RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Trimestral

Outubro - Dezembro

127 OUVIDORIA | MPSE Ministério Público de Sergipe

2020

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe apresenta seu relatório estatístico referente ao período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2020, tendo por objetivo demonstrar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (1864) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (216).

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, 15 de janeiro de 2021.

Jorge Murilo Seixas de Santana
Procurador de Justiça
Ouvidor Substituto do Ministério Público

MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
GOVERNO

APRESENTAÇÃO

O Governo do Município Pedra de Sergipe apresenta seu relatório estatístico referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, tendo por objetivo demonstrar as realizações, atividades, das manifestações recebidas junto aos Ouvidoria (OA) quando pela Gestor de Thayane Teixeira (Lei 18).

As manifestações são classificadas por seus assuntos, em: Crítica, Elogio, Pedido de informação, Reclamação, Representação e Sugestão, revelando, na medida do possível, o desempenho dos serviços públicos prestados.

Foram registradas, ao longo do ano, uma média de 3 demandas (0,70 – 0%), com elevação no período de outubro/2020 do CNMP. Nesse contexto, envolvendo os dados dos canais de ouvidoria, a Ouvidoria da MPES e os da Thayane Teixeira, [illegible] predominantemente diversidade e a sugerida com ênfase - [illegible] [illegible] de atendimento e atendimento [illegible] ao Governo [illegible] MPSE.

Aracaju, 15 de janeiro de 2021.

Jorge Murilo Santos de Santana
Procurador de Justiça
Membro Substituto do Ministério Público

CNMP – Conselho Nacional do Ministério Público

Sistema de Resoluções

Classes de Manifestação de Ouvidorias / Período: 4º Trim./2020

Dados da Entidade:

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

Seção: 1. Quantidade de Reclamações

1.1 Recebidas: 1729
1.2 Aguardando resposta: 117
1.3 Pendentes: 00
1.4 Inválidas: 01
1.5 **Encerradas: 1611**

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1 Recebidas: 12
2.2 Aguardando Resposta: 02
2.3 Pendentes: 00
2.4 Inválidas: 00
2.5 Encerradas: 10

Seção: 3. Quantidade de Pedido de Informação - LAI

3.1 Recebidas: 41
3.2 Aguardando Resposta: 06
3.3 Pendentes: 00
3.4 Inválidas: 00
3.5 **Encerradas: 35**

Seção: 4. Quantidade de Críticas

4.1 Recebidas: 10
4.2 Aguardando resposta: 00
4.3 Pendentes: 00
4.4 Inválidas: 00
4.5 Encerradas: 10

Seção: 5. Quantidade de Elogios

5.1 Recebidas: 04
5.2 Aguardando resposta: 00
5.3 Pendentes: 00
5.4 Inválidas: 01
5.5 Encerradas: 03

Seção: 6. Quantidade de Representações

6.1 Recebidas: 284
6.2 Aguardando resposta: 35
6.3 Pendentes: 00
6.4 Inválidas: 00
6.5 Encerradas: 249

Seção: 7. Classificação de Manifestações por Assunto

7.1 Acessibilidade: 02
7.2 Administração e Funcionamento do Ministério Público: 15
7.3 Atuação de Membros e Servidores: 04
7.4 Concurso Público: 606
7.5 Consultas e Dúvidas Jurídicas: 18
7.6 Consumidor: 45
7.7 Controle Externo da Atividade Policial: 11
7.8 Crimes: 30
7.9 Demandas alheias à competência do Ministério Público: 05

7.10 Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental: 09
7.11 Educação: 24
7.12 Eleitoral: 130
7.13 Execução Penal: 01
7.14 Idoso: 96
7.15 Improbidade Administrativa: 104
7.16 Infância e Juventude: 24
7.17 Meio Ambiente: 75
7.18 Outros: 401
7.19 Residência na Comarca e Lotação de Membros: 00
7.20 Saúde: 333
7.21 Serviços Públicos: 118
7.22 Sindical e questões análogas: 09
7.23 Violência doméstica: 15
7.24 Lei de Acesso à Informação: 05

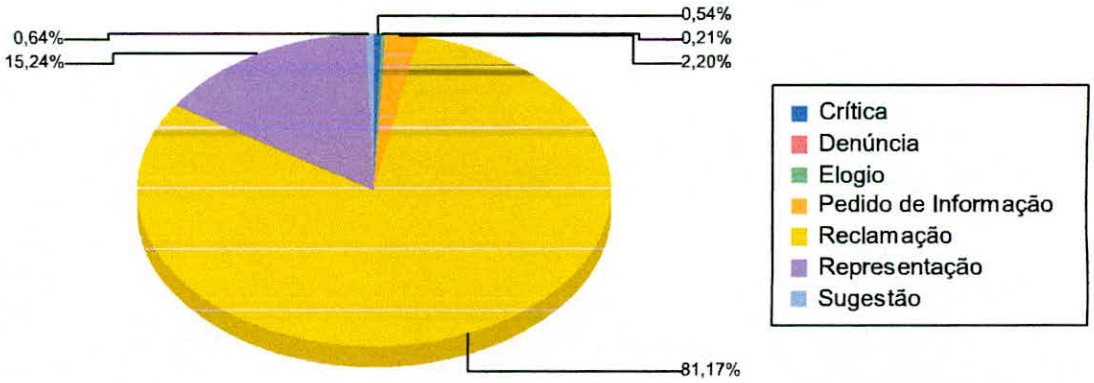
TOTAL: 2080

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/10/2020 a 31/12/2020

Grupo	Total
Crítica	10
Denúncia	0
Elogio	4
Pedido de Informação	41
Reclamação	1.513
Representação	284
Sugestão	12
Total	**1864**



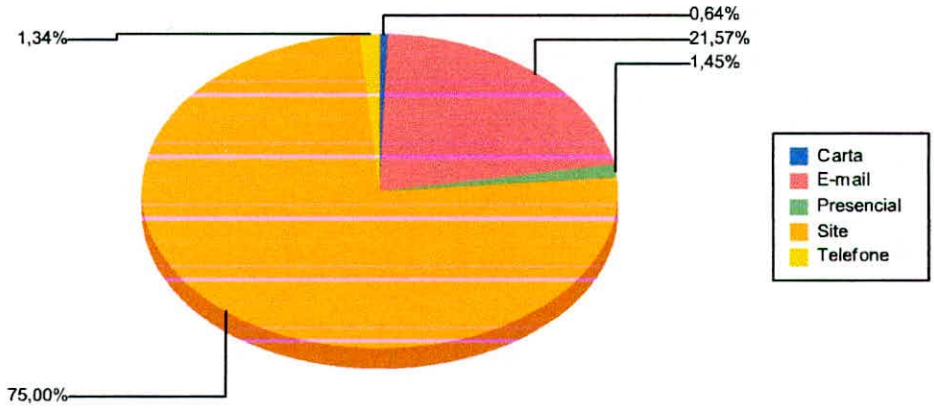
Impresso em 14/01/2021 às 09:09:53

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/10/2020 a 31/12/2020

Grupo	Total
Carta	12
E-mail	402
Presencial	27
Site	1.398
Telefone	25
Total	**1864**



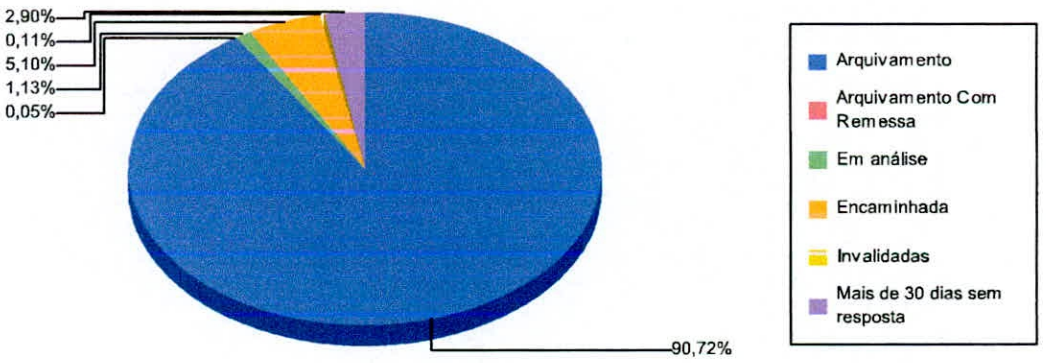
Impresso em 13/01/2021 às 16:28:46

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/10/2020 a 31/12/2020

Grupo	Total
Arquivamento	1.691
Arquivamento Com Remessa	1
Em análise	21
Encaminhada	95
Invalidadas	2
Mais de 30 dias sem resposta	54
Total	**1864**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/10/2020 a 31/10/2020

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	8	66,67%
Satisfeito	3	25,00%
Pouco satisfeito	1	8,33%
Total	12	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	7	70,00%
Satisfeito	1	10,00%
Pouco satisfeito	2	20,00%
Total	10	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	9	75,00%
Satisfeito	1	8,33%
Pouco satisfeito	1	8,33%
Insatisfeito	1	8,33%
Total	12	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

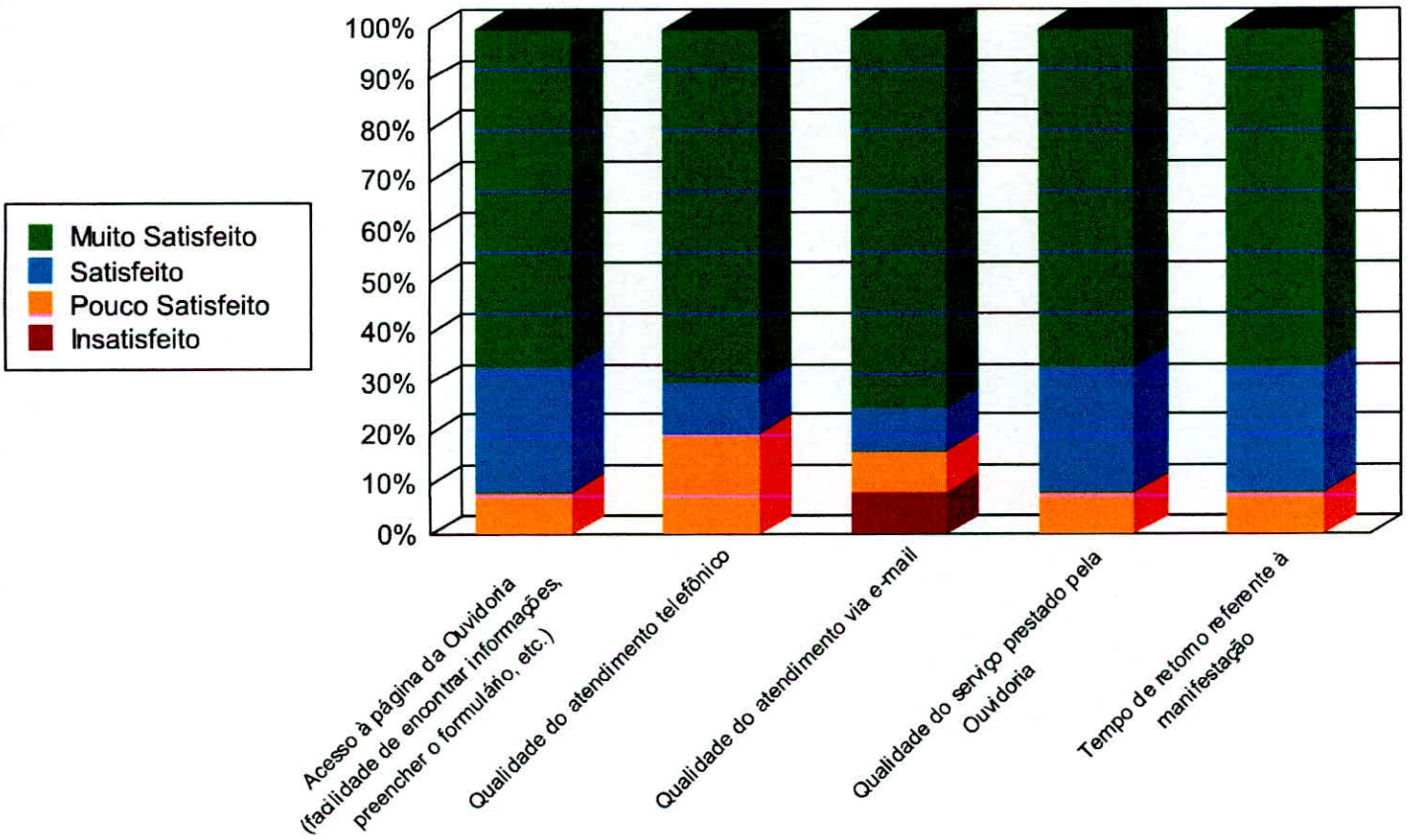
Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	8	66,67%
Satisfeito	3	25,00%
Pouco satisfeito	1	8,33%
Total	12	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	8	66,67%
Satisfeito	3	25,00%
Pouco satisfeito	1	8,33%
Total	12	100%

Total	**58**	**100%**

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/10/2020 a 31/10/2020