



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

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

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	0,57%
Críticas	04	0,57%
Representações	667	95,83%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	00	00,0%
Pedidos de Informação	21	3,02%
TOTAL	696	100%

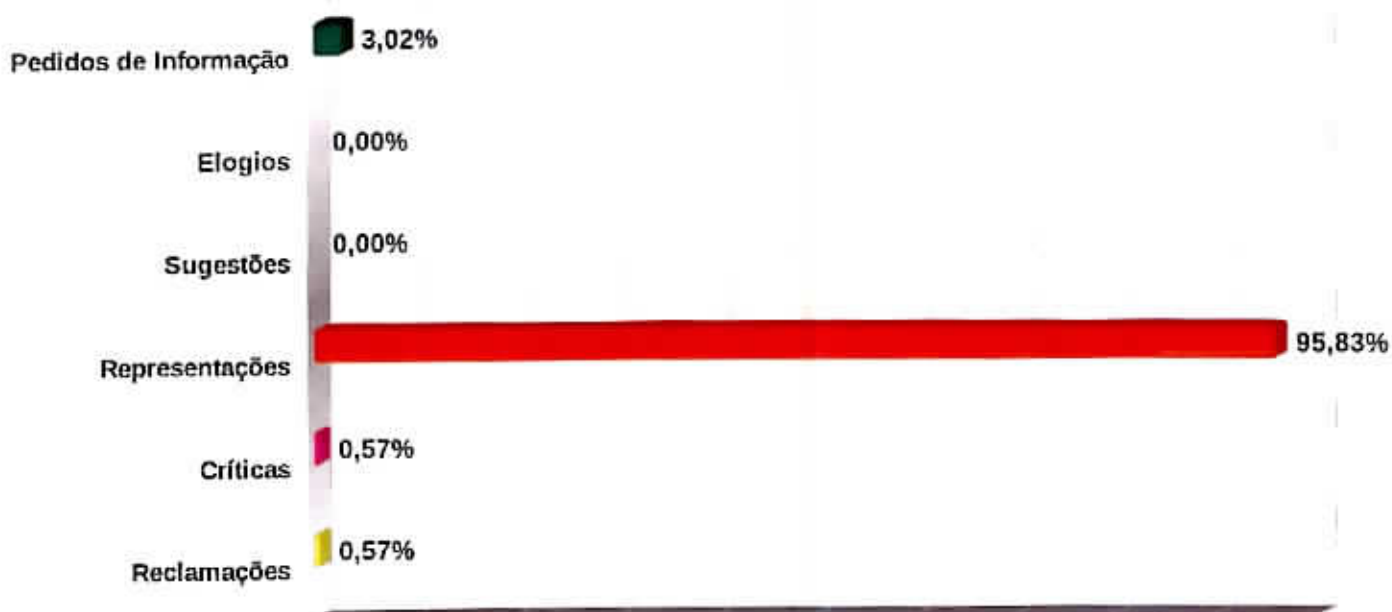


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



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	153	11	20	1	1	0	186	26,72%
Pendentes	11	0	0	0	0	0	11	1,58%
Invalidadas	16	0	1	0	1	0	18	2,59%
Encerradas	4	1	0	2	1	473	481	69,11%
TOTAL	184	12	21	2	3	473	696	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

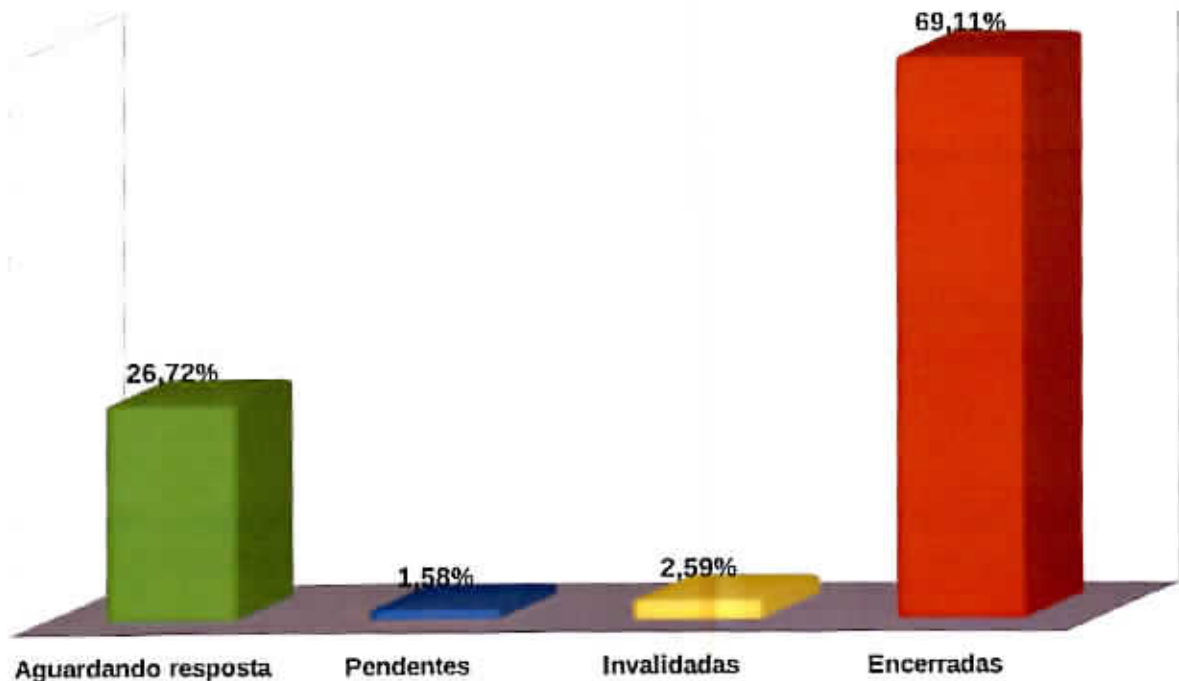


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



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

3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	295	43,13%
Telefone	357	52,19%
Redes Sociais	12	1,75%
Pessoalmente	20	2,92%
TOTAL	684	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de 12 demandas.

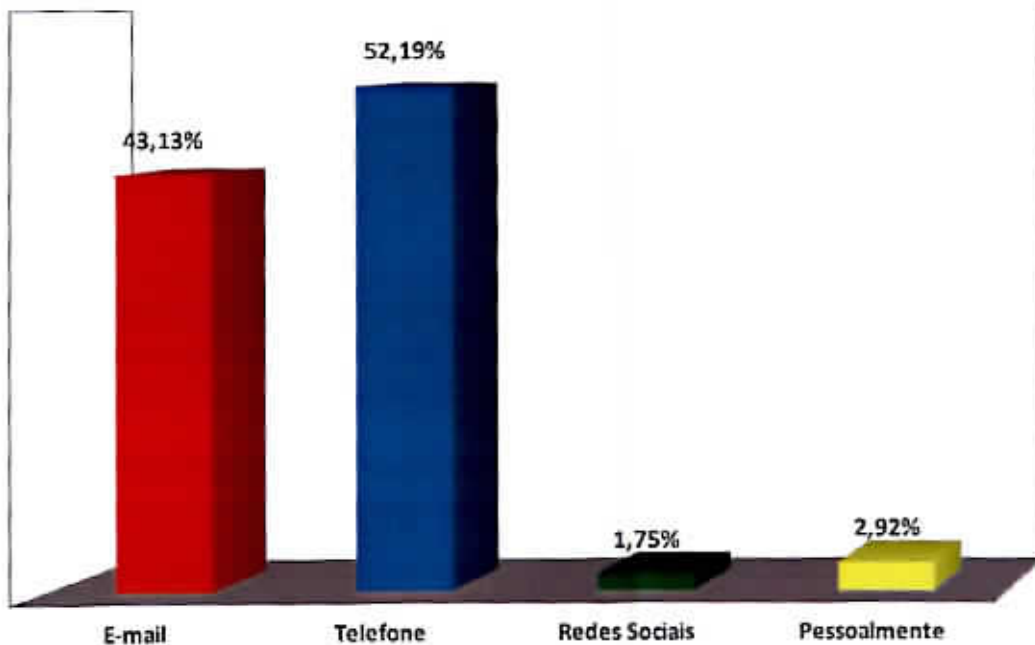


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



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

4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	275	39,51%
Masculino	350	50,29%
Pessoa Jurídica	39	5,60%
Outro e Anônimo	32	4,60%
TOTAL	696	100%

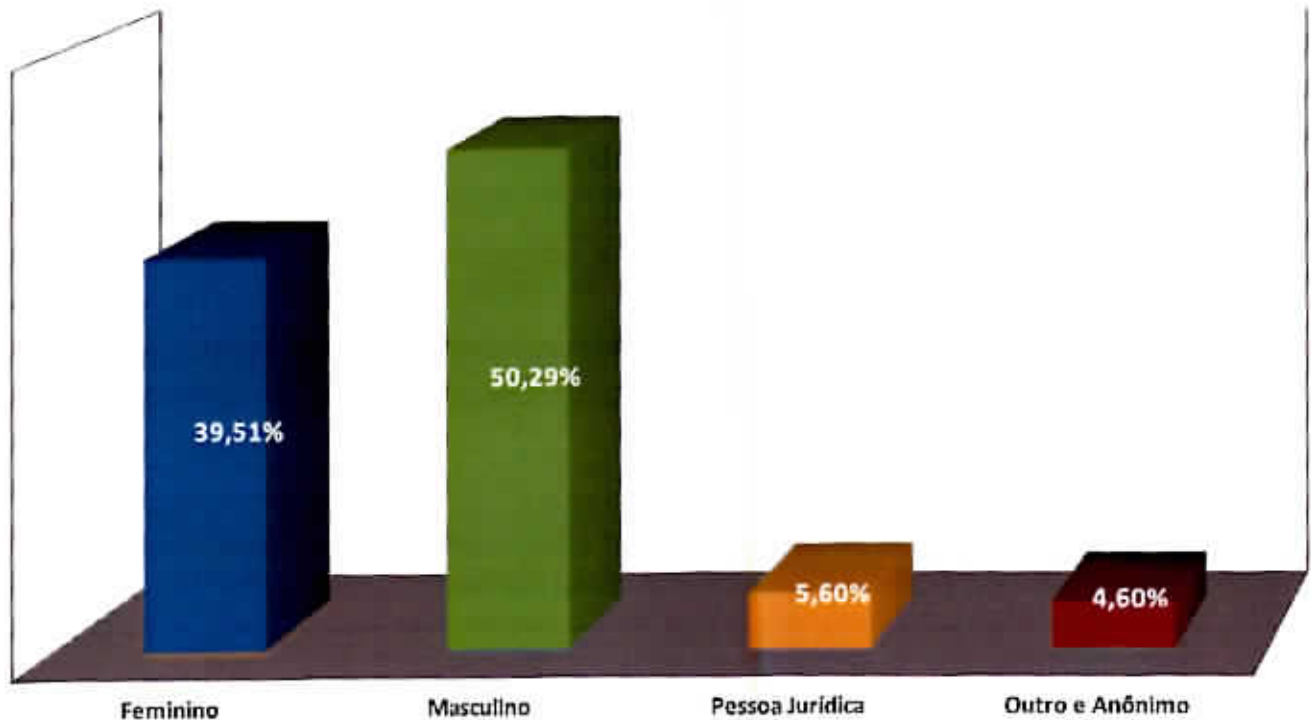


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



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

5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	18	2,59%
Cadastro de Manifestação	126	18,10%
Disque Ministério Público	251	36,06%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	115	16,52%
WhatsApp	133	19,11%
Facebook	8	1,15%
Instagram	4	0,57%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	3	0,43%
Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República	21	3,02%
Aplicativo MPMA Cidadão	3	0,43%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	14	2,01%
TOTAL	696	100,00%



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

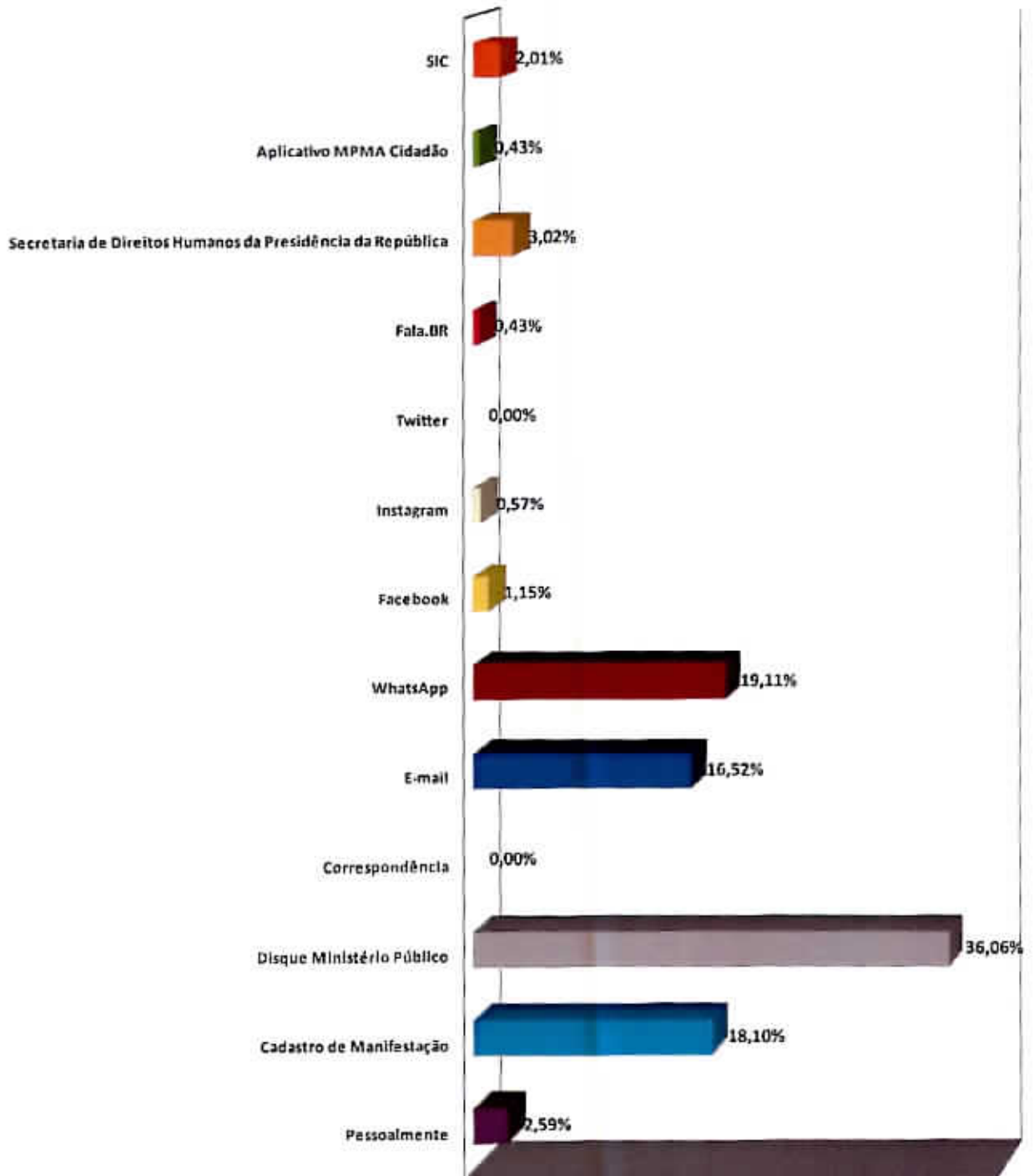


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



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

6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	124	17,82%
Não sigilosas	560	80,46%
Anônimas	12	1,72%
TOTAL	696	100%

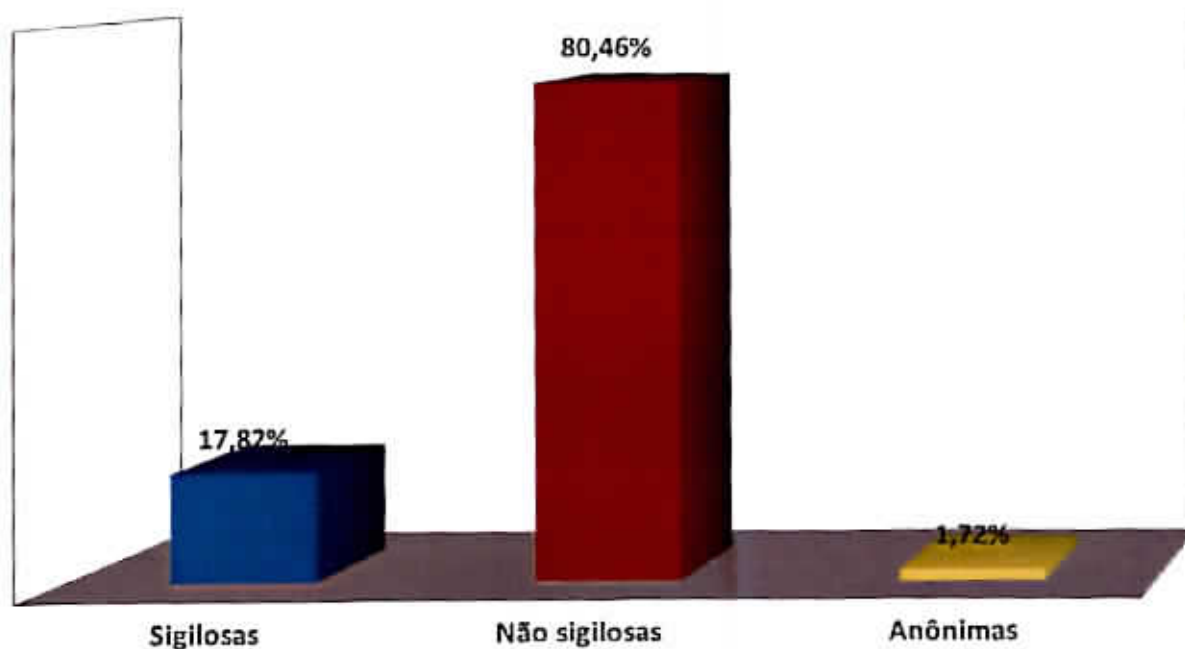


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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

Z.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	2	0,29%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	0,14%
Atuação de Membros e Servidoras	6	0,86%
Concurso Público	64	9,20%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	461	66,24%
Consumidor	2	0,29%
Controle Externo da Atividade Policial	2	0,29%
Crimes	13	1,87%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	13	1,87%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,14%
Educação	11	1,58%
Eleitoral	2	0,29%
Execução Penal	1	0,14%
Idoso	9	1,29%
Improbidade Administrativa	33	4,74%
Infância e Juventude	13	1,87%
Lei de Acesso à Informação	19	2,73%
Meio Ambiente	13	1,87%
Outros	16	2,30%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	4	0,57%
Serviços Públicos	6	0,86%
Sindical e Questões Análogas	1	0,14%
Violência Doméstica	3	0,43%
TOTAL	696	100%



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

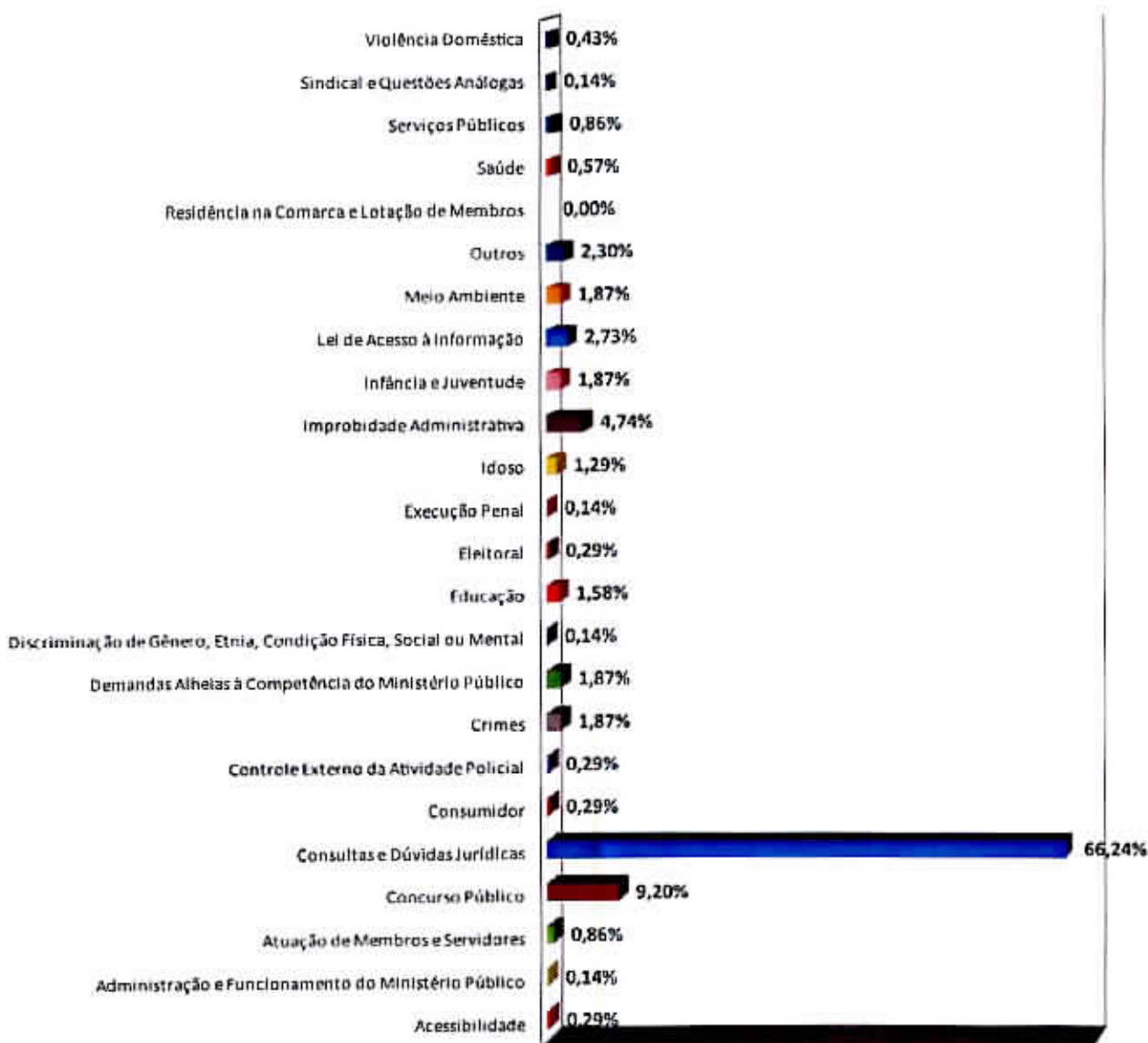


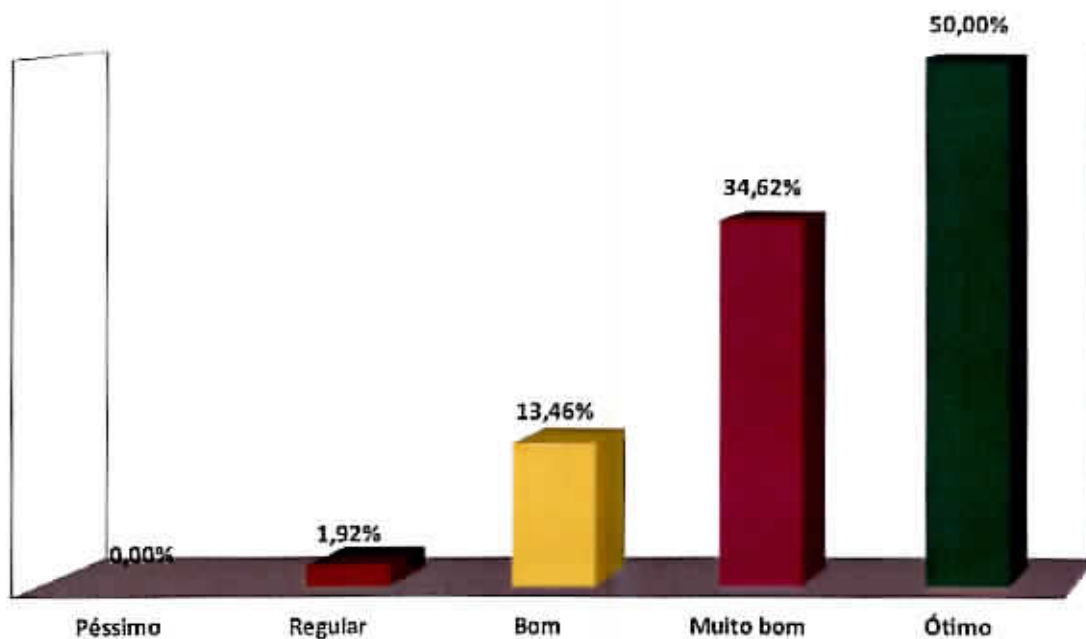
GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO



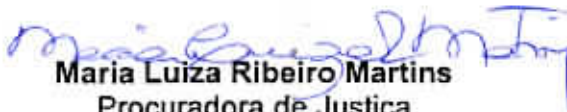
ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

8. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO

	E-mail	WhatsApp	TOTAL	%
Péssimo	0	0	0	0,00%
Regular	0	1	1	1,92%
Bom	1	6	7	13,46%
Muito bom	7	11	18	34,62%
Ótimo	5	21	26	50,00%
TOTAL DE RESPONDENTES	13	39	52	100%



São Luís, 17 de março de 2020.


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouidora do Ministério Público do Estado do Maranhão