



Relatório Anual **OUVIDORIA** 2021

f.

MPSE
Ministério Público de Sergipe





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.....	03
2.2 Manifestações Classificadas por Canal de Atendimento.....	05
2.3 Manifestações Classificadas por Direcionamento.....	06
2.4 Manifestações Classificadas por Situação.....	07
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	08
4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE NO ANO DE 2021	09
5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS, REUNIÕES E ATIVIDADES MINISTERIAIS NO ANO DE 2021.....	09
6. DADOS APURADOS ATRAVÉS DO SETOR DE TRIAGEM TÉCNICA.....	11

f.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe apresenta o Relatório Anual 2021, com dados estatísticos e informações consolidadas referentes às manifestações registradas no período de janeiro a dezembro.

Cumpre-nos destacar que, nos primeiros meses de 2021, com o apoio irrestrito do Procurador-Geral de Justiça, doutor Manoel Cabral Machado Neto, nossas instalações foram ampliadas, o que propiciou uma melhoria significativa no ambiente de trabalho. Pontuamos também que, em decorrência do surto pandêmico, o PGJ designou temporariamente dois servidores para colaborar na execução das nossas atividades, culminando, em 24 de novembro de 2021, com a relotação de um deles para integrar nossa equipe.

A Ouvidoria adotou ao regime híbrido de trabalho, mantendo normalmente a recepção, tratamento e encaminhamento de manifestações, bem como os atendimentos telefônicos e presenciais. Um sistema de rodízio entre os servidores garante a presença diária de, no mínimo, dois deles, enquanto os demais atuam de forma remota.

Dentre as principais reivindicações da população, podemos destacar a temática da saúde, seguida pelos questionamentos relativos às áreas do consumidor, do meio ambiente (urbanismo e relevância Pública), e dos direitos humanos em geral.

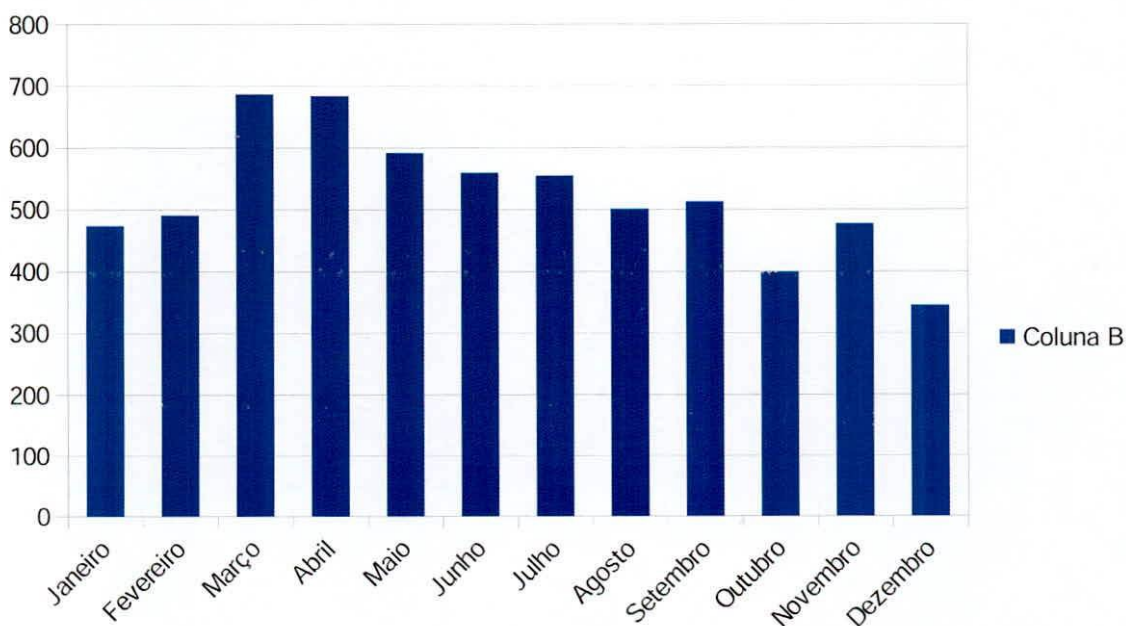


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria e o Setor de Triagem Técnica do Ministério Público de Sergipe, registrou e analisou 6.268 manifestações, como pode ser observado no gráfico abaixo.



2.1. Demandas por Tipo de Manifestação

É na Ouvidoria que o cidadão pode fazer Críticas, Elogios, Pedidos de Informações, Reclamações, Representações e Sugestões. Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno, quanto o público externo, ou seja, a população em geral.

Durante o período em referência, do total de registros efetuados na Ouvidoria e no Setor de Triagem, as manifestações do tipo **Reclamação** corresponderam

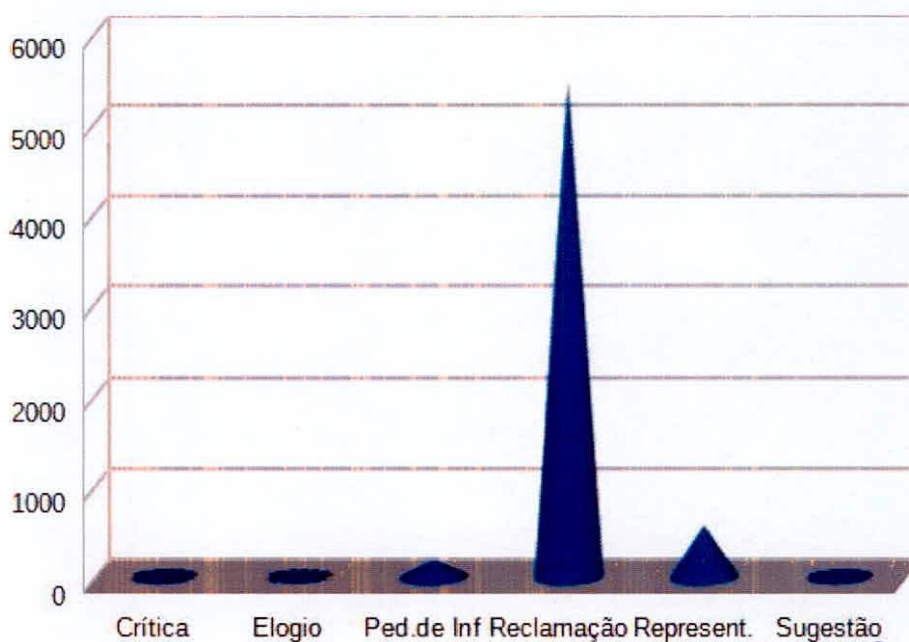


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

a 87,14%, seguidos por **Representação**, com 9,03%; **Pedido de Informação**, com 2,96%; **Sugestão**, com 0,37%; **Crítica**, com 0,29% e **Elogio**, com 0,21%, totalizando, assim, 100% das manifestações recebidas e tratadas.

Grupo	Total
Crítica	18
Elogio	13
Pedido de Informação	186
Reclamação	5.462
Representação	566
Sugestão	23
Total	6.268





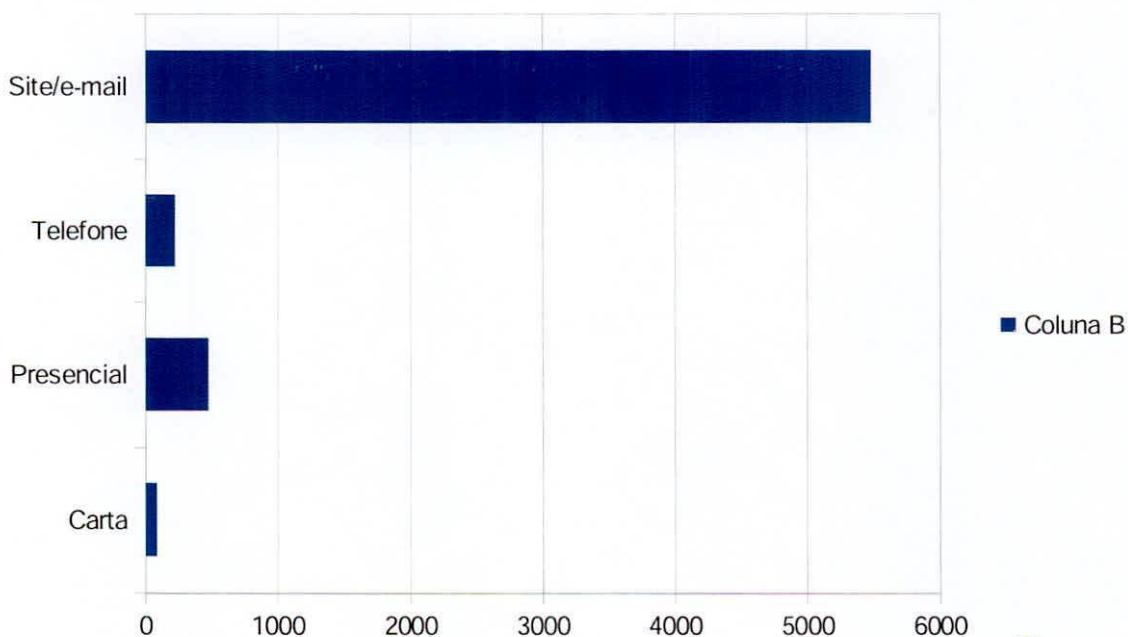
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA

2.2. Manifestações Classificadas por Canal de Atendimento

A Ouvidoria disponibiliza os canais de acessos aos cidadãos: <https://sistemas.mpse.mp.br/4.5/Ouvidoria/Manifestacao/ouvidoria.aspx>, e-mail institucional: ouvidoria@mpse.mp.br; Fale com a Ouvidoria através 127, ligações telefônicas através dos números (79) 3209-2701 e 2709-2733 e o atendimento presencial na Ouvidoria, e, sobretudo na Triagem Técnica.

Dos canais de atendimento ao cidadão a forma de contato mais utilizada permanece sendo a virtual (site/e-mail), com 5.481 acessos, representando 87,44% dos registros efetuados. As demais manifestações foram recebidas por ligações telefônicas, carta e por atendimento presencial, conforme gráfico abaixo:





**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

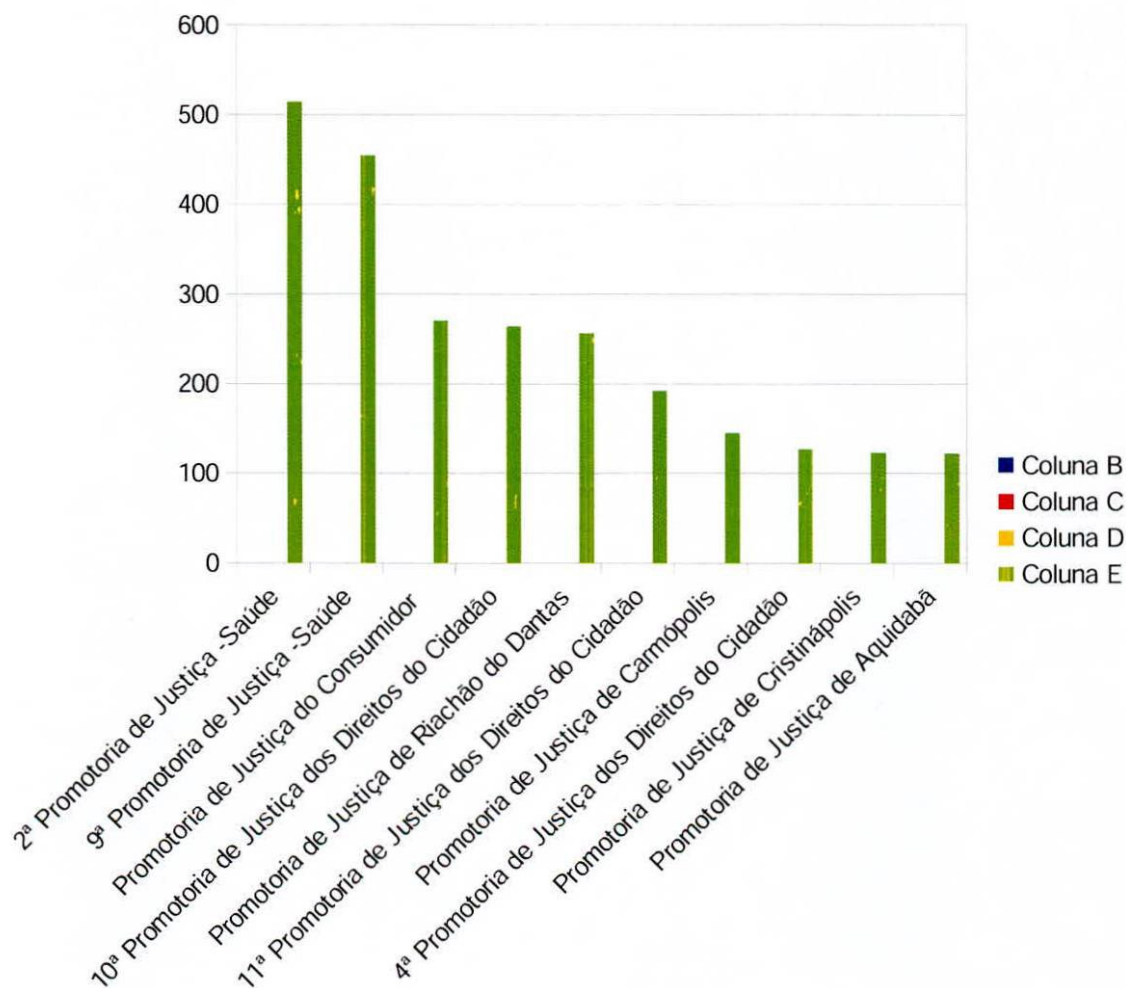
2.3. Manifestações Classificadas por Direcionamento

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 2ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde, com 514 demandas (9,77%); seguida pela 9ª Promotorias de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde, com 454 demandas (8,63%); Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor de Aracaju, com 270 demandas (5,13%), 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 264 demandas (5,02%); pela Promotoria de Justiça de Riachão do Dantas, com 256 demandas (4,86%); pela 11ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Acidentado do Trabalho, do Idoso, do Deficiente, dos Direitos Humanos em Geral e dos Direitos à Assistência Social, na proteção aos Direitos da Mulher, de Homossexuais, Bissexuais, Transexuais e Transgêneros na Fiscalização das respectivas Políticas Públicas, com 192 demandas (3,65%); pela Promotoria de Justiça de Carmópolis, com 145 demandas (2,75%); pela 4ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Acidentado do Trabalho, do Idoso, do Deficiente, dos Direitos Humanos em Geral e dos Direitos à Assistência Social, na Fiscalização das respectivas Políticas Públicas, no combate à Discriminação Racial e Apoio às Vítimas de Crimes, com 127 demandas (2,41%), pela Promotoria de Justiça de Cristinápolis, com 123 demandas (2,33%) e, por último, a Promotoria de Justiça de Aquidabã, com 122 demandas, correspondendo a 2,32%.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA



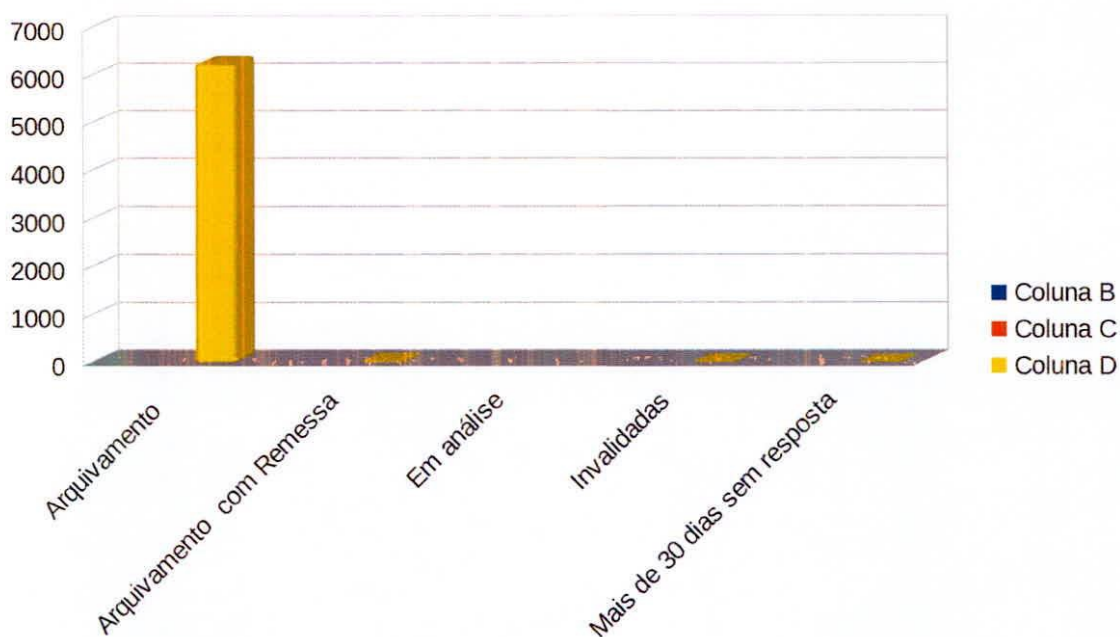
2. 4. Manifestações Classificadas por Situação

No período analisado, das 6.862 manifestações registradas 99,48% já foram encerradas; 0,30% procedido arquivamento com remessa; 0,14% invalidadas e 0,08% com mais de 30 dias sem resposta.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA



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



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

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 OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE DURANTE O PERÍODO ANALISADO

- Em andamento o Projeto Renovação da Ouvidoria do MPSE;
- Em 24/11/2021, houve um incremento no quadro funcional com a relotação da servidora Tatiane Aguiar Guimarães Silva, Técnica do Ministério Público;
- Em dezembro/2021, numa parceria com o Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado – GAECO, foi estabelecida a interoperabilidade dos sistemas (da Ouvidoria e do GAECO), permitindo a migração de manifestações eventualmente cadastradas de forma equivocada no Portal do Gaeco.

5. PARTICIPAÇÃO DA OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS, REUNIÕES E ATIVIDADES MINISTERIAIS DE 01/01/2021 a 31/12/2021.

- Em 18/05/2021, participação do Ouvidor do MP na 53ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União-CNOMP, por meio de videoconferência;
- Em 07/06/2021, participação da servidora Marília Melo Bezerra, na reunião da Comissão de Proteção de Dados, por meio de videoconferência;
- Em 14/06/2021, participação das servidoras Marília Melo Bezerra e Nelma Maria L. Canuto Santiago, na palestra “Sensibilização”, voltada para a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, proferida por Marcelo Menezes, Técnico



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

Bancário III e Gerente de Projeto LGPD do Banco do Estado de Sergipe – Banese;

- No período de 30/06 a 01/07, participação dos servidores: Marília Melo Bezerra e Hebert da Silva Ferreira, no curso “Comunicação Não Violenta”, promovido pela Ouvidoria Nacional, por meio de videoconferência ;
- Em 02/07/2021, participação do Ouvidor e de servidores na palestra sobre Proteção de Dados, proferida por Mauro César Sobrinho – Diretor do Departamento de Governança de Dados e Informações, da Secretaria Digital do Ministério da Economia, por meio de videoconferência;
- Em 14/07/2021, participação do Ouvidor na reunião com a Divisão de Planejamento Estratégico e Projetos – DIPEP, por meio de videoconferência.;
- Em 28/07/2021, participação do Ouvidor na Reunião do Comitê Gestor do Planejamento Estratégico, por meio de videoconferência;
- Em 12 e 13/08/2021, participação do Ouvidor na 54ª. Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União e V Encontro de Ouvidores do Ministério Público, por meio de videoconferência;
- Em 25/08/2021, reunião entre o Ouvidor e o Presidente do IPESAÚDE;
- Em 29/09/2021, participação do Ouvidor na Reunião Extraordinária do Comitê Gestor do Planejamento Estratégico – CGPE, por meio de videoconferência;
- Em 01/10/2021, reunião do ouvidor com o Presidente do BANESE;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

- Em 07/10/2021, participação do Ex-Ouvidor Doutor Carlos Augusto Alcântara Machado na 55ª. Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, quando foi homenageado com a comenda "Ordem do Mérito do CNOMP"- em Brasília(DF).

6. DADOS APURADOS ATRAVÉS DO SETOR DE TRIAGEM TÉCNICA

Apresentamos abaixo os dados apurados no período de janeiro a dezembro de 2021, desenvolvido através da Triagem Técnica, relativo ao atendimento presencial, notadamente aos assuntos ocorridos em Aracaju.

Promotoria	Atendimentos
1ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada no Patrimônio Público e na Área da Previdência Pública.	01
2ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Saúde	188
3ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Controle Externo da Atividade Policial	01
4ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão	23
5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada no Controle e Fiscalização do Terceiro Setor	02
6ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada na Defesa dos Direitos à Educação	06
7ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão	01
8ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão	-----
9ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão	184
10ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão	14



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

11ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão	21
Promotoria de Justiça do Consumidor	04
Encaminhamento para Órgãos Externos	33
Encaminhamento para outras Promotorias	02
Orientação Técnica	314
Solicitação para Escola	-----
Solução via Triagem Técnica	07
Total	801

Aracaju, 21 de fevereiro de 2022


José Carlos de Oliveira Filho
2ª Procuradoria de Justiça
Ouvidor do Ministério Público de Sergipe



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

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
Assessoria Operacional Funcional

Fábio Augusto Menezes Santos
Chefe do Setor de Estatística da Ouvidoria

Marilia Melo Bezerra
Analista de Direito

Larissa Carolaine Menezes de Oliveira
Assessora Operacional

Hebert da Silva Ferreira
Técnico do Ministério Público

Tatiane Aguiar Guimarães Silva
Técnica do Ministério Público

Gustavo de Souza Castro
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

Amaldo Barretto Neto
Técnico do Ministério Público

