

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 Público), 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 Público 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 Público/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					
	RECEBIDAS	AGUARDANDO RESP.	PENDENTES	INVÁLIDAS	ARQUIVADAS	TOTAL
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 Público 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 Público 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 Pública 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 n.º 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 Público 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



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



OUVIDORIA
Ministério Público

Cumpre ressaltar que a subscritora assumiu a Ouvidoria-Geral do Ministério Público 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 Público/CE