

**RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO**  
**JULHO A DEZEMBRO DE 2021**

**1) Breve histórico do relatório estatístico**

Esta Ouvidoria realizou, no 2º semestre de 2021, **2.523 (dois mil, quinhentos e vinte e três) atendimentos**, perfazendo uma média de **14 (catorze) manifestações por dia**.

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

- 1.111 (mil, cento e onze) reclamações;
- 786 (setecentos e oitenta e seis) pedidos de informação;
- 589 (quinhentas e oitenta e nove) representações;
- 21 (vinte e uma) sugestões;
- 9 (nove) críticas;
- 7 (sete) elogios.

Vide a tabela abaixo:

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Reclamação	1111	303	277	0	531	1111
Informação/LAI	786	42	32	0	712	786
Representação	589	288	226	0	75	589
Sugestão	21	6	8	0	7	21
Crítica	9	5	2	0	2	9
Elogio	7	2	0	0	5	7
<b>Total</b>	<b>2523</b>	<b>646</b>	<b>545</b>	<b>0</b>	<b>1332</b>	<b>2523</b>

**Tabela 1**

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

- *E-mail*, com um total de 905 (novecentos e cinco) manifestações;
- Sistema SAJ-MP (Sistema de Automação do Ministério Público), perfazendo um total de 891 (oitocentas e noventa e uma) manifestações;
- Telefone, totalizando 705 (setecentos e cinco) manifestações;
- Presencial, totalizando 20 (vinte) manifestações;
- Fisicamente, totalizando 2 (duas) manifestações.



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**OUVIDORIA**  
Ministério Público

Vide a tabela abaixo:

<b>CONTATO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC (%)</b>
E-mail	905	35,87%
SAJ MP	891	35,32%
Telefone	705	27,94%
Presencial	20	0,79%
Físico	2	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>2523</b>	<b>100,00%</b>

**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 foram devidamente contabilizadas em planilha separada.

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



<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC</b>
LAI – Lei de Acesso à Informação	389	15,42
Concurso	308	12,21
Outros	255	10,11
Improbidade administrativa	253	10,03
Saúde	224	8,88
Crimes	143	5,67
Consumidor	130	5,15
Demandas alheias à competência do MP	122	4,84
Meio ambiente	84	3,33
Consultas e dúvidas jurídicas	82	3,25
Infância e juventude	75	2,97
Atuação de membros e servidores	74	2,93
Idoso	70	2,77
Serviços públicos	68	2,70
Administração e funcionamento do MP	62	2,46
Educação	53	2,10
Controle externo da atividade policial	37	1,47
Execução penal	36	1,43
Violência doméstica	34	1,35
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	15	0,59
Eleitoral	8	0,32
Sindical e questões análogas	1	0,04
Acessibilidade	0	0,00
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
<b>TOTAL POR CATEGORIA</b>	<b>2523</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 3**

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

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC (%)</b>
Arquivadas	1332	52,79%
Tramitando	1191	47,21%
<b>TOTAL</b>	<b>2523</b>	<b>100,00%</b>

**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.

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Reclamação	1111	303	277	0	531	1111
Informação/LAI	786	42	32	0	712	786
Representação	589	288	226	0	75	589
Sugestão	21	6	8	0	7	21
Crítica	9	5	2	0	2	9
Elogio	7	2	0	0	5	7
<b>Total</b>	<b>2523</b>	<b>646</b>	<b>545</b>	<b>0</b>	<b>1332</b>	<b>2523</b>

**Tabela 5**

2.2) Note-se que como a descrição do campo é “atuação de membros e servidores”, conforme Tabela 3, o total de 74 (setenta e quatro) ocorrências trata-se do somatório dos dois dados, não sendo mais possível fazer uma discriminação com relação às manifestações em face de membros e de servidores separadamente, 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 julho a dezembro de 2021 foram recebidas 1.435 (mil quatrocentos e trinta e cinco) 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:

<b>ÓRGÃO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC</b>
Unidades Ministeriais do Interior	801	55,82
Unidades Ministeriais da Capital	617	43,00
Órgãos de fora do MP	17	1,18
<b>TOTAL</b>	<b>1435</b>	<b>100</b>

**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 julho a dezembro de 2021, 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).

Foram realizadas 2 (duas) reuniões.

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 2 (duas) reuniões.

Situação: em andamento e com previsão de avanço nos próximos meses.

**- 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.

Foram realizadas 2 (duas) reuniões.

Situação: em andamento.

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

A tabela a seguir demonstra as atividades desenvolvidas.

<b>Dado</b>	<b>Quant</b>	<b>Perc (%)</b>
Nº de atendimentos	2523	46,70
Nº de correspondências recebidas	1435	26,56
Nº de ofícios expedidos	1392	25,77
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	17	0,31
Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos	16	0,30
Nº de reuniões do CNOMP	11	0,20
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	6	0,11
Nº de reuniões do Projeto Rede de Ouvidorias Municipais	2	0,04
Nº de reuniões do Projeto Rede Ouvir	2	0,04
Nº de reuniões do Projeto Ouvidoria das Mulheres	2	0,04
<b>Total de expedientes/eventos/atividades</b>	<b>5402</b>	<b>100,00</b>

**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, 24 de janeiro de 2022.

***Loraine Jacob Molina***

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE em exercício