



# **OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANO DE 2011 SEGUNDO TRIMESTRE**

Palmas-TO  
Agosto de 2011

## SUMÁRIO

<b>1 – APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>2 - ESTRUTURA FÍSICA EQUIPAMENTOS .....</b>	<b>04</b>
<b>3 - ESTRUTURA DE PESSOAL.....</b>	<b>05</b>
<b>4 - PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO OFICIAL EM EVENTOS.....</b>	<b>05</b>
<b>5 - CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>05</b>
<b>6 - ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>06</b>
<b>7 - ENCERRAMENTO .....</b>	<b>11</b>



## 1. APRESENTAÇÃO

### O que é:

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Tocantins, instituída pela Resolução 002/2009/CPJ, é um órgão auxiliar do Ministério Público e integra a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça, tendo por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades dos membros do Ministério Público, bem como dos seus órgãos e servidores.

### Atividades desenvolvidas:

A principal atividade desenvolvida pela Ouvidoria do Ministério Público é receber, registrar, analisar e dar encaminhamento devido às manifestações (denúncias, reclamações, críticas, dúvidas, elogios, pedidos de informações, sugestões e comentários) sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público.

Os trabalhos desta Ouvidoria iniciaram-se, efetivamente, em janeiro de 2010, permitindo ao cidadão, de maneira rápida e simples, encaminhar sua manifestação ao Ministério Público.

Como canais para contato, a Ouvidoria possui o *link* no sítio do Ministério Público ([www.mp.to.gov.br](http://www.mp.to.gov.br)), o e-mail [ouvidoria@mp.to.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.to.gov.br) e os telefones de número 3216-7598 e 3216-7575.

No desempenho da função a mim foi confiada pela douta Procuradoria Geral de Justiça e em cumprimento ao disposto no art. 4º da Resolução nº 002/2009/CPJ, venho, nos termos do art. 8º IV, da mesma resolução, apresentar o relatório relativo ao segundo trimestre de 2011 de atividades desta Ouvidoria.

Os números continuam demonstrando a consolidação da Ouvidoria como depositária da confiança do cidadão e, ainda, como instrumento de relacionamento institucional.

## 2 - ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS

- uma sala no quarto andar da Procuradoria Geral de Justiça;
- dois computadores;
- uma impressora a *laser*;
- dois ramais telefônicos (3216-7598 e 3216-7575);
- dois conjuntos de mesas, contendo cada uma, um gaveteiro e duas cadeiras;
- um armário;
- um ar condicionado *split*



### **3 - ESTRUTURA DE PESSOAL**

- dois Analistas

### **4 - PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO OFICIAL EM EVENTOS**

- 9ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, realizada entre os dias 3 e 4 de junho deste ano, na cidade de Goiânia-GO

### **5 - CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS**

Este relatório referente ao segundo trimestre civil do ano de 2011 contempla o acumulado entre os meses de abril, maio e junho, além de comparativo com os resultados do primeiro trimestre deste ano, bem como em relação ao exercício de 2010.

## 6 - ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS

De 1º de abril de 2011 a 30 de junho de 2011, foram registradas, nesta Ouvidoria, 204 (duzentas e quatro) manifestações, o que representa uma média de três atendimentos por dia.

A forma de contato mais utilizada continua sendo a *internet*, por meio do *link* da Ouvidoria, no sítio eletrônico do Ministério Público Estadual, com 161 (cento e sessenta e uma) manifestações, totalizando 78,92% dos contatos. Em seguida, foram registrados: 35 (trinta e cinco) e-mails (17,15%); 7 (sete) atendimentos por telefone (3,44%); e 1 (um) atendimento presencial (0,49%), sendo as respectivas respostas encaminhadas pela mesma via de origem.

Vale destacar que as respostas aos procedimentos originários de atendimento pessoal são encaminhadas por carta ou via telefone. Por outro lado, nos casos de atendimentos por telefone, haja vista não haver identificação do interessado, não é possível encaminhar a resposta a este, sendo apenas arquivada em nossos registros.

Os assuntos internos - de origem, objeto ou destino no seio da instituição - representam 2,94% das manifestações registradas. Já os externos, totalizam 97,06%. Esses percentuais mostram que, embora muito lentamente, a participação das manifestações internas vem crescendo, fato que também podemos atribuir à divulgação das atividades institucionais do Ministério Público Estadual por meio da imprensa local.



As manifestações mais recorrentes referem-se às atribuições do Ministério Público nas áreas do patrimônio público (desvio de verbas públicas, má aplicação de recursos públicos, “servidores fantasmas”, contratações irregulares no âmbito da Administração Pública etc.), bem como políticas públicas (falta de atendimento em postos de saúde, de infraestrutura etc.).

Quanto aos objetivos das manifestações, 83,82% denunciaram alguma prática tida como irregular ou ilícita, o que ensejou o respectivo encaminhamento aos órgãos de execução com atribuições próprias para conhecimento e providências. Os 16,18% restantes se referem a questões relacionadas a interesses individuais (13,24%) e, como já dissemos acima, assuntos internos (2,94%), em especial sobre as futuras convocações dos aprovados no concurso para Analista Ministerial, realizado em 2010.

Com relação à identificação dos interessados, neste segundo trimestre, dos 204 procedimentos instaurados, 128 foram de pessoas anônimas (62,74%). Em comparação com o primeiro trimestre do corrente ano, dos 257, 156 partiram de pessoas anônimas (56,42%).

A produtividade da Ouvidoria, apurada pelo relatório de procedimentos concluídos por período, continua demonstrando a eficiência de seu trabalho, bem como a interatividade com o cidadão que busca conhecer o trabalho do Ministério Público.

Apesar disso, tendo em vista o ideal de aproximar a população do Ministério Público que rege esta Ouvidoria, fica constatado o acerto em se criar

este órgão, servindo como ferramenta de consolidação da credibilidade depositada nesta instituição.

Segue abaixo comparativo entre as estatísticas dos dois primeiros trimestres deste ano.

<b>ESTATÍSTICA 1º TRIMESTRE 2011</b>	
Denúncias	121
Pedidos de Informação	88
Reclamações	18
Comentários	20
Elogios	3
Sugestões	2
Críticas	5
Dúvidas	0
<b>Total</b>	<b>257</b>
Procedimentos em trâmite (encaminhados ao órgão competente e aguardando resposta)	63
Procedimentos devidamente respondidos, concluídos e arquivados	194

<b>ESTATÍSTICA 2º TRIMESTRE 2011</b>	
Denúncias	134
Pedidos de Informação	52
Reclamações	10
Comentários	3
Elogios	0

Sugestões	4
Críticas	1
Dúvidas	0
<b>Total</b>	<b>204</b>
Procedimentos em trâmite (encaminhados ao órgão competente e aguardando resposta)	56
Procedimentos devidamente respondidos, concluídos e arquivados	148

Em seguida, trazemos à colação a estatística dos atendimentos desta Ouvidoria, referentes ao exercício de 2010, bem como à primeira metade do presente ano.

<b>Atendimentos da Ouvidoria em 2010 (de 28/01/10 a 17/12/10)</b>	
Procedimentos instaurados	217
Procedimentos em trâmite (encaminhados ao órgão competente e aguardando resposta)	39
Procedimentos devidamente respondidos, concluídos e arquivados	178
<b>Tipos de Manifestação</b>	
Denúncias	108
Pedidos de Informação	67
Reclamações	32
Comentários	3
Elogios	3
Sugestão	2

Críticas	2
Dúvidas	0
<b>Total</b>	<b>217</b>

**Atendimentos da Ouvidoria em 2011 (de 01/01/2011 até 30/6/11)**

Procedimentos instaurados	461
Procedimentos em trâmite (encaminhados ao órgão competente e aguardando resposta)	119
Procedimentos devidamente respondidos, concluídos e arquivados	342
Procedimentos aguardando providências do interessado	0
<b>Tipos de Manifestação</b>	
Denúncias	255
Pedidos de Informação	140
Reclamações	28
Comentários	23
Elogios	3
Sugestões	6
Críticas	6
Dúvidas	0
<b>Total</b>	<b>461</b>



## **7 - ENCERRAMENTO**

Esperando ter desincumbido a contento a missão a mim atribuída de dirigir os trabalhos desta Ouvidoria, de modo a colaborar efetivamente para o aperfeiçoamento institucional, entrego o presente relatório.

Palmas, 9 de agosto de 2011.

**JOSÉ OMAR DE ALMEIDA JÚNIOR**  
Ouvidor  
Procurador de Justiça