MPSE

Ministério Público de Sergipe

Relatório Anual OUVIDORIA 2018

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....3

2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS.....4

2.1. Manifestações classificadas por categoria.....4

2.2. Manifestações classificadas por canal de atendimento.....4

2.3 Manifestações classificadas por direcionamento.....5

2.4 Manifestações classificadas por situação.....6

2.5 Termo de Coperação com Centros de Apoio.....6

2.6 Apresentação do Relatório da Comissão de Autocomposição do CNOMP - 2018.....6

2.7 Encaminhamento de manifestações para orgãos públicos.....6

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....7

4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA EM 2018.....7

5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS

E REUNIÕES NO ANO DE 2018.....11

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, durante o exercício de 2018.

Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipifica os atendimentos realizados, cita os eventos com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria do MP/SE, visando fortalecer o relacionamento entre a Instituição e a Sociedade, disponibilizando e divulgando o canal de comunicação direta **127** e outros meios.

2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o ano de 2018 foram encaminhadas à Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe 1.594 (um mil, quinhentos e noventa e quatro) manifestações, enquanto que, no ano anterior, o Órgão registrou 1.178 (um mil, cento e setenta e oito) registros, apresentando um crescimento de 28,77% (vinte e oito vírgula setenta e sete por cento). No mês de Agosto de 2018 registrou-se o maior volume de acionamentos, com 180 (cento e oitenta), seguido dos meses de julho, março, junho e maio, estes respectivamente com 159 (cento e cinquenta e nove), 145 (cento e quarenta e cinco), 141 (cento e quarenta e um) e 140 (cento e quarenta).

Do somatório de demanda recebidas, 92 (noventa e dois) representaram solicitações/pedidos 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.

Ouvidoria - Estatística de Manifestação por Tipo - 2018

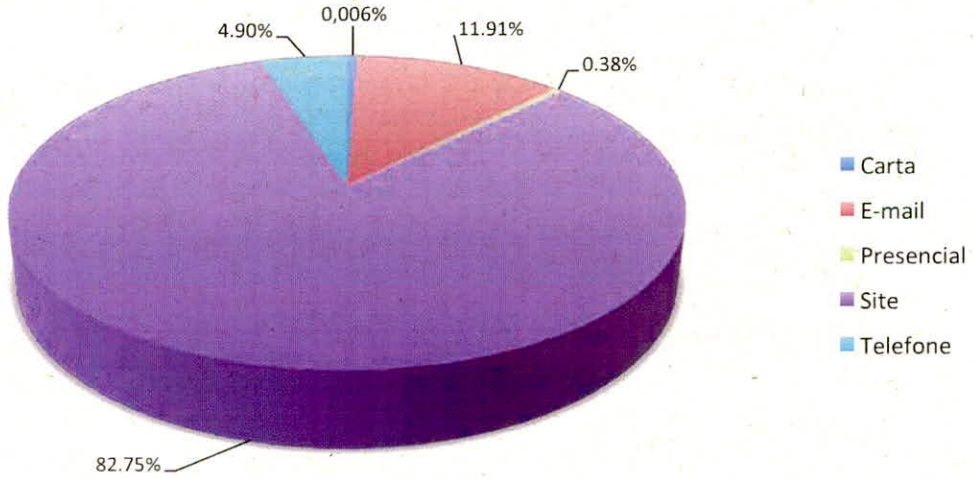
Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Crítica	0	0	0	1	1	0	2	0	1	1	5	0	11
Denúncia	56	47	80	71	84	64	82	70	52	50	52	23	71
Elogio	1	0	0	2	0	3	1	1	1	2	0	0	11
Informação	0	2	0	8	10	2	1	8	5	1	3	4	44
Reclamação	56	44	55	34	38	56	60	86	51	63	67	72	682
Solitcitação	8	5	9	5	4	16	9	12	4	10	6	0	88
Sugestão	1	0	1	2	3	0	4	3	2	0	0	1	17
Pedido de informação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Representação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
TOTAL	**122**	**98**	**145**	**123**	**140**	**141**	**159**	**180**	**116**	**127**	**133**	**110**	**1594**

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, comparecimento pessoal.

A forma de comunicação mais utilizada entre o cidadão e a Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe durante o ano de 2018 foi a eletrônica, através do preenchimento de formulário disponível na página da Ouvidoria no sítio eletrônico do Ministério Público de Sergipe (www.mpse.mp.br).

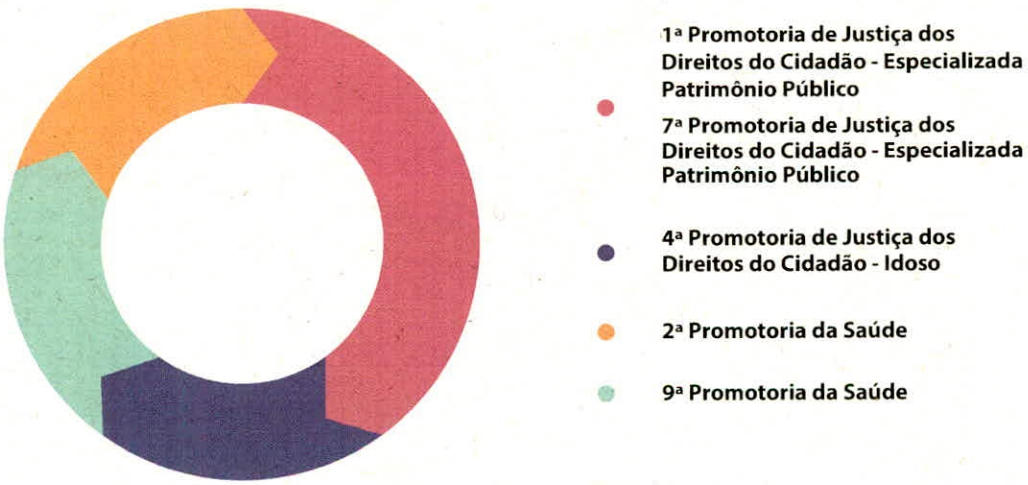
Do total de **1.594 (um mil, quinhentos e noventa e quatro) manifestações recebidas, destaca-se 1.319 (um mil e trezentos e dezenove)** registros, efetuados através do site, sendo representado por **82,75%, 17,25 %** as demais vias, sendo **11,91%(e-mail), 4,90% (Telefone), 0,06% (Carta) e 0,38% (Presencial)**, conforme demonstrado abaixo.



2.3 Manifestações classificadas por direcionamento

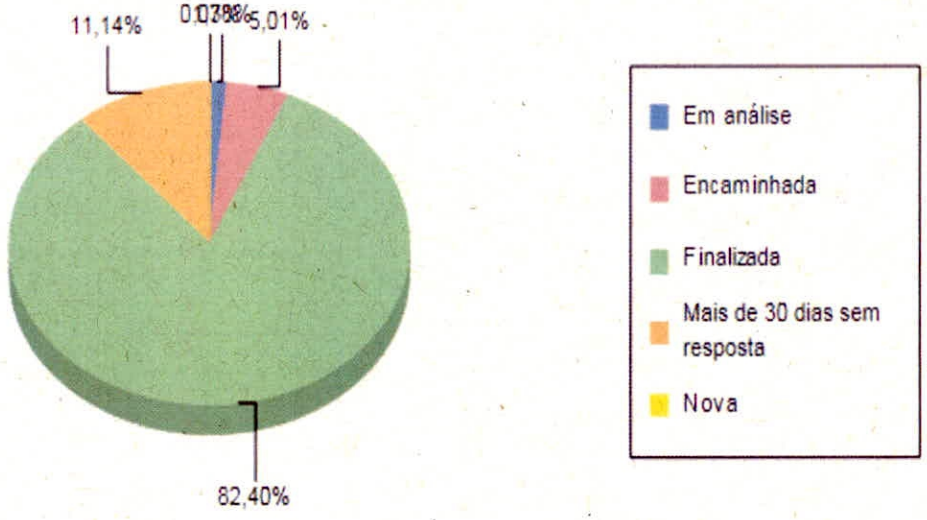
As manifestações endereçadas à Ouvidoria são registradas, apuradas, examinadas e, após, nas hipóteses de atribuição e responsabilidade de atuação ministeriais, encaminhadas aos órgãos de execução ou auxiliares do Ministério Público do Estado de Sergipe, notadamente as Promotorias de Justiça.

Em 2018, as unidades que mais receberam manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram: **1ª e 7ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada Patrimônio Público com 95 (noventa e cinco) atendimentos**, acompanhada, em continuidade, **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 81 (oitenta e um) atendimentos; 2ª e 9ª Promotorias da Saúde com 74 (setenta e quatro) atendimentos;**



2.4 Manifestações classificadas por situação

Durante o exercício de 2018 foram analisadas e processadas 1.594 (um mil, quinhentos e noventa e quatro) manifestações, depois do direcionamento conferido aos órgãos de execução ou auxiliares do Ministério Público do Estado de Sergipe, foram finalizadas em 1.234 (um mil, duzentos e trinta e quatro) casos, após a instauração de Notícias de Fato ou Procedimentos Administrativos, representando 77,16%, restaram 34 (trinta e quatro) manifestações em análise, 250 (duzentos e cinquenta) mais de 30 dias sem resposta, quanto a estas, periodicamente é mantido contato com as Promotorias de Justiça para obtenção de esclarecimentos.



2.5 Termo de Parceria com Centros de Apoio

Realizada reunião em 18/06 com os Centros de Apoios Operacionais foi apresentada sugestão para que conste nos TAC'S celebrados pelos Promotores de Justiça, claúsula para comunicação à Ouvidoria quando houver descumprimento do ajustado com o órgão público.

Tal iniciativa objetiva conferir maior celeridade na resolução da problemática decorrente do descumprimento de ajustamento de conduta, possibilitando, com o noticiamento mais breve, a adoção das medidas necessárias para o equacionamento da questão.

2.6 Apresentação do Relatório da Comissão de Autocomposição do CNOMP - Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - 2018, que teve a Ouvidora do Ministério Público de Sergipe como relatora.

2.7 Encaminhamento de manifestações para órgãos externos

Em 2018 foram encaminhadas 207 manifestações para orgãos externos, de modo que destas 170 tiveram resolutividade, o que representa um percentual de 82%.

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.

4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA EM 2018

- Em 25/01/18, reunião de trabalho com servidores da Informática, objetivando subsidiar quanto as especificações para aquisição de uma central telefônica para atendimento do 127;

- Em 26/01/18, solicitado por Ofício à Coordenadora Geral, Dra. Ana Christina Souza Brandi, Relatório Estatístico de Atendimentos realizados pelo Setor de Triagem durante o exercício de 2017;

- Reunião realizada em 08/02/18 com a Divisão de Infraestrutura, onde foi apresentado propostas de preços de fornecedores referente aquisição da nova central de atendimento – Disque 127;

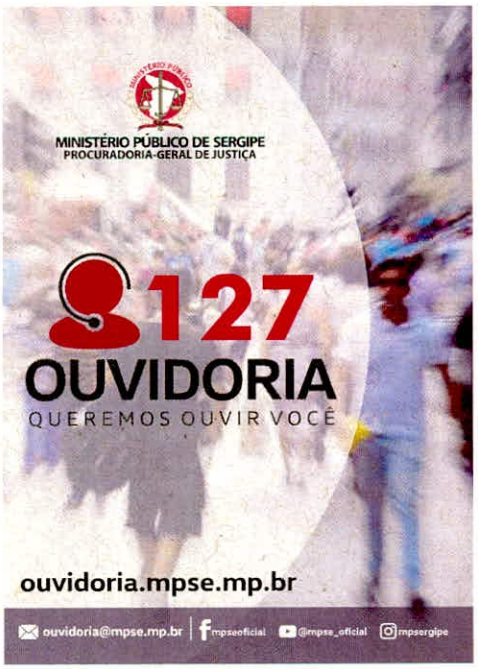
– Reunião com a Divisão de Produção de Software, em 08/02/18, tendo como tema discussão Sistema da Ouvidoria X Integração do o GED – Gerenciador Eletrônico de Documentos;

– Em 05/03/18, reunião com Servidor da Informática sobre adequação do Sistema da Ouvidoria, objeto do Ofício n. 421/2018, encaminhado ao Presidente do Comitê Estratégico de TI;

– Em 07/03/18, reunião com Servidores da Informática, com a Assessora Institucional e Operacional da Divisão de Planejamento Estratégico e Projetos – DIPEP, onde foi retomado o assunto sobre integração do GED com o Sistema da Ouvidoria;

– Em 16/03/18 Dia do Ouvidor – Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe lança a campanha "Queremos Ouvir Você";

– Em 2018, a Ouvidoria do MP/SE coordenou todas as reuniões da Coordenadoria Permanente de Autocomposição e Paz – COAPAZ, com membros, servidores e outros atores.



– Parceria firmada entre a Ouvidoria e SESI, objetivando divulgação do 127, dando continuidade do Projeto Renovação da Ouvidoria, em 18/04/18;

– Ouvidoria do Ministério Público faz visita e apresenta projetos ao Executivo Municipal em abril/2018.

- Alinhamento da Ouvidoria

- Renovação da Ouvidoria

– Roda de conversa com Promotores e Justiça e Diretores de CAOP's, onde foram abordados temas diversos, além de mecanismo para melhor interação entre as Promotorias/Curadorias e Ouvidoria - junho de 2018

– Reunião no dia 08/08/18, entre a Coordenadoria Geral, Ouvidoria e o representante do Município, sobre "Parceria Ônibus da Cidadania";

– Reunião com a Coordenadora do Planejamento Estratégico, sobre atualização dos Projetos Renovação e Alinhamento da Ouvidoria - agosto de 2018

– Em 29/08/2018, a Corregedoria-Geral realiza pela primeira vez correição ordinária na Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe;

– Ampliação, renovação e mais qualidade no atendimento à população _ O trabalho da Ouvidoria foi enriquecido com a lotação de duas novas servidoras: Marília Melo Bezerra e Larissa C. de Oliveira Menezes, a fim de divulgar o trabalho, foram distribuídos cartazes informativos nas Promotorias, CAOP's e alguns carros foram plotados com o logotipo que contém o número 127;

– Em novembro, procedeu-se a instalação propriamente dita da nova Central 127.

5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS E REUNIÕES NO ANO DE 2018

- No período de 08 a 09/03/18, a Ouvidoria participa através de Transmissão à Distância do III Seminário Internacional de Justiça Restaurativa, promovido pela Escola Paulista da Magistratura (EPM), em parceria com a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB);

- Participação da Ouvidora na XXXVI Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em São Luiz do Maranhão, no período de 15 a 16/03/18;

- Eleição da Diretoria Nacional, passando a Ouvidoria do MP/SE a integrá-la

- Participação da Ouvidora na Palestra "Capacidade Civil de Pessoa com Deficiência, em 23/03/18, no auditório desta Instituição;

- Participação da Ouvidora na 1ª Reunião Extraordinária da Diretoria do CNOMP, em Brasília 12/04/18;

- Participação da Ouvidora no Seminário "Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes", realizado no auditório do MPSE, em 25/05/18.

- Participação da Ouvidora na 1° Reunião Ordinária da Diretoria do CNOMP e na XXXVII Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Fortaleza/CE, no período de 06 a 08/06/18;

- Participação da Ouvidoria no MP Itinerante, realizado no Bairro Santa Maria em Aracaju, no dia 08/06/18;

- Participação da Ouvidora no Seminário "Fechamento das Escolas do Campo em Sergipe: aspectos legais e abordagem", realizado em 11/06/18, no auditório do Ministério Público de Sergipe;

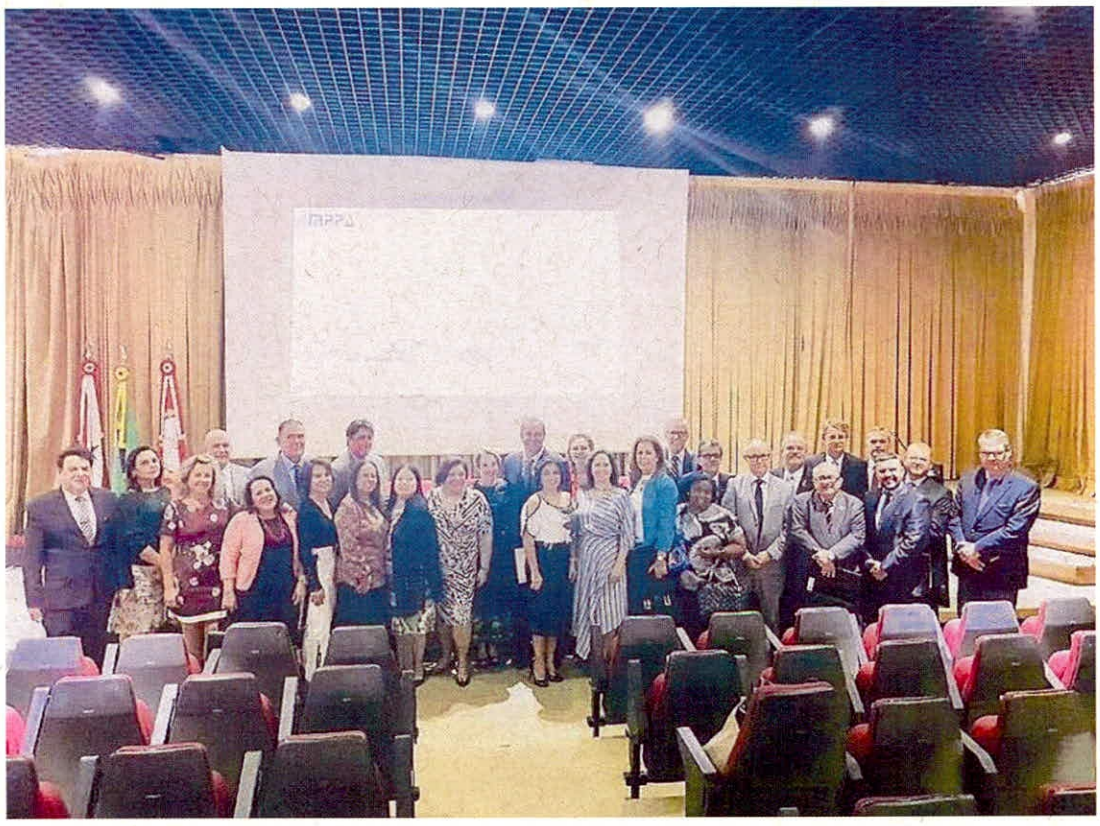
- Participação da Ouvidora na 1ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - CNOMP, em Brasília, no período de 16 a 17/08/18;

- Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe participa do 9º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público e da 9ª Reunião Extraordinária da Diretoria do CNOMP e do Seminário _ Ouvidoria e Integridade, em Brasília no período de 12 a 14/09/2018;

- Participação da Ouvidora no Protagonismo do SGD na efetivação das medidas socioeducativa em meio Aberto (17/09/18), no auditório do MP/SE, em 17/09/18;

- Lançamento da 1ª Revista Nacional da Ouvidoria no Congresso (Ouvidoria e Integridade) com a pulbicação de Experiência Exitosa pela Ouvidoria do MP/SE;

- Participação da Ouvidora na 2ª Reunião Ordinária da Diretoria do CNOMP e na XXXVIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, no periódo de 26 a 29/09/18 em Belém;



- Participação da Ouvidora na XXXIX Reunião da Diretoria do CNOMP e da 4ª Reunião Extraordinária do Colegiado do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), no período de 22 a 23/11/18 em Brasília;

- articipação da Ouvidoria no MP Itinerante , realizado no dia 28/11/18, na comunidade do Loteamento Coqueiral, no Porto Dantas/Aracaju-Se.

Aracaju, 17 de dezembro de 2018

Maria Conceição de Figueiredo Rolemberg
9ª Procuradoria de Justiça
Ouvidora do Ministério Público

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

Marilia Melo Bezerra
Analista de Direito

Nelma Maria Lima Canuto Santiago
Chefe Gabinete da Ouvidoria

Larissa Carolaine Menezes de Oliveira
Assessor Operacional

Ottávio Alves Goes
Estagiário em Direito