



RELATÓRIO
ESTATÍSTICO TRIMESTRAL
ABRIL - JUNHO

2021





MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe refere-se ao segundo trimestre de 2021, tendo por finalidade apresentar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (1744) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (90).

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 no Sistema da Ouvidoria do MPSE.

Aracaju, 12 de julho 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: 2º Trim. (Junho) / 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 1619

1.2. Aguardando resposta 62

1.3. Pendentes 0

1.4. Inválidas 0

1.5. Encerradas 1557

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1. Recebidas 11

2.2. Aguardando resposta 0

2.3. Pendentes 0

2.4. Inválidas 0

2.5. Encerradas 11

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

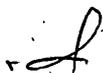
3.1. Recebidas 53

3.2. Aguardando resposta 4

3.3. Pendentes 0

3.4. Inválidas 0

3.5. Encerradas 49



Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 9
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 9

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 6
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 6

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 136
- 6.2 Aguardando resposta 7
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 0
- 6.5 Encerradas 129

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 4
 - 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 5
 - 7.3. Atuação de Membros e Servidores 15
 - 7.4. Concurso Público 110
 - 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 10
 - 7.6. Consumidor 68
 - 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 13
 - 7.8. Crimes 50
 - 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 1
 - 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 6
 - 7.11. Educação 19
 - 7.12. Eleitoral 0
 - 7.13. Execução Penal 3
- 

- 7.14. Idoso 64
- 7.15. Improbidade Administrativa 294
- 7.16. Infância e Juventude 46
- 7.17. Meio Ambiente 88
- 7.18. Outros 308
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 550
- 7.21. Serviços Públicos 122
- 7.22. Sindical e questões análogas 8
- 7.23. Violência doméstica 42
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 8

f.

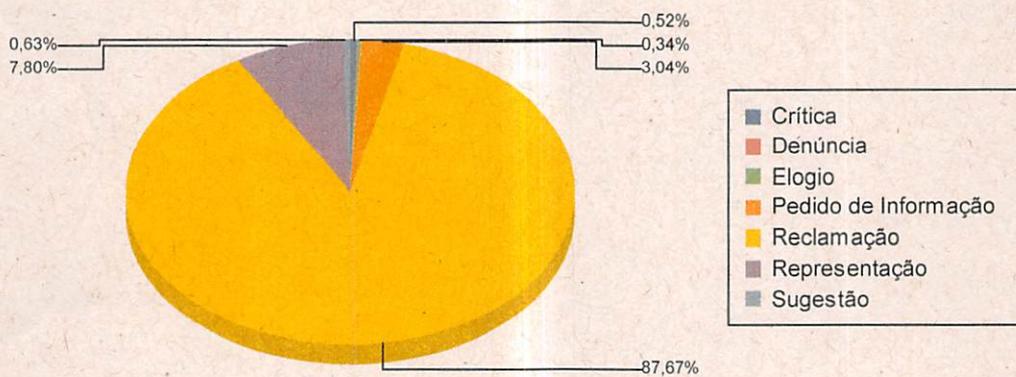


ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/04/2021 a 30/06/2021

Grupo	Total
Crítica	9
Denúncia	0
Elogio	6
Pedido de Informação	53
Reclamação	1.529
Representação	136
Sugestão	11
Total	1744



f.



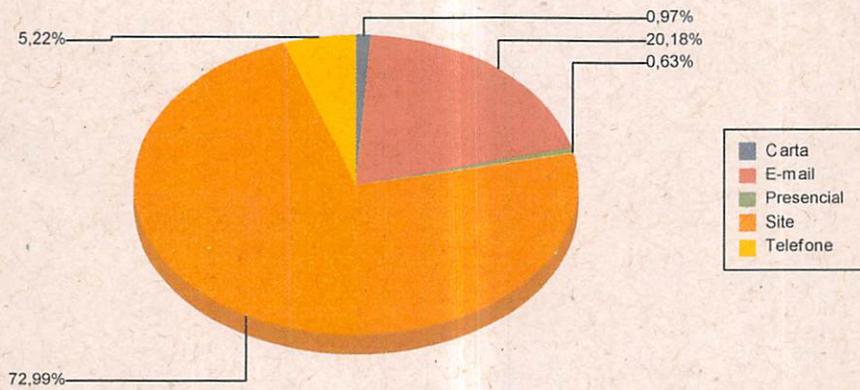
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/04/2021 a 30/06/2021

Página 1 de 1

Grupo	Total
Carta	17
E-mail	352
Presencial	11
Site	1.273
Telefone	91
Total	1744





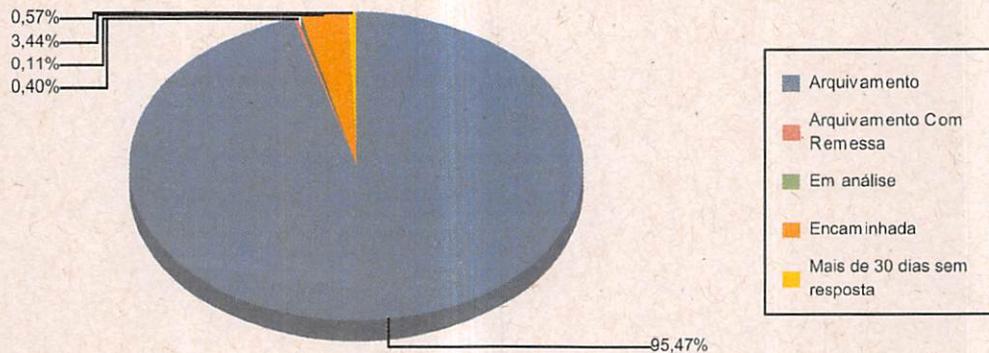
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/04/2021 a 30/06/2021

Página 1 de 1

Grupo	Total
Arquivamento	1.665
Arquivamento Com Remessa	7
Em análise	2
Encaminhada	60
Mais de 30 dias sem resposta	10
Total	1744



af



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/04/2021 a 30/06/2021

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	34	60,71%
Satisfeito	21	37,50%
Insatisfeito	1	1,79%
Total	56	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	26	60,47%
Satisfeito	14	32,56%
Pouco satisfeito	2	4,65%
Insatisfeito	1	2,33%
Total	43	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	33	60,00%
Satisfeito	20	36,36%
Insatisfeito	2	3,64%
Total	55	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	28	51,85%
Satisfeito	22	40,74%
Pouco satisfeito	1	1,85%
Insatisfeito	3	5,56%
Total	54	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	32	58,18%
Satisfeito	16	29,09%
Pouco satisfeito	3	5,45%
Insatisfeito	4	7,27%
Total	55	100%

Total 263 100%



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/04/2021 a 30/06/2021

