

## **RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – SEGUNDO 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 2º 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.

## RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2025, foi de 48.325 (quarenta e oito mil trezentos e vinte e cinco) manifestações. O detalhamento semestral estatístico está contido nas planilhas na seção a seguir.

Cumprir registrar que houve um acréscimo de 4.405 (quatro mil quatrocentos e cinco) manifestações em relação ao primeiro semestre do ano de 2025, que contabilizou 43.920 (quarenta e três mil novecentos e vinte) manifestações, representando um aumento aproximado de 10%.

A forma de contato mais utilizada pelos manifestantes é a internet (73,7%), que é também o canal mais escolhido pelo cidadão para receber informações acerca do andamento de suas manifestações (79,6%).

As questões demandadas neste órgão e finalizadas representam

93% 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 (6,6%). Entretanto, a incidência maior, como não se trata de campo obrigatório, foi escolaridade “não informada”, que representou 80,6% das manifestações.

A reclamação foi o objetivo de manifestação mais utilizada (73,1%). 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 74,2% do total de manifestações, evidenciando pouca diferença em relação ao primeiro semestre de 2025, quando alcançou 74,3%. Quanto ao sigilo, 5,9% dos manifestantes optaram por essa modalidade, enquanto os demais, 19,9%, 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 192 (cento e setenta e dois) pedidos de informação, não tendo sido registrada nenhuma negativa durante esse período.

Das 48.325 (quarenta e oito mil trezentos e vinte e cinco) manifestações recebidas no segundo semestre de 2025, 281 (duzentos e oitenta e uma) 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 julho a 31 de dezembro de 2025:  
48.325 (quarenta e oito mil trezentos e vinte e cinco) 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 julho a 31 de dezembro de 2025.

GRUPO	TOTAL
Não informado	36.708
Outro	40
Masculino	6.078
Feminino	5.499
<b>TOTAL</b>	<b>48.325</b>

### Relatório: Manifestações por Tipos de Pessoa:

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

GRUPO	TOTAL
Anônimo	34.264
Pessoa Física	13.498
Pessoa Jurídica	563
<b>TOTAL</b>	<b>48.325</b>

### Relatório: Manifestações por Sigilo:

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

GRUPO	TOTAL
-------	-------

Anônimo	35.860
Com sigilo	2.845
Sem sigilo	9.620
<b>TOTAL</b>	<b>48.325</b>

**Relatório: Grau de Instrução do Manifestante**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

<b>GRUPO</b>	<b>TOTAL</b>
Analfabeto	422
Curso de Curta Duração	73
Doutorado	166
Educação Superior Completa	3.195
Educação Superior Incompleta	1.491
Elementar	12
Ensino Fundamental I Completo	171
Ensino Fundamental I Incompleto	129
Ensino Fundamental II Completo	92
Ensino Fundamental II Incompleto	114
Ensino Médio Completo	1.562
Ensino Médio Incompleto	200
Mestrado	306
Não informado	38.959
Pós-Graduação "Lato Sensu"	1.411
Sequencial	22
<b>TOTAL</b>	<b>48.325</b>

**Relatório: Estatístico de Classes**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

<b>GRUPO</b>	<b>TOTAL</b>
Acessibilidade	30

Administração e Funcionamento do Ministério Público	44
Atuação de Membros e Servidores	264
Concurso Público	3.356
Consultas e dúvidas jurídicas	39
Consumidor	1.477
Controle externo da atividade policial	819
Crimes	2.769
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	678
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	88
Educação	2.110
Eleitoral	225
Execução penal	928
Pessoa Idosa	1.660
Improbidade administrativa	2.669
Infância e Juventude	2.126
Lei de Acesso à Informação	124
Meio Ambiente	3.007
Outros	7.842
Saúde	2.730
Serviços públicos	395
Sindical e questões análogas	508
Violência doméstica e crime contra a mulher	4.308
Apoio comunitário	24
Cível	181
Conflitos agrários	4
Controle de constitucionalidade	214
Crime organizado	22
Crimes cibernéticos	280
Deficientes	375

Demais Ministérios Públicos	117
Direitos Humanos	430
Habitação e Urbanismo	1.210
Juizado Especial Criminal	714
Ordem econômica e tributária	69
Patrimônio Histórico e Cultural	109
Patrimônio Público	8.827
Terceiro setor	37
Trabalhista	282
Tráfico de drogas	165
Tribunal do júri	9
Violação dos direitos (criança, adolescente, idoso e deficiente)	97
<b>TOTAL</b>	<b>*51.362</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 2025.

GRUPO	TOTAL
Classificada	1
Complemento reportado	209
Encaminhada ao Promotor	677
Encaminhada para unidade	304
Finalizado	44.964
Inválida	2.123
Providência reportada	46
Reaberta	1
<b>TOTAL</b>	<b>48.325</b>

### Relatório: Forma de contato

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

<b>GRUPO</b>	<b>TOTAL</b>
Carta	56
E-mail (órgãos externos)	11.398
Internet	35.624
Presencial	202
Telefone	1.032
<b>TOTAL</b>	<b>48.325</b>

**Relatório: Objetivo da manifestação**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

<b>GRUPO</b>	<b>TOTAL</b>
Crítica	3
Elogio	31
Pedido de Informação – LAI	192
Reclamação	35.305
Representação	12.781
Sugestão	13
<b>TOTAL</b>	<b>48.325</b>

**Relatório: Tipo de finalizações**

Intervalo: 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

<b>GRUPO</b>	<b>TOTAL</b>
Em Levantamentos	5.008
Encerrada	27.840
Inquérito Policial	651
Inquérito Policial Militar	7
Instauração de Procedimento	8.674
Invalidada	281
Juntado a Procedimento Existente	1.915

Múltiplas finalizações	210
Órgão Externo	36
Ouvidoria Municipal	153
Preexistência de ação	189
<b>TOTAL</b>	<b>**44.964</b>

\*\*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 – 2º SEMESTRE DE 2025**

No decorrer do segundo 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:

### **JULHO**

- MP Itinerante no município de Frei Lagonegro.
- MP Itinerante no município de Coroaci.
- MP Itinerante no município de Belo Oriente.
- Reunião da Ouvidoria das Mulheres com a Casa Lilian para alinhamento do Protocolo de Atendimento.

- MP Itinerante no município de Santo Antônio do Monte.
- MP Itinerante no município de São Francisco de Paula.
- Ouvidoria Itinerante no Parque Municipal Américo Renné Giannetti.
- 76ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Campo Grande, Mato Grosso do Sul.
- Reunião do COMPENSEI com a Ouvidoria do MPMG.
- Curso de Formação dos Novos Servidores.
- Reunião virtual sobre o fluxo do Canal 180.

## **AGOSTO**

- Evento CAOVD: “*A Violência que os Olhos Não Veem*”.
- 2ª Reunião Ordinária do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais.
- MP Itinerante nos municípios de Presidente Bernardes, Rochedo de Minas e Descoberto/MG.
- Solenidade de Entrega do Título de Cidadania Honorária à Dra. Luciana Imaculada.
- Lançamento da Campanha Alerta Lilás.
- MP Itinerante nos municípios de Araporã, Tupaciguara e Pirajuba/MG.
- Comemoração dos 4 anos da Ouvidoria das Mulheres.
- Ação educacional “*Orfandades do Femicídio: reflexões sobre o Dia Estadual de Combate ao Femicídio*”, em celebração aos 2 anos da Casa Lilian.
- Evento da Polícia Militar: “*ACISO LILÁS*”.
- Bate-papo com o CAOET, realizado com a Promotora de Justiça Dra. Janaína de Andrade Dauro.
- Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha.
- Programa Raízes – Adolescente Trabalhador.
- Ação social na Praça da Estação – Agosto Lilás.

## **SETEMBRO**

- MP Itinerante nos municípios de Guapé, Ilicínea e Coqueiral/MG.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de José Gonçalves de Minas.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Leme do Prado.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Veredinha.
- Circuito CNMP – Reunião da Rede de Ouvidorias.
- Solenidade de Outorga da Medalha do Mérito do MPMG.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de São Geraldo do Baixio.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Divino das Laranjeiras.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Galiléia.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Antônio Dias.
- Assinatura da Resolução Conjunta que institui o Grupo de Intervenção Estratégica de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (GIE-VD).
- Visita institucional para conhecimento do espaço e do Projeto da Ouvidoria nas Torres da PGJ.
- MP Itinerante nos municípios de Brasilândia de Minas e Lagoa Grande/MG.
- 77ª Reunião Ordinária do CNOMP, no Amapá.
- Encontro com Movimentos Sociais de Paracatu.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de São João do Manhuaçu.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Simonésia.

## **OUTUBRO**

- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Reduto.
- Encontro Regional da Zona da Mata, realizado em Juiz de Fora/MG.
- Reunião prévia do MP Itinerante no município de Luisburgo.
- Visita à Ouvidoria da Dra. Monique Mosca.
- MP Itinerante nos municípios de Divino das Laranjeiras, José Gonçalves de Minas e Leme do Prado/MG.

- Evento “*Diálogos com a Ouvidoria e Boas Práticas das Ouvidorias-Gerais na Defesa dos Direitos Fundamentais*”.
- Reunião referente às práticas e metodologias adotadas pelo Sesc em Minas Gerais para gestão e compensação das emissões de gases de efeito estufa.
- Reuniões prévias do MP Itinerante nos municípios de Carmésia, Dom Joaquim e Congonhas do Norte/MG.
- Reuniões e rodas de conversa com mulheres indígenas na Terra Indígena Xakriabá, no município de São João das Missões/MG, nas comunidades Caatinguinha, Barreiro Preto, Riacho do Brejo e Imbaúba.
- MP Itinerante nos municípios de Veredinha, São Geraldo do Baixio, Galiléia e Antônio Dias/MG.
- Participação no Curso de Preparação para Ingresso na Carreira do MPMG.
- Reunião Técnica da Rede Ouvir.

## **NOVEMBRO**

- MP Itinerante nos municípios de Luisburgo, São João do Manhuaçu, Simonésia, Reduto e Comunidade do Maracujá/MG.
- Participação no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores.
- Lançamento do livro “*Reurb por Mulheres – Rumo à COP 30*”.
- Encontro Regional realizado em Patos de Minas/MG.
- Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica do Programa de Apoio à Estruturação de Ouvidorias Municipais, em parceria com o TCE-MG.
- Celebração dos 15 anos do MP Itinerante e exibição de documentário comemorativo.
- 8ª Caminhada pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas.

## **DEZEMBRO**

- MP Itinerante nos municípios de Congonhas do Norte, Dom Joaquim, Carmésia e Morro do Pilar/MG.

- Reunião sobre o fluxo do Canal Ética.
- Evento “*CNMP: uma jornada sobre memória e transformação*”, realizado em Brasília/DF.
- Evento de aposentadoria do Doutor Márcio Heli.
- Sessão Solene em homenagem aos 55 anos da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público – CONAMP, em Brasília/DF.
- Solenidade de posse dos novos membros do Conselho Superior do MPMG.
- Solenidade de posse do Procurador de Justiça Mário Drummond da Rocha no cargo de Corregedor do Ministério Público.

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

### **JULHO**

- Curso Nacional de Capacitação “Acolhimento de Mulheres Vítimas de Violência” – Escola Superior do Ministério Público do Mato Grosso do Sul.
- Participação no programa TV MP Entrevista:  
Tema: A importância do bom acolhimento de meninas e mulheres vítimas de violência e os desafios em um panorama nacional.

### **AGOSTO**

- Evento comemorativo - 4 anos da Ouvidoria das Mulheres.
- Lançamento do “Protocolo de Atendimento, em Ouvidorias, a meninas e mulheres vítimas de violência”.
- Oficina de capacitação – “Acolhimento de Mulheres Vítimas de Violência e Escrita com Perspectiva de Gênero” – Ministério Público de Santa Catarina.

## **SETEMBRO**

- Apresentação do “Protocolo de Atendimento, em Ouvidorias, a meninas e mulheres vítimas de violência” como Boas Práticas no CNMP.
  - Protocolo adotado como documento de referência em âmbito nacional.
- Capacitação – Instituto Maria da Penha.  
Tema: A importância das Ouvidorias no processo de proteção e enfrentamento à violência contra a mulher.
- Participação no programa “Ponta a Ponta” – TV MP.  
Tema: A importância do acolhimento de meninas e mulheres e o protocolo de atendimento.

## **OUTUBRO**

- Capacitação – “Acolhimento de Mulheres Vítimas de Violência” – Me Too Brasil.
- Rodas de Conversa com as mulheres indígenas Xakriabá.
- Participação no Seminário “Pacto Ninguém se Cala” – Ministério Público do Estado de São Paulo.

## **NOVEMBRO**

- Gravação da capacitação – Protocolo “Não é Não” – Ministério Público de Santa Catarina.
- Participação na 8ª Caminhada pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas.

## **DEZEMBRO**

- Premiação Selo de Boas Práticas do CNMP:
  - Rodas de Conversa para meninas e mulheres “Protocolo de Atendimento, em Ouvidorias, a meninas e mulheres vítimas de violência”.

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 segundo semestre de 2025.

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