Quando o cidadão opta por fazer a manifestação presencialmente, por telefone ou pelos Correios, ele será atendido primeiramente pelo Núcleo de Atendimento, setor responsável por receber e cadastrar as manifestações. Após esse cadastro, o manifestante receberá um número de registro (ou número de protocolo) e uma senha, com os quais poderá acompanhar a tramitação da sua demanda no sistema *Fale Conosco*, disponível no endereço: **<https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/ouvidoria>**

Depois de cadastrada, a manifestação segue para o Núcleo Técnico, setor de análise de todas as demandas recebidas. Após fazer um exame criterioso das manifestações, o Núcleo Técnico faz a triagem de cada uma delas e, posteriormente, as encaminha aos órgãos responsáveis por tomar as providências cabíveis.

**Importante:** são vedadas ao Ministério Público a representação judicial e a consultoria jurídica, isto é, ele não pode, no processo, representar o cidadão como um advogado nem esclarecer

questões jurídicas ou prestar informações especializadas. Isso porque sua **atividade é dirigida à defesa dos interesses coletivos**. Assim, para questões de interesse individual ou de cunho patrimonial, sugerimos que o cidadão busque seus direitos pela via judicial, valendo-se de advogado particular ou de defensor público, pois nesses casos o Ministério Público não atua.



## DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Como já explicado, a Ouvidoria é um canal entre a sociedade e o Ministério Público de Minas Gerais. Ela encaminha as demandas dos cidadãos ao setor ou órgão mais adequado para resolvê-las. **As manifestações recebidas referem-se às seguintes áreas de atuação do MPMG:**

- Atuação de membros e servidores
- Funcionamento do MPMG

- Bullying e cyberbullying
- Conflitos agrários
- Combate aos crimes cibernéticos
- Combate à violência contra a mulher
- Combate ao crime organizado
- Combate aos crimes praticados por agentes políticos municipais
- Defesa da ordem econômica e tributária
- Direitos das crianças e dos adolescentes
- Direito de família
- Direito das pessoas com deficiência e dos idosos
- Direito do consumidor de interesse da coletividade
- Direitos humanos e apoio comunitário
- Educação
- Direito eleitoral
- Habitação e urbanismo
- Inclusão e mobilização sociais
- Meio ambiente
- Patrimônio cultural e turístico
- Patrimônio histórico
- Patrimônio público
- Prevenção e combate aos crimes de pedofilia
- Saúde

Em relação a essas áreas, cabe pontuar que o Ministério Público **atua nos casos de interesse da coletividade**. Nos casos de interesse individual, haverá atuação do Ministério Público somente quando houver menores ou pessoas legalmente incapazes envolvidos ou **quando os direitos individuais mais “básicos e essenciais” forem atingidos**

(exemplos: ameaça à vida, não acesso à saúde ou educação, violência e tortura, entre outros).

De todo modo, a Ouvidoria recebe todas as questões que são enviadas e dá o devido encaminhamento. **Caso não seja de responsabilidade da instituição, a questão será encaminhada ao órgão competente.**

Ao registrar uma manifestação, é **importante fornecer o maior número possível de informações**, a fim de viabilizar a apuração dos fatos. Os seguintes dados são fundamentais na demanda:

- descrição objetiva do fato: dizer o que aconteceu, está acontecendo ou pode acontecer;
- nome completo dos envolvidos;
- indicação da data e do local do fato;
- provas do fato;
- testemunhas do fato, com identificação e endereços completos, se possível.

A manifestação **poderá ser arquivada se não estiver suficientemente fundamentada ou se não contiver elementos necessários de prova** que permitam averiguar a sua veracidade (art. 4º, parágrafo único, da Lei Complementar n.º 94/2007).

Se for solicitado, a Ouvidoria **garante o sigilo dos dados pessoais do manifestante**. Neste caso, esses dados somente serão divulgados por **ordem judicial**.



## O QUE **NÃO** É ATRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA

Entre as atividades da Ouvidoria, **não se inclui a função correccional**, que é exclusiva da Corregedoria do Ministério Público. Também **não lhe cabem as funções de órgão de execução**, as quais ficam a cargo do Procurador-Geral de Justiça, do Conselho Superior do Ministério Público e dos Procuradores e Promotores de Justiça.

Vale lembrar que a Corregedoria-Geral do Ministério Público de Minas tem como função orientar e fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos Promotores e Procuradores de Justiça, competindo-lhe também a fiscalização das atividades funcionais dos servidores da instituição.

Os órgãos de execução têm como função a análise e solução das manifestações que lhes são encaminhadas pela Ouvidoria. Por exemplo, ao fazer uma denúncia na Ouvidoria do MPMG de um crime de maus-tratos contra idoso, o cidadão terá sua manifestação encaminhada ao Promotor de Justiça (órgão de execução) da comarca que atende a cidade em que ocorreu o fato para que apure e tome as providências necessárias.



## PRAZO PARA O ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

É de **30 (trinta) dias** o prazo para o atendimento das manifestações registradas no sistema *Fale Conosco* da Ouvidoria. Frise-se que tal sistema concede o mesmo prazo ao cidadão manifestante para que complemente sua manifestação, caso demandado a fazê-lo. Ressalte-se, ainda, que pode ocorrer de o membro responsável conceder ao manifestante prazo menor que o mencionado. Também é importante salientar que **casos excepcionais** – como **complexidade da manifestação, situações de emergência e de calamidade públicas e pane tecnológica** – **podem exigir dilação do prazo de 30 dias** concedido ao agente incumbido do deslinde da manifestação, bem como ao cidadão manifestante.



## REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO

Com a promulgação da Lei 12.527/2011, conhecida como **Lei de Acesso à Informação** (LAI), todos os órgãos públicos federais, estaduais e municipais devem fornecer informações sobre suas atividades a qualquer cidadão que as solicitar.

No MPMG, é a Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que recebe os requerimentos de informação e os direciona ao órgão ou autoridade competente, que pode fornecer a informação solicitada ou classificá-la pelo grau de sigilo, nos termos da LAI.

### Legislação de referência:

- LEI 12.527/2011 - conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regula o acesso a informações previsto na Constituição de 1988.
- Resolução CNMP 89/2012 - regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito dos Ministérios Públicos da União e dos Estados.
- Resolução PGJ 65/2013 - regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Ministério Público de Minas Gerais.

## Objetivos do SIC:

- Atender o público e orientá-lo sobre o acesso a informações;
- Orientar o público sobre a tramitação dos pedidos nas unidades demandadas;
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

## Como solicitar

Os pedidos de acesso à informação podem ser feitos das mesmas formas já mencionadas. Na forma online, o que muda é o formulário a ser preenchido, que é diferente daquele usado no cadastramento de manifestações. Para fazer um pedido de acesso à informação pela internet, o solicitante deve usar o link: **<http://www.mpmg.mp.br/acesso-a-informacao/requerimento-de-informacao>**. 

Se preferir utilizar os outros meios, o cidadão deve seguir as orientações já dadas, observando os horários e dias de atendimento.

**Importante:** as decisões que indeferirem o acesso à informação ou as razões da sua negativa estarão sujeitas a recurso, que deve ser enviado no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.



## REGIME DE PLANTÃO

De **20 de dezembro a 6 de janeiro**, a Ouvidoria funciona em regime de plantão, assim como todo MPMG. Nesse período, o horário de funcionamento é das **12h às 18h**, para encaminhamento de demandas urgentes.

Para mais informações sobre o atendimento nas comarcas, acesse o link: **<https://www.mpmg.mp.br/acesso-a-informacao/plantoes>**



Ouvidoria  
disque

**127**

 **MPMG**  
Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais