

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO
JANEIRO A JUNHO DE 2020

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 1º semestre de 2020, **4.062 (quatro mil e sessenta e dois) atendimentos**, cerca de **24 (vinte e quatro) manifestações por dia**.

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

- 1394 (mil trezentos e noventa e quatro) reclamações;
- 1049 (mil e quarenta e nove) representações;
- 1099 (mil e noventa e nove) pedidos de informação;
- 469 (quatrocentas e sessenta e nove) críticas;
- 46 (quarenta e seis) sugestões;
- 5 (cinco) elogios.

Vide a tabela abaixo:

| CLASSE | TOTAL | PERC (%) |
|---------------|--------------|-----------------|
| Reclamação | 1394 | 34,32% |
| Representação | 1049 | 25,82% |
| Informação | 1099 | 27,06% |
| Crítica | 469 | 11,55% |
| Sugestão | 46 | 1,13% |
| Elogio | 5 | 0,12% |
| TOTAL | 4062 | 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:

| CLASSE | TOTAL | PERC (%) |
|--------------|-------------|----------------|
| SAJ MP | 2514 | 61,89% |
| E-mail | 1000 | 24,62% |
| Telefone | 533 | 13,12% |
| Presencial | 15 | 0,37% |
| TOTAL | 4062 | 100,00% |

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

| ASSUNTO | TOTAL | PERC (%) |
|---|-------------|----------------|
| Outros | 768 | 18,91% |
| Concurso público | 378 | 9,31% |
| Improbidade administrativa | 377 | 9,28% |
| Demandas alheias à competência do MP | 331 | 8,15% |
| Consumidor | 294 | 7,24% |
| Saúde | 276 | 6,79% |
| Administração e funcionamento do MP | 260 | 6,40% |
| Crimes | 247 | 6,08% |
| Infância e juventude | 192 | 4,73% |
| LAI - Lei de Acesso à Informação | 154 | 3,79% |
| Meio ambiente | 138 | 3,40% |
| Idoso | 109 | 2,68% |
| Atuação de membros e servidores | 90 | 2,22% |
| Educação | 89 | 2,19% |
| Serviços públicos | 81 | 1,99% |
| Controle externo da atividade policial | 78 | 1,92% |
| Execução penal | 70 | 1,72% |
| Violência doméstica | 45 | 1,11% |
| Consultas e dúvidas jurídicas | 41 | 1,01% |
| Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental | 21 | 0,52% |
| Eleitoral | 21 | 0,52% |
| Acessibilidade | 2 | 0,05% |
| Residência na comarca e lotação de membros | 0 | 0,00% |
| Sindical e questões análogas | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4062 | 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:

| Tramitação | TOTAL | PERC (%) |
|-------------------|--------------|-----------------|
| Arquivadas | 3767 | 92,74% |
| Tramitando | 295 | 7,26% |
| TOTAL | 4062 | 100,00% |

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

2.1) Com relação a este item, temos a informar que ocorreram 2 (duas) denegações de acesso ao Sistema SAJMP (quando as manifestações são repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de entendimento), tornando-as inválidas.

| CLASSE | RECEBIDAS | ARQUIVADAS | AG. RESP. | PENDENTES | INVÁLIDAS | TOTAL |
|---------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Reclamação | 1394 | 1236 | 64 | 94 | 0 | 1394 |
| Representação | 1049 | 938 | 50 | 61 | 0 | 1049 |
| Informação | 1099 | 1081 | 11 | 5 | 2 | 1099 |
| Crítica | 469 | 467 | 2 | 0 | 0 | 469 |
| Sugestão | 46 | 42 | 1 | 3 | 0 | 46 |
| Elogio | 5 | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| TOTAL | 4062 | 3767 | 129 | 164 | 2 | 4062 |

2.2) Com relação aos descumprimentos de prazos face às solicitações desta Ouvidoria, por parte dos membros e servidores do *Parquet*, registramos 90 (noventa) 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.

Além de todos esses fatores, estamos passando pela pandemia do coronavírus (COVID-19), que dificultou ainda mais os trabalhos ministeriais.

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 90 (noventa) 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 e/ou do *e-mail* institucional, que são ferramentas também utilizadas em todo o Ministério Público/CE.

| ASSUNTO | TOTAL | PERC (%) |
|---|-------------|----------------|
| Outros | 768 | 18,91% |
| Concurso público | 378 | 9,31% |
| Improbidade administrativa | 377 | 9,28% |
| Demandas alheias à competência do MP | 331 | 8,15% |
| Consumidor | 294 | 7,24% |
| Saúde | 276 | 6,79% |
| Administração e funcionamento do MP | 260 | 6,40% |
| Crimes | 247 | 6,08% |
| Infância e juventude | 192 | 4,73% |
| LAI - Lei de Acesso à Informação | 154 | 3,79% |
| Meio ambiente | 138 | 3,40% |
| Idoso | 109 | 2,68% |
| Atuação de membros e servidores | 90 | 2,22% |
| Educação | 89 | 2,19% |
| Serviços públicos | 81 | 1,99% |
| Controle externo da atividade policial | 78 | 1,92% |
| Execução penal | 70 | 1,72% |
| Violência doméstica | 45 | 1,11% |
| Consultas e dúvidas jurídicas | 41 | 1,01% |
| Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental | 21 | 0,52% |
| Eleitoral | 21 | 0,52% |
| Acessibilidade | 2 | 0,05% |
| Residência na comarca e lotação de membros | 0 | 0,00% |
| Sindical e questões análogas | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4062 | 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 realizadas apenas 2 (duas) visitas aos seguintes equipamentos públicos abaixo, por conta da pandemia do coronavírus, que inviabilizou os eventos já agendados:

| Local | Data | No. de equipamentos | No. de atend. registrados | No. de orientações |
|----------------------------------|-------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| Mercados Central e São Sebastião | 14/2/2020 | 2 | 1 | 170 |

- 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).

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.

Não foi realizada nenhuma reunião no primeiro semestre de 2020 em razão da pandemia do coronavírus.

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

A tabela a seguir demonstra as atividades desenvolvidas.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



OUVIDORIA
Ministério Público

| Dado | Quant | Perc (%) |
|--|--------------|-----------------|
| Nº de atendimentos | 4062 | 42,73 |
| Nº de correspondências recebidas | 1988 | 20,91 |
| Nº de despachos/pareceres/certidões/arquivamentos proferidos | 1852 | 19,48 |
| Nº de memorandos expedidos | 1557 | 16,38 |
| Nº de ofícios expedidos | 38 | 0,40 |
| Nº de participação em eventos/reuniões com outros órgãos/setores | 3 | 0,03 |
| Nº de eventos do Projeto “Ouvidoria Itinerante” | 2 | 0,02 |
| Nº total de viagens | 2 | 0,02 |
| Nº de reuniões da Ouvidoria com membros do MP | 1 | 0,01 |
| Nº de reuniões do CNOMP | 1 | 0,01 |
| Nº de entrevistas concedidas | 0 | 0,00 |
| Nº de reuniões do Projeto “Documentar Para Existir” | 0 | 0,00 |
| Nº de reuniões internas da Ouvidoria | 0 | 0,00 |
| Nº de reuniões/palestra do Projeto “Rede Ouvir” | 0 | 0,00 |
| Total de expedientes/eventos | 9506 | 100,00 |

Cumprе ressaltar que a subscritora assumiu a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará em 15 de julho do ano em curso.

Fortaleza/CE, 18 de agosto de 2020.

Isabel Maria Salustiano Arruda Porto
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE