



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

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ABRIL A 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

1. Classes das demandas

	Quantidade	Percentual
Reclamação	06	0,21%
Crítica	22	0,76%
Sugestão	00	0,00%
Elogio	05	0,17%
Representações	2.801	97,39%
Pedidos de Informação	42	1,46%
TOTAL	2.876	100%

2. Detalhamento por assunto

	Quantidade	Percentual
Acessibilidade	01	0,03%
Administração e funcionamento do Ministério Público	05	0,17%
Atuação de Membros e Servidores	27	0,94%
Concurso público	37	1,29%
Consultas e dúvidas jurídicas	1.557	54,14%
Consumidor	55	1,91%
Controle externo da atividade policial	17	0,59%
Crimes	58	2,02%
Demandas alheias à competência do Ministério Público	210	7,30%
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	02	0,07%
Educação	13	0,45%
Eleitoral	34	1,18%
Execução penal	08	0,28%
Idoso	69	2,40%
Improbidade administrativa	311	10,81%
Infância e juventude	46	1,60%
Lei de acesso à informação - LAI	42	1,46%
Meio ambiente	69	2,40%



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

Outros	44	1,53%
Residência na comarca e lotação de Membros	00	0,00%
Saúde	208	7,23%
Serviços públicos	01	0,03%
Sindical e questões análogas	00	0,00%
Violência doméstica	62	2,16%
TOTAL	2.876	100%

3. Situação das demandas

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	06	00	00	00	06
Crítica	22	00	00	00	22
Sugestões	00	00	00	00	00
Elogios	05	00	00	00	05
Pedidos de informações	42	00	00	00	42
Representações	2.801	410	50	226	2.115
TOTAL	2.876	410	50	226	2.190

4. Meios de recebimento das demandas

Meios de recebimento	Quantidade	Percentual
Pessoalmente	00	0,00%
Cadastro de Manifestação	669	23,26%
Disque Ministério Público	26	0,90%
Correspondência	00	0,00%
E-mail	909	31,61%
WhatsApp	835	29,03%
Facebook	63	2,19%
Instagram	118	4,10%
Twitter	00	0,00%
Fala BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - GCU)	51	1,77%



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

Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – Disque 100 e Ligue 180	135	4,69%
Disque Denúncia Maranhão - DDMA	00	0,00%
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	55	1,91%
Aplicativo MPMA Cidadão	15	0,52%
TOTAL	2.876	100%

5. Informações genéricas do solicitante

Quanto ao gênero	Quantidade	Percentual
Feminino	1.147	39,88%
Masculino	1.334	46,38%
Outro ou Anônimo	133	4,62%
Pessoa Jurídica	262	9,11%
TOTAL	2.876	100%

6. Quanto à Identificação das demandas

Quanto à Identificação	Quantidade	Percentual
Sigilosas	625	21,73%
Não Sigilosas	2.237	77,78%
Anônimas	14	0,49%
TOTAL	2.876	100%

7. Meios de resposta

Meios de resposta*	Quantidade	Percentual
E-mail	1.914	66,88%
Telefone / WhatsApp	773	27,01%
Pessoalmente	40	1,40%
Redes Sociais (Twitter, Facebook e Instagram)	135	4,72%
TOTAL	2.862	100%

* Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **14 demandas** recebidas no trimestre.



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

8. Percepção dos usuários quanto ao atendimento

	WhatsApp	%
Péssimo	00	0,00%
Regular	07	1,96%
Bom	55	15,41%
Muito Bom	107	29,97%
Ótimo	188	52,66%
TOTAL DOS RESPONDENTES	357	100%

São Luís, 10 de julho de 2020.



Maria Luiza Ribeiro Martins

Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão