

OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

3º TRIMESTRE / 2015





**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE

**OUVIDORA: PROCURADORA DE JUSTIÇA
MARIA CRISTINA DA GAMA E SILVA FOX MENDONÇA**

**SERVIDORES: FÁBIO AUGUSTO MENEZES DOS SANTOS
MARIA DOS ANJOS PEREIRA DOS SANTOS
NELMA MARIA LIMA CANUTO SANTIAGO**

ESTAGIÁRIO: JOSÉ DIEGO SANTOS SILVA

PERÍODO: JULHO A SETEMBRO/2015



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório de Manifestações por Tipo

Página 1 de 1

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS -	Julho	/	2015
Crítica			1
Denúncia			33
Elogio			1
Informação			3
Reclamação			32
Solicitação de Informação			4
Sugestão			0
Total			74

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS -	Agosto	/	2015
Crítica			3
Denúncia			34
Elogio			0
Informação			10
Reclamação			44
Solicitação de Informação			2
Sugestão			0
Total			93

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS -	Setembro	/	2015
Crítica			1
Denúncia			26
Elogio			2
Informação			8
Reclamação			29
Solicitação de Informação			8
Sugestão			2
Total			76

Relatório de Manifestações por Forma de Recebimento

Página 1 de 1

FORMA DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES -		Julho	/ 2015
Carta			3
E-mail			1
Presencial			1
Site			67
Telefone			2
Total			74

FORMA DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES -		Agosto	/ 2015
Carta			0
E-mail			0
Presencial			0
Site			93
Telefone			0
Total			93

FORMA DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES -		Setembro	/ 2015
Carta			0
E-mail			1
Presencial			2
Site			73
Telefone			0
Total			76



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório de Manifestações Encaminhadas por Tipo de Destino

Página 1 de 4

DESTINO - Julho / 2015	
1ª Promotoria de Barra dos Coqueiros	2
1ª Promotoria de Estância	1
1ª Promotoria de Lagarto	1
1ª Promotoria de Propria	1
1ª Promotoria de Socorro	3
1ª Promotoria Tobias Barreto	1
2ª Especial Socorro	1
2ª Promotoria de Barra dos Coqueiros	1
2ª Promotoria de N. Sra. da Glória	1
5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão - Relevância Pública	3
9ª Promotoria do Cidadão Saúde	2
Centro de Apoio Operacional dos Direitos da Mulher	1
Controle Externo da Atividade Policial	3
Coordenadoria Geral do MP	2
EMURB (Assessoria da Presidência/2015)	1
Especial Cível e Criminal de Lagarto	1
Especial São Cristovão	3
Ouvidoria Banese	1
Ouvidoria da PMSE	1
Ouvidoria SMTT	1
Promotoria Carmópolis	1
Promotoria Cristinápolis	1
Promotoria da Saúde	3
Promotoria de Capela	1
Promotoria de Gararu	1
Promotoria do Consumidor	6
Promotoria do Idoso	5
Promotoria do Meio Ambiente e Urbanismo	7
Promotoria Dores	1
Promotoria Educação	2
Promotoria Frei Paulo	1
Promotoria Maruim	1
Promotoria Neópolis	1
Promotoria Pacatuba	1
Promotoria Patrimônio Público	1
Promotoria Riachuelo	3
Secretaria Geral do MP	1
Superintendência Regional do Trabalho e Emprego	1

Relatório de Manifestações Encaminhadas por Tipo de Destino

Página 2 de 4

Total	69
-------	----

DESTINO - Agosto / 2015	
1ª Distrital de Socorro	1
1ª Promotoria de Barra dos Coqueiros	1
1ª Promotoria de Estância	1
1ª Promotoria de Itabaiana	1
1ª Promotoria de Laranjeiras	1
1ª Promotoria de Propria	2
2ª Especial Socorro	1
2ª Promotoria de Lagarto	1
2ª Promotoria Itaporanga	1
5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão - Relevância Pública	2
9ª Promotoria do Cidadão Saúde	2
Controle Externo da Atividade Policial	1
Coordenadoria Geral do MP	1
Corregedoria de Justiça do MP	2
Especial Cível e Criminal de Lagarto	2
Especial Estância	1
Ibama em Sergipe	1
OUVIDORIA	1
Promotoria Arauá	1
Promotoria Carmópolis	2
Promotoria da Saúde	1
Promotoria de Gararu	2
Promotoria de Malhador	2
Promotoria do Consumidor	5
Promotoria do Idoso	3
Promotoria do Meio Ambiente e Urbanismo	12
Promotoria Educação	6
Promotoria Japarutuba	2
Promotoria Neopolis	1
Promotoria Riachuelo	1
Total	61

DESTINO - Setembro / 2015	
1ª Promotoria Criminal de Socorro	1
1ª Promotoria de Barra dos Coqueiros	1

Relatório de Manifestações Encaminhadas por Tipo de Destino

Página 3 de 4

1ª Promotoria de Itabaiana	3
1ª Promotoria de Lagarto	1
1ª Promotoria de Propria	6
2ª Distrital de Socorro	1
2ª Especial Socorro	2
2ª Promotoria de Justiça de Glória	1
2ª Promotoria de N. Sra. da Glória	1
2ª Promotoria Estancia	1
2ª Promotoria Itaporanga	1
5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão - Relevância Pública	2
7ª Promotoria do Cidadão - Especializada na Defesa da Ordem Tributária	1
8a. Promotoria Defesa Criança e Adolescente	2
9ª Promotoria do Cidadão Saúde	2
Controle Externo da Atividade Policial	2
Corregedor Geral	1
Corregedoria de Justiça do MP	1
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INF. DO MPSE	1
Especial Itabaiana	1
Especial São Cristovão	2
Ouvidoria SMTT	1
PROCURADORIA DER	1
Promotoria Aquidabã	1
Promotoria Arauá	4
Promotoria Camópolis	3
Promotoria da Saude	3
Promotoria de Capela	1
Promotoria de Gararu	1
PROMOTORIA DE INDIAROBA	1
Promotoria de Malhador	5
Promotoria de Porto da Folha	1
Promotoria do Consumidor	5
Promotoria do Idoso	7
Promotoria do Meio Ambiente e Urbanismo	10
Promotoria do Terceiro Setor	1
Promotoria Dores	2
Promotoria Educação	1
Promotoria Frei Paulo	1
PROMOTORIA MILITAR	1
Promotoria Pacatuba	1

Relatório de Manifestações Encaminhadas por Tipo de Destino

Página 4 de 4

Promotoria Patrimonio Público	1
Promotoria Poço Verde	2
Promotoria Riachuelo	1
Promotoria Umbauba	1
Secretaria Geral do MP	1
Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SEMA (Secretário)	2
Total	93

Relatório de Manifestações por Comarca

Página 1 de 2

COMARCAS - Julho / 2015	
Aracaju	22
Barra dos Coqueiros	1
Capela	1
Carmópolis	1
Estância	1
Frei Paulo	1
Lagarto	2
Maruim	1
Nossa Senhora da Glória	1
Nossa Senhora do Socorro	4
Riachuelo	3
São Cristóvão	3
Tobias Barreto	1
UF - Sergipe	4
Total	46

COMARCAS - Agosto / 2015	
Aracaju	20
Araúá	1
Carmópolis	2
Estância	2
Itabaiana	1
Japaratuba	2
Lagarto	3
Nossa Senhora do Socorro	2
Riachuelo	1
UF - Sergipe	7
Total	41

COMARCAS - Setembro / 2015	
Aquidabã	1
Aracaju	27
Araúá	4
Capela	1
Carmópolis	3
Estância	1
Frei Paulo	1

Relatório de Manifestações por Comarca

Página 2 de 2

Itabaiana	3
Lagarto	1
Nossa Senhora da Glória	2
Nossa Senhora do Socorro	4
Riachuelo	1
São Cristóvão	2
UF - Sergipe	10
Umbaúba	1
Total	62

Relatório de Manifestações por Situação

Página 1 de 1

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - Julho / 2015	
Finalizada	74
Total	74

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - Agosto / 2015	
Finalizada	93
Total	93

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - Setembro / 2015	
Finalizada	76
Total	76



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório de Manifestações por Avaliação

Página 1 de 3

Julho / 2015	
Acesso à página da Ouvidoria (facilidade de encontrar informações, preencher o formulário, etc.)	
Muito Satisfeito	9
Satisfeito	8
Insatisfeito	1
Total	18
Qualidade do atendimento telefônico	
Muito Satisfeito	6
Satisfeito	7
Insatisfeito	1
Total	14
Qualidade do atendimento via fax e e-mail	
Muito Satisfeito	9
Satisfeito	5
Pouco satisfeito	1
Insatisfeito	2
Total	17
Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria	
Muito Satisfeito	9
Satisfeito	5
Pouco satisfeito	1
Insatisfeito	2
Total	17
Tempo de retorno referente à manifestação	
Muito Satisfeito	7
Satisfeito	5
Pouco satisfeito	1
Insatisfeito	4
Total	17
Total	83
Agosto / 2015	
Acesso à página da Ouvidoria (facilidade de encontrar informações, preencher o formulário, etc.)	
Muito Satisfeito	5
Satisfeito	4
Insatisfeito	1
Total	10

Relatório de Manifestações por Avaliação

Página 2 de 3

Qualidade do atendimento telefônico	
Muito Satisfeito	3
Satisfeito	4
Insatisfeito	3
Total	10
Qualidade do atendimento via fax e e-mail	
Muito Satisfeito	3
Satisfeito	4
Insatisfeito	3
Total	10
Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria	
Muito Satisfeito	4
Satisfeito	3
Insatisfeito	2
Total	9
Tempo de retorno referente à manifestação	
Muito Satisfeito	3
Satisfeito	3
Insatisfeito	3
Total	9
Total	48
Setembro / 2015	
Acesso à página da Ouvidoria (facilidade de encontrar informações, preencher o formulário, etc.)	
Muito Satisfeito	6
Satisfeito	3
Total	9
Qualidade do atendimento telefônico	
Muito Satisfeito	7
Satisfeito	2
Total	9
Qualidade do atendimento via fax e e-mail	
Muito Satisfeito	6
Satisfeito	2
Total	8
Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria	
Muito Satisfeito	6
Satisfeito	2
Total	8



Relatório de Manifestações por Avaliação

Página 3 de 3

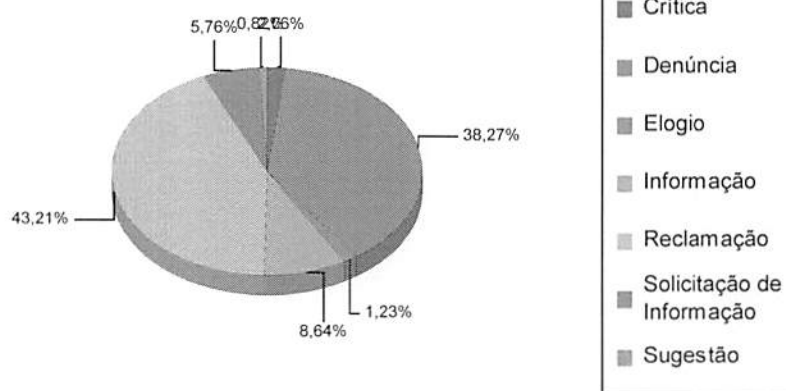
Tempo de retorno referente à manifestação	
Muito Satisfeito	6
Satisfeito	2
Total	8
Total	42

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 1 de 1

Grupo	Total
Crítica	5
Denúncia	93
Elogio	3
Informação	21
Reclamação	105
Solicitação de Informação	14
Sugestão	2
Total	243

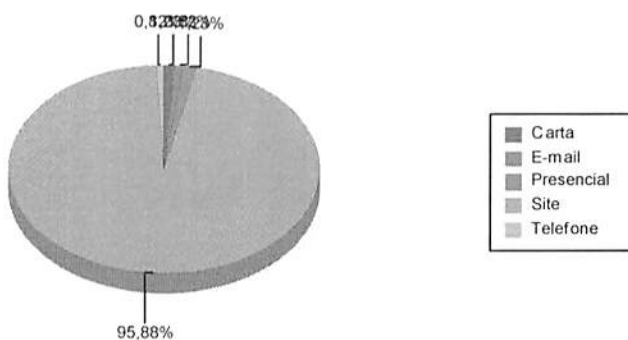


Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 1 de 1

Grupo	Total
Carta	3
E-mail	2
Presencial	3
Site	233
Telefone	2
Total	243





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação Por Assunto

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 1 de 1

Grupo	Total	%
Entes externos - Ameaça ao patrimônio público	3	1,23%
Entes externos - Concurso Público	20	8,23%
Entes externos - Contratação irregular de servidor público	4	1,65%
Entes externos - Controle externo da atividade policial	1	0,41%
Entes externos - Crime Cibernético	1	0,41%
Entes externos - Educação	16	6,58%
Entes externos - Entes externos - ofensa ou violação aos direitos do consumidor	9	3,70%
Entes externos - Estelionato	1	0,41%
Entes externos - Improbidade administrativa	5	2,06%
Entes externos - Infração, dano ou ameaça de dano ambiental	14	5,76%
Entes externos - Ordem econômica e tributária	2	0,82%
Entes externos - Outros	42	17,28%
Entes externos - Práticas delitivas diversas	12	4,94%
Entes externos - Questões trabalhistas	7	2,88%
Entes externos - Saúde	23	9,47%
Entes externos - Segurança Pública	3	1,23%
Entes externos - Serviços de relevância pública	10	4,12%
Entes externos - Urbanismo	13	5,35%
Entes externos - Violação dos direitos do idoso e do deficiente	13	5,35%
Entes externos - Violação dos direitos humanos e dos direitos inerentes à cidadania	7	2,88%
Órgãos, agentes e servidores do MP - Concurso público	9	3,70%
Órgãos, agentes e servidores do MP - Deficiência técnica no desempenho da função	1	0,41%
Órgãos, agentes e servidores do MP - Favorecimento, conluio ou prevaricação	1	0,41%
Órgãos, agentes e servidores do MP - Omissão ou desídia no exercício da função	2	0,82%
Órgãos, agentes e servidores do MP - Outros	18	7,41%
Órgãos, agentes e servidores do MP - Retardamento de atos de ofício	6	2,47%

Total

243

Relatório Estatístico de Manifestações Encaminhadas por Tipo de Destino

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 1 de 3

Grupo	Total	%
1ª Distrital de Socorro	1	0,45%
1ª Promotoria Criminal de Socorro	1	0,45%
1ª Promotoria de Barra dos Coqueiros	4	1,79%
1ª Promotoria de Estância	2	0,90%
1ª Promotoria de Itabaiana	4	1,79%
1ª Promotoria de Lagarto	2	0,90%
1ª Promotoria de Laranjeiras	1	0,45%
1ª Promotoria de Propria	9	4,04%
1ª Promotoria de Socorro	3	1,35%
1ª Promotoria Tobias Barreto	1	0,45%
2ª Distrital de Socorro	1	0,45%
2ª Especial Socorro	4	1,79%
2ª Promotoria de Barra dos Coqueiros	1	0,45%
2ª Promotoria de Justiça de Glória	1	0,45%
2ª Promotoria de Lagarto	1	0,45%
2ª Promotoria de N. Sra. da Glória	2	0,90%
2ª Promotoria Estancia	1	0,45%
2ª Promotoria Itaporanga	2	0,90%
5ª Promotoria de Justiça dos Direitos do Cidadão - Relevância Pública	7	3,14%
7ª Promotoria do Cidadão - Especializada na Defesa da Ordem Tributária	1	0,45%
8ª Promotoria Defesa Criança e Adolescente	2	0,90%
9ª Promotoria do Cidadão Saúde	6	2,69%
Centro de Apoio Operacional dos Direitos da Mulher	1	0,45%
Controle Externo da Atividade Policial	6	2,69%
Coordenadoria Geral do MP	3	1,35%
Corregedor Geral	1	0,45%
Corregedoria de Justiça do MP	3	1,35%
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INF. DO MPSE	1	0,45%
EMURB (Assessoria da Presidência/2015)	1	0,45%
Especial Cível e Criminal de Lagarto	3	1,35%

Relatório Estatístico de Manifestações Encaminhadas por Tipo de Destino

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 2 de 3

Grupo	Total	%
Especial Estância	1	0,45%
Especial Itabaiana	1	0,45%
Especial São Cristovão	5	2,24%
Ibama em Sergipe	1	0,45%
OUIDORIA	1	0,45%
Ouvidoria Banese	1	0,45%
Ouvidoria da PMSE	1	0,45%
Ouvidoria SMTT	2	0,90%
PROCURADORIA DER	1	0,45%
Promotoria Aquidabã	1	0,45%
Promotoria Arauá	5	2,24%
Promotoria Carmópolis	6	2,69%
Promotoria Cristinápolis	1	0,45%
Promotoria da Saúde	7	3,14%
Promotoria de Capela	2	0,90%
Promotoria de Gararu	4	1,79%
PROMOTORIA DE INDIAROBA	1	0,45%
Promotoria de Malhador	7	3,14%
Promotoria de Porto da Folha	1	0,45%
Promotoria do Consumidor	16	7,17%
Promotoria do Idoso	15	6,73%
Promotoria do Meio Ambiente e Urbanismo	29	13,00%
Promotoria do Terceiro Setor	1	0,45%
Promotoria Dores	3	1,35%
Promotoria Educação	9	4,04%
Promotoria Frei Paulo	2	0,90%
Promotoria Japaratuba	2	0,90%
Promotoria Maruim	1	0,45%
PROMOTORIA MILITAR	1	0,45%
Promotoria Neópolis	2	0,90%
Promotoria Pacatuba	2	0,90%

Relatório Estatístico de Manifestações Encaminhadas por Tipo de Destino

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 3 de 3

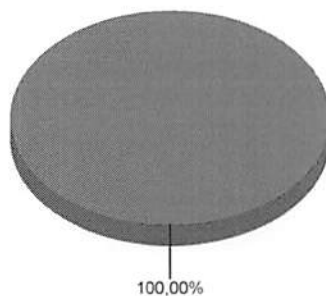
Grupo	Total	%
Promotoria Patrimonio Público	2	0,90%
Promotoria Poço Verde	2	0,90%
Promotoria Riachuelo	5	2,24%
Promotoria Umbauba	1	0,45%
Secretaria Geral do MP	2	0,90%
Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SEMA (Secretário)	2	0,90%
Superintendência Regional do Trabalho e Emprego	1	0,45%
Total	223	

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 1 de 1

Grupo	Total
Finalizada	243
Total	243



■ Finalizada



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 1 de 2

Acesso à página da Ouvidoria (facilidade de encontrar informações, preencher o formulário, etc.)

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	20	54,05%
Satisfeito	15	40,54%
Insatisfeito	2	5,41%
Total	37	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	16	48,48%
Satisfeito	13	39,39%
Insatisfeito	4	12,12%
Total	33	100%

Qualidade do atendimento via fax e e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	18	51,43%
Satisfeito	11	31,43%
Pouco satisfeito	1	2,86%
Insatisfeito	5	14,29%
Total	35	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	19	55,88%
Satisfeito	10	29,41%
Pouco satisfeito	1	2,94%
Insatisfeito	4	11,76%
Total	34	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	16	47,06%
Satisfeito	10	29,41%
Pouco satisfeito	1	2,94%
Insatisfeito	7	20,59%
Total	34	100%

Total 173 100%



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2015 a 30/09/2015

Página 2 de 2

