

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Trimestral
Abril - Junho





**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe refere-se ao segundo trimestre de 2019, tendo por objetivo apresentar os indicadores, através das 528 (quinhentos e vinte e oito) manifestações recebidas.

Tais manifestações são classificadas por sua natureza, nos temos seguintes: Crítica, Elogio, Pedido de Informação, Reclamação, Representação e Sugestão, revelando, na maioria das vezes, o desempenho dos serviços públicos prestados.

Aracaju, 12 de julho de 2019

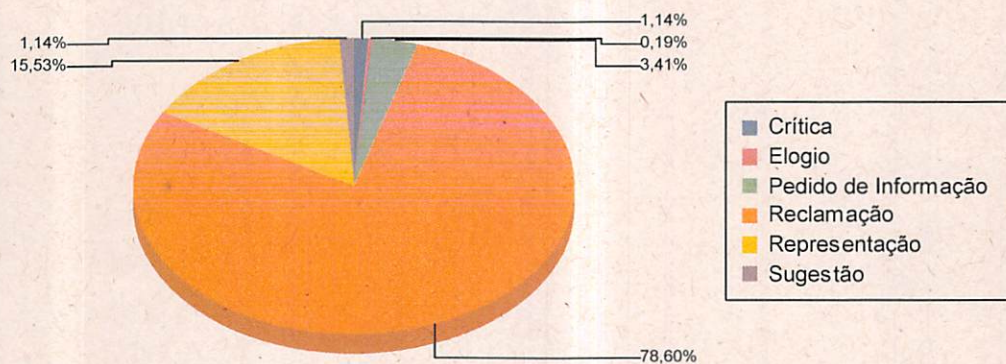
**Carlos Augusto Alcântara Machado
14ª Procuradoria de Justiça
Ouvidor do Ministério Público**

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/04/2019 a 30/06/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
Crítica	6
Elogio	1
Pedido de Informação	18
Reclamação	415
Representação	82
Sugestão	6
Total	528

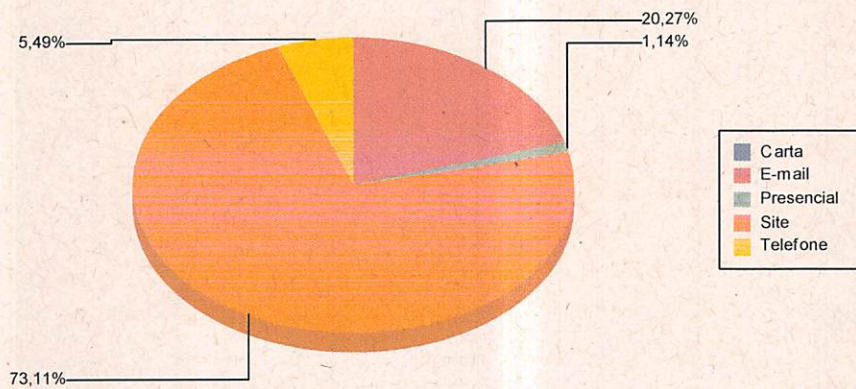


Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/04/2019 a 30/06/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
Carta	0
E-mail	107
Presencial	6
Site	386
Telefone	29
Total	528

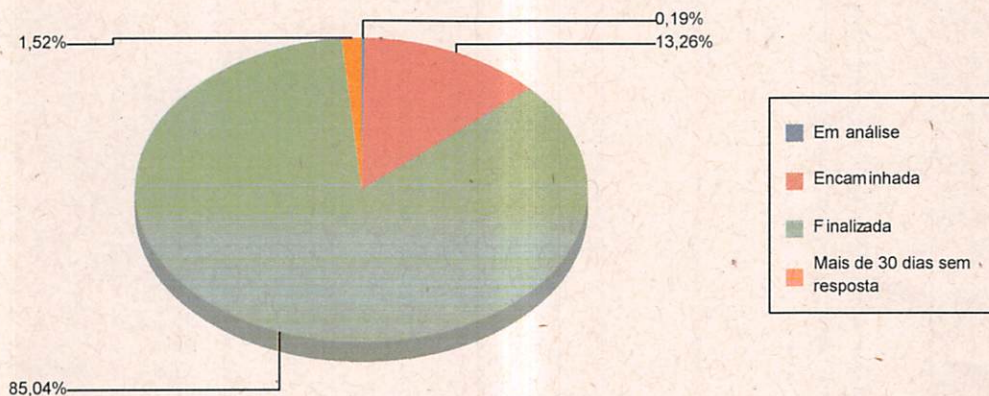


Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/04/2019 a 30/06/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
Em análise	1
Encaminhada	70
Finalizada	449
Mais de 30 dias sem resposta	8
Total	528





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/04/2019 a 30/06/2019

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	15	75,00%
Satisfeito	5	25,00%
Total	20	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	12	70,59%
Satisfeito	4	23,53%
Pouco satisfeito	1	5,88%
Total	17	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	16	88,89%
Satisfeito	2	11,11%
Total	18	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	15	78,95%
Satisfeito	4	21,05%
Total	19	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

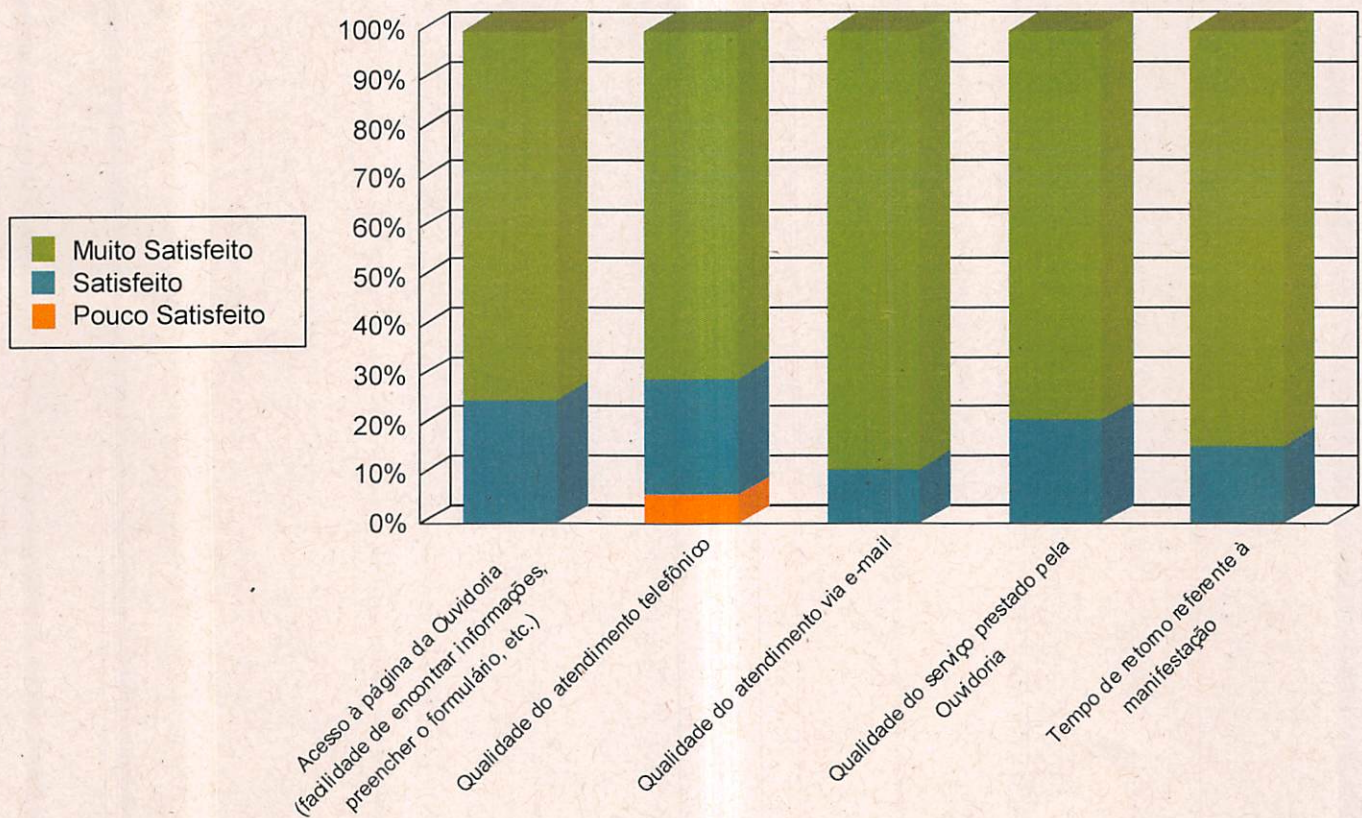
Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	16	84,21%
Satisfeito	3	15,79%
Total	19	100%

Total 93 100%

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/04/2019 a 30/06/2019

Página 2 de 2



CNMP - Conselho Nacional do Ministério Público
Sistema de Resoluções

Classes de manifestação de ouvidorias / Período: 2º Trim. (Junho) / 2019

Dados da Entidade

Nome: Ouvidoria do MP/SE / Aracaju-SE

CPF ou CNPJ:

Endereço:

Município: Aracaju - SE

Telefone:

Dados do Formulário

Seção: 1. Quantidade de Reclamações

1.1. Recebidas 415

1.2. Aguardando resposta 59

1.3. Pendentes 0

1.4. Inválidas 0

1.5. Encerradas 356

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1. Recebidas 6

2.2. Aguardando resposta 0

2.3. Pendentes 0

2.4. Inválidas 0

2.5. Encerradas 6

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

3.1. Recebidas 18

3.2. Aguardando resposta 0

3.3. Pendentes 0

3.4. Inválidas 0

3.5. Encerradas 18

Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 6
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 6

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 1
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 1

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 82
- 6.2 Aguardando resposta 20
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 0
- 6.5 Encerradas 62

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 2
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 7
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores 13
- 7.4. Concurso Público 21
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 2
- 7.6. Consumidor 8
- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 2
- 7.8. Crimes 28
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 1
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 2
- 7.11. Educação 13
- 7.12. Eleitoral 6
- 7.13. Execução Penal 3

- 7.14. Idoso 51
- 7.15. Improbidade Administrativa 57
- 7.16. Infância e Juventude 31
- 7.17. Meio Ambiente 58
- 7.18. Outros 108
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 60
- 7.21. Serviços Públicos 49
- 7.22. Sindical e questões análogas 1
- 7.23. Violência doméstica 0
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 5