

RELATÓRIO SEMESTRAL ANALÍTICO
JULHO A DEZEMBRO (DIA 10) DE 2025

1) Breve histórico do relatório estatístico

Esta Ouvidoria realizou, no 2º semestre de 2025 (até 10 de dezembro de 2025), **5.666 atendimentos**, perfazendo uma média de 35 **manifestações por dia útil**.

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

- 2.518 reclamações;
- 1.817 representações;
- 1.178 pedidos de informação;
- 125 críticas;
- 24 sugestões;
- 4 elogios.

Vide a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025						
CLASSE	STATUS					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Reclamação	2518	0	922	11	1585	2518
Representação	1817	1	786		1030	1817
Informação/LAI	1178	0	140		1038	1178
Crítica	125	0	42		83	125
Sugestão	24	0	12		12	24
Elogio	4	0	3		1	4
Total	5666	1	1905	11	3749	5666

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 3.403 manifestações;
- E-mail, com um total de 1.828 manifestações;
- Telefone, totalizando 417 manifestações;
- Presencial, totalizando 18 manifestações;
- Por meio físico, que não houve registro de nenhuma manifestação.

Vide a tabela abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025		
CONTATO	TOTAL	PERCENTUAL
SAJ MP	3403	60,06
E-mail	1828	32,26
Telefone	417	7,36
Presencial	18	0,32
Físico	0	0,00
TOTAL	5666	100,00

Tabela 2

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

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025		
ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
Outros	1425	25,15
Concurso	864	15,25
Improbidade administrativa	858	15,14
Crimes	521	9,20
Demandas alheias à competência do MP	334	5,89
Controle externo da atividade policial	325	5,74
Saúde	286	5,05
Meio ambiente	225	3,97
Serviços públicos	196	3,46
Educação	131	2,31
Consumidor	118	2,08
Atuação de membros e servidores	94	1,66
Administração e funcionamento do MP	66	1,16
Infância e juventude	63	1,11
Pessoa Idosa	53	0,94
Violência doméstica	24	0,42
LAI – Lei de Acesso à Informação	23	0,41
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	21	0,37
Consultas e dúvidas jurídicas	17	0,30
Eleitoral	7	0,12
Execução penal	6	0,11
Acessibilidade	4	0,07
Sindical e questões análogas	4	0,07
Trabalhistas	1	0,02
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
TOTAL	5666	100,00

Tabela 3

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

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025		
SITUAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Arquivadas	3749	66,17
Tramitando	1917	33,83
TOTAL	5666	100,00

Tabela 4

2) Breve histórico dos pedidos de informações:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025						
CLASSE	STATUS					
	Recebidas	Ag. Resp	Pend	Inv	Arq	Total
Reclamação	2518	0	922	11	1585	2518
Representação	1817	1	786		1030	1817
Informação/LAI	1178	0	140		1038	1178
Crítica	125	0	42		83	125
Sugestão	24	0	12		12	24
Elogio	4	0	3		1	4
Total	5666	1	1905	11	3749	5666

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 94 ocorrências, tratando-se do somatório dos dois

dados, tanto de membro quanto de servidores.

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025		
ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
Outros	1425	25,15
Concurso	864	15,25
Improbidade administrativa	858	15,14
Crimes	521	9,20
Demandas alheias à competência do MP	334	5,89
Controle externo da atividade policial	325	5,74
Saúde	286	5,05
Meio ambiente	225	3,97
Serviços públicos	196	3,46
Educação	131	2,31
Consumidor	118	2,08
Atuação de membros e servidores	94	1,66
Administração e funcionamento do MP	66	1,16
Infância e juventude	63	1,11
Pessoa Idosa	53	0,94
Violência doméstica	24	0,42
LAI – Lei de Acesso à Informação	23	0,41
Discriminação por gênero, etnia, condição física, social ou mental	21	0,37
Consultas e dúvidas jurídicas	17	0,30
Eleitoral	7	0,12
Execução penal	6	0,11
Acessibilidade	4	0,07
Sindical e questões análogas	4	0,07
Trabalhistas	1	0,02
Residência fora da comarca e lotação de membros	0	0,00
TOTAL	5666	100,00

Tabela 6

2.7) Respostas recebidas: no período de julho a 10 dezembro de 2025 foram recebidas 883 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 – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025		
ÓRGÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Unidades Ministeriais da Interior	572	64,78
Unidades Ministeriais do Capital	308	34,88
Órgãos de fora do MP	3	0,34
TOTAL	883	100,00

Tabela 7

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

No período de 01 de julho a 10 de dezembro de 2025 foram realizados os seguintes eventos e reuniões presenciais e virtuais:

RELATÓRIO SEMESTRAL – JUL A DEZ (ATÉ DIA 10)/2025		
INFORMAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Atendimentos	5666	49,04
Ofícios Expedidos	3250	28,13
Despachos/Pareceres/Certidões/Arquivamentos	1688	14,61
Correspondências recebidas	883	7,64
Entrevistas Concedidas	22	0,19
Participações em Eventos/Reuniões com outros Órgãos ou Setores	20	0,17
Ação Ouvidoria na Praça	10	0,09
Palestra sobre Cartilha TEA	7	0,06
Recondução da Ouvidora-Geral e da vice-Ouvidora-Geral	2	0,02
Reuniões Internas da Ouvidoria	2	0,02
Prêmio CNMP – 3º lugar (Ouvidoria na Praça)	1	0,01
Reuniões da Rede Nacional de Ouvidorias do MP	1	0,01
Reuniões do CNOMP	1	0,01
TOTAL	11553	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.

A ação alcançou um patamar de destaque, chegando a conquistar o 3º lugar no Prêmio CNMP, recebido por esta signatária no dia 10 de setembro de 2025, na sede do CNMP, em

Brasília/DF.

Além desta honrosa láurea, a ação também receberá, no dia 12 de dezembro de 2025, também na sede do CNMP, em Brasília/DF, o “Selo de Boas Práticas das Ouvidorias do Ministério Público”, em reconhecimento aos projetos de destaque apresentados em 2024 e 2025, no âmbito das edições do projeto “Boas Práticas da Atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais”.

Resumo das atividades da ação “Ouvidoria na Praça”:

- Foram realizadas 10 ações.
- Situação: em andamento.

Calendário das ações:

- 1) Praça da Sé (Crato): 05/08/2025, com cerca de 120 atendimentos;
- 2) Praça da Estação (Barbalha): 06/08/2025, com cerca de 60 atendimentos;
- 3) Praça Santa Luzia (Baturité): 22/08/2025, com cerca de 60 atendimentos;
- 4) Praça da Matriz (Reriutaba): 10/09/2025, com cerca de 160 atendimentos;
- 5) Praça da Igreja Matriz (São Benedito): 11/09/2025, com cerca de 70 atendimentos;
- 6) Praça do Leão (Quixadá): 24/09/2025, com cerca de 340 atendimentos;
- 7) Praça da Matriz (Quixeramobim): 25/09/2025, com cerca de 362 atendimentos;
- 8) Praça do CSU (Pentecoste): 07/10/2025, com cerca de 470 atendimentos;
- 9) Praça da Matriz (Itapipoca): 09/10/2025, com cerca de 661 atendimentos;
- 10) Praça da Matriz (Bela Cruz): 04/12/2025, com cerca de 665 atendimentos.

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 07 palestras sobre a cartilha.

- Situação: em andamento.

- Calendário das reuniões:

1) Missão Velha: 05/08/2025, com 71 participantes;

2) Brejo Santo: 07/08/2025, com 338 participantes;

3) Maranguape: 01/10/2025, com 115 participantes;

4) Pentecoste: 08/10/2025, com 81 participantes;

5) Itapipoca: 10/10/2025, com 33 participantes;

6) Baturité: 15/10/2025, com 60 participantes;

7) Tianguá: 23/10/2025, com 57 participantes.

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, 10 de dezembro de 2025.

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