



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

Relatório de Atividades da Ouvidoria do MPPE

Período: 01/10/2018 a 31/03/2019

**Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça,
Excelentíssimo Senhor Corregedor Geral do Ministério Público de Pernambuco
Excelentíssimos Senhores Integrantes do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça**

Em cumprimento ao disposto no art. 26 B, inciso VII, da Lei Complementar Estadual nº 12, de 27/12/1994, com as modificações posteriores, encaminho a Vossas Excelências o Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria do MPPE, relativo ao período compreendido entre 01 de outubro de 2018 a 31 de março de 2019.

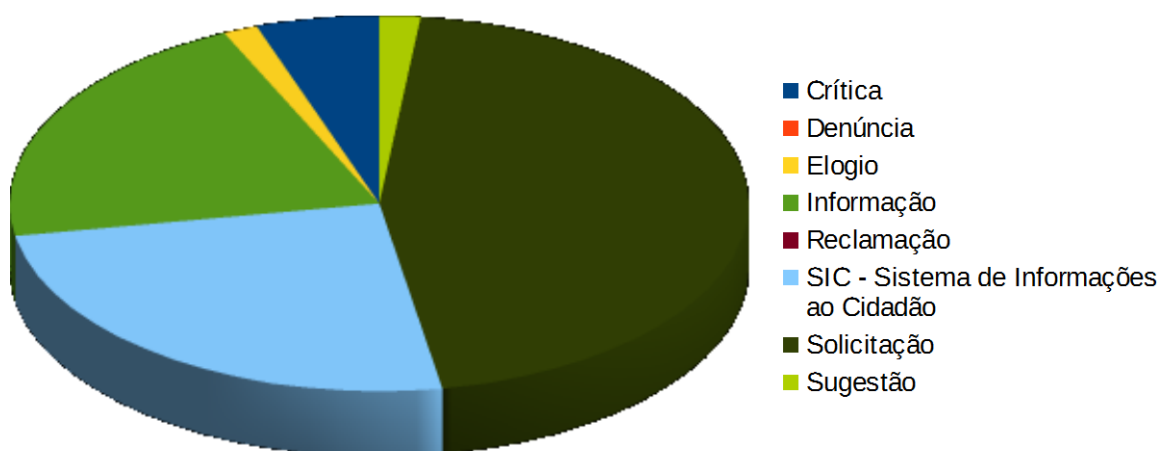
No que se refere ao Relatório Estatístico de Objetivo da Manifestação, a maior incidência está nas *denúncias*, com 4696 manifestações; seguida de *SIC*, com 481 manifestações; *reclamações* 434; *solicitações*, com 264 manifestações; *informações*, com 221 manifestações; *críticas*, com 57 manifestações; *sugestões* 19 manifestações, e, por fim, *elogios*, com 16 manifestações registradas.

Relatório Estatístico de Objetivo de Manifestação Intervalo: 01/10/2018 a 31/03/2019	
Grupo	Total
Crítica	57
Denúncia	4696
Elogio	16
Informação	221
Reclamação	434
Solicitação	264



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

SIC	481
Sugestão	19
TOTAL	6188



É

importante ressaltar que nem todas as demandas registradas através do link do SIC, Serviço de Informação ao Cidadão, eram de fato solicitações de informações ao MPPE, pois observamos que o cidadão utiliza esse canal para fazer denúncias também. Foram recebidas através do link do SIC 481 manifestações, entretanto, dentre elas, apenas 174 manifestações eram efetivamente pedidos de informação.

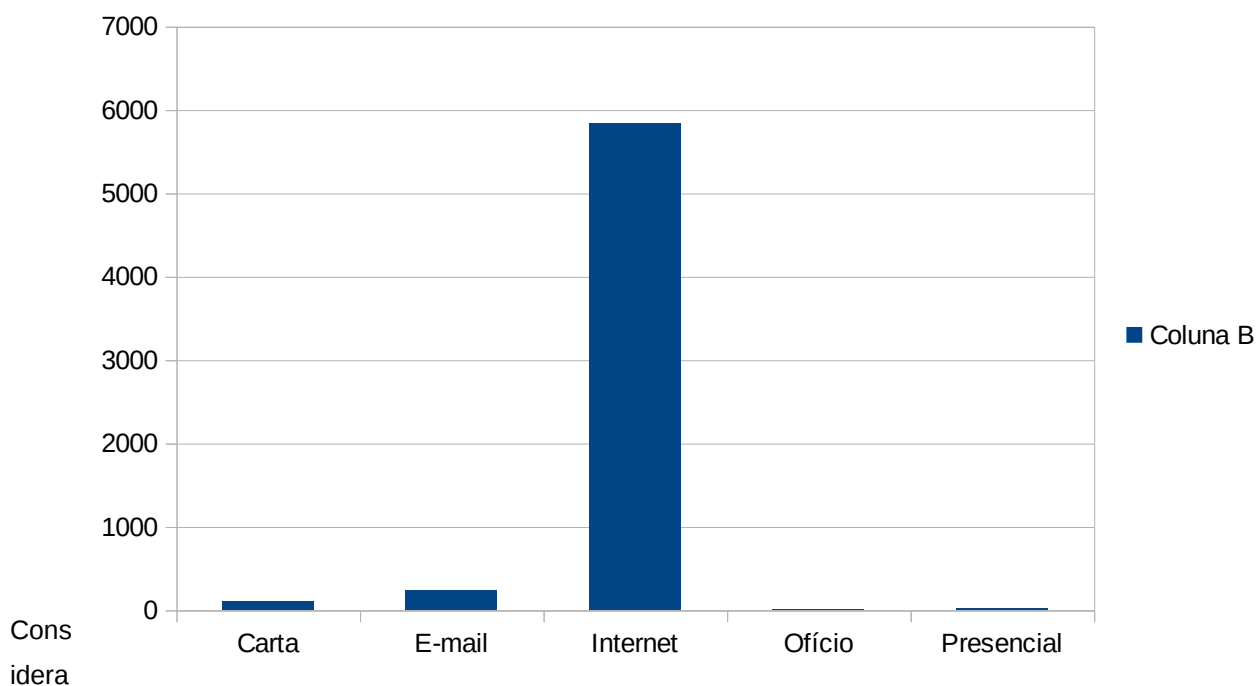
De outra monta, analisando o Relatório Estatístico de Contato, pode-se destacar que o meio mais utilizado para acesso ao sistema da Ouvidoria é a internet, com 5832 manifestações; seguido por via e-mail, com 231 manifestações; por carta com 102 manifestações; forma presencial, com 14 manifestações; e, por ofício, com 9.

Relatório Estatístico de Contato	
Intervalo: 01/10/2018 até 31/03/2019	
Grupo	Total



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Carta	102
E-mail	231
Internet	5832
Ofício	9
Presencial	14
TOTAL	6188



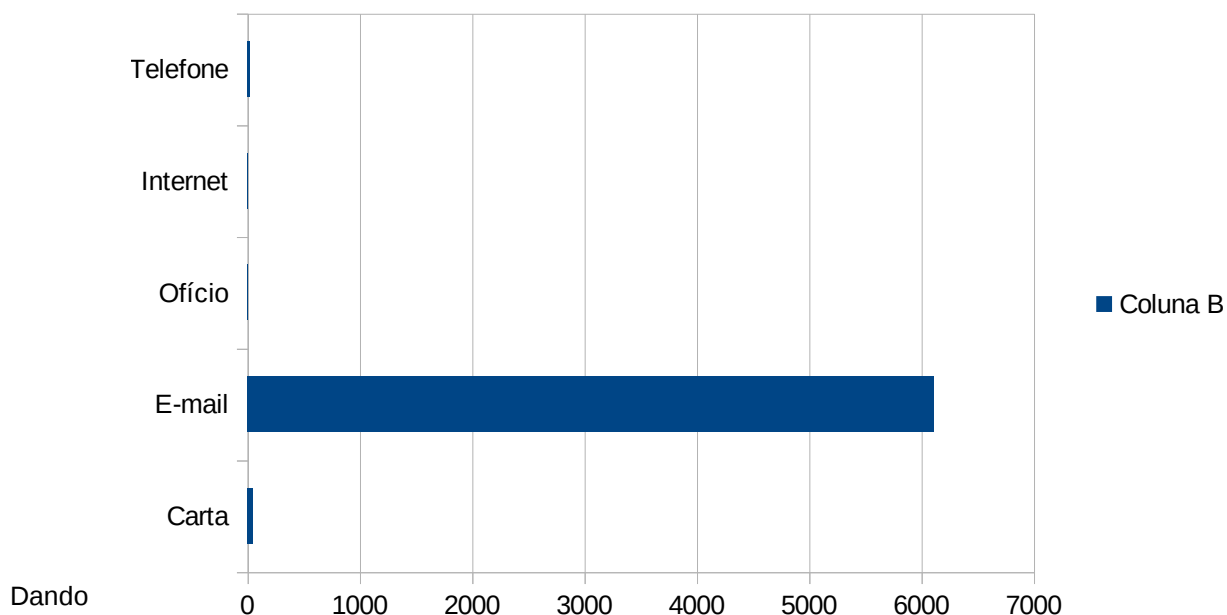
ndo o Relatório Estatístico de Forma de Resposta escolhida pelo usuário desta Ouvidoria, pode-se observar que o meio mais solicitado foi o e-mail, com 6498 registros, seguido por carta, com 25 registros; telefone, com 18 registros; Ofício com 10 registros; e presencial, com 6 registros;.

Relatório Estatístico de Forma de Resposta	
Intervalo: 01/10/2018 até 31/01/2019	
Grupo	Total
Carta	50
E-mail	6110



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ofício	1
Internet	3
Telefone	24
TOTAL	6188



Dando seguimento, observa-se que nem todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria tem andamento. Algumas vêm em duplicidade e outras não possuem conteúdo capaz de ensejar qualquer atuação, seja do Ministério Público de Pernambuco, seja de outros órgãos, razão por que são prontamente invalidadas.

Neste período avaliado, entre 01/10/2018 e 31/03/2019, 482 manifestações foram invalidadas, que é a diferença da quantidade de manifestações recebidas (6188) e a quantidade de manifestações que tiveram atuação por parte da Ouvidoria (5706).

Nota-se também que foram registradas 1476 manifestações classificadas como Entes Externos – Outros, que são demandas relativas a outros órgãos públicos tais como Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social, Ouvidoria do TJPE, Ouvidoria da SDS, dentre outros; Entes Externos MPF, com 66 manifestações de atribuição do Ministério Público Federal; Entes Externos – MPT, com 138 manifestações de atribuição do Ministério Público do Trabalho,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ainda, foram registradas 343 demandas que se referiram a órgãos, agentes e servidores do MPPE com destaque para 16 manifestações de mora processual; e 174 manifestações provenientes do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

Considerando as manifestações que mais demandaram atuação ministerial, podemos destacar Patrimônio Público (maior incidência), com 1598 demandas, seguidas por Meio Ambiente, com 327 demandas; Consumidor, com 296 demandas; Saúde com 261 manifestações; ; Matéria Criminal, com 245 demandas; Educação com 251 demandas; Habitação e Urbanismo, com 199 demandas; Direitos Humanos, com 136 demandas; Idoso, com 129 demandas; Infância e Juventude, com 90 demandas; Transportes com 79, e, por fim, conforme tabela abaixo.

Relatório Estatístico de Classificação
Intervalo: 01/10/2018 até 31/03/2019

Grupo	Total
Entes externos - MPF	66
Entes externos - MPT	138
Entes externos - Outros	1476
Órgãos, agentes e servidores do MP - Deficiência técnica no desempenho da função	3
Órgãos, agentes e servidores do MP - Favorecimento, conluio ou prevaricação	1
Órgãos, agentes e servidores do MP - Incontinência pública ou conduta inconveniente	1
Órgãos, agentes e servidores do MP - Mora Processual	16
Órgãos, agentes e servidores do MP - Omissão ou desídia no exercício da função	25
Órgãos, agentes e servidores do MP - Outros	120
Órgãos, agentes e servidores do MP - Recusa de atendimento ou tratamento descortês	2
Órgãos, agentes e servidores do MP - SIC	174
Órgãos, agentes e servidores do MP - Utilização abusiva dos poderes do cargo	1
Ouvidoria - Cidadania	10
Ouvidoria - Consumidor	296
Ouvidoria - Direitos Humanos	136
Ouvidoria - Educação	251
Ouvidoria - Eleitoral	20
Ouvidoria - Execuções Penais	31



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ouvidoria - Fundações e Organizações Sociais	5
Ouvidoria - Habitação e Urbanismo	199
Ouvidoria - Idoso	129
Ouvidoria - Infância e Juventude	90
Ouvidoria - Matéria Cível	6
Ouvidoria - Matéria Criminal	245
Ouvidoria - Meio Ambiente	147
Ouvidoria - Meio Ambiente - Poluição sonora	180
Ouvidoria - Patrimônio Público	997
Ouvidoria - Patrimônio Público - concurso	601
Ouvidoria - Saúde	261
Ouvidoria - Transporte	79
TOTAL	5706

Atenciosamente,

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto

Promotora de Justiça

Ouidora do Ministério Público de Pernambuco