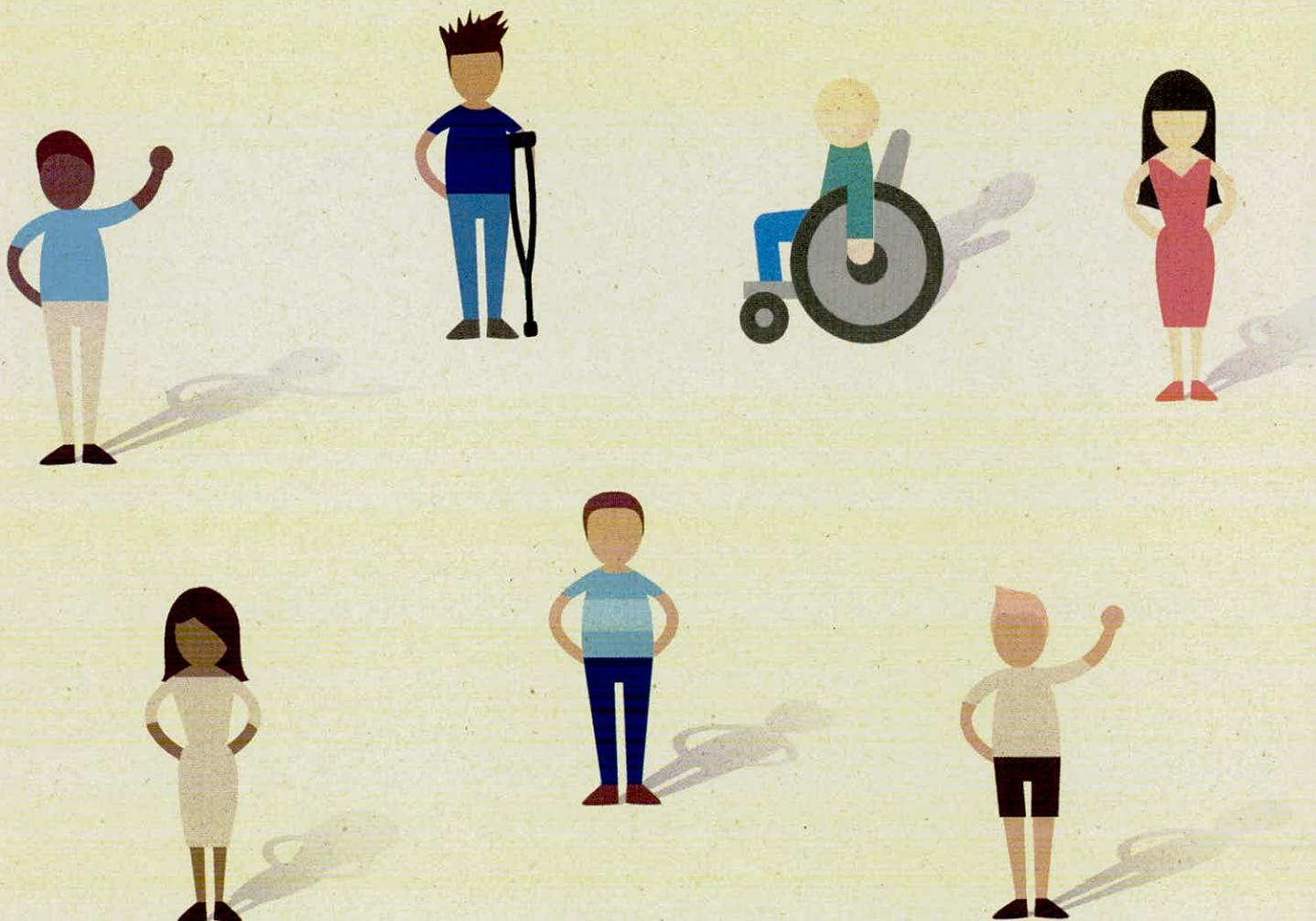


RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Trimestral
Julho - Setembro



 **127**
OUVIDORIA

MPSE
Ministério Público de Sergipe

2019

Classes de Manifestação de Ouvidorias / Período: 3º Trim. / 2019

Dados da Entidade

Nome: **Ouvidoria do MP/SE / Aracaju-SE**

Endereço:

Município: Aracaju - SE

Telefone: (79) 3209-2701

Seção: 1. Quantidade de Reclamações

1.1. Recebidas: 598

1.2. Aguardando resposta: 107

1.3. Pendentes: 00

1.4. Inválidas: 00

1.5. Encerradas: 491

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1. Recebidas: 07

2.2. Aguardando resposta: 02

2.3. Pendentes: 00

2.4. Inválida: 00

2.5. Encerradas: 05

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

3.1. Recebidas: 23

3.2. Aguardando resposta: 04

3.3. Pendentes: 00

3.4. Inválidas: 00

3.5. Encerradas: 19

Seção: 4. Quantidade de Críticas

4.1. Recebidas: 08

4.2. Aguardando resposta: 02

- 4.3. Pendentes: 00
- 4.4. Inválidas: 00
- 4.5. Encerradas: 06

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas: 00
- 5.2. Aguardando resposta: 00
- 5.3. Pendentes: 00
- 5.4. Inválidas: 00
- 5.5. Encerradas: 00

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas: 131
- 6.2 Aguardando resposta: 33
- 6.3 Pendentes: 00
- 6.4 Inválidas: 01
- 6.5 Encerradas: 97

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade: 07
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público: 06
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores: 10
- 7.4. Concurso Público: 33
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas: 04
- 7.6. Consumidor: 08
- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial: 00
- 7.8. Crimes: 16
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público: 02
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental: 05
- 7.11. Educação: 19
- 7.12. Eleitoral: 07
- 7.13. Execução Penal: 01

- 7.14. Idoso: 89
- 7.15. Improbidade Administrativa: 117
- 7.16. Infância e Juventude: 46
- 7.17. Meio Ambiente: 36
- 7.18. Outros: 173
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros: 00
- 7.20. Saúde: 82
- 7.21. Serviços Públicos: 83
- 7.22. Sindical e questões análogas: 05
- 7.23. Violência doméstica: 03
- 7.24. Lei de Acesso à Informação: 15

TOTAL: 767



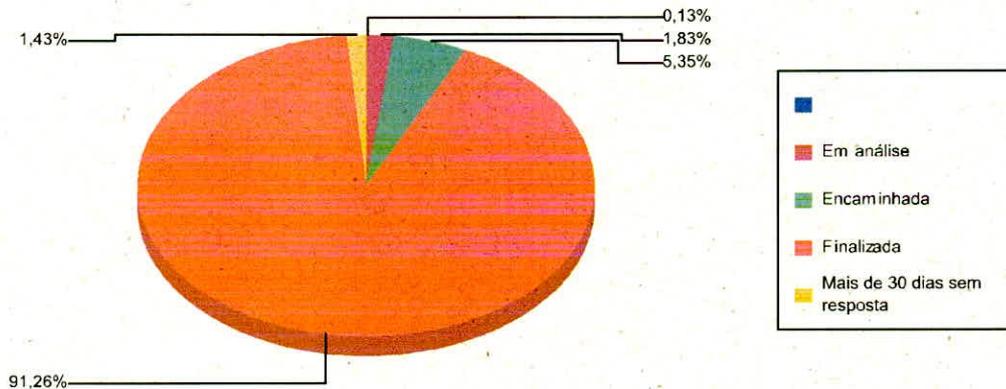
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/07/2019 a 30/09/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
	1
Em análise	14
Encaminhada	41
Finalizada	700
Mais de 30 dias sem resposta	11
Total	767





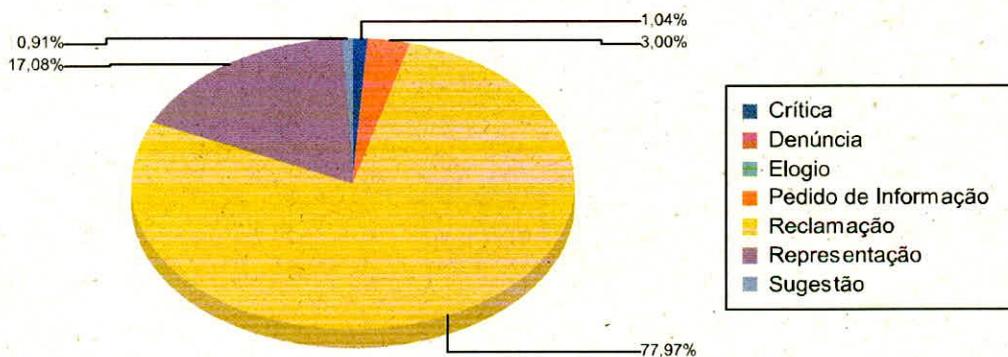
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/07/2019 a 30/09/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
Crítica	8
Denúncia	0
Elogio	0
Pedido de Informação	23
Reclamação	598
Representação	131
Sugestão	7
Total	767



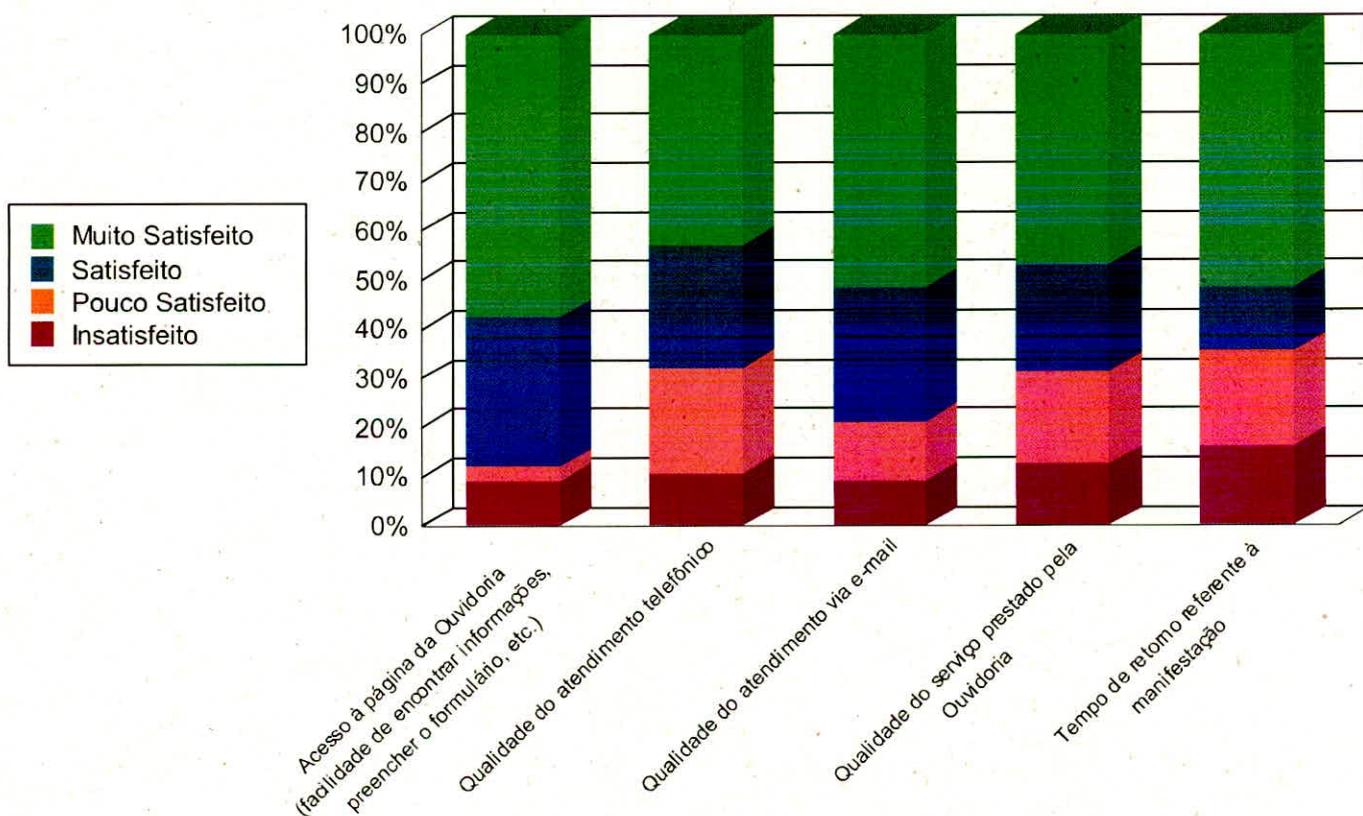


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2019 a 30/09/2019

Página 2 de 2





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2019 a 30/09/2019

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	19	57,58%
Satisfeito	10	30,30%
Pouco satisfeito	1	3,03%
Insatisfeito	3	9,09%
Total	33	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	12	42,86%
Satisfeito	7	25,00%
Pouco satisfeito	6	21,43%
Insatisfeito	3	10,71%
Total	28	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	17	51,52%
Satisfeito	9	27,27%
Pouco satisfeito	4	12,12%
Insatisfeito	3	9,09%
Total	33	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	15	46,88%
Satisfeito	7	21,88%
Pouco satisfeito	6	18,75%
Insatisfeito	4	12,50%
Total	32	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	16	51,61%
Satisfeito	4	12,90%
Pouco satisfeito	6	19,35%
Insatisfeito	5	16,13%
Total	31	100%

Total 157 100%

