

RELATÓRIO 2025

Ouvidoria do Ministério Público
do Estado do Rio Grande do Sul



CONTEÚDO

- 01 Introdução
- 02 Equipe
- 03 Canais de Atendimento
- 04 Como Atuamos
- 05 Dados Estatísticos
- 06 Canais de Entrada
- 07 Manifestações *por tipo*
- 08 Manifestações *por assunto específico*
- 09 Análise comparativa *últimos anos*
- 10 Atuação *reuniões - solenidades - eventos*



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria atua como um **importante canal de diálogo** entre a **sociedade e o Ministério Público**, possibilitando a escuta ativa das demandas regulamentadas em sua Lei Estadual n.º 12.473/2006, que definiu suas competências: receber, examinar e encaminhar manifestações relacionadas à administração, ao funcionamento e à atuação do Ministério Público, abrangendo seus membros, servidores, estagiários e colaboradores terceirizados.

Além disso, a Ouvidoria dispõe do canal especializado **Ouvidoria das Mulheres**, criado em 2024, voltado ao acolhimento de demandas relacionadas à violência contra a mulher.

Com este relatório pretende-se **informar e divulgar** à Instituição e à sociedade o **papel desempenhado pela Ouvidoria**, destacando as principais atividades realizadas ao longo de 2025, os **dados estatísticos** das manifestações recebidas e os eventos internos e externos que contaram com a participação ativa da Ouvidoria.

Busca-se, assim, fortalecer a confiança da sociedade, **promover a transparência e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da atuação ministerial**, consolidando a Ouvidoria como um instrumento de cidadania e **melhoria da qualidade dos serviços prestados** pelo Ministério Público.

EQUIPE

A Ouvidoria é liderada pelo Ouvidor **Dr. Eduardo de Lima Veiga**, com o apoio do Ouvidor Substituto **Dr. Roberto Bandeira Pereira**. A Ouvidoria das Mulheres é conduzida pela Ouvidora **Dra. Denise Casanova Villela**.

Nossa equipe técnica é composta por quatro servidoras dedicadas ao atendimento de demandas da sociedade, relacionadas à atuação do Ministério Público.

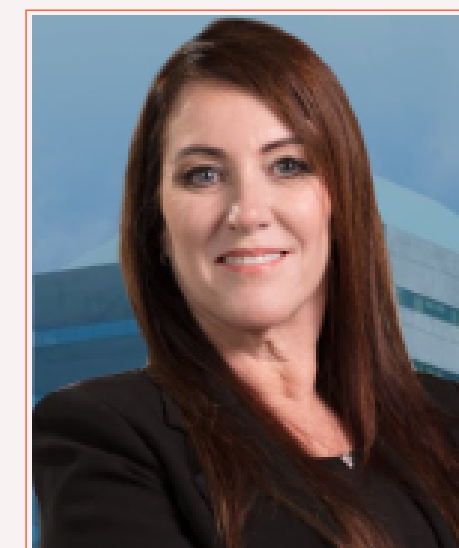
A Ouvidoria integra a estrutura administrativa do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça e está localizada na sede do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, na Avenida Aureliano de Figueiredo Pinto, nº 80, 8º andar, Torre Norte, Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS. Sua página na internet está disponível em: <https://www.mprs.mp.br/ouvidoria/>.



Ouvidor
Eduardo de Lima Veiga



Ouvidor Substituto
Roberto Bandeira Pereira



Ouvidora das Mulheres
Denise Casanova Villela

CANAIS DE ATENDIMENTO

Formulário de Atendimento Virtual:

<http://www.mprs.mp.br/ouvidoria/formulario/>

Canal eletrônico disponível no site institucional, permitindo o registro de manifestações de forma rápida e segura.

E-mail: ouvidoria@mprs.mp.br

Destinado a orientação e retorno das manifestações formalizadas.

Telefone: (51) 3295-1601

Atendimento direto para orientações e registro de manifestações.

WhatsApp: (51) 99557-4616

Canal ágil para comunicação, garantindo maior comodidade ao cidadão.

Atendimento Presencial ou Correspondência

Av. Aureliano de Figueiredo Pinto, nº 80, Torre Norte, 8º andar, sala 801,
Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS, CEP: 90050-190.

Disponível para quem prefere contato pessoal ou envio de documentos físicos.



COMO ATUAMOS

RECEBIMENTO E TRIAGEM

A Ouvidoria atende demandas internas e externas relacionadas à administração, ao funcionamento e à atuação do Ministério Público, abrangendo seus membros, servidores, estagiários e colaboradores terceirizados. **Nosso papel é atuar como um canal de escuta qualificada**, garantindo que as manifestações recebidas sejam tratadas com transparência, imparcialidade e eficiência.

ANÁLISE E PRODUÇÃO

O processo **inicia com a formalização da demanda** por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria. Após o recebimento, a manifestação passa por uma **análise preliminar**, que consiste em verificar a pertinência, a clareza das informações e a competência institucional para tratar o assunto.

ENCAMINHAMENTO

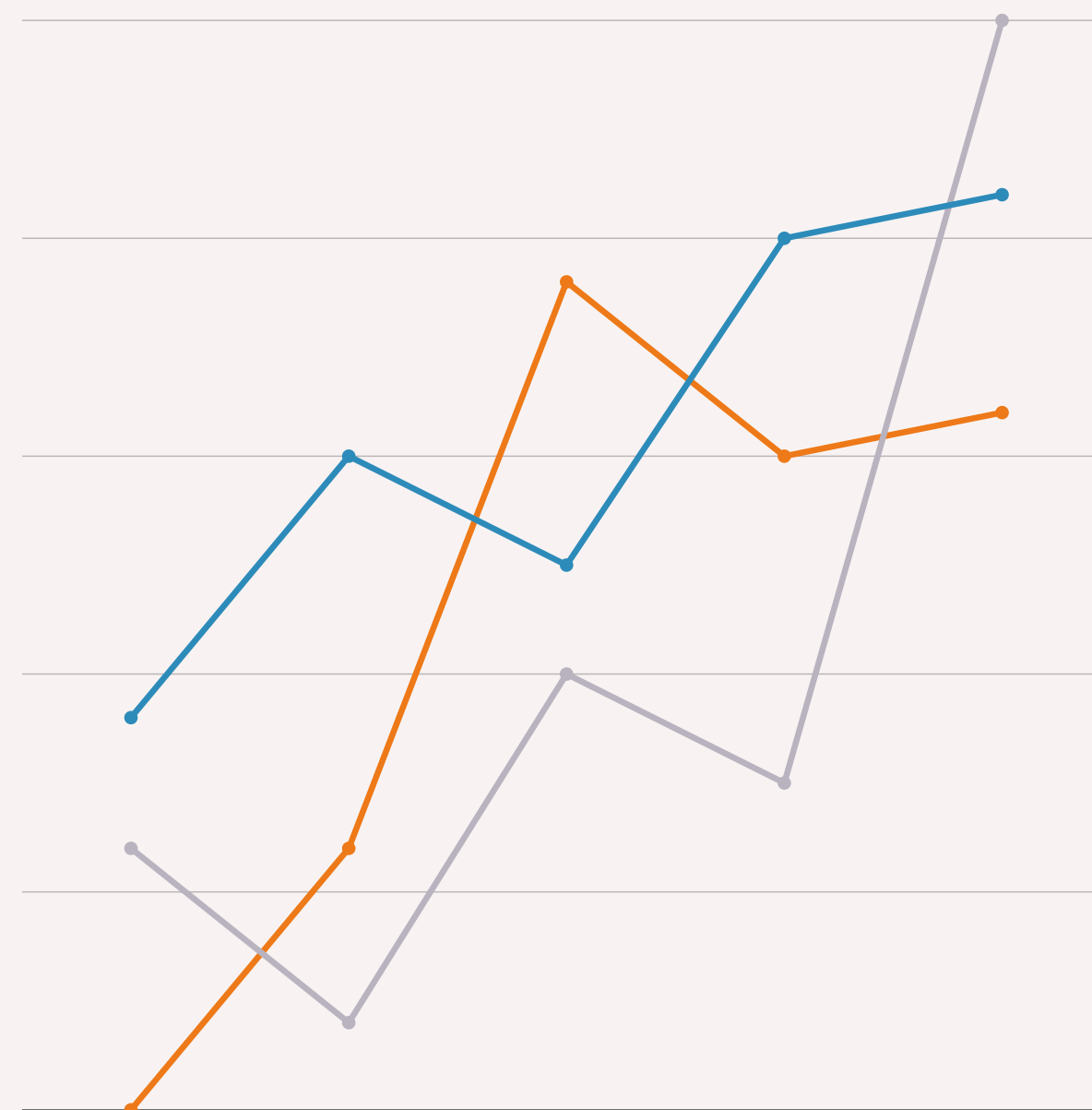
Em seguida, é realizado o **direcionamento ao(s) órgão(s) competente(s)** para conhecimento e adoção das providências cabíveis. Quando necessário, a Ouvidoria realiza diligências complementares, solicitando informações adicionais para esclarecer os fatos e garantir uma resposta adequada.

RETORNO AO AUTOR

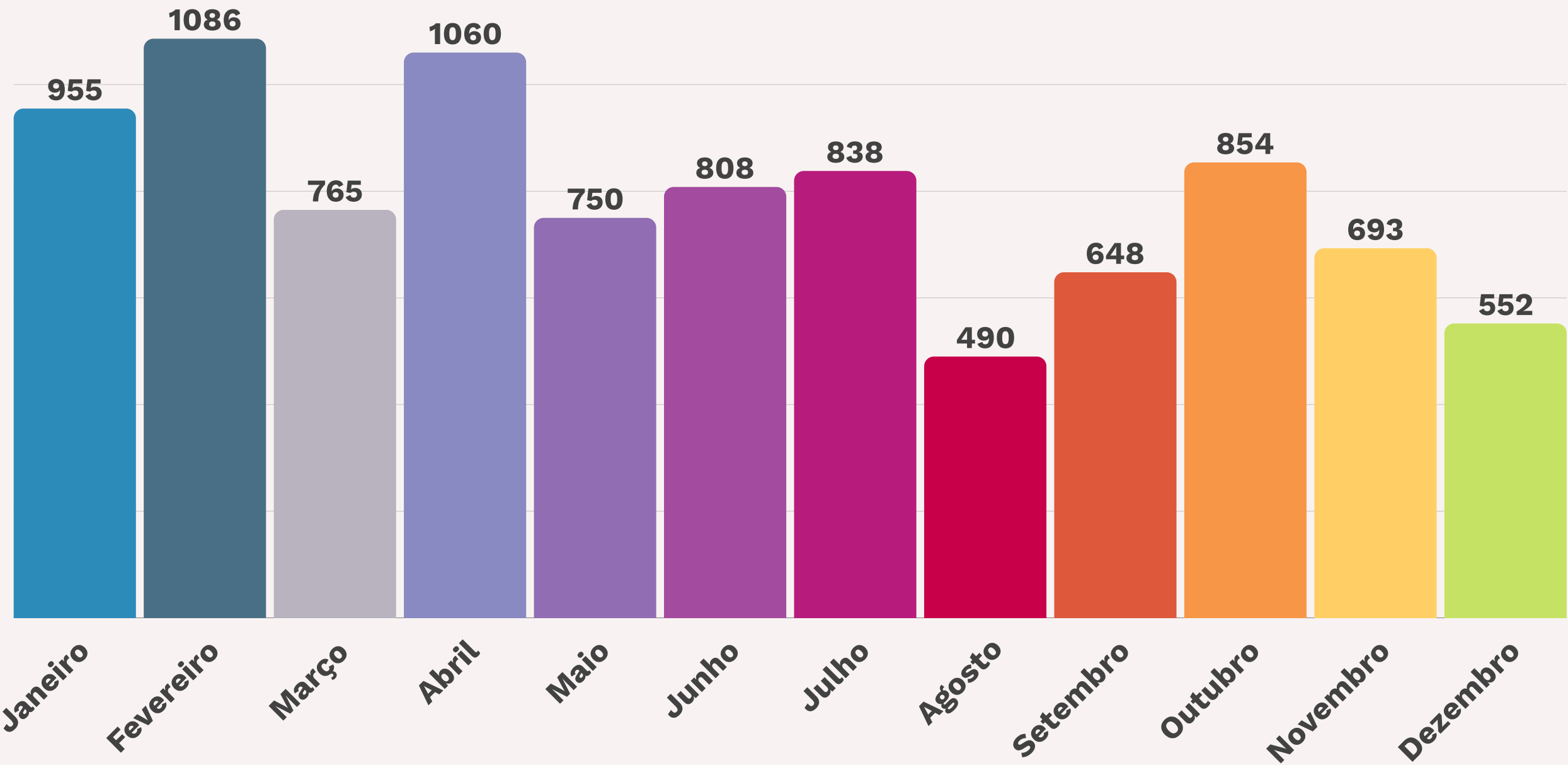
Após o encaminhamento da manifestação ao órgão responsável e/ou o retorno das diligências requeridas, a Ouvidoria elabora e envia a **resposta ao manifestante**, observando o prazo máximo de 30 dias, conforme previsto nas normas aplicáveis.

Em situações específicas, quando não há necessidade de encaminhamento a outros órgãos, a Ouvidoria presta **orientações diretamente ao manifestante**, esclarecendo dúvidas ou indicando os procedimentos adequados para solução da demanda.

DADOS ESTATÍSTICOS



Ao longo de **2025, a Ouvidoria registrou 9.499 manifestações.**
Os dados referem-se apenas às manifestações formalizadas pelos canais de atendimento da Ouvidoria. Orientações informais via telefone e e-mail não foram contabilizadas.
Os atendimentos formais totalizaram a **média mensal de 792 expedientes**, correspondendo a **38 protocolos diários.**

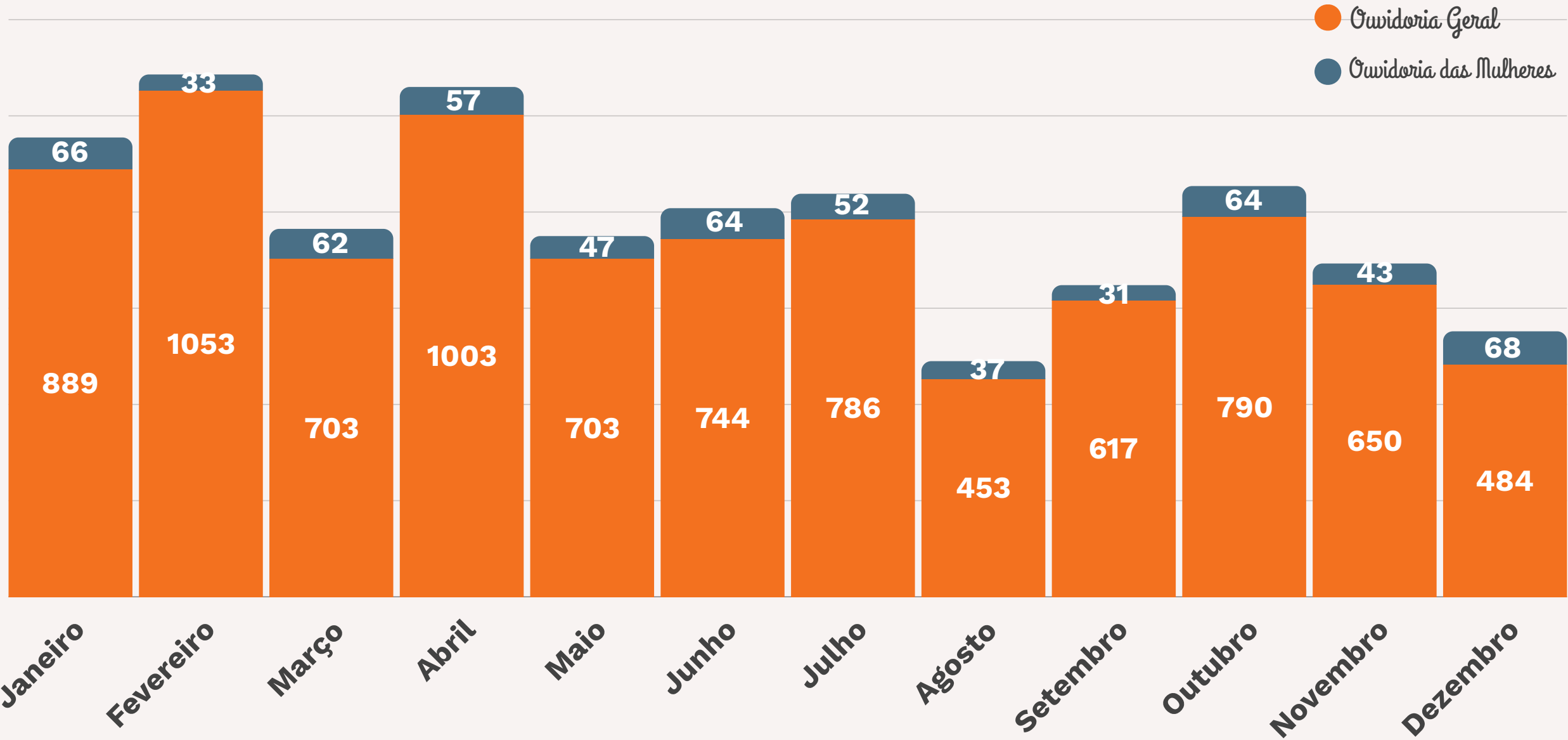


9.499
manifestações

792
por mês

38
por dia

Das 9.499 manifestações recebidas pela Ouvidoria, **624** foram registradas por meio do canal especializado **Ouvidoria das Mulheres**, representando aproximadamente 6,6% do total. Esse percentual demonstra a demanda por atendimento direcionado às **questões relacionadas à violência e à igualdade de gênero**.



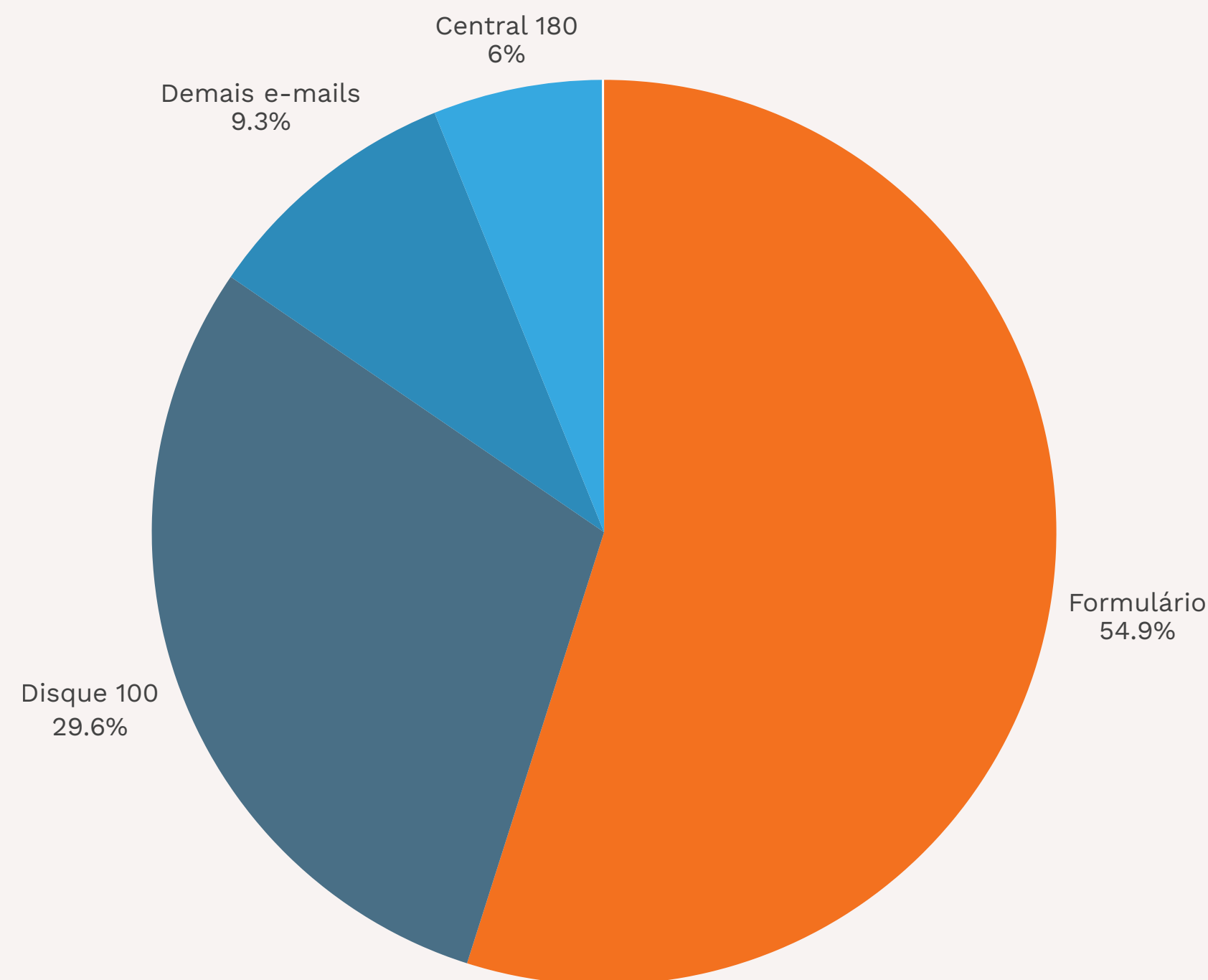
CANAIS DE ENTRADA

A maioria das manifestações foi recebida pelo **formulário de atendimento**, disponível no site institucional, que concentrou **5.215** registros, representando a principal porta de entrada, 54,9%.

O segundo grupo relevante é composto por **e-mails**, que totalizam **4.277** manifestações, 44,9%. As três origens a seguir, embora apresentadas separadamente para fins de controle e estatística, são operacionalmente recebidas pelo mesmo meio: **E-mails 4.277 manifestações, sendo:**

- **Disque 100: 2.816 manifestações - 29,6%**
- **Central 180: 574 manifestações - 6%**
- **Demais e-mails: 887 manifestações - 9,3%**

Os demais canais de entrada, como atendimentos presenciais, correspondências, ou outros meios residuais, somaram apenas 7 manifestações, evidenciando sua baixa representatividade no conjunto, menos de 1%.



MANIFESTAÇÕES

por tipo

As manifestações **são classificadas** por tipo, **pelos próprios autores** na ocasião do registro da notícia. As opções são: denúncia, reclamação, pedido de informação, elogio, sugestão, crítica e comentário.

A análise dos dados evidência a **predominância das denúncias**, que somaram **9.174 registros**, representando **96,5% do total** anual. As demais manifestações apresentaram os volumes a seguir, totalizando próximo de 1% cada tipo.

9.174	184	56	45	26	12	2
DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	COMENTÁRIO	ELOGIO	SUGESTÃO	CRÍTICA

MANIFESTAÇÕES

por assunto específico

Após o registro nos sistemas da Instituição e a classificação inicial por tipo de manifestação, cada protocolo recebe uma **subclassificação vinculada ao seu assunto específico**, para detalhar de forma mais precisa o tema tratado.

As 24 matérias previstas para o campo “assunto específico” estão regulamentadas pela **Resolução n.º 95/2013**, com alterações introduzidas pela **Resolução n.º 153/2016**, ambas do **Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)**.

Os temas são **taxativos**. Quando o assunto apresentado pelo(a) manifestante não se enquadra nas **categorias definidas pelo CNMP**, a demanda é registrada na classificação “Outros”, que representa o maior percentual, em razão da abrangência do termo e do fato de muitos assuntos não se ajustarem às classificações estabelecidas pelo CNMP.

Ao lado, apresentam-se os **assuntos acompanhados das respectivas quantidades** recebidas em **números**.

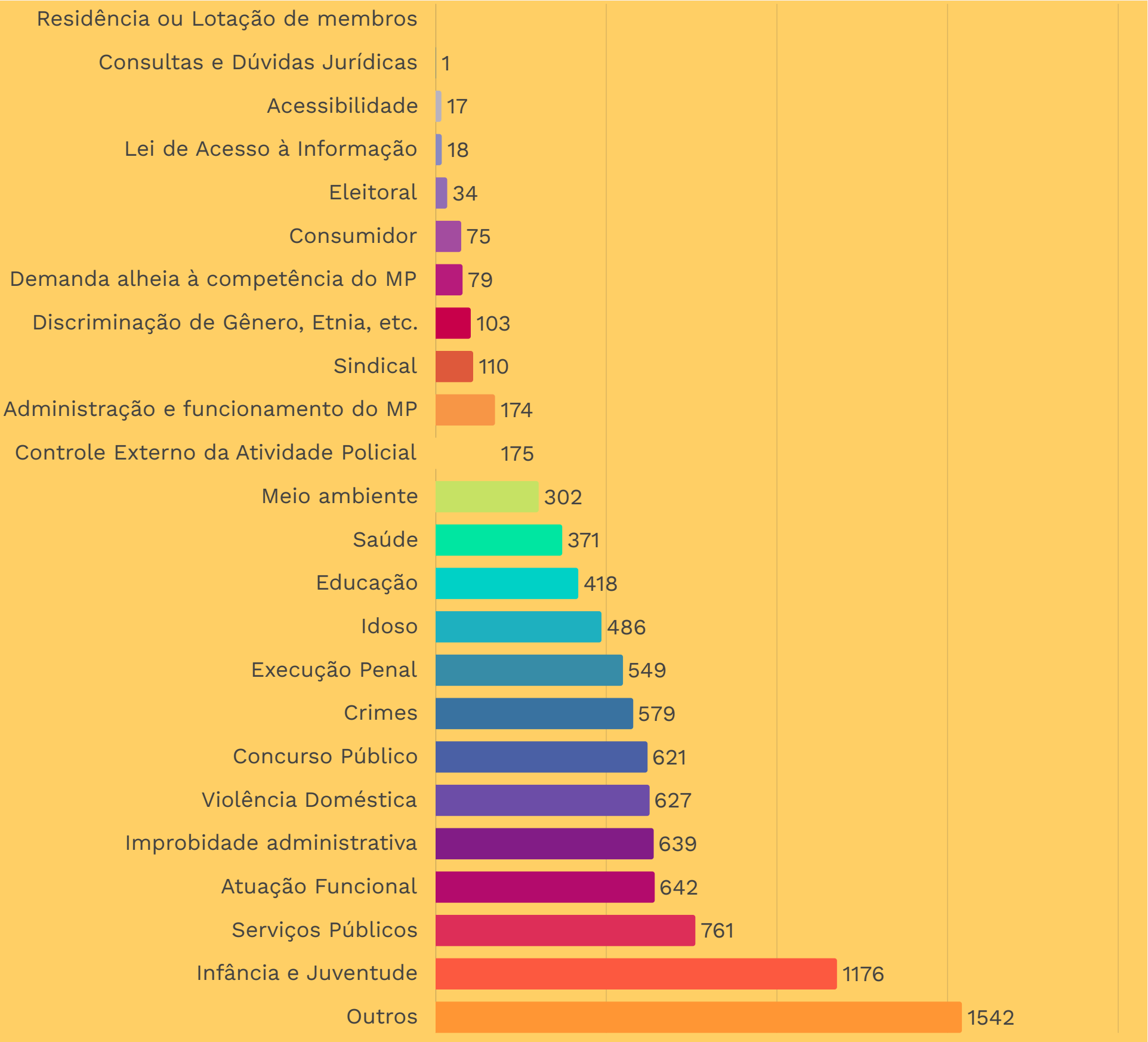
- 1.Outros — 1.542
- 2.Infância e Juventude — 1.176
- 3.Serviços Públicos — 761
- 4.Atuação Funcional — 642
- 5.Improbidade Administrativa — 639
- 6.Violência Doméstica — 627
- 7.Concurso Público — 621
- 8.Crimes — 579
- 9.Execução Penal — 549
- 10.Idoso — 486
- 11.Educação — 418
- 12.Saúde — 371
- 13.Meio Ambiente — 302
- 14.Controle Externo da Atividade Policial — 175
- 15.Administração e Funcionamento do MP — 174
- 16.Sindical e Questões Análogas — 110
- 17.Discriminação de Gênero, etc. — 103
- 18.Demanda Alheia à Competências do MP — 79
- 19.Consumidor — 75
- 20.Eleitoral — 34
- 21.Lei de Acesso à Informação — 18
- 22.Acessibilidade — 17
- 23.Consultas e Dúvidas Jurídicas — 1
- 24.Residência ou Lotação de Membros — 0

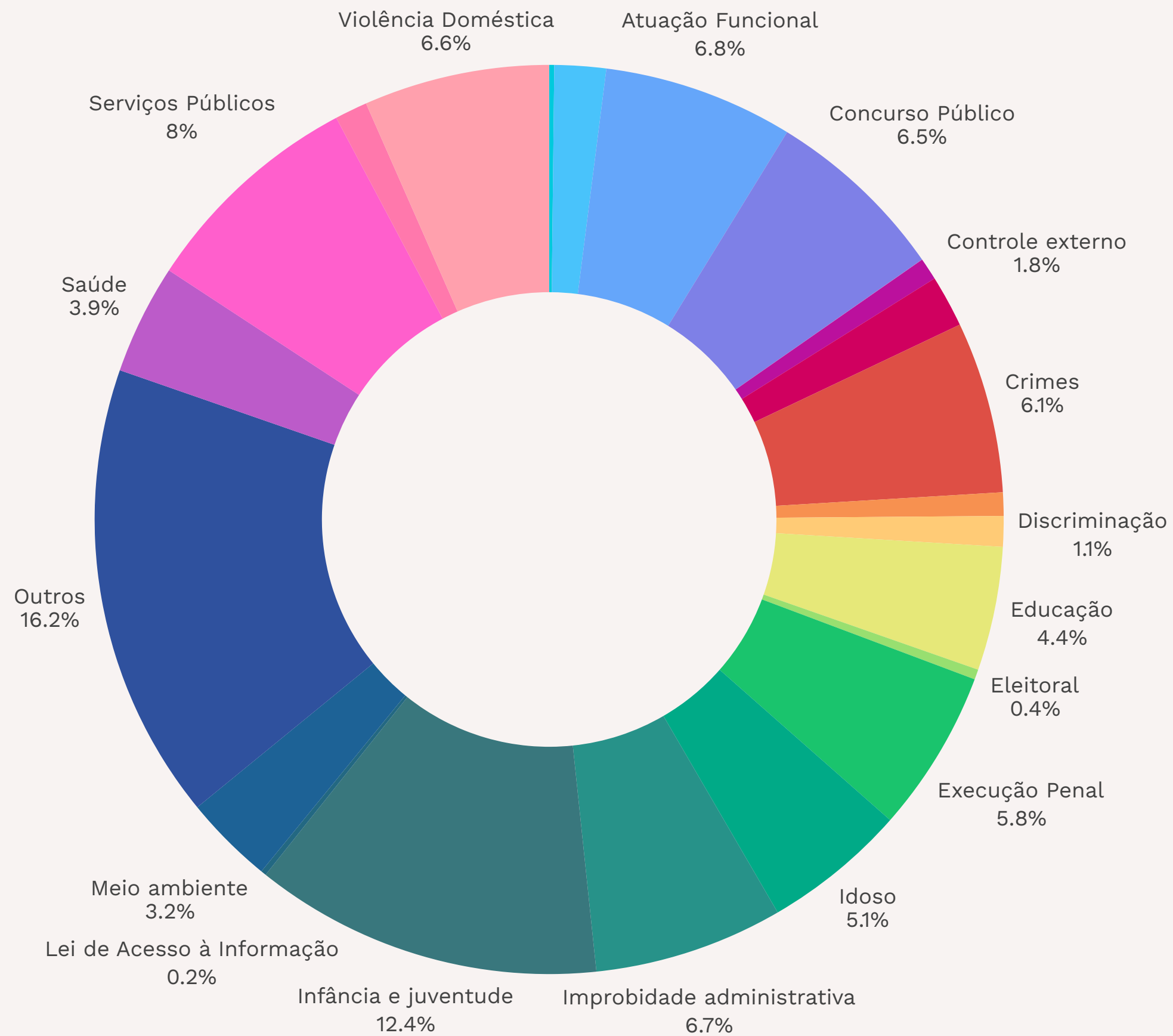
Como se observa no gráfico ao lado, entre os **assuntos específicos**, os maiores volumes, além de Outros (1542), são os temas da **Infância e Juventude** (1.176), **Serviços Públicos** (761), **Atuação Funcional** (642), **Improbidade Administrativa** (639), **Violência Doméstica** (627), **Concurso Público** (621), **Crimes** (579), **Execução Penal** (549).

Esses dados indicam que **mais de 60% das manifestações concentram-se em nove temas**, com destaque para demandas que envolvem **proteção de grupos vulneráveis** (crianças, idosos, vítimas de violência doméstica) e **controle da atuação institucional**.

Assuntos relacionados a políticas públicas como Educação (418), Saúde (371) e Meio Ambiente (302) também apresentam relevância, reforçando a importância da atuação do órgão em áreas essenciais para a sociedade.

Por outro lado, assuntos como Lei de Acesso à Informação (18) e Consultas e Dúvidas Jurídicas (1) apresentaram baixa incidência. Cabe destacar que os pedidos de informação são processados e atendidos por outro canal específico: o Serviço de Informações do MPRS, o que justifica a menor representatividade desses temas na Ouvidoria.





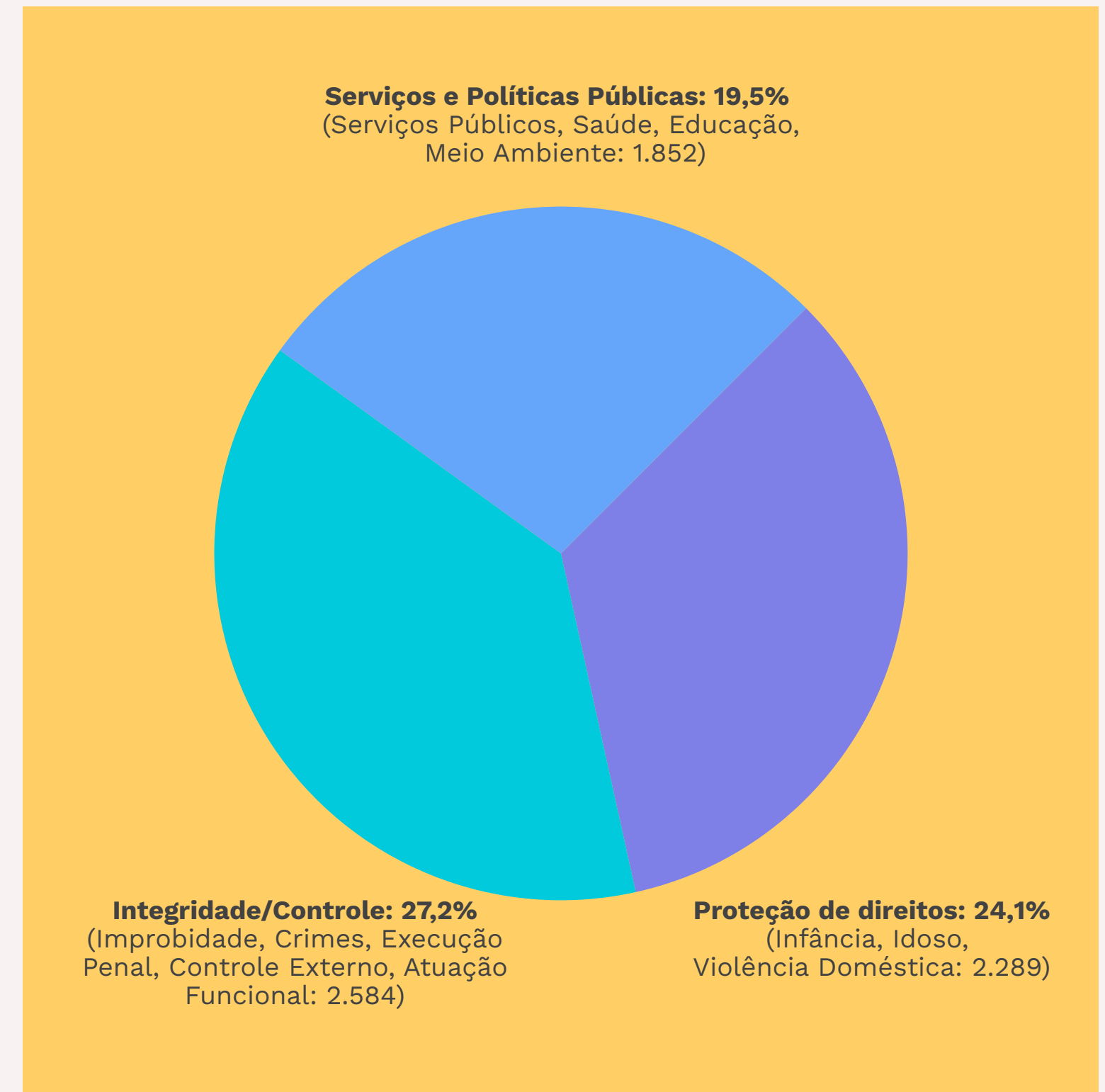
O gráfico ao lado indica os percentuais de cada tema.

- 1.Outros — 1.542 (16,23%)
- 2.Infância e Juventude — 1.176 (12,38%)
- 3.Serviços Públicos — 761 (8,01%)
- 4.Atuação Funcional — 642 (6,76%)
- 5.Improbidade Administrativa — 639 (6,73%)
- 6.Violência Doméstica — 627 (6,60%)
- 7.Concurso Público — 621 (6,54%)
- 8.Crimes — 579 (6,10%)
- 9.Execução Penal — 549 (5,78%)
- 10.Idoso — 486 (5,12%)
- 11.Educação — 418 (4,40%)
- 12.Saúde — 371 (3,91%)
- 13.Meio Ambiente — 302 (3,18%)
- 14.Controle Externo da Atividade Policial — 175 (1,84%)
- 15.Administração e Func. do MP — 174 (1,83%)
- 16.Sindical e Questões Análogas — 110 (1,16%)
- 17.Discriminação de Gênero, etc. — 103 (1,08%)
- 18.Demanda Alheia à Comp. do MP — 79 (0,83%)
- 19.Consumidor — 75 (0,79%)
- 20.Eleitoral — 34 (0,36%)
- 21.Lei de Acesso à Informação — 18 (0,19%)
- 22.Acessibilidade — 17 (0,18%)
- 23.Consultas e Dúvidas Jurídicas — 1 (0,01%)
- 24.Residência ou Lotação de Membros — 0 (0%)

Para finalizar a análise das **manifestações por assuntos específicos**, e obter maior compreensão do que é recebido na Ouvidoria, os assuntos foram organizados em **três grandes agrupamentos**:

- **Proteção de Direitos** (Infância, Idoso, Violência Doméstica): 24,10% — 2.289 manifestações
- **Integridade e Controle Institucional** (Improbidade, Crimes, Execução Penal, Controle Externo, Atuação Funcional): 27,21% — 2.584 manifestações
- **Serviços e Políticas Públicas** (Serviços, Saúde, Educação, Meio Ambiente): 19,50% — 1.852 manifestações

Esses três agrupamentos concentram **80,25% de todas as manifestações**, evidenciando uma forte predominância de temas específicos. A análise demonstra que a maior parte das demandas está relacionada à **proteção de direitos, à fiscalização da atuação institucional e à qualidade dos serviços públicos**.

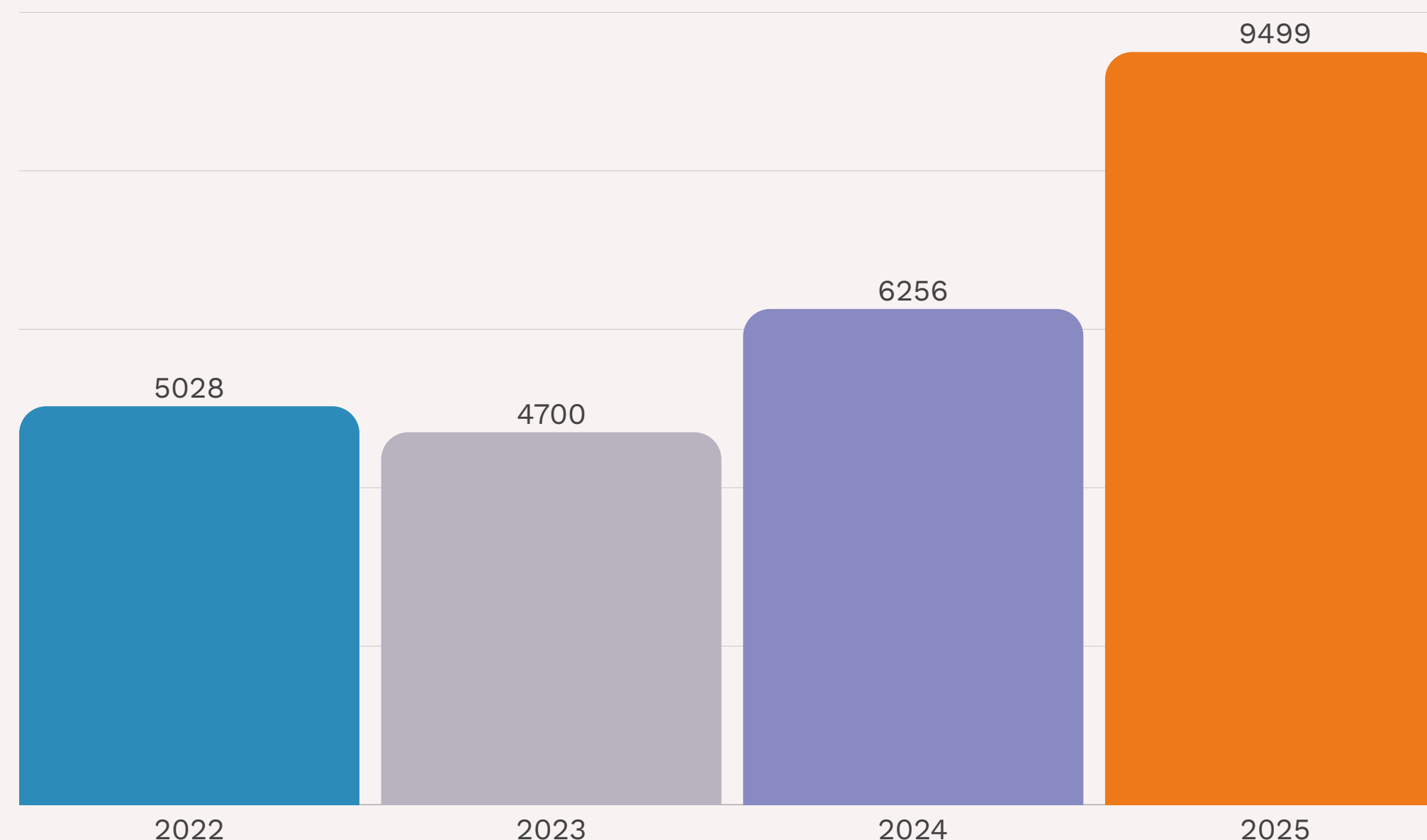


ANÁLISE COMPARATIVA

últimos anos

No período analisado, observa-se uma **variação significativa no volume de manifestações**. Em 2022 foram registradas 5.028 manifestações, número que sofreu uma leve redução em 2023, totalizando 4.700 registros. Contudo, em 2024 houve um aumento expressivo para 6.256 manifestações, seguido por um **crescimento ainda mais acentuado em 2025**, quando foram contabilizadas 9.499 manifestações.

Esses dados indicam uma **tendência de crescimento contínuo**, especialmente nos dois últimos anos, o que pode **refletir maior engajamento da sociedade** e o **aperfeiçoamento e ampliação dos canais de comunicação da Instituição**.



ATUAÇÃO

reuniões - solenidades - eventos

Além das atividades cotidianas realizadas por este órgão, voltadas ao atendimento dos manifestantes, ao direcionamento e à busca de soluções para seus pleitos, a Ouvidoria também participou de reuniões, eventos e solenidades, internas e externas, promovidas tanto pelo Ministério Público quanto por outros órgãos. Essas participações reforçam o compromisso institucional com a integração e a transparência, contribuindo para o aprimoramento das práticas e para o fortalecimento do diálogo com a sociedade.

18 de fevereiro de 2025 - Inauguração do Espaço Bem-me-quer de atendimento e acolhimento às vítimas na Promotoria de Justiça de Caxias do Sul.

18 de fevereiro de 2025 - Solenidade de posse dos novos Promotores de Justiça.

18 de fevereiro de 2025 - Solenidade de posse da nova Diretoria da OAB/RS.

25 de fevereiro de 2025 - Curso de instrução, orientação, acolhimento e integração dos novos Promotores de Justiça.

26 de fevereiro de 2025 - 1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público, realizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

19 de março de 2025 - Congresso Nacional do Júri: Estratégias e Desafios.

20 e 21 de março de 2025 - 74ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP.

28 de março de 2025 - Seminário Perspectiva de Gênero no Sistema de Justiça: Avanços e Desafios.

28 de março de 2025 - Roda de Memória “Mulheres no Comando: Uma década, Quatro Desembargadoras Presidentes do TRE-RS”.



31 de março de 2025 - Posse dos Promotores de Justiça promovidos ao cargo de Procuradores de Justiça.

03 de abril de 2025 - Outorga da Ordem do Mérito Ministério Público do Rio Grande do Sul ao Ex-Presidente do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais dos Estados e da União - CNPG, Jarbas Soares Júnior.

08 de abril de 2025 - Visita do Ouvidor André Luís Royer Spies, subprocurador-geral do Trabalho e ouvidor do Ministério Público do Trabalho do MPDFT.

09 de abril de 2025 - 24ª edição do Projeto "Segurança Pública em Foco" do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP .

16 de abril de 2025 - Reunião do Fórum Permanente para a Efetivação dos Direitos Indígena, promovido pela Ouvidoria da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade do TJRS, e a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

13 de maio de 2025 - Inauguração da Sala da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral - TRE/ES.

20 de maio de 2025 - Entrega da Medalha da 56ª Legislatura ao Procurador-Geral de Justiça, promovido pela Assembleia Legislativa.

23 de maio de 2025 - Seminário "Avanços e Desafios das Mulheres na Política Gaúcha" promovido pela Assembleia Legislativa.

29 e 30 de maio de 2025 - 75ª Reunião ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores - CNOMP, no Pará.

02 de junho de 2025 - Reunião da Rede de Ouvidorias MPRS.

05 de junho de 2025 - Solenidade Descerramento da fotografia da Promotora de Justiça Martha Silva Beltrame na Galeria de Fotos dos Diretores do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional do MPRS - CEAF.

06 de junho de 2025 - Solenidade de posse do Procurador-Geral de Justiça, Dr. Alexandre Sikinowski Saltz.

02 de julho de 2025 - Sessão pública destinada à Prestação de Contas do Ministério Público, referente ao ano de 2024, na Assembleia Legislativa.



02 de julho de 2025 - Solenidade de posse da Vereadora Grazi Oliveira como Procuradora Especial da Mulher na Câmara Municipal de Porto Alegre.

10 de julho de 2025 - Sessão Solene do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, com a posse de Promotores de Justiça ao lado de Procuradores de Justiça.

10 e 11 de julho de 2025 - 76ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores - CNOMP - Campo Grande - Mato Grosso do Sul.

27 de agosto de 2025 - Solenidade de abertura do XXIII Congresso da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor – Defesa do Consumidor em Eventos Climáticos Extremos.

08 de setembro de 2025 - Posse do Procurador de Justiça Eduardo de Lima Veiga, na função de Ouvidor do Ministério Público, e do Procurador de Justiça Roberto Bandeira Pereira na função de Ouvidor Substituto do Ministério Público.

31 de outubro de 2025 - Dia do Servidor do Ministério Público.

04 de novembro de 2025 - Cerimônia de descerramento da foto do promotor de Justiça João Ricardo Santos Tavares na Galeria dos Ex-Presidentes da Associação do Ministério Público do Rio Grande do Sul (AMP/RS).

05 de novembro de 2025 - 9h Posse dos novos Servidores do Ministério Público.

06 de novembro de 2025 - Outorga da Ordem do Mérito do Ministério Público.

11 de novembro de 2025 - 27ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP.

11 a 14 de novembro de 2025 - Congresso Nacional do MP em Brasília.

09 de dezembro de 2025 - Inauguração da Galeria de Fotos dos Ouvidores do Ministério Público RS.

09 de dezembro de 2025 - Homenagem aos membros e servidores do Ministério Público RS jubilados em 2025.

09 de dezembro de 2025 - Posse de Procuradores de Justiça e da Ouvidora das Mulheres do MPRS, Dra. Denise Casanova Villela.

16 de dezembro de 2025 - Lançamento da Cartilha da Ouvidoria da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e em Situação de Vulnerabilidade do Tribunal de Justiça do RS.





www.mprs.mp.br/ouvidoria



ouvidoria@mprs.mp.br



(51) 995.574.616



(51) 3295.1601