



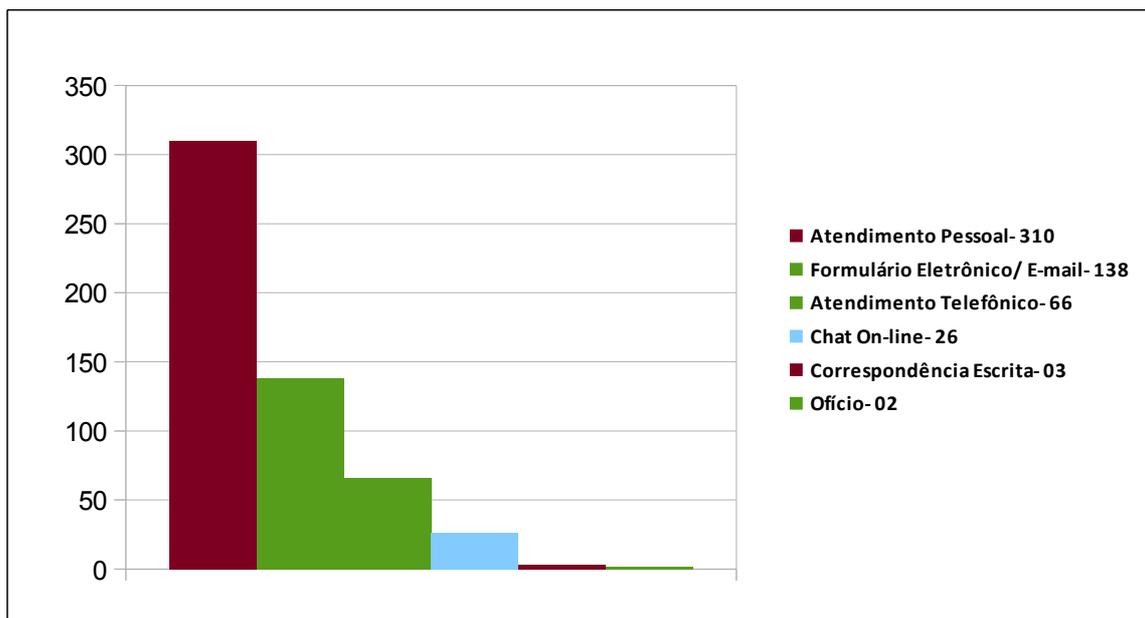
RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2017

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 **outubro a dezembro** de 2017.

2. Dados estatísticos

Nos meses de outubro a dezembro de 2017, registrou-se a entrada de 545 (quinhentas e quarenta e cinco) demandas advindas dos meios de comunicação com a Ouvidoria. O atendimento pessoal foi o mais utilizado pelos demandantes, respondendo por 56,8% 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;

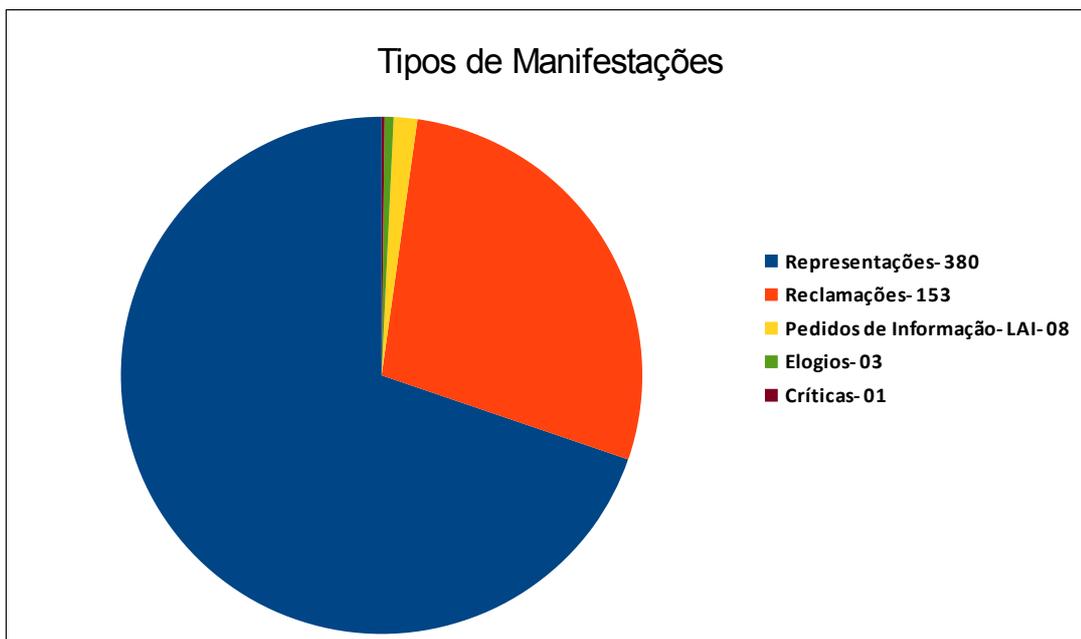
3. **Representação:** manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

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 69,7%, seguidas das reclamações com 28%. 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	03
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	227
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	10
CONCURSO PÚBLICO	15
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	04

CONSUMIDOR	16
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	07
CRIMES	14
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	40
DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	01
EDUCAÇÃO	05
ELEITORAL	00
EXECUÇÃO PENAL	00
IDOSO	00
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	37
INFÂNCIA E JUVENTUDE	01
MEIO AMBIENTE	13
OUTROS	130
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	00
SAÚDE	06
SERVIÇOS PÚBLICOS	08
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	00
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	00
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)	08

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	153	Recebidas	01
Aguardando Resposta	47	Aguardando Resposta	00
Pendentes	43	Pendentes	00
Invalidadas	05	Invalidadas	00
Encerradas	58	Encerradas	01

SUGESTÕES		ELOGIOS	
Recebidas	00	Recebidas	03
Aguardando Resposta	00	Aguardando Resposta	00
Pendentes	00	Pendentes	00
Invalidadas	00	Invalidadas	00
Encerradas	00	Encerradas	03

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO- LAI (Lei de Acesso à Informação)		REPRESENTAÇÕES	
Recebidas	08	Recebidas	380
Aguardando Resposta	01	Aguardando Resposta	70
Pendentes	00	Pendentes	50
Invalidadas	02	Invalidadas	09
Encerradas	05	Encerradas	251

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), 11 de janeiro de 2018.

Atenciosamente,

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