



RELATÓRIO

ESTATÍSTICO TRIMESTRAL
JANEIRO - MARÇO

2022

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 2022, tendo por objetivo demonstrar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (1167) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (127).

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 2022.



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) / 2022

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 1176

1.2. Aguardando resposta 53

1.3. Pendentes 0

1.4. Inválidas 0

1.5. Encerradas 1123

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

2.1. Recebidas 1

2.2. Aguardando resposta 0

2.3. Pendentes 0

2.4. Inválidas 0

2.5. Encerradas 1

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

3.1. Recebidas 27

3.2. Aguardando resposta 1

3.3. Pendentes 0

3.4. Inválidas 0

3.5. Encerradas 26



Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 1
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 1

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 1
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 1

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 88
- 6.2 Aguardando resposta 6
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 0
- 6.5 Encerradas 82

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 10
 - 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 1
 - 7.3. Atuação de Membros e Servidores 7
 - 7.4. Concurso Público 59
 - 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 2
 - 7.6. Consumidor 71
 - 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 23
 - 7.8. Crimes 26
 - 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 0
 - 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 45
 - 7.11. Educação 20
 - 7.12. Eleitoral 5
 - 7.13. Execução Penal 2
- 

- 7.14. Idoso 78
- 7.15. Improbidade Administrativa 119
- 7.16. Infância e Juventude 32
- 7.17. Meio Ambiente 82
- 7.18. Outros 210
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 338
- 7.21. Serviços Públicos 96
- 7.22. Sindical e questões análogas 6
- 7.23. Violência doméstica 52
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 10

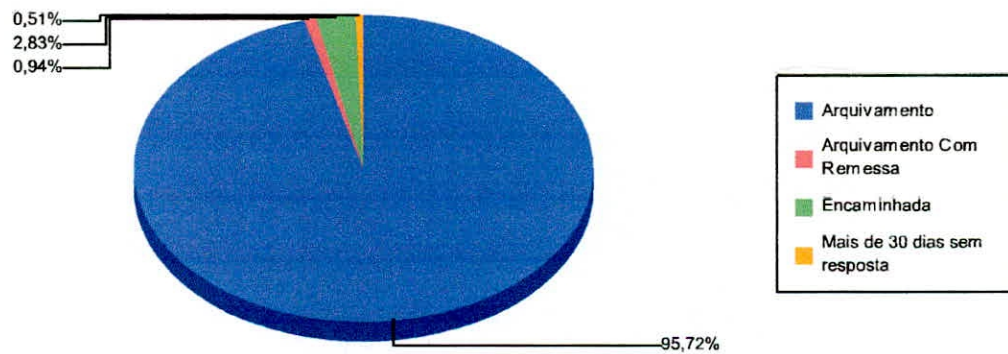


Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/01/2022 a 31/03/2022

Página 1 de 1

Grupo	Total
Arquivamento	1.117
Arquivamento Com Remessa	11
Encaminhada	33
Mais de 30 dias sem resposta	6
Total	1167

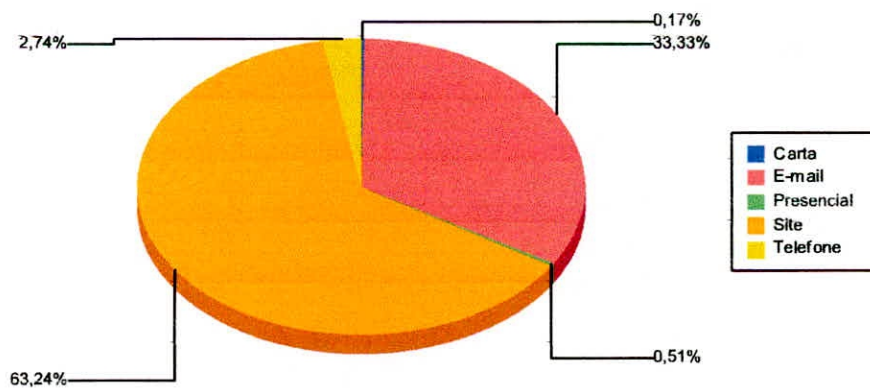


Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/01/2022 a 31/03/2022

Página 1 de 1

Grupo	Total
Carta	2
E-mail	389
Presencial	6
Site	738
Telefone	32
Total	1167



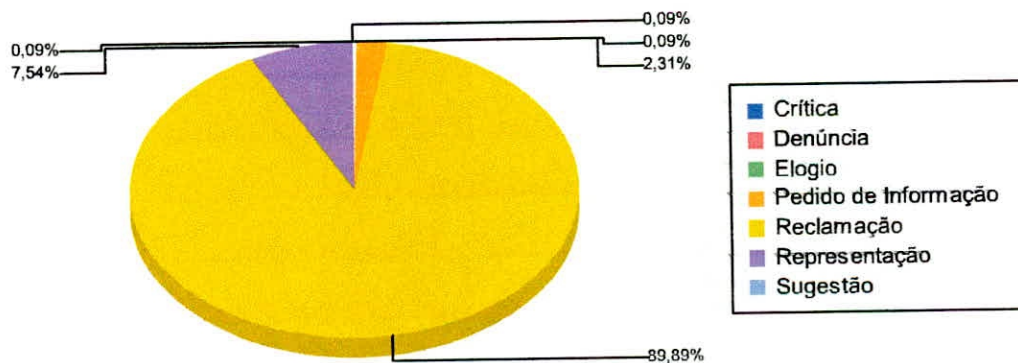


Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/01/2022 a 31/03/2022

Página 1 de 1

Grupo	Total
Crítica	1
Denúncia	0
Elogio	1
Pedido de Informação	27
Reclamação	1.049
Representação	88
Sugestão	1
Total	1167



[Handwritten signature]

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2022 a 31/03/2022

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	10	38,46%
Satisfeito	12	46,15%
Pouco satisfeito	2	7,69%
Insatisfeito	2	7,69%
Total	26	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	7	33,33%
Satisfeito	9	42,86%
Pouco satisfeito	2	9,52%
Insatisfeito	3	14,29%
Total	21	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	10	43,48%
Satisfeito	10	43,48%
Insatisfeito	3	13,04%
Total	23	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	12	46,15%
Satisfeito	10	38,46%
Pouco satisfeito	1	3,85%
Insatisfeito	3	11,54%
Total	26	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	12	46,15%
Satisfeito	10	38,46%
Pouco satisfeito	1	3,85%
Insatisfeito	3	11,54%
Total	26	100%

Total 122 100%





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2022 a 31/03/2022

Página 2 de 2

