

**RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO**  
**JULHO A DEZEMBRO DE 2022**

**1) Breve histórico do relatório estatístico**

Esta Ouvidoria realizou, no 2º semestre de 2022, 2.082 (dois mil e oitenta e dois) atendimentos, perfazendo uma média de 11 (onze) manifestações por dia.

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

- 1.306 (mil, trezentas e seis) representações;
- 628 (seiscentas e vinte e oito) reclamações;
- 89 (oitenta e nove) pedidos de informação;
- 28 (vinte e oito) sugestões;
- 23 (vinte e três) críticas;
- 8 (oito) elogios.

Vide a tabela abaixo:

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Representação	1306	627	508	0	171	1306
Reclamação	628	372	192	3	61	628
Informação/LAI	89	39	31	0	19	89
Sugestão	28	15	7	0	6	28
Crítica	23	13	6	2	2	23
Elogio	8	2	1	2	3	8
<b>Total</b>	<b>2082</b>	<b>1068</b>	<b>745</b>	<b>7</b>	<b>262</b>	<b>2082</b>

**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 1.846 (mil oitocentas e quarenta e seis) manifestações;*
- *E-mail*, com um total de 129 (cento e vinte e nove) manifestações;
- *Telefone*, totalizando 87 (oitenta e sete) manifestações;
- *Presencial*, totalizando 20 (vinte) manifestações;
- *Por meio físico*, que não houve registro de nenhuma manifestação.



Vide a tabela abaixo:

<b>CONTATO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC (%)</b>
SAJ MP	1846	88,66%
E-mail	129	6,20%
Telefone	87	4,18%
Presencial	20	0,96%
Físico	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2082</b>	<b>100,00%</b>

**Tabela 2**

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

<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC</b>
Educação	399	19,16
Outros	329	15,80
Saúde	275	13,21
Eleitoral	238	11,43
Concurso	175	8,41
Crimes	105	5,04
Improbidade administrativa	100	4,80
Infância e juventude	71	3,41
LAI – Lei de Acesso à Informação	63	3,03
Idoso	49	2,35
Meio ambiente	48	2,31
Atuação de membros e servidores	46	2,21
Consumidor	46	2,21
Serviços públicos	42	2,02
Demandas alheias à competência do MP	29	1,39
Controle externo da atividade policial	17	0,82
Violência doméstica	14	0,67
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	13	0,62
Execução penal	12	0,58
Administração e funcionamento do MP	8	0,38
Acessibilidade	2	0,10
Consultas e dúvidas jurídicas	1	0,05
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
Sindical e questões análogas	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2082</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 3**

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

SITUAÇÃO	TOTAL	PERC (%)
Arquivadas	1820	87,42%
Tramitando	262	12,58%
<b>TOTAL</b>	<b>2082</b>	<b>100,00%</b>

**Tabela 4**

## 2) Breve histórico dos pedidos de informações:

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Representação	1306	627	508	0	171	1306
Reclamação	628	372	192	3	61	628
Informação/LAI	89	39	31	0	19	89
Sugestão	28	15	7	0	6	28
Crítica	23	13	6	2	2	23
Elogio	8	2	1	2	3	8
<b>Total</b>	<b>2082</b>	<b>1068</b>	<b>745</b>	<b>7</b>	<b>262</b>	<b>2082</b>

**Tabela 5**

**2.1) Manifestações da classe “recebidas”:** são todas as demandas recebidas no período de 01/07/2022 a 31/12/2022, 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 foi devidamente arquivado 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.



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**OUVIDORIA**  
Ministério Público

**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 39 (trinta e nove) ocorrências, trata-se do somatório dos dois dados, tanto de membro quanto de servidores.

<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC</b>
Educação	429	20,61
Saúde	330	15,85
Outros	242	11,62
Eleitoral	241	11,58
Concurso	185	8,89
Crimes	111	5,33
Improbidade administrativa	109	5,24
Infância e juventude	74	3,55
Idoso	51	2,45
Serviços públicos	51	2,45
Meio ambiente	50	2,40
Consumidor	47	2,26
Atuação de membros e servidores	39	1,87
Demandas alheias à competência do MP	34	1,63
Administração e funcionamento do MP	17	0,82
Controle externo da atividade policial	17	0,82
Violência doméstica	14	0,67
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	13	0,62
Execução penal	13	0,62
LAI – Lei de Acesso à Informação	12	0,58
Acessibilidade	2	0,10
Consultas e dúvidas jurídicas	1	0,05
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
Sindical e questões análogas	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2082</b>	<b>100,00</b>

**2.7) Respostas recebidas:** no período de julho a dezembro de 2022 foram recebidas 1.624 (mil seiscentas e vinte e quatro) 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	1177	53,67
Unidades Ministeriais da Capital	1004	45,78
Órgãos de fora do MP	12	0,55
<b>TOTAL</b>	<b>2193</b>	<b>100</b>

**Tabela 6**

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

No período de julho a dezembro de 2022 foram realizados os seguintes eventos e reuniões virtuais, tanto de forma presencial, quanto através de plataformas digitais:

<b>Evento/Projeto/Reunião/Expediente</b>	<b>Quant</b>	<b>Perc (%)</b>
Nº de atendimentos	2082	29,47
Nº de ofícios expedidos	1829	25,89
Nº de correspondências recebidas	2193	31,04
Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos	920	13,02
Nº de participação em eventos/solenidades/reuniões com outros órgãos/setores	20	0,28
Nº de reuniões do CNOMP	6	0,08
Nº de plantões eleitorais	4	0,06
Nº de reuniões do Projeto Ouvidoria-Geral do MPCE e a escuta sensibilizada	4	0,06
Nº de atendimentos ao cidadão pela Ouvidora-Geral de forma presencial	3	0,04
Nº de reuniões com a Ouvidoria Nacional (CNMP)	3	0,04
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	3	0,04
Nº de reuniões do Projeto Rede de Ouvidorias Municipais	3	0,04
Nº de reuniões do Projeto Rede Ouvir	2	0,03
Nº de eventos de entrevistas concedidas pela Ouvidora	1	0,01
Nº de treinamentos realizados pela equipe da Ouvidoria	1	0,01
<b>Total de expedientes/eventos/atividades</b>	<b>7064</b>	<b>100,00</b>

**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 2 (duas) 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.

#### **- Projeto “Ouvidoria-Geral do MPCE e a escuta sensibilizada”:**

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 4 (quatro) 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.

Fortaleza/CE, 30 de janeiro de 2023.

***Loraine Jacob Molina***

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE