



OUVIDORIA-GERAL
ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA GERAL MP/CE – ANO: 2017 (JANEIRO A DEZEMBRO)

1) TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

**1.1) MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA - POR CATEGORIA
(DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO Nº 95/2013 DO CNMP)**

Assunto	2017.1	2017.2	TOTAL
Concurso Público	169	128	297
Outros	116	152	268
Improbidade administrativa	122	98	220
Lei de Acesso à Informação (LAI)	113	89	202
Controle externo da atividade policial	127	70	197
Meio ambiente	75	69	144
Saúde	45	54	99
Demandas alheias à competência do MP	17	60	77
Crimes	37	37	74
Educação	31	36	67
Serviços públicos	43	18	61
Atuação de membros e servidores	27	25	52
Consultas e dúvidas jurídicas	17	33	50
Consumidor	0	37	37
Idoso	15	22	37
Infância e juventude	11	16	27
Eleitoral	14	5	19
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	5	2	7
Sindical e questões análogas	3	0	3
Acessibilidade	0	0	0
Administração e funcionamento do MP	0	0	0
Execução penal	0	0	0
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0
Violência doméstica	0	0	0
TOTAL	987	951	1938



OUVIDORIA-GERAL

1.2) MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA – POR CATEGORIA

Categoria	2017.1	2017.2	TOTAL
Reclamação	451	444	895
Solicitação de informação/providência – LAI	271	365	636
Representação	253	88	341
Sugestão	6	45	51
Elogio	5	7	12
Crítica	1	2	3
TOTAL	987	951	1938

1.3) MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS

Órgão	2017.1	2017.2	TOTAL
Resposta direta ao cidadão	469	548	1017
Promotorias de Justiça do Interior	324	226	550
Promotorias/Procuradorias de Justiça Especializadas da Capital	128	118	246
Órgãos fora do âmbito do MP	44	31	75
Outros órgãos/setores do MP	4	20	24
Assessoria Jurídica da Ouvidora-Geral	8	5	13
Corregedoria/PGJ/NUPAD	10	3	13
TOTAL	987	951	1938

2) MEIOS DE CONTATOS UTILIZADOS PELO MANIFESTANTE

Meio de Contato	2017.1	2017.2	Total
Sistema	579	517	1096
E-mail	216	171	387
Telefone	139	226	365
Presencial	47	36	83
Correio postal	6	1	7
TOTAL	987	951	1938



OUVIDORIA-GERAL

3) RESPOSTAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

3.1) POR ASSUNTO

Assunto	2017.1	2017.2	TOTAL
Concurso Público	125	57	182
Improbidade administrativa	90	81	171
Outros	69	73	142
Meio ambiente	57	42	99
Saúde	31	33	64
Lei de Acesso à Informação (LAI)	35	24	59
Atuação de membros e servidores	25	32	57
Crimes	28	25	53
Educação	20	32	52
Controle externo da atividade policial	33	14	47
Consumidor	16	16	32
Serviços públicos	17	10	27
Idoso	11	13	24
Infância e juventude	8	7	15
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	4	2	6
Eleitoral	1	4	5
Demandas alheias à competência do MP	1	3	4
Consultas e dúvidas jurídicas	2	0	2
Sindical e questões análogas	2	0	2
Acessibilidade	0	0	0
Administração e funcionamento do MP	0	0	0
Execução penal	0	0	0
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0
Violência doméstica	0	0	0
TOTAL	575	468	1043

OUVIDORIA-GERAL

3.2) POR ÓRGÃO

Órgão	2017.1	2017.2	TOTAL
Promotorias de Justiça do Interior	287	376	663
Promotorias/Procuradorias de Justiça Especializadas da Capital	117	155	272
Órgãos fora do âmbito do MP	50	22	72
Corregedoria/PGJ/NUPAD	3	10	13
Assessoria Jurídica da Ouvidora-Geral	5	7	12
Outros órgãos/setores do MP	6	5	11
TOTAL	468	575	1043

4) TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES*

Tipo	2017.1	2017.2	Total
Manifestações tramitando	680	338	1018
Manifestações arquivadas	204	327	531
Total de Movimentações	884	665	1549

* Apenas as manifestações que foram autuadas

5) OUTROS DADOS

Dado	2017.1	2017.2	Total
Nº de memorandos expedidos	832	553	1385
Nº de correspondências recebidas	475	239	714
Nº de despachos/pareceres proferidos	293	271	564
Nº de ofícios expedidos	172	245	417
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	37	16	53
Nº total de viagens	25	6	31
Nº de entrevistas concedidas	13	1	14
Nº de palestras do Projeto "Ouvidoria Itinerante"	12	1	13
Nº de palestras do Projeto "Conhecendo MP" + "MP na Escola"	4	8	12
Nº de reuniões de facilitação de diálogo	3	8	11
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	7	3	10
Nº de reuniões/palestra do Projeto "Rede Ouvir"	5	5	10
Nº de reuniões de facilitação de diálogo	3	5	8
Nº de reuniões do CNOMP	3	5	8
Nº de reuniões do Projeto "Documentar Para Existir"	3	3	6
Nº de reuniões do Projeto "Mais Capacidades" (TCM)	3	0	3
Total de expedientes/eventos	1890	1369	3259



OUVIDORIA-GERAL

6) PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Satisfação	2017.2
Satisfeito	37
Insatisfeito	23
Parcialmente satisfeito	0
Total	60

OBS: Esta pesquisa começou a funcionar a partir de outubro/2017

CALENDÁRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

JANEIRO

Dias 09 a 13 – Reunião da Ouvidoria (Planejamento estratégico de 2017);

Dia 16 – Projetos “MP na Escola” e “Conhecendo o MP”: reunião com Assessores da Ouvidoria;

Dia 19 – Projeto “Cartilha em Braille”: gravação da cartilha falada, no Instituto dos Cegos;

Dia 20 – Projetos “MP na Escola” e “Conhecendo o MP”: 1ª reunião - com a Secretaria Municipal de Educação e com a Secretaria Estadual de Educação, na Ouvidoria;

Projeto “Documentar para Existir”: 1ª reunião - com a ARPEN, na Ouvidoria;

Reunião com o Corregedor-Geral do MPCE;

Dia 27 – Reunião da Ouvidoria.

FEVEREIRO

Dia 02 – Facilitação de diálogo com Promotores de Justiça;

Dia 03 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: 1ª reunião com a Secretaria Municipal de Educação e com Promotores de Justiça das comarcas visitadas;

Dia 06 – Reunião Extraordinária do CNOMP, em Brasília/DF;

Dia 07 – Projetos “MP na Escola” e “Conhecendo o MP”: 2ª reunião – com Promotores de Justiça da área da educação, no auditório da PGJ;

Dia 08 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Araripe;

Entrevista a rádio de Araripe;

Dia 09 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Potengi;

Dia 14 – Projetos “MP na Escola” e “Conhecendo o MP”: 3ª reunião – com Assessoria Jurídica da Ouvidoria, na Ouvidoria;

Dia 17 – Reunião da Ouvidoria;

Dia 18 – Projeto “Documentar para Existir”: reunião com Corregedor do Poder Judiciário/CE, na Corregedoria do TJ/CE;

Dia 21 – Projeto “Rede Ouvir”: reunião com CGE, ASCOM, Cerimonial da PGJ e Assessoria da Ouvidoria, na Ouvidoria;

Dia 24 – Reunião da Ouvidoria.

MARÇO

Dia 02 – Reunião com a Secretaria de Tecnologia da Informação da PGJ, sobre o sistema “Fale com a Ouvidoria”, na Ouvidoria;



OUVIDORIA-GERAL

- Dia 03** – Participação na reunião do Comitê de Gestão Estratégica, gabinete do PGJ; Projeto “Ouvidoria Itinerante”: reunião na SEJUS/CE, com a Secretária de Justiça e Promotores de Justiça de Uruoca, Moraújo e General Sampaio;
- Dia 07** – Facilitação de diálogo com Promotores de Justiça Cíveis, na Ouvidoria;
- Dias 09 e 10** – XXXII Reunião Ordinária do CNOMP, em São Luiz/MA;
- Dia 13** – Participação da Ouvidora-Geral no evento de abertura da Semana do Ouvidor, no TCE/CE;
Concedidas 4 (quatro) entrevistas à TV e a Rádio Assembleia;
- Dias 15 e 16** – Participação da Assessora Jurídica da Ouvidora Geral e Promotora de Justiça, Dra. Marília Uchoa de Albuquerque Rios Gomes, na Semana do Ouvidor, no CNMP, em Brasília/DF;
- Dia 16** – Participação da vice-Ouvidora Geral no evento comemorativo à Semana do Ouvidor, no Palácio da Abolição;
- Dia 20** – Projeto “Rede Ouvir”: reunião com a CGM;
- Dia 22** – Participação da vice-Ouvidora Geral no evento comemorativo à Semana do Ouvidor oferecido pela ARCE, no Novotel;
- Dia 23** – Participação da vice-Ouvidora Geral em reunião sobre despejos violentos em Fortaleza, oferecido pela 11ª Promotoria de Justiça Cível de Conflitos Fundiários, no auditório da ESMP;
- Dia 29** – Projeto “Documentar para Existir”: reunião com o Secretário de Saúde de Caucaia, na Ouvidoria;
- Dia 30** – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Parambu;
Entrevista a rádio de Parambu;
- Dia 31** – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Aiuaba;
Entrevista a rádio de Aiuaba.

ABRIL

- Dia 03** – 9 anos de criação da Ouvidoria-Geral do MPCE;
- Dia 05** – Projeto “Conhecendo o MP”: visita da EEFM Monsenhor Dourado ao MPCE. Tema da palestra: Cidadania com foco na educação;
- Dia 10** – Participação da Ouvidora Geral no evento Lançamento das Ações do Programa Capacidades, do TCM, no Lounge da Presidência do TCM;
- Dia 11** – Projeto “Documentar para Existir”: reunião com Promotores de Justiça de Caucaia, no Tribunal do Júri do Fórum de Caucaia;
Reunião da Ouvidoria;
- Dia 18** – Participação da Assessora Jurídica da Ouvidora Geral, Dra. Marília Uchoa de Albuquerque Rios Gomes, no “Programa Capacidades”, do TCM, em Jaguaruana;
- Dia 19** – Participação da Assessora Jurídica da Ouvidora Geral, Dra. Ana Cláudia de Moraes, no “Programa Capacidades”, do TCM, em Russas;
- Dia 26** – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Tamboril;
Entrevista a rádio de Tamboril;
- Dia 27** – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Ipaporanga;
Entrevista a rádio de Ipaporanga.



OUVIDORIA-GERAL

MAIO

Dia 02 – Reunião da Ouvidora Geral com o PGJ, no gabinete do PGJ;

Dia 03 – Projeto “Rede Ouvir”: eleição da Dra. Maria Neves Feitosa Campos como Coordenadora Executiva da Rede Ouvir, no auditório da ESMP;

Dia 04 – Participação da Ouvidora Geral na palestra “A ingerência do crime organizado nas habitações, especificamente, no Programa Minha Casa Minha Vida”, oferecida pela 11ª Promotoria de Justiça Cível de Conflitos Fundiários, no auditório da ESMP;

Dia 09 – Participação da Ouvidora Geral no IX Congresso Estadual de Ouvidores, na SEPLAG;

Dia 12 – Projeto “Documentar para Existir”: reunião com chefes de cartórios de Caucaia e ARPEN, no Fórum de Caucaia;

Dia 16 – Participação da Assessora Jurídica da Ouvidora Geral, Dra. Marília Uchoa de Albuquerque Rios Gomes, no “Programa Capacidades”, do TCM, em Baturité;

Dia 17 – Participação da Assessora Jurídica da Ouvidora Geral, Dra. Ana Cláudia de Moraes, no “Programa Capacidades”, do TCM, em Paracuru;

Dia 18 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Caririáçu;
Entrevista a rádio de Caririáçu;

Dia 19 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Tarrafas;
Entrevista a rádio de Tarrafas;

Dia 24 – Audiência sobre o “Aprimoramento da atuação dos membros do MP juntos aos Tribunais”, no CNOMP, em Brasília/DF;

Dia 25 – Projeto “MP na Escola”: visita da Ouvidoria na escola EEFM Monsenhor Dourado. Tema da palestra: “Cidadania com foco na educação”;

Dia 26 – Participação da Ouvidora Geral na reunião do Comitê de Gestão Estratégica, no gabinete do PGJ;

Dia 29 – Reunião da Ouvidora Geral com o PGJ, sobre o Regimento Interno do Órgão Especial, no gabinete do PGJ;

Dia 30 – Projeto “Rede Ouvir”: reunião com representante do TCE/CE, na Ouvidoria;

Dia 31 – Participação da Assessora Jurídica da Ouvidora Geral, Dra. Ana Cláudia de Moraes, no “Programa Capacidades”, do TCM, em Cruz;

Facilitação de diálogo com Promotor de Justiça do Meio Ambiente e Planejamento Urbano, sobre manifestação.

JUNHO

Dias 01 e 02 – XXXIII Reunião Ordinária do CNOMP, no Rio em Salvador/BA;

Dia 05 – Projetos “MP na Escola” e “Conhecendo o MP”: reunião da Assessora Jurídica, Dra. Ana Cláudia de Moraes, com representante da Secretaria Municipal de Educação;

Dia 06 – Projeto “Documentar para Existir”: reunião com Corregedor-Geral do Poder Judiciário/CE;

Facilitação de diálogo com Promotor de Justiça;

Dia 07 – Projeto “Conhecendo o MP”: visita das escolas ETI Aldemir Martins e EEFM Santo Amaro ao MPCE. Tema da palestra: “Cidadania com foco em saúde”;

Entrevista concedida ao Programa Nacélio Lima Verde;

Dia 08 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Saboeiro;
Entrevista a rádio de Saboeiro;

Dia 12 – Facilitação de diálogo com manifestante;



OUVIDORIA-GERAL

Dia 19 – Projeto “Rede Ouvir”: reunião com a diretoria da Rede Ouvir, na CGE;

Dia 21 – Facilitação de diálogo com Promotora de Justiça;

Participação da Assessora Jurídica da Ouvidora Geral, Dra. Ana Cláudia de Moraes, na reunião da Rede Ouvir do Estado do Ceará, no DETRAN;

Dia 22 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: palestra em Ipueiras;

Entrevista a rádio de Ipueiras;

Dias 22 e 23 – Participação da Ouvidora Geral no “Seminário Nacional de Incentivo à Autocomposição no MP”, no Plenário do CNMP, em Brasília/DF;

Dia 29 – Participação da Ouvidora Geral em palestra sobre Rede Ouvir, no “Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores”, na Escola de Contas do TCE.

JULHO

Dia 04 – 5 anos de criação da Lei Estadual de Acesso à Informação; no Palácio da Abolição;

Dia 05 – Reunião da Assessora Jurídica, Dra. Ana Cláudia de Moraes, com a ASPLAN, sobre os projetos “MP na Escola” e “Conhecendo o MP”;

Dia 11 – Facilitação de diálogo com Promotor de Justiça Cível, sobre manifestação;

Dia 14 – 1 ANO DE POSSE DA DRA. NEVES COMO OUVIDORA-GERAL.

AGOSTO

Dias 01 e 02 – VIII Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público: “Ouvidoria Sustentável”;

Dia 08 – Projeto “MP na Escola”: visita da Ouvidoria na escola ETI Aldemir Martins;

Dia 10 – Projeto “MP na Escola”: visita da Ouvidoria na escola EEFM Santo Amaro;

Dia 11 – Projeto “Documentar para Existir”: reunião com Dr. Luís Laércio;

Dia 14 – Facilitação de diálogo com o Núcleo de Conflitos Fundiários;

Dia 17 – Projeto “Documentar para Existir”: reunião no Gabinete do Prefeito de Caucaia;

Dia 18 – Projeto “Ouvidoria Itinerante”: reunião com os Promotores de Justiça (2ª fase);
13ª Edição da Revista Acadêmica da ESMP e Coleção de Cadernos do MP;

Dia 21 – Facilitação de diálogo com os Promotores de Justiça de Defesa da Cidadania;

Dia 29 – Projeto “Rede Ouvir”: reunião na CGM;

Dia 31 – XXXIV Reunião Ordinária do CNOMP, no Rio de Janeiro/RJ.

SETEMBRO

Dia 01 – Projeto “Documentar para Existir”: treinamento de agentes de saúde em Caucaia;

Dia 06 – Projeto “Conhecendo o MP”: visita das escolas ETI Antonieta Cals e EEFM Murilo Borges ao MP;

Dia 08 – Reunião do Comitê de Gestão Estratégica, com o PGJ;

Dia 11 – Projeto “Rede Ouvir”: reunião com a coordenação, na CGM;

Dia 14 – Participação no III Encontro de Ouvidores, no TCE;

Dia 15 – Reunião de Facilitação de Diálogo com Promotores de Justiça;

Dia 25 – Reunião de Facilitação de Diálogo com manifestante e equipe multidisciplinar da PGJ;

Dia 21 – Reunião Extraordinária do CNOMP, em Belo Horizonte/MG;

Dia 28 e 29 - Congresso Nacional do Ministério Público, em Belo Horizonte/MG.



OUVIDORIA-GERAL

OUTUBRO

- Dia 01** – Reunião com o PGJ sobre a reestruturação das Promotorias de Justiça Cíveis;
Dia 03 – Facilitação de diálogo com dois manifestantes;
Dia 04 – Projeto “MP na Escola”: visita da Ouvidoria sobre Cidadania na EEFM Murilo Borges;
Dia 05 – Entrevista para o programa Nacélio Lima Verde;
Dia 06 – Reunião com a equipe da Ouvidoria;
Dia 09 – Projeto “MP na Escola”: visita da Ouvidoria na ETI Antonieta Cals. Tema da palestra: “Cidadania”;
Dia 16 – Projeto “Rede Ouvir”: reunião com o Presidente do TCE, no TCE;
Dia 18 – Facilitação de diálogo com Promotoras de Justiça Cíveis;
Dia 26 – Participação na solenidade de posse dos novos ouvidores dos hospitais e unidades assistenciais de saúde da Prefeitura de Fortaleza.

NOVEMBRO

- Dia 08** – Projeto “Conhecendo o MP” - Visita da Ouvidoria da EEFM Hermino Barroso; Tema: “Cidadania com foco no combate à corrupção”;
Dia 10 – Reunião com Promotores de Justiça;
Dias 23 e 24 – Treinamento das servidoras Geórgia de Souza Brasileiro e Andrea Lima Barroso no curso “Atendimento e Escuta do Cidadão”, no CNMP, em Brasília/DF;
Dias 30/11 e 01/12 – Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, em Macapá/AP.

DEZEMBRO

- Dias 30/11 e 01/12** – Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, em Macapá/AP;
Dia 04 – Reunião do Projeto “Rede Ouvir”, no auditório da PGJ;
Dia 11 – Projeto “MP na Escola” - Visita da Ouvidoria à EEFM Hermino Barroso; Tema: “Cidadania com foco no combate à corrupção”;
Dia 12 – Reunião interna da Ouvidoria;
Dia 13 – Workshop em comemoração da Semana do MP; Palestra da Ouvidoria sob o tema: “Atendimento à sociedade – um enfoque na interlocução entre Ouvidoria, órgãos da Administração, membros e servidores”, na ESMP;
Dia 14 – XI Encontro Estadual de Controle Interno – Governança e Integridade na Administração Pública; oferecido pela CGE/CE;
Dia 14 – Participação na palestra: “Ouvidoria no dia a dia da advocacia”, oferecida pela OAB/CE;
Dia 15 – Solenidade de entrega dos títulos *honoris causa* ao Professor Rodrigo Janot e de Professor Emérito ao Professor Arnaldo Vasconcelos, em comemoração da Semana do MP; no auditório da PGJ;
Dia 18 – Reunião com a Diretoria do Centro de Ciências Jurídicas da UNIFOR e com Promotores de Justiça.