



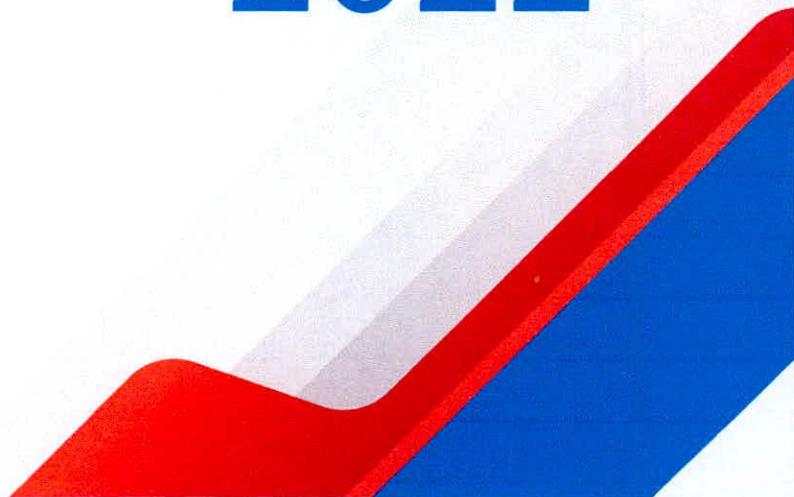
 **127**
OUVIDORIA
QUEREMOS OUVIR VOCÊ

Relatório Anual

OUVIDORIA

2022

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.....	04
2.2 Manifestações Classificadas por Canal de Atendimento	05
2.3 Manifestações Classificadas por Direcionamento.....	06
2.4 Manifestações Classificadas por Situação.....	08
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	10
4. PRINCIPAIS INICIATIVAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE NO ANO DE 2022	10
5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS, REUNIÕES E ATIVIDADES MINISTERIAIS NO ANO DE 2022	11
6. DADOS APURADOS ATRAVÉS DO SETOR DE TRIAGEM TÉCNICA.....	12



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por escopo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe durante o período compreendido de janeiro a dezembro de 2022.

A Ouvidoria é o canal de relacionamento que deve ser procurado para fazer sugestões, elogios, reclamações, representação, crítica e pedido de informação. Para tanto, o órgão dispõe do telefone 127 e do atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, além do acesso via e-mail (ouvidoria@mpse.mp.br) e o Portal da Ouvidoria.

Vale salientar que, em razão das Eleições 2022, houve atuação em regime de plantão no primeiro e no segundo turno, tanto na véspera quanto no dia da votação.





**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

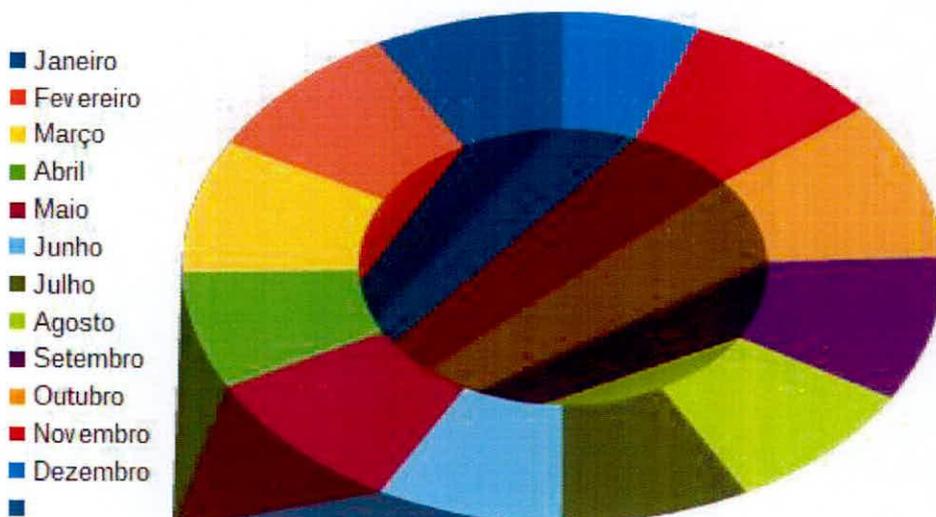
OUIDORIA

2. ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS

Neste exercício de 2022, a Ouvidoria – incluindo o Setor de Triagem Técnica – registrou e analisou 5091 (cinco mil e noventa e uma) manifestações. A seguir, apresentamos graficamente o quantitativo de atendimentos efetuados mensalmente.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OUV	369	415	383	333	432	367	359	373	430	476	391	274	4602
TRIA	46	36	45	43	38	35	53	61	38	30	44	20	489
TOTAL	415	451	428	376	470	402	412	434	468	506	435	294	5091

Análise de Dados Estatísticos





**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

2.1. Demandas por Tipo de Manifestação

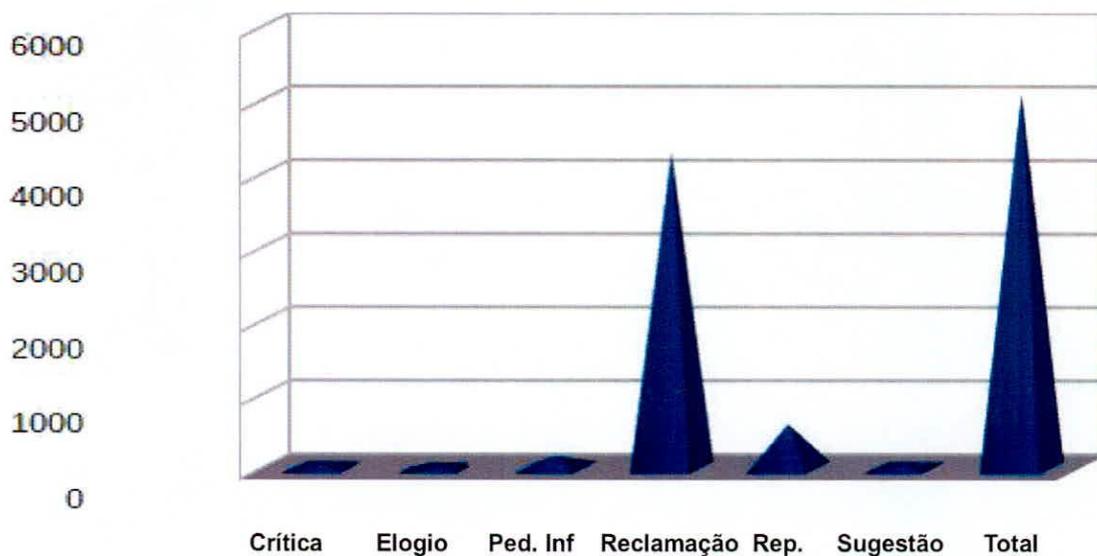
O tipo de manifestação mais frequente tratada pela Ouvidoria durante o período em referência foi “Reclamação”, com um número absoluto de 4283 (quatro mil duzentas e oitenta e três) manifestações, o que corresponde a 84,15% do total. Logo em seguida, em ordem decrescente, estão as seguintes modalidades: “Representações” (com um percentual de 11,63%); “Pedidos de Informação” (3,02%); “Sugestão” (0,58%); “Crítica” (0,49%) e, por fim, Elogio (0,13%), conforme demonstrado a seguir:

Grupo	Total
Crítica	25
Elogio	7
Pedido de Informação	154
Reclamação	4283
Representação	592
Sugestão	30
Total	5091



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA



2.2. Manifestações Classificadas por Canal de Atendimento

No que diz respeito aos canais de atendimentos, assim como nos anos anteriores, o mais utilizado pelos manifestantes foi o virtual (site/e-mail), o que representou 88,21% dos atendimentos recebidos. Outros 11,79% equivalem aos atendimentos presenciais, carta e ligações telefônicas.

É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas no Sistema da Ouvidoria.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

2.3. Manifestações Classificadas por Direcionamento

O encaminhamento às unidades é realizado considerando o local do fato ou a existência de procedimento em curso com o mesmo objeto. A seguir, estão elencados os 10 (dez) Órgãos de Execução que mais receberam demandas no período avaliado:

- 1 – 2ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde – 331 demandas
- 2 – 9ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde – 326 demandas
- 3 – Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Aracaju – 249 demandas
- 4 – 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 de Homossexuais, Bissexuais, Transexuais e Transgêneros, na Fiscalização das Respektivas Políticas Públicas, Patrimônio Social e Cultural, e dos Serviços de Relevância Pública – 248 demandas
- 5 – 10ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Social e



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

Cultural, e dos Serviços de Relevância Pública, ligados ao Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Histórico e Cultural – 168 demandas

6 – 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 – 148 demandas

7 – 7ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Patrimônio Público, da Previdência Pública da Ordem Tributária e no Controle e Fiscalização do Terceiro Setor – 99 demandas

8 – Promotoria de Justiça de Carmópolis – 98 demandas

9 – Procuradoria-Geral de Justiça – 92 demandas

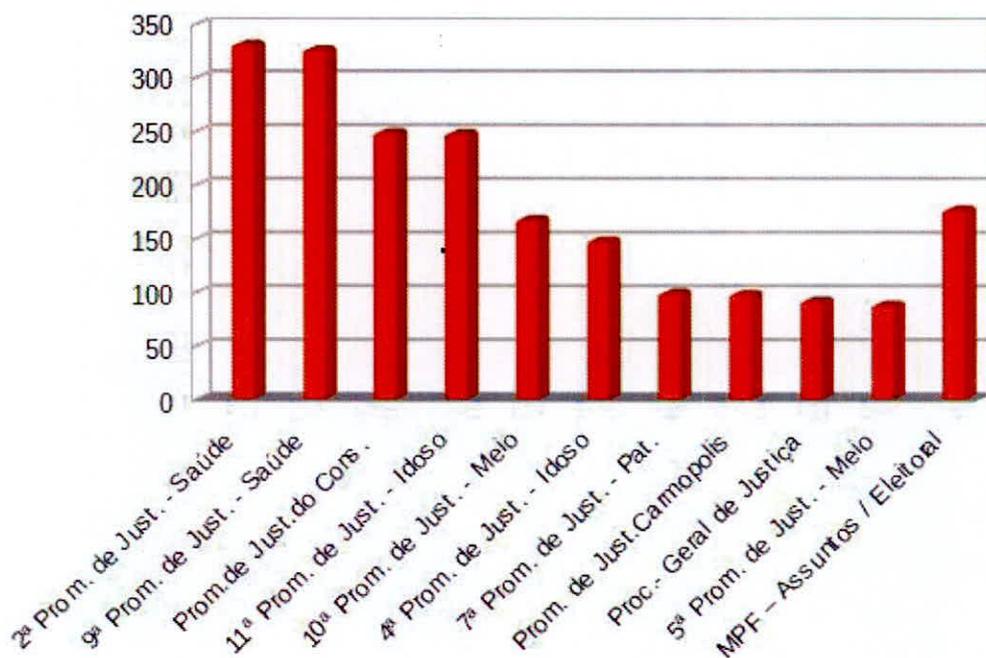
10 – 5ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Social e Cultural, e dos Serviços de Relevância Pública, ligados ao Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Histórico e Cultural – 88 demandas

NOTA: De forma atípica, foram remetidas **177 manifestações** para a **Procuradoria da República em Sergipe (MPF)**, em razão do período eleitoral.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA



2. 4. Manifestações Classificadas por Situação

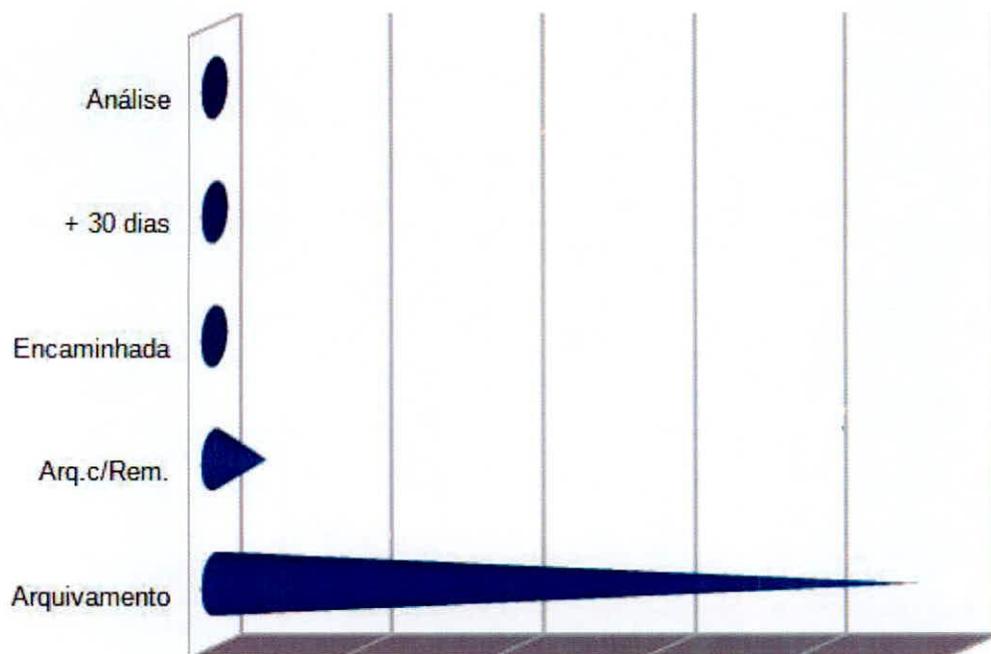
Durante o exercício de 2022, das 5091 manifestações registradas – tanto na Ouvidoria como no Setor de Triagem – 95,98% foram concluídas e arquivadas; 3,78% arquivamento com remessa; 0,03% aguardando resposta dentro do



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

prazo e, por fim, 0,21% com mais de 30 dias sem resposta, conforme demonstrado abaixo.





**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 acesso informações previsto na Constituição Federal. Para tanto, independentemente de requerimentos, é obrigatória a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades públicas, sobretudo em sítios oficiais da rede mundial de computadores, em seção específica. O objetivo é oferecer ao cidadão um padrão uniforme de acesso, que facilite a localização e obtenção do conteúdo pesquisado.

O Ministério Público do Estado de Sergipe disponibiliza tais informações na página oficial da instituição, 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 NO EXERCÍCIO DE 2022

- ✓ Projeto Renovação da Ouvidoria do MPSE, concluído em Junho de 2022

- ✓ Em 16/03/2022, Ato Conjunto 001/2022 – PGJ/OUVIDORIA: institui a Ouvidoria das Mulheres



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

Desenvolvimento dos seguintes Projetos:

- ✓1 – Aperfeiçoamento do Sistema da Ouvidoria
- ✓2 – Atualização de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

5. PARTICIPAÇÃO DA OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE EM EVENTOS, REUNIÕES E ATIVIDADES MINISTERIAIS NO ANO DE 2022

- ✓ Em 26/01/2022 – Participação da servidora Marília Melo Bezerra no 1º Ciclo de Diálogo (Encontro Virtual, promovido pela membra auxiliar da Ouvidoria Nacional, Dra. Andréa).
- ✓ Em 03 a 04/02/2022, A Ouvidoria do MP-SE foi representada pelo Ex-Ouvidor, Doutor Carlos Augusto Alcântara Machado, na 57ª. Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, em Porto Alegre/RS.
- ✓ Em 20 e 21/06/2022, participação dos servidores Fábio Augusto Menezes Santos, Hebert da Silva Ferreira e Nelma Maria Lima Canuto Santiago no curso Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, de forma virtual, promovido pela Escola Superior o Ministério Público de Sergipe.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

✓ Em 06/09/2022, os servidores Fábio Augusto Menezes Santos, Hebert da Silva Ferreira e Nelma Maria Lima Canuto Santiago, participaram, de forma virtual, do curso “Aspectos Práticos das Permissões e Vedações nos dias que antecedem as Eleições”, promovido pela Escola Superior do Ministério Público de Pernambuco, tendo como palestrante o Promotor de Justiça Doutor Francisco Dirceu Barros.

6. DADOS APURADOS ATRAVÉS DO SETOR DE TRIAGEM TÉCNICA

Abaixo, apresentamos os dados relativos ao Setor de Triagem Técnica, no período em referência.

Promotoria	Atendimentos
1ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Pat. Público, da Previdência Pública da Ordem Tributária e no Controle e Fiscalização do Terceiro Setor.	07
2ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde.	189
3ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão - Especializada no Controle Externo da Atividade Policial e Questões Agrárias.	10
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	34



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

Públicas, no combate à discriminação racial e apoio às vítimas de crimes.	
5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Esp. na Defesa do Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Social e Cultural, e dos Serviços de Relevância Pública ligados ao Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Histórico e Cultural.	07
6ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada na Defesa dos Direitos à Educação.	00
7ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa do Pat. Público, da Previdência Pública da Ordem Tributária e no Controle e Fiscalização do Terceiro Setor.	05
8ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão: Especializada na Defesa dos Direitos da Criança e Adolescente.	00
9ª. Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Especializada na Defesa dos Direitos à Saúde.	185
10ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Esp. na Defesa do Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Social e Cultural, e dos Serviços de Relevância Pública ligados ao Meio Ambiente, Urbanismo, Patrimônio Histórico e Cultural.	09
11ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão de Aracaju – Esp. 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, na Proteção aos Direitos de Homossexuais, Bissexuais, Transexuais e Transgêneros, na Fiscalização das Respektivas Políticas	30



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

Públicas.	
Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão – Especializada na Defesa dos Direitos do Consumidor	11
Encaminhamento para Órgãos Externos	38
Encaminhamento para Outras Promotorias	04
Orientação Técnica	428
Solicitação para Escola	00
Solução via Triagem Técnica	01
Total	958

Aracaju, 17 de fevereiro de 2023


Ana Christina Souza Brandi
11ª Procuradoria de Justiça
Ouvidora do Ministério Público



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUVIDORIA

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

**Ana Christina Souza Brandi
Procuradora de Justiça – Ouvidora Titular**

**Josenias França do Nascimento
Procurador de Justiça – Ouvidor Substituto**

EQUIPE

**Nelma Maria Lima Canuto Santiago
Assessora 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
Técnico do Ministério Público**

**Ana Carolina Lucas de Oliveira Melo
Estagiária em Direito**



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

OUIDORIA

CENTRO DE TRIAGEM

**José de Faro Menezes Neto
Administrador**

**José Andrade Júnior
Redator Técnico**

**Arnaldo Barretto Neto
Técnico do Ministério Público**

