

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRIMEIRO SEMESTRE DE 2025

Em cumprimento ao disposto no artigo 4º, inciso XIV, da Resolução nº. 309, de 29 de abril de 2025, do Conselho Nacional do Ministério Público, apresentamos o 1º Relatório Analítico Semestral do ano de 2025.

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 críticas, elogios, reclamações, representações 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 18h00min, através dos números 127 (gratuito) e (31) 3330-9504;
- **Presencialmente:** comparecendo à Rua dos Timbiras, nº. 2.928, 5º andar, Bairro Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP: 30.140-062;

- **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 Ouvidora do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, situado à Rua dos Timbiras, 2928, 5º andar, Bairro Barro Preto, Belo Horizonte/MG, CEP: 30140-062;

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 em constante aprimoramento, para melhor funcionamento e otimização dos processos de trabalho.

Ademais, o sistema desta Ouvidoria mantém seus critérios de emissão de relatórios atualizados e adequados ao modelo utilizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público. Destarte, as manifestações são enquadradas nas seguintes classes, conforme redação da Resolução nº. 309, de 29 de abril de 2025, 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(às) membros(as) ou seus serviços auxiliares;
- **Críticas:** manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos(as) membros(as) ou pelos serviços auxiliares;
- **Representação:** manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;
- **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(as) membros(as) e pelos seus serviços auxiliares; e
- **Pedidos de Informação:** manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

OBSERVAÇÃO: Em que pese não constar no rol de classes de manifestações da Resolução nº. 309, de 29 de abril de 2025, do Conselho Nacional do Ministério Público, foi incluída no sistema desta Ouvidoria a classe “Eleitoral”. Em razão da alta quantidade de manifestações de cunho eleitoral recebidas durante anos de eleição e, em razão dos curtos prazos para processamento das denúncias durante o período eleitoral, tornou-se necessária a criação da referida classe. Com essa funcionalidade, as citadas manifestações aparecem sinalizadas na caixa de entrada do sistema desta Ouvidoria, permitindo que sejam tratadas prioritariamente.

RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, foi de 43.920 (quarenta e três mil novecentas e vinte) manifestações. O detalhamento semestral estatístico está contido nas planilhas na seção a seguir.

Cumprir registrar que houve um acréscimo de 2.110 (duas mil cento e dez) manifestações em relação ao segundo semestre do ano de 2024, que contabilizou 41.810 (quarenta e uma mil oitocentas e dez) manifestações, representando um aumento aproximado de 5,05%.

A forma de contato mais utilizada pelos manifestantes é a internet (78,6%), que é também o canal mais escolhido pelo cidadão para receber informações acerca do andamento de suas manifestações (80,4%).

As questões demandadas neste órgão e finalizadas representam 92,0% do total válido recebido no período. As demais ainda estão sendo analisadas pelos órgãos de execução ou aguardando prazo legal de resposta.

O grau de instrução prevalente do cidadão que procura a Ouvidoria foi a educação superior completa (7,8%). Entretanto, a incidência maior, como não se trata de campo obrigatório, foi escolaridade “não informada”, que representou 79% das manifestações.

A reclamação foi o objetivo de manifestação mais utilizada (77,7%). Saliente-se que reclamações são manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos(às) membros(as) ou seus serviços auxiliares.

A opção pelo anonimato representou 74,3% do total de manifestações, evidenciando um crescimento em relação ao segundo semestre de 2024, quando alcançou 71%. Quanto ao sigilo, 4,6% dos manifestantes optaram por essa modalidade, enquanto os demais, 21,1%, realizaram suas manifestações sem qualquer restrição de identificação.

Quando as informações apresentadas na manifestação não possuem caráter de verossimilhança ou se mostram insuficientes, estas são classificadas como pendentes ou incompletas. Nesses casos, é solicitada a complementação das informações diretamente pelo sistema, sendo concedido ao manifestante um prazo para a devida regularização. A ausência de informações claras e completas inviabiliza o encaminhamento e/ou a análise da manifestação pelo órgão de execução competente.

Constatou-se, ainda, que, nas manifestações anônimas, é comum que o manifestante não acompanhe o andamento da demanda, tampouco atenda aos pedidos de complementação ou de providências formuladas. Assim, essas manifestações permanecem no sistema como pendentes ou aguardando resposta, e, na ausência de complementação dentro do prazo estabelecido, são automaticamente encerradas após 30 (trinta) dias.

Nas manifestações identificadas, observa-se que a interação entre o cidadão e o órgão de execução é significativamente mais frequente, ao contrário das manifestações anônimas, que inviabilizam a comunicação direta e ágil com o manifestante. Por essa razão, recomenda-se o incentivo à identificação do manifestante, bem como o preenchimento dos campos destinados ao contato, ressaltando que, em casos de risco de represália ou qualquer ameaça à integridade do manifestante, é assegurada a possibilidade de sigilo das informações pessoais. Acredita-se que, com essa medida, seja possível otimizar a análise e promover um desfecho mais efetivo para a demanda apresentada.

Em atendimento à Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e em cumprimento ao artigo 14 da Resolução nº. 89, de 28 de agosto de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público, foram recebidos 204 (duzentos e quatro) pedidos de informação, não tendo sido registrada nenhuma negativa durante esse período.

Das 43.920 (quarenta e três mil novecentas e vinte) manifestações recebidas no primeiro semestre de 2025, 94 (noventa e quatro) foram invalidadas. A invalidação ocorre quando as manifestações são sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento, assim como 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 janeiro a 30 de junho de 2025: 43.920 (quarenta e três mil novecentas e vinte) manifestações.

Registre-se que os dados informados a seguir, foram gerados a partir da estatística disponível no sistema da Ouvidoria.

Relatório: Sexo do Manifestante

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Não informado	33.152
Masculino	5.088
Feminino	5.680
TOTAL	43.920

Relatório: Manifestações por Tipos de Pessoa:

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Anônimo	31.011
Pessoa Física	12.454
Pessoa Jurídica	455
TOTAL	43.920

Relatório: Manifestações por Sigilo:

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Anônimo	32.641
Com sigilo	2.012
Sem sigilo	9.267
TOTAL	43.920

Relatório: Grau de Instrução do Manifestante

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Analfabeto	324
Curso de Curta Duração	63
Doutorado	206
Educação Superior Completa	3431
Educação Superior Incompleta	1.193
Elementar	9
Ensino Fundamental Completo	247
Ensino Fundamental Incompleto	232
Ensino Médio Completo	1.460
Ensino Médio Incompleto	191
Mestrado	351
Não informado	34.691
Pós-Graduação "Lato Sensu"	1.506
Sequencial	16
TOTAL	43.920

Relatório: Estatístico de Classes

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Acessibilidade	25
Administração e Funcionamento do Ministério	71

Público	
Atuação de Membros e Servidores	175
Concurso Público	2.625
Consultas e dúvidas jurídicas	30
Consumidor	1.801
Controle externo da atividade policial	839
Crimes	2.037
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	825
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	69
Educação	2.256
Eleitoral	291
Execução penal	997
Idosos	1.630
Improbidade administrativa	1.174
Infância e Juventude	1.725
Lei de Acesso à Informação	120
Meio Ambiente	2.197
Outros	6.653
Saúde	2.393
Serviços públicos	358
Sindical e questões análogas	660
Violência doméstica	2.198
Crime organizado	16
Crimes cibernéticos	451
Juizado Especial Criminal	447
Tráfico de drogas	182
Tribunal do júri	8
Apoio comunitário	14
Cível	102
Controle de constitucionalidade	166
Deficientes	427
Direitos Humanos	350

Habitação e Urbanismo	1.134
Ordem econômica e tributária	90
Patrimônio Histórico e Cultural	111
Patrimônio Público	10.876
Terceiro setor	66
Violação dos direitos (criança, adolescente, idoso e deficiente)	113
TOTAL	*45.702

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

Relatório: Situação da manifestação

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Classificada	29
Complemento reportado	271
Encaminhada ao Promotor	1.299
Encaminhada para unidade	483
Finalizado	40.389
Inválida	94
Providência reportada	1.354
Reaberta	1
TOTAL	43.920

Relatório: Forma de contato

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Carta	58
E-mail (órgãos externos)	8.231
Internet	34.518
Presencial	177
Telefone	936

TOTAL	43.920
--------------	---------------

Relatório: Objetivo da manifestação

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Crítica	9
Eleitoral	229
Elogio	16
Pedido de Informação – LAI	204
Reclamação	34.105
Representação	9.345
Sugestão	12
TOTAL	43.920

Relatório: Tipo de finalizações

Intervalo: 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

GRUPO	TOTAL
Em Levantamentos	3.756
Encerrada	26.657
Inquérito Policial	356
Inquérito Policial Militar	4
Instauração de Procedimento	7.389
Invalidada	239
Juntado a Procedimento Existente	1.797
Múltiplas finalizações	208
Órgão Externo	41
Ouvidoria Municipal	217
Preexistência de ação	155
TOTAL	**40.819

**Diferença resultante de manifestações ainda em andamento.

ATIVIDADES REALIZADAS E PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM REUNIÕES E EVENTOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS E DE OUTRAS INSTITUIÇÕES – 1º SEMESTRE DE 2025

No decorrer do primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais – MPMG desenvolveu diversas ações institucionais voltadas ao fortalecimento da escuta ativa, ao atendimento à sociedade e à articulação com diferentes órgãos e entidades. O Promotor de Justiça Doutor Rolando Carabolante, Ouvidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, participou ativamente de eventos, reuniões e iniciativas que fortaleceram o papel institucional da Ouvidoria no âmbito interno e externo do MPMG.

Entre as principais atividades realizadas e participações representativas no período, destacam-se:

FEVEREIRO

- Realização da cerimônia de posse do Ouvidor do MPMG, Dr. Rolando Carabolante;
- Participação do Ouvidor na solenidade de posse dos novos Procuradores de Justiça;
- Atuação no MP Itinerante na Comarca de Novo Cruzeiro, contemplando os Municípios de Catuji, Itapé e Caraí;
- Reunião da Ouvidoria com a Superintendência de Tecnologia da Informação, com a participação do Dr. Daniel Piovanelli;
- Aplicação de provas para seleção de estagiários de pós-graduação em Direito para atuação na Ouvidoria;
- Reunião do Ouvidor com o Dr. Daniel Pacheco, Juiz da Vara de Execuções Penais;

- Participação do Ouvidor na reunião da Rede Ouvir – Rede Nacional de Ouvidorias;
- Participação no 1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público, promovido pelo CNMP, em Brasília/DF;
- Participação em reuniões prévias do MP Itinerante nos Municípios de Manhumirim e Peçanha.

MARÇO

- Participação do Ouvidor na cerimônia de homenagem ao Dr. Edson Resende, promovida pela Associação Mineira do Ministério Público;
- Participação no MP Itinerante nas Comarcas de Muriaé e Miradouro, com atendimento aos Municípios de Laranjal, Rosário da Limeira, Miradouro e Vieiras;
- Participação em reuniões prévias do MP Itinerante nos Municípios de Florestal, Alto Caparaó, Serra Azul de Minas, Alto Jequitibá, Santo Antônio do Itambé, Durandé, Alvorada de Minas, Martins Soares, Frei Lagonegro e Coroaci.
- Participação na 74ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOUP, realizada em Vitória/ES.

ABRIL

- Participação em reunião institucional com a Ouvidoria do TRE/MG;
- Participação do Ouvidor, como palestrante, na reunião da Rede Ouvir;
- Participação da Ouvidoria na abertura do curso dos novos Oficiais do MPMG e nas aulas de capacitação;
- Participação do Ouvidor em reunião do Programa Integridade, com o Dr. Rodrigo Alberto;
- Participação no MP Itinerante nas Comarcas de São João do Paraíso, Taiobeiras, Juatuba e Bocaiuva, abrangendo os Municípios de Ninheira, Berizal, Indaiabira, Florestal, Curral de Dentro e Olhos D'Água;

- Participação do Ouvidor no Encontro Regional do Sul de Minas, realizado em Pouso Alegre;
- Reunião institucional entre a Ouvidoria e o PROCON-MG, com a presença do Dr. Luiz Roberto França Lima;
- Reunião com o setor de Engenharia do MPMG para apresentação do novo layout da sede da Ouvidoria.

MAIO

- Reunião de alinhamento com os núcleos técnico e de atendimento da Ouvidoria;
- Participação no evento do CEJUSC Itinerante, em parceria com o TJMG, nos Municípios de Barão de Monte Alto, Orizânia e Bom Jesus do Divino;
- Participação em reuniões prévias do MP Itinerante nos Municípios de Santo Antônio do Monte, Monte Santo de Minas, Guapé, Arceburgo, Rochedo de Minas, Descoberto e Presidente Bernardes;
- Reunião com a Coordenadoria de Estudos, Articulação e Ações Temáticas (CEAT);
- Participação do Ouvidor na solenidade de aposentadoria do Procurador de Justiça, Dr. José Silvério Perdigão;
- Participação no Congresso Estadual do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – PRECOP30, realizado no Rio de Janeiro/RJ;
- Reunião do Ouvidor com o Dr. Mauro Flávio Ferreira Brandão;
- Participação na solenidade de posse dos novos Procuradores de Justiça;
- Participação em reunião com o Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação em Direitos Humanos (SIMA) e o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência e Idosos (CAO-IPCD);
- Participação no Encontro Regional do Vale do Mucuri, realizado em Teófilo Otoni;
- Participação no evento externo do Projeto Oliveira, realizado no Bairro Nova Cintra, em Belo Horizonte/MG;

- Participação no MP Itinerante na Comarca de Manhumirim, abrangendo os Municípios de Alto Caparaó, Alto Jequitibá, Durandé e Martins Soares;
- Participação na 75ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP, realizada em Belém/PA.

JUNHO

- Participação em reuniões prévias do MP Itinerante nos Municípios de Araporã, Tupaciguara e Pirajuba;
- Participação do Ouvidor na abertura do Curso de Capacitação com foco na atuação com perspectiva de gênero;
- Reunião do Ouvidor com o Dr. Leonardo Castro Maia, Coordenador do Núcleo de Acompanhamento de Reparações por Desastres – NUCARD;
- Participação no MP Itinerante nas Comarcas de Serro, Monte Santo de Minas, Guapé, abrangendo os Municípios de Serra Azul de Minas, Santo Antônio do Itambé, Alvorada de Minas, Arceburgo e Guapé;
- Participação do Ouvidor no Encontro Regional do Norte de Minas, realizado em Montes Claros;
- Participação do Ouvidor no I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025.

EVENTOS QUE CONTARAM COM A PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DAS MULHERES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS:

- Participação no 3º Seminário da Mulher "Violência Contra a Mulher: da Violência à Ressignificação" / Ministério Público do Estado do Ceará, realizando a palestra: "Violência Contra a Mulher: Caminhos para Ressignificar, Reconstruir e Resgatar Histórias";
- Participação no 1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público / CNMP – Brasília;

- Ação de distribuição de absorventes higiênicos nos municípios de Florestal e Olhos D'Água, em prol da dignidade menstrual;
- Palestra "Como se Aliar à Luta pelo Fim da Violência Contra as Mulheres", realizada no Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais;
- Participação no 1º Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Belo Horizonte, com a palestra "Violência Contra a Mulher: a importância da atuação das Ouvidorias com perspectiva de gênero".

Além dos encontros anteriormente registrados, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais realiza reuniões periódicas com sua equipe, especialmente com os Núcleos de Atendimento e Técnico. Esses encontros têm por finalidade a análise criteriosa das demandas recebidas, o esclarecimento de dúvidas, bem como a apresentação de propostas de melhoria e inovações nos fluxos e procedimentos internos.

Em constante busca pelo aprimoramento de seu papel como elo entre a sociedade e a Instituição, a Ouvidoria do MPMG também se dedica à sistematização e análise das informações recebidas, com vistas à qualificação dos serviços prestados ao cidadão. Assim, neste relatório, apresentam-se os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria no primeiro semestre de 2025.

Rolando Carabolante
Promotor de Justiça
Ouvidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais