RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Trimestral

Abril - Junho

127 OUVIDORIA | MPSE Ministério Público de Sergipe

2020

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe refere-se ao segundo trimestre de 2020, tendo por objetivo apresentar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (2.214) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (34).

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 (solicitações encaminhadas diretamente para Triagem); e a segunda, com tabelas discriminando todas as classes de manifestações, com dados obtidos exclusivamente no Sistema da Ouvidoria do MPSE.

Aracaju, 08 de julho 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: 2º Trim./2020

Dados da Entidade:

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

Seção: 1. Quantidade de Reclamações

1.1 Recebidas: 1688
1.2 Aguardando resposta: 74
1.3 Pendentes: 00
1.4 Inválidas: 00
1.5 Encerradas: 1614

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1 Recebidas: 32
2.2 Aguardando Resposta: 01
2.3 Pendentes: 00
2.4 Inválidas: 00
2.5 Encerradas: 31

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

3.1 Recebidas: 108
3.2 Aguardando resposta: 06
3.3 Pendentes: 00
3.4 Inválidas: 00
3.5 Encerradas: 102

Seção: 4. Quantidade de Críticas

4.1 Recebidas: 11
4.2 Aguardando resposta: 00
4.3 Pendentes: 00
4.4 Inválidas: 00
4.5 Encerradas: 11

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: 405
6.2 Aguardando resposta: 37
6.3 Pendentes: 00
6.4 Inválidas: 00
6.5 Encerradas: 368

Seção: 7. Classificação de Manifestações por Assunto

7.1 Acessibilidade: 08
7.2 Administração e Funcionamento do Ministério Público: 16
7.3 Atuação de Membros e Servidores: 31
7.4 Concurso Público: 77
7.5 Consultas e Dúvidas Jurídicas: 22
7.6 Consumidor: 377
7.7 Controle Externo da Atividade Policial: 08
7.8 Crimes: 95

7.9 Demandas alheias à competência do Ministério Público: 14
7.10 Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental: 09
7.11 Educação: 138
7.12 Eleitoral: 35
7.13 Execução Penal: 02
7.14 Idoso: 37
7.15 Improbidade Administrativa: 161
7.16 Infância e Juventude: 25
7.17 Meio Ambiente: 84
7.18 Outros: 438
7.19 Residência na Comarca e Lotação de Membros: 01
7.20 Saúde: 346
7.21 Serviços Públicos: 287
7.22 Sindical e questões análogas: 09
7.23 Violência doméstica: 20
7.24 Lei de Acesso à Informação: 08

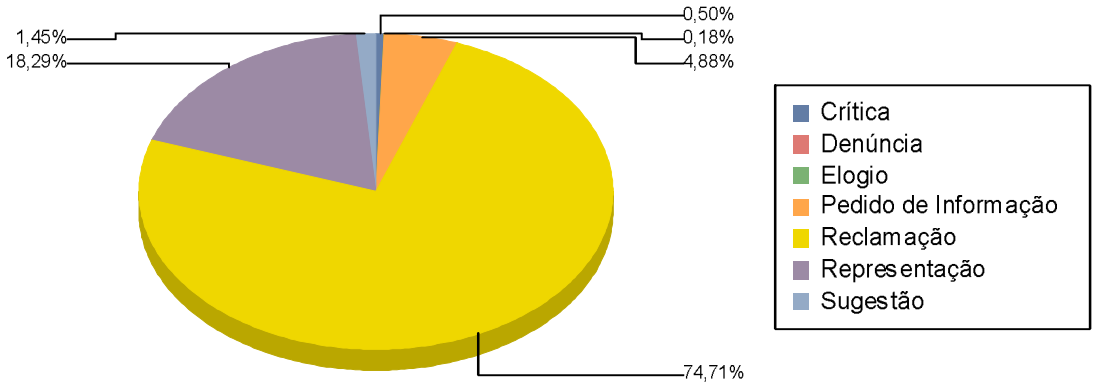
TOTAL: 2.248

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/04/2020 a 30/06/2020

Grupo	Total
Crítica	11
Denúncia	0
Elogio	4
Pedido de Informação	108
Reclamação	1.654
Representação	405
Sugestão	32
Total	**2214**

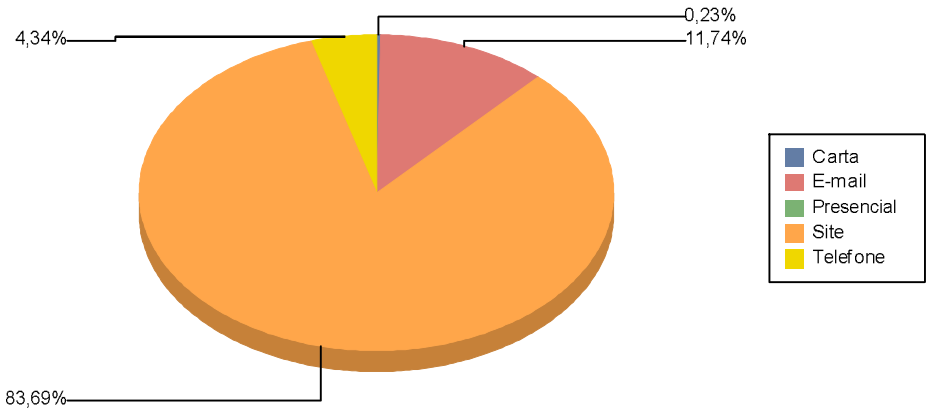


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/04/2020 a 30/06/2020

Grupo	Total
Carta	5
E-mail	260
Presencial	0
Site	1.853
Telefone	96
Total	**2214**

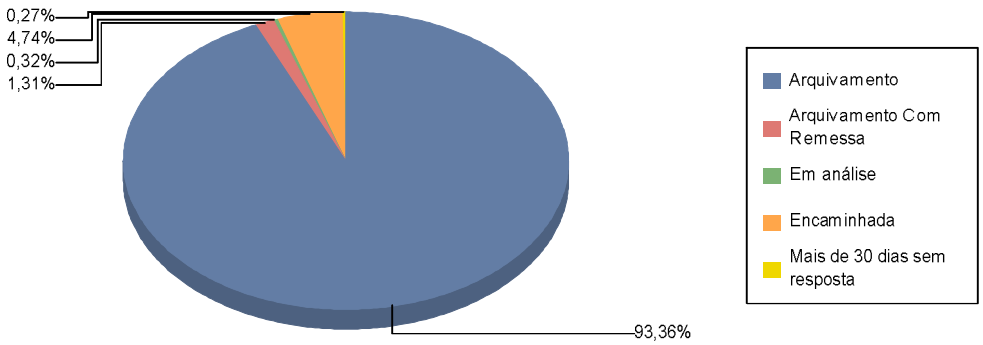


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/04/2020 a 30/06/2020

Grupo	Total
Arquivamento	2.067
Arquivamento Com Remessa	29
Em análise	7
Encaminhada	105
Mais de 30 dias sem resposta	6
Total	**2214**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/04/2020 a 30/06/2020

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	36	48,65%
Satisfeito	30	40,54%
Pouco satisfeito	4	5,41%
Insatisfeito	4	5,41%
Total	74	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	13	25,00%
Satisfeito	26	50,00%
Pouco satisfeito	6	11,54%
Insatisfeito	7	13,46%
Total	52	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	38	55,07%
Satisfeito	26	37,68%
Pouco satisfeito	5	7,25%
Total	69	100%

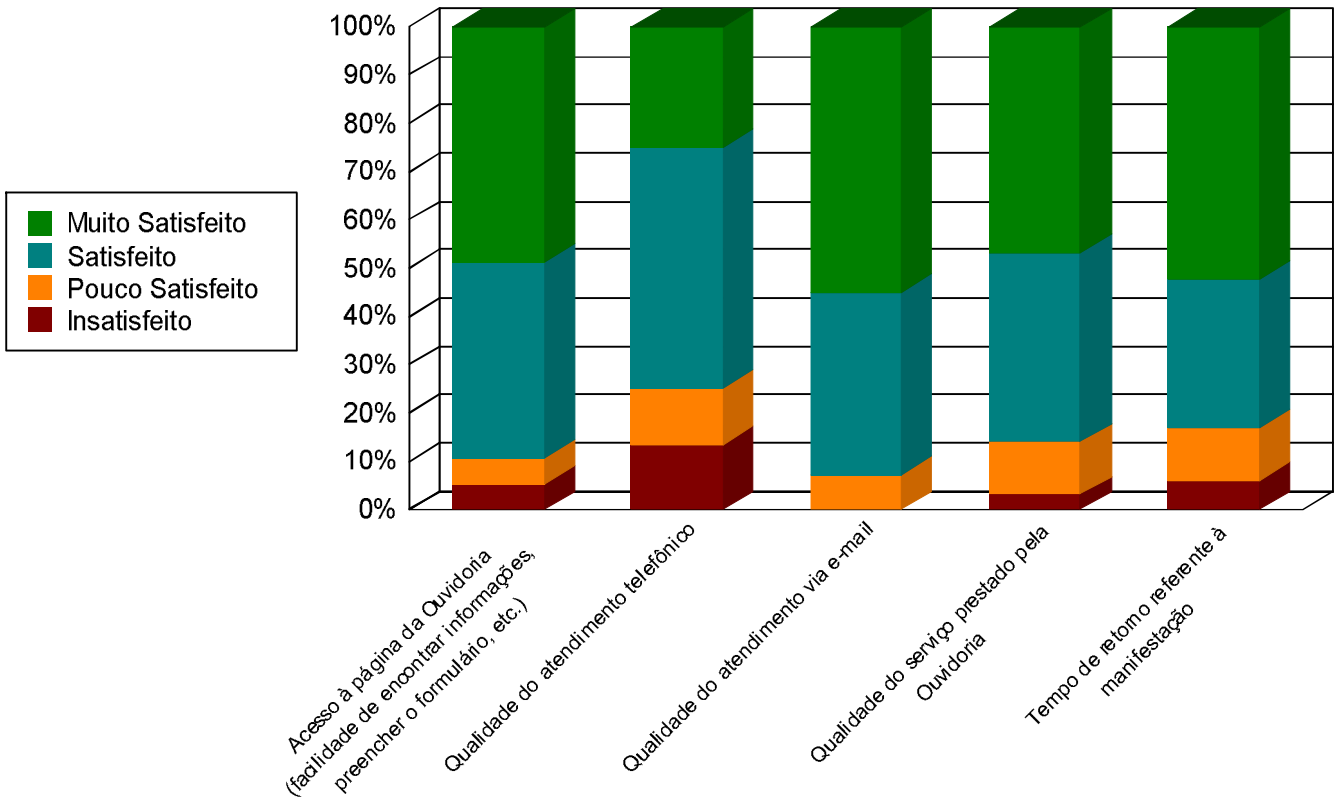
Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	30	46,88%
Satisfeito	25	39,06%
Pouco satisfeito	7	10,94%
Insatisfeito	2	3,13%
Total	64	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	34	52,31%
Satisfeito	20	30,77%
Pouco satisfeito	7	10,77%
Insatisfeito	4	6,15%
Total	65	100%
Total	**324**	**100%**

ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/04/2020 a 30/06/2020