



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

1

---

## RELATÓRIO MENSAL DE JULHO DE 2020 DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

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](mailto:ouvidoria@mpma.mp.br)

  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**  
Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



**1. CLASSE DAS DEMANDAS**

	Quantidade	Percentual
Reclamações	72	6,18%
Críticas	74	6,35%
Representações	989	84,89%
Sugestões	00	0,0%
Elogios	00	0,0%
Pedidos de Informação	30	2,58%
<b>TOTAL</b>	<b>1.165</b>	<b>100,00%</b>

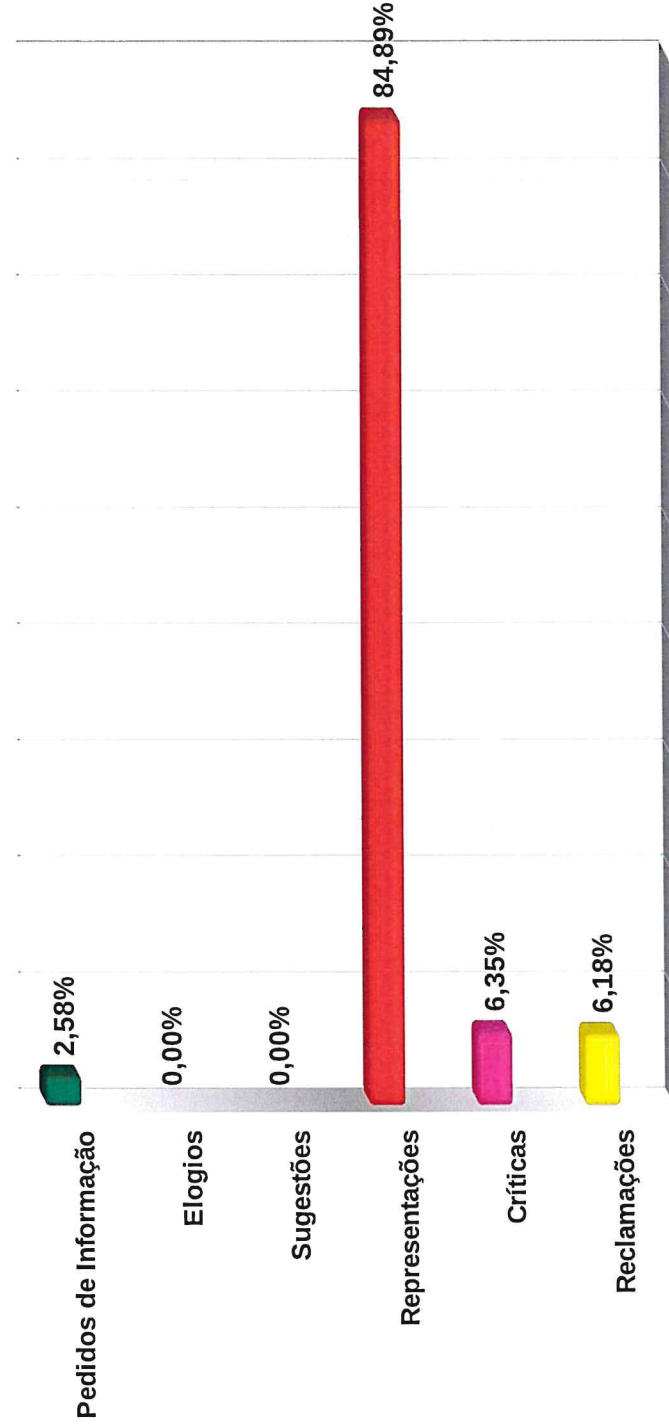


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



## 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	150	7	53	3	0	11	33	257	22,06%
Pendentes	17	0	1	0	0	10	0	28	2,40%
Invalidadas	39	0	1	0	2	6	0	48	4,12%
Encerradas	136	1	1	0	0	3	691	832	71,42%
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>724</b>	<b>1.165</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).

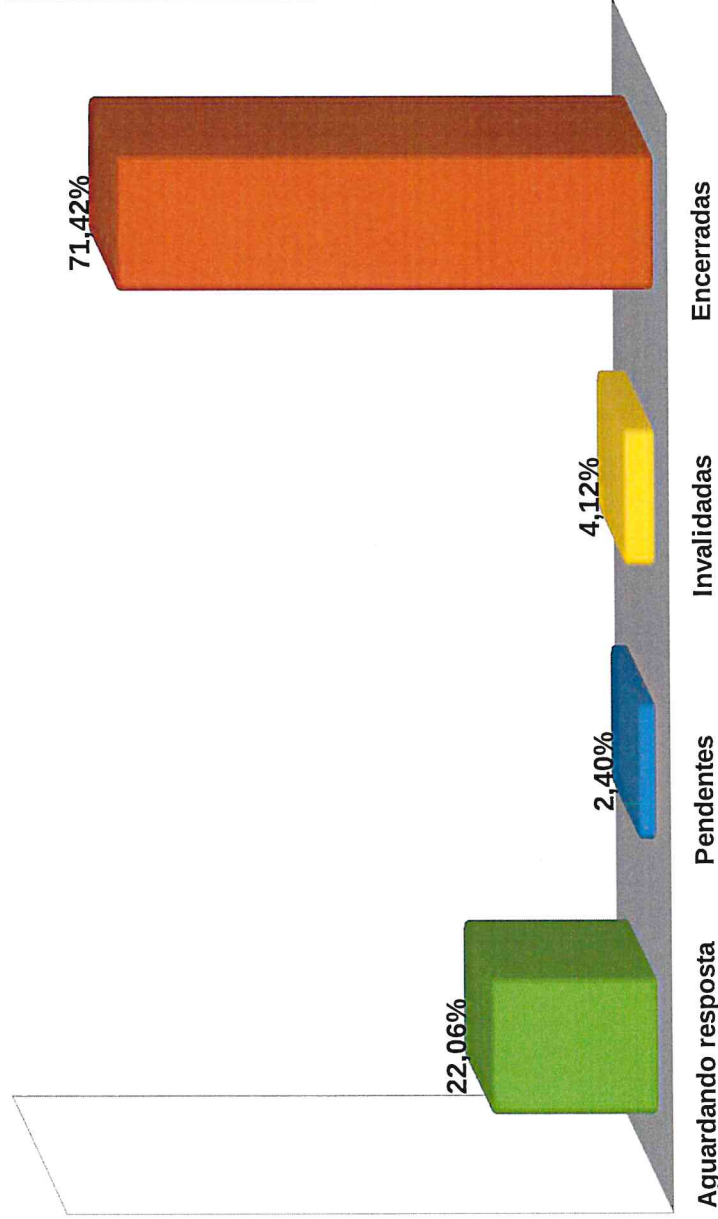


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	646	55,83%
Telefone	247	21,35%
WhatsApp	228	19,71%
Facebook	15	1,30%
Instagram	20	1,73%
Pessoalmente	1	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>1.157</b>	<b>100%</b>

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **08 demandas**.

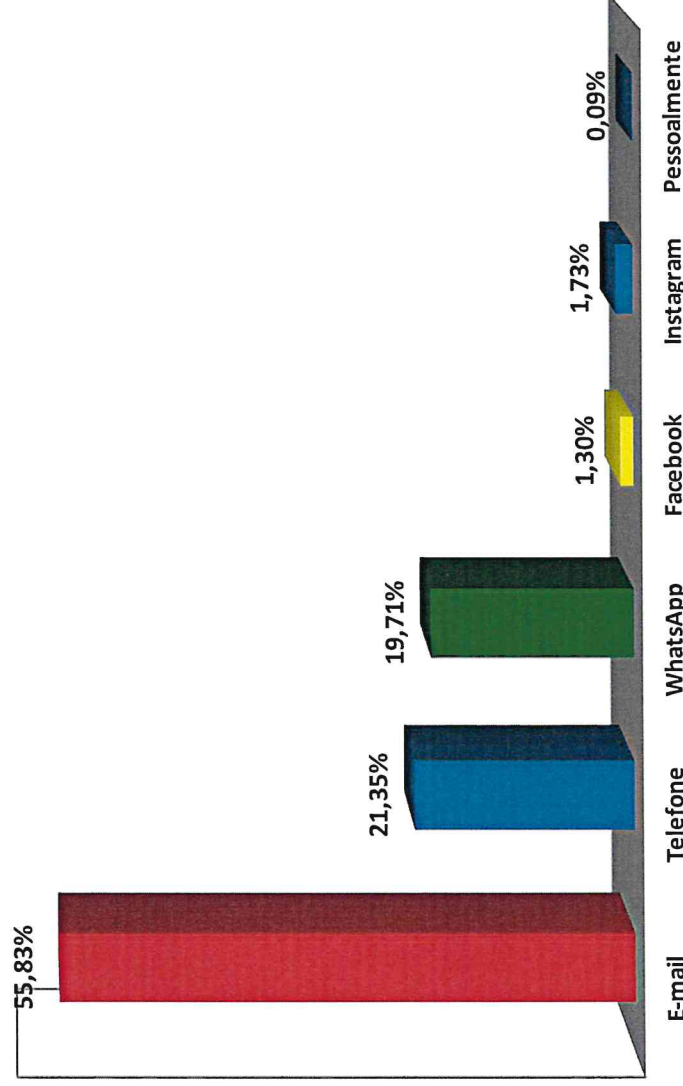


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	520	44,64%
Masculino	544	46,70%
Pessoa Jurídica	72	6,18%
Outro e Anônimo	29	2,49%
<b>TOTAL</b>	<b>1.165</b>	<b>100%</b>

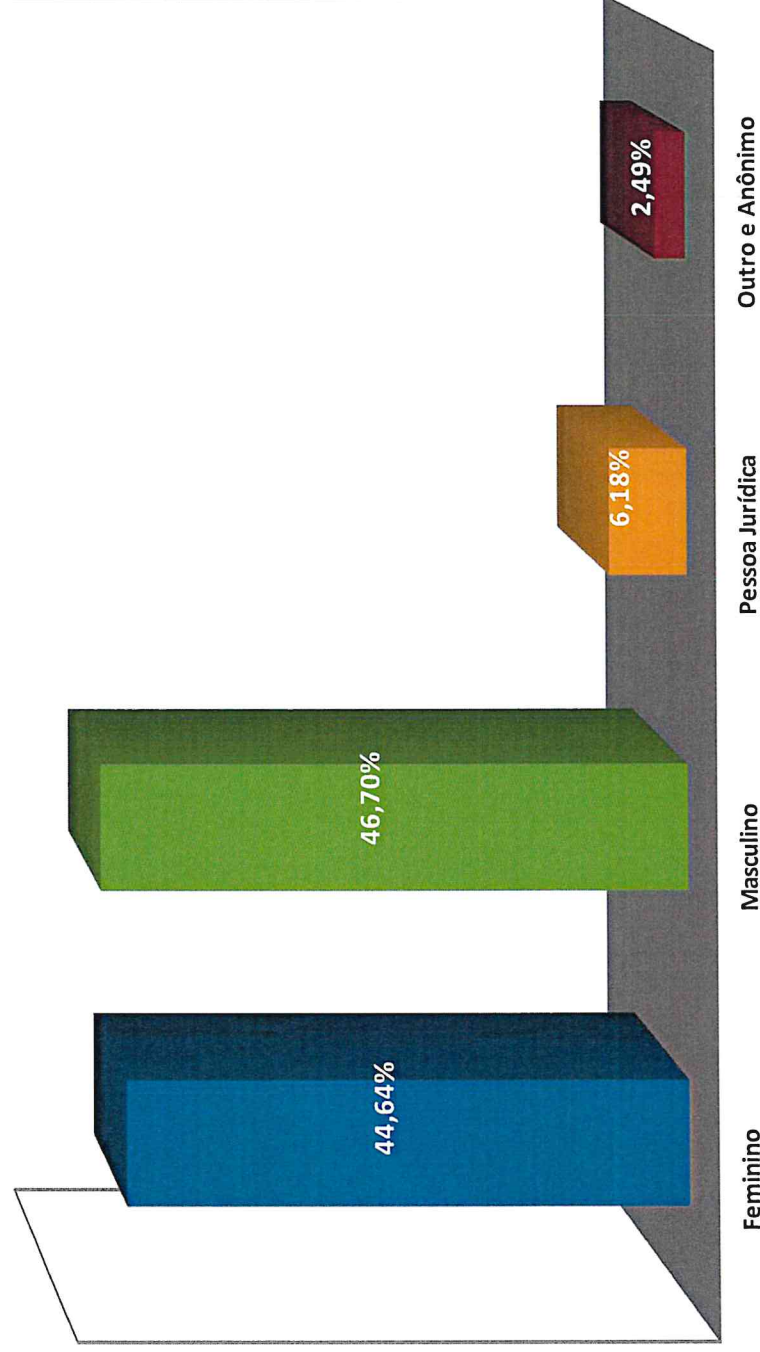
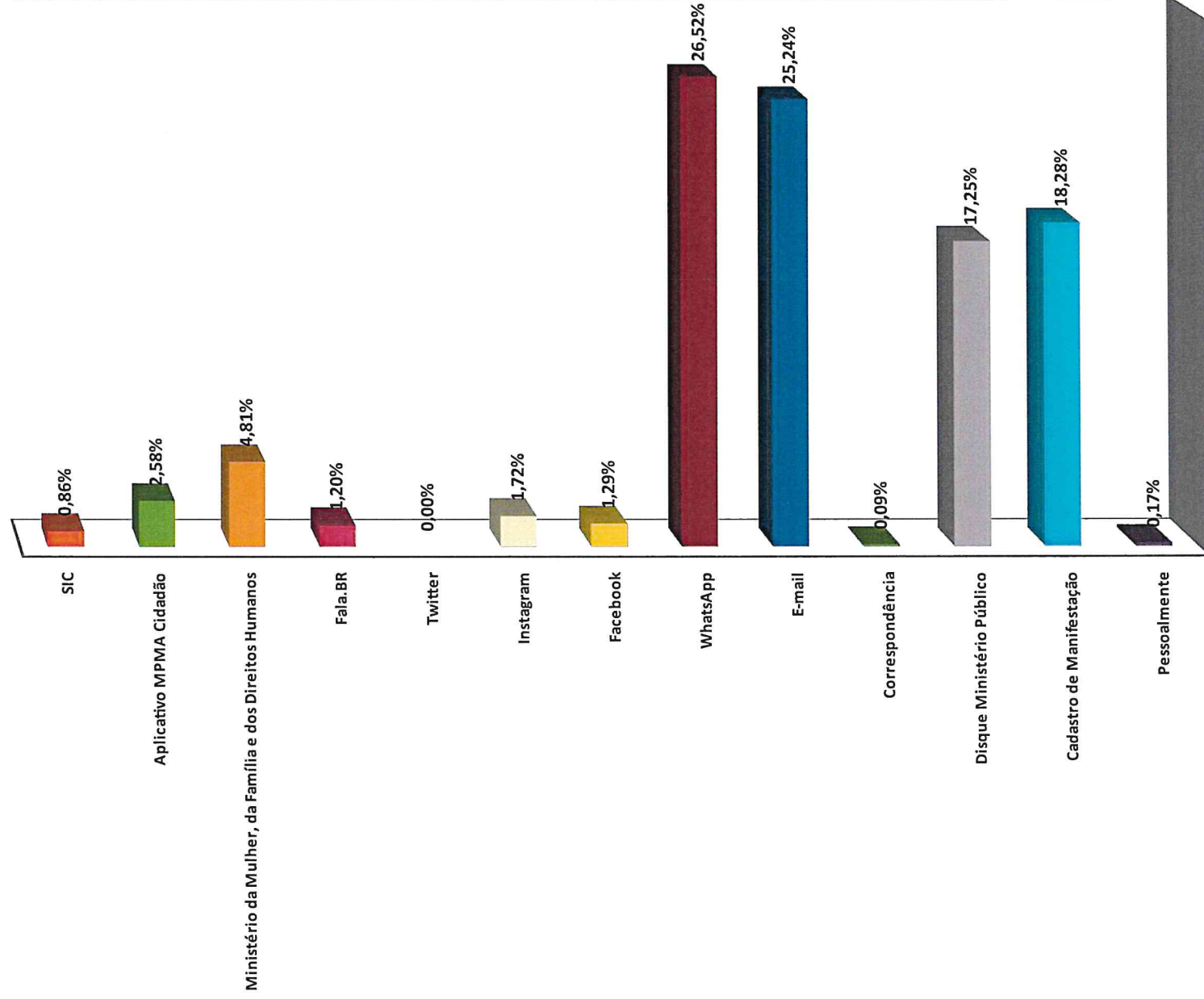


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



**5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

	Qtd	%
Pessoalmente	2	0,17%
Cadastro de Manifestação	213	18,28%
Disque Ministério Público	201	17,25%
Correspondência	1	0,09%
E-mail	294	25,24%
WhatsApp	309	26,52%
Facebook	15	1,29%
Instagram	20	1,72%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	14	1,20%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	56	4,81%
Aplicativo MPMA Cidadão	30	2,58%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	10	0,86%
<b>TOTAL</b>	<b>1.165</b>	<b>100,00%</b>

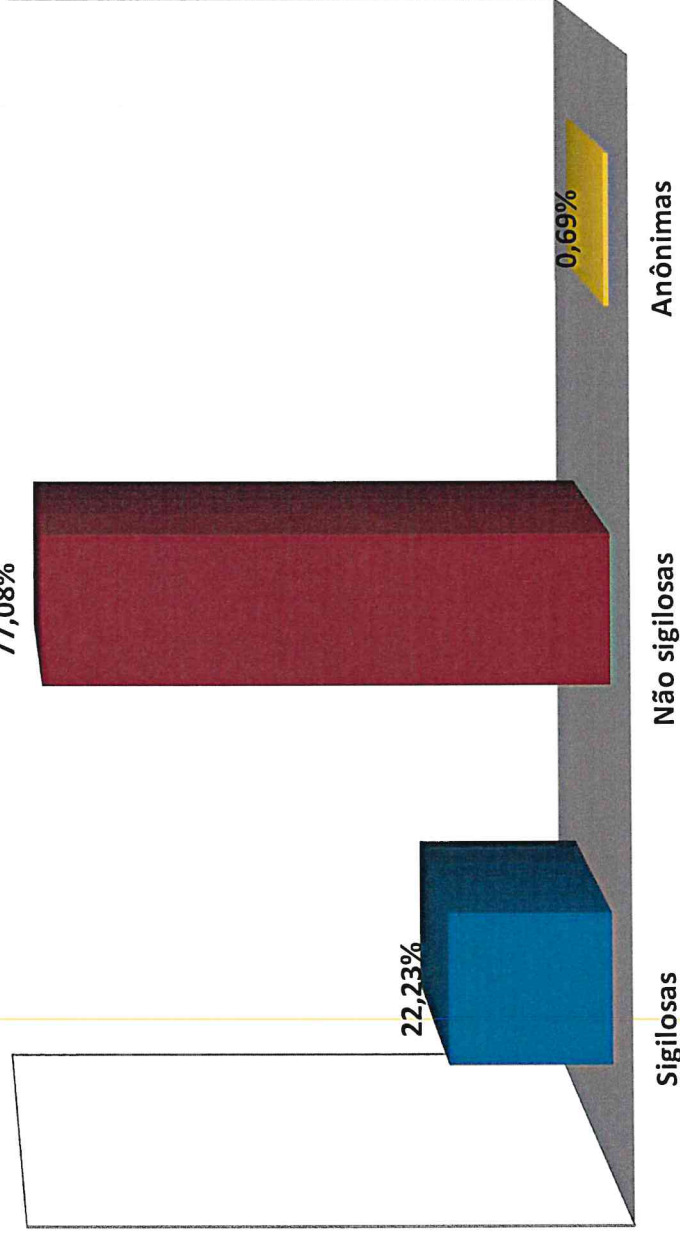


**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**



**6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**

	Qtd	%
Sigilosas	259	22,23%
Não sigilosas	898	77,08%
Anônimas	8	0,69%
<b>TOTAL</b>	<b>1.165</b>	<b>100%</b>



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



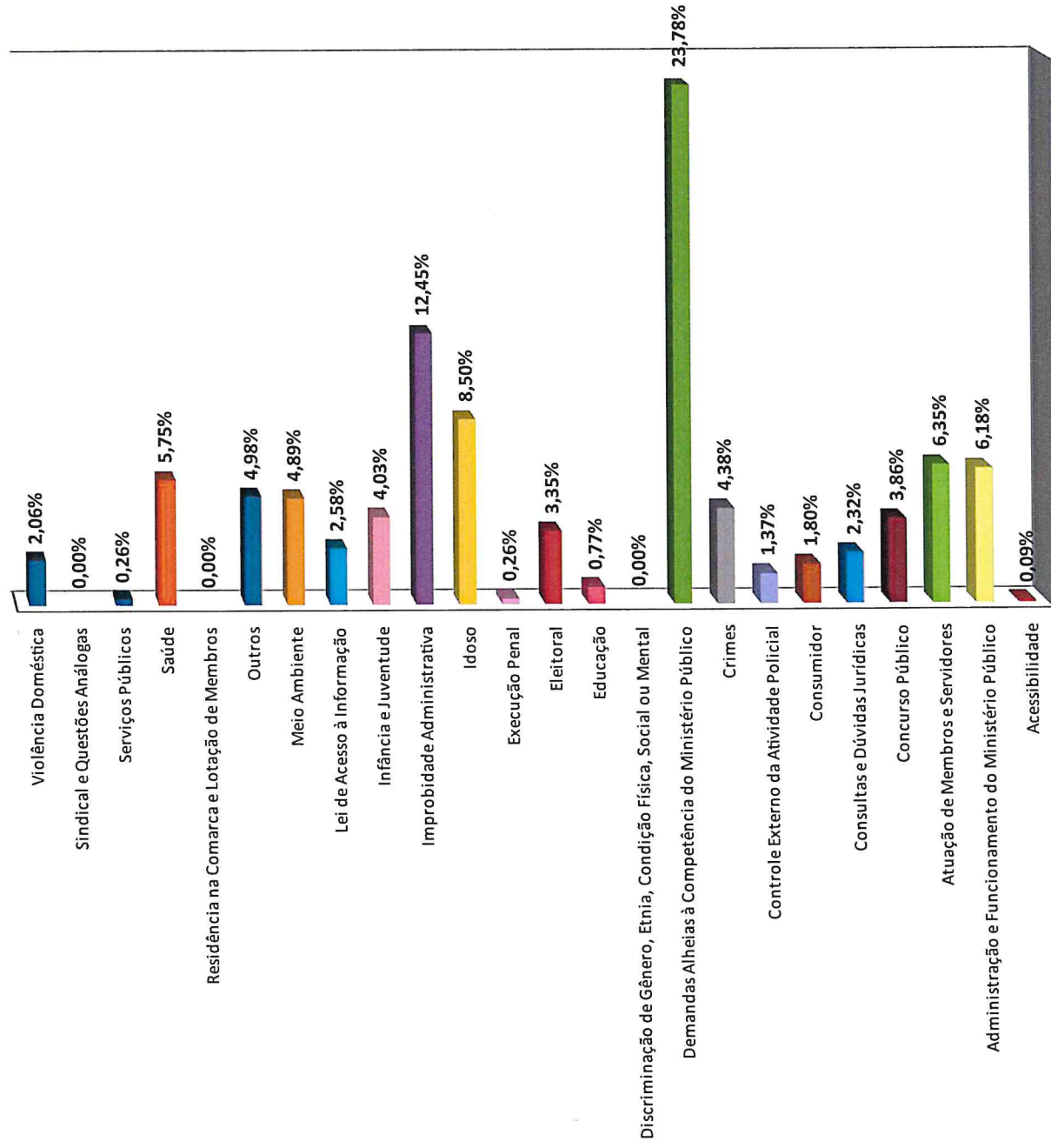


ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

9

**7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	1	0,09%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	72	6,18%
Atuação de Membros e Servidores	74	6,35%
Concurso Público	45	3,86%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	27	2,32%
Consumidor	21	1,80%
Controle Externo da Atividade Policial	16	1,37%
Crimes	51	4,37%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	277	23,78%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	9	0,77%
Eleitoral	39	3,35%
Execução Penal	3	0,26%
Idoso	99	8,50%
Improbidade Administrativa	145	12,45%
Infância e Juventude	47	4,03%
Lei de Acesso à Informação	30	2,58%
Meio Ambiente	57	4,89%
Outros	58	4,98%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	67	5,75%
Serviços Públicos	3	0,26%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	24	2,06%
<b>TOTAL</b>	<b>1.165</b>	<b>100%</b>

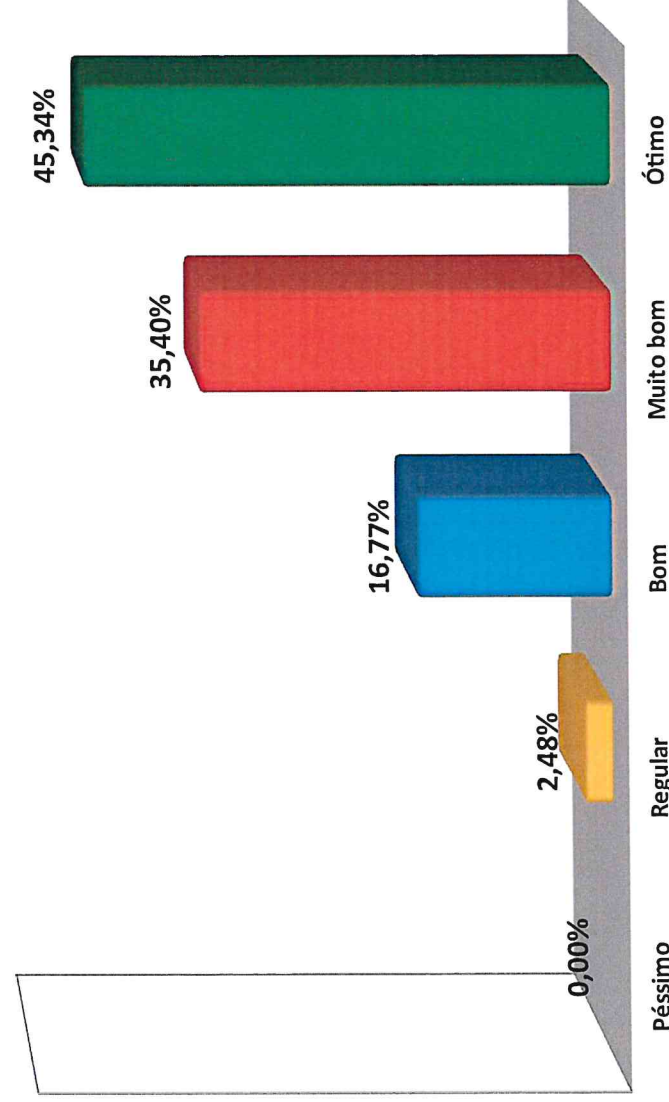


**GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**



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

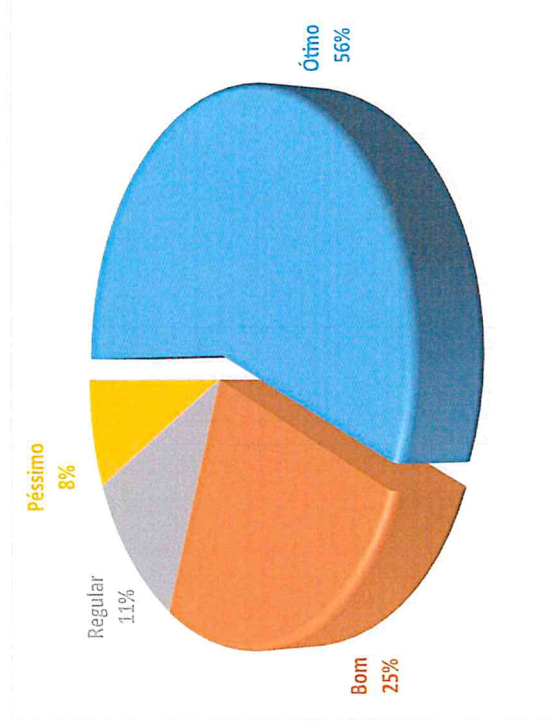
	WhatsApp	%
Péssimo	0	0,00%
Regular	4	2,48%
Bom	27	16,77%
Muito bom	57	35,40%
Ótimo	73	45,34%
<b>TOTAL DE RESPONDENTES</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>





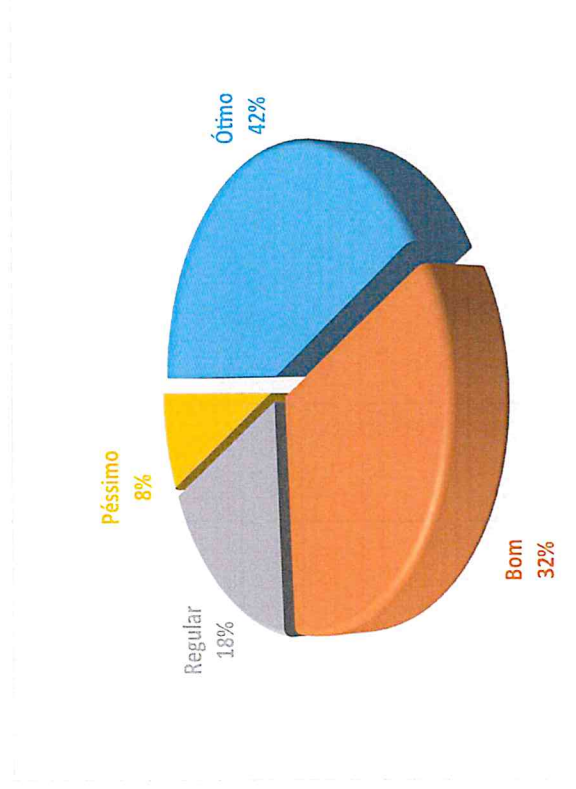
## 9. PERCEÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:



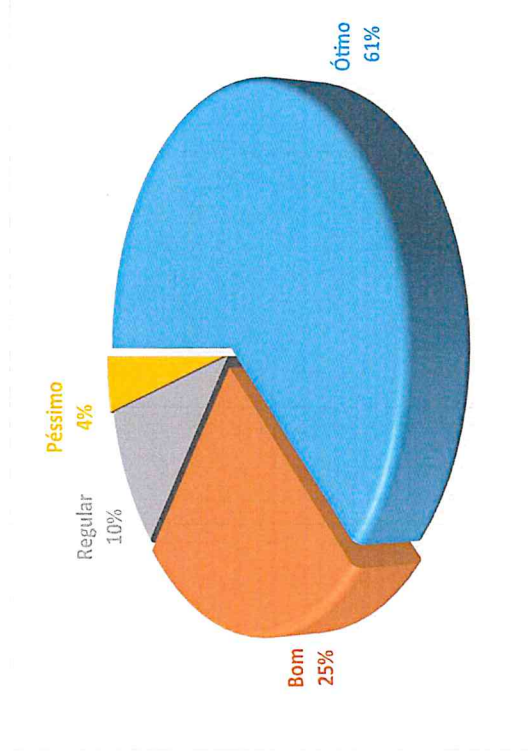
## 10. PERCEÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA

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

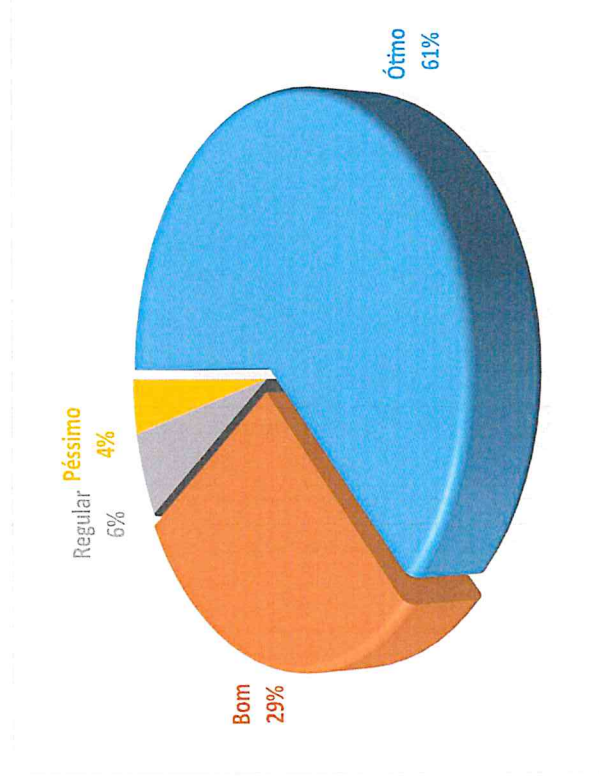




Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:



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





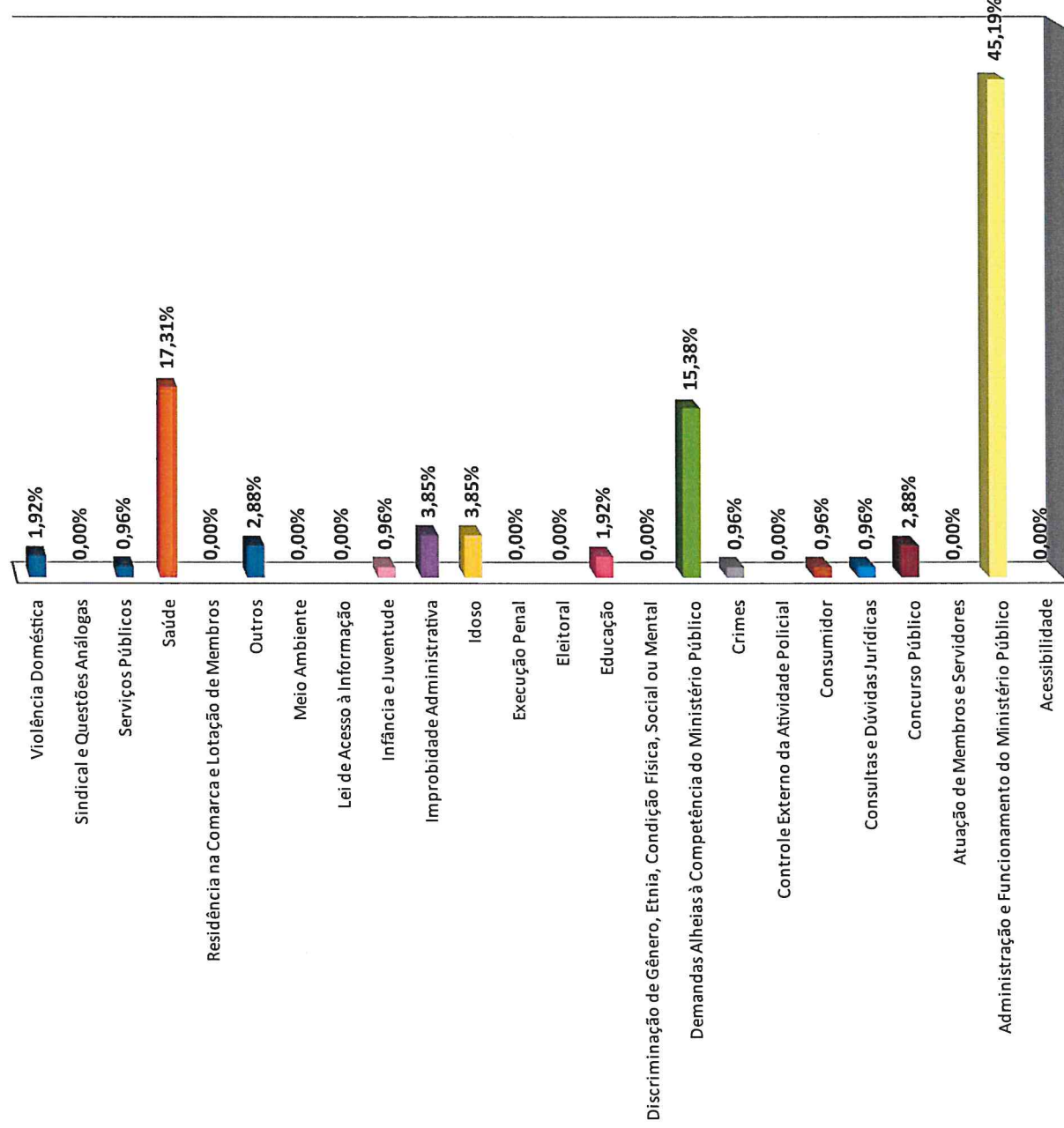
**11. DETALHAMENTO POR ASSUNTO - DEMANDAS RELACIONADAS AO  
CORONAVÍRUS (COVID-19)**

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	47	45,19%
Atuação de Membros e Servidores	0	0,00%
Concurso Público	3	2,88%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,96%
Consumidor	1	0,96%
Controle Externo da Atividade Policial	0	0,00%
Crimes	1	0,96%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	16	15,38%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	2	1,92%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	0	0,00%
Idoso	4	3,85%
Improbidade Administrativa	4	3,85%
Infância e Juventude	1	0,96%
Lei de Acesso à Informação	0	0,00%
Meio Ambiente	0	0,00%
Outros	3	2,88%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	18	17,31%
Serviços Públicos	1	0,96%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	2	1,92%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>



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

15



**GRÁFICO 11. DETALHAMENTO POR ASSUNTO - DEMANDAS RELACIONADAS AO CORONAVÍRUS**  
(COVID-19)

São Luís, 26 de agosto de 2020.

  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**  
Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão