

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO
JANEIRO A JUNHO DE 2022

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 1º semestre de 2022, 1.716 (**mil setecentos e dezesseis**) **atendimentos**, perfazendo uma média de 9,5 (**nove e meia**) **manifestações por dia**.

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

- 678 (seiscentas e setenta e oito) representações;
- 659 (seiscentas e cinquenta e nove) reclamações;
- 332 (trezentas e trinta e duas) pedidos de informação;
- 26 (vinte e seis) sugestões;
- 17 (dezessete) críticas;
- 4 (quatro) elogios.

Vide a tabela abaixo:

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Representação	678	306	309	0	63	678
Reclamação	659	280	228	0	151	659
Informação/LAI	332	23	22	0	287	332
Sugestão	26	8	9	0	9	26
Crítica	17	11	4	0	2	17
Elogio	4	0	3	0	1	4
Total	1716	628	575	0	513	1716

Tabela 1

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

- *E-mail*, com um total de 265 (duzentas e sessenta e cinco) manifestações;
- Sistema SAJ-MP (Sistema de Automação do Ministério Público), perfazendo um total de 1.218 (mil duzentas e dezoito) manifestações;
- Telefone, totalizando 210 (duzentas e dez) manifestações;
- Presencial, totalizando 23 (vinte e três) manifestações;



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



OUVIDORIA
Ministério Público

- Por meio físico, que não houve registro de nenhuma manifestação.

Vide a tabela abaixo:

CONTATO	TOTAL	PERC (%)
SAJ MP	1218	70,98%
E-mail	265	15,44%
Telefone	210	12,24%
Presencial	23	1,34%
Físico	0	0,00%
TOTAL	1716	100,00%

Tabela 2

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

ASSUNTO	TOTAL	PERC
Concurso	242	14,10
Improbidade administrativa	209	12,18
LAI – Lei de Acesso à Informação	142	8,28
Crimes	141	8,22
Saúde	140	8,16
Outros	134	7,81
Educação	115	6,70
Consumidor	112	6,53
Meio ambiente	80	4,66
Infância e juventude	68	3,96
Demandas alheias à competência do MP	62	3,61
Serviços públicos	58	3,38
Administração e funcionamento do MP	57	3,32
Violência doméstica	40	2,33
Idoso	32	1,86
Atuação de membros e servidores	26	1,52
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	18	1,05
Consultas e dúvidas jurídicas	17	0,99
Controle externo da atividade policial	11	0,64
Eleitoral	7	0,41
Execução penal	5	0,29
Acessibilidade	0	0,00
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
Sindical e questões análogas	0	0,00
TOTAL	1716	100,00

Tabela 3

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

SITUAÇÃO	TOTAL	PERC (%)
Tramitando	1203	70,10%
Arquivadas	513	29,90%
TOTAL	1716	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 SAJ-MP (quando as manifestações são repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de entendimento), o que poderia torná-las inválidas, conforme pode-se perceber pela coluna “Inv” (que são as manifestações inválidas).

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Representação	678	306	309	0	63	678
Reclamação	659	280	228	0	151	659
Informação/LAI	332	23	22	0	287	332
Sugestão	26	8	9	0	9	26
Crítica	17	11	4	0	2	17
Elogio	4	0	3	0	1	4
Total	1716	628	575	0	513	1716

Tabela 5

2.2) Note-se que como a descrição do campo é “atuação de membros e servidores”, conforme Tabela 3, o total de 26 (vinte e seis) ocorrências trata-se do somatório dos dois dados.

2.3) **Respostas recebidas:** no período de janeiro a junho de 2022 foram recebidas 947 (novecentas e quarenta e sete) 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 da Capital	476	50,26
Unidades Ministeriais do Interior	450	47,52
Órgãos de fora do MP	21	2,22
TOTAL	947	100

Tabela 6

3) Atividades desenvolvidas: projetos e parcerias.

Devido à pandemia do Coronavírus (COVID-19), a Ouvidoria-Geral atuou de forma bem restrita no período de janeiro a junho de 2022, realizando eventos e reuniões virtuais, através de plataformas digitais.

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”:

Criado 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).

Não foi realizada nenhum evento.

Situação: em andamento.

- 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.

- Projeto “Rede de Ouvidorias Municipais”:

Seu lançamento ocorreu no dia 10 de novembro de 2021. Foi realizada reunião de lançamento de forma presencial e virtual, além do engajamento das Ouvidorias municipais, por meio do aplicativo Whatapp.

Foram realizadas 6 (seis) reuniões.

Situação: em andamento.

- Projeto “Ouvidoria das Mulheres”:

Criado através do Ato Normativo nº 213/2021-GAB, em cooperação entre a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as demais unidades do Ministério Público brasileiro, tem por objetivo receber demandas relativas à violência contra a mulher e encaminhá-las às respectivas autoridades competentes para atuar no caso, além de promover a integração entre as Ouvidorias das Mulheres com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher, bem como propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Seu lançamento ocorreu no dia 18 de novembro de 2021.

Não foi realizada nenhuma reunião.

Situação: em andamento.

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

A tabela a seguir demonstra as atividades desenvolvidas.

Dado	Quant	Perc (%)
Nº de atendimentos	1716	26,58
Nº de correspondências recebidas	947	14,67
Nº de ofícios expedidos	1453	22,51
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	13	0,20
Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos	2307	35,74
Nº de atendimentos ao cidadão pela Ouvidora-Geral de forma presencial	4	0,06
Nº de treinamentos realizados pela equipe da Ouvidoria	4	0,06
Nº de reuniões do CNOMP	2	0,03
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	3	0,05
Nº de reuniões do Projeto Rede de Ouvidorias Municipais	6	0,09
Nº de reuniões do Projeto Rede de Ouvidorias do MP Brasileiro	1	0,02
Nº de reuniões do Projeto Rede Ouvir	1	0,02
Nº de eventos em homenagem ao Dia Estadual do Ouvidor	1	0,02
Total de expedientes/eventos/atividades	6455	100,00

Tabela 6

Cumprе ressaltar que a subscritora assumiu a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará em 15 de julho de 2021.

Fortaleza/CE, 26 de julho de 2022.

Lorraine Jacob Molina

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE