

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO
JANEIRO A JUNHO DE 2025

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 1º semestre de 2025, 7.159 **atendimentos**, perfazendo uma média de **61 manifestações por dia útil**.

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

- 4.149 reclamações;
- 1.890 representações;
- 934 pedidos de informação;
- 140 críticas;
- 33 sugestões;
- 13 elogios.

Vide a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2025						
CLASSE	STATUS					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Reclamação	4149	1	572		3576	4149
Representação	1890		776		1114	1890
Informação/LAI	934		0	1	933	934
Crítica	140		51		89	140
Sugestão	33		11		22	33
Elogio	13		3		10	13
Total	7159	1	1413	1	5744	7159

Tabela 1

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 3.645 manifestações;
- E-mail, com um total de 3.202 manifestações;
- Telefone, totalizando 294 manifestações;
- Presencial, totalizando 18 manifestações;
- Por meio físico, que não houve registro de nenhuma manifestação.

Vide a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ/2024		
CONTATO	TOTAL	PERCENTUAL
SAJ MP	3645	50,91
E-mail	3202	44,73
Telefone	294	4,11
Presencial	18	0,25
Físico	0	0,00
TOTAL	6147	100,00

Tabela 2

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

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2025		
ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
Outros	2724	38,05
Crimes	1470	20,53
Concurso	850	11,87
Improbidade administrativa	831	11,61
Saúde	227	3,17
Meio ambiente	178	2,49
Demandas alheias à competência do MP	173	2,42
Serviços públicos	120	1,68
Educação	118	1,65
Consumidor	111	1,55
Controle externo da atividade policial	73	1,02
Atuação de membros e servidores	69	0,96
Infância e juventude	55	0,77
Pessoa Idosa	42	0,59
LAI – Lei de Acesso à Informação	32	0,45
Consultas e dúvidas jurídicas	26	0,36
Administração e funcionamento do MP	18	0,25
Violência doméstica	13	0,18
Eleitoral	12	0,17
Execução penal	8	0,11
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	7	0,10
Acessibilidade	1	0,01
Residência fora da comarca e lotação de membros	1	0,01
Sindical e questões análogas	0	0,00
TOTAL	7159	100,00

Tabela 3

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

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2025		
SITUAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Arquivadas	5744	80,23
Tramitando	1415	19,77
TOTAL	7159	100,00

Tabela 4

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2025						
CLASSE	STATUS					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Reclamação	4149	1	572		3576	4149
Representação	1890		776		1114	1890
Informação/LAI	934		0	1	933	934
Crítica	140		51		89	140
Sugestão	33		11		22	33
Elogio	13		3		10	13
Total	7159	1	1413	1	5744	7159

Tabela 5

2.1) Manifestações da classe “recebidas”: são todas as demandas recebidas no período, 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 (tabela 6), pode-se perceber que com relação ao campo “atuação de membros e servidores”, que totalizam 69 ocorrências, tratando-se do somatório dos dois

dados, tanto de membro quanto de servidores.

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2025		
ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
Outros	2724	38,05
Crimes	1470	20,53
Concurso	850	11,87
Improbidade administrativa	831	11,61
Saúde	227	3,17
Meio ambiente	178	2,49
Demandas alheias à competência do MP	173	2,42
Serviços públicos	120	1,68
Educação	118	1,65
Consumidor	111	1,55
Controle externo da atividade policial	73	1,02
Atuação de membros e servidores	69	0,96
Infância e juventude	55	0,77
Pessoa Idosa	42	0,59
LAI – Lei de Acesso à Informação	32	0,45
Consultas e dúvidas jurídicas	26	0,36
Administração e funcionamento do MP	18	0,25
Violência doméstica	13	0,18
Eleitoral	12	0,17
Execução penal	8	0,11
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	7	0,10
Acessibilidade	1	0,01
Residência fora da comarca e lotação de membros	1	0,01
Sindical e questões análogas	0	0,00
TOTAL	7159	100,00

Tabela 6

2.7) Respostas recebidas: no período de janeiro a junho de 2025 foram recebidas 416 respostas, por parte das diversas unidades ministeriais, de execução ou não, por meios de todas as vias de contato, conforme dispõe a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2025		
ÓRGÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Unidades Ministeriais do Capital	224	53,85
Unidades Ministeriais da Interior	192	46,15
Órgãos de fora do MP	0	0,00
TOTAL	416	100,00

Tabela 7

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

No período de janeiro a junho de 2025 foram realizados os seguintes eventos e reuniões presenciais e virtuais:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JAN A JUN/2025		
INFORMAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Atendimentos	7159	66,02
Ofícios Expedidos	3181	29,34
Correspondências recebidas	416	3,84
Participações em Eventos/Reuniões com outros Órgãos ou Setores	31	0,29
Entrevistas Concedidas	13	0,12
Reuniões sobre Cartilha TEA	11	0,10
Eventos da ação Ouvidoria na Praça	9	0,08
Despachos/Pareceres/Certidões/Arquivamentos	6	0,06
Reuniões Internas da Ouvidoria	6	0,06
Reuniões e Seminário “Desmistificando o autismo”	4	0,04
Reuniões e Seminário da Mulher	3	0,03
Reuniões do CNOMP	2	0,02
Reuniões da Ouvidoria das Mulheres da OCNMP	1	0,01
Reuniões da Rede Nacional de Ouvidorias do MP	1	0,01
TOTAL	10843	100,00

Tabela 7

PROJETOS E AÇÕES:

1) Ação “Ouvidoria na Praça”:

Idealizada para realizar ações de atendimentos aos cidadãos em algumas das principais praças de Fortaleza e da Região Metropolitana de Fortaleza, conquistou o público e hoje atuamos em todo o Estado do Ceará, com parcerias de outros órgãos e instituições, que ofereceram vários serviços, tais como: registros de CIN, CPF e certidão de antecedentes criminais, 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, VET Móvel e brinquedoteca, por meio das Secretarias Municipais de Saúde e das Universidades e Faculdades parceiras, com a UNINASSAU, além de fornecimento de serviços na área de fisioterapia e atendimentos jurídicos; do registro de demandas consumeristas por parte da equipe do DECON (com sua van “DECON Viajante”); além de vários outros serviços por parte das Prefeituras Municipais; além do cadastro de manifestações por parte de nossa equipe da Ouvidoria, 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 9 ações.
- Situação: em andamento.

- Calendário das ações:

- 1) Procuradoria-Geral de Justiça (Fortaleza): 20/01/2025;
- 2) Praça da Igreja da Glória (Fortaleza): 21/01/2025;
- 3) Praça Governador César Cals (Fortaleza): 04/02/2025;
- 4) Praça Padre Cícero (Juazeiro do Norte): 20/02/2025;
- 5) Praça do Mercado (Chaval): 26/03/2025;
- 6) Praça Matriz (Camocim): 27/03/2025;
- 7) Praça São Marcelino Champagnat (Aracati): 08/04/2025;
- 8) Praça Monsenhor João Luiz (Russas): 06/05/2025;
- 9) Praça da Rodoviária (Limoeiro do Norte): 07/05/2025.

2) Seminário da Mulher:

O seminário, concebido em 2023, tem como objetivo promover a conscientização tanto das mulheres quanto da população em geral acerca da violência de gênero, buscando fomentar ações de prevenção e combate a essa problemática, com vistas à construção de uma sociedade mais justa e harmoniosa.

No dia 11 de março de 2025, realizou-se a terceira edição do Seminário da Mulher — "Violência contra a mulher: da violência à ressignificação" — no auditório da sede do Ministério Público do Estado do Ceará. O evento contou com a participação de 156 pessoas e foi estruturado em três painéis temáticos, a saber:

1. Painel: Da família e da sociedade;
2. Painel: Dos crimes em geral e do feminicídio;
3. Painel: Da ressignificação e das tecnologias sociais.

3) Seminário sobre o Autismo:

No dia 2 de abril de 2025, realizou-se o **2º Seminário sobre o Autismo, intitulado “Desmistificando o Autismo”**, no auditório da sede do Ministério Público do Estado do Ceará. O evento contou com a participação de aproximadamente 110 pessoas (dentre pessoas com TEA e seus familiares, além da sociedade civil organizada) e incluiu a realização de cinco palestras,

abordando os seguintes temas:

1ª Palestra: Vivendo no espectro: Desafios, Conquistas e Reflexões;

2ª Palestra: Atuação dos Centros de Apoio do Ministério Público na Garantia dos Direitos das Pessoas com TEA;

3ª Palestra: Linguagem Acessível e Inclusão: Como a Comunicação Popular Fortalece os Direitos das Pessoas com TEA na Escola;

4ª Palestra: A Atuação do DECON na Inclusão dos Direitos da Pessoa Autista na Educação e na Saúde Suplementar;

5ª Palestra: Alcançabilidade ao Diagnóstico e ao Tratamento do TEA.

O seminário teve como principais objetivos promover a conscientização e o entendimento acerca do Transtorno do Espectro Autista (TEA), desmistificando conceitos equivocados e fortalecendo a inclusão social. Além disso, buscou ampliar o conhecimento sobre os desafios e conquistas vivenciados por pessoas com TEA, bem como estimular a reflexão sobre as práticas de atuação dos centros de apoio do Ministério Público na garantia dos direitos dessas pessoas.

Outro objetivo importante foi promover a discussão sobre estratégias de comunicação acessível e inclusão, especialmente no contexto escolar, destacando a importância de uma linguagem acessível para fortalecer os direitos das pessoas com TEA.

Ademais, o seminário visou sensibilizar os participantes acerca da atuação do DECON na defesa dos direitos do público autista, bem como ampliar o acesso ao diagnóstico e ao tratamento do TEA, promovendo uma abordagem mais inclusiva e equitativa na educação e na saúde suplementar.

Em suma, o evento buscou fomentar o diálogo, a troca de experiências e o fortalecimento de ações que promovam a inclusão, o respeito e a garantia dos direitos das pessoas com TEA na sociedade.

4) Cartilha “Tudo o que você precisa saber sobre o Transtorno do Espectro Autismo - TEA”:

A cartilha “Tudo o que você precisa saber sobre o Transtorno do Espectro Autismo – TEA” foi idealizada pela Ouvidora-Geral do MPCE, tendo como objetivo disseminar o conhecimento a respeito da matéria, para que barreiras e preconceitos sejam ultrapassados, além auxiliar os autistas e seus familiares acerca dos conhecimentos de seus direitos, a fim de que sejam cada vez mais incluídos na sociedade.

O desenvolvimento da cartilha teve vários parceiros, como os Centros de Apoio Operacional da Saúde (CAOSAÚDE), da Infância e Juventude (CAOPIJ), da Educação (CAOEDUC) e da Cidadania (CAOCIDADANIA), o DECON (Programa Estadual de proteção e

Defesa do Consumidor), servidores e um ex-servidor do Ministério Público do Estado do Ceará (autistas, mães e pais de autistas), além da SECOM (Secretaria de Comunicação da PGJ), que desenvolveu toda a parte gráfica da cartilha.

A cartilha teve seu evento de lançamento no dia 28 de novembro de 2024, no auditório da sede da Procuradoria-Geral do Justiça, em Fortaleza, com um público de cerca de 100 pessoas, dentre membros, servidores, estagiários e colaboradores do MPCE, além do público externo, com prevalência de autistas e seus familiares.

- Foram realizadas 11 reuniões sobre a cartilha.

- Situação: em andamento.

- Calendário das reuniões:

- 1) Juazeiro do Norte: 19 e 21/01/2025 (2 reuniões);

- 2) Camocim: 28/03/2025 (2 reuniões);

- 3) Aracati: 09/04/2025 (2 reuniões);

- 4) Limoeiro do Norte: 08/05/2025 (2 reuniões);

- 5) Sobral: 21/05/2025 (2 reuniões);

- 6) Forquilha: 22/05/2025 (1 reunião).

5) 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).

- Não foi realizada nenhuma reunião.

- Situação: em andamento.

6) 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.

- Não foi realizada nenhuma reunião.
- Situação: em andamento.

Fortaleza/CE, 09 de julho de 2025.

LORAINÉ JACOB MOLINA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público/CE