

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO
JANEIRO A JUNHO DE 2024

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 1º semestre de 2024, **5.114 (cinco mil, cento e quatorze) atendimentos**, perfazendo uma média de **42 (quarenta e dois) manifestações por dia útil**.

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

- 3.172 (três mil, cento e setenta e duas) reclamações;
- 1.673 (mil, seiscentas e setenta e três) pedidos de informação;
- 229 (duzentas e vinte e nove) representações;
- 18 (dezoito) sugestões;
- 14 (quatorze) críticas;
- 8 (oito) elogios.

Vide a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JANEIRO A JUNHO/2024						
CLASSE	STATUS					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arg	Total
Reclamação	3172		112		3060	3172
Informação/LAI	1673		6		1667	1673
Representação	229	1	125		103	229
Sugestão	18		3		15	18
Crítica	14		4		10	14
Elogio	8		1		7	8
Total	5114	1	251	0	4862	5114

Tabela 1

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

- E-mail, com um total de 3.086 (três mil e oitenta e seis) manifestações;
- Sistema SAJ-MP (Sistema de Automação do Ministério Público), perfazendo um total de 1.592 (mil, quinhentas e noventa e duas) manifestações;
- Telefone, totalizando 399 (trezentas e noventa e nove) manifestações;
- Presencial, totalizando 37 (trinta e sete) manifestações;
- Por meio físico, que não houve registro de nenhuma manifestação.

Vide a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN2024		
CONTATO	TOTAL	PERCENTUAL
E-mail	3086	60,34
SAJ MP	1592	31,13
Telefone	399	7,80
Presencial	37	0,72
Físico	0	0,00
TOTAL	5114	100,00

Tabela 2

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

RELATÓRIO SEMESTRAL – JANEIRO A JUNHO/2024		
ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
Outros	934	18,26
Crimes	898	17,56
Improbidade administrativa	667	13,04
Concurso	565	11,05
Saúde	486	9,50
Demandas alheias à competência do MP	266	5,20
Consumidor	208	4,07
Meio ambiente	189	3,70
LAI – Lei de Acesso à Informação	168	3,29
Serviços públicos	144	2,82
Educação	107	2,09
Atuação de membros e servidores	84	1,64
Execução penal	79	1,54
Eleitoral	70	1,37
Administração e funcionamento do MP	57	1,11
Controle externo da atividade policial	49	0,96
Consultas e dúvidas jurídicas	46	0,90
Idoso	41	0,80
Infância e juventude	38	0,74
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	9	0,18
Violência doméstica	9	0,18
Acessibilidade	0	0,00
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
Sindical e questões análogas	0	0,00
TOTAL	5114	100,00

Tabela 3

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

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2024		
SITUAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Arquivadas	4862	95,07
Tramitando	252	4,93
TOTAL	5114	100,00

Tabela 4

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JANEIRO A JUNHO/2024						
CLASSE	STATUS					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arg	Total
Reclamação	3172		112		3060	3172
Informação/LAI	1673		6		1667	1673
Representação	229	1	125		103	229
Sugestão	18		3		15	18
Crítica	14		4		10	14
Elogio	8		1		7	8
Total	5114	1	251	0	4862	5114

Tabela 5

2.1) Manifestações da classe “recebidas”: são todas as demandas recebidas no período de 01/01/2024 a 30/06/2024, sem ainda nenhum tipo de restrição ou tratamento.

2.2) Manifestações da classe “aguardando resposta”: são todas as demandas que ainda não foram respondidas pelos órgãos de execução responsáveis pelo assunto em questão, que podem ser tanto do próprio Ministério Público, como de fora do *Parquet*.

2.3) Manifestações da classe “pendentes”: são todas as demandas que ainda não foram encaminhadas aos órgãos de execução responsável ou ainda não foram devidamente arquivadas por estarem em fila, aguardando a ordem de prioridade ou cronológica.

2.4) Manifestações da classe “inválidas”: são as manifestações que obtiveram denegações de acesso ao Sistema SAJ-MP, após sua devida análise, quando as manifestações são repetidas ou sem um conteúdo que possa ensejar qualquer forma de encaminhamento.

2.5) Manifestações da classe “arquivadas”: são as demandas que já foram devidamente arquivadas, depois que os órgãos de execução responsáveis encaminharam resposta acerca das providências adotadas ou após esta Ouvidoria-Geral haver enviado resposta diretamente à parte sobre o procedimento correto que ela deve adotar.

2.6) Já com relação à tabela de assunto, pode-se perceber que com relação ao campo “atuação de membros e servidores”, que totalizam 84 (oitenta e quatro) ocorrências, trata-se do somatório dos dois dados, tanto de membro quanto de servidores.

RELATÓRIO SEMESTRAL – JANEIRO A JUNHO/2024		
ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
Outros	934	18,26
Crimes	898	17,56
Improbidade administrativa	667	13,04
Concurso	565	11,05
Saúde	486	9,50
Demandas alheias à competência do MP	266	5,20
Consumidor	208	4,07
Meio ambiente	189	3,70
LAI – Lei de Acesso à Informação	168	3,29
Serviços públicos	144	2,82
Educação	107	2,09
Atuação de membros e servidores	84	1,64
Execução penal	79	1,54
Eleitoral	70	1,37
Administração e funcionamento do MP	57	1,11
Controle externo da atividade policial	49	0,96
Consultas e dúvidas jurídicas	46	0,90
Idoso	41	0,80
Infância e juventude	38	0,74
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	9	0,18
Violência doméstica	9	0,18
Acessibilidade	0	0,00
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
Sindical e questões análogas	0	0,00
TOTAL	5114	100,00

2.7) Respostas recebidas: no período de janeiro a junho de 2024 foram recebidas 841 (oitocentas e quarenta e uma) respostas, por parte dos diversos órgãos do Estado do Ceará, sendo de unidades ministeriais ou não, de execução ou não, por meios de todas as vias de contato, conforme dispõe a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JANEIRO A JUNHO/2024		
ÓRGÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Unidades Ministeriais do Capital	426	50,65
Unidades Ministeriais da Interior	411	48,87
Órgãos de fora do MP	4	0,48
TOTAL	841	100,00

Tabela 6

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

No período de janeiro a junho de 2024 foram realizados os seguintes eventos e reuniões presenciais e virtuais:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JANEIRO A JUNHO/2024		
INFORMAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Atendimentos	5114	53,25
Despachos/Pareceres/Certidões/Arquivamentos	2130	22,18
Ofícios Expedidos	1449	15,09
Correspondências recebidas	841	8,76
Participações em Eventos/Reuniões com outros Órgãos ou Setores	19	0,20
Eventos da ação Ouvidoria na Praça	12	0,12
Reuniões Internas da Ouvidoria	11	0,11
Entrevistas Concedidas	9	0,09
Reuniões/Evento - Seminário do Dia das Mulheres	7	0,07
Reuniões do Projeto <u>InterAção</u>	4	0,04
Reuniões do <u>CNOMP</u>	3	0,03
Reuniões da Rede de Ouvidorias Municipais	2	0,02
Reuniões da Rede Nacional de Ouvidorias do MP	1	0,01
Reuniões da Rede Ouvir	1	0,01
TOTAL	9603	100,00

Tabela 7

PROJETOS:

- Projeto “Ouvidoria na Praça”:

Idealizado para realizar ações de atendimentos aos cidadãos em algumas das principais praças de Fortaleza e da Região Metropolitana de Fortaleza, com parcerias de outros órgãos e instituições, que ofereceram alguns serviços, tais como: registros de CPF, RG e carteira de trabalho, por meio do Caminhão do Cidadão, da Secretaria de Proteção Social (SPS) do Governo do Estado do Ceará; aferição de pressão arterial e glicemia e aplicação de vacinas, por meio da Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza e da Faculdade UNINASSAU, além de fornecimento de serviços na área de fisioterapia e atendimentos jurídicos, por esta última; do registro de demandas consumeristas por parte da equipe do DECON; bem como de diversos serviços por parte das prefeituras municipais, como VET Móvel e brinquedoteca; além do cadastro de manifestações por parte de nossa equipe, aos cidadãos que naquele momento manifestaram o desejo de realizar alguma queixa ou pedido, ocasião em que foram atendidos em nossa van climatizada, sendo essa demanda devidamente analisada e posteriormente encaminhada ao órgão de execução responsável ou dada a informação adequada à parte.

- Foram realizadas 12 (doze) ações.

- Situação: em andamento.

- Calendário das ações:

- 1) Praça do Ferreira (Fortaleza): 29/01/2024;
- 2) Cuca do bairro José Walter (Fortaleza): 21/02/2024;
- 3) Cuca do bairro Jangurussu (Fortaleza): 23/02/2024;
- 4) Praça do Retiro (Santana do Acaraú): 09/04/2024;
- 5) Praça Matriz (Massapê): 10/04/2024;
- 6) Praça de Cuba (Sobral): 11/04/2024;
- 7) Praça Zumbi (Horizonte): 23/04/2024;
- 8) Praça da Estação (Maracanaú): 25/04/2024;
- 9) Complexo Cultural Estação das Artes – na Semana do Registre-se (Fortaleza): 13 a 17/05/2024;
- 10) Praça da Caixa Econômica Federal (Iguatu): 23/05/2024;
- 11) Escola de Ensino Médio Professor Otávio Terceiro de Farias (Fortaleza): 24/05/2024;
- 12) Casa da Mulher Brasileira: 20/06/2024.

- Projeto “InterAção MPCE”:

Referido projeto foi desenvolvido com o objetivo de descentralização da Ouvidoria-Geral do MPCE, a fim de dar um maior acesso ao cidadão do interior do estado, além de proporcionar agilidade processual e integração das Promotorias de Justiça com a sociedade local, capacitando, operacionalizando, bem como sensibilizando Prefeituras e Promotorias de Justiça, elaborando, assim, uma espécie de “radar” da Ouvidoria para acompanhar as demandas e melhorar a comunicação com o cidadão.

- Foram realizadas 4 (quatro) reuniões.

- Situação: em andamento.

- Calendário das ações:

1) Caucaia (6ª Unidade Regional): 22/01/2024;

2) Iguatu (2ª Unidade Regional): 28/02/2024;

3) Russas (4ª Unidade Regional): 21/03/2024;

4) Tianguá (8ª Unidade Regional): 12/04/2024.

- Projeto “Ouvidoria das Mulheres”:

Criado através do Ato Normativo nº 213/2021-GAB, em cooperação entre a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Ceará, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as demais unidades do Ministério Público brasileiro, tem por objetivo receber demandas relativas à violência contra a mulher e encaminhá-las às respectivas autoridades competentes para atuar no caso, além de promover a integração entre as Ouvidorias das Mulheres com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate da violência contra a mulher, bem como propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela própria Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Seu lançamento ocorreu no dia 18 de novembro de 2021.

- Foram realizadas 6 (seis) reuniões e o II Seminário da Lei Maria da Penha – resolutividade e o acolhimento das vítimas, no dia 14/03/2024, no auditório da Sede do Ministério Público/CE, em Fortaleza.

- Situação: em andamento.

- Projeto “Rede de Ouvidorias Municipais”:

Seu lançamento ocorreu no dia 10 de novembro de 2021. O projeto tem como objetivo dialogar com as gestões municipais do Estado do Ceará sobre a importância das Ouvidorias como um instrumento de exercício da cidadania participação e aproximação das pessoas com a gestão municipal para resolver suas demandas de forma mais rápida e diretamente com os gestores locais.

- Foram realizadas 2 (duas) reuniões.

- Situação: em andamento.

- Projeto “Rede Ouvir”:

Criado 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).

- Foi realizada 1 (uma) reunião entre os partícipes.

- Situação: em andamento.

Fortaleza/CE, 26 de julho de 2024.

Loraine Jacob Molina

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE