



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



## **I) DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA GERAL MP/CE (NOVEMBRO/2018)**

### **1) TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES**

#### **1.1) RECEBIDAS NA OUVIDORIA - POR ASSUNTO**

<b>Assunto</b>	<b>Receb/Novas</b>	<b>Respondido</b>	<b>Encerrado</b>	<b>Aguardando Resp</b>	<b>Pendentes</b>	<b>Inválidas</b>	<b>TOTAL</b>
Concurso público	38	0	3	34	0	1	<b>38</b>
Improbidade administrativa/Patrimônio público	24	0	1	23	0	0	<b>24</b>
Consumidor	22	0	1	21	0	0	<b>22</b>
Informações gerais	21	0	5	16	0	0	<b>21</b>
Demanda alheia à competência do MP	20	0	5	15	0	0	<b>20</b>
Controle externo da atividade policial	13	0	0	13	0	0	<b>13</b>
Consultas e dúvidas jurídicas	12	0	1	11	0	0	<b>12</b>
Meio ambiente/Planejamento urbano	10	0	2	8	0	0	<b>10</b>
Cidadania	9	0	0	9	0	0	<b>9</b>
Deficiente	8	0	0	7	0	1	<b>8</b>
Educação	8	0	0	8	0	0	<b>8</b>
Idoso	8	0	1	7	0	0	<b>8</b>
Administração do Ministério Público	4	0	4	0	0	0	<b>4</b>
Crime	4	0	1	3	0	0	<b>4</b>
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	4	0	0	4	0	0	<b>4</b>
Saúde	4	0	1	3	0	0	<b>4</b>
Trânsito	3	0	0	3	0	0	<b>3</b>
Eleitoral	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Irregularidade trabalhista	2	0	1	1	0	0	<b>2</b>
Lei de Acesso à Informação - LAI	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Membro do Ministério Público	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Servidor/Estagiário do Ministério Público	2	0	1	1	0	0	<b>2</b>
Execução penal	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Infância e juventude	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>							<b>224</b>

#### **OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO/CE**

Rua Assunção, 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza/CE

Fones: 127, 0800.281.1553, (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562

E-mail: [ouvidoria@mpce.mp.br](mailto:ouvidoria@mpce.mp.br) – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**Legenda:**

Recebidas/Novas – total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês corrente, de acordo com o assunto/órgão;

Respondido – manifestação respondida à Ouvidoria pelo órgão de execução competente, sendo repassada ao manifestante;

Encerrado – manifestação arquivada;

Aguardando resposta – manifestação aguardando resposta por parte do órgão de execução responsável ou da parte;

Pendentes – manifestações recebidas na Ouvidoria, aguardando ser assinada pelo(a) Ouvidor(a)-Geral;

Inválidas – manifestações que não possuem qualquer informação capaz de ser objeto de encaminhamento.

## 1.2) ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS

Órgão	Novas	Respondido	Encerrado	Aguardando Resp	Pendentes	Inválidas	TOTAL
Resposta direta ao cidadão	117	0	36	81	0	0	<b>117</b>
Promotorias/Procuradorias de Justiça Especializadas da Capital	53	0	2	49	0	2	<b>53</b>
Promotorias de Justiça do Interior	52	0	3	49	0	0	<b>52</b>
Órgãos fora do âmbito do MP	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Assessoria Jurídica da Ouvidora-Geral	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Corregedoria/PGJ/NUPAD	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Outros órgãos/setores do MP	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>							<b>224</b>

## 2) MEIOS DE CONTATOS UTILIZADOS PELO MANIFESTANTE

Meio de Contato	Novas	Respondido	Encerrado	Aguardando Resp	Pendentes	Inválidas	TOTAL
Sistema	120	0	3	116	0	1	<b>120</b>
E-mail	80	0	2	77	0	1	<b>80</b>
Telefone	23	0	22	1	0	0	<b>23</b>
Presencial	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Correio postal	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>							<b>224</b>

**OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO/CE**

Rua Assunção, 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza/CE

Fones: 127, 0800.281.1553, (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562

E-mail: [ouvidoria@mpce.mp.br](mailto:ouvidoria@mpce.mp.br) – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>



### 3) TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES\*

Assunto	Quantidade
Arquivadas em novembro	118
Tramitando em novembro	5
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

\* Apenas as manifestações que foram autuadas

### 4) MANIFESTAÇÕES PRIORITÁRIAS

Tipo	Quant	Porcent (%)
Manifestações prioritárias entradas em novembro arquivadas	5	83,33
Manifestações prioritárias entradas em novembro tramitando	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

### 5) MANIFESTAÇÕES COM PEDIDOS DE SIGILO

Tipo	Quant	Porcent (%)
Manifestações sigilosas entradas em novembro arquivadas	53	92,98
Manifestações sigilosas entradas em novembro tramitando	4	7,02
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00</b>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



## 6) RESPOSTAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA 6.1) POR ASSUNTO

Assunto	Receb/Novas	Respondido	Encerrado	Aguardando Resp	Pendentes	Inválidas	TOTAL
Concurso público	25	0	2	23	0	0	<b>25</b>
Improbidade administrativa/Patrimônio público	15	0	0	15	0	0	<b>15</b>
Idoso	8	0	1	7	0	0	<b>8</b>
Meio ambiente/Planejamento urbano	7	0	2	5	0	0	<b>7</b>
Cidadania	5	0	0	5	0	0	<b>5</b>
Deficiente	5	0	0	5	0	0	<b>5</b>
Consumidor	3	0	0	3	0	0	<b>3</b>
Trânsito	3	0	0	3	0	0	<b>3</b>
Eleitoral	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Execução penal	2	1	0	1	0	0	<b>2</b>
Membro do Ministério Público	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Saúde	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Consultas e dúvidas jurídicas	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Crime	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Infância e juventude	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Informações gerais	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Lei de Acesso à Informação - LAI	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Controle externo da atividade policial	0	0	0	0	0	9	<b>0</b>
Educação	0	0	0	0	0	1	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>							<b>84</b>

### OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO/CE

Rua Assunção, 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza/CE

Fones: 127, 0800.281.1553, (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562

E-mail: [ouvidoria@mpce.mp.br](mailto:ouvidoria@mpce.mp.br) – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**OUVIDORIA**  
Ministério Público

## 6.2) POR ÓRGÃO (RESUMIDO)

Órgão	Novas	Respondido	Encerrado	Aguardando Resp	Pendentes	Inválidas	TOTAL
Promotorias de Justiça do Interior	42	0	3	39	0	0	<b>42</b>
Promotorias/Procuradorias de Justiça Especializadas da Capital	38	0	2	36	0	0	<b>38</b>
Órgãos fora do âmbito do MP	4	0	1	3	0	0	<b>4</b>
Resposta direta do cidadão	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Assessoria Jurídica da Ouvidora-Geral	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Corregedoria/PGJ/NUPAD	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Outros órgãos/setores do MP	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>							<b>84</b>

## II) DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA GERAL MP/CE (DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO Nº 95/2013 DO CNMP)

### II.1) RESUMIDO

Categoria	Recebidas/Novas	Respondido	Encerrado	Aguardando Resp	Pendentes	Inválidas	Total
Reclamação	135	0	5	128	0	2	<b>135</b>
Solicitação de informação/providência	64	0	20	44	0	0	<b>64</b>
Representação	23	0	2	21	0	0	<b>23</b>
Sugestão	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Crítica	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Elogio	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>							<b>224</b>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**OUVIDORIA**  
Ministério Público

## II.2) DETALHADO

Assunto	Recebidas/Novas	Respondido	Encerrado	Aguardando Resp	Pendentes	Inválidas	Total
Outros	43	0	6	36	0	1	<b>43</b>
Concurso Público	38	0	3	34	0	1	<b>38</b>
Improbidade administrativa	24	0	1	23	0	0	<b>24</b>
Consumidor	22	0	1	21	0	0	<b>22</b>
Demandas alheias à competência do MP	20	0	5	15	0	0	<b>20</b>
Controle externo da atividade policial	13	0	0	13	0	0	<b>13</b>
Consultas e dúvidas jurídicas	12	0	1	11	0	0	<b>12</b>
Meio ambiente	10	0	2	8	0	0	<b>10</b>
Educação	8	0	0	8	0	0	<b>8</b>
Idoso	8	0	1	7	0	0	<b>8</b>
Administração e funcionamento do MP	4	0	4	0	0	0	<b>4</b>
Atuação de membros e servidores	4	0	1	3	0	0	<b>4</b>
Crimes	4	0	1	3	0	0	<b>4</b>
Discrim. de gên., etnia, cond. física, social ou mental	4	0	0	4	0	0	<b>4</b>
Saúde	4	0	1	3	0	0	<b>4</b>
Eleitoral	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Lei de Acesso à Informação (LAI)	2	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Execução penal	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Infância e juventude	1	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Acessibilidade	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Serviços públicos	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>							<b>224</b>



### III) OUTROS DADOS

Dado	Quant
Nº de atendimentos	224
Nº de despachos/pareceres proferidos	144
Nº de memorandos expedidos	129
Nº de correspondências recebidas	107
Nº de ofícios expedidos	11
Nº de reuniões do Projeto "Ouvidoria Itinerante"	3
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	1
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	1
Nº de reuniões do Projeto "Documentar Para Existir"	1
Nº de reuniões/palestra do Projeto "Rede Ouvir"	1
Nº de reuniões de facilitação de diálogo	0
Nº de entrevistas concedidas	0
Nº de reuniões do CNOMP	0
Nº total de viagens	0
<b>Total de expedientes/eventos</b>	<b>622</b>

### IV) PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Satisfação	Quant	Perc
Satisfeito	199	64,82
Insatisfeito	108	35,18
Parcialmente satisfeito	0	0,00
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100,00</b>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



## CALENDÁRIO DO MÊS DE NOVEMBRO

**Dia 06** – Reunião do Projeto “Documentar para Existir”, no Gabinete do Prefeito de Caucaia;

**Dia 08** – Participação da Ouvidora-Geral como debatedora da palestra “Lei de Proteção do Usuário e a Humanização das Ouvidorias”, do “IV Encontro Estadual de Ouvidorias”, no TCE;

**Dia 09** – Reunião com a equipe da Ouvidoria;

**Dia 14** – Reunião do Projeto “Ouvidoria Itinerante”, sobre as visitas aos terminais de ônibus, com a AMC, ETUFOR e SESEC, no Gabinete da Ouvidora;

**Dia 19** – Visita prévia ao terminal de ônibus de Parangaba, relativa ao Projeto “Ouvidoria Itinerante”;

**Dia 26** – Execução do Projeto “Ouvidoria Itinerante”, realizado no terminal de ônibus de Parangaba.





**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**OUVIDORIA**  
Ministério Público

## FOTOS E MATÉRIAS – NOVEMBRO

**Dia 06 – Reunião do Projeto “Documentar para Existir”, no Gabinete do Prefeito de Caucaia**



**OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO/CE**

Rua Assunção, 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza/CE

Fones: 127, 0800.281.1553, (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562

E-mail: [ouvidoria@mpce.mp.br](mailto:ouvidoria@mpce.mp.br) – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**OUVIDORIA**  
Ministério Público

**Dia 08 – Participação da Ouvidora-Geral como debatedora da palestra “Lei de Proteção do Usuário e a Humanização das Ouvidorias”, do “IV Encontro Estadual de Ouvidorias”, no TCE**



**OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO/CE**  
Rua Assunção, 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza/CE  
Fones: 127, 0800.281.1553, (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562  
E-mail: [ouvidoria@mpce.mp.br](mailto:ouvidoria@mpce.mp.br) – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**OUVIDORIA**  
Ministério Público

**Dia 26 – Execução do Projeto “Ouvidoria Itinerante”, realizado no terminal de ônibus de Parangaba**



**OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO/CE**  
Rua Assunção, 1100, José Bonifácio, CEP 60.050-011, Fortaleza/CE  
Fones: 127, 0800.281.1553, (85) 3253.1553 e (85) 3452.1562  
E-mail: [ouvidoria@mpce.mp.br](mailto:ouvidoria@mpce.mp.br) – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>