



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

1

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


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	57	4,75%
Críticas	189	15,75%
Representações	924	77,00%
Sugestões	00	0,0%
Elogios	07	0,58%
Pedidos de Informação	23	1,92%
TOTAL	1.200	100,00%

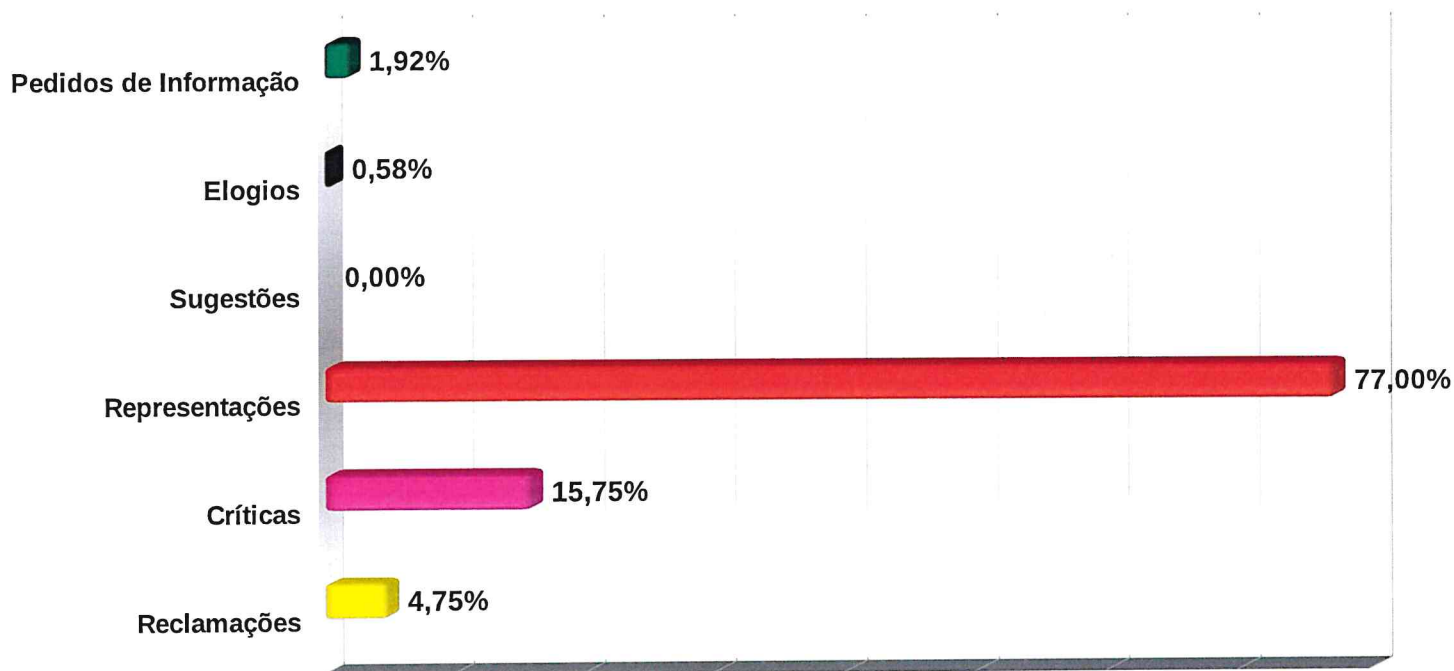


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	117	9	41	11	0	2	0	180	15,00%
Pendentes	27	0	2	0	0	1	52	82	6,83%
Invalidadas	25	0	0	0	0	3	1	29	2,42%
Encerradas	111	0	1	9	0	3	785	909	75,75%
TOTAL	280	9	44	20	2	9	838	1.200	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;

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).

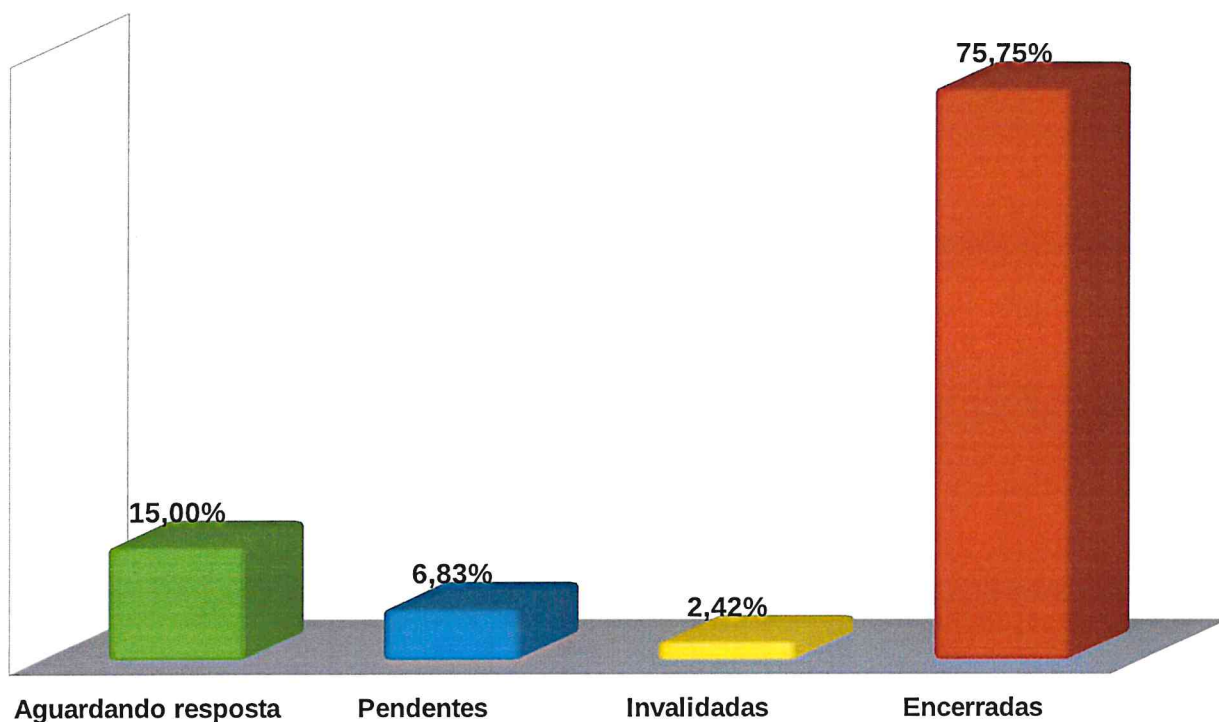


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	835	70,11%
Telefone	102	8,56%
WhatsApp	230	19,31%
Facebook	8	0,67%
Twitter	2	0,17%
Instagram	14	1,18%
Pessoalmente	0	0,00%
TOTAL	1.191	100%

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

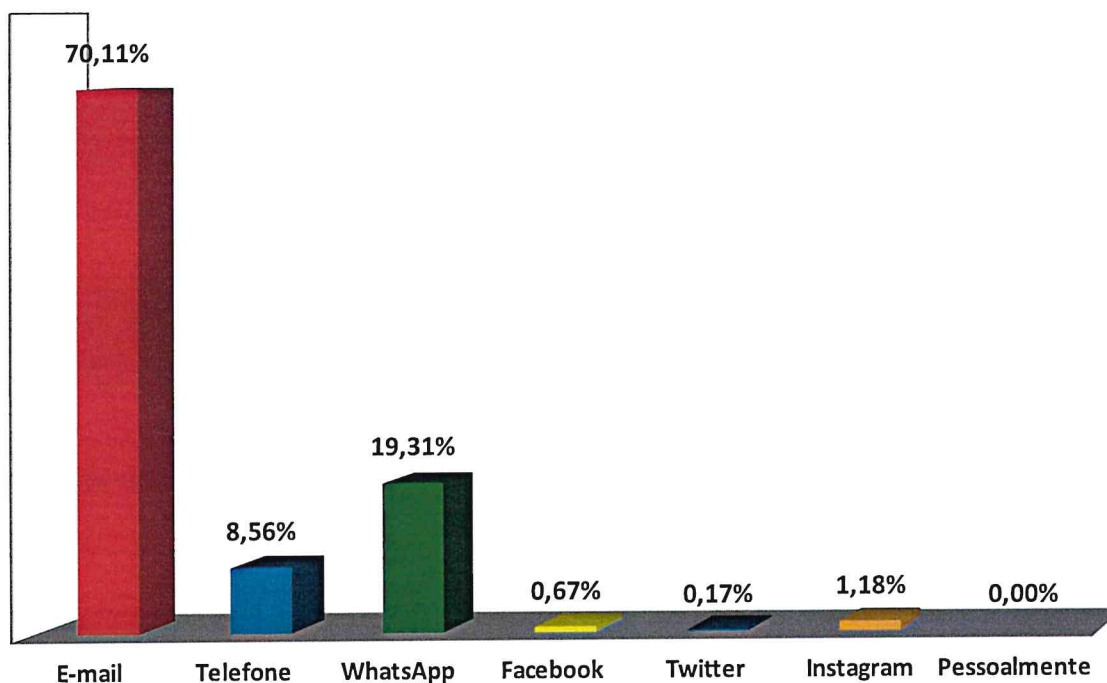


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	422	35,17%
Masculino	546	45,50%
Pessoa Jurídica	100	8,33%
Outro e Anônimo	132	11,00%
TOTAL	1.200	100%

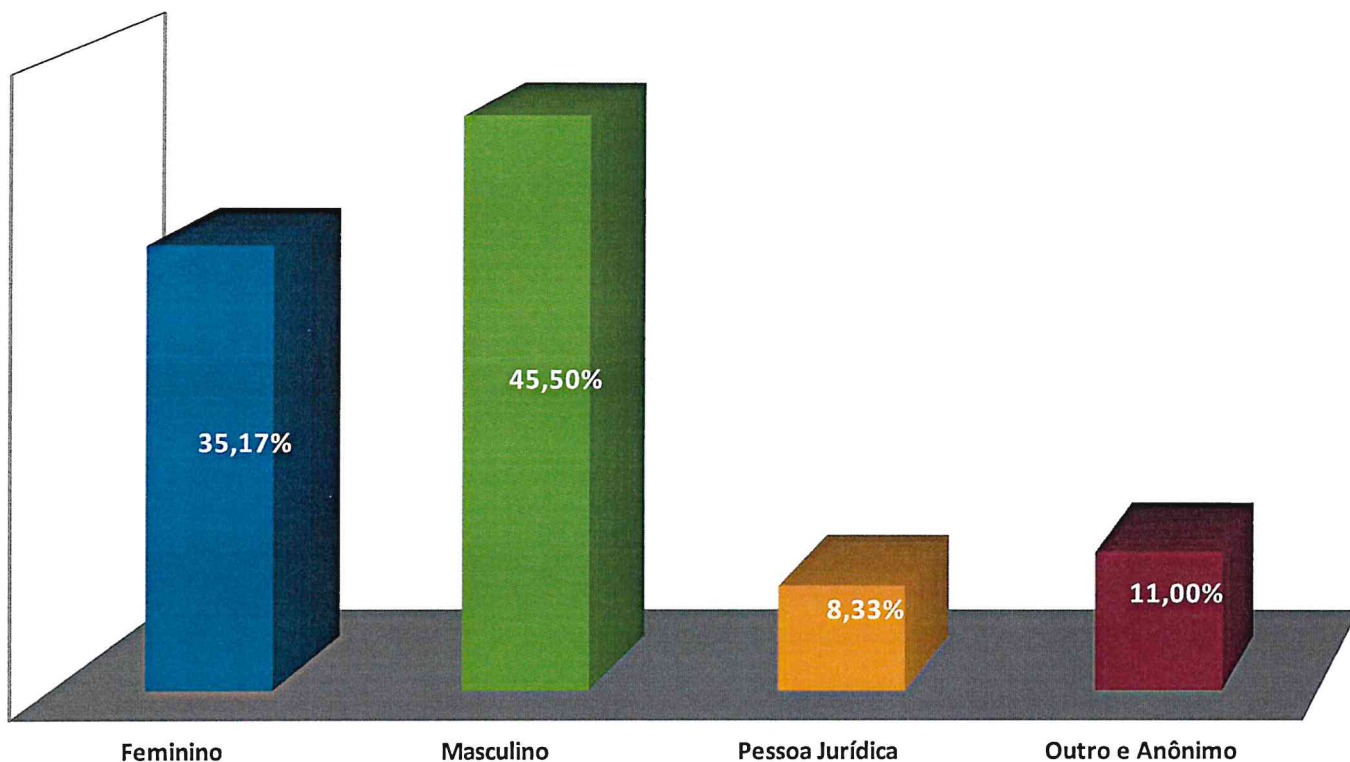


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	151	12,58%
Disque Ministério Público	82	6,83%
Correspondência	2	0,17%
E-mail	421	35,08%
WhatsApp	321	26,75%
Facebook	8	0,67%
Instagram	16	1,33%
Twitter	2	0,17%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	93	7,75%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	81	6,75%
Aplicativo MPMA Cidadão	9	0,75%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	14	1,17%
TOTAL	1.200	100,00%



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

7

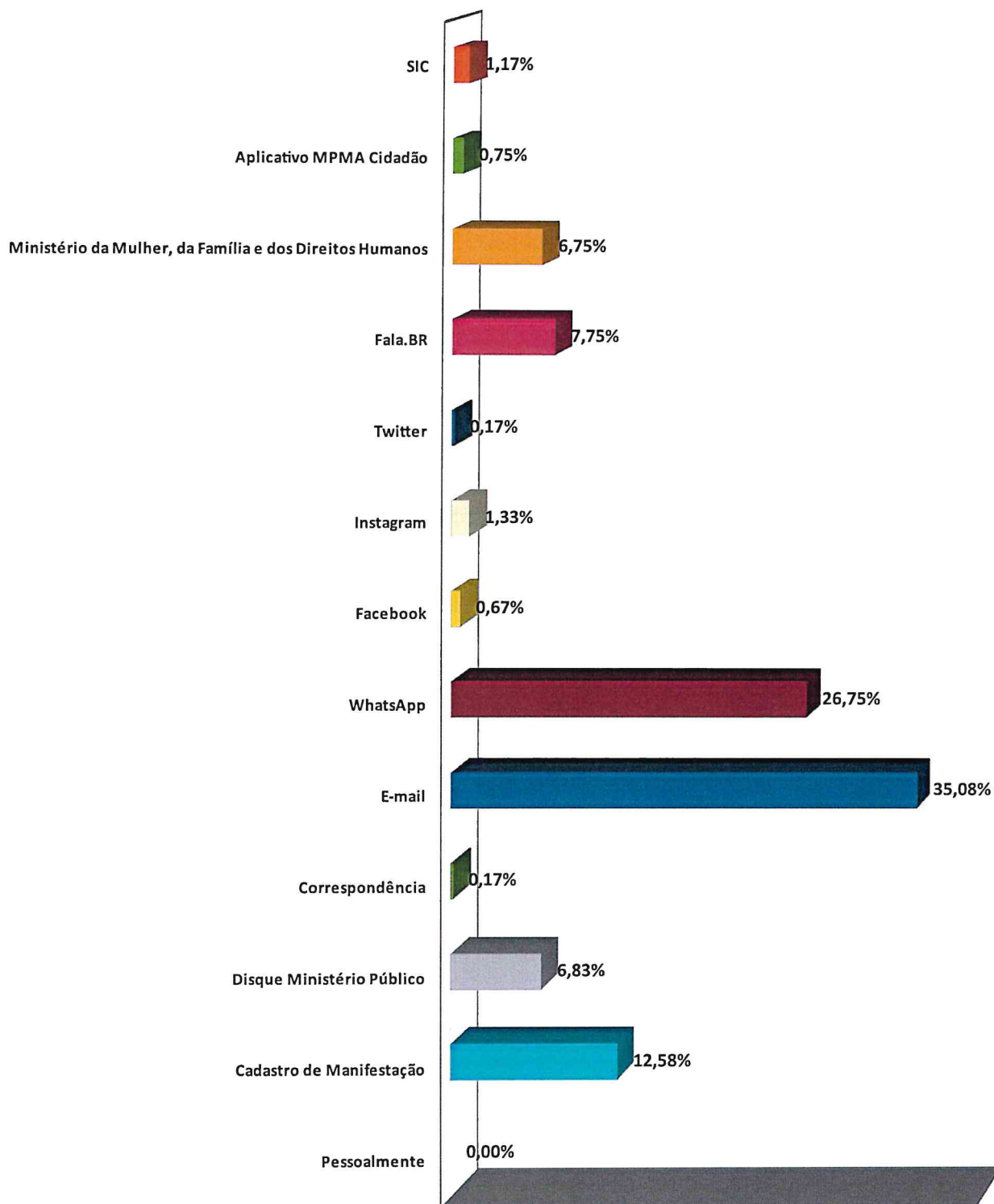


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	284	23,67%
Não sigilosas	907	75,58%
Anônimas	9	0,75%
TOTAL	1.200	100%

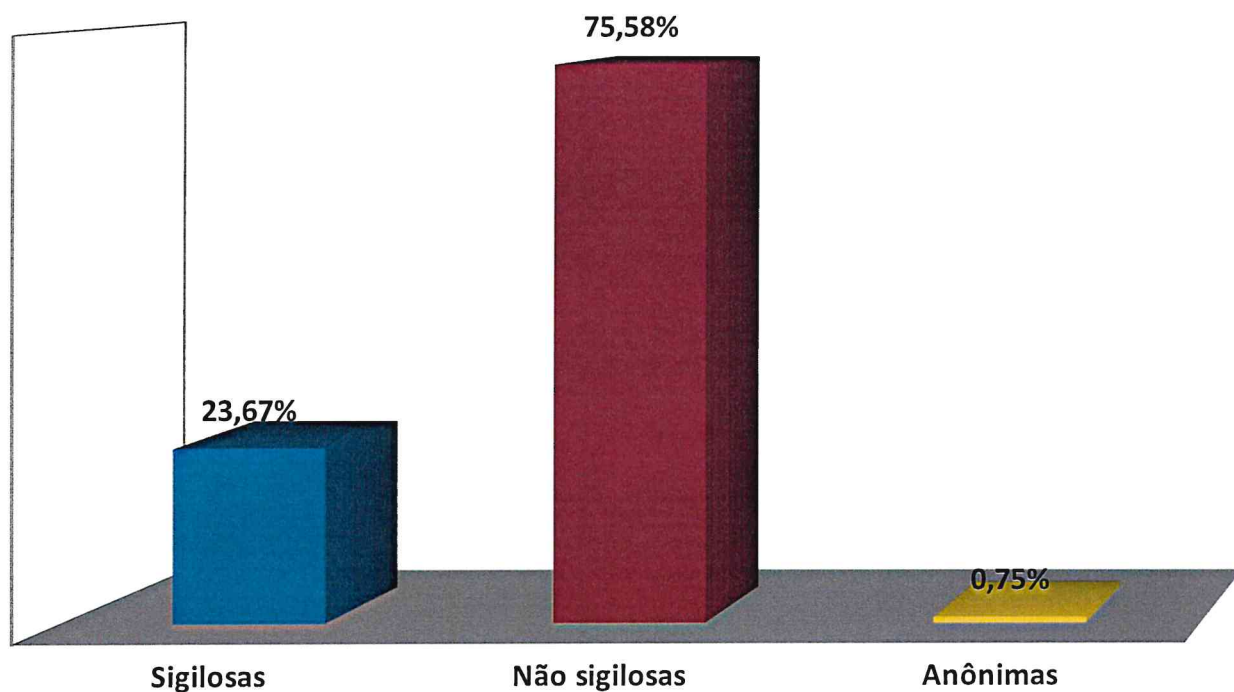


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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

9

7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	1	0,08%%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	55	4,58%%
Atuação de Membros e Servidores	196	16,33%
Concurso Público	32	2,67%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	79	6,58%
Consumidor	29	2,42%
Controle Externo da Atividade Policial	13	1,08%
Crimes	54	4,50%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	239	19,92%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	10	0,83%
Eleitoral	43	3,58%
Execução Penal	2	0,17%
Idoso	74	6,17%
Improbidade Administrativa	150	12,50%
Infância e Juventude	60	5,00%
Lei de Acesso à Informação	23	1,92%
Meio Ambiente	35	2,92%
Outros	21	1,75%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	49	4,08%
Serviços Públicos	3	0,25%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	32	2,67%
TOTAL	1.200	100%



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

10

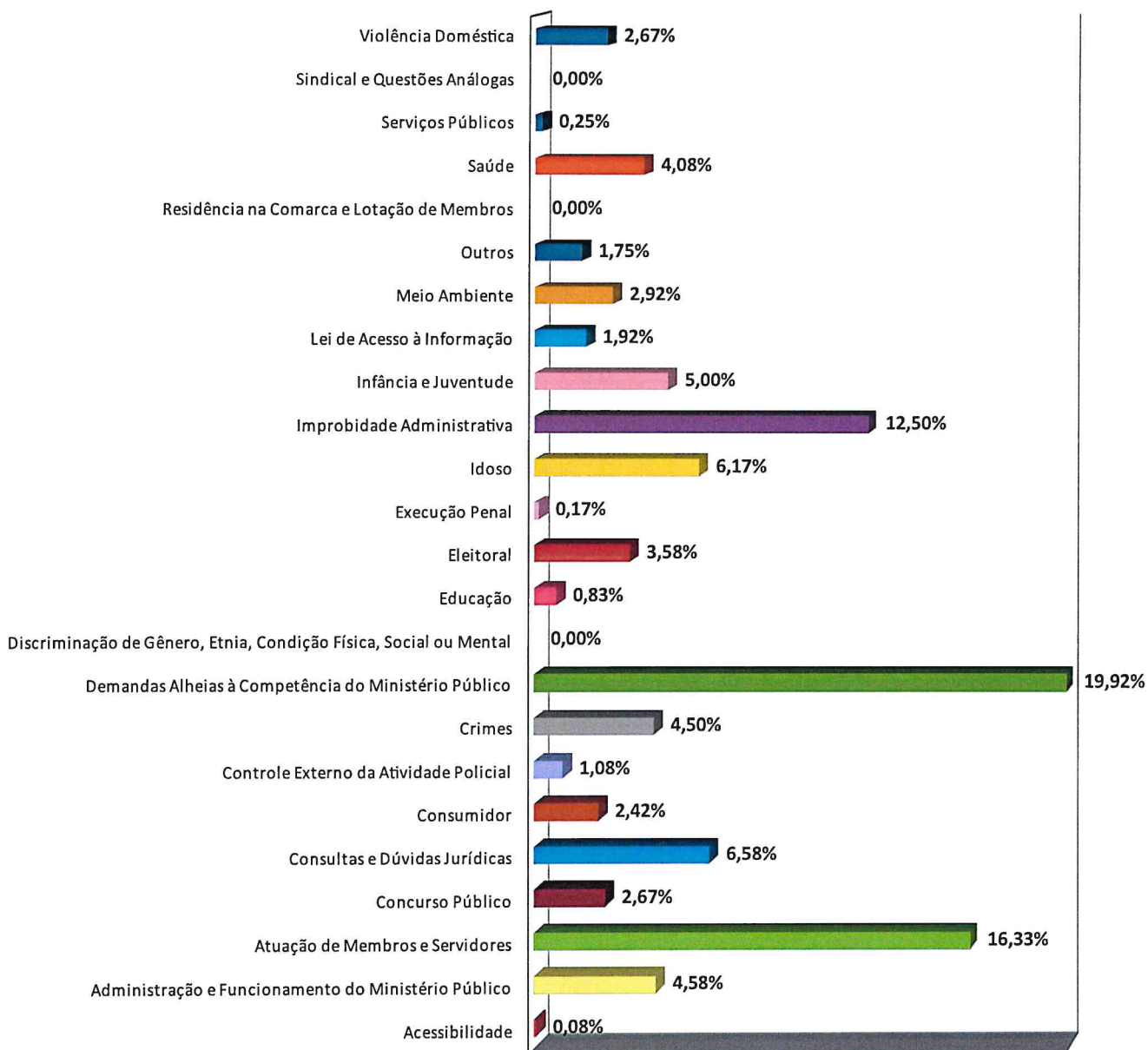
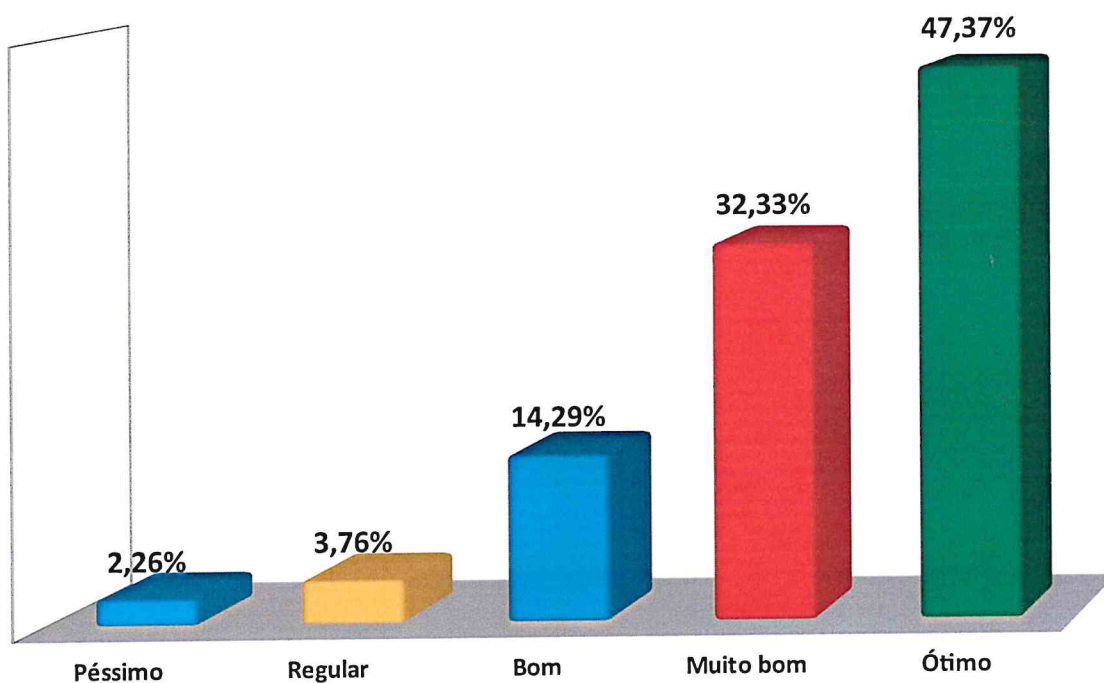


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO



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

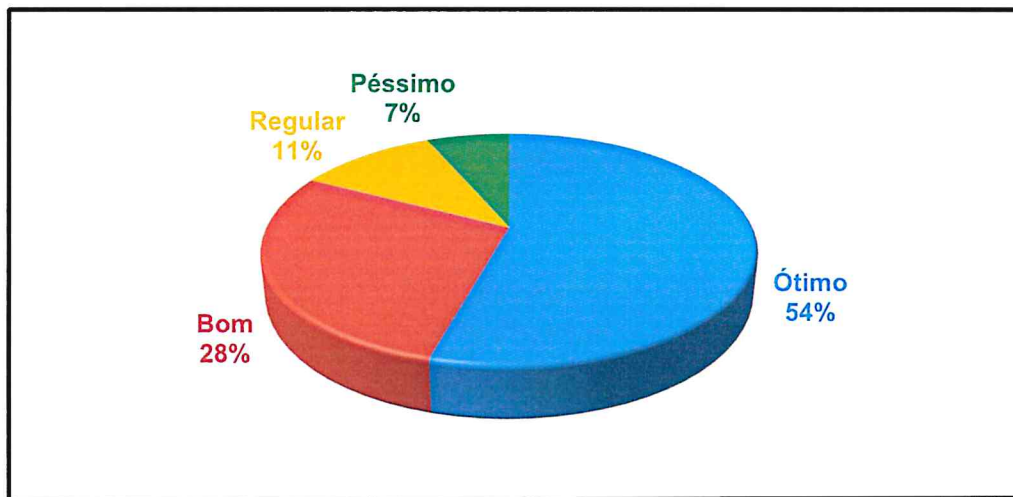
	WhatsApp	%
Péssimo	3	2,26%
Regular	5	3,76%
Bom	19	14,29%
Muito bom	43	32,33%
Ótimo	63	47,37%
TOTAL DE RESPONDENTES	133	100%





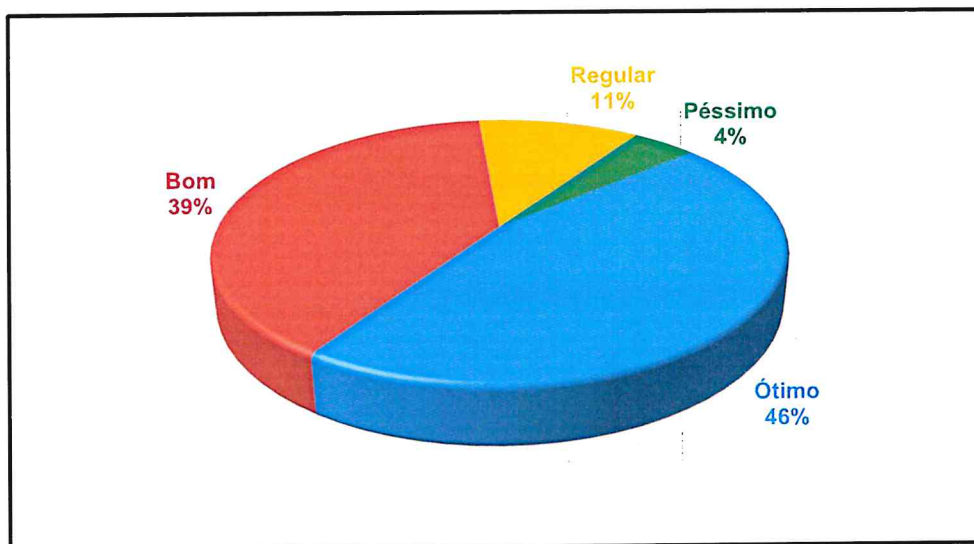
9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:



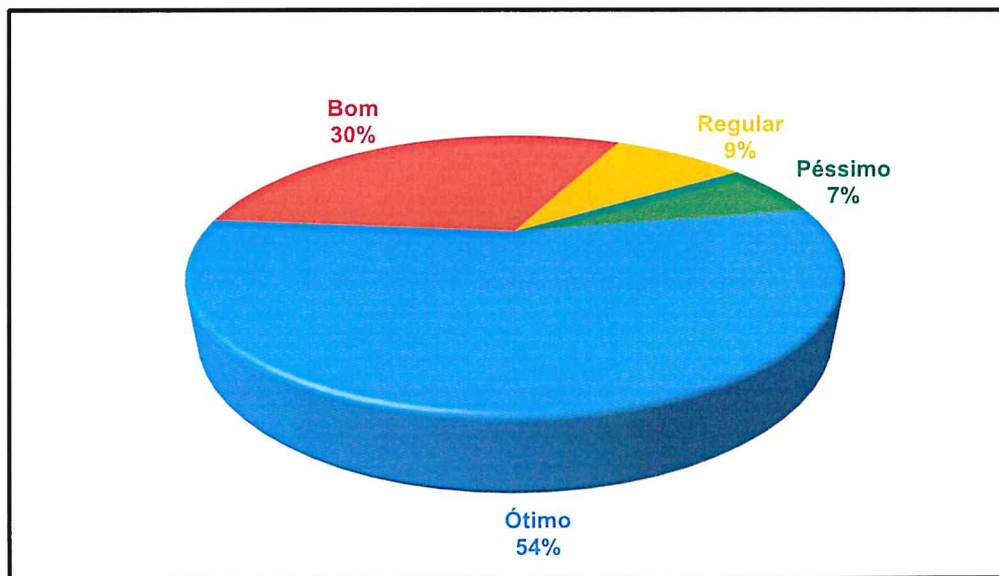
10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA

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

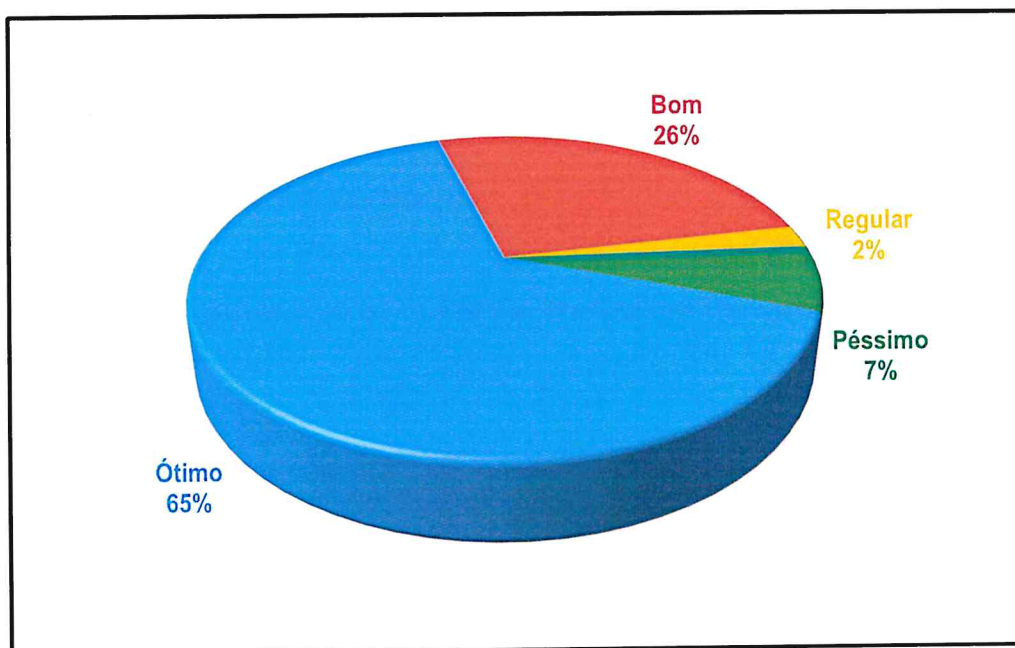




Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:



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





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

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	46	69,70%
Atuação de Membros e Servidores	0	0,00%
Concurso Público	0	0,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	9	13,64%
Consumidor	1	1,52%
Controle Externo da Atividade Policial	0	0,00%
Crimes	1	1,52%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	2	3,03%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	0	0,00%
Idoso	1	1,52%
Improbidade Administrativa	1	1,52%
Infância e Juventude	0	0,00%
Lei de Acesso à Informação	0	0,00%
Meio Ambiente	1	1,52%
Outros	0	0,00%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	3	4,55%
Serviços Públicos	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	1	1,52%
TOTAL	66	100%



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

15

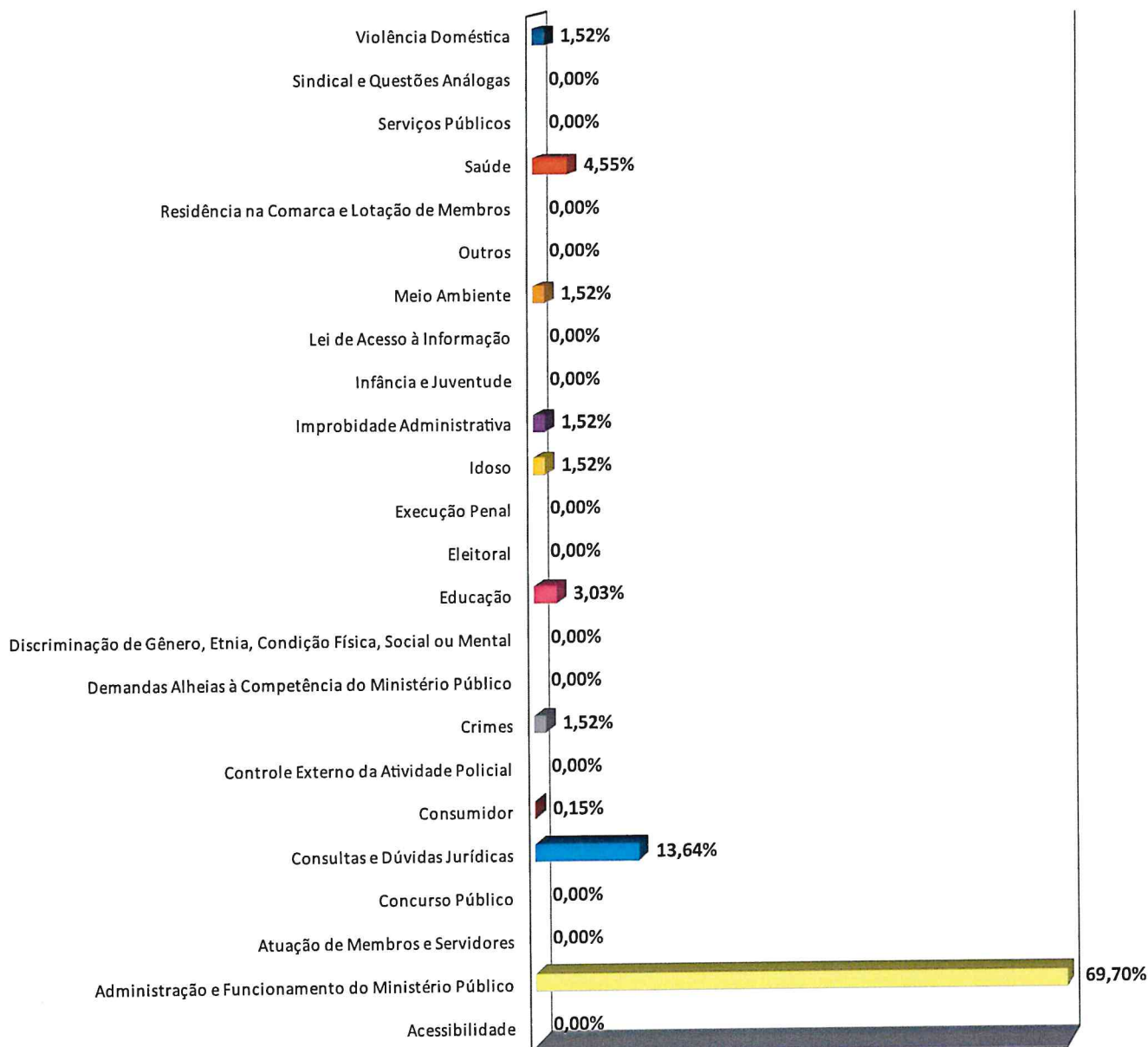


GRÁFICO 11. DETALHAMENTO POR ASSUNTO - DEMANDAS RELACIONADAS AO CORONAVÍRUS (COVID-19)

São Luís, 17 de setembro de 2020.

Maria Luíza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão