MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

OUVIDORIA
Ministério Público
DISQUE 127

CONHECENDO O MINISTÉRIO PÚBLICO E SUA OUVIDORIA

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ

A ouvidoria do
Ministério Público
está a serviço do
Ser Humano
para bem formar a
verdadeira
cidadania.

A promoção
da cidadania
é a prática
do que está
escrito na Lei

1. Constituição Federal - art. 5º
2. Lei Estadual Nº 14.093/2008
(em consonância com as disposições do art. 130 A, § 5º da CF.)

MINISTÉRIO PÚBLICO

(MANUAL DE INSTRUÇÕES)

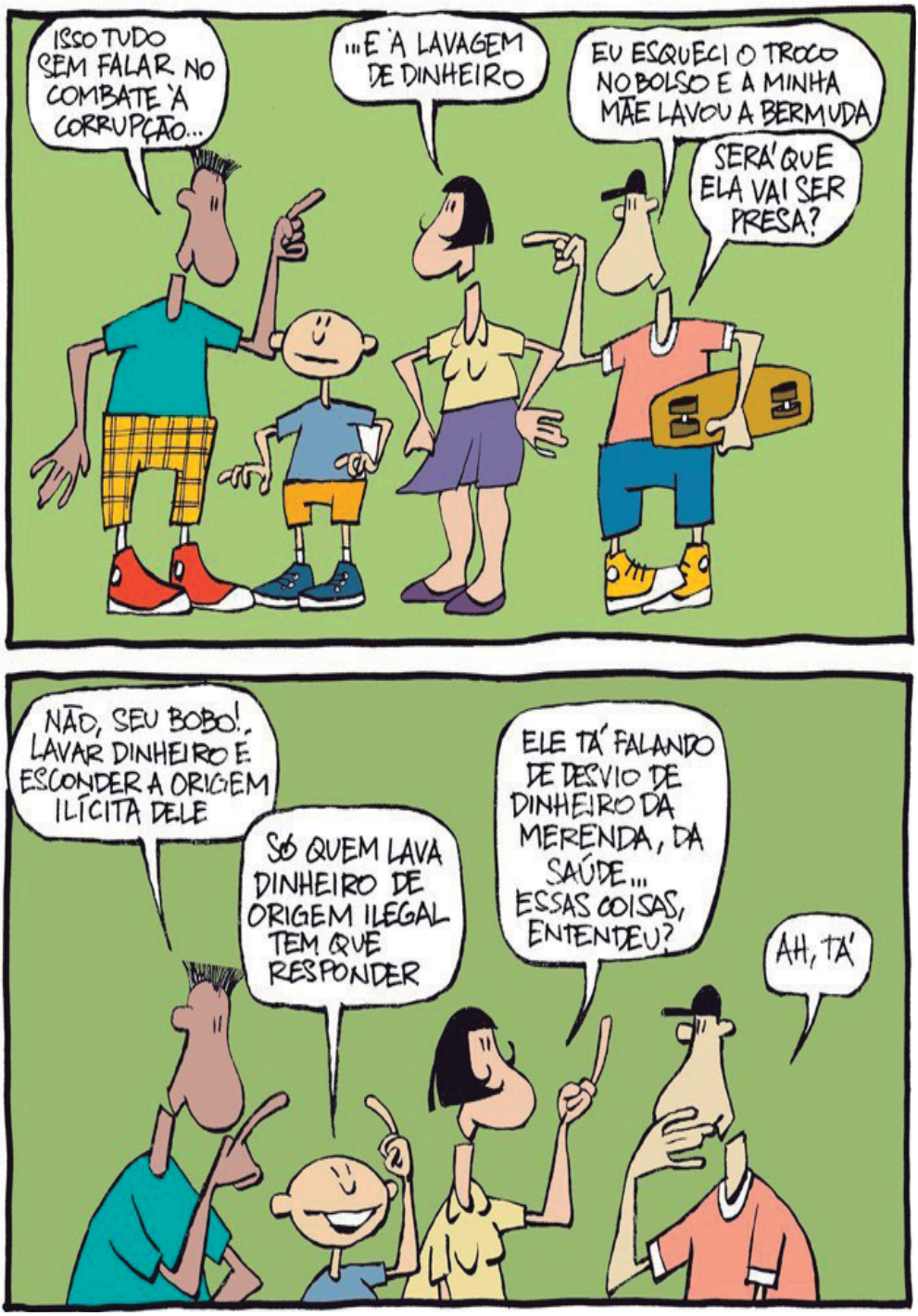
O QUE VOCÊ QUER SER QUANDO CRESCER?
PROMOTOR DE JUSTIÇA!
E O QUE É ISSO?
É O RESPONSÁVEL PELA DENÚNCIA CONTRA OS QUE COMETEM CRIMES
AH, É?
MAS NÃO É SÓ ISSO...
TEM MAIS?

O PROMOTOR DE JUSTIÇA TRABALHA NO MINISTÉRIO PÚBLICO...
E DAÍ?
O MINISTÉRIO PÚBLICO TRABALHA EM DEFESA DA SOCIEDADE
QUER DIZER QUE SÓ SE A GENTE VIRAR SÓCIO ELE DEFENDE A GENTE?
NÃO É NADA DISSO. O MP DEFENDE OS INTERESSES DE TODO MUNDO
AH, É? POIS EU TÔ INTERESSADO NA NORMINHA, NA CLARINHA, NA LUÍSA...
MAS NÃO É ESSE TIPO DE INTERESSE, SEU ASSANHADO
AH, NÃO? DE QUE INTERESSE VOCÊ TÁ FALANDO ENTÃO?
O MP DEFENDE OS DIREITOS COLETIVOS, MAS TAMBÉM DEFENDE DIREITOS INDIVIDUAIS DAQUELES QUE PRECISAM DE PROTEÇÃO ESPECIAL
COMO ASSIM?
UÉ... SÃO AS CRIANÇAS, OS ADOLESCENTES E OS IDOSOS

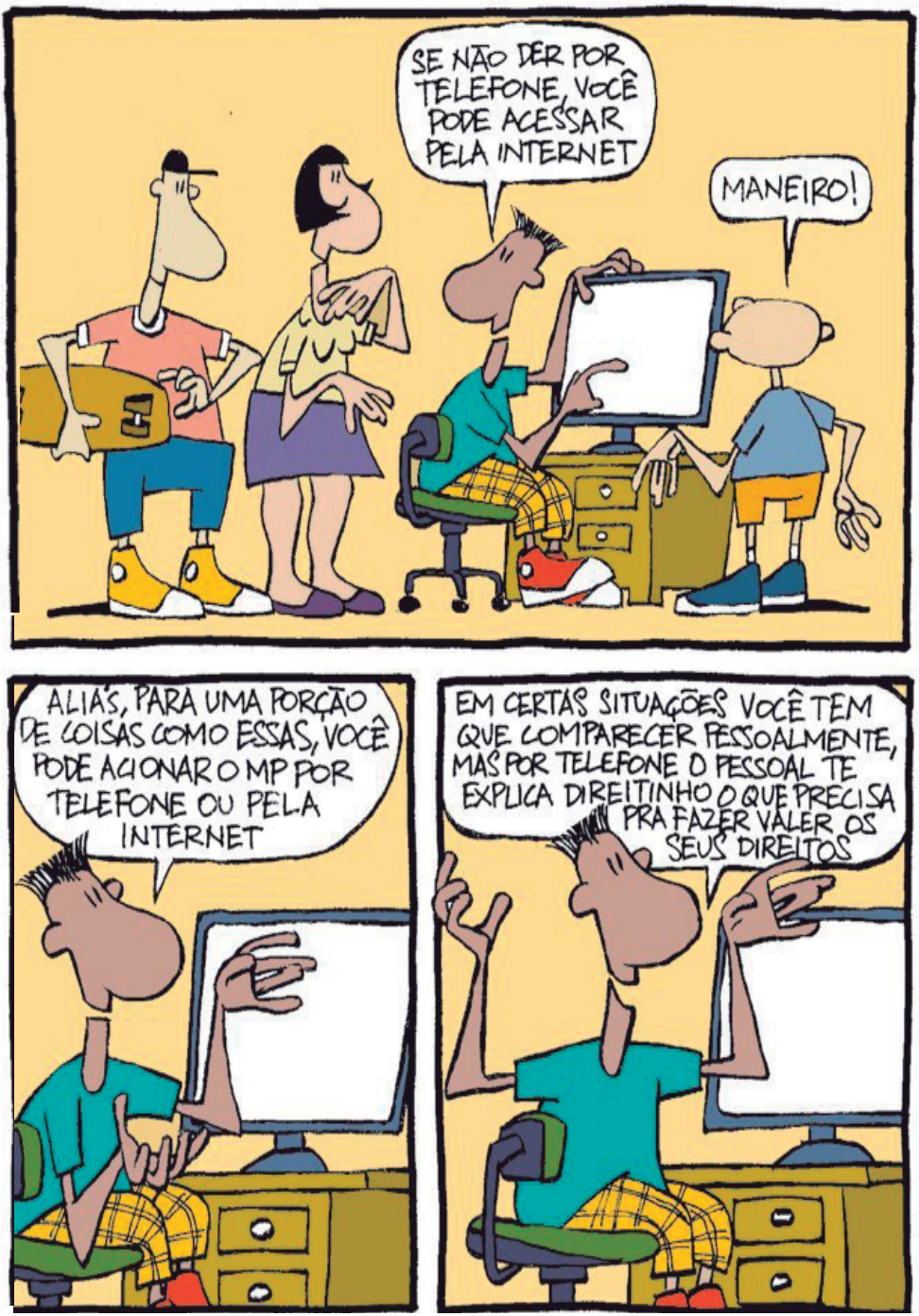
DIREITOS COLETIVOS SÃO AQUELES QUE TODO MUNDO TEM: TRANSPORTE DECENTE E GRATUITO PARA CRIANÇAS QUE ESTÃO NA ESCOLA, POR EXEMPLO.
GOSTEI!
DIREITO A SAÚDE, EDUCAÇÃO E LAZER TAMBÉM?
TAMBÉM...
...SEM ESQUECER O MEIO AMBIENTE!

TAÍ, VOCÊ TEM RAZÃO, O MEIO AMBIENTE AFETA TODO MUNDO MESMO!
POIS É, AFETA GREGOS E TROIANOS, MINEIROS, BAIANOS, CRISTÃOS, MUÇULMANOS, UMBANDISTAS, JUDEUS E ATÉ ATEUS QUE NEM EU
VOCÊ? ATEU? NÃO ACREDITO!
ACREDITAR OU NÃO ACREDITAR É UM DIREITO DE CADA UM
ISSO EU SEI. TER A CRENÇA QUE ESCOLHER TAMBÉM É
PODES CRER
E É DEVER DE TODOS RESPEITAR ESSE DIREITO
E O QUE O MINISTÉRIO PÚBLICO TEM COM ISSO?

TUDO! A LIBERDADE DE CREDO E A DE PENSAMENTO É UM DOS DIREITOS DO HOMEM
E DA MULHER, NÃO?
CLARO QUE DA MULHER TAMBÉM!
O RESPEITO ÀS DIFERENÇAS DE CREDO, GÊNERO E ORIENTAÇÃO SEXUAL FAZ PARTE DO ROL DOS DIREITOS HUMANOS NÃO É?
E SE TODO MUNDO É SER HUMANO, TODO MUNDO TEM DIREITO...
...E ONDE TEM DIREITO DE TODO MUNDO NO MEIO, TEM MINISTÉRIO PÚBLICO DO LADO DAS PESSOAS...
TÔ SACANDO...
O MP É FORTE NISSO DE DIREITOS COLETIVOS NÃO É?


ISSO TUDO SEM FALAR NO COMBATE À CORRUPÇÃO...
...E À LAVAGEM DE DINHEIRO
EU ESQUECI O TROCO NO BOLSO E A MINHA MÃE LAVOU A BERMUDA
SERÁ QUE ELA VAI SER PRESA?
NÃO, SEU BOBO! LAVAR DINHEIRO E ESCONDER A ORIGEM ILÍCITA DELE
SÓ QUEM LAVA DINHEIRO DE ORIGEM ILEGAL TEM QUE RESPONDER
ELE TÁ FALANDO DE DESVIO DE DINHEIRO DA MERENDA, DA SAÚDE... ESSAS COISAS, ENTENDEU?
AH, TÁ

OUTRO DIREITO COLETIVO QUE O MP DEFENDE É O DO CONSUMIDOR
QUER DIZER QUE QUANDO MEU TELEFONE NÃO FUNCIONAR, POSSO RECLAMAR NO MP?
CALMA, BRÓDER
PEGA LEVE! PRIMEIRO, LIGA PRA COMPANHIA E RECLAMA
COMO, SE MEU TELEFONE NÃO FUNCIONA?
LIGA DO ORELHÃO
ESSE ESTÁ COM DEFEITO...
LIGA DA CASA DE UM AMIGO...
NEM ADIANTA ME PEDIR, PORQUE O DA MINHA CASA TAMBÉM ESTÁ COM DEFEITO
BEM, AÍ JÁ TÁ AFETANDO GERAL
NESTE CASO, PODE LIGAR PRA OUVIDORIA DO MP. BASTA DISCAR PARA 0800.281.1553 (85) 3253.1553 (85) 3452.1562
MAS COMO, SE O MEU TELEFONE NÃO FUNCIONA?


SE NÃO DER POR TELEFONE, VOCÊ PODE ACESSAR PELA INTERNET
MANEIRO!
ALIÁS, PARA UMA PORÇÃO DE COISAS COMO ESSAS, VOCÊ PODE ACIONAR O MP POR TELEFONE OU PELA INTERNET
EM CERTAS SITUAÇÕES VOCÊ TEM QUE COMPARECER PESSOALMENTE, MAS POR TELEFONE O PESSOAL TE EXPLICA DIREITINHO O QUE PRECISA PRA FAZER VALER OS SEUS DIREITOS

OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral é um canal direto de comunicação entre os cidadãos e o Ministério Público do Estado do Ceará para sugestões, críticas, denúncias, reclamações e elogios sobre o funcionamento do Órgão. Foi criada pela Lei Estadual n° 14.093/2008, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5°, da Constituição Federal.

Os interessados podem encaminhar suas solicitações por formulário eletrônico na própria página da Ouvidoria, por telefone, e-mail, carta ou pessoalmente. A equipe está instalada na sede da Procuradoria-Geral de Justiça e o horário de atendimento ao público é de segunda à sexta-feira, das 8h às 14h.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As demandas dirigidas à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Ceará são denominadas "manifestações" e podem ser:

Reclamação - manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público que o manifestante considere ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

Denúncia - manifestação revestida de gravidade, que atribua a responsabilidade do fato à instituição ou órgão externo, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica;

Crítica - manifestação que implique em censura a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos;

Sugestão - proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas;

Solicitação de Providência e/ou Informação - consiste no pedido de informação e/ou providência ao Ministério Público;

Elogio - manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido, tratando-se de membros do Ministério Público.

O QUE ACONTECE COM A MANIFESTAÇÃO?

Ao ser recebida, a manifestação será analisada, sendo determinado seu encaminhamento aos órgãos competentes ou arquivamento, se for o caso. A resposta,

sempre que possível, será informada ao interessado.

Junto aos órgãos ou setores competentes, a Ouvidoria poderá diligenciar, no sentido de obter soluções satisfatórias para as questões encaminhadas, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento dos serviços afetos ao Ministério Público.

Quando expressamente solicitado, a Ouvidoria manterá em sigilo o nome do autor da manifestação.

COMO ACOMPANHAR UMA MANIFESTAÇÃO?

a) Pessoalmente - ao registrar sua manifestação, o cidadão receberá cópia da ocorrência feita, assim poderá entrar em contato, via telefone e/ou pessoalmente, para obter informações do andamento do reclame;

b) Cadastro de Manifestação - ao registrar sua manifestação, que poderá ser feita via telefone ou pela internet (na própria página da Ouvidoria), o denunciante receberá o número do protocolo para acompanhar o andamento do reclame;

c) E-mail - ao registrar sua manifestação, o controle do andamento desta manifestação será por telefone ou pelo próprio e-mail.

DO SIGILO E DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Quando expressamente solicitado, a Ouvidoria manterá em sigilo o nome do autor da manifestação. Contudo, o(a) Ouvidor(a)-Geral analisará a possibilidade e não a admitirá em casos, por exemplo, de prejuízo ao interesse público.

Nas manifestações sigilosas, o manifestado não terá conhecimento ou acesso aos dados do manifestante. Ao registrar a sua manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo. Poderá, ainda, com cópia da manifestação realizada, entrar em contato com a Ouvidoria para saber do trâmite (do andamento) de seu pedido, por qualquer dos meios oferecidos para realizar a manifestação.

As manifestações anônimas serão admitidas, excepcionalmente, quando dotadas de razoabilidade e acompanhadas de informações e/ou documentos que comprovem o alegado.

PROJETOS:

Conhecendo o Ministério Público

O programa "Conhecendo o Ministério Público" iniciou-se em 2014, com o desenvolvimento de um projeto da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Ceará. O seu objetivo é acolher estudantes do Ensino Fundamental, a partir dos 13 anos, e seus pais, além dos professores e demais servidores vinculados às Secretarias de Educação do Estado e do Município.

Pretende-se a aproximação com as escolas públicas de Fortaleza e do interior, a

fim de demonstrar o que é e como trabalha o Ministério Público do Estado do Ceará. As pessoas poderão conhecer a estrutura e o funcionamento dos diversos órgãos de execução do Ministério Público (Promotorias e Procuradorias de Justiça) e dos órgãos da Administração Superior (Colégio de Procuradores de Justiça, Conselho Superior do Ministério Público, Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, entre outros).

Com a apresentação do Ministério Público, em parceria com as Secretarias Municipal e Estadual de Educação, espera-se dar a conhecer a história, a forma de atuação, a estrutura organizacional, os projetos institucionais do Ministério Público, entre outros assuntos pertinentes.

Entende-se que a exigência dos direitos civis, políticos, econômicos e sociais perpassa, necessariamente, o conhecimento destes direitos, o que pode e deve ser feito pela Educação.

A implementação do programa se dá com visitas previamente agendadas e são organizadas de acordo com o público de cada visitação (faixa etária, por exemplo).

A realização de palestras nas escolas e no auditório do Ministério Público do Estado do Ceará, bem como em outros locais, conforme a demanda da comunidade, também é parte integrante do programa.

O Ministério Público visita e recebe o público-alvo do programa, estreitando as relações de confiança e aprimorando o trabalho em conjunto. O programa tem demonstrado o aperfeiçoamento do regime democrático, uma vez que tem havido a disseminação de noções de cidadania, direitos fundamentais e a garantia do acesso à Educação. O programa se encontra alinhado às diretrizes definidas na atuação da Procuradoria-Geral de Justiça.

Por fim, a avaliação do "Conhecendo o Ministério Público" é contínua e resta concretizada nos relatórios dos educadores e servidores que atuam como referência do projeto, em cada uma das escolas atendidas e lideranças estudantis participantes das oficinas de capacitação.

Os envolvidos tornam-se multiplicadores dos conteúdos disseminados no programa, como valores éticos e de cidadania.

As visitas são agendadas pela equipe da Ouvidoria do Ministério Público, em conjunto com o cerimonial da instituição, que preparara a recepção do público.

MP na escola

A Ouvidoria realiza visitas às escolas públicas de Fortaleza com a finalidade de instruir e demonstrar aos alunos as atribuições do Ministério Público.

Como fazer uma manifestação à Ouvidoria?

As manifestações dos interessados, dirigidas à Ouvidoria, podem ser feitas pessoalmente, por e-mail, por telefone, por cadastro de manifestação, na internet ou por via postal.

Projeto "Ouvidoria Itinerante"

O Projeto consiste em uma política institucional de promoção da cidadania, com a divulgação das atribuições do Ministério Público e da Ouvidoria-Geral, por meio de visitas aos municípios do interior do Ceará com o menor IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), promovendo palestras junto às autoridades e à população local, bem como realizando atendimento por meio de uma unidade móvel (van) com toda a infraestrutura necessária.

Cartilha em Braille

Outro projeto em execução nesta Ouvidoria é a edição da Cartilha "Conhecendo o Ministério Público" toda escrita em braille, para facilitar a inclusão e conhecimento das atribuições do Ministério Público pelas pessoas deficientes visuais.

Rede Ouvir

Trata-se de um Protocolo de Intenções celebrado entre os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado do Ceará; a Defensoria Pública do Estado do Ceará; o Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará; a Prefeitura Municipal de Fortaleza; a Câmara de Vereadores do Município de Fortaleza; a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Seccional Ceará (ABO); a Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Ceará (OAB-CE); a Associação dos Municípios do Estado do Ceará; e a União dos Vereadores e Câmaras do Ceará, para a criação da rede cearense de ouvidorias públicas, denominada "Rede Ouvir-CE".

Para falar com a Ouvidoria, o cidadão poderá utilizar uma das seguintes alternativas:

✆ Ligação gratuita: 127 / 0800.281.1553

☎ Telefones: (85) 3253-1553 / 3452-1562

E-mail: ouvidoria@mpce.mp.br

Via cadastro de manifestação:
www.mpce.mp.br/ouvidoria-geral/manifestacoes-online

✉ Via postal: Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará,
Rua Assunção, nº 1100, José Bonifácio, Fortaleza-CE, CEP 60.050-011.

OUVIDORIA
Ministério Público
DISQUE 127

Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Ceará
Rua Assunção, nº 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza CE
Telefones: 127 / 0800.2811553 / (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562
E-mail: ouvidoria@mpce.mp.br
www.mpce.mp.br/ouvidoria-geral