



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

**RELATÓRIO MENSAL DE JANEIRO DE 2020 DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO MARANHÃO**

2020 – O Ministério Público no fortalecimento do controle social
Av. Carlos Cunha, s/n – Calhau CEP: 65076-820 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219 1767 - (98) 3219 1738 - (98) 3219 1769
E-mail: ouvidoria@mpma.mp.br


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	04	0,52%
Críticas	01	0,13%
Representações	744	97,51%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	00	00,0%
Pedidos de Informação	14	1,83%
TOTAL	763	100%

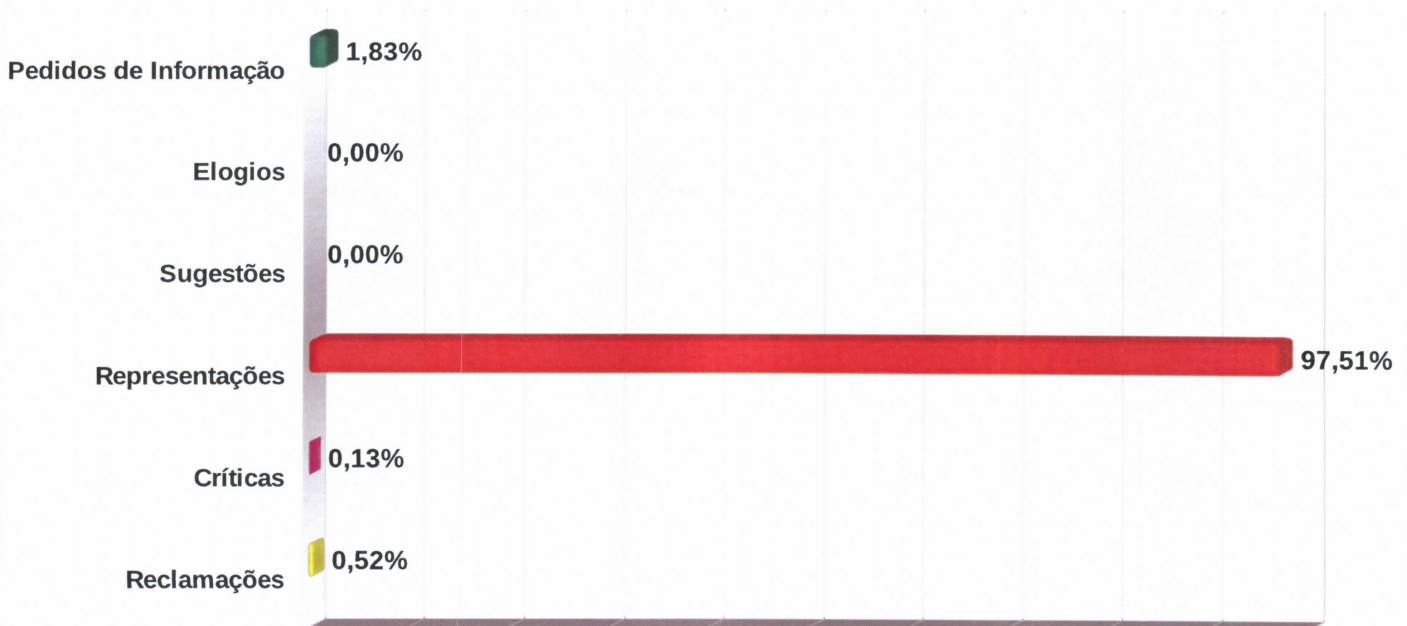


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	SDH	FALA.BR	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	99	3	8	0	0	0	110	14,42%
Pendentes	12	0	3	0	0	0	12	1,57%
Invalidadas	29	0	1	0	3	0	33	4,33%
Encerradas	43	2	0	2	0	561	608	79,69%
TOTAL	183	5	9	2	3	561	763	100,00%

LEGENDA

Sistema – demandas recebidas via E-mail, WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Pessoalmente e por Telefone;

DA – Denúncias anônimas;

SDH – Secretaria Especial de Direitos Humanos – demandas oriundas do Disque Direitos Humanos (DDH) - Disque 100;

FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria Geral da União

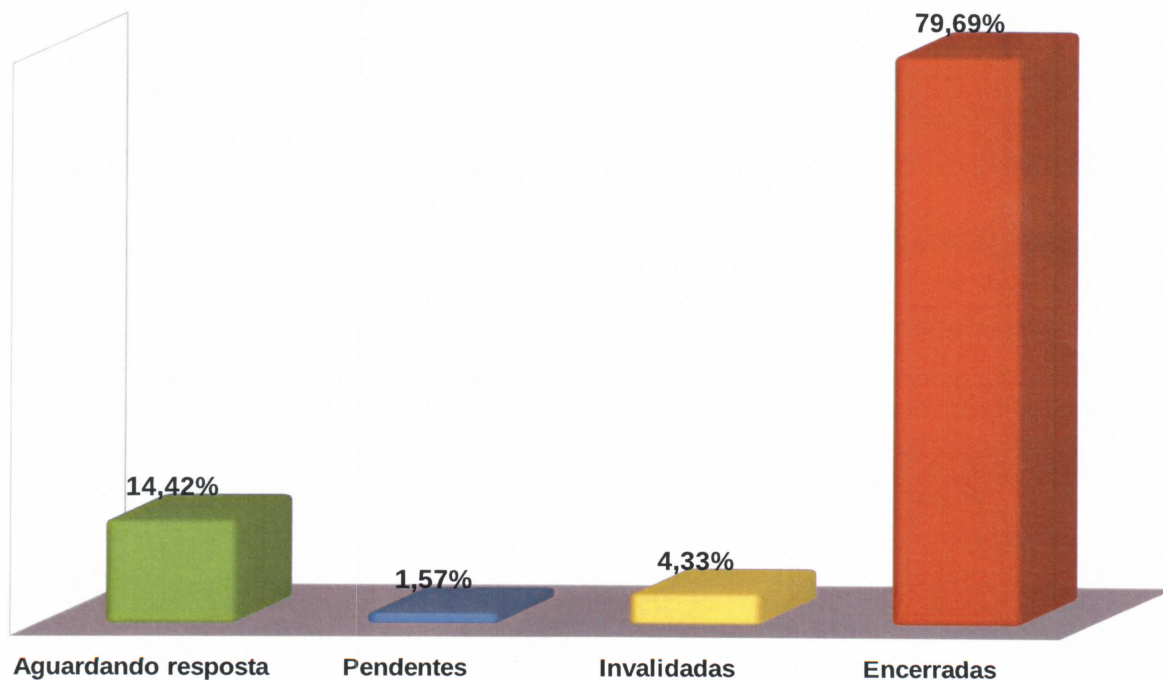


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	285	37,60%
Telefone	185	24,41%
Redes Sociais	254	33,51%
Pessoalmente	34	4,49%
TOTAL	758	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **05 demandas**.

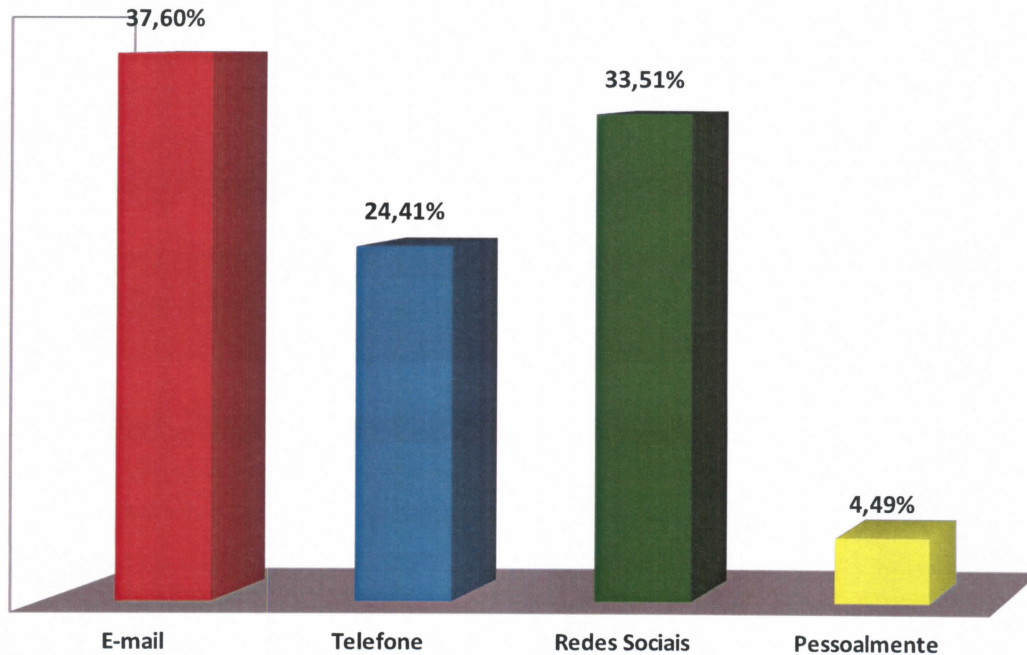


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	300	39,32%
Masculino	362	47,44%
Pessoa Jurídica	44	5,77%
Outro e Anônimo	57	7,47%
TOTAL	763	100%

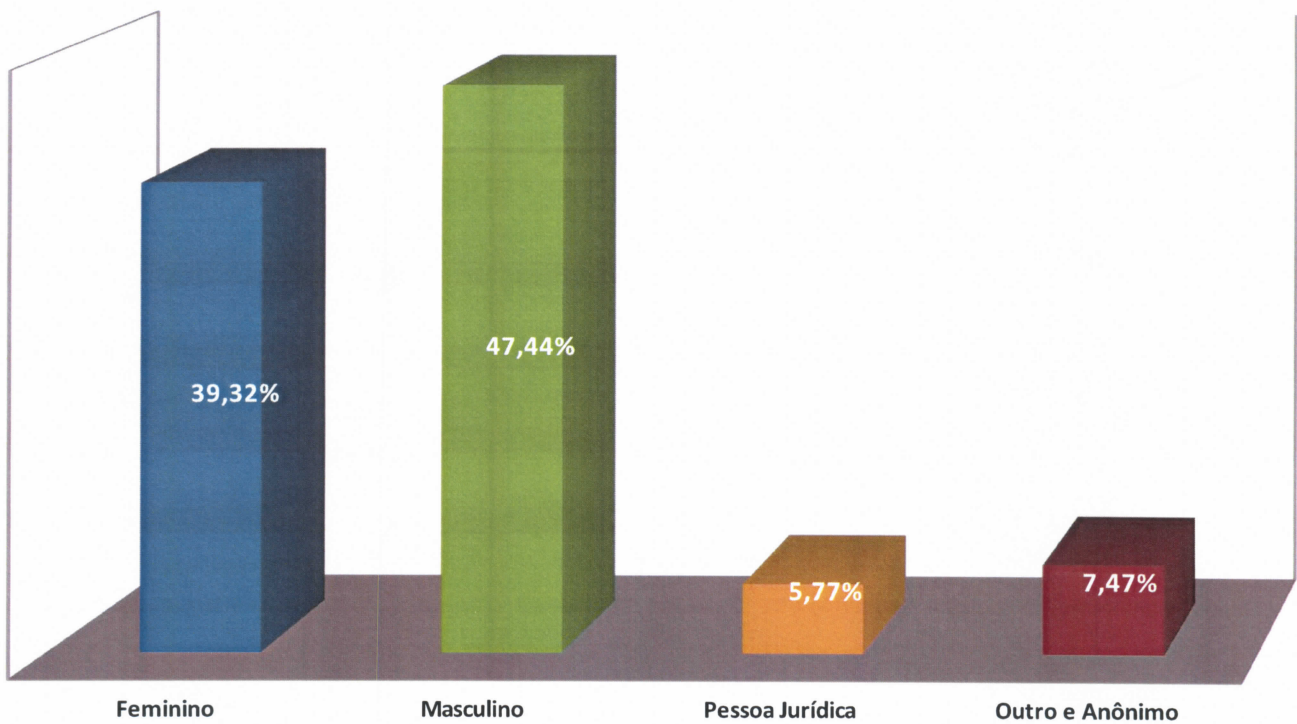


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	9	1,18%
Cadastro de Manifestação	118	15,47%
Disque Ministério Público	181	23,72%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	126	16,51%
WhatsApp	278	36,44%
Facebook	7	0,92%
Instagram	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	2	0,26%
Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República	9	1,18%
Aplicativo MPMA Cidadão	3	0,39%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	30	3,93%
TOTAL	763	100,00%



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

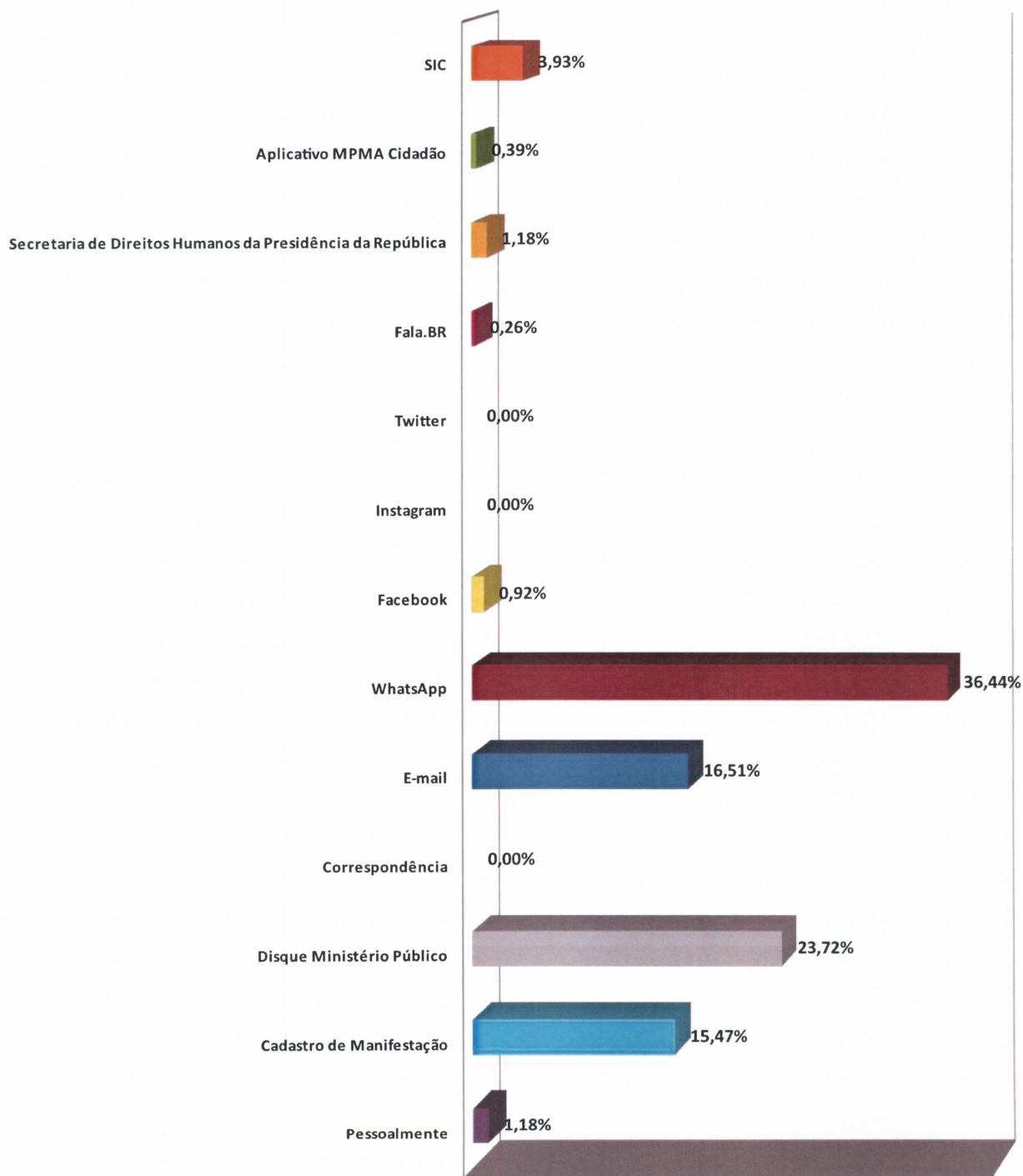


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	63	8,26%
Não sigilosas	695	91,09%
Anônimas	5	0,66%
TOTAL	763	100%

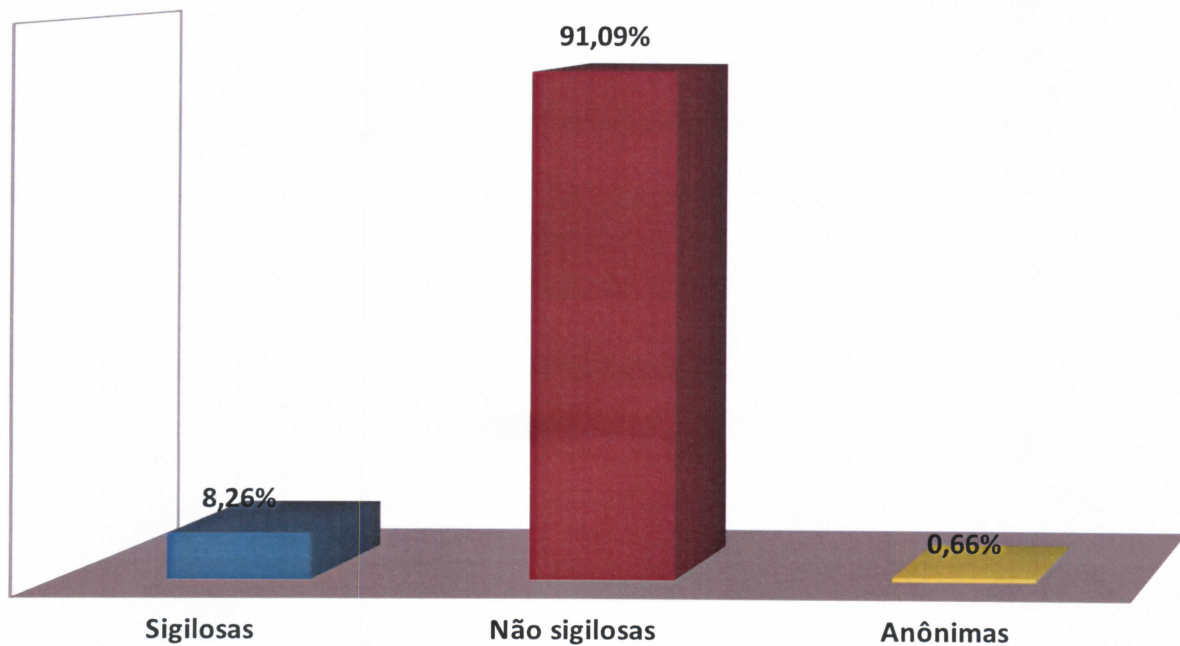


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	1	0,13%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	0,13%
Atuação de Membros e Servidores	4	0,52%
Concurso Público	19	2,49%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	531	69,59%
Consumidor	1	0,13%
Controle Externo da Atividade Policial	1	0,13%
Crimes	13	1,70%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	24	3,15%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,13%
Educação	5	0,66%
Eleitoral	1	0,13%
Execução Penal	0	0,00%
Idoso	14	1,83%
Improbidade Administrativa	56	7,34%
Infância e Juventude	10	1,31%
Lei de Acesso à Informação	44	5,77%
Meio Ambiente	10	1,31%
Outros	13	1,70%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	11	1,44%
Serviços Públicos	3	0,39%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	0	0,00%
TOTAL	763	100%



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

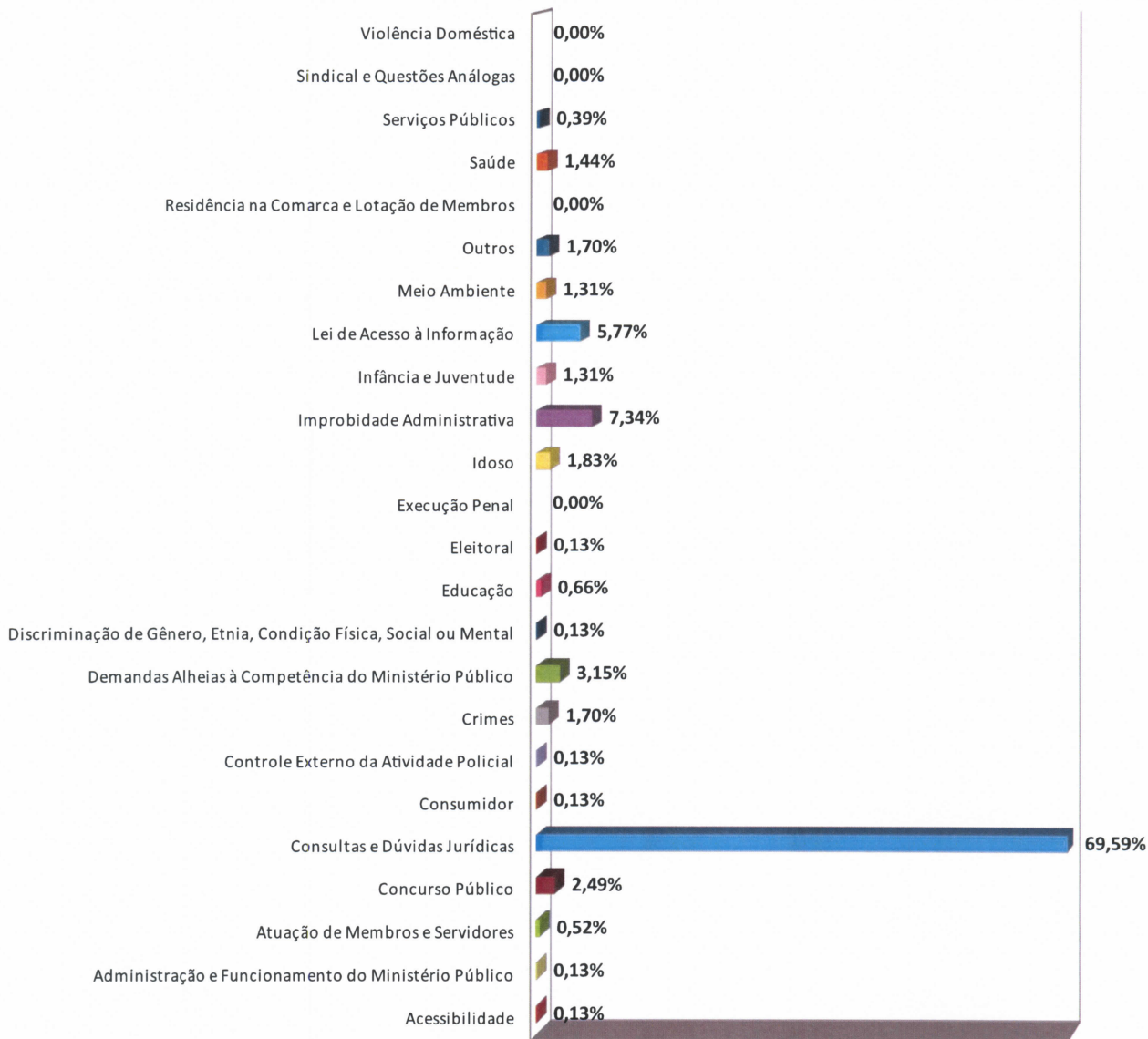


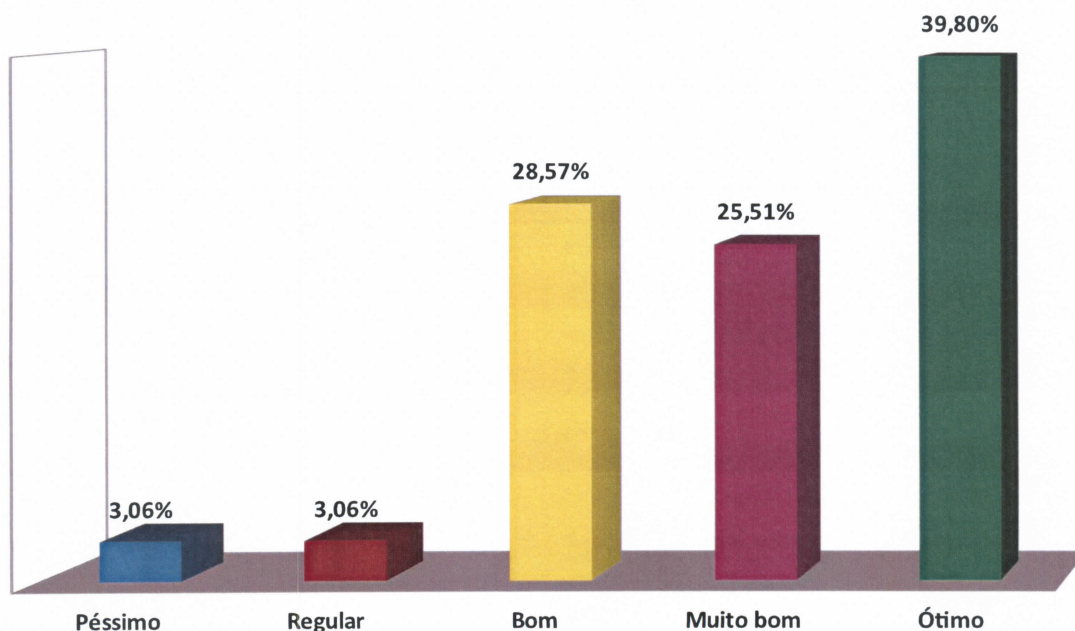
GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO



ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

8. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO

	E-mail	WhatsApp	TOTAL	%
Péssimo	2	1	3	3,06%
Regular	1	2	3	3,06%
Bom	4	24	28	28,57%
Muito bom	6	19	25	25,51%
Ótimo	13	26	39	39,80%
TOTAL DE RESPONDENTES	26	72	98	100%



São Luís, 14 de fevereiro de 2020.

Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão