

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO
JULHO A DEZEMBRO DE 2020

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 2º semestre de 2020, **3.671 (três mil, seiscentos e setenta e um) atendimentos**, perfazendo uma média de **20 (vinte) manifestações por dia**.

As manifestações foram identificadas por **classe** e contabilizadas da seguinte forma:

- 1356 (mil trezentos e cinquenta e seis) pedidos de informação;
- 1117 (mil cento e dezessete) representações;
- 914 (novecentas e quatorze) reclamações;
- 175 (cento e setenta e cinco) críticas;
- 103 (cento e três) sugestões;
- 6 (seis) elogios.

Vide a tabela abaixo:

CLASSE	TOTAL	PERC (%)
Informação	1356	36,94%
Representação	1117	30,43%
Reclamação	914	24,90%
Crítica	175	4,77%
Sugestão	103	2,81%
Elogio	6	0,16%
TOTAL	3671	100,00%

Tabela 1

São disponibilizados para os cidadãos 05 (cinco) **canais de comunicação**. A saber:

- Sistema SAJ-MP (Sistema de Automação do Ministério Público), perfazendo um total de 1566 (mil, quinhentas e sessenta e seis) manifestações;
- *E-mail*, com um total de 1085 (mil e oitenta e cinco) manifestações;
- Telefone, totalizando 991 (novecentos e noventa e uma) manifestações;
- Presencial, totalizando 26 (vinte e seis) manifestações;
- Fisicamente, com um total de 03 (três) manifestações.

OBS: Ressalte-se que, em decorrência da pandemia do Coronavírus (COVID-19), foi expedido o Ato Normativo nº 089/2020, da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Ceará, que regulamenta, excepcionalmente, o teletrabalho no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará, durante a emergência de saúde pública em decorrência do Novo Coronavírus (COVID-19), publicado em 18/03/2020 no Diário Oficial do Ministério Público/CE, bem como o Decreto nº

33.519 de 19 de março de 2020, do Governo do Estado do Ceará, o que restringiu os atendimentos, tendo sido registrados apenas 26 (vinte e seis) atendimentos de forma presencial.

Vide a tabela abaixo:

CONTATO	TOTAL	PERC (%)
SAJ MP	1566	42,66%
E-mail	1085	29,56%
Telefone	991	27,00%
Presencial	26	0,71%
Físico	3	0,08%
TOTAL	3671	100,00%

Tabela 2

OBS: Algumas manifestações recebidas via e-mail, telefone, de forma presencial e por documento físico não são cadastradas no SAJ MP, por serem apenas simples pedidos de informações. Porém, são devidamente contabilizadas em planilha separada.

De acordo com o assunto, as demandas recebidas podem ser classificadas conforme segue abaixo:

ASSUNTO	TOTAL	PERC (%)
LAI - Lei de Acesso à Informação	526	14,33%
Outros	363	9,89%
Saúde	305	8,31%
Eleitoral	301	8,20%
Improbidade administrativa	276	7,52%
Demandas alheias à competência do MP	275	7,49%
Meio ambiente	235	6,40%
Administração e funcionamento do MP	206	5,61%
Consumidor	187	5,09%
Concurso público	146	3,98%
Crimes	140	3,81%
Serviços públicos	121	3,30%
Idoso	115	3,13%
Infância e juventude	110	3,00%
Violência doméstica	74	2,02%
Atuação de membros e servidores	65	1,77%
Consultas e dúvidas jurídicas	53	1,44%
Controle externo da atividade policial	46	1,25%
Educação	42	1,14%
Execução penal	35	0,95%
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	30	0,82%
Acessibilidade	20	0,54%
Residência na comarca e lotação de membros	0	0,00%
Sindical e questões análogas	0	0,00%
TOTAL	3671	100,00%

Tabela 3

As manifestações, quanto à sua tramitação, encontram-se atualmente classificadas da seguinte forma:

Tramitação	TOTAL	PERC (%)
Arquivadas	2605	70,96%
Tramitando	1066	29,04%
TOTAL	3671	100,00%

Tabela 4

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

2.1) Com relação a este item, temos a informar que ocorreu 1 (uma) denegação de acesso ao Sistema SAJMP (quando as manifestações são repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de entendimento), tornando-a inválida.

Classe	Status					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Informação/LAI	1356	27	12	0	1317	1356
Representação	1117	451	180	0	486	1117
Reclamação	914	318	59	0	537	914
Crítica	175	12	1	0	162	175
Sugestão	103	3	0	1	99	103
Elogio	6	2	0	0	4	6
Total	3671	813	252	1	2605	3671

Tabela 5

2.2) Note-se que, como a descrição do campo é “atuação de membros e servidores”, conforme Tabela 3, o total de 65 (sessenta e cinco) 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.

Imperioso destacar a ocorrência da pandemia do Coronavírus (COVID-19), que dificultou os trabalhos ministeriais, levando-se em consideração o Ato Normativo nº 089/2020 e o Decreto nº 33.519 de 19 de março de 2020, que determinaram as medidas sanitárias e de distanciamento, tal como o teletrabalho, demonstrando um grande desafio que enfrentamos em termos tecnológicos.

Já com relação às poucas unidades ministeriais que ainda não utilizam o Sistema SAJ-MP (devido à sua peculiaridade), as manifestações foram encaminhadas através do *e-mail* institucional e do Sistema Protocolo Web (atualmente extinto, operando apenas em processos já criados à época), ferramentas estas também utilizadas em todo o Ministério Público/CE.

2.3) Respostas recebidas: no período de julho a dezembro de 2020, foram recebidas 1.895 (mil, oitocentas e noventa e cinco) respostas, por parte de diversos órgãos do Estado do Ceará, sendo de órgãos ministeriais ou externos ao Ministério Público, por meios de todas as vias de contato, conforme dispõe a tabela abaixo:

ÓRGÃO	TOTAL	PERC
Unidades Ministeriais do Interior	1073	56,62
Unidades Ministeriais da Capital	794	41,90
Órgãos de fora do MP	28	1,48
TOTAL	1895	100

Tabela 6

3) Atividades desenvolvidas: projetos e parcerias.

Devido à pandemia do Coronavírus (COVID-19), que trouxe regras sanitárias de isolamento e distanciamento social, a Ouvidoria-Geral atuou de forma bem restrita no período de julho a dezembro de 2020, o que afetou alguns dos projetos desenvolvidos.

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.

Não foi realizado nenhum evento por conta da pandemia do Coronavírus.

Situação: suspenso.

- 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 (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).

Houve reuniões internas para o fim de viabilização das ações.

Situação: suspenso.

- 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.

Não foi realizado nenhum evento por conta da pandemia do Coronavírus.

Situação: o projeto que iniciou como uma forma de projeto-piloto e visando atingir outras áreas do Ministério Público cearense, será encaminhado ao Centro de Apoio Operacional da Infância, da Juventude e da Educação – CAOPIJE, em virtude da necessidade de ações coordenadas com os órgãos de execução.

4) Resumo das principais atividades e ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

A tabela a seguir demonstra as atividades desenvolvidas.

Dado	Quant	Perc (%)
Nº de atendimentos	3671	47,49
Nº de correspondências recebidas	1900	24,58
Nº de ofícios expedidos	1087	14,06
Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos	505	6,53
Nº de memorandos expedidos	493	6,38
Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores	52	0,67
Nº de reuniões internas da Ouvidoria	11	0,14
Nº de reuniões do CNOMP	7	0,09
Nº de reuniões da Ouvidoria com membros do MP	4	0,05
Total de expedientes/eventos	7730	100,00

Tabela 6

Cumprе ressaltar que a subscritora tomou posse no cargo de Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará aos 15 de julho de 2020.

Fortaleza/CE, 08 de fevereiro de 2021.

ISABEL MARIA SALUSTIANO ARRUDA PORTO
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE