

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO
JANEIRO A JUNHO DE 2023

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 1º semestre de 2023, **2.972 (dois mil e novecentos e setenta e dois) atendimentos**, perfazendo uma média de **16 (dezesesseis) manifestações por dia**.

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

- 1.227 (mil, duzentas e vinte e sete) representações;
- 1.197 (mil, cento e noventa e sete) reclamações;
- 515 (quinhentos e quinze) pedidos de informação;
- 22 (vinte e duas) sugestões;
- 6 (seis) críticas;
- 5 (cinco) elogios.

Vide a tabela abaixo:

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Representação	1227	286	35		906	1227
Reclamação	1197	167	18		1012	1197
Informação/LAI	515	17	1		497	515
Sugestão	22	6	1		15	22
Crítica	6	3			3	6
Elogio	5		1		4	5
Total	2972	479	56	0	2437	2972

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 1.728 (mil, setecentas e vinte e oito) manifestações;
- E-mail, com um total de 1.009 (mil e nove) manifestações;
- Telefone, totalizando 177 (cento e setenta e sete) manifestações;
- Presencial, totalizando 58 (cinquenta e oito) manifestações;
- Por meio físico, que não houve registro de nenhuma manifestação.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



OUVIDORIA
Ministério Público

Vide a tabela abaixo:

CONTATO	TOTAL	PERC (%)
SAJ MP	1728	58,14%
E-mail	1009	33,95%
Telefone	177	5,96%
Presencial	58	1,95%
Físico	0	0,00%
TOTAL	2972	100,00%

Tabela 2

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

ASSUNTO	TOTAL	PERC
Saúde	391	13,16
Improbidade administrativa	384	12,92
Educação	303	10,20
Concurso	293	9,86
Crimes	283	9,52
Outros	245	8,24
LAI – Lei de Acesso à Informação	172	5,79
Serviços públicos	132	4,44
Demandas alheias à competência do MP	119	4,00
Meio ambiente	109	3,67
Consumidor	99	3,33
Infância e juventude	98	3,30
Atuação de membros e servidores	75	2,52
Idoso	68	2,29
Administração e funcionamento do MP	65	2,19
Consultas e dúvidas jurídicas	35	1,18
Controle externo da atividade policial	30	1,01
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	21	0,71
Execução penal	19	0,64
Violência doméstica	16	0,54
Eleitoral	6	0,20
Sindical e questões análogas	5	0,17
Acessibilidade	4	0,13
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
TOTAL	2972	100,00

Tabela 3

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

SITUAÇÃO	TOTAL	PERC (%)
Arquivadas	2437	82,00%
Tramitando	535	18,00%
TOTAL	2972	100,00%

Tabela 4

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Representação	1227	286	35		906	1227
Reclamação	1197	167	18		1012	1197
Informação/LAI	515	17	1		497	515
Sugestão	22	6	1		15	22
Crítica	6	3			3	6
Elogio	5		1		4	5
Total	2972	479	56	0	2437	2972

Tabela 5

2.1) Manifestações da classe “recebidas”: são todas as demandas recebidas no período de 01/01/2023 a 30/06/2023, sem ainda nenhum tipo de restrição ou tratamento.

2.2) Manifestações da classe “aguardando resposta”: são todas as demandas que ainda não foram respondidas pelos órgãos de execução responsáveis pelo assunto em questão, que podem ser tanto do próprio Ministério Público, como de fora do Parquet.

2.3) Manifestações da classe “pendentes”: são todas as demandas que ainda não foram encaminhadas aos órgãos de execução responsável ou ainda não foram devidamente arquivadas por estarem em fila, aguardando a ordem de prioridade ou cronológica.

2.4) Manifestações da classe “inválidas”: são as manifestações que obtiveram denegações de acesso ao Sistema SAJ-MP, após sua devida análise, quando as manifestações são repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de encaminhamento.

2.5) Manifestações da classe “arquivadas”: são as demandas que já foram devidamente arquivadas, depois que os órgãos de execução responsáveis encaminharam resposta acerca das providências adotadas ou após esta Ouvidoria-Geral haver enviado resposta diretamente à parte sobre o procedimento correto que ela deve adotar.

2.6) Já com relação à tabela de assunto, pode-se perceber que com relação ao campo “atuação de membros e servidores”, que totalizam 75 (setenta e cinco) ocorrências, trata-se do somatório dos dois dados, tanto de membro quanto de servidores.

ASSUNTO	TOTAL	PERC
Saúde	391	13,16
Improbidade administrativa	384	12,92
Educação	303	10,20
Concurso	293	9,86
Crimes	283	9,52
Outros	245	8,24
LAI – Lei de Acesso à Informação	172	5,79
Serviços públicos	132	4,44
Demandas alheias à competência do MP	119	4,00
Meio ambiente	109	3,67
Consumidor	99	3,33
Infância e juventude	98	3,30
Atuação de membros e servidores	75	2,52
Idoso	68	2,29
Administração e funcionamento do MP	65	2,19
Consultas e dúvidas jurídicas	35	1,18
Controle externo da atividade policial	30	1,01
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	21	0,71
Execução penal	19	0,64
Violência doméstica	16	0,54
Eleitoral	6	0,20
Sindical e questões análogas	5	0,17
Acessibilidade	4	0,13
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
TOTAL	2972	100,00

2.7) Respostas recebidas: no período de janeiro a junho de 2023 foram recebidas 340 (trezentas e quarenta) 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	171	50,29
Unidades Ministeriais da Capital	160	47,06
Órgãos de fora do MP	9	2,65
TOTAL	340	100

Tabela 6

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

No período de janeiro a junho de 2023 foram realizados os seguintes eventos e reuniões presenciais e virtuais:

Dado	Quant	Perc (%)
Nº de atendimentos	2972	80,61
Nº de correspondências recebidas	340	9,22
Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos	182	4,94
Nº de ofícios expedidos	137	3,72
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	19	0,52
Nº de entrevistas concedidas	14	0,38
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	10	0,27
Nº de reuniões do CNOMP	5	0,14
Nº de eventos da Ouvidoria das Mulheres	3	0,08
Nº de reuniões da Rede de Ouvidorias Municipais	3	0,08
Nº de reuniões da Rede Nacional de Ouvidorias do MP	2	0,05
Nº de reuniões da Rede Ouvir	2	0,05
Nº de reuniões do projeto InterAção MPCE	2	0,05
Nº de reuniões do projeto Ouvidoria na Praça	2	0,05
Total de expedientes/eventos/atividades	3687	100,00

Tabela 7



PROJETOS:

- Projeto “Rede de Ouvidorias Municipais”:

Seu lançamento ocorreu no dia 10 de novembro de 2021. O projeto tem como objetivo dialogar com as gestões municipais do Estado do Ceará sobre a importância das Ouvidorias como um instrumento de exercício da cidadania participação e aproximação das pessoas com a gestão municipal para resolver suas demandas de forma mais rápida e diretamente com os gestores locais.

Foram realizadas 3 (três) 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.

Foram realizadas 3 (três) reuniões.

Situação: em andamento.

- Projeto “InterAção MPCE”:

Referido projeto foi desenvolvido com o objetivo de descentralização da Ouvidoria-Geral do MPCE, a fim de dar um maior acesso ao cidadão do interior do estado, além de proporcionar agilidade processual e integração das Promotorias de Justiça com a sociedade local, capacitando, operacionalizando, bem como sensibilizando Prefeituras e Promotorias de Justiça, elaborando, assim, uma espécie de “radar” da Ouvidoria para acompanhar as demandas e melhorar a comunicação com o cidadão.

Foi realizadas 2 (duas) reuniões.

Situação: em andamento.

- 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 entre os partícipes.

Situação: em andamento.

- Projeto “Ouvidoria na Praça”:

Idealizado para realizar ações de atendimentos aos cidadãos em algumas das principais praças de Fortaleza, com parcerias de outros órgãos e instituições, que ofereceram alguns serviços, como: registros de CPF, RG e carteira de trabalho, por meio do Caminhão do Cidadão, da Secretaria de Proteção Social (SPS) do Governo do Estado do Ceará; aferição de pressão arterial e glicemia e aplicação de vacinas, por meio da Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza e da Faculdade UNINASSAU; além do registro de demandas, por parte de nossa equipe, aos cidadãos que naquele momento manifestaram o desejo de realizar alguma queixa ou pedido, ocasião em que foram atendidos em nossa van climatizada, sendo essa demanda devidamente analisada e posteriormente encaminhada ao órgão de execução responsável ou dada a informação adequada à parte.

Foram realizadas 2 (duas) ações – Praça José de Alencar e Praça do Passeio Público, ambas no Centro de Fortaleza.

Situação: em andamento.

Fortaleza/CE, 28 de julho de 2023.

Loraine Jacob Molina
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE