

## RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO JANEIRO A JUNHO DE 2019

### 1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 1º semestre de 2019, **2600 (dois mil e seiscentos) atendimentos**, cerca de **14 (quatorze) manifestações por dia**.

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

- 1150 (mil cento e cinquenta) reclamações;
- 1139 (mil cento e trinta e nove) pedidos de informações/LAI;
- 264 (duzentas e sessenta e quatro) representações;
- 30 (trinta) sugestões;
- 10 (dez) críticas;
- 7 (sete) elogios.

Vide a tabela abaixo:

<b>Categoria</b>	<b>Total</b>	<b>Perc (%)</b>
Reclamação	1150	44,23
Solicitação de informação/providência - LAI	1139	43,81
Representação	264	10,15
Sugestão	30	1,15
Crítica	10	0,38
Elogio	7	0,27
<b>TOTAL</b>	<b>2600</b>	<b>100,00</b>

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

- via presencial, totalizando 1007 (mil e sete) manifestações;
- Sistema "Fale com a Ouvidoria" (desativado em fevereiro de 2019) e Sistema SAJMP (em funcionamento desde fevereiro de 2019), perfazendo um total de 778 (setecentos e setenta e oito) manifestações;
- *e-mail*, total de 681 (seiscentas e oitenta e uma) manifestações;
- via telefone, totalizando 134 (cento e trinta e quatro) manifestações;
- via correio postal, sem registro.

Conforme a tabela abaixo:

<b>Meio de Contato</b>	<b>Total</b>	<b>Perc (%)</b>
Presencial	1007	38,73
Sistema	778	29,92
E-mail	681	26,19
Telefone	134	5,15
Correio postal	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2600</b>	<b>100,00</b>

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

<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>Perc (%)</b>
Lei de Acesso à Informação (LAI)/Informações gerais	1007	38,73
Outros	211	8,12
Concurso Público	206	7,92
Improbidade administrativa	140	5,38
Idoso	128	4,92
Demandas alheias à competência do MP	111	4,27
Consumidor	104	4,00
Crimes	99	3,81
Infância e juventude	96	3,69
Meio ambiente	81	3,12
Controle externo da atividade policial	62	2,38
Educação	57	2,19
Serviços públicos	56	2,15
Saúde	54	2,08
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	53	2,04
<b>Atuação de membros e servidores</b>	<b>49</b>	<b>1,88</b>
Administração e funcionamento do MP	33	1,27
Execução penal	25	0,96
Consultas e dúvidas jurídicas	21	0,81
Sindical e questões análogas	3	0,12
Acessibilidade	2	0,08
Eleitoral	2	0,08
Residência na comarca e lotação de membros	0	0,00
Violência doméstica	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2600</b>	<b>100,00</b>

Com relação ao pedido de sigilo e a manifestações prioritárias, temos o que segue:

<b>Tipo</b>	<b>Quant</b>	<b>Porcent (%)</b>
Manifestações prioritárias de janeiro a junho de 2019 tramitando	13	41,94
Manifestações prioritárias de janeiro a junho de 2019 arquivadas	18	58,06
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

<b>Tipo</b>	<b>Quant</b>	<b>Porcent (%)</b>
Manifestações sigilosas de janeiro a junho de 2019 arquivadas	336	68,43
Manifestações sigilosas de janeiro a junho de 2019 tramitando	155	31,57
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>100,00</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Quant</b>	<b>Perc (%)</b>
Manifestações arquivadas	1425	54,81
Manifestações tramitando	1175	45,19
<b>Total de Movimentações</b>	<b>2600</b>	<b>100</b>

## 2) Breve histórico dos pedidos de informações:

**2.1)** Com relação a este item, temos a informar que houve 95 (noventa e cinco) denegações de acesso aos Sistemas “Fale com a Ouvidoria” e SAJMP por serem manifestações repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de entendimento.

<b>Categoria</b>	<b>Recebidas/Novas</b>	<b>Encerradas</b>	<b>Aguardando Resp</b>	<b>Pendentes</b>	<b>Inválidas</b>	<b>Total</b>
Solicitação de informação/providência	1141	1104	26	7	4	1141
Reclamação	1051	288	517	190	56	1051
Representação	382	157	150	46	29	382
Crítica	10	1	7	1	1	10
Sugestão	9	1	5	1	2	9
Elogio	7	0	2	2	3	7
<b>Total por status</b>	<b>2600</b>	<b>1551</b>	<b>707</b>	<b>247</b>	<b>95</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>						<b>2600</b>

**2.2)** Com relação aos descumprimentos de prazos face às solicitações desta Ouvidoria, por parte dos membros e servidores do *Parquet*, registramos 21 (vinte e uma) ocorrências. Tais fatos ocorreram tanto pelo fato de os membros e servidores correspondentes não acessarem com frequência os e-mails institucionais, tanto do próprio membro ou servidor, quanto da unidade ministerial.

Conforme Provimento nº 37/2007, as comunicações deverão ser através de *e-mail* institucional.

O sistema “Fale com a Ouvidoria” encaminhava as manifestações aos *e-mails* institucionais dos membros e/ou das Promotorias de Justiça, já o Sistema SAJ MP é um sistema unificado, utilizado atualmente por quase todo o Ministério Público cearense, estando ainda em fase de implantação e treinamento em algumas unidades ministeriais.

Para aquelas unidades ministeriais que ainda não utilizam o Sistema SAJMP, as manifestações são encaminhadas através do Sistema Protocolo Web, que é uma ferramenta também utilizada em todo o Ministério Público/CE.

Pode ocorrer que, por motivo de força maior, como doença, acúmulo e/ou excesso de trabalho e diminuta quantidade de servidores para auxiliar os membros do Ministério Público, estes atrasem o envio das respostas.

Note-se que como a descrição do campo é “atuação de membros e servidores”, o total de 49 (quarenta e nove) ocorrências é o somatório dos dois dados, não sendo mais possível fazer uma discriminação com relação às manifestações em face de membros e de servidores, tendo em vista que o Sistema SAJMP só realiza tal contagem de forma conjunta.



<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>Perc (%)</b>
Lei de Acesso à Informação (LAI)/Informações gerais	1007	38,73
Outros	211	8,12
Concurso Público	206	7,92
Improbidade administrativa	140	5,38
Idoso	128	4,92
Demandas alheias à competência do MP	111	4,27
Consumidor	104	4,00
Crimes	99	3,81
Infância e juventude	96	3,69
Meio ambiente	81	3,12
Controle externo da atividade policial	62	2,38
Educação	57	2,19
Serviços públicos	56	2,15
Saúde	54	2,08
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	53	2,04
<b>Atuação de membros e servidores</b>	<b>49</b>	<b>1,88</b>
Administração e funcionamento do MP	33	1,27
Execução penal	25	0,96
Consultas e dúvidas jurídicas	21	0,81
Sindical e questões análogas	3	0,12
Acessibilidade	2	0,08
Eleitoral	2	0,08
Residência na comarca e lotação de membros	0	0,00
Violência doméstica	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2600</b>	<b>100,00</b>

### 3) Atividades desenvolvidas: eventos, projetos e parcerias.

A Ouvidoria-Geral desenvolveu no período de julho a dezembro de 2018 os seguintes eventos:

#### 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, realizando atendimento à população que transita pelo local, por meio de uma unidade móvel (van), com toda a infraestrutura necessária.

No período, foram realizados 6 (seis) visitas aos terminais e unidade Vaput Vupt, conforme tabela abaixo:

<b>Terminal</b>	<b>Data</b>	<b>Quant atend reg</b>	<b>Quant orient div</b>	<b>Perc (%)</b>
Parangaba (1ª fase)	26/11/18	11	0	20,00
Antônio Bezerra e Vaput Vupt (1ª fase)	30/04/19	5	100	9,09
Messejana (1ª fase)	08/05/19	5	200	9,09
Siqueira (1ª fase)	22/05/19	5	70	9,09
Conjunto Ceará (1ª fase)	19/06/19	5	200	9,09
Lagoa (1ª fase)	03/07/19	8	100	14,55
Papicu (1ª fase)	10/07/19	16	250	29,09
<b>Total Parcial</b>	-	<b>55</b>	<b>920</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>			<b>975</b>	

#### **- Projeto “Rede Ouvir”:**

Criada 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; 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).

No período, não houve nenhuma reunião da Rede Ouvir/CE.

#### **- 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.

Foram realizadas 2 (duas) reuniões nesse primeiro semestre de 2019.

#### **4) Principais atividades e ações desenvolvidas pela Ouvidora - participação em eventos.**

A tabela a seguir demonstra as atividades desenvolvidas.

<b>Dado</b>	<b>Quant</b>	<b>Perc (%)</b>
Nº de atendimentos	2600	46,86
Nº de memorandos expedidos	1134	20,44
Nº de correspondências recebidas	1297	23,38
Nº de despachos/pareceres/arquivamentos proferidos	387	6,98
Nº de ofícios expedidos	99	1,78
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	14	0,25
Nº de reuniões do CNOMP	2	0,04
Nº de reuniões do Projeto "Documentar Para Existir"	2	0,04
Nº de reuniões/palestra do Projeto "Rede Ouvir"	0	0,00
Nº de reuniões do Projeto "Ouvidoria Itinerante"	6	0,11
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	4	0,07
Nº total de viagens	2	0,04
Nº de eventos do "Dia do Ouvidor"	1	0,02
Nº de entrevistas concedidas	0	0,00
<b>Total de expedientes/eventos</b>	<b>5548</b>	<b>100,00</b>

Fortaleza/CE, 31 de julho de 2019.

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