

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Trimestral
Outubro - Dezembro



 **127**
OUVIDORIA

MPSE
Ministério Público de Sergipe

2019



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe refere-se ao quarto trimestre de 2019, tendo por objetivo apresentar os indicadores, através das 698 (seiscentos e noventa e oito) manifestações recebidas.

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.

Aracaju, 20 de janeiro 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: 4º Trim. (Dezembro) / 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 557

1.2. Aguardando resposta 70

1.3. Pendentes 0

1.4. Inválidas 0

1.5. Encerradas 487

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1. Recebidas 3

2.2. Aguardando resposta 0

2.3. Pendentes 0

2.4. Inválidas 0

2.5. Encerradas 3

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

3.1. Recebidas 19

3.2. Aguardando resposta 0

3.3. Pendentes 0

3.4. Inválidas 0

3.5. Encerradas 19

Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 4
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 4

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 2
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 2

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 113
- 6.2 Aguardando resposta 26
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 0
- 6.5 Encerradas 87

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 7
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 5
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores 5
- 7.4. Concurso Público 16
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 3
- 7.6. Consumidor 32
- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 1
- 7.8. Crimes 16
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 0
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 5
- 7.11. Educação 12
- 7.12. Eleitoral 9
- 7.13. Execução Penal 1

- 7.14. Idoso 93
- 7.15. Improbidade Administrativa 86
- 7.16. Infância e Juventude 29
- 7.17. Meio Ambiente 58
- 7.18. Outros 196
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 41
- 7.21. Serviços Públicos 69
- 7.22. Sindical e questões análogas 4
- 7.23. Violência doméstica 3
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 7



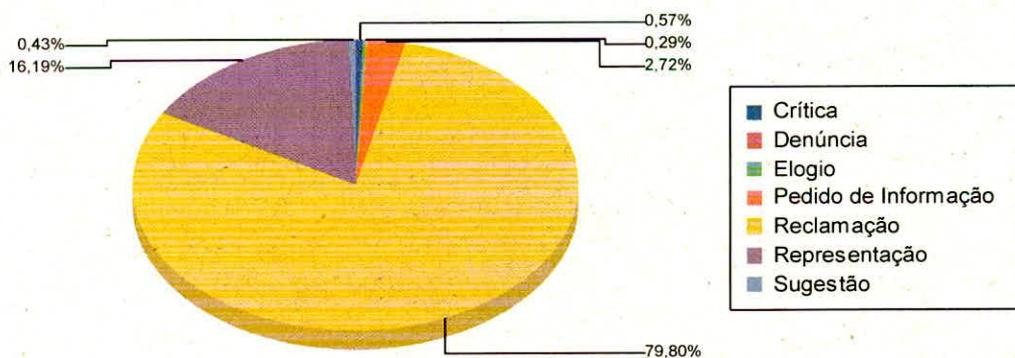
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/10/2019 a 31/12/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
Crítica	4
Denúncia	0
Elogio	2
Pedido de Informação	19
Reclamação	557
Representação	113
Sugestão	3
Total	698





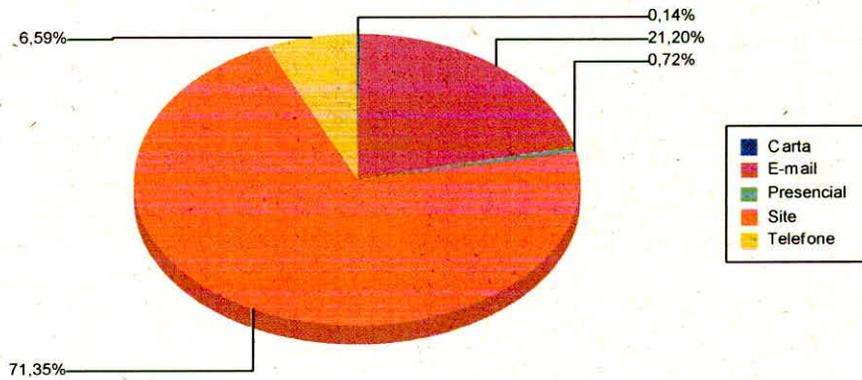
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/10/2019 a 31/12/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
Carta	1
E-mail	148
Presencial	5
Site	498
Telefone	46
Total	698





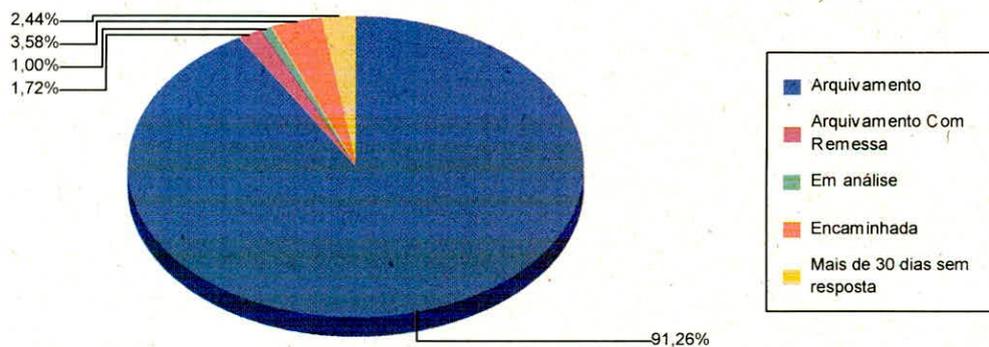
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/10/2019 a 31/12/2019

Página 1 de 1

Grupo	Total
Arquivamento	637
Arquivamento Com Remessa	12
Em análise	7
Encaminhada	25
Mais de 30 dias sem resposta	17
Total	698





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/10/2019 a 31/12/2019

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	11	55,00%
Satisfeito	8	40,00%
Pouco satisfeito	1	5,00%
Total	20	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	9	64,29%
Satisfeito	4	28,57%
Pouco satisfeito	1	7,14%
Total	14	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	11	68,75%
Satisfeito	5	31,25%
Total	16	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	12	63,16%
Satisfeito	7	36,84%
Total	19	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	13	68,42%
Satisfeito	5	26,32%
Insatisfeito	1	5,26%
Total	19	100%

Total **88** **100%**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/10/2019 a 31/12/2019

Página 2 de 2

