RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Trimestral

Julho - Setembro

127 OUVIDORIA | MPSE Ministério Público de Sergipe

2020

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe refere-se ao terceiro trimestre de 2020, tendo por objetivo apresentar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (1874) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (62).

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), 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, 20 de outubro 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: 3º Trim./2020

Dados da Entidade:

Nome: **Ouvidoria do MPSE / Aracaju–SE**

Seção: 1. Quantidade de Reclamações

1.1 Recebidas: 1417
1.2 Aguardando resposta: 55
1.3 Pendentes: 00
1.4 Inválidas: 00
1.5 Encerradas: 1362

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1 Recebidas: 11
2.2 Aguardando Resposta: 02
2.3 Pendentes: 00
2.4 Inválidas: 00
2.5 Encerradas: 09

Seção: 3. Quantidade de Pedido de Informação - LAI

3.1 Recebidas: 89
3.2 Aguardando Resposta: 05
3.3 Pendentes: 00
3.4 Inválidas: 00
3.5 Encerradas: 84

Seção: 4. Quantidade de Críticas

4.1 Recebidas: 15
4.2Aguardando resposta: 00
4.3 Pendentes: 00
4.4 Inválidas: 00
4.5 Encerradas: 15

Seção: 5. Quantidade de Elogios

5.1 Recebidas: 04
5.2 Aguardando resposta: 00
5.3 Pendentes: 00
5.4 Inválidas: 00
5.5 Encerradas: 04

Seção: 6. Quantidade de Representações

6.1 Recebidas: 400
6.2 Aguardando resposta: 33
6.3 Pendentes: 00
6.4 Inválidas: 00
6.5 Encerradas: 367

Seção: 7. Classificação de Manifestações por Assunto

7.1 Acessibilidade: 06
7.2 Administração e Funcionamento do Ministério Público: 21
7.3 Atuação de Membros e Servidores: 16
7.4 Concurso Público: 120
7.5 Consultas e Dúvidas Jurídicas: 20
7.6 Consumidor: 384
7.7 Controle Externo da Atividade Policial: 22
7.8 Crimes: 42
7.9 Demandas alheias à competência do Ministério Público: 07

7.10 Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental: 03
7.11 Educação: 64
7.12 Eleitoral: 133
7.13 Execução Penal: 01
7.14 Idoso: 61
7.15 Improbidade Administrativa: 136
7.16 Infância e Juventude: 22
7.17 Meio Ambiente: 84
7.18 Outros: 332
7.19 Residência na Comarca e Lotação de Membros: 00
7.20 Saúde: 253
7.21 Serviços Públicos: 168
7.22 Sindical e questões análogas: 08
7.23 Violência doméstica: 14
7.24 Lei de Acesso à Informação: 19

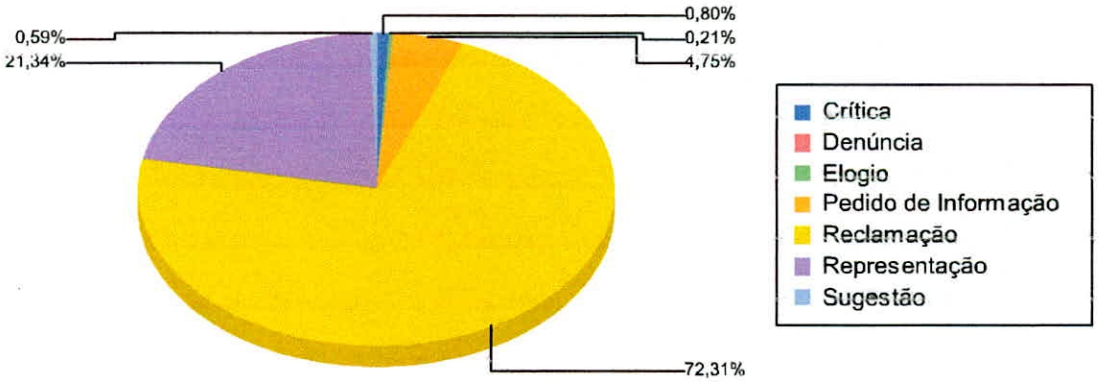
TOTAL: 1936

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/07/2020 a 30/09/2020

Grupo	Total
Crítica	15
Denúncia	0
Elogio	4
Pedido de Informação	89
Reclamação	1.355
Representação	400
Sugestão	11
Total	**1874**

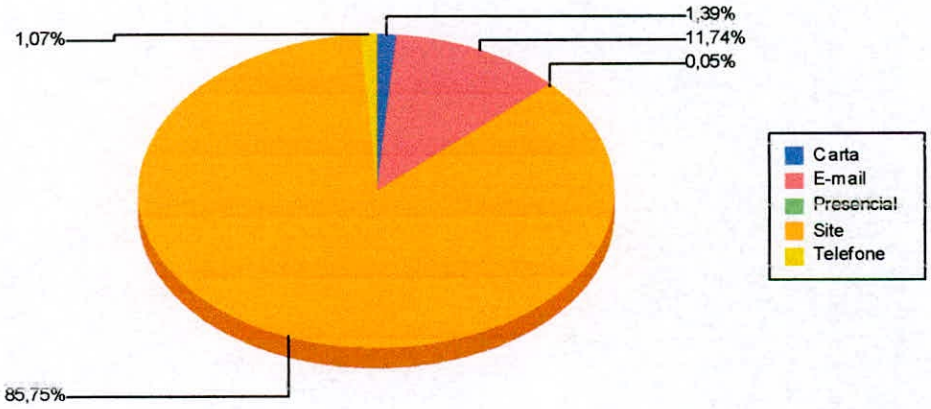


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/07/2020 a 30/09/2020

Grupo	Total
Carta	26
E-mail	220
Presencial	1
Site	1.607
Telefone	20
Total	**1874**

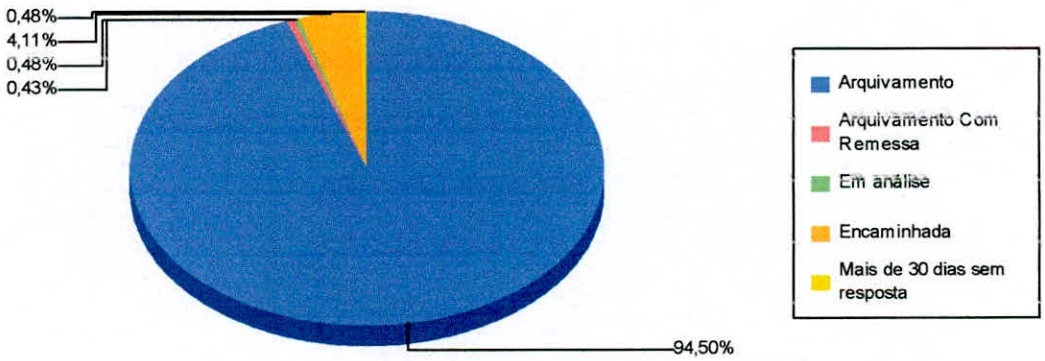


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/07/2020 a 30/09/2020

Grupo	Total
Arquivamento	1.771
Arquivamento Com Remessa	8
Em análise	9
Encaminhada	77
Mais de 30 dias sem resposta	9
Total	**1874**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2020 a 30/09/2020

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	37	56,92%
Satisfeito	26	40,00%
Pouco satisfeito	1	1,54%
Insatisfeito	1	1,54%
Total	65	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	25	47,17%
Satisfeito	17	32,08%
Pouco satisfeito	8	15,09%
Insatisfeito	3	5,66%
Total	53	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	38	60,32%
Satisfeito	22	34,92%
Pouco satisfeito	1	1,59%
Insatisfeito	2	3,17%
Total	63	100%

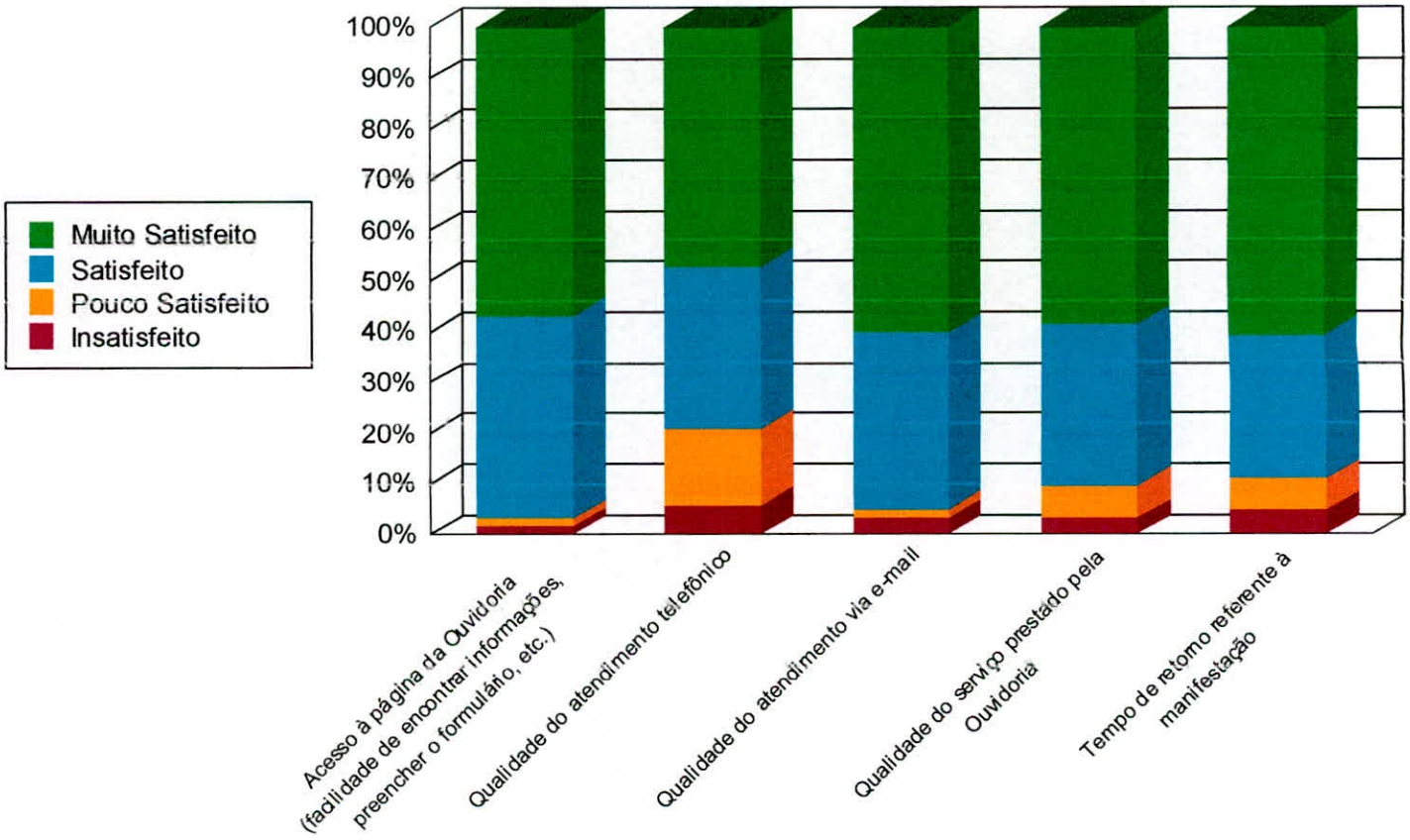
Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	37	58,73%
Satisfeito	20	31,75%
Pouco satisfeito	4	6,35%
Insatisfeito	2	3,17%
Total	63	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	39	60,94%
Satisfeito	18	28,13%
Pouco satisfeito	4	6,25%
Insatisfeito	3	4,69%
Total	64	100%
Total	**308**	**100%**

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2020 a 30/09/2020