MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
OUVIDORIA

1º RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

Janeiro a Março/2020

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe refere-se ao primeiro trimestre de 2020 e tem por objetivo apresentar os indicadores, através das manifestações recebidas, tanto pela Ouvidoria (901) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (243).

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

O relatório estatístico será dividido em duas partes: a primeira (p. 03-05), a ser remetida ao Sistema de Resoluções do CNMP, mais completa, envolvendo os dados originários do sistema específico da Ouvidoria do MPSE e os da Triagem Técnica (atendimento exclusivamente presencial); e a segunda, com tabelas discriminando todas as classes de manifestações, com dados obtidos exclusivamente no Sistema da Ouvidoria do MPSE.

Aracaju, 14 de abril de 2020.

Carlos Augusto Alcântara Machado
Procurador de Justiça
Ouvidor do Ministério Público

CNMP - Conselho Nacional do Ministério Público
Sistema de Resoluções

Classes de manifestação de ouvidorias / Período: 1º Trim. (Março) / 2020

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 951
1.2. Aguardando resposta 56
1.3. Pendentes 0
1.4. Inválidas 0
1.5. Encerradas 895

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1. Recebidas 9
2.2. Aguardando resposta 1
2.3. Pendentes 0
2.4. Inválidas 0
2.5. Encerradas 8

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

3.1. Recebidas 34
3.2. Aguardando resposta 1
3.3. Pendentes 0
3.4. Inválidas 0
3.5. Encerradas 33

Seção: 4. Quantidade de Críticas

4.1. Recebidas 9
4.2. Aguardando resposta 1
4.3. Pendentes 0
4.4. Inválidas 0
4.5. Encerradas 8

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 140
6.2 Aguardando resposta 14
6.3 Pendentes 0
6.4 Inválidas 0
6.5 Encerradas 126

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

7.1. Acessibilidade 0
7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 9
7.3. Atuação de Membros e Servidores 14
7.4. Concurso Público 63
7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 4
7.6. Consumidor 59
7.7. Controle Externo da Atividade Policial 4
7.8. Crimes 52
7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 2
7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 6
7.11. Educação 71
7.12. Eleitoral 7
7.13. Execução Penal 3

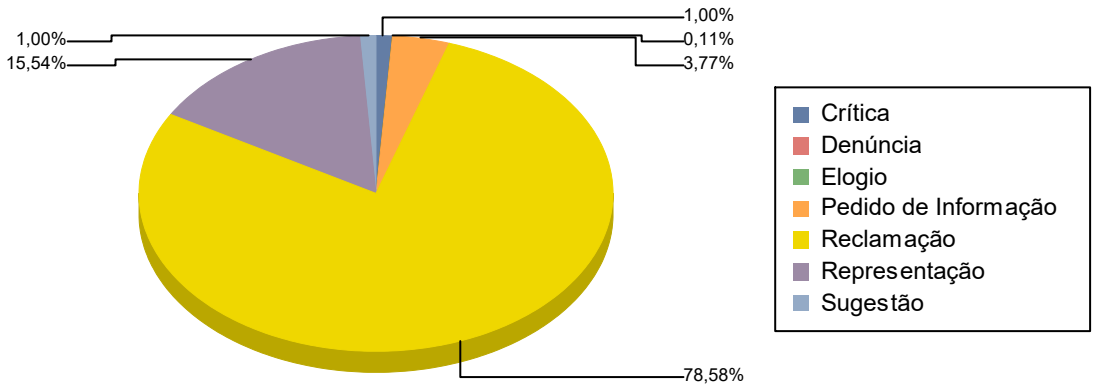
7.14. Idoso 38
7.15. Improbidade Administrativa 107
7.16. Infância e Juventude 23
7.17. Meio Ambiente 64
7.18. Outros 238
7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
7.20. Saúde 307
7.21. Serviços Públicos 58
7.22. Sindical e questões análogas 5
7.23. Violência doméstica 5
7.24. Lei de Acesso à Informação 5

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/01/2020 a 31/03/2020

Grupo	Total
Crítica	9
Denúncia	0
Elogio	1
Pedido de Informação	34
Reclamação	708
Representação	140
Sugestão	9
Total	**901**

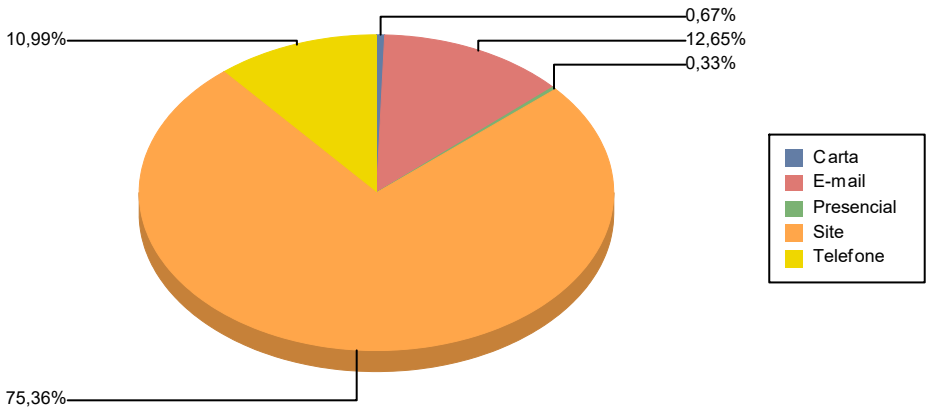


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/01/2020 a 31/03/2020

Grupo	Total
Carta	6
E-mail	114
Presencial	3
Site	679
Telefone	99
Total	**901**

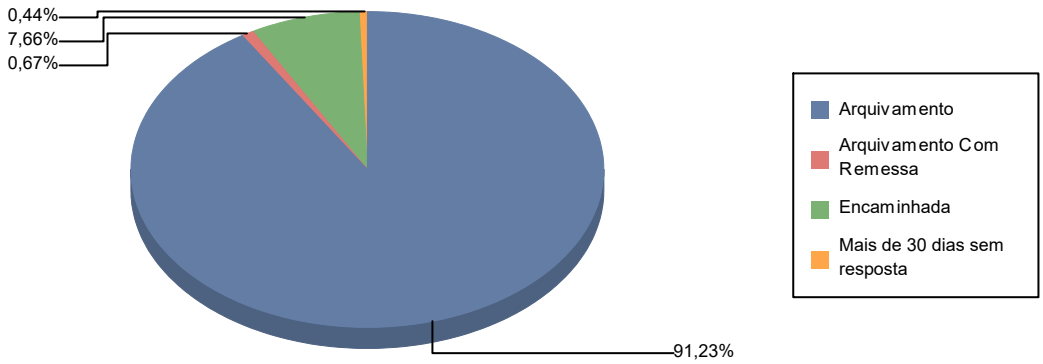


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/01/2020 a 31/03/2020

Grupo	Total
Arquivamento	822
Arquivamento Com Remessa	6
Encaminhada	69
Mais de 30 dias sem resposta	4
Total	**901**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2020 a 31/03/2020

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	18	62,07%
Satisfeito	9	31,03%
Insatisfeito	2	6,90%
Total	29	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	12	57,14%
Satisfeito	6	28,57%
Pouco satisfeito	2	9,52%
Insatisfeito	1	4,76%
Total	21	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	18	62,07%
Satisfeito	9	31,03%
Pouco satisfeito	1	3,45%
Insatisfeito	1	3,45%
Total	29	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	17	58,62%
Satisfeito	9	31,03%
Pouco satisfeito	2	6,90%
Insatisfeito	1	3,45%
Total	29	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	18	62,07%
Satisfeito	7	24,14%
Pouco satisfeito	3	10,34%
Insatisfeito	1	3,45%
Total	29	100%
Total	**137**	**100%**

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2020 a 31/03/2020

