



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**



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

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES**

**2016.1**

**Teresina - PI**

2016. Ministério Público do Estado do Piauí.  
Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí  
Rua Álvaro Mendes, 2294 – 1º Andar – Centro  
Teresina – PI, CEP: 64000-060  
Fone: 127 ou (86) 3216-4550 – Ramais: 4563/4589  
e-mail: [ouvidoria@mppi.mp.br](mailto:ouvidoria@mppi.mp.br)

Responsável Geral:  
Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Piauí  
Cleandro Alves de Moura- Procurador-Geral de Justiça

Supervisão:  
Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí  
  
Ivaneide Assunção Tavares Rodrigues- Procuradora de Justiça - Ouvidora  
Lenir Gomes dos Santos Galvão - Procuradora de Justiça – Ouvidora Substituta

Organização:  
Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí

Daniele Araújo Lira- Servidora  
Cláudia Cristina Melo da Silva- Servidora

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí apresenta o presente Relatório Semestral, referente ao período de 1º (primeiro) de janeiro a 30 (trinta) de junho de 2016, conforme prevê o art. 4º, VIII, da Resolução nº 95/2012 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

Importante instrumento de controle social, a Ouvidoria se configura como um espaço adequado para o exercício da cidadania. Instituída a partir da Lei Complementar nº 48 de 13 de julho de 2005, a Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelos membros, servidores e órgãos da Instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicas.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do Ministério Público (membros, servidores e estagiários), quanto o público externo (a população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca, com responsabilidade, as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. Sempre que necessário, a Ouvidoria interage com os demais órgãos e setores do Ministério Público do Estado do Piauí, remetendo a demanda às unidades competentes, para as devidas providências, dando ciência de todas as movimentações ao manifestante. As respostas dos respectivos órgãos ou setores devem ser enviadas à Ouvidoria, obedecendo aos prazos previstos em lei, garantindo ao solicitante uma resposta o mais célere possível. Dessa forma, o cidadão que procura a Ouvidoria tem a garantia de que terá seu assunto analisado e respondido.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, servindo como importante elemento para a gestão da Instituição, que poderá utilizar tais dados para o aprimoramento dos seus serviços.

## 1. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO, EQUIPE E ATIVIDADES

A Ouvidoria do Ministério Público funciona, atualmente, no 1º (primeiro) andar do prédio sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Piauí, na Rua Álvaro Mendes, nº 2294, Centro, Teresina-PI, no horário das 07:00 às 14:00 horas. Tem como Ouvidora a Procuradora de Justiça Ivaneide Assunção Tavares Rodrigues, e como Ouvidora Substituta a Procuradora de Justiça Lenir Gomes dos Santos Galvão. Dispõe, ainda, de duas servidoras que fazem o atendimento e recebimento das manifestações dos cidadãos, realizadas através do formulário de manifestação *online disponível* na página da Ouvidoria, no site do Ministério Público do Estado do Piauí ([www.mppi.mp.br](http://www.mppi.mp.br)), do e-mail [ouvidoria@mppi.mp.br](mailto:ouvidoria@mppi.mp.br), de ligação telefônica através do número **127** (chamadas gratuitas para o cidadão), e dos ramais 3216-4563 e 3216-4589, bem como através de atendimento pessoal.

A Ouvidoria já possui um sistema online de cadastro e acompanhamento de manifestações, disponibilizado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação do MP-PI. Nele, são registradas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, bem como todas as suas movimentações, gerando um número de processo que é informado ao manifestante, que poderá fazer o acompanhamento de sua manifestação por meio da internet, através do link disponibilizado na página da Ouvidoria no site do Ministério Público.

Atualmente, a infraestrutura de espaço e equipamentos do setor conta com uma 01 (uma) sala e 01 (uma) antessala no primeiro andar do prédio sede da Procuradoria-Geral de Justiça; 03 (três) computadores; 01 (uma) impressora multifuncional; 03 (três) telefones; 05 (cinco) conjuntos de mesas, 17 (dezesete) cadeiras; 01 (um) frigobar; 02 (dois) armários; 02 (dois) ar-condicionados *split*.

## **1.1 REPRESENTAÇÃO E PARTICIPAÇÃO OFICIAL EM AVENTOS**

- XXVIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP, realizada nos dias 10 e 11 de março de 2016, em Vitória/ES;
- Participação no Curso de Atendimento ao Público e Facilitação de Diálogos em Ouvidoria, realizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público- CNMP, nos dias 12, 13 e 14 de abril de 2016, em Brasília/DF;
- XXIX Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP, realizada nos dias 19 e 20 de maio de 2016, em Porto Velho-RO.

## **1.2 EVENTO COMEMORATIVO AO DIA DO OUVIDOR**

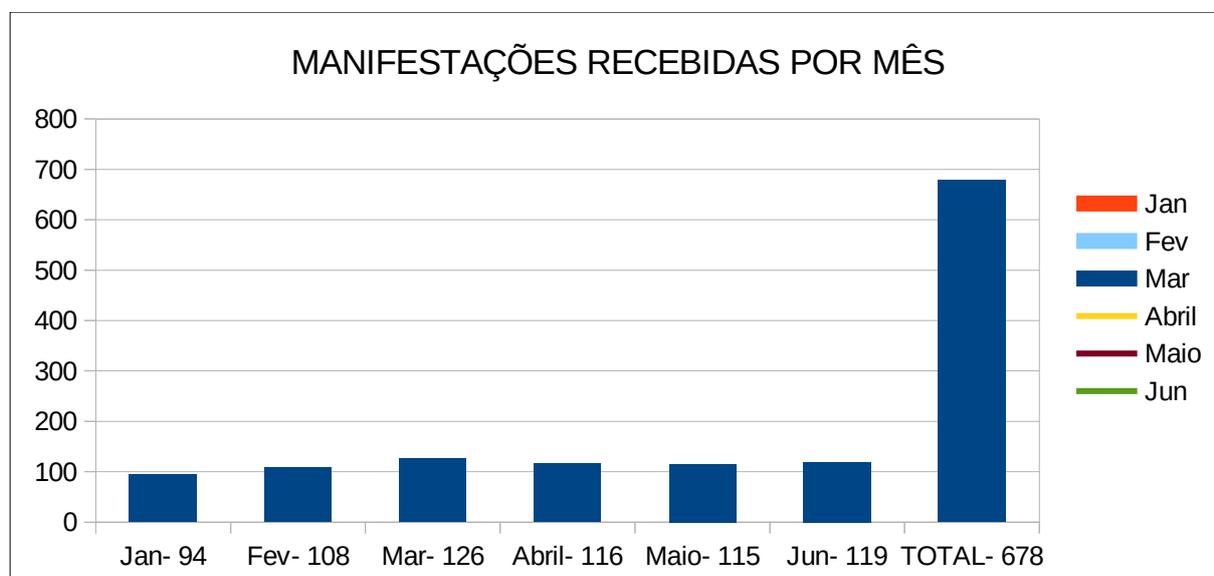
No dia 16 de março do corrente ano, em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, os órgãos que integram a Rede Estadual de Ouvidorias realizaram atividades de atendimento ao público na Praça Rio Branco, nos horários de 08:00 às 17:00 h, no centro de Teresina. O evento reuniu representantes do Ministério Público do Estado do Piauí, Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, Tribunal de Contas do Estado do Piauí, Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região, Ordem dos Advogados do Brasil- Seção Piauí e da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí.

As atividades desenvolvidas se deram através de panfletagem e explicações à população sobre o funcionamento das Ouvidorias. O evento foi de grande utilidade, pois proporcionou a coleta de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informações, críticas e elogios, além de esclarecer dúvidas quanto ao trabalho realizado pelos órgãos, proporcionando ainda uma aproximação maior entre a sociedade e as ouvidorias envolvidas.



## 2. DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria de 1º (primeiro) de janeiro a 30 (trinta) de junho de 2016 foi de 678 (seiscentos e setenta e oito). 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. O gráfico a seguir demonstra a quantidade de manifestações recebidas mês a mês.



## 2.1 Demandas por categorias

As manifestações recebidas são classificadas em cinco tipos: Pedidos de informação/Dúvidas, Denúncias, Reclamações/Críticas, Sugestões e Elogios. Os pedidos de informação/providência representam a maioria das manifestações recebidas, com 56,9% do total de demandas, tendo sido utilizadas, principalmente, para solicitar informações e realizar questionamentos gerais sobre as atribuições e formas de contato dos órgãos do Ministério

Público. As denúncias surgem em segundo lugar, com 33,4% do total das demandas, e demonstram que a população vem apresentando uma postura cada vez mais ativa em relação aos problemas e irregularidades que presenciam ou tomam conhecimento. As reclamações representam 8,2% das demandas e expõem o descontentamento do público, apontando algumas necessidades de mudanças em relação ao momento atual. Os elogios e as sugestões representam uma parcela mínima das manifestações. Confira-se:

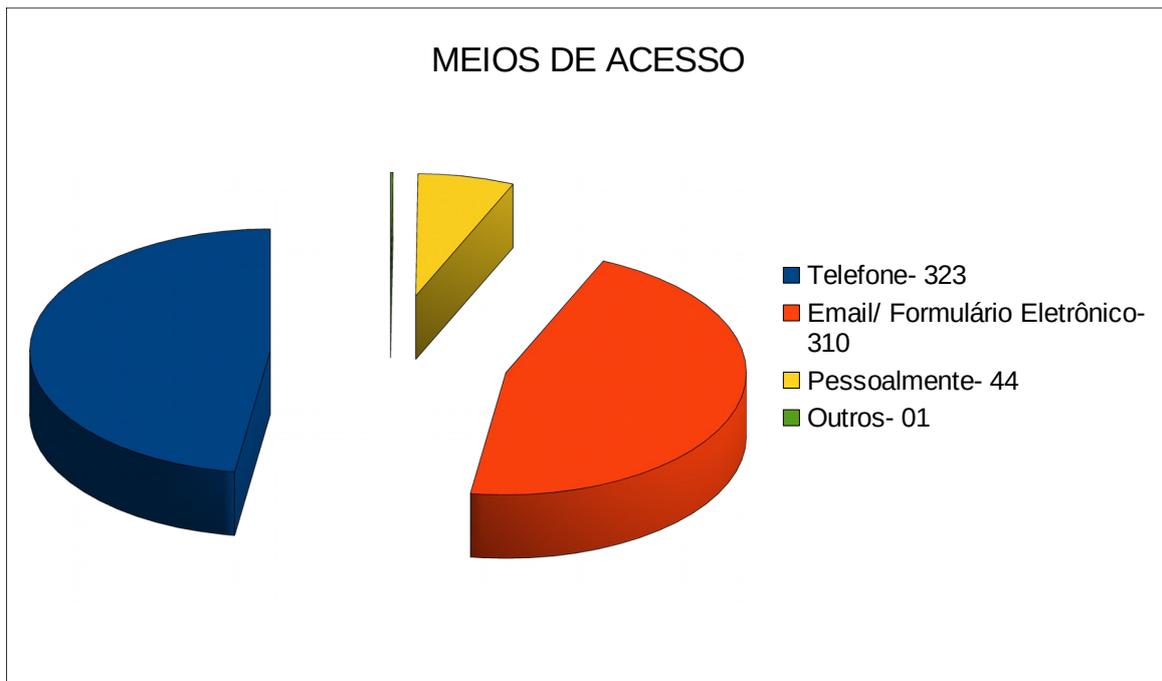


## 2.2 Meios de Acesso

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, destaca-se com 47,6% o uso de ligação telefônica, em sua maioria, através do tridígito 127 (chamadas gratuitas para o cidadão). Além disso, 45,7% das manifestações foram realizadas através do uso do formulário *online*, disponível na página da Ouvidoria, no site do Ministério Público do Estado do Piauí ([www.mppi.mp.br](http://www.mppi.mp.br)) e do e-mail [ouvidoria@mppi.mp.br](mailto:ouvidoria@mppi.mp.br), demonstrando, por conseguinte, que os usuários possuem significativa interatividade com as tecnologias da informação e comunicação para a realização de contato e registro de suas manifestações. A efetiva utilização das mídias digitais possibilita à Ouvidoria ter uma

abrangência nacional e internacional de atendimento aos cidadãos. Por fim, 6,4% das manifestações foram realizadas através de atendimento pessoal, na sede da Ouvidoria.

Ressaltamos, outrossim, que encontra-se em fase de implantação neste Ministério Público, o sistema de atendimento via Chat On-line que facilitará o envio de manifestações por meio de conversas em tempo real com esta Ouvidoria.



### 3. PRINCIPAIS ASSUNTOS

A tabela a seguir destaca o conjunto dos assuntos mais demandados neste semestre:

CONTEÚDO DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO/REMUNERAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	281
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	23

CONCURSO PÚBLICO	49
DEMANDA ALHEIA À COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA/CONSULTA E DÚVIDAS JURÍDICAS	53
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	90
CONSUMIDOR/SERVIÇOS PÚBLICOS	62
EDUCAÇÃO/SAÚDE/IDOSO/PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	31
MEIO AMBIENTE	24
CRIMES/EXECUÇÃO PENAL	02
INFRAÇÃO DISCIPLINAR DE MEMBRO OU SERVIDOR/INÉRCIA OU MOROSIDADE NA ATUAÇÃO FUNCIONAL	16
IRREGULARIDADES TRABALHISTAS	07
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	00
INFÂNCIA E JUVENTUDE	07
RESIDÊNCIA NA COMARCA/LOTAÇÃO DE MEMBROS	01
ELEITORAL	05
OUTROS	27

O maior número de manifestações esteve relacionado a pedidos de informação, que se enquadraram nas atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão do MP-PI (Ato PGJ N. 375/2013).

### 3.1 Providências e Encaminhamentos

O processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através de três principais tipos de providências e encaminhamentos:

- **Resposta imediata:** sempre que possível, a Ouvidoria responde às demandas recebidas de forma imediata, a partir das informações que estão disponíveis e publicadas no site do Ministério Público do Estado do Piauí e no acervo de dados que o órgão possui. A Ouvidoria procura sempre se certificar de que as informações são atualizadas, mantendo extrema atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos.

- **Orientação ao cidadão:** em alguns casos específicos, a Ouvidoria orienta o cidadão a entrar em contato diretamente com os órgãos e setores responsáveis pelo atendimento à manifestação, para que esses possam analisar a situação e dar os devidos encaminhamentos. Há ocasiões, ainda, em que o assunto da manifestação foge das atribuições da Instituição. Nesses casos, o cidadão é orientado a buscar solucionar seu problema pela via correta e, se for o caso, a entrar em contato com o órgão público competente para a tomada de possíveis providências. Caso o respectivo órgão também integre a “Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí”, a demanda é encaminhada diretamente pela Ouvidoria.

- **Consulta e encaminhamento ao setor:** quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos órgãos/setores do MP-PI responsáveis, com o intuito de manter os gestores informados sobre os assuntos relacionados aos seus órgãos/setores e, principalmente, solicitar a análise e tomada das medidas porventura cabíveis, consultar a respeito da manifestação recebida e receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

Durante o primeiro semestre de 2016, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí encaminhou 326 (trezentos e vinte e seis) expedientes. Cabe ressaltar que 218 (duzentos e dezoito) destes expedientes trataram de encaminhamentos de manifestações aos diversos órgãos e setores do Ministério Público do Estado do Piauí, bem como de reiteraões a expedientes anteriormente enviados, sendo que 191 (cento e noventa e um) já foram devidamente respondidos por seus respectivos destinatários e 27 (vinte e sete) ainda estão pendentes de resposta.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Finalizamos este relatório expressando nossa convicção de que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí cumpriu, da melhor maneira possível, a missão que lhe foi incumbida.

Teresina (PI), \_\_\_\_ de agosto de 2016.

**Lenir Gomes dos Santos Galvão**  
Procuradora de Justiça  
Ouvidora Substituta do MP/PI