MPSE
Ministério Público de Sergipe



Carta de SERVIÇOS

127
OUVIDORIA
QUEREMOS OUVIR VOCÊ

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....3

CARTA DE SERVIÇOS.....4

SERVIÇOS PRESTADOS.....5

CANAIS DE ATENDIMENTO.....6

PRAZO PARA ATENDIMENTO.....6

DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES PARA ACESSAR AO SISTEMA.....6

SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....7

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe – instituída através da Lei Complementar nº 128, de 18 de julho de 2006, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º da Constituição Federal – é órgão auxiliar que objetiva contribuir para elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, demais órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

A Ouvidoria não tem atuação executiva, nem dispõe de poder correcional, funcionando como um canal direto de comunicação com a sociedade na recepção e no tratamento das manifestações sob as seguintes formas: reclamações, representações, elogios, criticas, pedidos de informações e sugestões. No plano interno, os registros formalizados pelos cidadãos podem ser referentes às atividades desenvolvidas por membros, servidores e órgãos do Ministério Público. Quanto ao âmbito externo, as demandas podem ser relacionadas à defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, notadamente situações envolvendo o cidadão e a Administração Pública.

O primeiro Ouvidor eleito, em 08 de agosto de 2006, foi o Procurador de Justiça Dr. Pedro Iroito Dória Leó.

Carta de Serviços

A presente Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, apresentando as formas de acesso a esses serviços, bem como a seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, para garantir transparência e eficiência, de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.460/2017.





Serviços Prestados

Compete à Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe receber, tratar e dar encaminhamento às manifestações enviadas por cidadãos, servidores e demais colaboradores da Instituição, assegurando o direito de resposta às demandas interpostas e informando aos demandantes sobre as providências adotadas.

A Ouvidoria do MPSE classifica as manifestações em:

Elogio - manifestações de satisfação ou reconhecimento acerca da qualidade dos serviços prestados, consubstanciados em atos ou procedimentos executados por membros ou servidores do Ministério Público.

Crítica - manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, por meio de membros ou agentes dos serviços auxiliares;

Reclamação - manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, relativas a ações ou omissões atribuídas a membros ou seus serviços auxiliares do Ministério Público. As reclamações podem ser alusivas a demandas ainda não concluídas ou a outras atividades da Instituição.

Representação - Manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação.

Sugestão - proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público;

Pedido de Informação - manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

Canais de Atendimento



A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao cidadão:

- Telefone: Disque 127 – Fale com a Ouvidoria – Tridígito disponibilizado pela Instituição, através do qual servidor qualificado fará o atendimento ao cidadão;

- Correio Eletrônico (e-mail): **ouvidoria@mpse.mp.br**

- Formulário disponível na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do Ministério Público: https://sistemas.mpse.mp.br/4.5/Ouvidoria/Manifestacao/Ouvidoria.aspx ;

- Através de Correspondência endereçada à: Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Sergipe, situada na Av. Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, 505 – Centro Administrativo Gov. Augusto Franco – Bairro Capucho – Aracaju/Sergipe – CEP.: 49081-000.

- Presencialmente, no endereço: Av. Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, 505 – Centro Administrativo Gov. Augusto Franco – Bairro Capucho – 2º andar, sala 219 – Aracaju/Sergipe - das 07h às 14h, de segunda a sexta-feira.

- Setor de Triagem Técnica – Conforme estabelecido na Resolução 023/2019-CPJ, o Setor de Triagem passou a ser subordinado à Ouvidoria do Ministério Público, encarregando-se do atendimento presencial às demandas compatíveis com atribuições das Promotorias do Cidadão de Aracaju. Já os tendimentos presenciais referentes às demandas oriundas do interior do Estado serão efetuados na própria Ouvidoria.

PRAZO PARA ATENDIMENTO

As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 dias, a partir do recebimento da manifestação na Promotoria e/ou órgão competente, exceto em casos ou situações excepcionais – complexidade da demanda, situações de emergência e calamidade pública, pane tecnológica, etc.

DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES PARA ACESSAR O SERVIÇO.

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria do MPSE deverão conter informações – dados para contato (endereço, telefone ou e-mail) – indispensáveis à análise e ao tratamento adequados. O objetivo é viabilizar a resposta ou a solicitação de informações adicionais. Caso solicitado, o sigilo será garantido, conforme estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709/2018).

Algumas considerações quanto ao encaminhamento das manifestações:

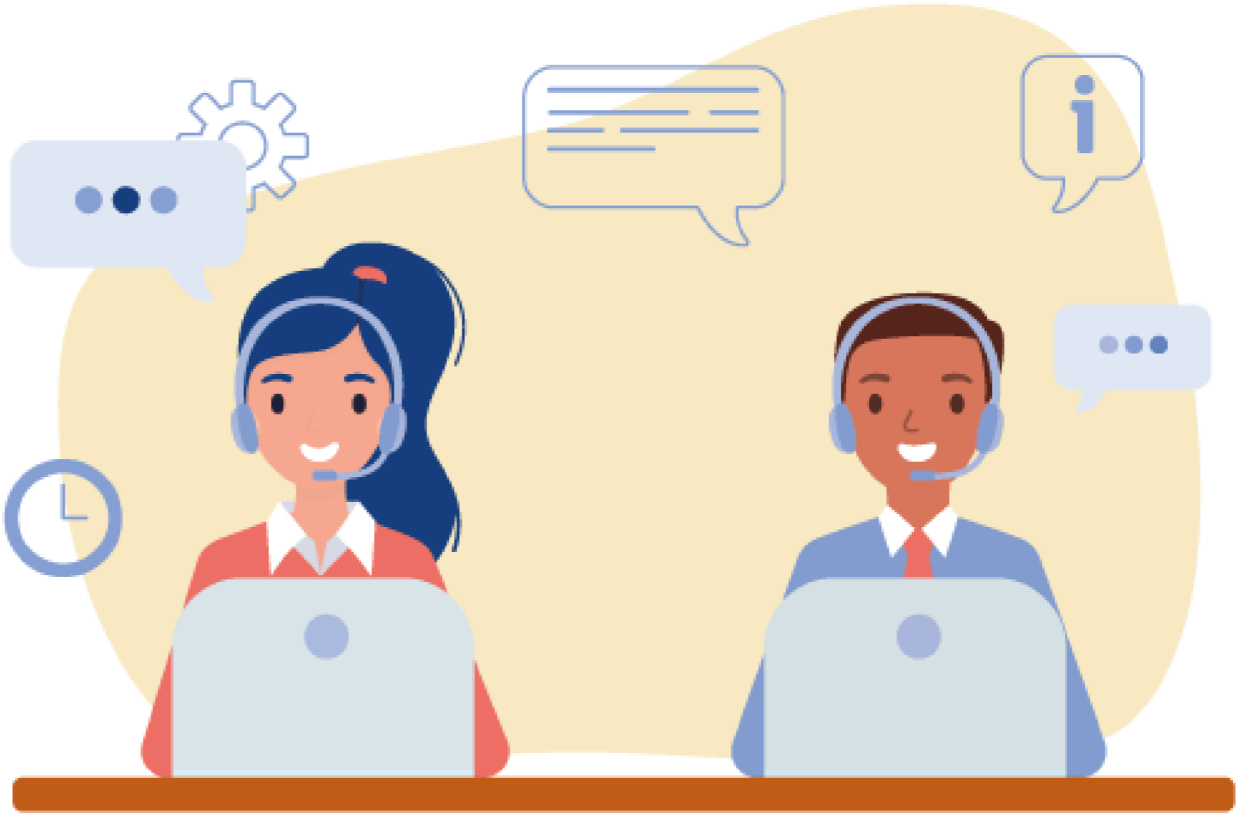
- Manifestações incompletas, ou sem informações suficientes - solicita-se complementação ao manifestante, com prazo para resposta;

- Manifestações com narrativas que revelam atribuição de outro órgão - a Ouvidoria orienta quanto aos canais mais adequados para o recebimento de tais demandas, fornecendo informações de contato do órgão com atribuição legal; após, procede-se ao arquivamento.

- Manifestação cujo fato abordado já tenha sido recebido - encaminha-se à Promotoria e/ou órgão competente, para juntada ao procedimento instaurado;

- Manifestações Precisas – encaminham-se às Promotorias e/ou órgãos competentes para apuração dos fatos e adoção das medidas legais.

Através do número do protocolo e da senha, o manifestante poderá consultar o encaminhamento e/ou andamento da manifestação a qualquer momento, pela internet, ou ainda nos horários de atendimento (telefônico ou presencial).





SIC- Serviço de Informação ao Cidadão

A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe é responsável pelo SIC, que atende Solicitações de Informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº.12.527/11).

Qualquer interessado pode apresentar Pedido de Acesso a Informações ao MPSE por meio do formulário eletrônico de atendimento, pessoalmente ou por correspondência endereçada ao SIC.

Não há necessidade de exposição dos motivos da solicitação. No entanto, o pedido deve conter delimitação temporal e ser suficientemente claro.

Se a informação já estiver disponível, ela deverá ser fornecida imediatamente. Caso contrário, o SIC tem o prazo máximo de 20 dias para responder ao pedido, podendo prorrogar o prazo em mais 10 dias, desde que cientifique o requerente da necessidade de prorrogação.

O pedido por escrito deverá ser apresentado ou enviado a:

Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe
AV. Conselheiro Carlos Alberto Barros Sampaio, 505 – Centro Administrativo Gov. Augusto Franco, Bairro Capucho, ARACAJU(SE). CEP: 49081-010.

Horário de Atendimento:

O cidadão poderá ser atendido presencialmente das 7h às 14h, de segunda a sexta-feira, podendo receber resposta por e-mail, por meio físico, por correspondência ou retirando-a no local. Esse serviço de informação ao cidadão é gratuito, com exceção da hipótese de reprodução de documentos, situação em que os custos dos serviços e dos materiais utilizados poderão ser cobrados. No caso de o interessado desejar receber a resposta por meio físico, deverá fazer a solicitação expressamente na formulação do pedido.

No âmbito do Ministério Público brasileiro, o CNMP estabelece que os pedidos de informação válidos devem ter as seguintes características: ser compreensível; ser específico; ser detalhado; ser razoável; ser de guarda e de responsabilidade da unidade demandada; ser uma informação que exista.

Não poderão ser atendidos os Pedidos de Informação que sejam:

- desproporcionais ou desarrazoados;
- que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade;
- que contemplem período cuja informação haja sido descartada, nos termos de norma própria;



MPSE
Ministério Público de Sergipe