



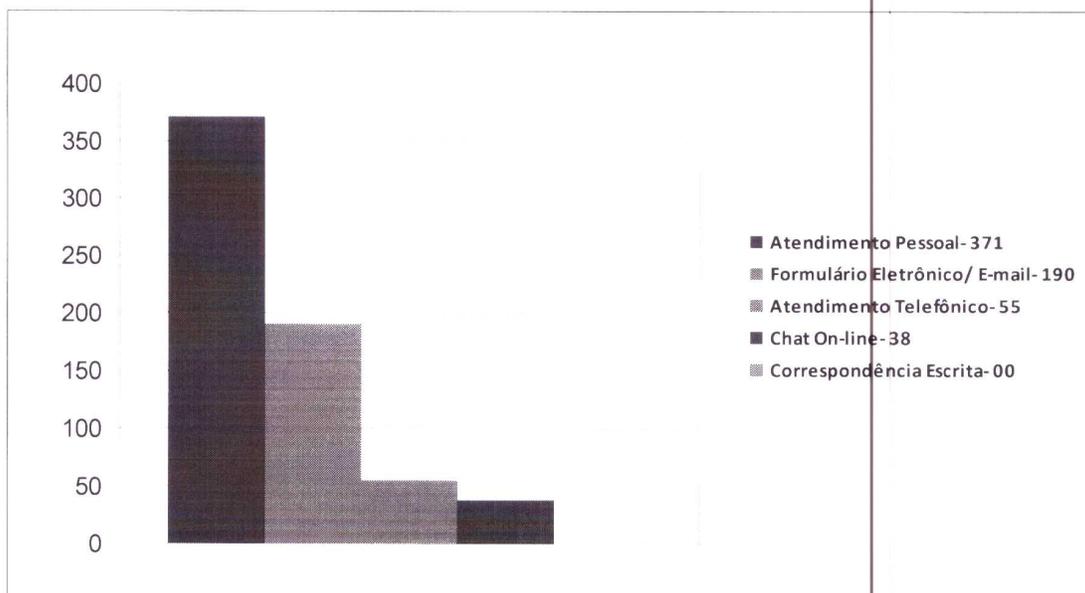
RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ JULHO A SETEMBRO DE 2017

1. Apresentação

Em atendimento ao disposto na Resolução CNMP nº 153/2016 que altera a Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí apresenta, para conhecimento, o relatório estatístico trimestral de suas atividades referentes aos meses de **julho a setembro** de 2017.

2. Dados estatísticos

Nos meses de julho a setembro de 2017, registrou-se a entrada de 654 (seiscentos e cinquenta e quatro) demandas advindas dos meios de comunicação com a Ouvidoria. O atendimento pessoal foi o mais utilizado pelos demandantes, respondendo por 56,7% do total de contatos, como se observa no gráfico abaixo:



3. Tipos de Demanda

Cabe ratificar que a Resolução nº 153/2016 do CNMP, alterou a classificação dos tipos de manifestações recebidas pelas Ouvidorias retirando o tipo **denúncia**. Destacamos ainda que a Resolução nº 180/2017 do CNMP incluiu a categoria **representações** nos tipos de manifestações. Desta forma, atualmente as manifestações se classificam da seguinte maneira:

1. **Reclamações:** manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

2. **Críticas:** as manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;

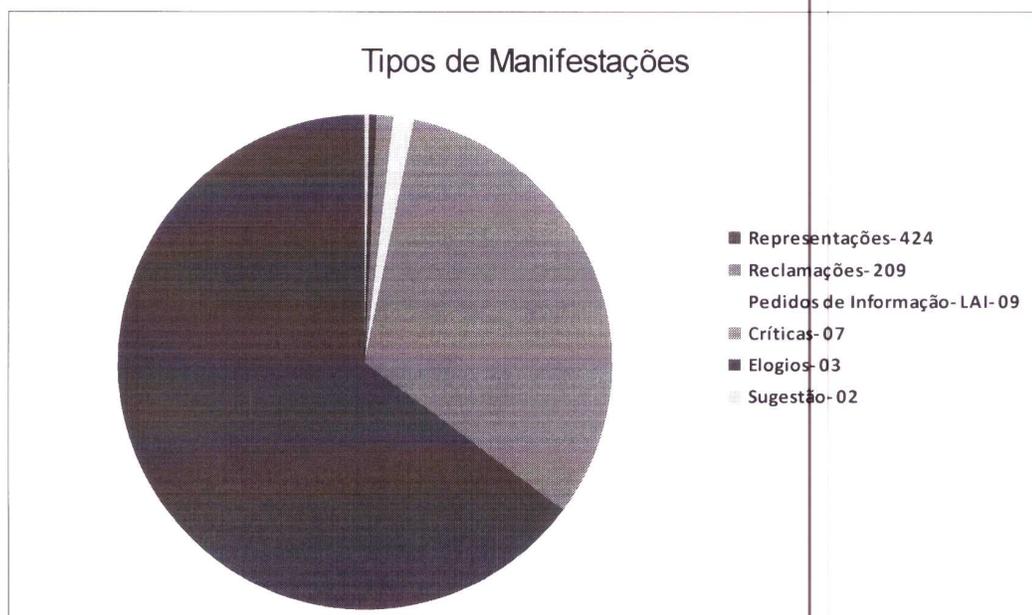
3. **Representação:** manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

4. **Sugestões:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

5. **Elogios:** as manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares;

6. **Pedidos de Informação:** as manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

Quanto ao tipo de demanda recebida, as representações ocupam o primeiro lugar, correspondendo a 64,8%, seguidas das reclamações com 31,9%. Os Pedidos de Informação, que se enquadram na Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/11), os elogios, as críticas e as sugestões representam uma parcela mínima das manifestações. Confira-se:



4. Assuntos das Manifestações

As demandas recebidas podem ser classificadas também pelos assuntos a que se referem, sendo tal classificação útil para identificação dos principais pontos de inquietação da sociedade no âmbito da atuação do Ministério Público. A tabela abaixo, feita de acordo com orientação da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, mostra essa divisão:

CONTEÚDO DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
ACESSIBILIDADE	01
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	284
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	08
CONCURSO PÚBLICO	65
CONSULTAS E DÚVIDAS JURIDICAS	02

CONSUMIDOR	14
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	14
CRIMES	22
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	39
DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	01
EDUCAÇÃO	04
ELEITORAL	01
EXECUÇÃO PENAL	00
IDOSO	00
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	50
INFÂNCIA E JUVENTUDE	04
MEIO AMBIENTE	08
OUTROS	106
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	00
SAÚDE	12
SERVIÇOS PÚBLICOS	08
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	00
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	02
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)	09

5. Status das Manifestações.

A Resolução CNMP nº 153/2016 incluiu ainda o critério de *status* das manifestações recebidas pelas Ouvidorias. Destarte, as manifestações são registradas da seguinte forma:

7. **Manifestação Recebida:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;
8. **Manifestação Aguardando Resposta:** deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;
9. **Manifestação Pendente:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;
10. **Manifestação Invalidada:** deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento;
11. **Manifestações Encerradas:** deverão ser computadas todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela ouvidoria.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO TRIMESTRAL

RECLAMAÇÕES		CRÍTICAS	
Recebidas	209	Recebidas	07
Aguardando Resposta	67	Aguardando Resposta	02
Pendentes	00	Pendentes	00

Invalidadas	04	Invalidadas	00
Encerradas	138	Encerradas	05

SUGESTÕES

Recebidas	02
Aguardando Resposta	00
Pendentes	00
Invalidadas	00
Encerradas	02

ELOGIOS

Recebidas	03
Aguardando Resposta	00
Pendentes	00
Invalidadas	00
Encerradas	03

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO- LAI

(Lei de Acesso à Informação)

Recebidas	09
Aguardando Resposta	01
Pendentes	00
Invalidadas	00
Encerradas	08

REPRESENTAÇÕES

Recebidas	424
Aguardando Resposta	07
Pendentes	03
Invalidadas	11
Encerradas	403

8. Considerações finais

A Ouvidoria é o órgão de comunicação direta entre o Ministério Público e a sociedade. Possui papel fundamental de promover a informação, o esclarecimento e a divulgação dos serviços realizados e atividades desenvolvidas pela Instituição.

Os dados coletados neste relatório, além de atender normas específicas, tem por objeto disponibilizar o trabalho realizado pela Ouvidoria do MP/PI, e principalmente, ratificar os princípios da transparência e eficiência dos serviços prestados.

Teresina (PI), 10 de outubro de 2017.

Atenciosamente,


Rosângela de Fátima Loureiro Mendes
Procuradora de Justiça
Ouvidora do MP/PI