



**OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES**

**Janeiro a Junho de 2013**

**Teresina – PI**

**Agosto de 2013**

1. **APRESENTAÇÃO**

**O que é:**

A Ouvidoria foi criada através da Lei Complementar nº 48 de 13 de julho de 2005, para ser um canal aberto de comunicação com a sociedade. O lugar onde você pode esclarecer dúvidas, fazer reclamações e enviar sugestões sobre o funcionamento do Ministério Publico Estadual e órgãos ligados ao mesmo.

**Atividades desenvolvidas:**

Incumbe à Ouvidoria MP/PI receber reclamações, críticas, sugestões e elogios relacionados à prestação de serviços e às atividades administrativas dos órgãos ligados ao Ministério Público do Estado do Piauí, encaminhando-os aos órgãos responsáveis e informando aos interessados as soluções adotadas.

A Ouvidoria não dispõe de poderes correcionais, não interfere nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Como canais para contato, a Ouvidoria possui o link no sítio do Ministério Público ([www.mp.pi.gov.br](http://www.mp.pi.gov.br/)), contendo, além de informações gerais, formulário de manifestação *online*; o e-mail ouvidoria@mp.pi.gov.br; o telefone de número **127** (chamadas gratuitas para o cidadão), e os ramais 3216-4563 e 3216-4589.

1. **ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS**
* 01 (uma) sala e 01 (uma) antessala no primeiro andar do prédio da Procuradoria Geral de Justiça;
* 03 (três) computadores;
* 01 (uma) impressora multifuncional;
* 02 (dois) ramais telefônicos 3216-4563 e 3216-4589;
* 05 (cinco) conjuntos de mesas, 12 (doze) cadeiras;
* 01 (um) frigobar;
* 01 (uma) cafeteira;
* 02 (dois) armários;
* 02 (dois) ar condicionados.
1. **ESTRUTURA DE PESSOAL**
* 02 (duas) secretárias, sendo uma delas incumbida de ficar a serviço do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.
1. **REPRESENTAÇÃO E PARTICIPAÇÃO OFICIAL EM EVENTOS**
* 6º Evento Ministério Público – Ação Nacional, em São Luís – MA, nos dias 25 e 26 de abril de 2013, realizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP);
* 17ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizado em Cuiabá – MT, nos dias 06 e 07 de maio de 2013;
* Participação nos encontros da Justiça Itinerante, do Tribunal de Justiça do Piauí (TJ-PI);
* Participação em sucessivas reuniões com ouvidores de várias esferas do poder estadual e federal, que objetivaram fomentar a criação de uma rede de dados interligando todas as ouvidorias participantes, atuando no sentido de dividir informações e métodos de trabalho.
1. **DADOS ESTATÍSTICOS**

 De 07 de janeiro de 2013 a 30 de junho de 2013, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí recebeu 336 (trezentas e trinta e três) manifestações, o que representa uma média de 03 (três) manifestações por dia. Destas, 1,78% são de origem interna e 98,32% são de origem externa (população de um modo geral). Muitas dessas manifestações foram realizadas diretamente pelo requerente, via internet, através do e-mail da Ouvidoria ou do formulário de manifestação disponível no site do MP/PI. Outras foram recebidas por telefone, através do tri-dígito 127 ou dos ramais e, em alguns casos, através de atendimento pessoal realizado no Órgão. Ocorreram, também, atendimentos que por sua natureza não puderam ser contabilizados, pois não foram registrados no sistema, em especial, os contatos realizados por telefone. O gráfico abaixo demonstra a quantidade de manifestações recebidas mês a mês.

No segundo gráfico apresentamos a quantidade de protocolos mensais, que representou aproximadamente 56(cinquenta e seis) manifestações, totalizando a média de 03(três) atendimentos diários.

Cabe ressaltar que o meio mais utilizado pelos manifestantes continua sendo a internet, seja diretamente através do e-mail da Ouvidoria ou pelo formulário eletrônico de manifestação encontrado no sítio do Ministério Público do Estado do Piauí. De tal feita, temos a seguinte tabela:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MÊS** | **E-mail** | **Telefone** | **Atendimento Pessoal** |
| **Janeiro** | 22 | 22 | 07 |
| **Fevereiro** | 23 | 29 | 03 |
| **Março** | 22 | 21 | 04 |
| **Abril** | 40 | 25 | 03 |
| **Maio** | 34 | 27 | 04 |
| **Junho** | 34 | 14 | 03 |
| **TOTAL** | **160** | **138** | **24** |

1. **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS X QUANTIDADE**

Dentre as demandas destacam-se as dúvidas. Logo em seguida, vêm as denúncias que, em sua maioria, versavam sobre diversos tipos de irregularidades, envolvendo a análise e providências dos órgãos de execução do MP. Em determinados casos, entretanto, por não tratarem de manifestações que tratassem de matéria de competência do Ministério Público do Piauí, as mesmas foram encaminhadas aos órgãos externos competentes para análise do pleito.

 Cabe salientar que a opção quanto ao tipo de manifestação/assunto, quando realizado diretamente pelo formulário eletrônico disponível no sítio do MP-PI, foi escolha do próprio requerente.

1. **NOVOS PROCEDIMENTOS**
* **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) -** Em maio de 2013, atendendo às determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011), foi criado o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que ficou sob a responsabilidade desta Ouvidoria do MP/PI. O SIC do Ministério Público do Estado do Piauí, que ainda está em processo de implantação e adaptação, pretende atender e orientar quanto ao acesso a informações, conceder o acesso imediato aos dados disponíveis e informar sobre a tramitação de documentos, oferecendo aos cidadãos acesso às informações de interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil.
* **Urnas Coletoras de Manifestações -** Considerando a necessidade de estabelecer um canal permanente de comunicação do cidadão com os diversos órgãos Ministeriais, por meio da Ouvidoria, imprimindo maior visibilidade à mesma, solicitou-se a fabricação de 60 (sessenta) urnas coletoras de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios, que estão sendo alocadas em lugares estratégicos de grande afluência de pessoas em todo o Estado do Piauí.
* **Tri-dígito 127 -** Em outra frente, ainda levando-se em consideração ser a Ouvidoria um canal permanente de comunicação direta ao cidadão, foi diligenciada, junto à empresa Oi Telefonia, a troca do número 08000-864550 para o tri-digito 127, garantindo, assim, uma comunicação gratuita mais ágil e acessível.
* **Formulário eletrônico** – Para assegurar uma maior praticidade e eficiência aos cidadãos na realização de denúncias pela internet, foi providenciada, junto à Coordenadoria de Tecnologia da Informação do MP/PI, a implantação de um formulário eletrônico online na página da Ouvidoria no sítio do Ministério Público do Piauí. Dessa forma, o manifestante poderá preencher os campos com os dados necessários e expor sua manifestação com maior segurança e agilidade.
* **Rede de Cooperação Técnica entre Ouvidorias -** A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, juntamente com as ouvidorias do Tribunal de Justiça, do Tribunal Regional do Trabalho, do Tribunal Regional Eleitoral, do Governo do Estado do Piauí e da Agespisa, vêm se reunindo constantemente, no intuito de fomentar a criação de uma rede de dados interligando todas as ouvidorias participantes, atuando no sentido de dividir informações e métodos de trabalho. Entre as principais iniciativas, está a confecção de uma cartilha educativa, que se prestará à divulgação das atribuições do órgão, com informações ao público sobre o funcionamento de cada uma das ouvidorias.
1. **ENCERRAMENTO**

Esperando ter desincumbido a contento a missão a mim atribuída de dirigir os trabalhos desta Ouvidoria, de modo a colaborar efetivamente para o aperfeiçoamento institucional, entrego o presente relatório.

Teresina (PI),......... de agosto de 2013.

**Ivaneide Assunção Tavares Rodrigues**

Procuradora de Justiça

Ouvidora do MP/PI