



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

2016.2

Teresina - PI

2016. Ministério Público do Estado do Piauí.
Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí
Rua Lindolfo Monteiro, 911 – Térreo – Bairro de Fátima, Telefone: (86) 3223-9980,
ramais 571/ 572.
Teresina – PI, CEP: 64049 - 440
Fone: 127
e-mail: 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

Rosangela de Fátima Loureiro Mendes - Procuradora de Justiça - Ouvidora
Teresinha de Jesus Moura Borges Campos - 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 julho a 16 (dezesesseis) de dezembro 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 Térreo do prédio sede -leste da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Piauí, na Rua Lindolfo Monteiro, nº 911, Bairro de Fátima , Teresina-PI, no horário das 07:00 às 14:00 horas. Tem como Ouvidora a Procuradora de Justiça Rosângela de Fátima Loureiro Mendes, e como Ouvidora Substituta a Procuradora de Justiça Teresinha de Jesus Moura Borges Campos. 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), do e-mail ouvidoria@mppi.mp.br, de ligação telefônica através do número **127** (chamadas gratuitas para o cidadão), do chat on-line, bem como através de atendimento pessoal.

A Ouvidoria 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 atendimento 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.

A Ouvidoria dispõe de uma nova ferramenta de coleta de manifestações em tempo real, o “Chat On-line”, pelo qual encontra-se em pleno funcionamento, aprimorando ainda mais o atendimento ao cidadão.

Atualmente, a infraestrutura de espaço e equipamentos do setor conta com uma 01 (uma) sala e 01 (um) gabinete no térreo do prédio sede-leste da Procuradoria-Geral de Justiça; 03 (três) computadores; 01 (uma) impressora multifuncional; 03 (três) telefones; 04 (quatro) conjuntos de mesas, 10 (sete) cadeiras; 01 (um) frigobar; 05 (cinco) armários.

1.1 REPRESENTAÇÃO E PARTICIPAÇÃO OFICIAL EM EVENTOS

- XXX Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP, realizada nos dias 28 a 30 de setembro de 2016, em Belo Horizonte/MG;
- XXXI Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, realizada nos dias 10 e 11 de novembro de 2016, em Recife/PE;
- Participação na 22ª Sessão Ordinária do Conselho Nacional do Ministério Público- CNMP, realizada no dia 21 de novembro de 2016, em Brasília- DF;
- Reunião com Ouvidor Nacional do Ministério Público, realizada no dia 23 de novembro de 2016, em Brasília/DF.

1.2 REPRESENTAÇÃO E PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS NÃO OFICIAIS

- Participação no Curso: tema “Gestão e Prática em Ouvidoria”, realizado nos dias 2 a 4 agosto de 2016, em Teresina-PI, promovido pela Controladoria Geral da União (CGU) em parceria com a Escola de Administração Fazendária (ESAF);
- Participação em Audiência Pública no município de Nazária- PI, realizada no dia 11 de novembro de 2016, conjuntamente com a 35ª Promotoria de Justiça da Fazenda Pública;
- Participação na Caravana do Ministério Público: Pela Paz no Trânsito e em Defesa da Vida, realizado no dia 21 de novembro de 2016, no município de Bom Jesus- PI;
- Participação na solenidade de inauguração da sede do Núcleo das Promotorias de Justiça de Bom Jesus-PI, no dia 22 de novembro de 2016.

2. DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria de 1º (primeiro) de julho a 16 (dezesesseis) de dezembro de 2016 foi de 612 (seiscentos e doze). 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, bem como por meio do chat on-line desta Ouvidoria. O gráfico a seguir demonstra a quantidade de manifestações recebidas mês a mês.

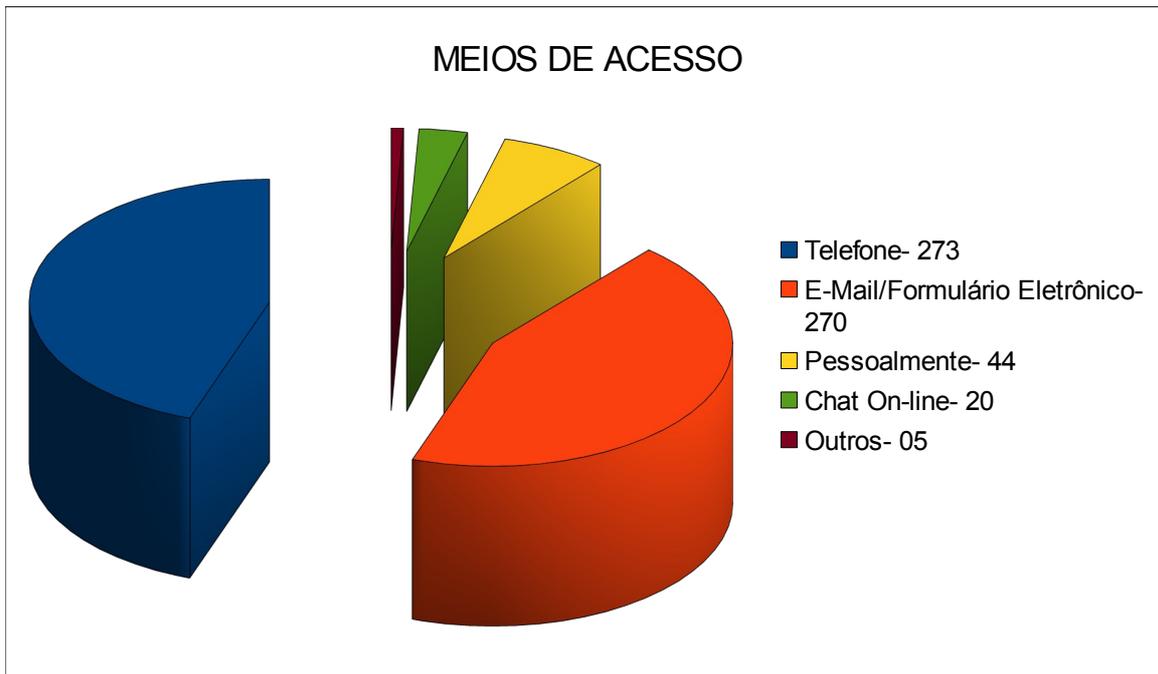
2.1 Demandas por categorias

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 53,7% 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 37,7% 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 6,3% 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 44,6% o uso de ligação telefônica, em sua maioria, através do tridígito 127 (chamadas gratuitas para o cidadão). Além disso, 44,1% 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) e do e-mail 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, 7,1% das manifestações foram realizadas através de atendimento pessoal, na sede da 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	245
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	23
CONCURSO PÚBLICO	43
DEMANDA ALHEIA À COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA/CONSULTA E DÚVIDAS JURÍDICAS	52
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	83
CONSUMIDOR/SERVIÇOS PÚBLICOS	41

EDUCAÇÃO/SAÚDE/IDOSO/PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	38
MEIO AMBIENTE	19
CRIMES/EXECUÇÃO PENAL	7
INFRAÇÃO DISCIPLINAR DE MEMBRO OU SERVIDOR/INÉRCIA OU MOROSIDADE NA ATUAÇÃO FUNCIONAL	9
IRREGULARIDADES TRABALHISTAS	2
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	00
INFÂNCIA E JUVENTUDE	4
RESIDÊNCIA NA COMARCA/LOTAÇÃO DE MEMBROS	0
ELEITORAL	17
OUTROS	29

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 segundo semestre de 2016, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí encaminhou 236 (duzentos e trinta e seis) expedientes. Cabe ressaltar que 225 (duzentos e vinte e cinco) destes expedientes trataram de encaminhamentos de manifestações aos diversos órgãos e setores do Ministério Público do Estado do Piauí, bem como de reiterações a expedientes anteriormente enviados, sendo que 197 (cento e noventa e sete) já foram devidamente respondidos por seus respectivos destinatários e 28 (vinte e oito) 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 janeiro de 2017.

Rosangela de Fátima Loureiro Mendes

Procuradora de Justiça

Ouvidora do MP/PI