



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

1

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



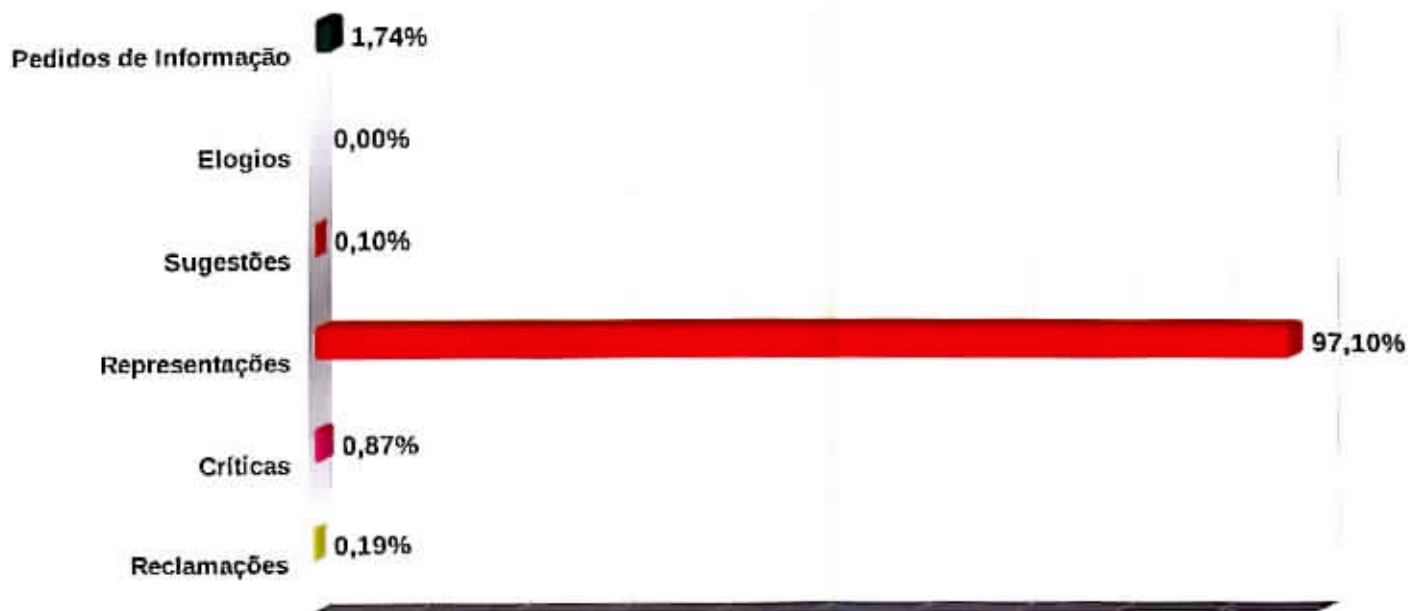
ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

2

1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	02	0,19%
Críticas	09	0,87%
Representações	1.003	97,10%
Sugestões	01	0,10%
Elogios	00	0,00%
Pedidos de Informação	18	1,74%
TOTAL	1.033	100%

GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS





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

3

2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	157	1	56	23	1	11	0	249	24,10%
Pendentes	41	0	6	0	0	3	0	50	4,84%
Invalidadas	45	0	0	2	0	3	0	50	4,84%
Encerradas	78	1	0	3	0	7	595	684	66,21%
TOTAL	321	2	62	28	1	24	595	1.033	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;

OUTRO PARCEIRO – Ministério Público Militar

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).

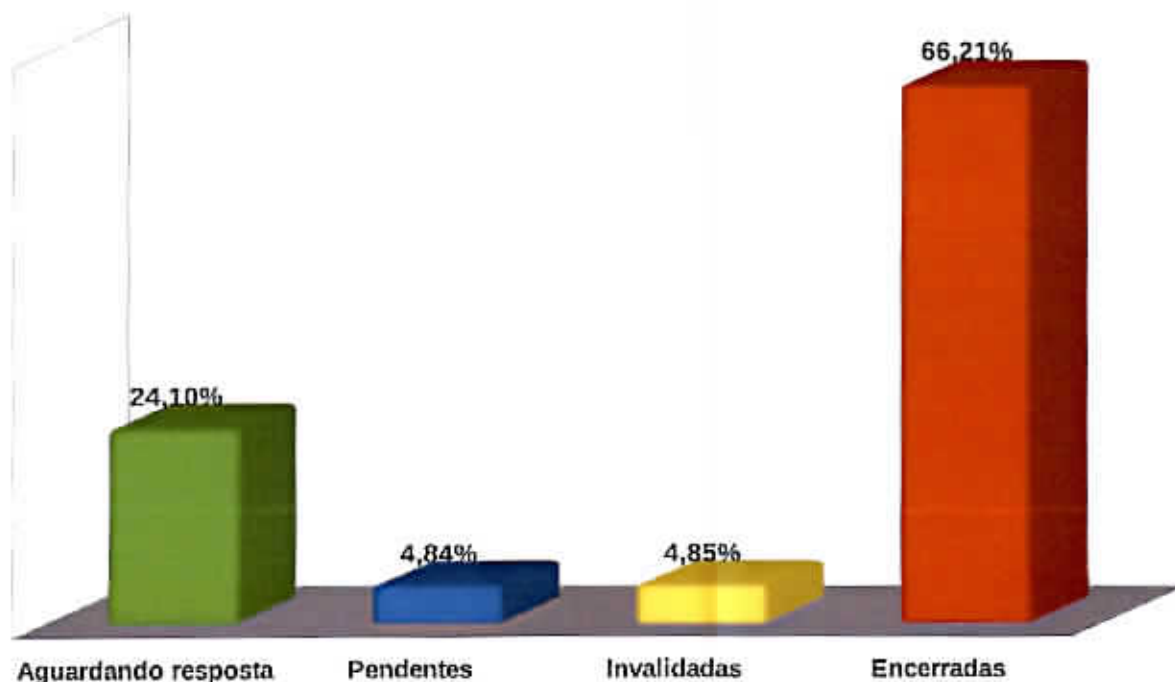


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	703	68,19%
Telefone / WhatsApp	253	24,54%
Redes Sociais	75	7,27%
Pessoalmente	0	0,00%
TOTAL	1.031	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **02 demandas**.

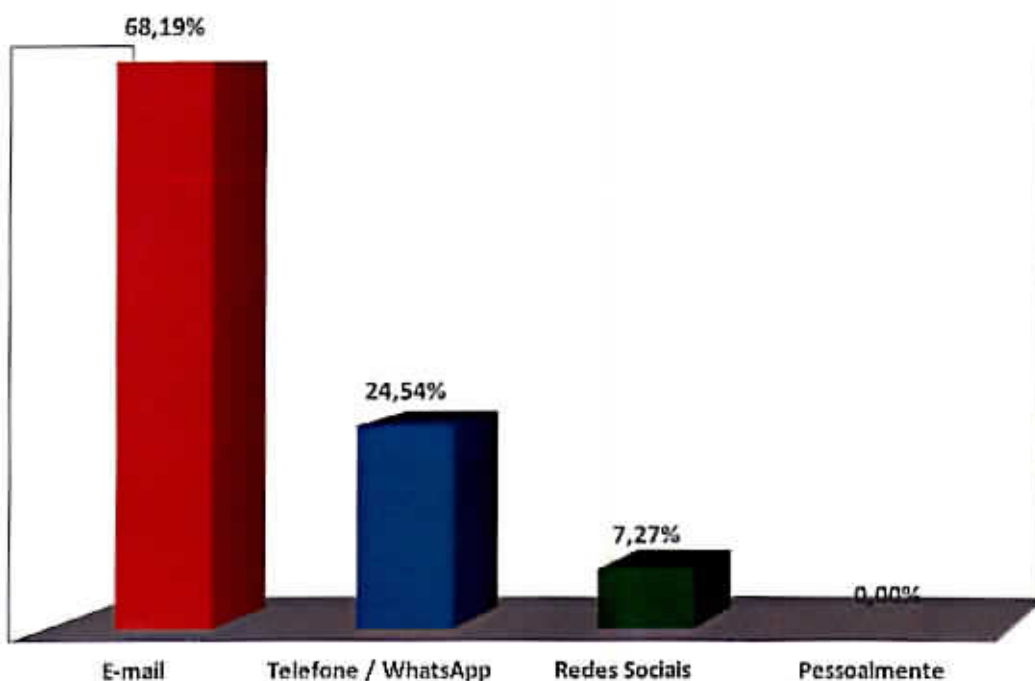


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	381	36,88%
Masculino	476	46,08%
Pessoa Jurídica	120	11,62%
Outro e Anônimo	56	5,42%
TOTAL	1.033	100%

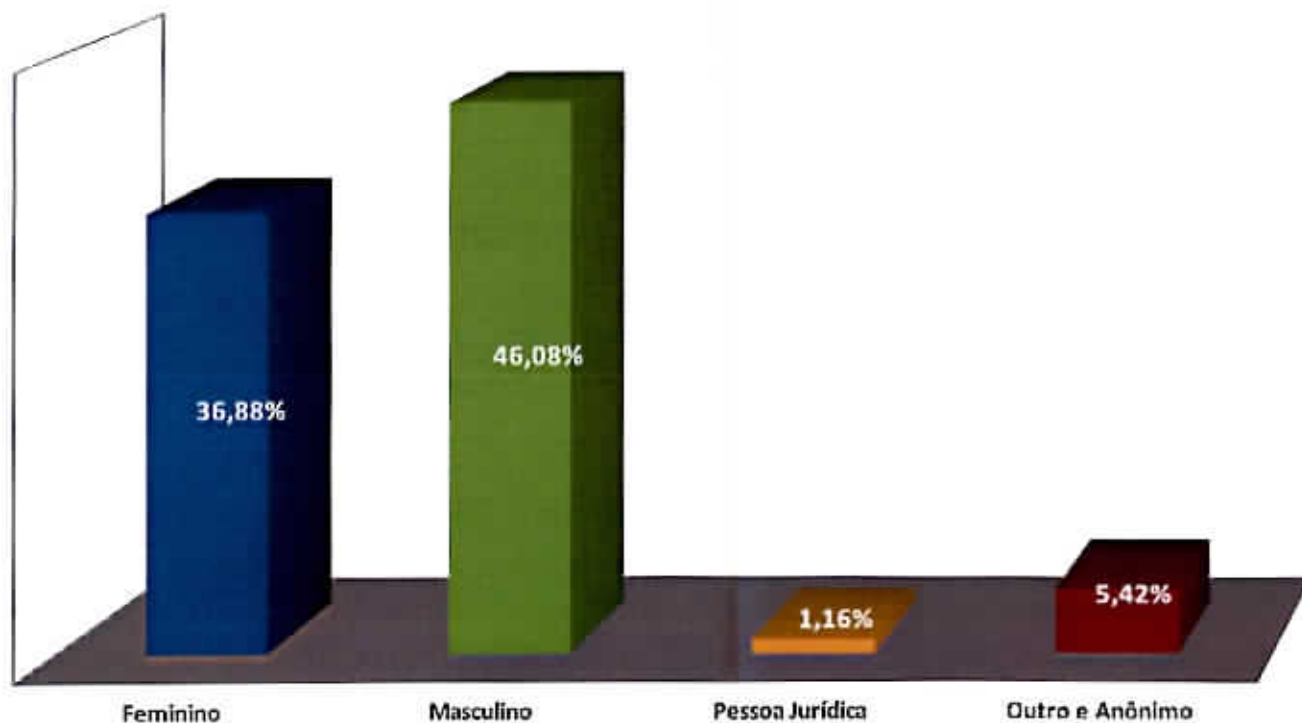


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



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

6

5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	217	21,01%
Disque Ministério Público	25	2,42%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	350	33,88%
WhatsApp	241	23,33%
Facebook	28	2,71%
Instagram	51	4,94%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	28	2,71%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	62	6,00%
Aplicativo MPMA Cidadão	24	2,32%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	7	0,68%
TOTAL	1.033	100,00%



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

7

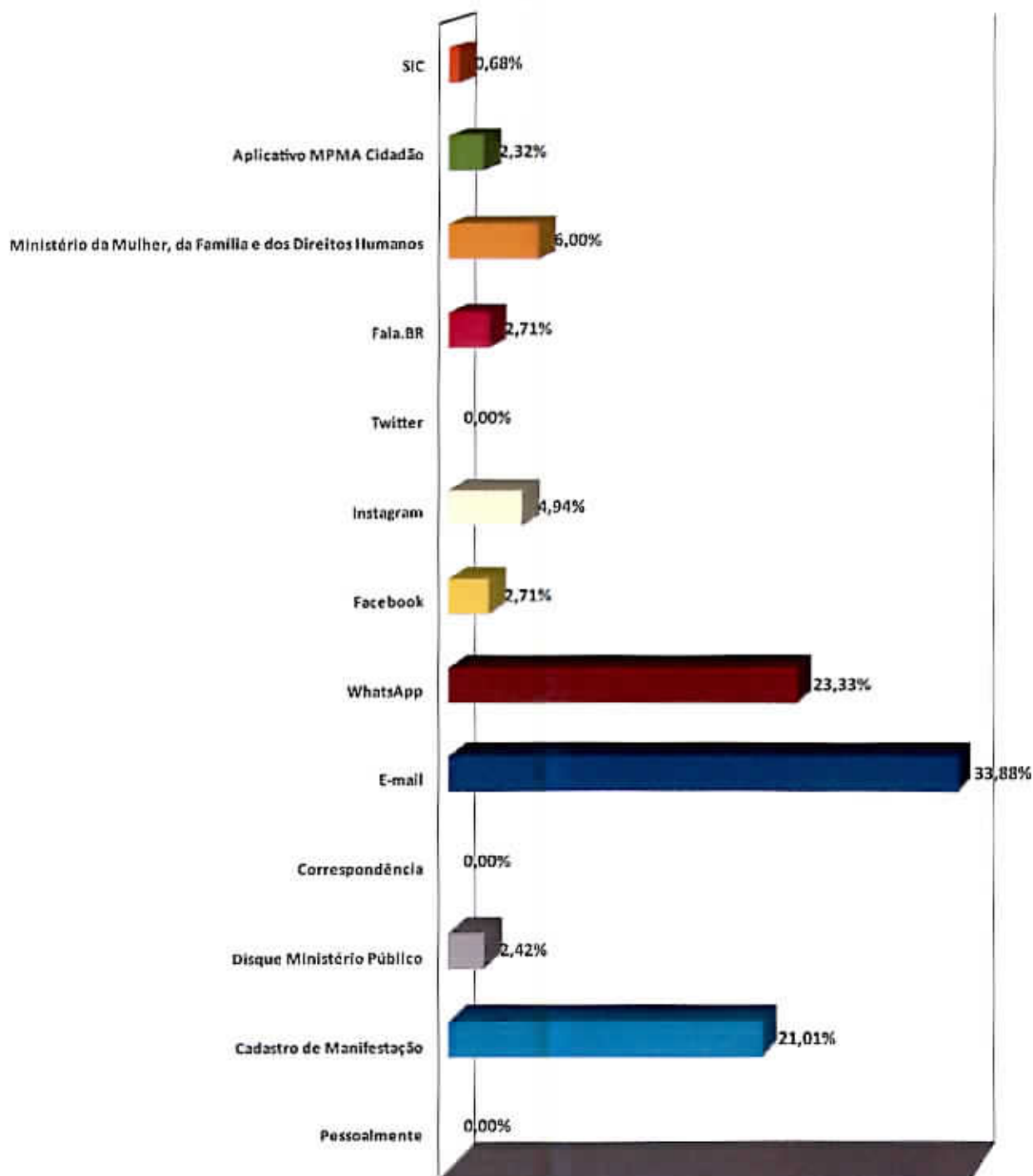


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	196	18,97%
Não sigilosas	835	80,83%
Anônimas	2	0,19%
TOTAL	1.033	100%

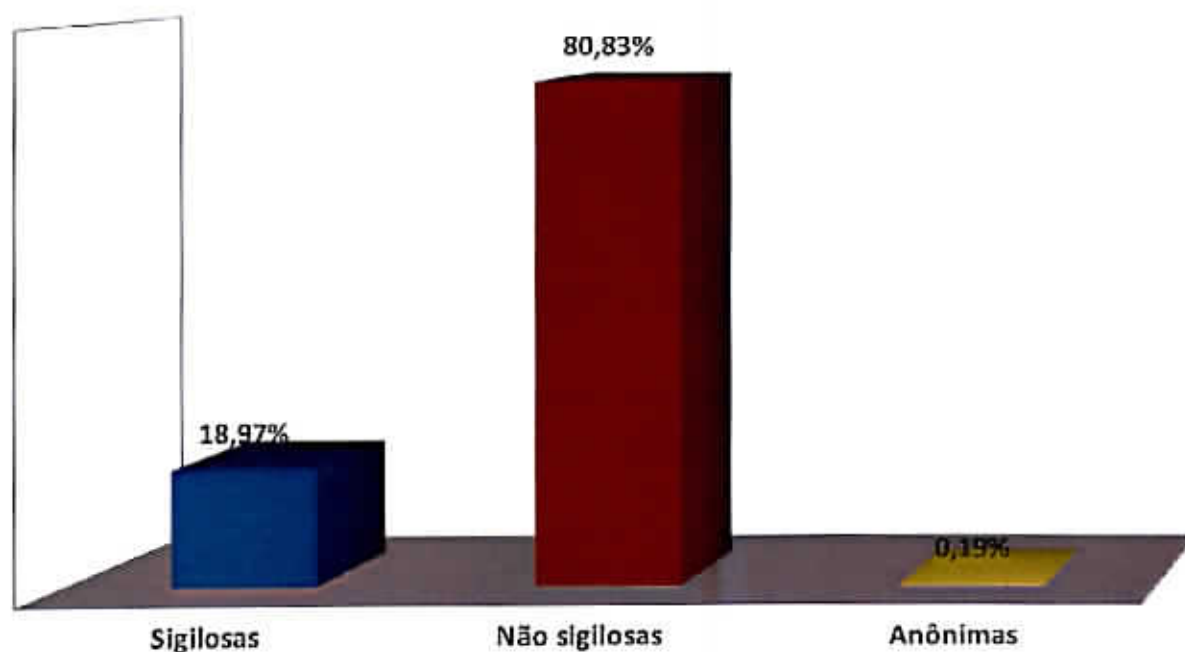


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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

9

7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	2	0,19%
Atuação de Membros e Servidores	10	0,97%
Concurso Público	8	0,77%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	588	56,92%
Consumidor	22	2,13%
Controle Externo da Atividade Policial	9	0,87%
Crimes	19	1,84%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	38	3,68%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	2	0,19%
Educação	7	0,68%
Eleitoral	18	1,74%
Execução Penal	3	0,29%
Idoso	35	3,39%
Improbidade Administrativa	110	10,65%
Infância e Juventude	24	2,32%
Lei de Acesso à Informação	18	1,74%
Meio Ambiente	26	2,52%
Outros	18	1,74%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	47	4,55%
Serviços Públicos	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	29	2,81%
TOTAL	1.033	100%



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

10

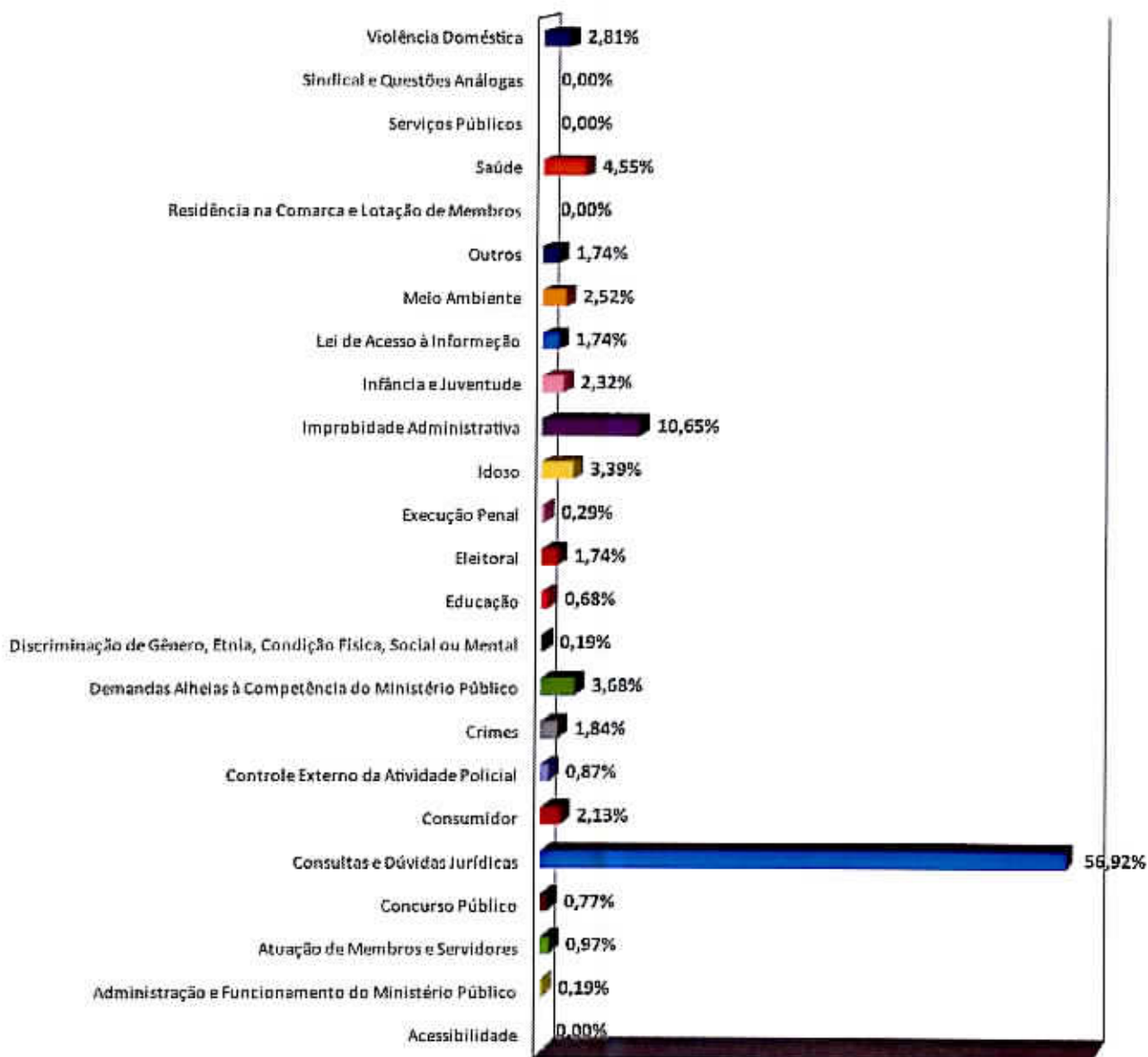


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

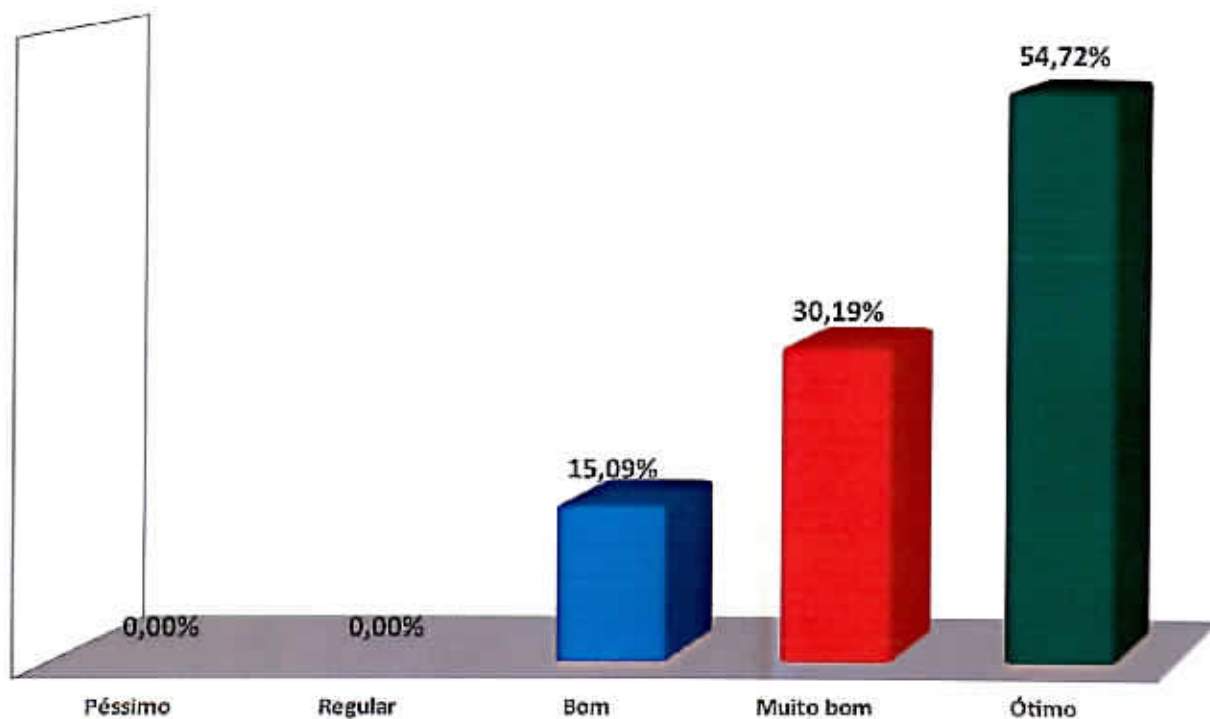


ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

11

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

	WhatsApp	%
Péssimo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bom	16	15,09%
Muito bom	32	30,19%
Ótimo	58	54,72%
TOTAL DE RESPONDENTES	106	100%



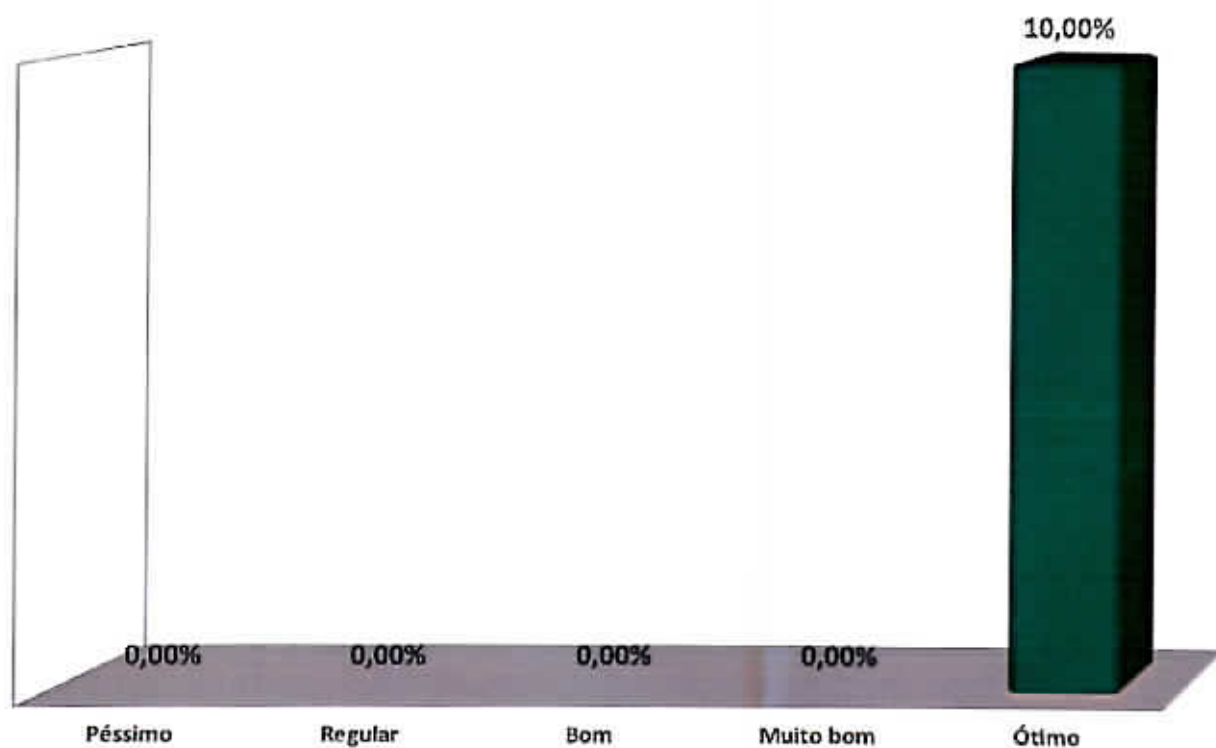


ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

12

**9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO POR MEIO DO
TELEFONE**

	WhatsApp	%
Péssimo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bom	0	0,00%
Muito bom	0	0,00%
Ótimo	12	100,00%
TOTAL DE RESPONDENTES	12	100%

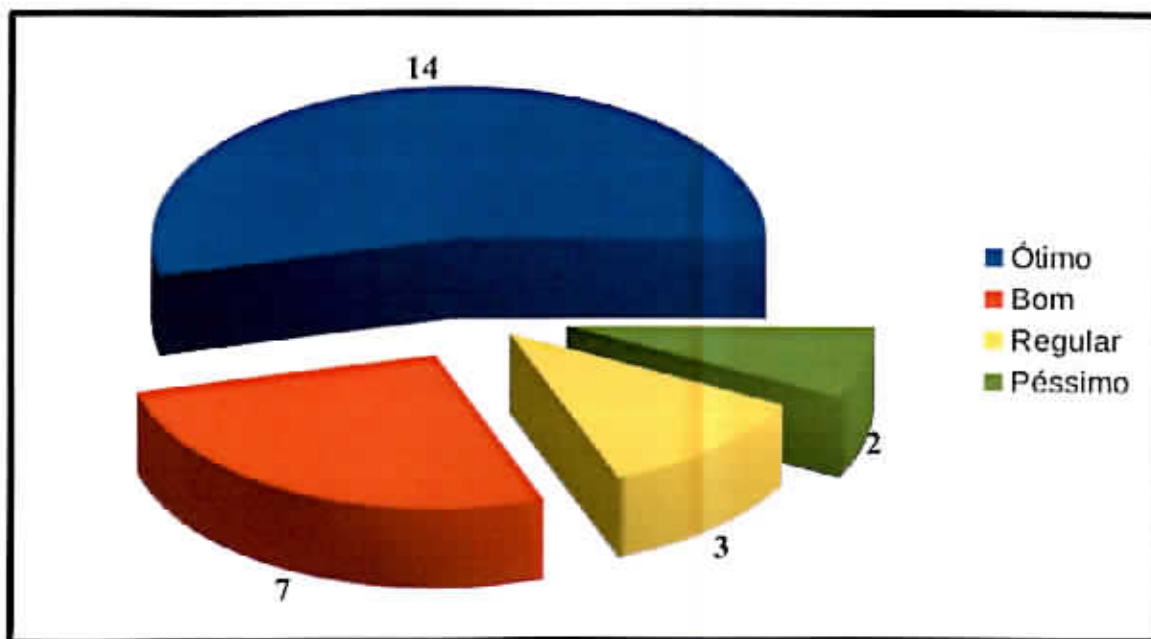




10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:

	Quantidade
Ótimo	14
Bom	07
Regular	03
Péssimo	02
TOTAL	26

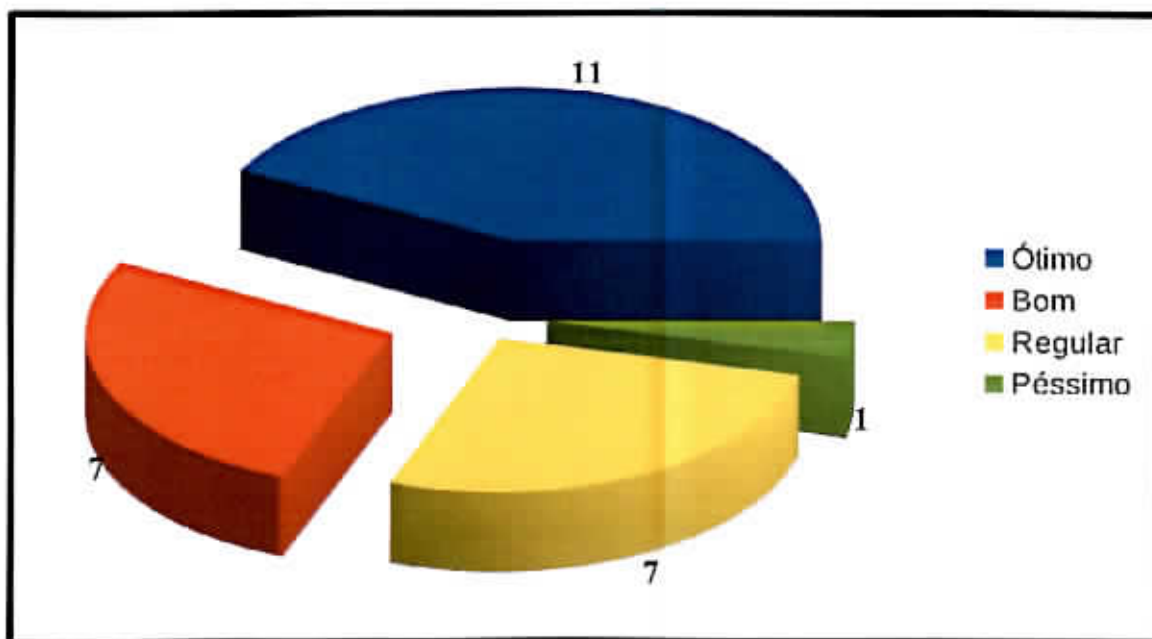




**11. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA
OUVIDORIA DO MPMA**

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

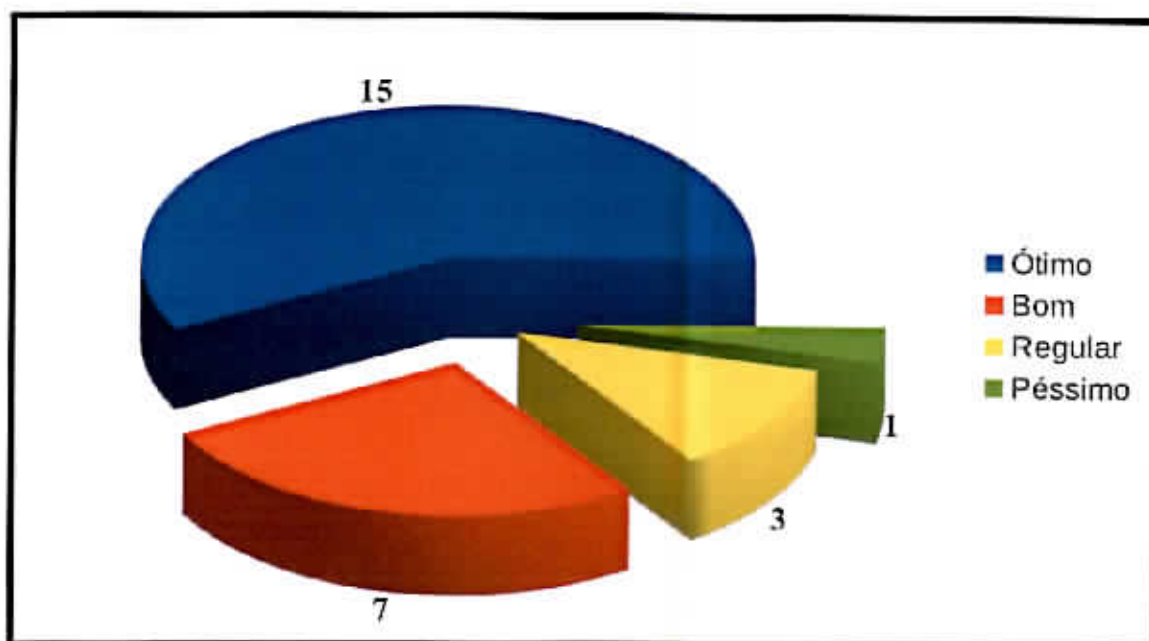
	Quantidade
Ótimo	11
Bom	07
Regular	07
Péssimo	01
TOTAL	26





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

	Quantidade
Ótimo	15
Bom	07
Regular	03
Péssimo	01
TOTAL	26



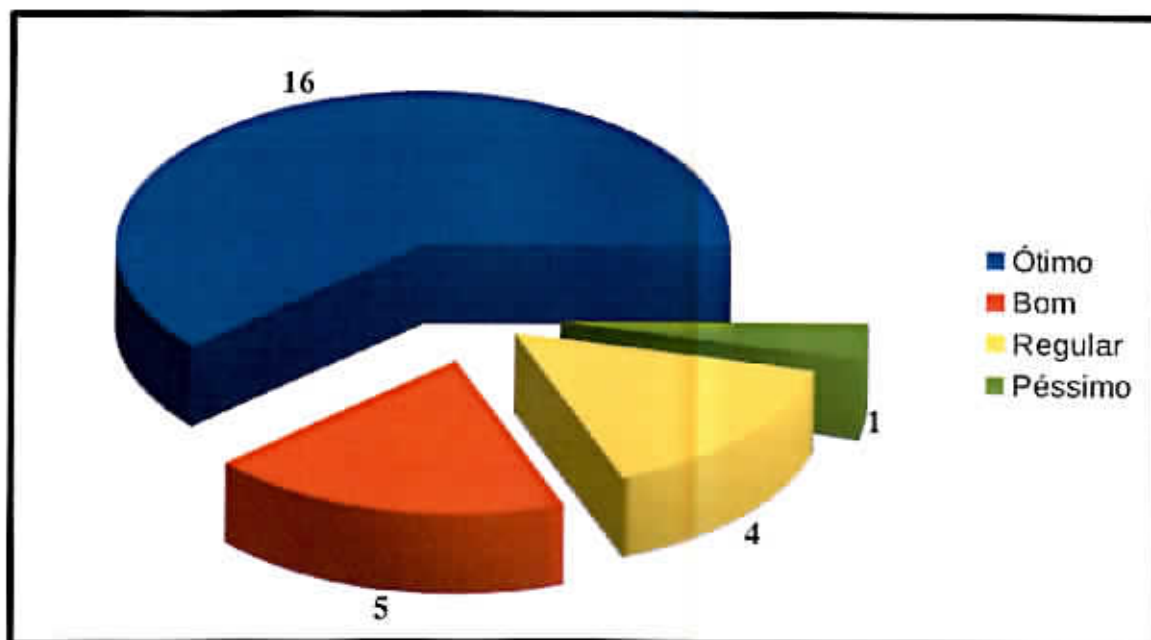


ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

16

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

	Quantidade
Ótimo	16
Bom	05
Regular	04
Péssimo	01
TOTAL	26



São Luís, 10 de julho de 2020.


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão