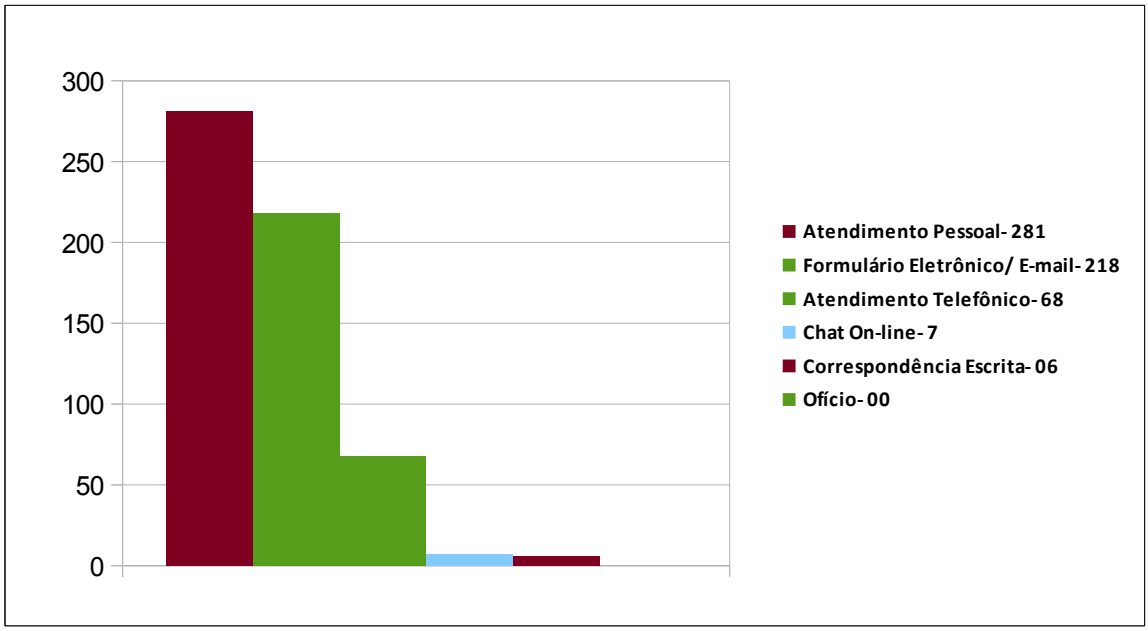
RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
JANEIRO A MARÇO DE 2018

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 **janeiro a março** de 2018.

2. Dados estatísticos

Nos meses de janeiro a março de 2018, registrou-se a entrada de 580 (quinhentas e oitenta) demandas advindas dos meios de comunicação com a Ouvidoria. O atendimento pessoal foi o mais utilizado pelos demandantes, respondendo por 48% 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 60,1%, seguidas das reclamações com 35,6%. Os Pedidos de Informação, que se enquadram na Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/11), os elogios e as críticas representam uma parcela mínima das manifestações. Não houve registro de sugestões. 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	04
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	251
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	12
CONCURSO PÚBLICO	50
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	07

CONSUMIDOR	09
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	01
CRIMES	17
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	32
DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	02
EDUCAÇÃO	07
ELEITORAL	00
EXECUÇÃO PENAL	00
IDOSO	03
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	70
INFÂNCIA E JUVENTUDE	04
MEIO AMBIENTE	15
OUTROS	65
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	00
SAÚDE	08
SERVIÇOS PÚBLICOS	10
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	00
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	00
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)	13

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, consequentemente, 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	**207**	Recebidas	**07**
Aguardando Resposta	70	Aguardando Resposta	01
Pendentes	50	Pendentes	00
Invalidadas	12	Invalidadas	00
Encerradas	75	Encerradas	06

SUGESTÕES		ELOGIOS	
Recebidas	**00**	Recebidas	**04**
Aguardando Resposta	00	Aguardando Resposta	00
Pendentes	00	Pendentes	00
Invalidadas	00	Invalidadas	00
Encerradas	00	Encerradas	04

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO- LAI (Lei de Acesso à Informação)		REPRESENTAÇÕES	
Recebidas	**13**	Recebidas	**349**
Aguardando Resposta	03	Aguardando Resposta	05
Pendentes	00	Pendentes	07
Invalidadas	02	Invalidadas	11
Encerradas	08	Encerradas	326

6. 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), 06 de abril de 2018.

Atenciosamente,

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