



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

---

## RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VIII, da Resolução nº. 95, de 22 de maio de 2013, apresentamos o 2º Relatório Analítico Semestral do ano de 2020.

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 Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, recebe, examina e encaminha as manifestações (registros típicos de Ouvidoria, que englobam reclamações, críticas, elogios e sugestões), além dos pedidos por informações oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Quanto ao recebimento de manifestações, a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, conta com os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento telefônico: em dias úteis, das 8h00min às 17h00min, através dos números 127 (gratuito) e (31) 3330-9504;
- Formulário eletrônico: através do *site* institucional do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, com acesso também pelo *link*: <<https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/ouvidoria>>;
- Serviço Postal: remetidas ao endereço da Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, situado à Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP: 30.190-100;
- Correio eletrônico: através do e-mail: [ouvidoria@mpmg.mp.br](mailto:ouvidoria@mpmg.mp.br).

Ressalte-se que o atendimento presencial está sendo realizado mediante agendamento, em razão da pandemia de Coronavírus (COVID-



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

---

19), pelo Núcleo de Atendimento da Ouvidoria (Call Center). Este realizou, por meio do atendimento presencial e telefônico, 495 (quatrocentos e noventa e cinco) atendimentos no segundo semestre de 2020.

## **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 07 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

---

## RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020, foi de 30.856 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* (92,1%), 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 92,8% do total válido recebido no período. As demais ainda estão sendo analisadas pelos órgãos de execução ou aguardando prazo legal de resposta.

O grau de instrução prevalecente do cidadão que procura a Ouvidoria foi a educação superior completa (9,6%). Entretanto, a incidência maior, como não se trata de campo obrigatório, foi escolaridade "não informada", que representou 71,5% das manifestações.

A reclamação foi o objetivo de manifestação mais utilizada (94,4%). 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 61,1% do total, seguida da identificação sem sigilo (29,7%) e da identificação com sigilo (9,3%).

Quando as informações contidas na denúncia não têm 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

---

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 – LAI), em cumprimento ao artigo 14 da Resolução nº. 89, de 28 de agosto de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público, foram recebidos 123 (centro e vinte e três) pedidos de informação, não tendo havido nenhuma negativa nesse período.

Das 30.856 manifestações recebidas no segundo semestre de 2020, 552 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 conteúdos e resultados.

## **ESTATÍSTICAS DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES**

Demandas recebidas de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020:  
30.856 manifestações.

Dados gerados a partir da estatística disponível no sistema da Ouvidoria, em 15 de janeiro de 2021.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

**Relatório: Sexo do Manifestante**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.

GRUPO	TOTAL
Não informado	21.158
Masculino	5.126
Feminino	4.572
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>

**Relatório: Manifestações Anônimas**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.

GRUPO	TOTAL
Anônimo	18.838
Identificado sem sigilo	9.160
Identificado com sigilo	2.858
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>

**Relatório: Grau de Instrução do Manifestante**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.

GRUPO	TOTAL
Não informado	22.061
Educação Superior Completa	2.952
Ensino Médio Completo	1.713
Educação Superior Incompleta	1.603
Pós-Graduação "Lato Sensu"	1.019
Ensino Fundamental Completo	410
Mestrado	276
Ensino Fundamental Incompleto	303
Ensino Médio Incompleto	259
Doutorado	99



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

Curso de Curta Duração	80
Analfabeto	55
Sequencial	7
Elementar	19
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>

#### Relatório: Estatístico de Classes

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.

GRUPO	TOTAL
Improbidade administrativa	2.493
Saúde	1.804
Consumidor	1.928
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1.592
Patrimônio Público	2.330
Outros	1.574
Meio Ambiente	1.203
Infância e Juventude	872
Habitação e Urbanismo	740
Concurso Público	364
Eleitoral	11.300
Juizado Especial Criminal	921
Educação	355
Crimes	695
Idosos	991
Violência doméstica	330
Crimes cibernéticos	274
Direitos Humanos	383
Controle externo da atividade policial	336



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

Atuação de Membros e Servidores do MPMG	219
Administração e Funcionamento do Ministério Público	171
Execução penal	108
Deficientes	205
Sindical e questões análogas	70
Tráfico de drogas	102
Ordem econômica e tributária	99
Patrimônio Histórico e Cultural	85
Cível	82
Consultas e dúvidas jurídicas	36
Controle de constitucionalidade	46
Crime organizado	24
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	24
Serviços públicos	51
Terceiro setor	17
Apoio comunitário	3
Violação dos direitos (criança, adolescente, idoso e deficiente)	16
Tribunal do júri	6
Acessibilidade	4
Conflitos agrários	6
Lei de Acesso à Informação	15
<b>TOTAL</b>	<b>*31.874</b>

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

**Relatório: Situação da manifestação**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

GRUPO	TOTAL
Finalizado	28.635
Encaminhada ao Promotor	1.148
Inválida	552
Providência reportada	54
Encaminhada para unidade	216
Complemento reportado	196
Reaberta	55
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>

**Relatório: Forma de contato**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.

GRUPO	TOTAL
Internet	28.433
E-mail	1.875
Telefone	446
Presencial	49
Carta	50
Ofício	3
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>

**Relatório: Objetivo da manifestação**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.

GRUPO	TOTAL
Reclamação	29.139
Solicitação	970
Não informado	548
Informação – LAI	123
Sugestão	32



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

Crítica	10
Elogio	34
<b>TOTAL</b>	<b>30.856</b>

As manifestações foram enquadradas nas seguintes classes, segundo a Resolução nº. 180, de 07 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: Tipo de finalizações

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2020.

GRUPO	TOTAL
Encerrado	6.253
Arquivado	8.430
Notícia de Fato (Peça de Informação)	5.699
Juntado a Procedimento Existente	2.048
Instauração de Procedimento	1.823
Em Levantamentos	1.255
Encaminhado	767
Preexistência de ação	359



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

Múltiplas finalizações	1.514
Inquérito Policial	279
Inquérito Civil	97
Órgão Externo	66
Expedição de Recomendação	17
Termo de Ajustamento de Conduta	4
Ofício Circular	2
Nota Técnica	9
Inquérito Policial Militar	8
Parecer Técnico Jurídico	5
<b>TOTAL</b>	<b>**28.635</b>

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

## ATIVIDADES REALIZADAS

Quanto às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Geria – MPMG, no segundo semestre de 2020, cumpre ressaltar que a situação instalada no país pela pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), obstruiu a realização de quase a totalidade de reuniões, eventos, encontros, palestras, visitas às sedes das Promotorias de Justiça, cursos e palestras.

Destarte, houve a participação da Procuradora de Justiça, Doutora Maria Conceição de Assumpção Mello, Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais no período abrangido por este relatório, nos eventos a seguir elencados:

### **PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES E EVENTOS INTERINSTITUCIONAIS, NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2020, POR MEIO DE VIDEOCONFERÊNCIA:**

- 48ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, em 07 de agosto de 2020, às 09h00min;
- 49ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, em 25 de setembro de 2020, às 09h00min;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Rua Dias Adorno, nº. 347, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, Minas Gerais;  
CEP: 30.190-100; telefone: (31) 3330-8400.

---

- 50ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, em 13 de novembro de 2020;
- 1º Encontro Regional do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, em 03 de dezembro de 2020.

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 segundo semestre de 2020.

  
**Nádia Estela Ferreira Mateus**

Promotora de Justiça  
Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais

