

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO JULHO A DEZEMBRO DE 2019

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 2º semestre de 2019, **3198 (três mil, cento e noventa e oito) atendimentos**, cerca de **26 (vinte e seis) manifestações por dia**.

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

- 1234 (mil duzentos e trinta e quatro) reclamações;
- 885 (oitocentos e oitenta e cinco) pedidos de informações/LAI;
- 732 (setecentas e trinta e duas) representações;
- 30 (trinta) sugestões;
- 314 (trezentas e quatorze) críticas;
- 26 (vinte e seis) sugestões;
- 7 (sete) elogios.

Vide a tabela abaixo:

Categoria	Total	Perc (%)
Reclamação	1234	38,59
Solicitação de informação/providência - LAI	885	27,67
Representação	732	22,89
Crítica	314	9,82
Sugestão	26	0,81
Elogio	7	0,22
TOTAL	3198	100,00

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 2113 (duas mil, cento e treze) manifestações;
- Telefone, totalizando 767 (setecentas e sessenta e sete) manifestações;
- *E-mail*, com um total de 256 (duzentas e cinquenta e seis) manifestações;
- Presencial, totalizando 61 (sessenta e uma) manifestações;
- Fisicamente, com um total de 1 (uma) manifestação.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



Conforme a tabela abaixo:

Meio de Contato	Total	Perc (%)
Sistema	2113	66,07
Telefone	767	23,98
E-mail	256	8,01
Presencial	61	1,91
Correio postal	1	0,03
TOTAL	3198	100,00

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

Assunto	Total	Perc (%)
Outros	794	24,83
Idoso	251	7,85
Demandas alheias à competência do MP	249	7,79
Improbidade administrativa	235	7,35
Concurso Público	192	6,00
Lei de Acesso à Informação (LAI)/Informações gerais	190	5,94
Meio ambiente	181	5,66
Crimes	155	4,85
Consumidor	149	4,66
Infância e juventude	118	3,69
Saúde	114	3,56
Administração e funcionamento do MP	93	2,91
Controle externo da atividade policial	91	2,85
Serviços públicos	89	2,78
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	75	2,35
Atuação de membros e servidores	62	1,94
Educação	60	1,88
Consultas e dúvidas jurídicas	47	1,47
Execução penal	41	1,28
Eleitoral	8	0,25
Violência doméstica	4	0,13
Acessibilidade	0	0,00
Residência na comarca e lotação de membros	0	0,00
Sindical e questões análogas	0	0,00
TOTAL	3198	100,00

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 – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>

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

Tipo	Quant	Perc (%)
Manifestações arquivadas	1870	58,47
Manifestações tramitando	1328	41,53
Total de Movimentações	3198	100

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

2.1) Com relação a este item, temos a informar que não houve nenhuma denegação de acesso ao Sistema SAJMP (quando as manifestações são repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de entendimento).

Categoria	Recebidas/Novas	Encerradas	Aguardando Resp	Pendentes	Inválidas	Total
Reclamação	1234	516	570	148	0	1234
Solicitação de informação/providência	885	804	72	9	0	885
Representação	732	242	407	83	0	732
Crítica	314	296	17	1	0	314
Sugestão	26	11	14	1	0	26
Elogio	7	1	5	1	0	7
Total por status	3198	1870	1085	243	0	-
TOTAL						3198

2.2) Com relação aos descumprimentos de prazos face às solicitações desta Ouvidoria, por parte dos membros e servidores do *Parquet*, registramos 62 (sessenta e duas) ocorrências. Tal situação ocorre 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, como 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, ocorram tais atrasos com relação ao envio das respostas.

O Ato Normativo Conjunto 002/2019, celebrado entre o Procurador Geral de Justiça do Estado do Ceará e o Corregedor Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, que regulamenta a implantação do SAJ-MP (Sistema de Automação do Ministério Público) no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará e dá outras providências, de 06/02/2019, determina que todas as comunicações sejam realizadas através de tal sistema, o que tem contribuído para a uniformização de um meio de comunicação comum ao *Parquet* cearense.

Note-se que como a descrição do campo é “atuação de membros e servidores”, o total de 62 (sessenta e duas) 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 SAJ-MP só realiza tal contagem de forma conjunta.

Para aquelas unidades ministeriais que não utilizam o Sistema SAJ-MP (devido à sua peculiaridade), as manifestações são encaminhadas através do Sistema Protocolo Web, que é uma ferramenta também utilizada em todo o Ministério Público/CE.

Assunto	Total	Perc (%)
Outros	794	24,83
Idoso	251	7,85
Demandas alheias à competência do MP	249	7,79
Improbidade administrativa	235	7,35
Concurso Público	192	6,00
Lei de Acesso à Informação (LAI)/Informações gerais	190	5,94
Meio ambiente	181	5,66
Crimes	155	4,85
Consumidor	149	4,66
Infância e juventude	118	3,69
Saúde	114	3,56
Administração e funcionamento do MP	93	2,91
Controle externo da atividade policial	91	2,85
Serviços públicos	89	2,78
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	75	2,35
Atuação de membros e servidores	62	1,94
Educação	60	1,88
Consultas e dúvidas jurídicas	47	1,47
Execução penal	41	1,28
Eleitoral	8	0,25
Violência doméstica	4	0,13
Acessibilidade	0	0,00
Residência na comarca e lotação de membros	0	0,00
Sindical e questões análogas	0	0,00
TOTAL	3198	100,00

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, bem como em outros locais de grande circulação de pessoas, realizando atendimento à população que transita pelo local, por meio de uma unidade móvel (van), com toda a infraestrutura necessária.

No período, foram realizados 12 (doze) visitas aos seguintes equipamentos públicos:

Local	Data	Nº de Equip	Nº Atend Reg	Nº Orientações
Terminal da Lagoa (1ª etapa)	03/07/19	1	8	150
Terminal do Papicu (1a etapa)	10/07/19	1	18	200
Praça do Ferreira (contra a PL do Abuso de Autoridade)	24/08/20	1	2	80
Terminais do Siqueira e do Conjunto Ceará (2a etapa)	30/10/19	2	2	140
Terminais da Lagoa e da Parangaba (2a etapa)	06/11/19	2	1	250
Terminais de Messejana e do Papicu (2a etapa)	13/11/19	2	2	200
Terminais do Ant. Bezerra e Rodoviária do Ant. Bezerra (2a et)	20/11/19	2	0	100
Rodoviária João Tomé (etapa única)	04/12/19	1	3	160
Total	-	12	36	1280

- 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 no segundo semestre de 2019.

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

A tabela a seguir demonstra as atividades desenvolvidas.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



Dado	Quant	Perc (%)
Nº de atendimentos	3198	43,72
Nº de memorandos expedidos	1969	26,92
Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos	1259	17,21
Nº de correspondências recebidas	709	9,69
Nº de ofícios expedidos	144	1,97
Nº de reuniões do Projeto "Ouvidoria Itinerante"	12	0,16
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	9	0,12
Nº de entrevistas concedidas	4	0,05
Nº total de viagens	3	0,04
Nº de reuniões da Ouvidoria com membros do MP	2	0,03
Nº de reuniões do CNOMP	2	0,03
Nº de reuniões do Projeto "Documentar Para Existir"	2	0,03
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	1	0,01
Nº de reuniões/palestra do Projeto "Rede Ouvir"	0	0,00
Total de expedientes/eventos	7314	100,00

Fortaleza/CE, 21 de janeiro de 2020.

Vera Maria Fernandes Ferraz

Procuradora de Justiça

Ouidora Geral do Ministério Público/CE

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 – <http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>