

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

2017



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 – Apresentação	02
2 – Análise Dados Estatísticos	03
2.1 Demandas por Tipo de Manifestação.....	03
2.2 Manif. Classificadas por Canal de Atendimento.....	04
2.3 Manifestações Classificadas por Direcionamento.....	06
2.4 Manifestações Classificadas por Situação.....	08
3 – Lei de Acesso à Informação.....	09
4 - Principais Iniciativas adotadas pela Ouvidoria.....	10
5 – Participação da Ouvidoria em Eventos.....	16



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, durante o exercício de 2017.

Contém dados estatísticos relativos à quantidade e aos tipos de atendimentos realizados, cita os eventos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre a Instituição e a comunidade, bem como divulgar a existência e a disponibilidade desta Ouvidoria como um importante canal de comunicação.



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUIDORIA

2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o ano de **2017**, foram encaminhadas à Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe **1.178 (um mil, cento e setenta e oito)** manifestações, enquanto que, no ano anterior, o Órgão registrou **1.141 (um mil, cento e quarenta e um) registros**, apresentando um crescimento de **10,32%**. No mês de **janeiro de 2017** registrou-se o maior volume de acionamentos, com **163 (cento e sessenta e três)**, seguido dos meses de **março, novembro, outubro e fevereiro**, estes respectivamente com **123 (cento e vinte e três)**, **111 (cento e onze)**, **102 (cento e dois)** e **100 (cem)**.

Do somatório de demanda recebidas, **35 (trinta e cinco)** representaram **solicitações de informações**, dirigidas ao **SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)**.

2.1. Manifestações classificadas por categoria

As demandas dirigidas à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, sem limitação temática, são classificadas como: **Crítica, Denúncia, Elogio, Informação, Reclamação, Sugestão e Solicitação de Informação**.

O gráfico a seguir apresenta a tipificação das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe com o fluxo de acionamentos mensais.



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUIDORIA

Ouvidoria - Estatística de Manifestação por Tipo - 2017

Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Crítica	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Denúncia	112	51	66	34	50	30	31	49	42	48	47	43	603
Elogio	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	4
Informação	10	5	8	5	1	3	3	4	6	1	4	4	54
Reclamação	36	40	43	26	34	29	47	41	43	48	53	32	472
Solicitação	4	1	3	1	1	2	0	5	4	3	5	6	35
Sugestão	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	6
	163	100	123	68	87	64	81	99	95	102	111	85	1178

2.2. Manifestações classificadas por canal de atendimento

Os canais de atendimentos disponíveis pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe são os meios eletrônicos (site ou e-mail), postais, telefônicos, ou ainda, pessoalmente.

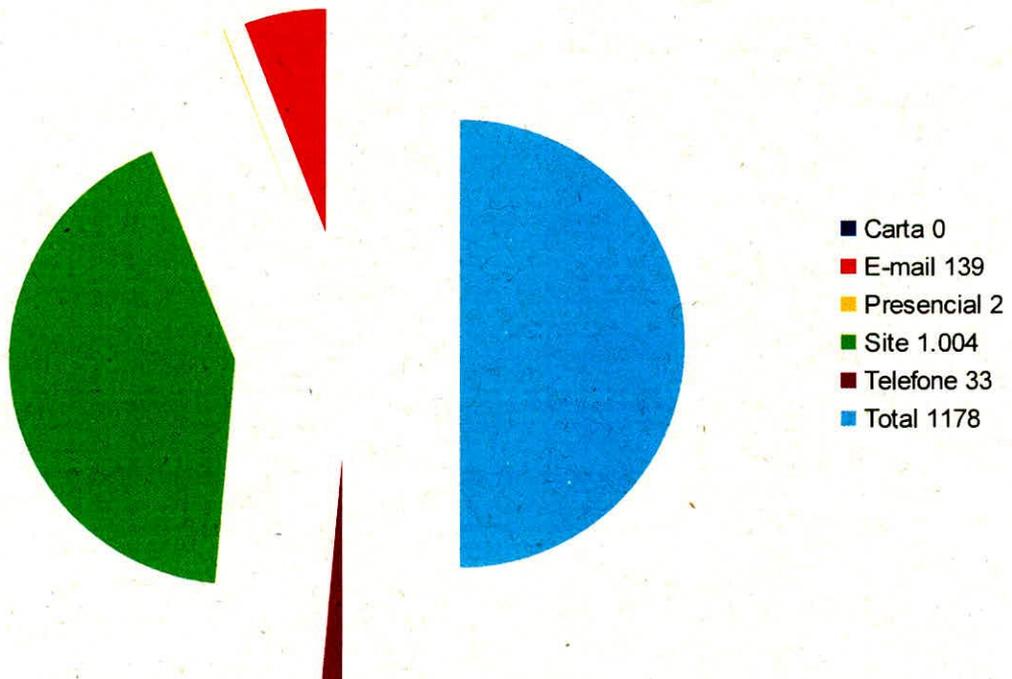
A forma de comunicação mais utilizada entre o cidadão e a Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe durante o ano de 2017 foi a eletrotônica, através do preenchimento de formulário disponível na página da Ouvidoria no sitio eletrônico do Ministério Público de Sergipe (www.mpse.mp.br).

Do total de **1.178 (um mil, cento e setenta e oito) manifestações recebidas, destaca-se 1.004 (um mil e quatro) registros**, efetuados através do site, sendo representado por **85,23%**, as demais vias, **11,80%(e-mail)**, **2,80% (Telefone)**, **0,0% (Carta)** e **0,17%(Presencial)**, conforme demonstrado abaixo.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUIDORIA

2.3 Manifestações classificadas por direcionamento

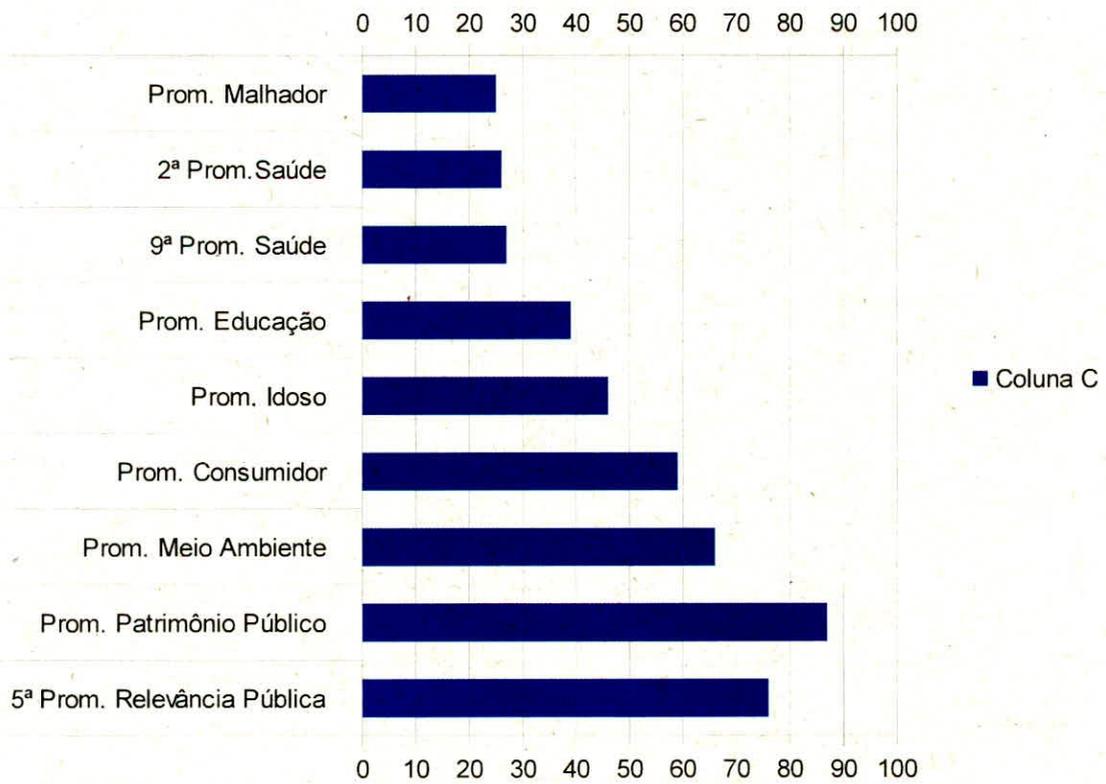
As manifestações endereçadas à Ouvidoria são registradas, apuradas, examinadas e, após, nas hipóteses de competência e responsabilidade de atuação ministeriais, encaminhadas aos órgãos de execução ou auxiliares do Ministério Público do Estado de Sergipe, notadamente as Promotorias de Justiça.

Em 2017, as unidades que mais receberam manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram: **Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada Patrimônio Público com 87 (oitenta e sete) atendimentos**, acompanhada, em continuidade, pela **5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju Especializada na Relevância Pública com 76 (setenta e seis) atendimentos**; pela **Promotoria do Meio Ambiente com 66 (sessenta e seis) atendimentos**; pela **Promotoria de Justiça do Consumidor com 59 (cinquenta e nove) atendimentos**; pela **4ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa do Acidentado do Trabalho, do Idoso, do Deficiente, dos Direitos Humanos em Geral com 46 (quarenta e seis) atendimentos**; pela **Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa dos Direitos à Educação com 39 (trinta e nove) atendimentos**; pela **9ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde com 27 (vinte e sete) atendimentos**; pela **2ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde com 26 (vinte e seis) atendimentos**; pela **Promotoria de Justiça de Malhador com 25 (vinte e cinco) atendimentos**.



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA



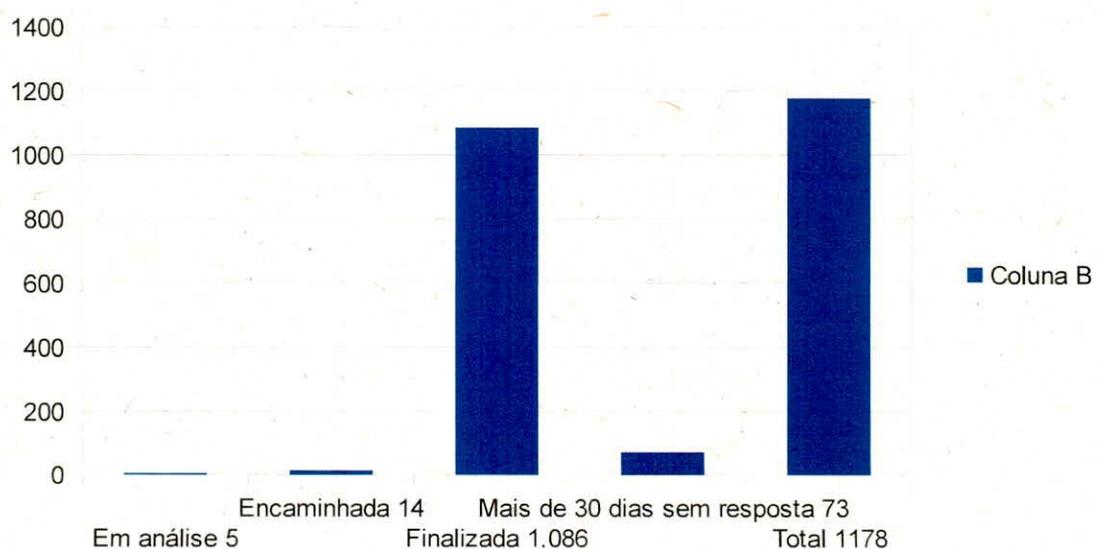


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

2.4 Manifestações classificadas por situação

Durante o exercício de 2017 foram analisadas e processadas **1.178 (um mil, cento e setenta e oito) manifestações**, depois do direcionamento conferido aos órgãos de execução ou auxiliares do Ministério Público do Estado de Sergipe, foram finalizadas em **1.086 (um mil, oitenta e seis) casos**, após a instauração de **Notícias de Fato ou Procedimentos Administrativos**, representando **92,19%**, restaram **05 (cinco) manifestações em análise**, **14 (quatorze) encaminhadas a outros órgãos externos** e **73 (setenta e três) mais de 30 dias sem resposta**, quanto a estas, periodicamente é mantido contato com as Promotorias de Justiça para obtenção de esclarecimentos.





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

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.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA EM 2017

- Reunião de trabalho “Mecanismo para melhor interação entre as Promotorias/Curadorias e Ouvidoria”, realizada no dia 13/03/2017 na sala 01- térreo – nas dependências desta Instituição;

- Realiza reuniões mensais com sua equipe de trabalho;

- Abertura/Desenvolvimento dos Projetos, Alinhamento das Ouvidorias do Estado de Sergipe e Renovação da Ouvidoria MP-SE – Março/2017;

- Participação da Ouvidoria na Ação Global, dia 27/05/2017, local SESI do 18 do Forte, Aracaju/SE;



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUIDORIA





**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

- Capacitação dos servidores da Ouvidoria no curso “Gestão e Prática em Ouvidoria” no período de 29 a 31 de maio de 2017, local auditório da Delegacia da Receita Federal, ministrado pela Controladoria-Geral da União – CGU, Aracaju-SE;
- Reunião com a Controladoria-Geral da União/SE para apresentação dos Projetos Alinhamento das Ouvidorias do Estado de Sergipe e Renovação da Ouvidoria MP-SE, em 06/06/2017.
- Solicitação efetuada ao Ouvidor do TCE sobre os Municípios Sergipanos que possuem Ouvidorias, 07/06/2017.
- Solicitação encaminhada ao Comitê de Modernização (DTI_MPSE), visando adequação e melhor eficiência no Sistema da Ouvidoria, 14/06/2017;
- Estruturação de Pessoal do órgão com a lotação de um Analista, em 10 de agosto de 2017;
- Deflagrado pela Ouvidoria o atendimento, com regulamentação própria pelo Gabinete de Segurança Institucional - GSI da Recomendação 53/2017 do CNMP, que recomenda a garantia de acesso das pessoas em situação de rua às dependências do Ministério Público brasileiro, em 04 de setembro de 2017;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

- A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe adere ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT , em 14 de setembro de 2017;



- Confecção de banners para divulgação dos canais de comunicação do cidadão com a Ouvidoria do MP/SE, utilizados nos eventos da Instituição e naqueles em que somos convidados a participar, em 21 de setembro de 2017;

- Confecção de cartazes para serem distribuídos entre as Promotorias informando o acesso à Ouvidoria através do Disk 127, em 21 de setembro de 2017;

- Solicitação de plotagem de 04 (quatro) veículos da Instituição com o Disk 127 da Ouvidoria, para divulgação mais ampla, em 21 de setembro de 2017;



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUIDORIA

- Estruturação física e material da Ouvidoria - Mudança para amplo e adequado local, atendendo às necessidades do órgão, em 25 de setembro de 2017;





**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

- Capacitação dos servidores da Ouvidoria no curso “Atendimento e Escuta ao Cidadão”, realizado em Brasília, em 23 e 24 de novembro de 2017;



1



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

- Solicitação dirigida ao Procurador-Geral, visando integração do GED – Gerenciador Eletrônico de Documentos ao Sistema da Ouvidoria, em 11 de dezembro de 2017.

5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS E REUNIÕES NO ANO DE 2017

- Reunião Extraordinária do CNOMP, em Brasília/DF, 06 de fevereiro de 2017;

- XXXII Reunião Ordinária do CNOMP, em São Luis/MA, entre 09 a 10 de março de 2017;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA



- Seminário Caravana de Saneamento na Bacia do São Francisco, em Propriá/SE, entre 20 a 24 de março de 2017;
- XXXIII Reunião Ordinária do CNOMP, em Salvador/BA, entre 01 a 02 de junho de 2017;
- Congresso Ouvidoria Sustentável, em Brasília/DF, entre 01 a 02 de agosto de 2017;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA



- XXXIV Reunião Ordinária do CNOMP, no Rio de Janeiro/RJ, entre 31 de agosto a 01 de setembro de 2017;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA



- XXII Congresso Nacional do Ministério Público e Reunião Extraordinária do CNOMP, em Belo Horizonte/MG, entre 27 e 28 de setembro de 2017;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA



- XXXV Reunião Ordinária do CNOMP, em Macapá/AP, entre 30 de novembro a 01 de dezembro de 2017.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA



Aracaju, 08 de fevereiro de 2017

Maria Conceição de Figueiredo Rolemberg

9ª Procuradoria de Justiça

Ouidora do Ministério Público



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

**Maria Conceição de Figueiredo Rolemberg
Procuradora de Justiça – Ouvidora**

**Ernesto Anizio Azevedo Melo
Procurador de Justiça – Ouvidor Substituto**

EQUIPE

**Fábio Augusto Menezes Santos
Chefe do Setor de Estatística da Ouvidoria**

**Maria dos Anjos Pereira dos Santos
Chefe Acomp. Manifestações Ouvidoria**

**Marília Melo Bezerra
Analista de Direito**

**Nelma Maria Lima Canuto Santiago
Chefe Gabinete da Ouvidoria**

**Ottávio Alves Goes
Estagiário em Direito**