

MPSE

Ministério Público de Sergipe

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

TRIMESTRAL

JANEIRO - MARÇO

2023

 **127**
OUVIDORIA
QUEREMOS OUVIR VOCÊ



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe apresenta o relatório estatístico referente ao período de 01 de janeiro a 31 de março de 2023, tendo por objetivo demonstrar os indicadores, através das manifestações recebidas tanto pela Ouvidoria (1619) quanto pelo Setor de Triagem Técnica (164).

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, 14 de abril de 2023.


Ana Christina Souza Brandi
11ª Procuradoria de Justiça
Ouvidora do Ministério Público

CNMP - Conselho Nacional do Ministério Público
Sistema de Resoluções

Classes de manifestação de ouvidorias / Período: 1º Trim. (Março) / 2023

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 1460
- 1.2. Aguardando resposta 124
- 1.3. Pendentes 0
- 1.4. Inválidas 0
- 1.5. Encerradas 1336

Seção: 2. Quantidade de Sugestões

- 2.1. Recebidas 9
- 2.2. Aguardando resposta 1
- 2.3. Pendentes 0
- 2.4. Inválidas 0
- 2.5. Encerradas 8

Seção: 3. Quantidade de Pedidos de Informação - LAI

- 3.1. Recebidas 37
- 3.2. Aguardando resposta 1
- 3.3. Pendentes 0
- 3.4. Inválidas 0
- 3.5. Encerradas 36

Seção: 4. Quantidade de Críticas

- 4.1. Recebidas 17
- 4.2. Aguardando resposta 2
- 4.3. Pendentes 0
- 4.4. Inválidas 0
- 4.5. Encerradas 15

Seção: 5. Quantidade de Elogios

- 5.1. Recebidas 2
- 5.2. Aguardando resposta 0
- 5.3. Pendentes 0
- 5.4. Inválidas 0
- 5.5. Encerradas 2

Seção: 6. Quantidade de Representações

- 6.1 Recebidas 258
- 6.2 Aguardando resposta 34
- 6.3 Pendentes 0
- 6.4 Inválidas 0
- 6.5 Encerradas 224

Seção: 7. Classificação de manifestações por Assunto

- 7.1. Acessibilidade 6
- 7.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público 3
- 7.3. Atuação de Membros e Servidores 3
- 7.4. Concurso Público 107
- 7.5. Consultas e Dúvidas Jurídicas 9
- 7.6. Consumidor 55
- 7.7. Controle Externo da Atividade Policial 24
- 7.8. Crimes 28
- 7.9. Demandas alheias à competência do Ministério Público 2
- 7.10. Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental 32
- 7.11. Educação 43
- 7.12. Eleitoral 4
- 7.13. Execução Penal 0

- 7.14. Idoso 89
- 7.15. Improbidade Administrativa 155
- 7.16. Infância e Juventude 70
- 7.17. Meio Ambiente 101
- 7.18. Outros 364
- 7.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros 0
- 7.20. Saúde 310
- 7.21. Serviços Públicos 278
- 7.22. Sindical e questões análogas 12
- 7.23. Violência doméstica 68
- 7.24. Lei de Acesso à Informação 20



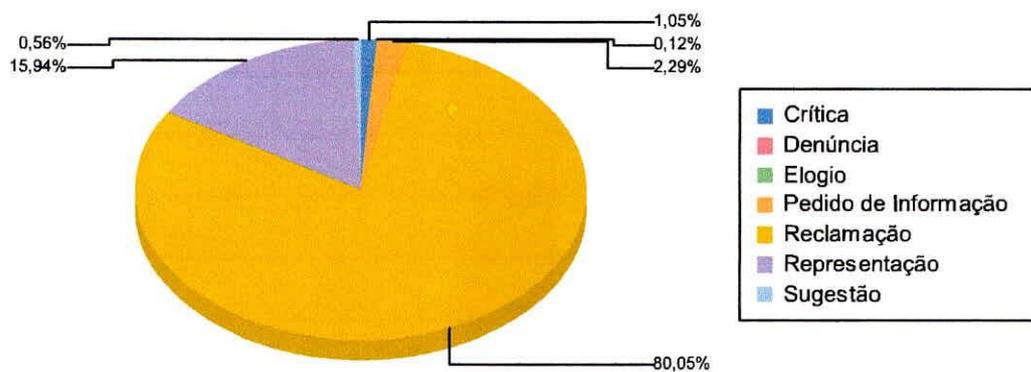
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Tipo

Intervalo: 01/01/2023 a 31/03/2023

Página 1 de 1

Grupo	Total
Crítica	17
Denúncia	0
Elogio	2
Pedido de Informação	37
Reclamação	1.296
Representação	258
Sugestão	9
Total	1619





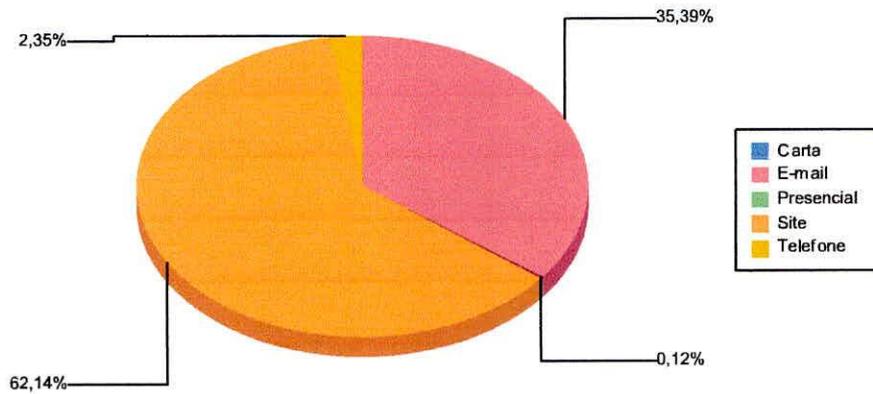
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Forma de Recebimento

Intervalo: 01/01/2023 a 31/03/2023

Página 1 de 1

Grupo	Total
Carta	0
E-mail	573
Presencial	2
Site	1.006
Telefone	38
Total	1619





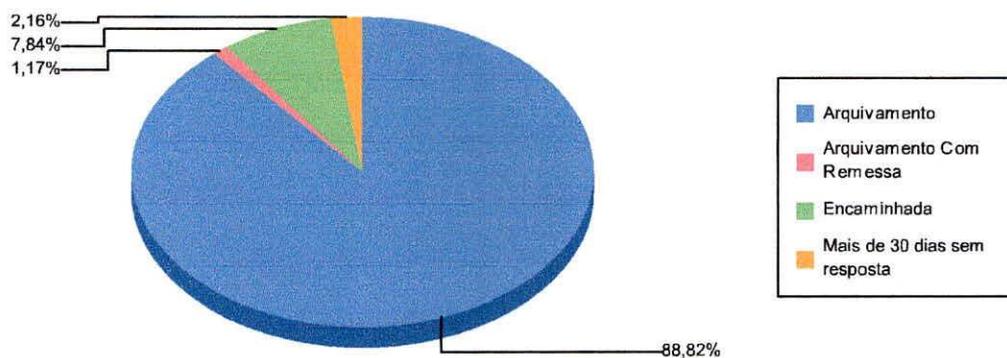
ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Situação

Intervalo: 01/01/2023 a 31/03/2023

Página 1 de 1

Grupo	Total
Arquivamento	1.438
Arquivamento Com Remessa	19
Encaminhada	127
Mais de 30 dias sem resposta	35
Total	1619





ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2023 a 31/03/2023

Página 1 de 2

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

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	23	58,97%
Satisfeito	14	35,90%
Pouco satisfeito	1	2,56%
Insatisfeito	1	2,56%
Total	39	100%

Qualidade do atendimento telefônico

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	16	45,71%
Satisfeito	11	31,43%
Pouco satisfeito	3	8,57%
Insatisfeito	5	14,29%
Total	35	100%

Qualidade do atendimento via e-mail

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	21	58,33%
Satisfeito	11	30,56%
Pouco satisfeito	2	5,56%
Insatisfeito	2	5,56%
Total	36	100%

Qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	19	54,29%
Satisfeito	10	28,57%
Pouco satisfeito	2	5,71%
Insatisfeito	4	11,43%
Total	35	100%

Tempo de retorno referente à manifestação

Avaliação	Quantidade	%
Muito Satisfeito	18	50,00%
Satisfeito	12	33,33%
Pouco satisfeito	2	5,56%
Insatisfeito	4	11,11%
Total	36	100%

Total **181** **100%**



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Relatório Estatístico de Manifestação por Avaliação

Intervalo: 01/01/2023 a 31/03/2023

Página 2 de 2

