

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

2016



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

SUMÁRIO

0.1. APRESENTAÇÃO	02
0.2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS	03
2.1. Manifestações classificadas por categoria	03
2.2. Manifestações classificadas por canal de atendimento	04
2.3. Manifestações classificadas por direcionamento	05
2.4. Manifestações classificadas por situação	06
0.3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	08
0.4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE NO ANO DE 2016	09
0.5. PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS E REUNIÕES NO ANO DE 2016.....	10
0.6. CONCLUSÃO	12
0.7. DA POSSE DA NOVA OUVIDORA	13
COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA	15



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

0.1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é componente da estrutura administrativa interna do Ministério Público do Estado de Sergipe e atua em cooperação com os demais órgãos, com independência funcional e sem sujeição a hierarquia, objetivando o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela instituição.

A Ouvidoria, funcionando como canal direto de comunicação com a sociedade civil e com organismos públicos e privados, também trabalha para os fortalecimentos institucional e da cidadania e para facilitação do acesso à justiça.

As atribuições, estruturação e funcionamento da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe são ordenadas em Regimento Interno, em complementação às respectivas disposições contidas na Lei Complementar nº 02/1990.

Este Relatório apresenta as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe no período de janeiro a dezembro de 2016, bem como conjunto de estatísticas organizadas e demonstradas através de elementos gráficos e tabelas. Enumera, por fim, os eventos realizados no aludido período com participação da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

0.2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS

Ao longo do ano de **2016**, foram encaminhadas à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe **1.141 (um mil, cento e quarenta e uma) manifestações**, enquanto que, no ano anterior, o Órgão foi acionado em **1.006 (um mil e seis) oportunidades**, denotando acréscimo superior a **11,34%**. No mês de **outubro de 2016** registou-se o maior volume de acionamentos, com **127 (cento e vinte e sete)**, seguido dos meses de **junho, julho e maio**, estes respectivamente com **112 (cento e doze)**, **110 (cento e dez)** e **105 (cento e cinco)**.

Do total de demandas recebidas, **44 (quarenta e quatro)** representaram **solicitações de informações**, devidamente dirigidas ao **SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)**, unidade componente da estrutura administrativa da própria Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe e por ela operacionalizada.

O gráfico do tópico seguinte descreve o fluxo de acionamentos mensais.

2.1. Manifestações classificadas por categoria

Os expedientes dirigidos à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, sem limitação temática, são classificados como: **Crítica, Denúncia, Elo-**



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

gio, Informação, Reclamação, Sugestão e Solicitação de Informação.

O gráfico abaixo espelha a tipificação da manifestação encaminhada à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe com seu quantitativo mensal.

TIPO DE EXPEDIENTE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Crítica	1	1	3	1	4	5	11	3	7	8	0	0	44
Denúncia	48	41	44	40	56	54	51	35	50	64	43	36	562
Elogio	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	5
Informação	0	8	4	6	9	18	8	13	6	14	6	6	98
Reclamação	35	35	24	35	30	27	32	26	31	40	33	22	370
Solicitação	5	2	2	1	4	6	6	9	5	0	4	2	46
Sugestão	1	3	0	1	2	0	2	2	1	0	3	1	16
TOTAL	90	91	77	85	105	112	110	88	100	127	89	67	1141

2.2. Manifestações classificadas por canal de atendimento

Os canais de atendimento ofertados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe são os meios eletrônicos (site ou *e-mail*), postais, telefônicos ou outros de quaisquer naturezas, ou, ainda, pessoalmente.

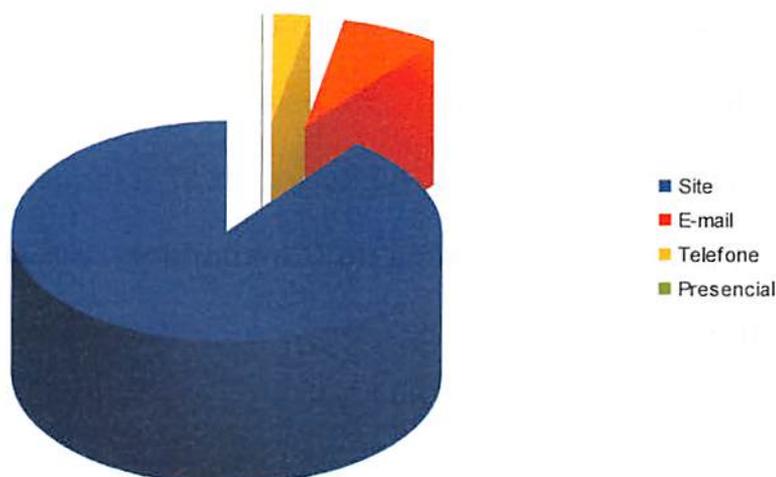
A modalidade mais utilizada pela sociedade sergipana é a eletrônica, através do preenchimento de formulário disponível na página da Ouvidoria no sítio eletrônico do Ministério Público do Estado de Sergipe (www.mpse.mp.br).

Este canal, do total de **1.141** (um mil, cento e quarenta e uma) mani-



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

manifestações recebidas, anotou **1.024 (um mil, cento e vinte e quatro)** registros, representando **89,74%**. As demais vias, **e-mail, telefone e presencial**, alcançaram, respectivamente: **84 (oitenta e quatro)**, equivalentes a **7,36%**; **32 (trinta e dois)**, traduzidos em **2,805%**; e **01 (um)**, indicado em **0,087%**, conforme demonstração:



2.3. Manifestações classificadas por direcionamento

As manifestações endereçadas à Ouvidoria são registradas, apuradas, diagnosticadas e, após, nas hipóteses de competência e responsabilidade de atuação ministeriais, encaminhadas aos órgãos de execução ou auxiliares do Ministério Público do Estado de Sergipe, notadamente as Promotorias de Justiça.

As Promotorias de Justiça mais acionadas se situam na capital. O maior



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

fluxo foi direcionado à Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde com 78 (setenta e oito) atendimentos, acompanhada, em sequência, pela 5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju Especializada na Defesa Relevância Pública, com 73 (setenta e três) atendimentos; pela Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju Especializada na Defesa do Meio Ambiente e Urbanismo, com 70 (setenta) atendimentos; pela 1ª Promotoria de Justiça Especializada da Defesa do Patrimônio Público, com 57 (cinquenta e sete) atendimentos; e pela Promotoria de Justiça do Consumidor, com 44 (quarenta e quatro) atendimentos.

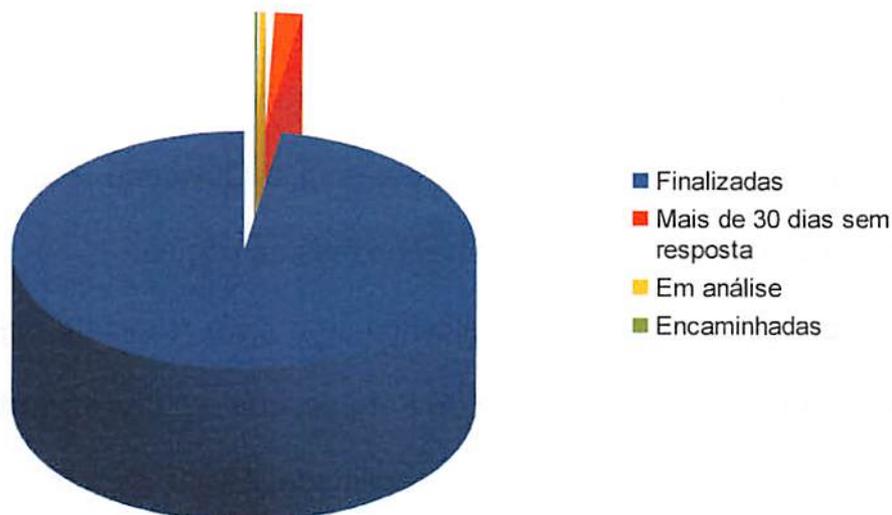


2.4. Manifestações classificadas por situação



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

As **1.141 (um mil, cento e quarenta e uma) manifestações** da sociedade civil do **ano de 2016**, depois do direcionamento conferido aos órgãos de execução ou auxiliares do Ministério Público do Estado de Sergipe, foram finalizadas em **1.112 (um mil, cento e doze) casos**, após a instauração de **Notícias de Fato ou Procedimentos Administrativos**, representando **97,45%**. Restaram **05 (cinco) manifestações em análise**, **02 (duas) encaminhadas a outros órgãos externos** e **22 (vinte e duas) sem andamento por período superior a 30 (trinta) dias**, com o registro, quanto a estas, que está sendo mantido contato com as Promotorias de Justiça para obtenção de esclarecimento.





MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

0.3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) determina que as informações de interesse coletivo ou geral deverão ser divulgadas pelos órgãos públicos, de forma organizada e centralizada, em todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores em seção específica, com o objetivo de oferecer ao cidadão padrão uniforme de acesso, que facilite a localização e obtenção das informações e que se torne uma referência em Transparência Pública.

O Ministério Público do Estado de Sergipe disponibiliza tais informações no seu próprio site, no *link* "Acesso à informação", situado na barra de ferramentas localizada à direita. Através do acesso, qualquer pessoa física pode acompanhar as atividades administrativas ministeriais e conhecer a estruturação interna. Além disso, oportuniza-se a comunicação direta com a Ouvidoria, mediante preenchimento de formulário eletrônico disponível na mesma página.

Com estes mecanismos, alcança-se o mais relevante objetivo da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, que é a proximidade com o usuário, por intermédio da facilitação de acessibilidade. Assim, podem os componentes da sociedade civil, individualmente ou por categorias ou classes, manifestarem-se a respeito da atuação institucional ou dos serviços públicos em geral.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

0.4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA EM 2016

- Reformulação da página eletrônica da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, com a inserção de conteúdo sobre legislação interna e institucional, adequando aos novos padrões sugeridos pela Ouvidoria Nacional e promovendo maior facilidade de acesso às informações;
- Participação da Ouvidoria na projeto “Ministério Público Itinerante”, favorecendo o recebimento de manifestações nas ações do “Ministério Público Itinerante” e proporcionando a divulgação da Ouvidoria para a sociedade;
- Orientação de Serviço nº 001/2016, editada em conjunto pela Corregedoria-Geral do Ministério Público do Estado de Sergipe e pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, tratando do dever funcional de prestar informações à Ouvidoria no prazo estabelecido pelo Ouvidor. O descumprimento de dever funcional é enquadrado como infração disciplinar, sujeita à pena de advertência, conforme o artigo 88, inciso VII, da Lei Orgânica do Ministério Público de Sergipe e, se o Membro do Ministério Público de Sergipe deixar de prestar os dados requisitadas pela Ouvidoria, o Órgão dará ciência à Corregedoria-Geral para adoção das medidas disciplinares cabíveis;
- Celebração dos dez anos de existência da Ouvidoria do Ministério Público



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

de Sergipe "Dando Voz ao Cidadão", proporcionando o intercâmbio entre Ouvidoria. O evento contou com a presença do Vice-Presidente do CNOMP e Ouvidor do Ministério Público de Pernambuco, Dr. Antônio Carlos Oliveira Cavalcanti. Houve também a participação de Ouvidorias de outros órgãos públicos de Sergipe, Procuradores de Justiça e servidores desta Instituição, além de palestras ministradas pela Desembargadora e Ouvidora do Tribunal de Justiça de Sergipe Iolanda Santos Guimarães, e do pelo psicólogo José Vanderlei Santos Rolim, servidor do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios;

- Criação da Galeria dos Ex-Ouvidores do Ministério Público de Sergipe.

0.5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS E REUNIÕES NO ANO DE 2016

- XXVII Reunião Ordinária do CNOMP, em Vitória/ES, entre 10 a 11 de março de 2016;
- A Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe foi oficialmente representada por dois servidores no Curso de Atendimento ao Público e Facilitação de Diálogos em Ouvidoria, em Brasília, entre 12 a 14 de abril de 2016;
- XXX Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Público, em Belo Horizonte/MG, entre 29 a 30 de setembro de 2016;

- XXXI Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, em Recife/PE, no período de 10 a 11 de novembro de 2016;
- Participação em 23 de novembro/2016, de reunião ocorrida em Brasília com o Ouvidor Nacional do Ministério Público.





MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

0.6. CONCLUSÃO

No decorrer do ano de 2016 observou-se ampliação da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe. Foram recebidas 1.141 (um mil, cento e quarenta e uma) manifestações, em visível crescimento em relação ao ano anterior, que registrou o número de 1.006 (um mil e seis) demandas.

A facilitação do acesso foi acompanhada de efetiva resolução das questões, tanto que 97,45% delas foram finalizadas após instauração de procedimentos internos perante as Promotorias de Justiça responsáveis para atuação.

As matérias mais demandadas se enquadraram nas atribuições, na seguinte ordem, das Promotorias de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde, 5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju Especializada na Defesa Relevância Pública, Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju Especializada na Defesa do Meio Ambiente e Urbanismo, 1ª Promotoria de Justiça Especializada da Defesa do Patrimônio Público e Promotoria de Justiça do Consumidor.

Os canais de comunicação ofertados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe mostram-se suficientes e adequados para contemplação global da sociedade. O acionamento pelo endereço eletrônico, principal via, concretiza-se com o preenchimento de formulário eletrônico de fácil compreensão.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

No ano de 2016 a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe também promoveu eventos internos, como a participação no projeto “Ministério Público Itinerante”, editou atos normativos e esteve em congressos nacionais.

0.7. DA POSSE DA NOVA OUVIDORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE

Em Sessão Extraordinária do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público de Sergipe, realizada em **15 de dezembro de 2016**, foi eleita Ouvidora para o próximo biênio a **Procuradora de Justiça titular da 9ª Procuradoria de Justiça, Maria Conceição de Figueiredo Rolemberg.**

A posse aconteceu em Sessão Extraordinária Solene da Posse, acontecida em **19 de dezembro de 2016**, onde foi prestado juramento de praxe. Para a Ouvidora recém-empossada, o apoio da instituição será de fundamental importância melhorar mais o serviço prestado à população. “Me coloco à disposição para servir, para aprender, para caminhar e saber dar uma outra dimensão à Ouvidoria que já é tão consolidada. Tenho certeza que poderemos contar com apoio da Administração seja para continuar os trabalhos, ou para ampliação deles”, frisou.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA



Aracaju, 22 de fevereiro de 2017

Maria Conceição de Figueiredo Rolemberg

Maria Conceição de Figueiredo Rolemberg

Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado de Sergipe



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

Maria Conceição de Figueiredo Rolemberg

Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado de Sergipe

Ernesto Anízio Azevedo Melo

Procurador de Justiça

Ouvidor Substituto do Ministério Público do Estado de Sergipe

EQUIPE

Fábio Augusto Menezes Santos

Chefe do Setor de Estatística da Ouvidoria

Maria dos Anjos Pereira dos Santos

Chefe Acompanhamento Manifestações

Nelma Maria Lima Canuto Santiago

Chefe Gabinete da Ouvidoria

Ottávio Alves Goes

Estagiário