MPSE
Ministério Público de Sergipe

127
OUVIDORIA
QUEREMOS OUVIR VOCÊ

Relatório Anual
OUVIDORIA
2020

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 02

2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS 03

2.1 Demandas por Tipo de Manifestação.....04

2.2 Manifestações Classificadas por Canal de Atendimento.....06

2.3 Manifestações Classificadas por Direcionamento.....06

2.4 Manifestações Classificadas por Situação.....08

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....08

4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE NO PERÍODO ANALISADO 09

5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS, REUNIÕES E ATIVIDADES MINISTERIAIS NO ANO DE 2020 09

6. DADOS APURADOS ATRAVÉS DO SETOR DE TRIAGEM TÉCNICA...13

1. APRESENTAÇÃO

O objetivo do presente relatório é apresentar um resumo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe durante o período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Diante da conjuntura mundial no combate a pandemia do Coronavírus – COVID -19, algumas medidas foram adotadas para evitar aglomerações e ao mesmo tempo tornar mais célere o atendimento às necessidades da população. Para tanto, esta Ouvidoria aderiu ao teletrabalho (home office), executando as atividades em regime de plantão pelo telefone 127, bem como, por meios eletrônicos, tais como: e-mail e página Web – Fale com a Ouvidoria.

Dentre as principais reivindicações da população, podemos destacar a temática do consumidor, seguida pelos questionamentos relativos às áreas da saúde, da educação, do patrimônio público e dos direitos humanos.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria desempenhou papel importante com vistas a manter a continuidade do atendimento ao público, sendo principal porta de entrada das demandas do Ministério Público do Estado de Sergipe.

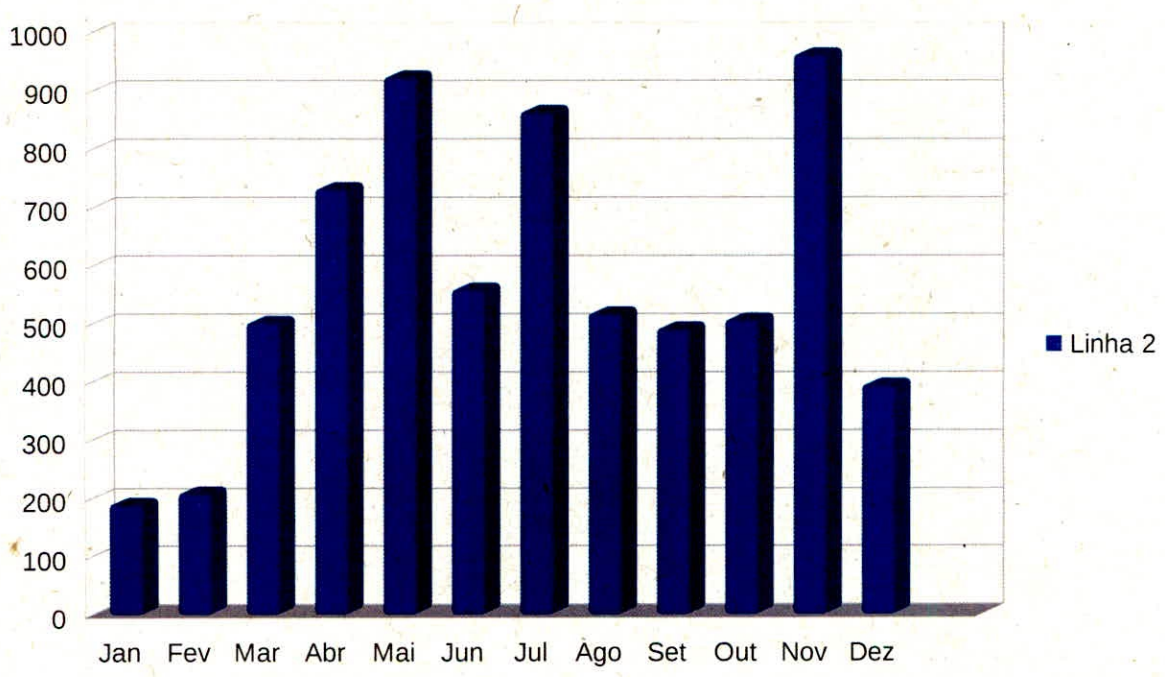
2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 , a Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe, registrou e analisou 6.853 manifestações, representando um aumento da ordem de 182,36% em relação ao mesmo período do ano de 2019, quando foram acolhidas e analisadas 2.427 manifestações.

Destacamos que, além do processo de divulgação do trabalho da Ouvidoria adotado no ano passado em parceria com a Corregedoria-Geral desta Instituição, durante as visitas de correição realizadas no interior do Estado, o crescimento se deu em decorrência da pandemia ocasionada pelo novo Coronavírus (Covid-19) que afeta o País.

Deixamos de analisar o crescimento incorporando os números da Triagem Técnica, pelo fato de aquele setor, passar a ser subordinado à Ouvidoria somente a partir de 01/12/2019, por força da Resolução n. 023/2019-CPJ.

Tipo de Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
TOTAL	190	209	502	732	923	559	864	518	492	507	962	395	6.853



2.1. Demandas por Tipo de Manifestação

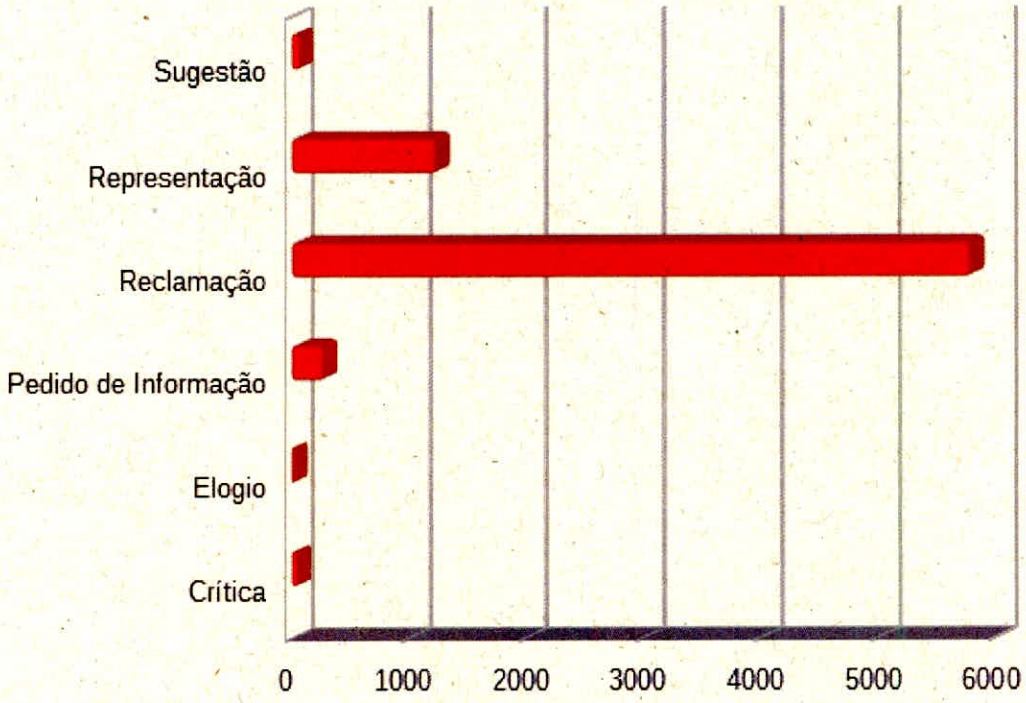
A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe é um canal permanente de comunicação com a sociedade. As manifestações são classificadas em: Crítica, Elogio, Pedido de Informação, Reclamação, Representação e Sugestão.

No período citado, do total de 7.408 registros efetuados na Ouvidoria e no Setor de Triagem, as manifestações do Tipo **Reclamação** corresponderam a 78,10 %, seguidos por **Representação**, com 16,60 %; **Pedido de Informação**, com 3,67 %; **Sugestão**, com 0,86%; **Crítica**, com 0,60% e **Elogio**, com 0,17%, totalizando, assim, 100% das manifestações recebidas e tratadas.

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

Grupo	Total
Crítica	45
Elogio	13
Pedido de Informação	272
Reclamação	5.785
Representação	1.229
Sugestão	64
Total	**7.408**



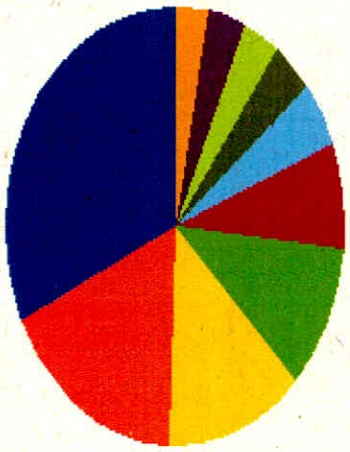
2.2. Manifestações Classificadas por Canal de Atendimento

Todos os atendimentos recepcionados pela Ouvidoria e pelo Setor de Triagem são registrados, independentemente do meio em que ocorra (e-mail, site, telefone, presencial). A forma de contato mais utilizada entre o cidadão e a Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe, continua sendo a virtual (site ou e-mail), com 6.533 acessos. As demais manifestações foram recebidas por ligações telefônicas e por atendimento presencial (número bastante reduzido, em decorrência das normas adotadas devido a pandemia do COVID-19).

2.3. Manifestações Classificadas por Direcionamento

A seguir, estão elencadas as 10 (dez) Promotorias que mais receberam demandas no período avaliado. O encaminhamento às unidades é realizado de acordo com o local que ocorreu o fato relatado pelo cidadão, e também em razão da existência de procedimento em curso tratando sobre o mesmo assunto. A unidade que mais recebeu manifestações foi a Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor de Aracaju, com 1.141 demandas (18,51% do total geral), seguida pela 1ª. Promotoria de Justiça de Barra dos Coqueiros, com 618 demandas (10,02%); pela 9ª Promotorias de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializadas na Defesa dos Direitos à Saúde, com 553 demandas (8,97%); pela 2ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializadas na Defesa dos Direitos à Saúde, com 422 demandas(6,84%); pela 10ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Social e Cultural e dos Serviços de Relevância Pública, com 273 demandas (4,42%); pela 7ª. Promotoria de Justiça do

Patrimônio Público com 171 demandas (2,77%); pela Promotoria de Justiça de Porto da Folha, com 137 demandas (2,22%); pela Promotoria de Justiça de Carmópolis, com 130 demandas (2,10%); pela Promotoria de Justiça de Riachão do Dantas, com 126 demandas (2,04%), e, por último, a Promotoria de Justiça Especial Cível e Criminal de São Cristóvão, com 106 demandas, correspondendo a 1,71%.



2. 4. Manifestações Classificadas por Situação

No período analisado, das 7.408 manifestações registradas na Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, 99,02% já foram encerradas; 0,60% procedido arquivamento com remessa; 0,25% com mais de 30 dias sem resposta; 0,11% aguardando resposta dentro do prazo; 0,02% invalidadas, conforme adiante demonstrado graficamente:

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso a Informação (LAI) – estabelece procedimentos para garantir o direito a informação, 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.

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.

4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE DURANTE O PERÍODO ANALISADO

- Desenvolvimento dos Projetos : Alinhamento da Ouvidoria,

  Renovação da Ouvidoria do MP/SE, ambos em andamento.

- Implantação do ícone Mapa das Ouvidorias no Site/Portal do MPSE (127 Ouvidoria)

- Assinatura do Termo de Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público.

- Sugestão à Corregedoria quanto a expedição de Ordem de Serviço aos Membros do MPSE, quando ocorrer declínio de atribuição.

5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS, REUNIÕES E ATIVIDADES MINISTERIAIS DE 01/01 A 31/12/2020.

- Em 07/02/2020, participação do Ouvidor do MP na 46ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União- CNOMP, em Recife/PE;

- Em 11/02/2020, participação da servidora Maria dos Anjos Pereira dos Santos, na correição realizada na Promotoria de Justiça de Aquidabã – Apoio Institucional;

- Em 14/02/2020, participação do Ouvidor do MP na Reunião do Comitê Gestor do Planejamento Estratégico – CGPE, sobre definições Encontro Geral **"REPLANEJE"** - Local: MPSE

- No período de 17 a 19/02/20, participação do servidor Fábio Augusto Menezes Santos, no curso "Brigada de Incêndio"- Local: MPSE;

- Em 11/03/2020, participação do Ouvidor do MP no "II Encontro de Ouvidores do MP", em Brasília/DF.

- Em 14/05/2020, participação do Ouvidor do MP no III Encontro de Ouvidores Ministeriais, por meio de videoconferência;

- Em 14/05/2020, participação do Ouvidor do MP na 47ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União-CNOMP, por meio de videoconferência.

- Em 07/08/2020, participação do Ouvidor do MP na 48ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União-CNOMP, por meio de videoconferência.

- Em 25/09/2020, participação do Ouvidor do MP na 49ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União-CNOMP, por meio de videoconferência.

- Em 15/10/2020, Palestrante no Seminário Virtual da COAPAZ/MPSE - "Cultura de Paz e Justiça Restaurativa"

– Em 03/11/2020, participação do Ouvidor do MP como palestrante no II Webinário "Apresentando a Justiça Restaurativa", promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre, com o tema "O Princípio Constitucional da Fraternidade como Fundamento da Justiça Restaurativa (por meio de videoconferência);

– Em 04/11/2020, participação do Ouvidor do MP como palestrante no III Webinário "Fortalecimento da Rede da Justiça Restaurativa no Sistema de Justiça", promovido pela Escola da Magistratura do Estado de Rondônia (por meio de videoconferência);

- Em 13/11/2020, participação do Ouvidor do MP na 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União-CNOMP, por meio de videoconferência.

6. DADOS APURADOS ATRAVÉS DO SETOR DE TRIAGEM TÉCNICA

A seguir, os dados apurados no período compreendido de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, pertinentes aos registros dos atendimentos realizados pelo Setor da Triagem Técnica:

Promotoria	Atendimentos
2ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde	125
9ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde	165
1ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada no Patrimônio Público e na Área da Previdência Privada	13
7ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada no Patrimônio Público e na Área da Previdência Privada	14
3ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada no Controle Externo da Atividade Policial e Questões Agrárias e com Atuação no Sistema Prisional	02
4ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa do Acidentado do Trabalho, do Idoso, do Deficiente, dos Direitos Humanos em Geral	31
5ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão, especializada no Controle e Fiscalização do Terceiro Setor	03
6ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada na Defesa dos Direitos à Educação	26

8ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada na Defesa dos Direitos da Criança e Adolescente	02
10ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada na Defesa do Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Social e Cultural e nos Serviços de Relevância Pública	11
11ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju	34
Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão - Especializada na Defesa dos Direitos do Consumidor	16
Encaminhamento para Órgão Externos	48
Encaminhamento para outras Promotorias	12
Orientação Técnica	410
Solicitação para Escola	00
Solução via Triagem Técnica	18
Total	**930**

Aracaju, 08 de fevereiro de 2021

Jorge Murilo Seixas de Santana
13ª Procuradoria de Justiça
Ouvidor Substituto do MPSE
(Gestão 17/12 a 31/12/2020)

Carlos Augusto Alcântara Machado
14ª Procuradoria de Justiça
Ouvidor do MPSE
(Gestão 01/01 a 16/12/2020)

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

José Carlos de Oliveira Filho
Procurador de Justiça – Ouvidor Titular

Jorge Murilo Seixas de Santana
Procurador de Justiça – Ouvidor Substituto

EQUIPE

Nelma Maria Lima Canuto Santiago
Chefe Gabinete da Ouvidoria

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

Larissa Carolaine Menezes de Oliveira
Assessora Operacional

Igor Franco Neves
Estagiário em Direito

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

CENTRO DE TRIAGEM

José de Faro Menezes Neto
Administrador

José Andrade Júnior
Redator Técnico

Arnaldo Barretto Neto
Técnico do Ministério Público