



RELATÓRIO

ESTATÍSTICO TRIMESTRAL
JANEIRO - MARÇO

2021

MPSE
Ministério Público de Sergipe



mpsergipe

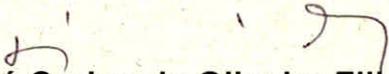
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe apresenta o 1º relatório estatístico trimestral, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de março de 2021, tendo por objetivo demonstrar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (1549) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (101).

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; e a segunda com tabelas discriminando todas as classes de manifestações, com dados obtidos exclusivamente no Sistema da Ouvidoria do MPSE.

Aracaju, 12 de abril de 2021.


José Carlos de Oliveira Filho
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) / 2021

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 1427
- 1.2. Aguardando resposta 67
- 1.3. Pendentes 0
- 1.4. Inválidas 0
- 1.5. Encerradas 1360

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 51
 - 3.2. Aguardando resposta 3
 - 3.3. Pendentes 0
 - 3.4. Inválidas 0
 - 3.5. Encerradas 48
- 

Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 2
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 2

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 5
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 5

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 159
- 6.2 Aguardando resposta 6
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 0
- 6.5 Encerradas 153

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 7
 - 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 7
 - 7.3. Atuação de Membros e Servidores 12
 - 7.4. Concurso Público 62
 - 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 16
 - 7.6. Consumidor 71
 - 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 6
 - 7.8. Crimes 22
 - 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 2
 - 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 25
 - 7.11. Educação 59
 - 7.12. Eleitoral 4
 - 7.13. Execução Penal 4
- 

- 7.14. Idoso 86
- 7.15. Improbidade Administrativa 250
- 7.16. Infância e Juventude 21
- 7.17. Meio Ambiente 91
- 7.18. Outros 314
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 428
- 7.21. Serviços Públicos 112
- 7.22. Sindical e questões análogas 14
- 7.23. Violência doméstica 17
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 20

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'P' with a small dot to its right.



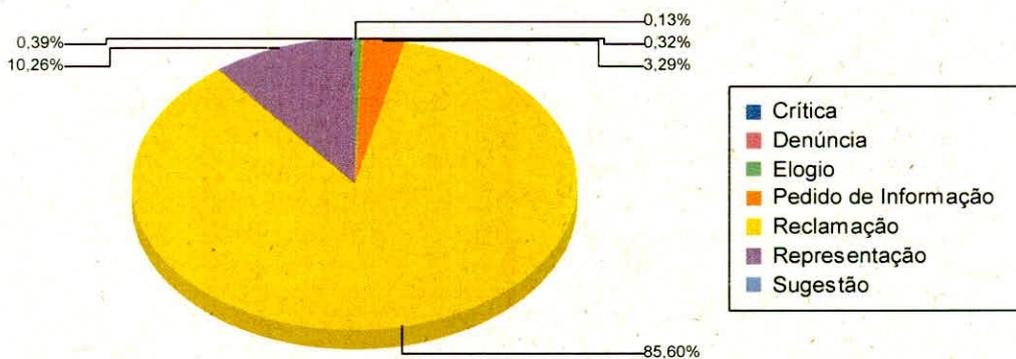
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/01/2021 a 31/03/2021

Página 1 de 1

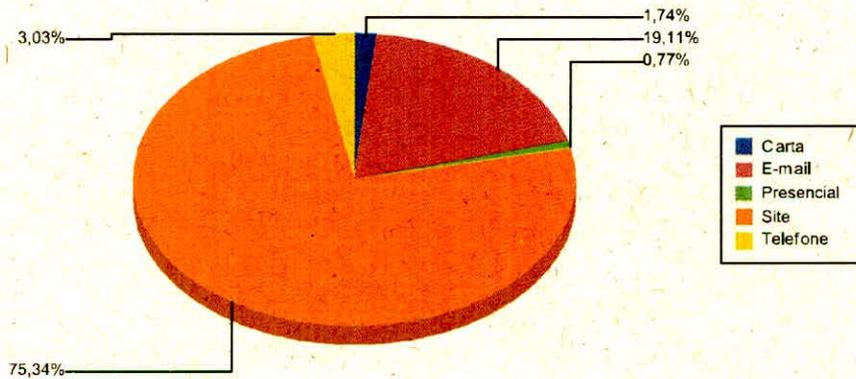
Grupo	Total
Crítica	2
Denúncia	0
Elogio	5
Pedido de Informação	51
Reclamação	1.326
Representação	159
Sugestão	6
Total	1549



Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/01/2021 a 31/03/2021

Grupo	Total
Carta	27
E-mail	296
Presencial	12
Site	1.167
Telefone	47
Total	1549



[Handwritten signature]



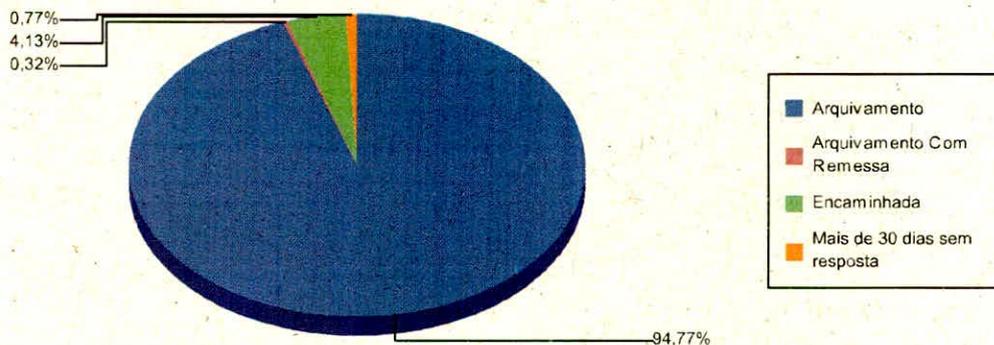
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/01/2021 a 31/03/2021

Página 1 de 1

Grupo	Total
Arquivamento	1.468
Arquivamento Com Remessa	5
Encaminhada	64
Mais de 30 dias sem resposta	12
Total	1549





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2021 a 31/03/2021

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	24	52,17%
Satisfeito	17	36,96%
Pouco satisfeito	2	4,35%
Insatisfeito	3	6,52%
Total	46	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	11	36,67%
Satisfeito	12	40,00%
Pouco satisfeito	2	6,67%
Insatisfeito	5	16,67%
Total	30	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	17	41,46%
Satisfeito	18	43,90%
Pouco satisfeito	3	7,32%
Insatisfeito	3	7,32%
Total	41	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	21	51,22%
Satisfeito	12	29,27%
Pouco satisfeito	4	9,76%
Insatisfeito	4	9,76%
Total	41	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	19	47,50%
Satisfeito	12	30,00%
Pouco satisfeito	3	7,50%
Insatisfeito	6	15,00%
Total	40	100%

Total **198** **100%**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2021 a 31/03/2021

