



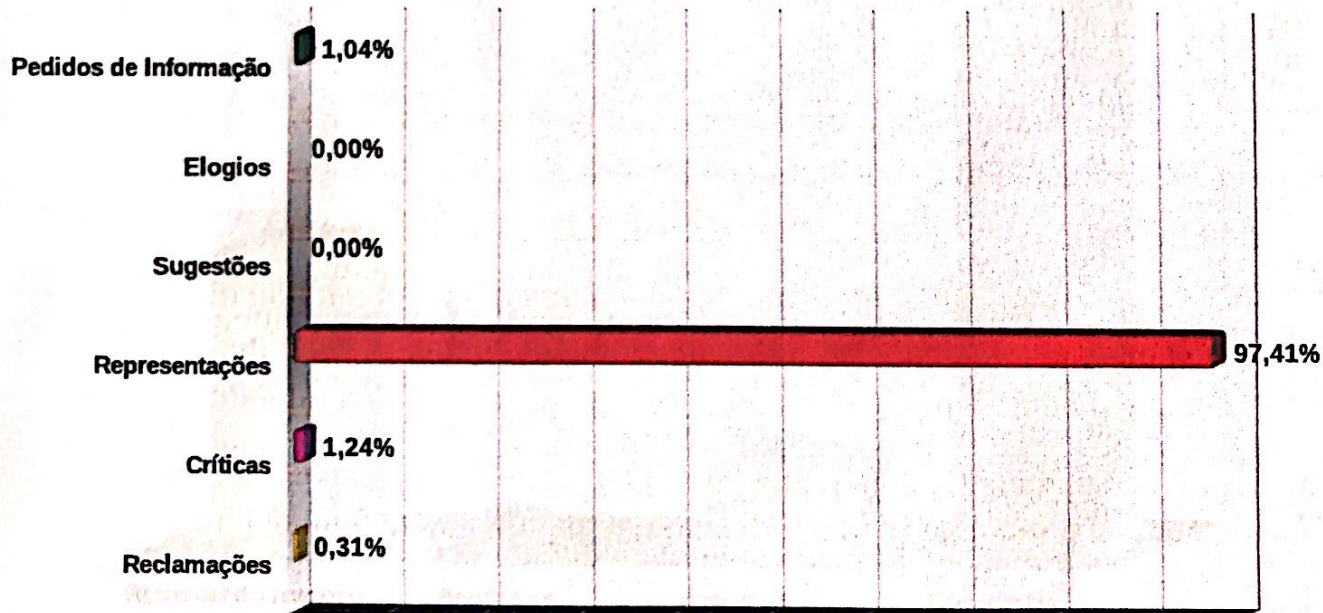
**RELATÓRIO MENSAL DE MAIO DE 2020 DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
ESTADO DO MARANHÃO**



### 1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	03	0,31%
Críticas	12	1,24%
Representações	939	97,41%
Sugestões	0	0,00%
Elogios	0	0,00%
Pedidos de Informação	10	1,04%
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS





## 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	236	7	43	12	4	7	0	309	32,05%
Pendentes	9	0	0	0	0	0	0	9	0,93%
Invalidadas	79	1	1	2	0	7	0	90	9,34%
Encerradas	79	1	10	2	2	6	456	556	57,68%
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>456</b>	<b>964</b>	<b>100,00%</b>

### LEGENDA

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

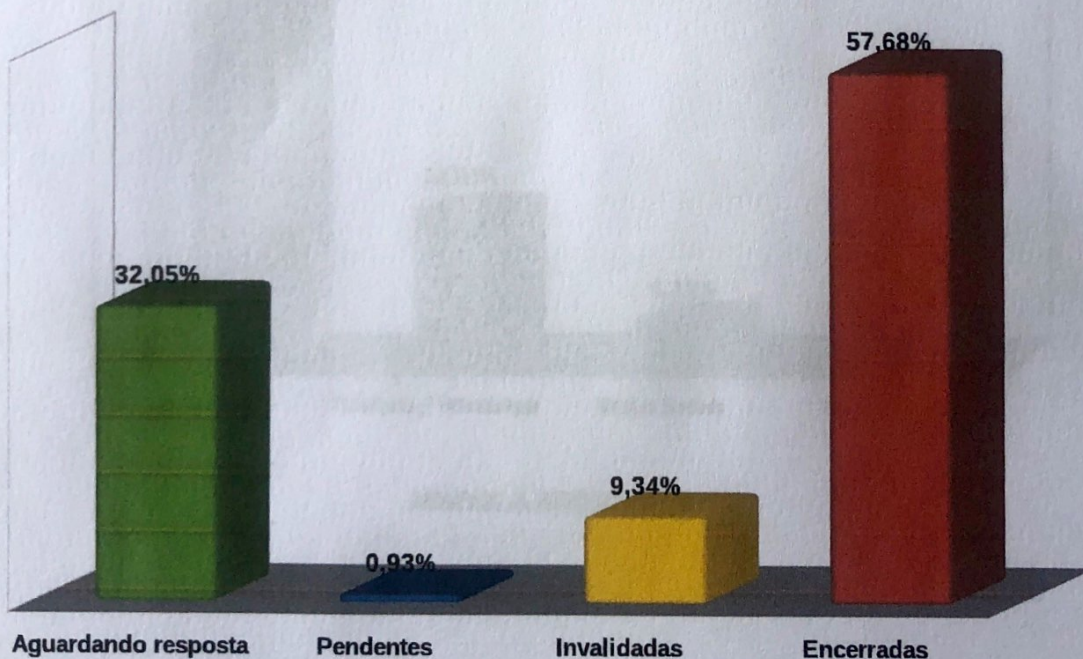
**DA** – Denúncias anônimas;

**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;

**OUTROS PARCEIROS** – Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Conselho Nacional do Ministério Público e Ministério da Educação

**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).



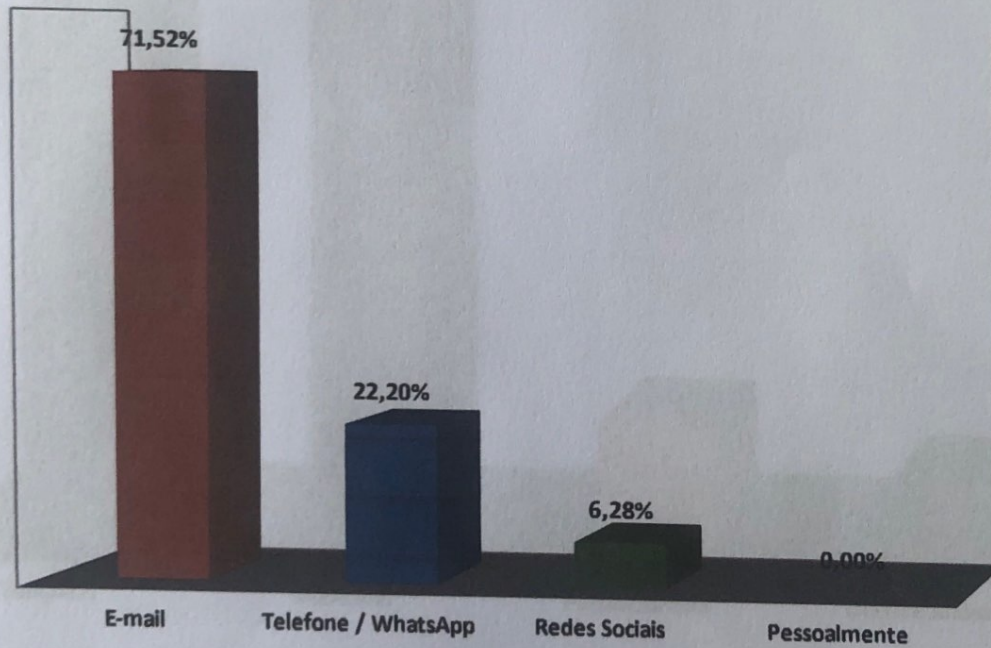
**GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS**



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	683	71,52%
Telefone / WhatsApp	212	22,20%
Redes Sociais	60	6,28%
Pessoalmente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>955</b>	<b>100%</b>

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **09 demandas**.

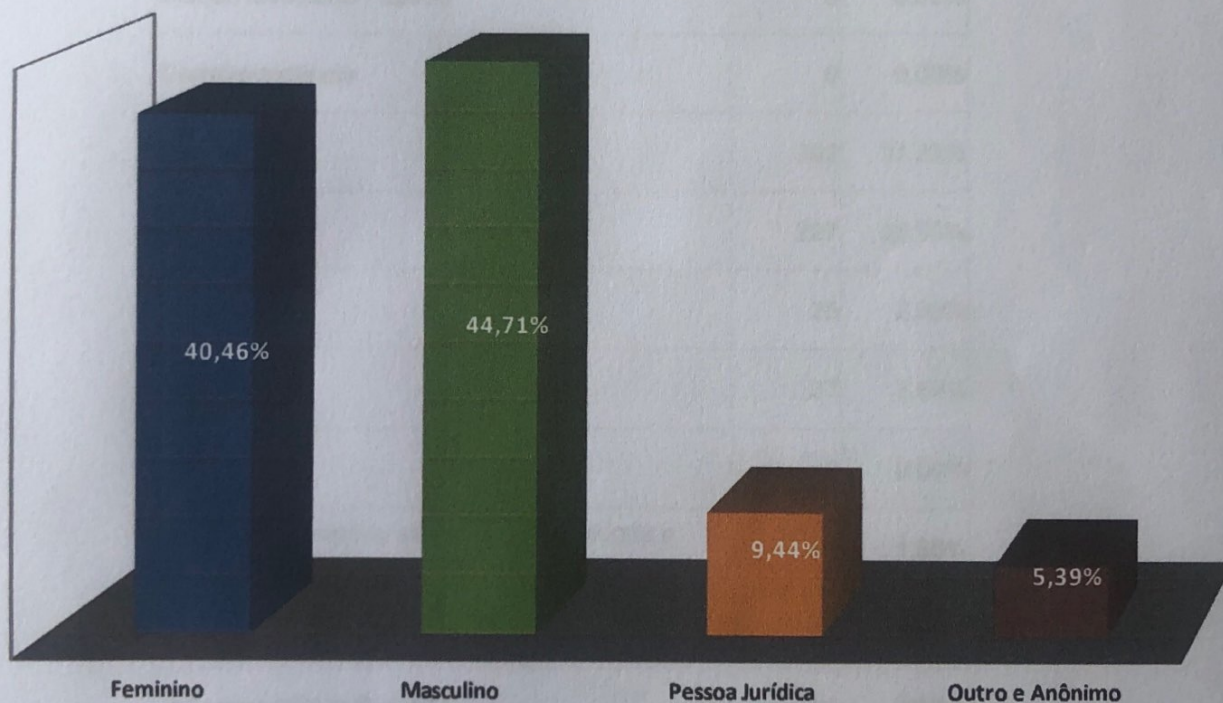


**GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA**



#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	390	40,46%
Masculino	431	44,71%
Pessoa Jurídica	91	9,44%
Outro e Anônimo	52	5,39%
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE**



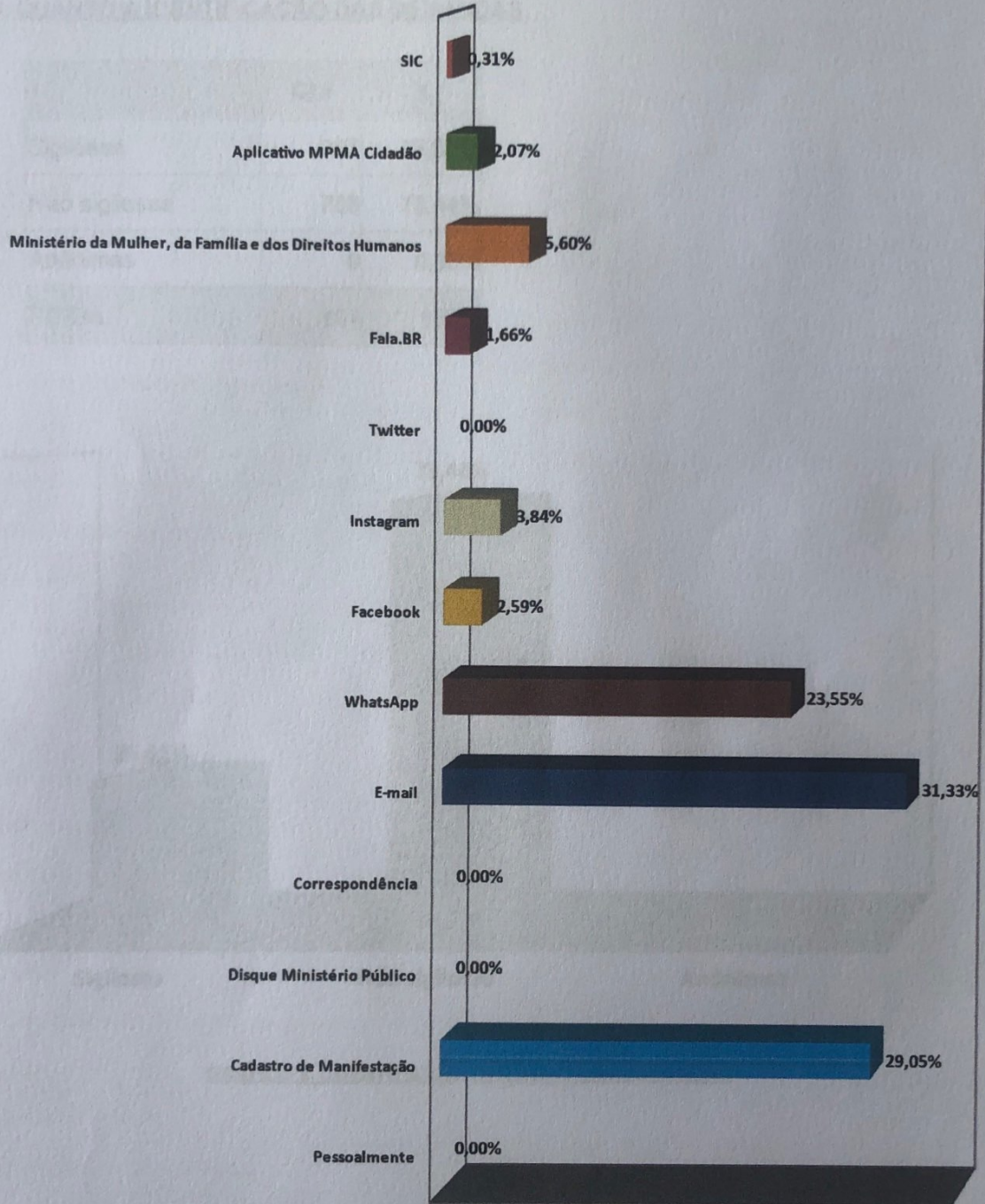
**5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	280	29,05%
Disque Ministério Público	0	0,00%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	302	31,33%
WhatsApp	227	23,55%
Facebook	25	2,59%
Instagram	37	3,84%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	16	1,66%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	54	5,60%
Aplicativo MPMA Cidadão	20	2,07%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	3	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>	<b>100,00%</b>



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

7



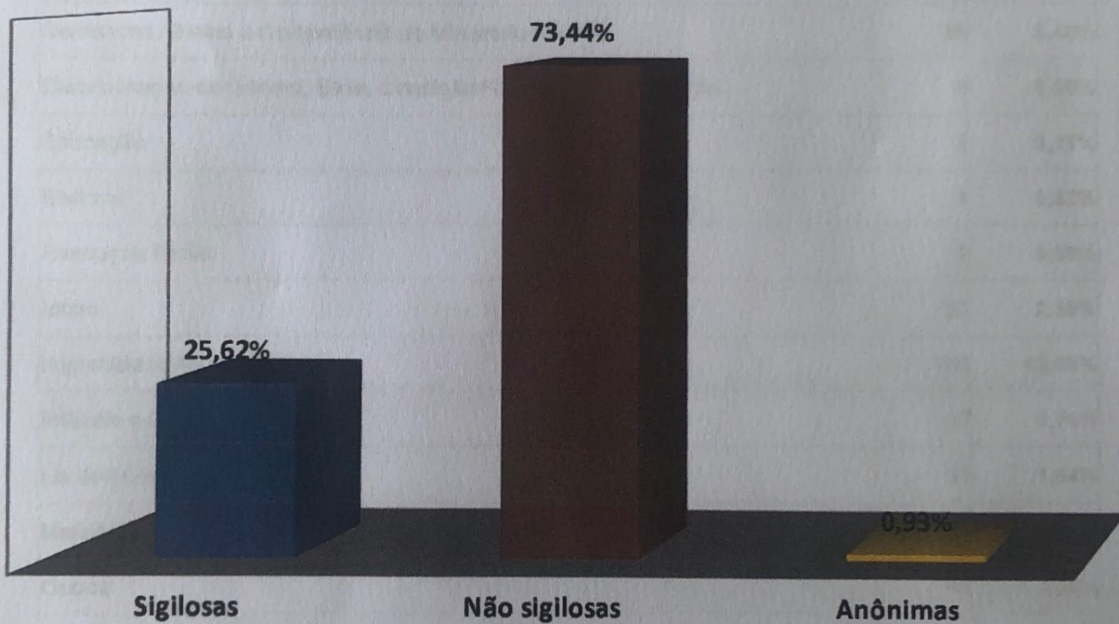
**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

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	247	25,62%
Não sigilosas	708	73,44%
Anônimas	9	0,93%
<b>TOTAL</b>	<b>964</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

9

**7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**

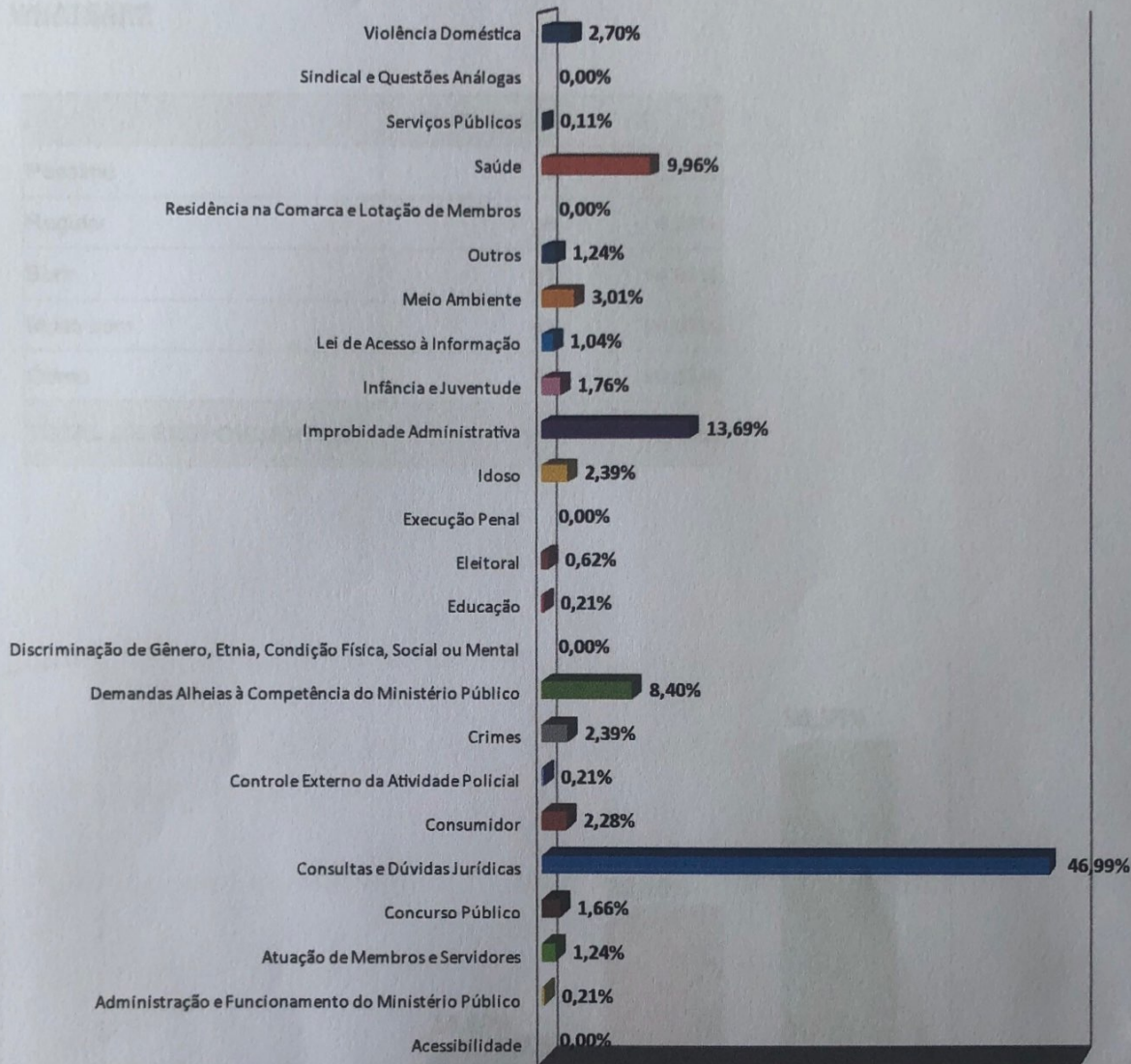
ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	2	0,21%
Atuação de Membros e Servidores	12	1,24%
Concurso Público	16	1,66%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	453	46,99%
Consumidor	22	2,28%
Controle Externo da Atividade Policial	2	0,21%
Crimes	23	2,39%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	81	8,40%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	2	0,21%
Eleitoral	6	0,62%
Execução Penal	0	0,00%
Idoso	23	2,39%
Improbidade Administrativa	132	13,69%
Infância e Juventude	17	1,76%
Lei de Acesso à Informação	10	1,04%
Meio Ambiente	29	3,01%
Outros	12	1,24%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	96	9,96%
Serviços Públicos	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	26	2,70%
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>	<b>100%</b>



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

10

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO POR MATÉRIAS DE INTERESSE PÚBLICO

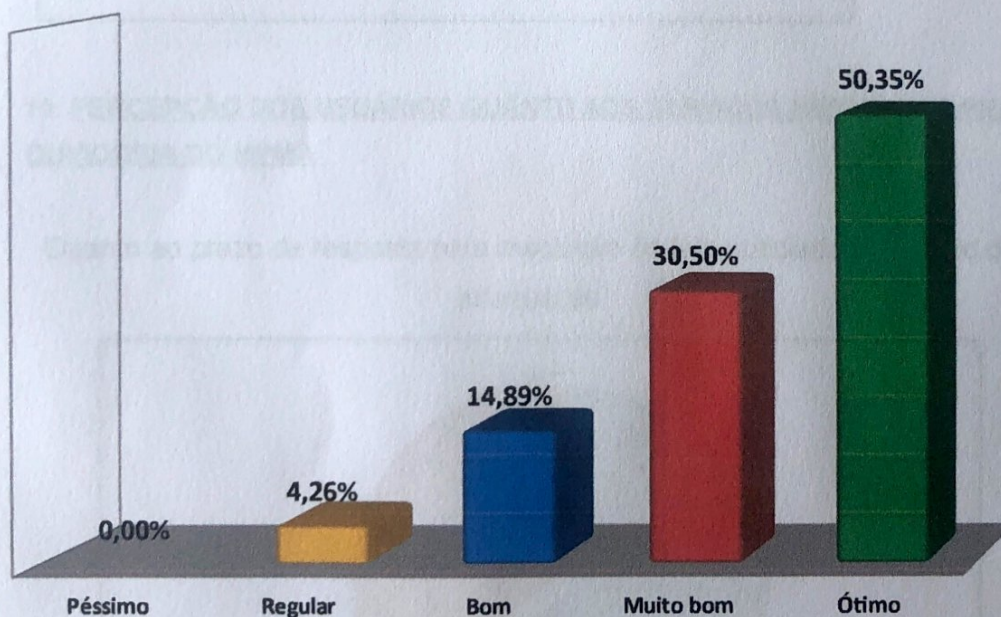


**GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**



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

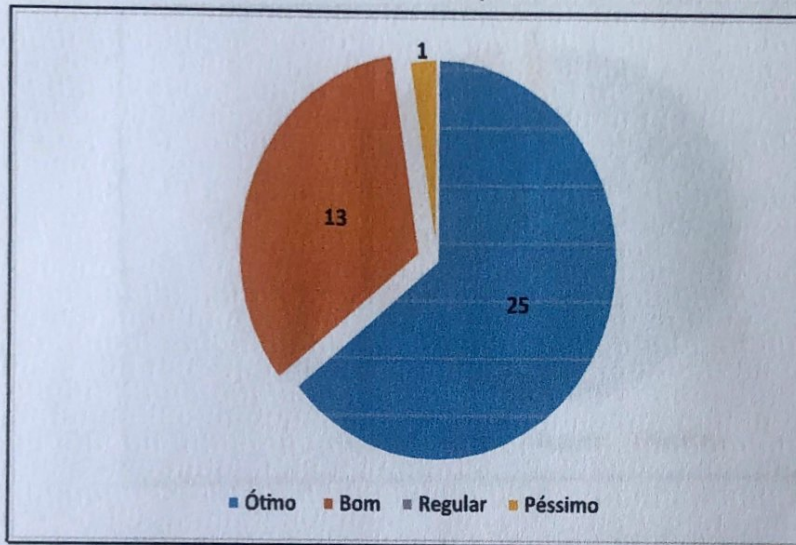
	WhatsApp	%
Péssimo	0	0,00%
Regular	6	4,26%
Bom	21	14,89%
Muito bom	43	30,50%
Ótimo	71	50,35%
<b>TOTAL DE RESPONDENTES</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>





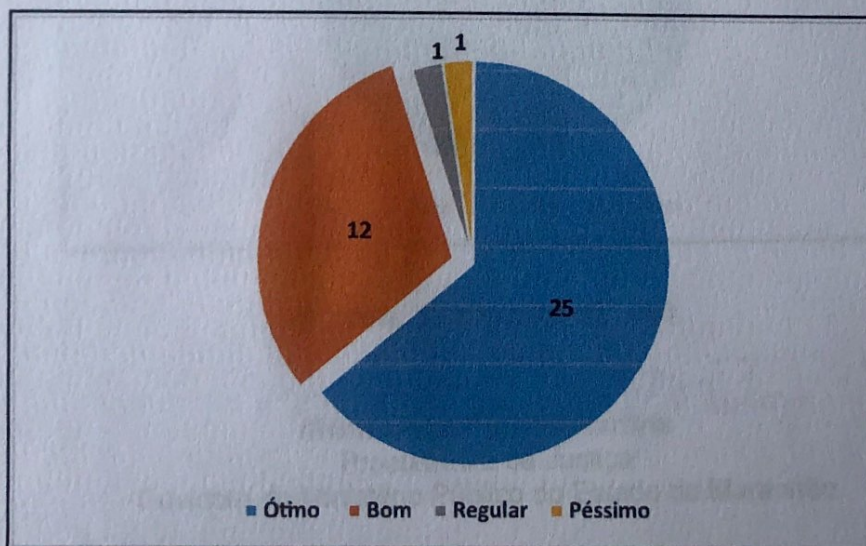
**9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO**

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:



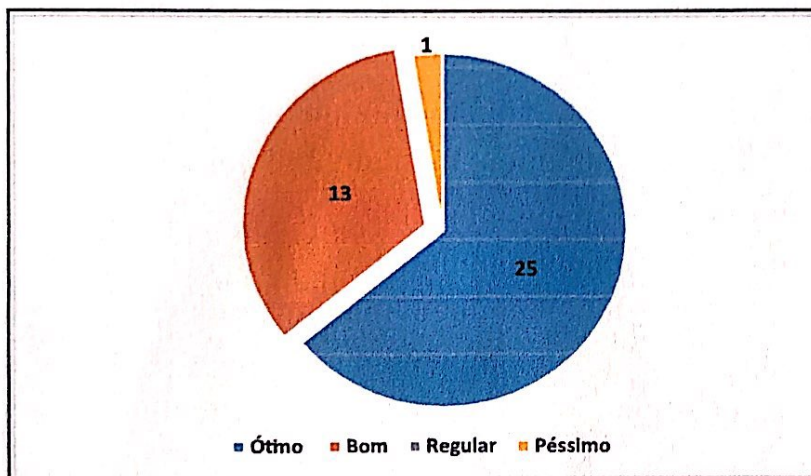
**10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA**

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

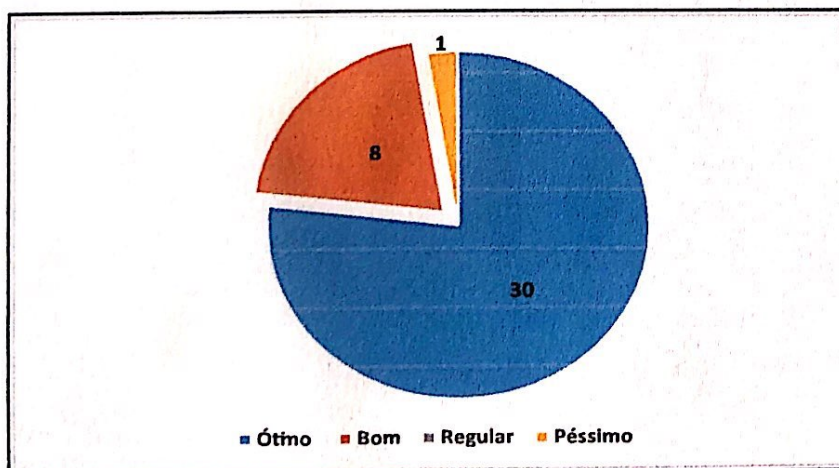




Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:



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



São Luís, 15 de junho de 2020.

  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**  
Procuradora de Justiça

Ouidora do Ministério Público do Estado do Maranhão

