



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

1. CLASSE DAS DEMANDAS

Classe	Quantidade	Porcentagem
Administrativa	24	3,72%
Cível	45	6,91%
Constitucionais	831	12,70%
Registros	01	0,15%
Tributária	00	0,00%
Penal - Inquirição	14	2,17%
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>100%</b>

RELATÓRIO MENSAL DE MARÇO DE 2020 DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO MARANHÃO

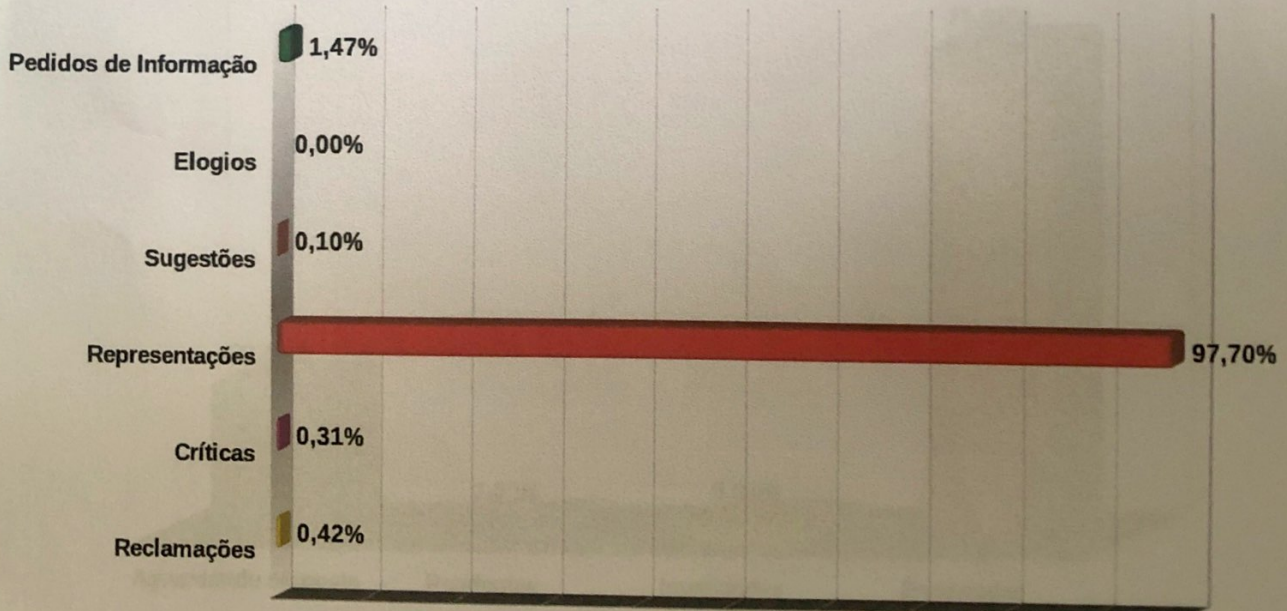


ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	04	0,42%
Críticas	03	0,31%
Representações	931	97,70%
Sugestões	01	0,10%
Elogios	00	0,00%
Pedidos de Informação	14	1,47%
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>100%</b>

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	177	12	7	9	4	5	214	22,46%
Pendentes	24	0	0	0	1	0	25	2,62%
Invalidadas	28	0	0	0	1	0	29	3,04%
Encerradas	3	0	0	1	0	681	685	71,88%
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>686</b>	<b>953</b>	<b>100,00%</b>

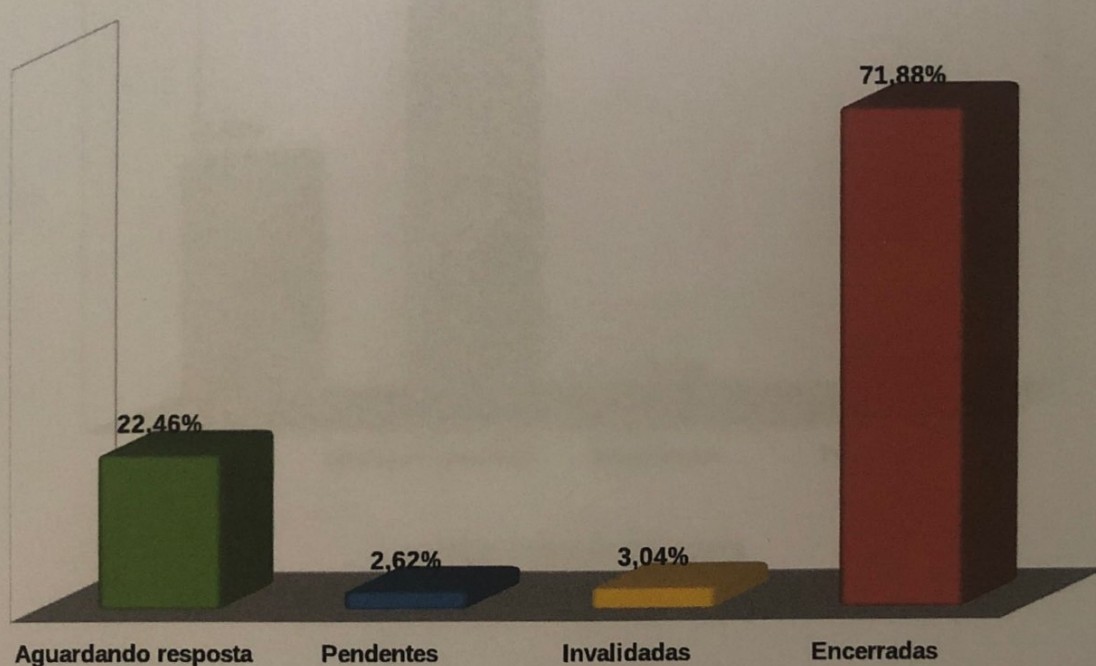
### LEGENDA

**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



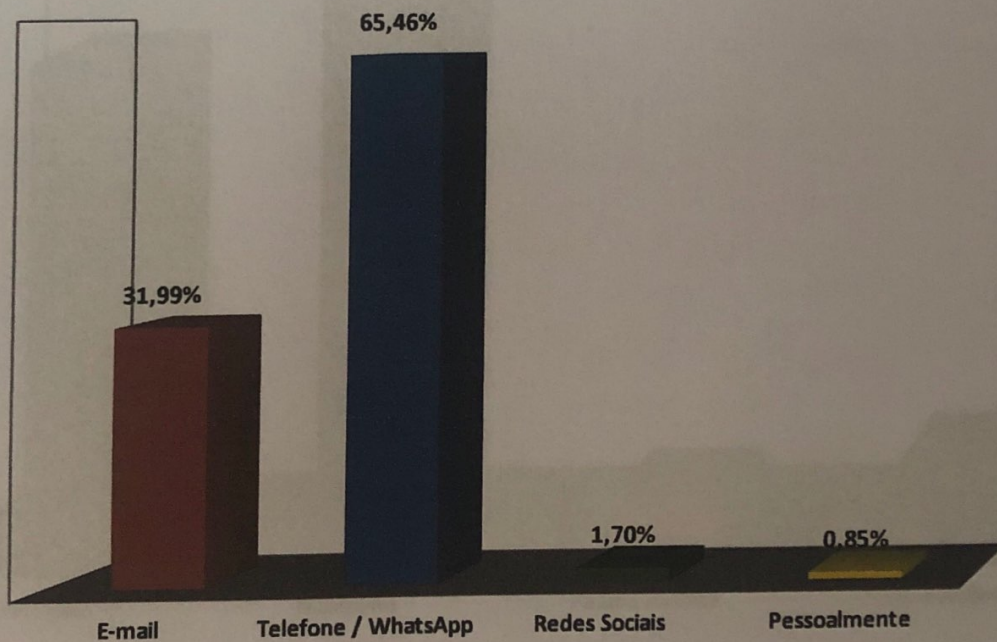
**GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS**



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	301	31,99%
Telefone / WhatsApp	616	65,46%
Redes Sociais	16	1,70%
Pessoalmente	8	0,85%
<b>TOTAL</b>	<b>941</b>	<b>100%</b>

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

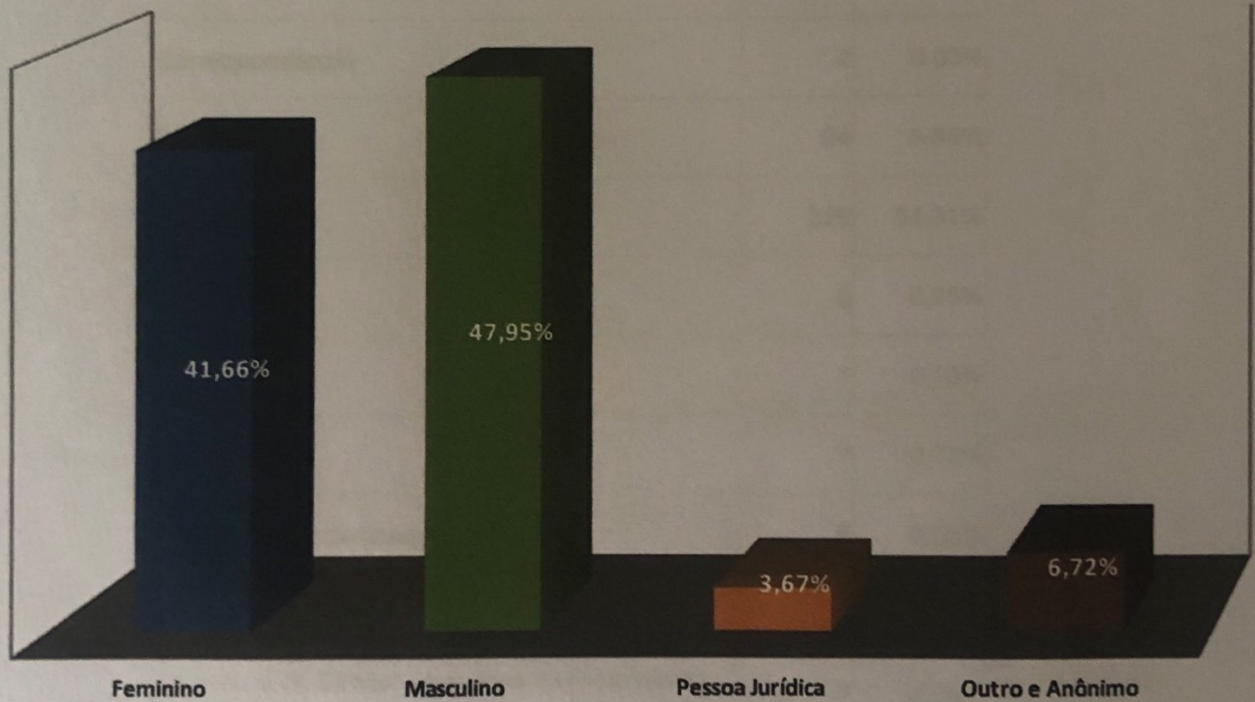


**GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA**



#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	397	41,66%
Masculino	457	47,95%
Pessoa Jurídica	35	3,67%
Outro e Anônimo	64	6,72%
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE**



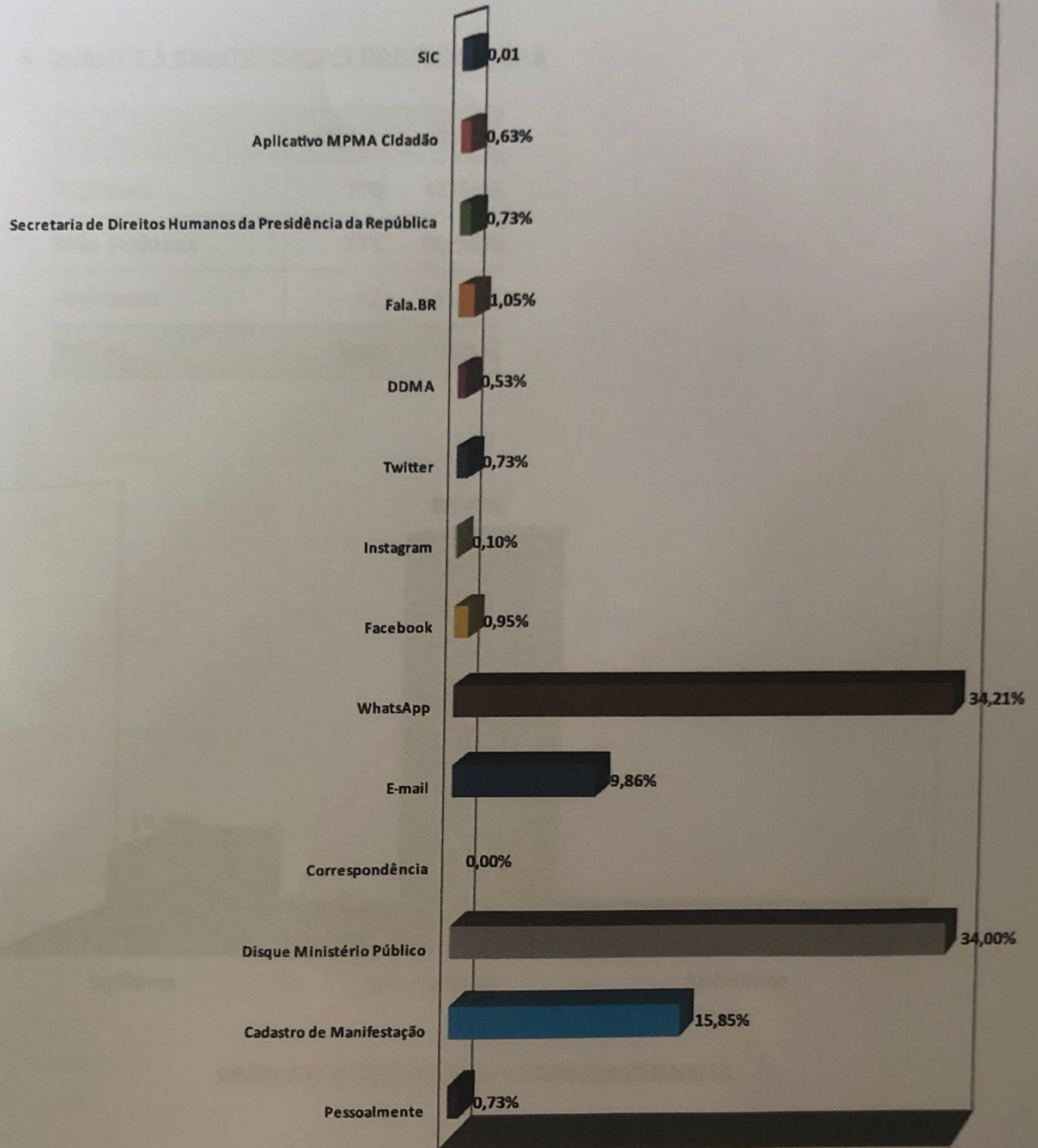
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

**5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

	Qtd	%
Pessoalmente	7	0,73%
Cadastro de Manifestação	151	15,85%
Disque Ministério Público	324	34,00%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	94	9,86%
WhatsApp	326	34,21%
Facebook	9	0,95%
Instagram	1	0,10%
Twitter	7	0,73%
Disque Denúncia Maranhão - DDMA	5	0,53%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	10	1,05%
Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República	7	0,73%
Aplicativo MPMA Cidadão	6	0,63%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	6	0,63%
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>100,00%</b>



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



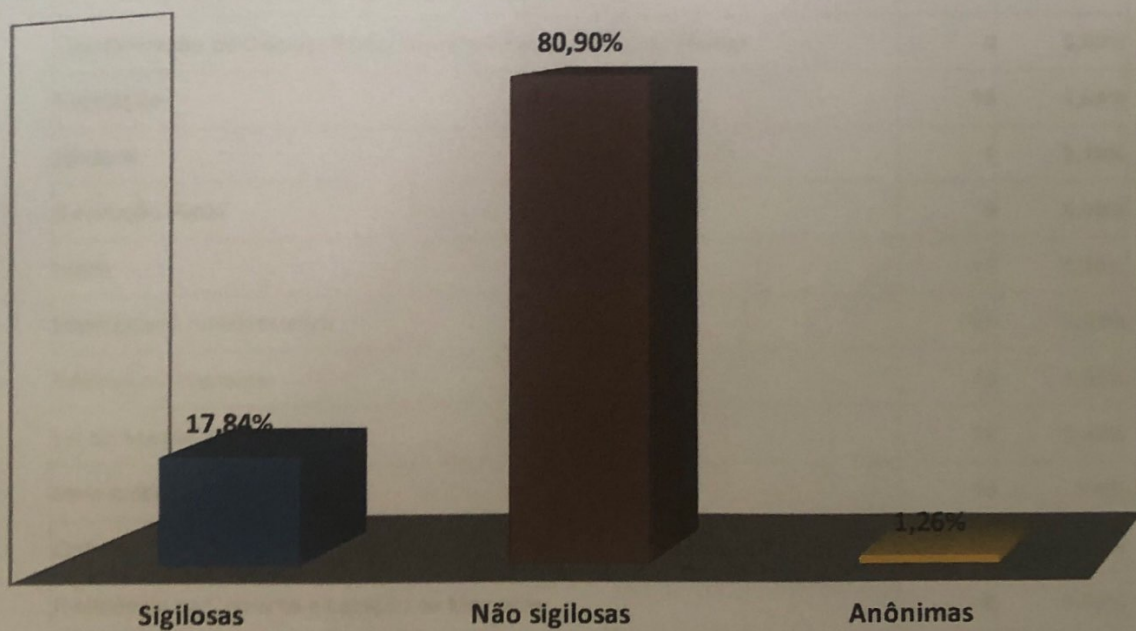
**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

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



## 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	170	17,84%
Não sigilosas	771	80,90%
Anônimas	12	1,26%
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**





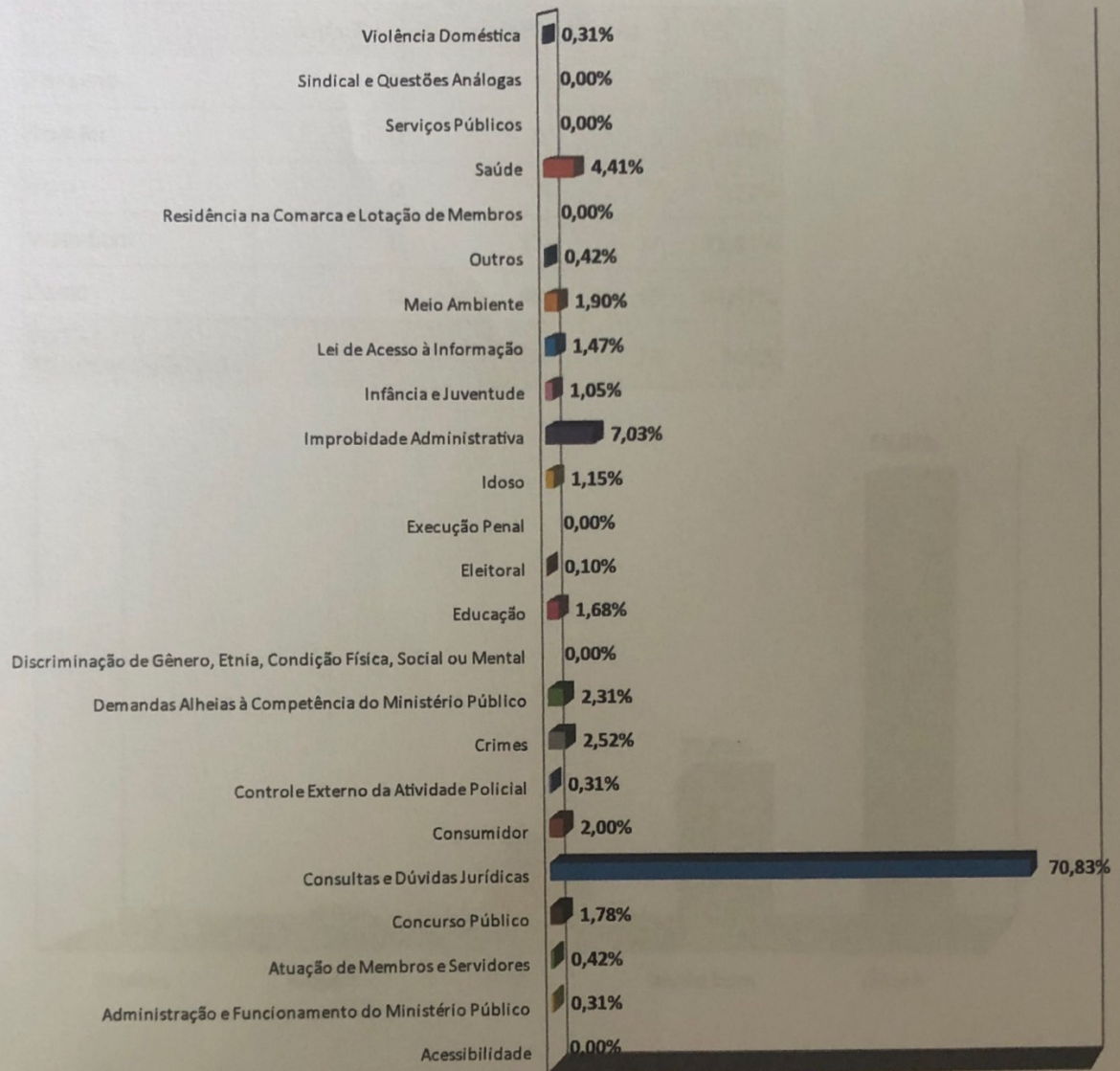
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

**7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO**

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	3	0,31%
Atuação de Membros e Servidores	4	0,42%
Concurso Público	17	1,78%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	675	70,83%
Consumidor	19	2,0%
Controle Externo da Atividade Policial	3	0,31%
Crimes	24	2,52%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	22	2,31%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	16	1,68%
Eleitoral	1	0,10%
Execução Penal	0	0,00%
Idoso	11	1,15%
Improbidade Administrativa	67	7,03%
Infância e Juventude	10	1,05%
Lei de Acesso à Informação	14	1,47%
Meio Ambiente	18	1,9%
Outros	4	0,42%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	42	4,41%
Serviços Públicos	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	3	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>100%</b>



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



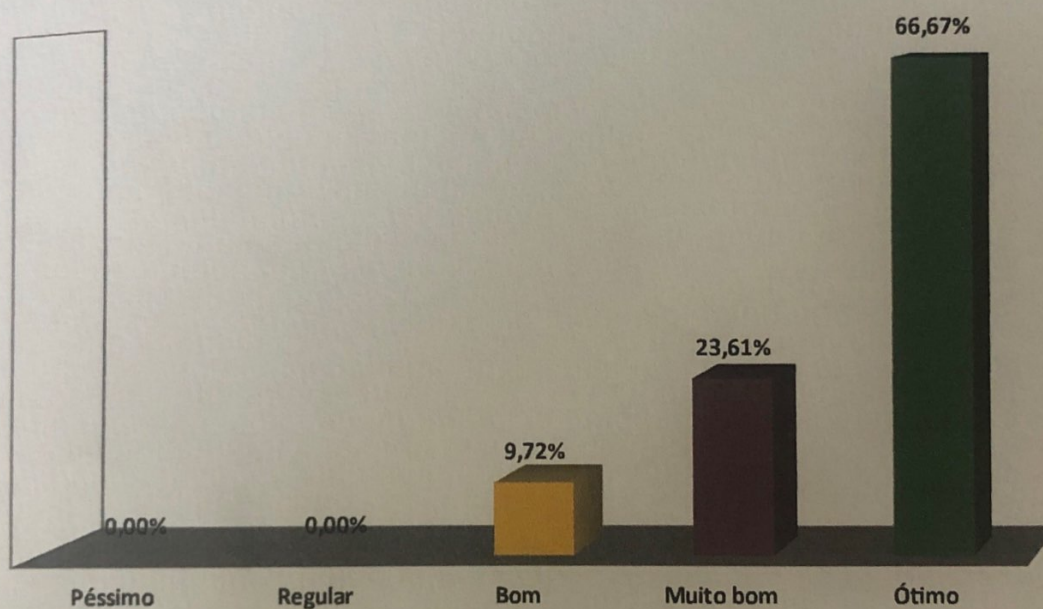
**GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**



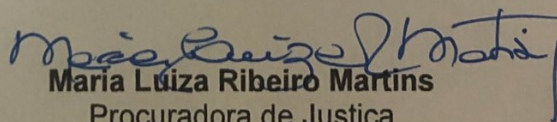
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

**8. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO**

	E-mail	WhatsApp	TOTAL	%
Péssimo	0	0	0	0,00%
Regular	0	0	0	0,00%
Bom	0	7	7	9,72%
Muito bom	0	17	17	23,61%
Ótimo	0	48	48	66,67%
<b>TOTAL DE RESPONDENTES</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



São Luís, 20 de abril de 2020.

  
**Maria Luíza Ribeiro Martins**

Procuradora de Justiça  
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão