



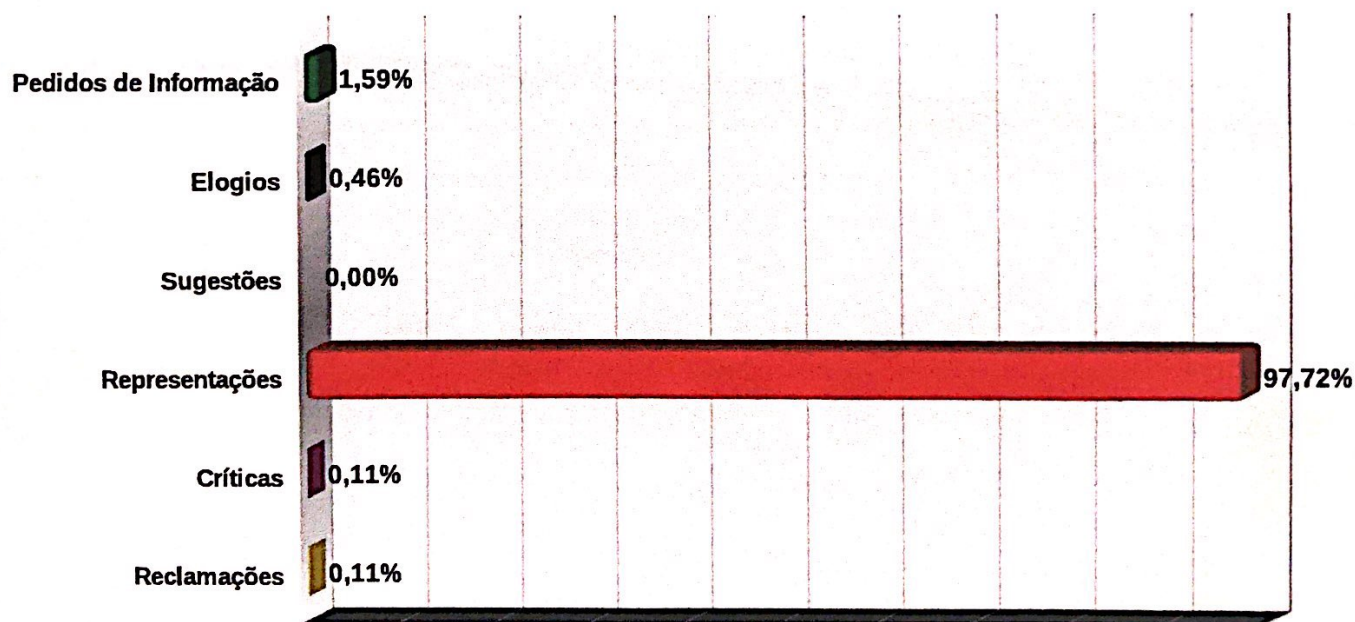
**RELATÓRIO MENSAL DE ABRIL DE 2020 DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO MARANHÃO**



1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	01	0,11%
Críticas	01	0,11%
Representações	859	97,72%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	04	0,46%
Pedidos de Informação	14	1,59%
TOTAL	879	100%

GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS





2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	DPE	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	170	3	12	6	3	4	0	198	22,53%
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Invalidadas	85	0	0	0	0	4	0	89	10,13%
Encerradas	57	0	7	1	3	3	521	592	67,35%
TOTAL	312	3	19	7	6	11	521	879	100,00%

LEGENDA

Sistema – demandas registradas via E-mail, WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Pessoalmente e por Telefone;
DA – Denúncias anônimas;
MMFDH – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – Disque 100 e Ligue 180;
FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria Geral da União;
DPE – Defensoria Pública do Estado do Maranhão
OUTROS – Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC e demais orientações e consultas jurídicas fornecidas pelos assessores por meio dos diversos canais de atendimento (WhatsApp, E-mail e Redes Sociais).

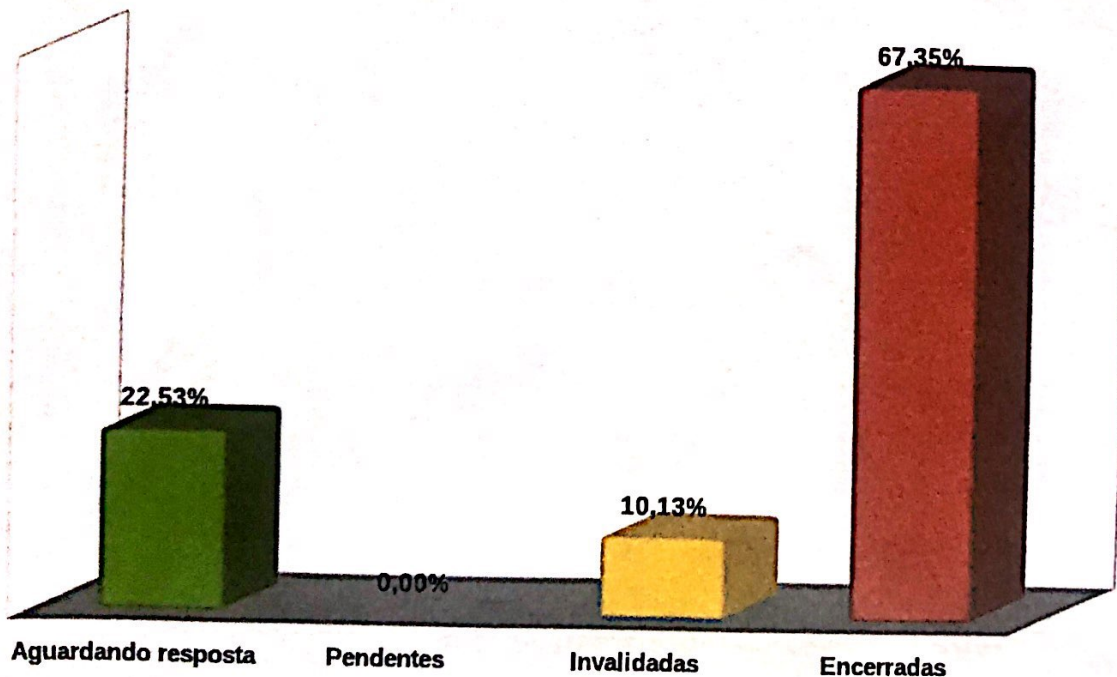


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	528	60,27%
Telefone / WhatsApp	308	35,16%
Redes Sociais	40	4,57%
Pessoalmente	0	0,00%
TOTAL	876	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **03 demandas**.

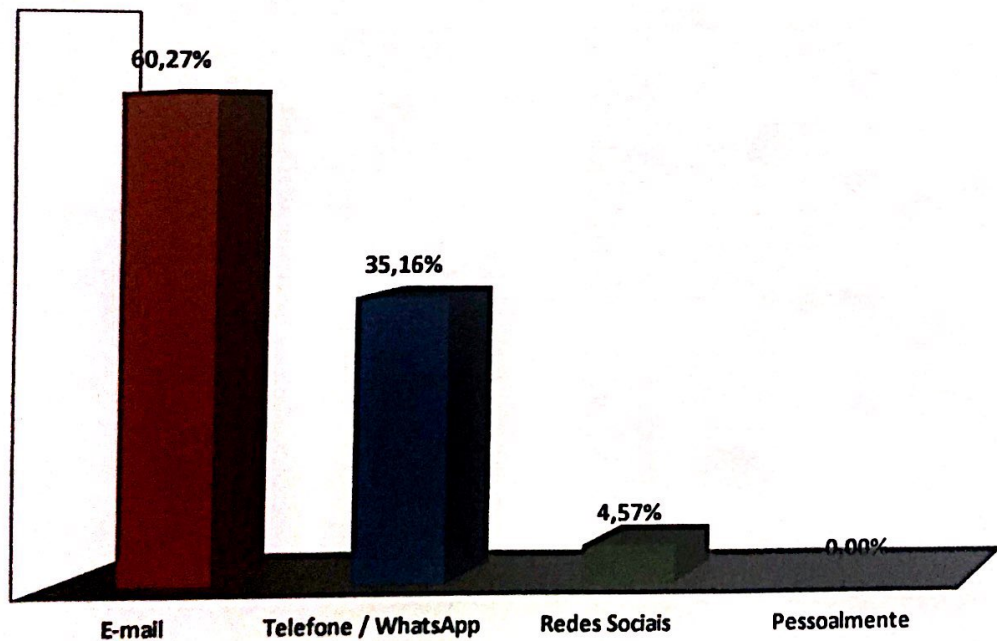


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	376	42,78%
Masculino	427	48,58%
Pessoa Jurídica	51	5,80%
Outro e Anônimo	25	2,84%
TOTAL	879	100%

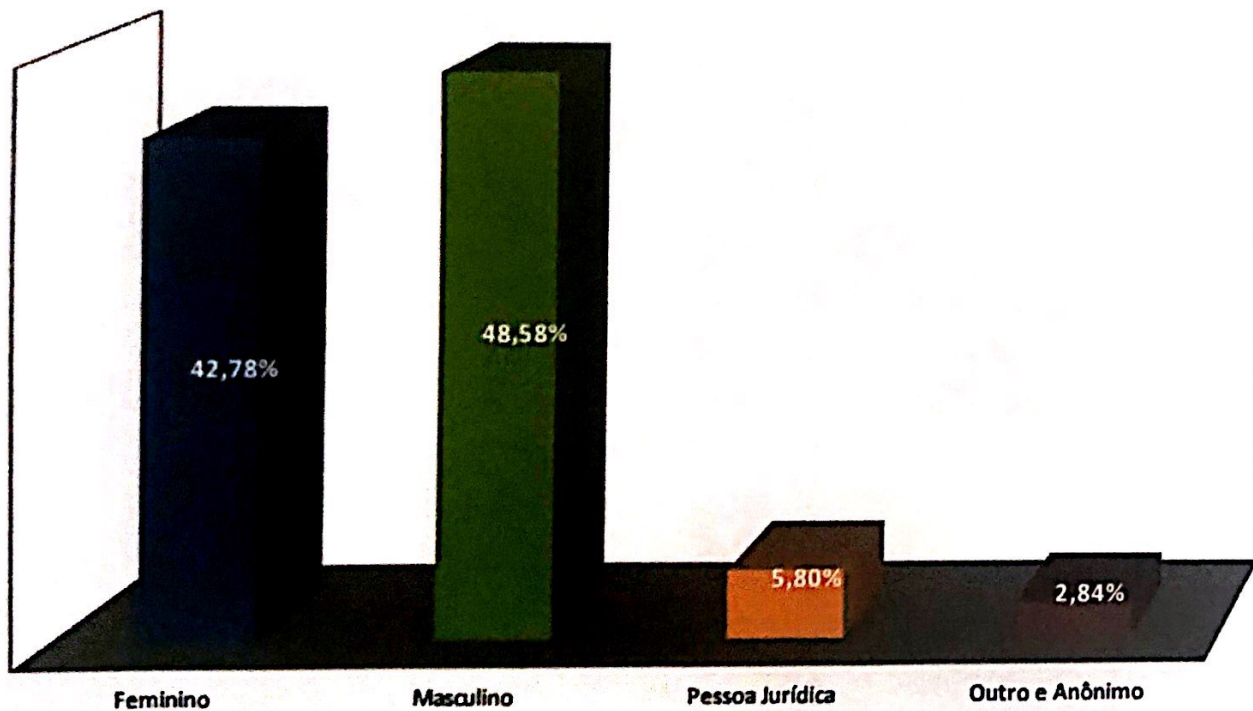


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	172	19,57%
Disque Ministério Público	1	0,11%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	257	29,24%
WhatsApp	367	41,75%
Facebook	10	1,14%
Instagram	30	3,41%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	7	0,80%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	19	2,16%
Aplicativo MPMA Cidadão	11	1,25%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	5	0,57%
TOTAL	879	100,00%

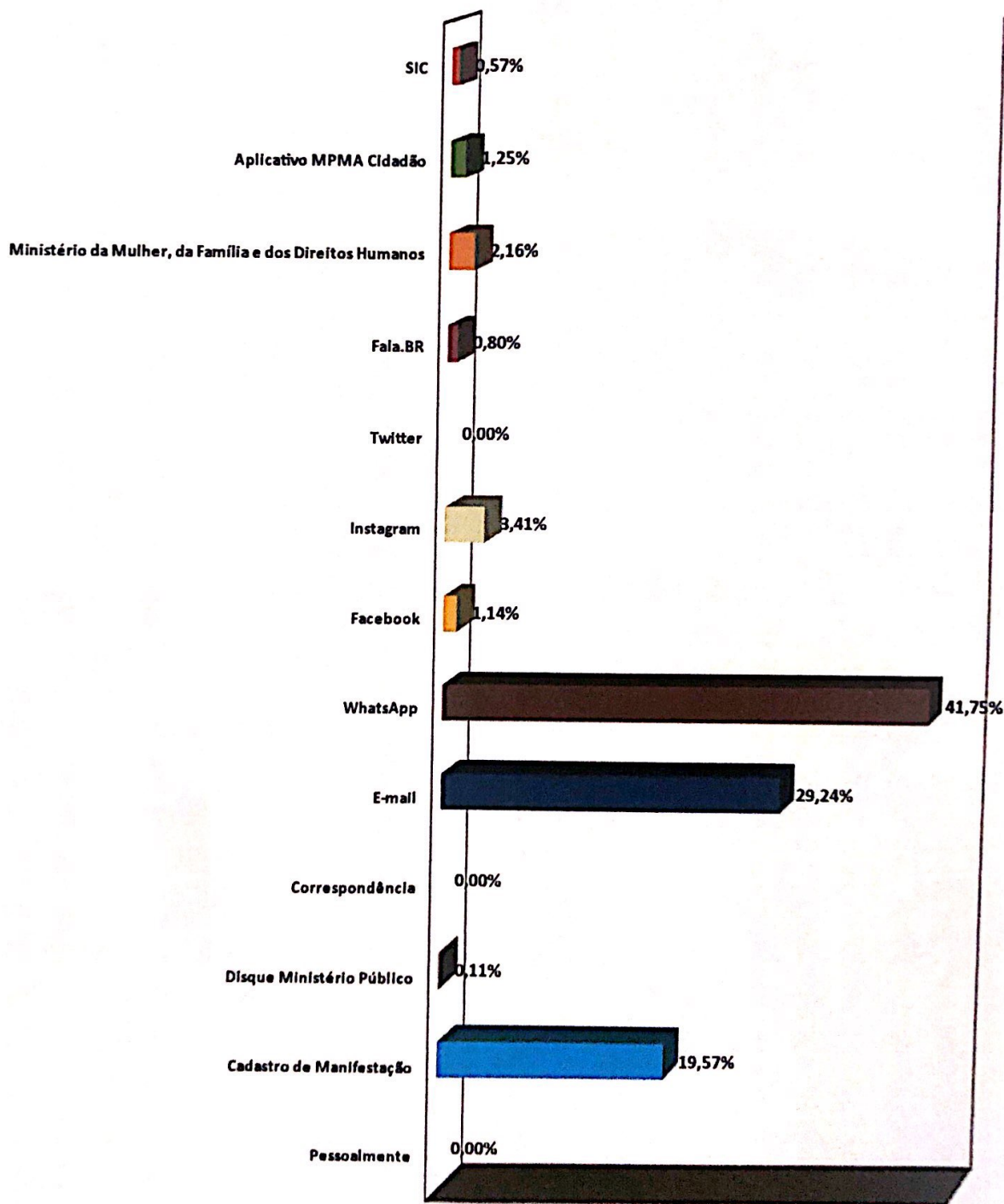


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	182	20,71%
Não sigilosas	694	78,95%
Anônimas	3	0,34%
TOTAL	879	100%

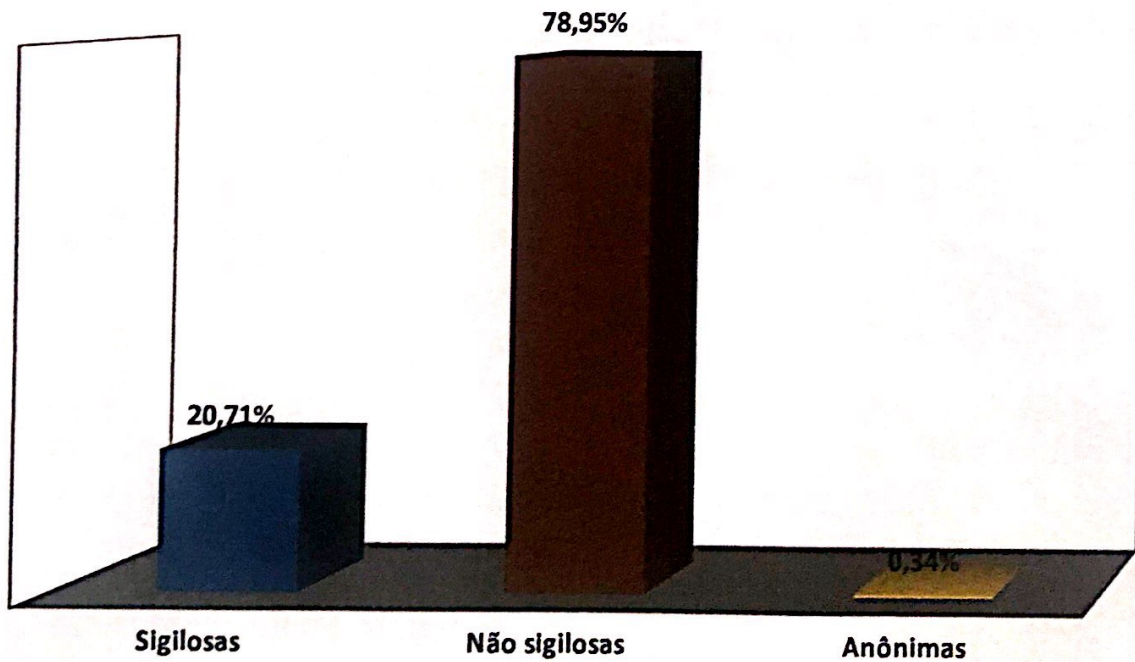


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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

9

7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	1	0,11%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	0,11%
Atuação de Membros e Servidores	5	0,57%
Concurso Público	13	1,48%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	516	58,70%
Consumidor	11	1,3%
Controle Externo da Atividade Policial	6	0,68%
Crimes	16	1,82%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	91	10,35%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	4	0,46%
Eleitoral	10	1,14%
Execução Penal	5	0,57%
Idoso	11	1,25%
Improbidade Administrativa	69	7,85%
Infância e Juventude	5	0,57%
Lei de Acesso à Informação	14	1,59%
Meio Ambiente	14	1,6%
Outros	14	1,59%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	65	7,39%
Serviços Públicos	1	0,11%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	7	0,80%
TOTAL	879	100%

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



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

10

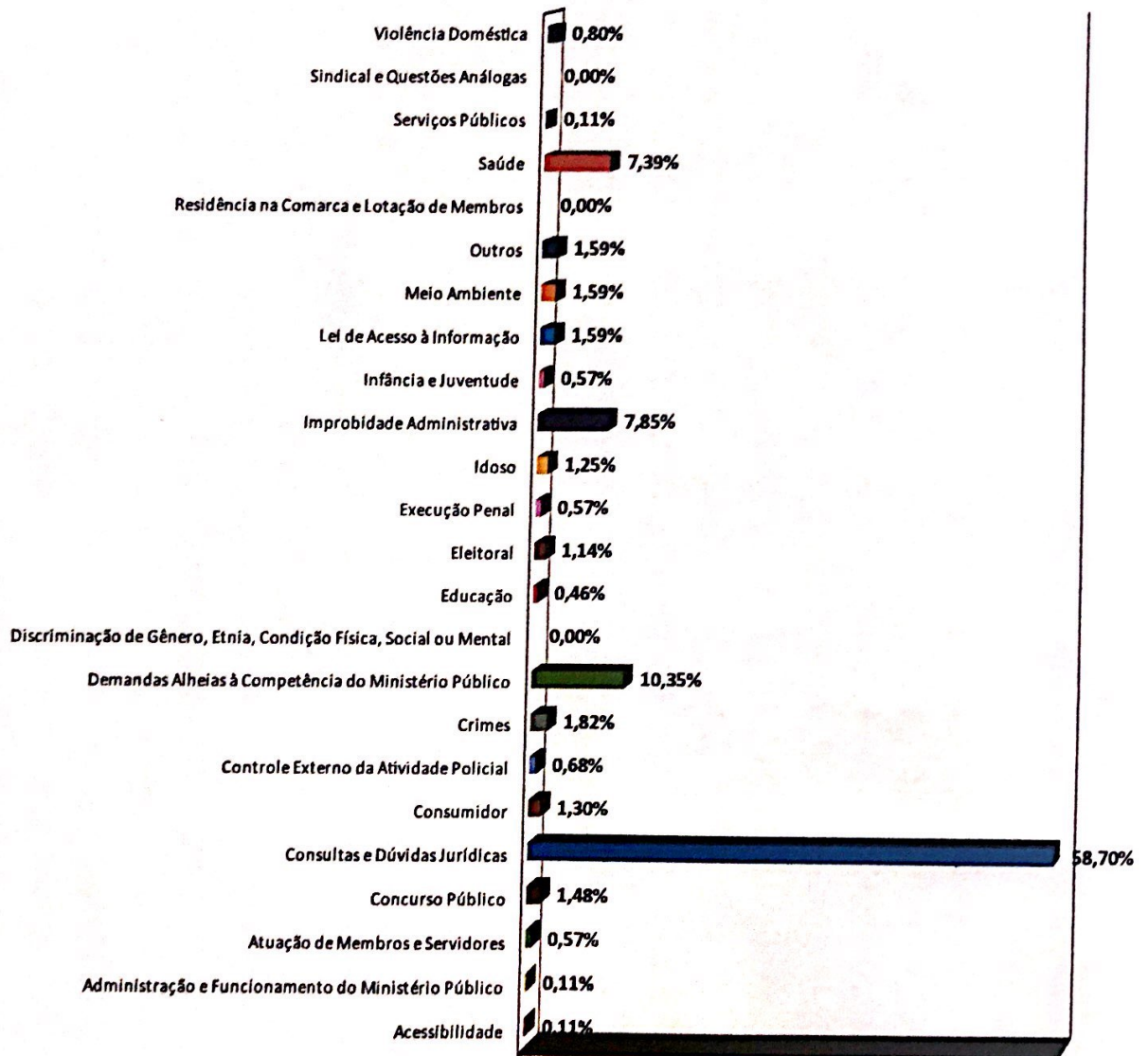


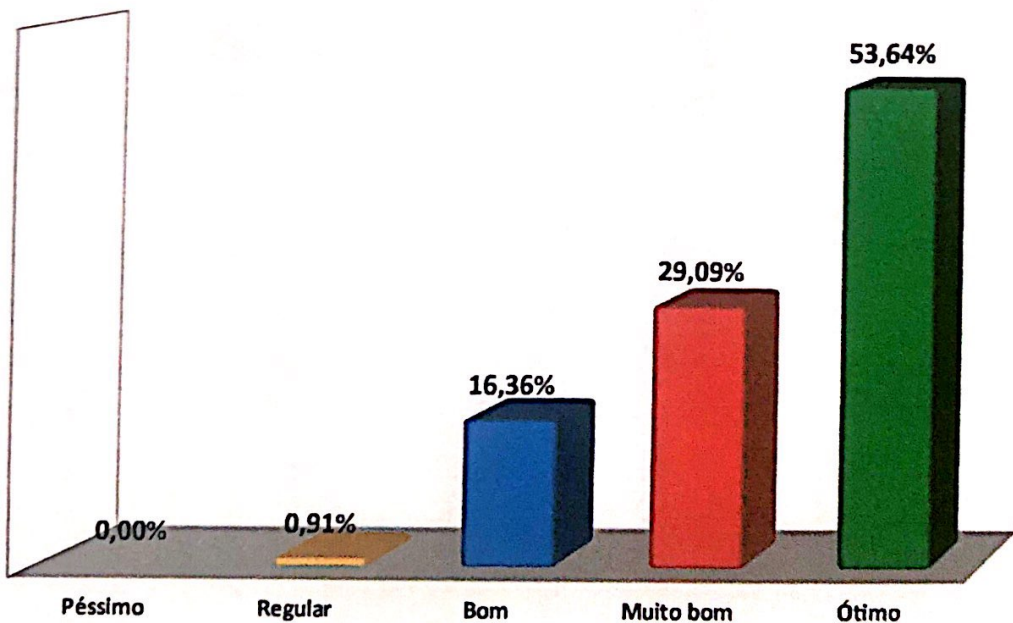
GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

2020 – O Ministério Público no fortalecimento do controle social
Av. Carlos Cunha, s/n – Calhau CEP: 65078-820 – São Luís/MA
Telefones: (08) 3219 1767 - (08) 3219 1738 - (08) 3219 1769
E-mail: ouvidoria@mpma.mp.br



**8. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO POR MEIO DO
WHATSAPP**

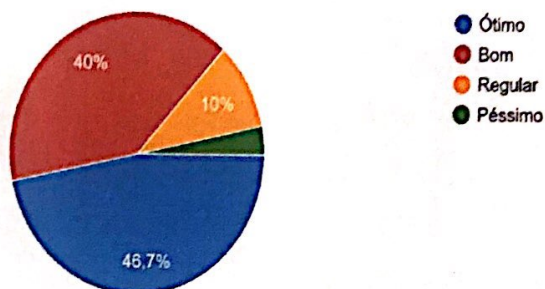
	WhatsApp	%
Péssimo	0	0,00%
Regular	1	0,91%
Bom	18	16,36%
Muito bom	32	29,09%
Ótimo	59	53,64%
TOTAL DE RESPONDENTES	110	100%





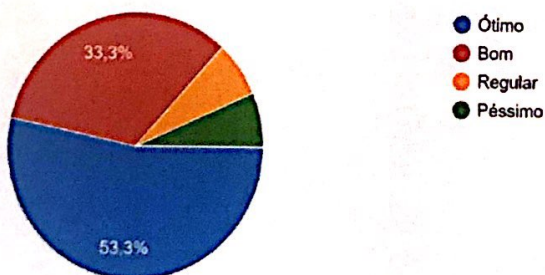
9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:
30 respostas



10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA

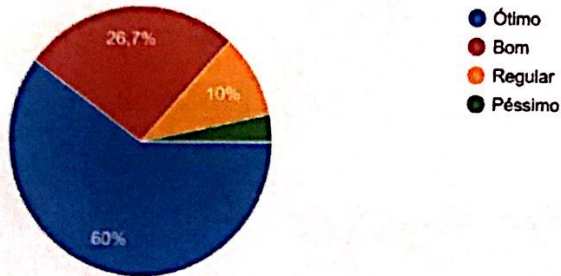
Quanto ao prazo de resposta para resolução do fato noticiado ou pedido de informação:
30 respostas





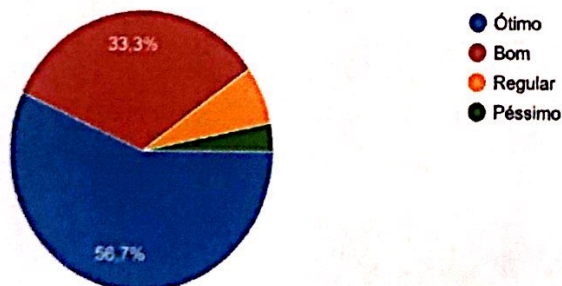
Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:

30 respostas



De modo geral, qual sua impressão/percepção do trabalho realizado pela Ouvidoria do MPMA?

30 respostas



São Luís, 15 de maio de 2020.


Maria Luíza Ribeiro Martins

Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão