

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO JANEIRO A JUNHO DE 2021

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 1º semestre de 2021, **4.868 (quatro mil e oitocentos e quarenta e oito) atendimentos**, perfazendo uma média de **27 (vinte e sete) manifestações por dia**.

As manifestações foram classificadas por **classe** e contabilizados da seguinte forma:

- 1.136 (mil cento e trinta e seis) pedidos de informação;
- 1.653 (mil seiscentas e cinquenta e três) representações;
- 2.014 (duas mil e quatorze) reclamações;
- 38 (trinta e oito) críticas;
- 22 (vinte e duas) sugestões;
- 1 (um) elogio.

Vide a tabela abaixo:

| CLASSE | TOTAL | PERC(%) |
|----------------|-------------|------------|
| Reclamação | 2014 | 41,4 |
| Representação | 1653 | 34,0 |
| Informação/LAI | 1136 | 23,4 |
| Crítica | 38 | 0,8 |
| Sugestão | 22 | 0,5 |
| Elogio | 1 | 0,0 |
| Total | 4864 | 100 |

Tabela 1

São disponibilizados para os cidadãos **5 (cinco) canais de comunicação**. São eles:

- Sistema SAJ-MP (Sistema de Automação do Ministério Pùblico), perfazendo um total de 1.161 (mil cento e sessenta e uma) manifestações;
- *E-mail*, com um total de 2.291 (duas mil e duzentas e noventa e uma) manifestações;
- Telefone, totalizando 1.399 (mil e trezentas e noventa e nove) manifestações;
- Presencial, totalizando 13 (treze) manifestações;
- Fisicamente, porém sem nenhuma manifestação.

OBS: Tendo em vista a pandemia do Coronavírus (COVID-19), foi expedido o Ato Normativo nº 089/2020, da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Ceará, que regulamenta, excepcionalmente, o teletrabalho no âmbito do Ministério Pùblico do Estado do Ceará, durante a emergência de saúde pública em decorrência do Novo Coronavírus (COVID-19), publicado em 18/03/2020 no Diário Oficial do Ministério Pùblico/CE, bem como o Decreto nº 33.519 de 19 de março de 2020, do Governo do Estado do Ceará, justifica o fato de ter sido registrado apenas 13 (treze) atendimentos de forma presencial. Além de tal situação de saúde pública, acrescente-se o fato de a permanência de apenas 3 (três) meses dos últimos 3 (três) estagiários na Ouvidoria, por haverem cumprido suas cargas horárias das respectivas disciplinas da faculdade.

Vide a tabela abaixo:

| CONTATO | TOTAL | PERC (%) |
|----------------|--------------|-----------------|
| E-mail | 2291 | 47,10% |
| Telefone | 1399 | 28,76% |
| SAJ MP | 1161 | 23,87% |
| Presencial | 13 | 0,27% |
| Físico | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4864 | 100,00% |

Tabela 2

OBS: Algumas manifestações recebidas via e-mail, telefone, de forma presencial e por documento físico não são cadastradas no SAJ MP, por ser apenas simples pedidos de informações, porém são devidamente contabilizadas em planilha separada.

As demandas também são classificadas por **assunto**, conforme segue abaixo:

| ASSUNTO | TOTAL | PERC (%) |
|--|-------------|---------------|
| Saúde | 949 | 19,51 |
| LAI – Lei de Acesso à Informação | 628 | 12,91 |
| Concurso | 566 | 11,64 |
| Improbidade administrativa | 486 | 9,99 |
| Outros | 318 | 6,54 |
| Consumidor | 249 | 5,12 |
| Crimes | 241 | 4,95 |
| Meio ambiente | 205 | 4,21 |
| Demandas alheias à competência do MP | 187 | 3,84 |
| Administração e funcionamento do MP | 143 | 2,94 |
| Serviços públicos | 129 | 2,65 |
| Educação | 115 | 2,36 |
| Idoso | 110 | 2,26 |
| Consultas e dúvidas jurídicas | 109 | 2,24 |
| Infância e juventude | 108 | 2,22 |
| Atuação de membros e servidores | 97 | 1,99 |
| Controle externo da atividade policial | 83 | 1,71 |
| Violência doméstica | 52 | 1,07 |
| Execução penal | 40 | 0,82 |
| Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental | 29 | 0,60 |
| Eleitoral | 16 | 0,33 |
| Acessibilidade | 2 | 0,04 |
| Sindical e questões análogas | 2 | 0,04 |
| Residência fora da comarca e lotação de membros | 0 | 0,00 |
| TOTAL POR CATEGORIA | 4864 | 100,00 |

Tabela 3

As manifestações, quanto às suas tramitações, encontram-se atualmente classificadas da seguinte forma:

| SITUAÇÃO | TOTAL | PERC (%) |
|--------------|-------------|----------------|
| Arquivadas | 2738 | 56,24% |
| Tramitando | 2130 | 43,76% |
| TOTAL | 4868 | 100,00% |

Tabela 4

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

2.1) Com relação a este item, temos a informar que não ocorreu nenhuma denegação de acesso ao Sistema SAJMP (quando as manifestações são repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de entendimento), o que poderia torná-las inválidas.

| CLASSE | STATUS | | | | | | TOTAL |
|----------------|-------------|------------------|------------|-----------|-------------|--|--------------|
| | RECEBIDAS | AGUARDANDO RESP. | PENDENTES | INVÁLIDAS | ARQUIVADAS | | |
| Reclamação | 2014 | 535 | 484 | 0 | 995 | | 2014 |
| Representação | 1653 | 501 | 413 | 0 | 739 | | 1653 |
| Informação/LAI | 1136 | 85 | 58 | 0 | 993 | | 1136 |
| Crítica | 38 | 15 | 17 | 0 | 6 | | 38 |
| Sugestão | 22 | 8 | 10 | 0 | 4 | | 22 |
| Elogio | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| Total | 4864 | 1144 | 982 | 0 | 2738 | | 4864 |

Tabela 5

2.2) Note-se que como a descrição do campo é “atuação de membros e servidores”, conforme Tabela 3, o total de 97 (noventa e sete) ocorrências é o somatório dos dois dados, não sendo mais possível fazer uma discriminação com relação às manifestações em face de membros e de servidores, tendo em vista que o Sistema SAJ-MP só realiza tal contagem de forma conjunta.

Imperioso destacar a ocorrência da pandemia do Coronavírus (COVID-19), que dificultou os trabalhos ministeriais, levando-se em consideração o Ato Normativo nº 089/2020 e o Decreto nº 33.519 de 19 de março de 2020, que determinaram as medidas sanitárias e de distanciamento, tal como o teletrabalho, demonstrando um grande desafio que enfrentamos em termos tecnológicos.

Já com relação aos órgãos externos ao Ministério Pùblico do Estado do Ceará e que, portanto, não tem acesso ao Sistema SAJ-MP, as manifestações foram encaminhadas através do *e-mail*.

2.3) Respostas recebidas: no período de janeiro a junho de 2021 foram recebidas 1.662 (mil seiscentas e sessenta e duas) respostas, por parte dos diversos órgãos do Estado do Ceará, sendo de unidades ministeriais ou não, de execução ou não, por meios de todas as vias de contato, conforme dispõe a tabela abaixo:

| ÓRGÃO | TOTAL | PERC |
|-----------------------------------|-------------|------------|
| Unidades Ministeriais do Interior | 988 | 59,45 |
| Unidades Ministeriais da Capital | 665 | 40,01 |
| Órgãos de fora do MP | 9 | 0,54 |
| TOTAL | 1662 | 100 |

Tabela 6

3) Atividades desenvolvidas: projetos e parcerias.

Devido à pandemia do Coronavírus (COVID-19), bem como da ocorrência das eleições, a Ouvidoria-Geral atuou de forma bem restrita no período de janeiro a junho de 2021.

Projetos:

- Projeto “Ouvidoria Itinerante”:

O projeto consiste em uma política institucional de promoção da cidadania, com a divulgação das atribuições do Ministério Pùblico e da Ouvidoria-Geral, por meio de visitas aos principais terminais de ônibus de Fortaleza, bem como em outros locais de grande circulação de pessoas, realizando atendimento à população que transita pelo local, por meio de uma unidade móvel (van), com toda a infraestrutura necessária.

Não foi realizada nenhum evento por conta da pandemia do Coronavírus.

Situação: suspenso.

- Projeto “Rede Ouvir”:

Criada através do Protocolo de Intenções nº 01/2016, celebrado entre os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado do Ceará; a Defensoria Pùblica do Estado do Ceará; o Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará (extinto); 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 (DOE/CE nº 243, 26 dez. 2016, p. 17).

No período, não houve nenhuma reunião da Rede Ouvir/CE.

Situação: suspenso.

- Projeto “Documentar para Existir”:

Pensado com o objetivo de reduzir, sistematicamente, os casos de sub-registros de nascimento nas Comarcas do Estado do Ceará mediante adoção de políticas para efetivação de serviços notariais volantes, de acordo com as diretrizes da Lei nº 11.790, de 2 de outubro de 2008 que, alterando o artigo 46 da Lei nº 6.015/73, passou a permitir a obtenção de certidão de nascimento extemporânea nas serventias extrajudiciais, sem a necessidade de judicialização e, ainda, conscientizar a sociedade sobre a importância da documentação básica para o exercício da cidadania.

Não foi realizada nenhum evento por conta da pandemia do Coronavírus.

Situação: o projeto que iniciou como uma forma de projeto-piloto e visando atingir outras áreas do Ministério Pùblico cearense, será encaminhado ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Acidente do Trabalho, Defesa da Cidadania, do Idoso, da Pessoa com Deficiência e da Saúde Pública (CAOCIDADANIA).

Situação: suspenso.

4) Resumo das principais atividades e ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

A tabela a seguir demonstra as atividades desenvolvidas.

| Dado | Quant | Perc (%) |
|--|-------------|---------------|
| Nº de atendimentos | 4868 | 56,09 |
| Nº de correspondências recebidas | 1662 | 19,15 |
| Nº de ofícios expedidos | 1315 | 15,15 |
| Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos | 757 | 8,72 |
| Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores | 54 | 0,62 |
| Nº de reuniões internas da Ouvidoria | 15 | 0,17 |
| Nº de reuniões do CNOMP | 5 | 0,06 |
| Nº de reuniões da Ouvidoria com membros do MP | 3 | 0,03 |
| Total de expedientes/eventos | 8679 | 100,00 |

Tabela 6



Cumpre ressaltar que a subscritora assumiu a Ouvidoria-Geral do Ministério Pùblico do Estado do Ceará em 15 de julho do ano em curso.

Fortaleza/CE, 30 de agosto de 2021.

Isabel Maria Salustiano Arruda Porto
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Pùblico/CE