



RELATÓRIO

ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

JULHO - SETEMBRO

2021

MPSE
Ministério Público de Sergipe



mpsergipe

8127
COVIDORIA
CORPORATE DESIGN

RELATÓRIO

ESTADÍSTICO TRIMESTRAL

JUNIO 2021

2021

empresas

INFORMACIÓN



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico da Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe refere-se ao terceiro trimestre de 2021, tendo por finalidade apresentar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (1441) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (125).

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, 18 de outubro 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: 3º Trim. (Setembro) / 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 1375
- 1.2. Aguardando resposta 65
- 1.3. Pendentes 0
- 1.4. Inválidas 0
- 1.5. Encerradas 1310

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

- 2.1. Recebidas 3
- 2.2. Aguardando resposta 0
- 2.3. Pendentes 0
- 2.4. Inválidas 0
- 2.5. Encerradas 3

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

- 3.1. Recebidas 56
- 3.2. Aguardando resposta 0
- 3.3. Pendentes 0
- 3.4. Inválidas 0
- 3.5. Encerradas 56



Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 3
- 4.2. Aguardando resposta 0
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 3

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 128
- 6.2 Aguardando resposta 5
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 0
- 6.5 Encerradas 123

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 2
 - 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 3
 - 7.3. Atuação de Membros e Servidores 13
 - 7.4. Concurso Público 67
 - 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 14
 - 7.6. Consumidor 54
 - 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 31
 - 7.8. Crimes 32
 - 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 4
 - 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 17
 - 7.11. Educação 27
 - 7.12. Eleitoral 0
 - 7.13. Execução Penal 2
- 

- 7.14. Idoso 86
- 7.15. Improbidade Administrativa 267
- 7.16. Infância e Juventude 46
- 7.17. Meio Ambiente 107
- 7.18. Outros 220
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 1
- 7.20. Saúde 409
- 7.21. Serviços Públicos 87
- 7.22. Sindical e questões análogas 7
- 7.23. Violência doméstica 57
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 13





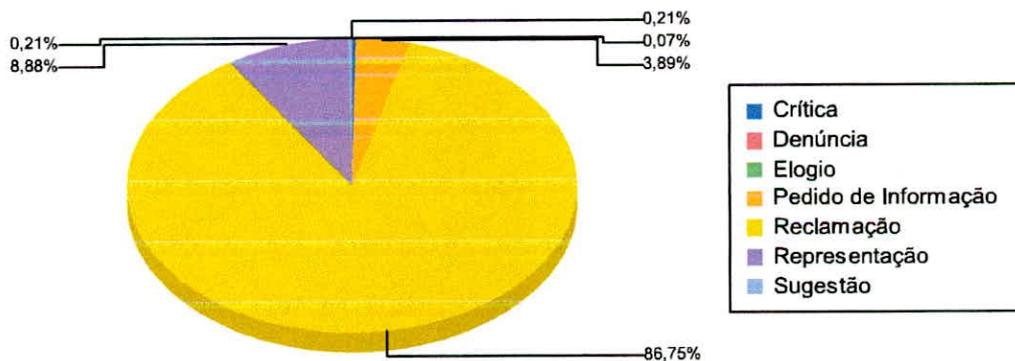
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/07/2021 a 30/09/2021

Página 1 de 1

Grupo	Total
Crítica	3
Denúncia	0
Elogio	1
Pedido de Informação	56
Reclamação	1.250
Representação	128
Sugestão	3
Total	1441





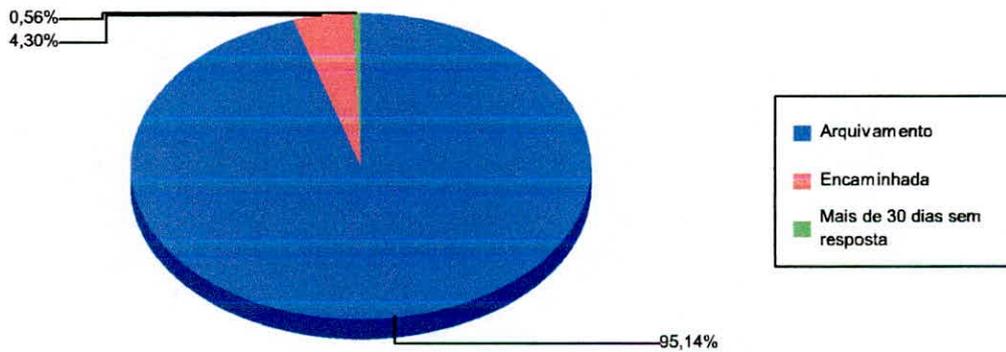
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/07/2021 a 30/09/2021

Página 1 de 1

Grupo	Total
Arquivamento	1.371
Encaminhada	62
Mais de 30 dias sem resposta	8
Total	1441





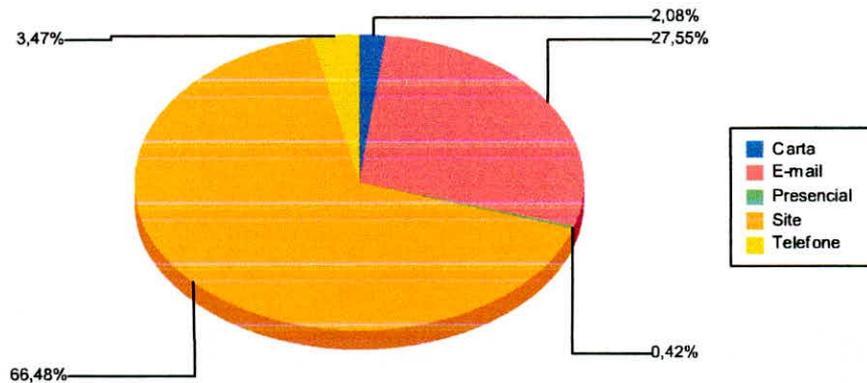
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/07/2021 a 30/09/2021

Página 1 de 1

Grupo	Total
Carta	30
E-mail	397
Presencial	6
Site	958
Telefone	50
Total	1441





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2021 a 30/09/2021

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	32	69,57%
Satisfeito	11	23,91%
Insatisfeito	3	6,52%
Total	46	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	20	54,05%
Satisfeito	11	29,73%
Pouco satisfeito	2	5,41%
Insatisfeito	4	10,81%
Total	37	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	32	71,11%
Satisfeito	9	20,00%
Pouco satisfeito	1	2,22%
Insatisfeito	3	6,67%
Total	45	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	27	62,79%
Satisfeito	11	25,58%
Pouco satisfeito	2	4,65%
Insatisfeito	3	6,98%
Total	43	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	27	64,29%
Satisfeito	9	21,43%
Pouco satisfeito	4	9,52%
Insatisfeito	2	4,76%
Total	42	100%

Total **213** **100%**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/07/2021 a 30/09/2021

