



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

1

**RELATÓRIO MENSAL DE SETEMBRO 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


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



1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	34	4,10%
Críticas	50	6,03%
Representações	700	84,44%
Sugestões	02	0,24%
Elogios	04	0,48%
Pedidos de Informação	39	4,70%
TOTAL	829	100%

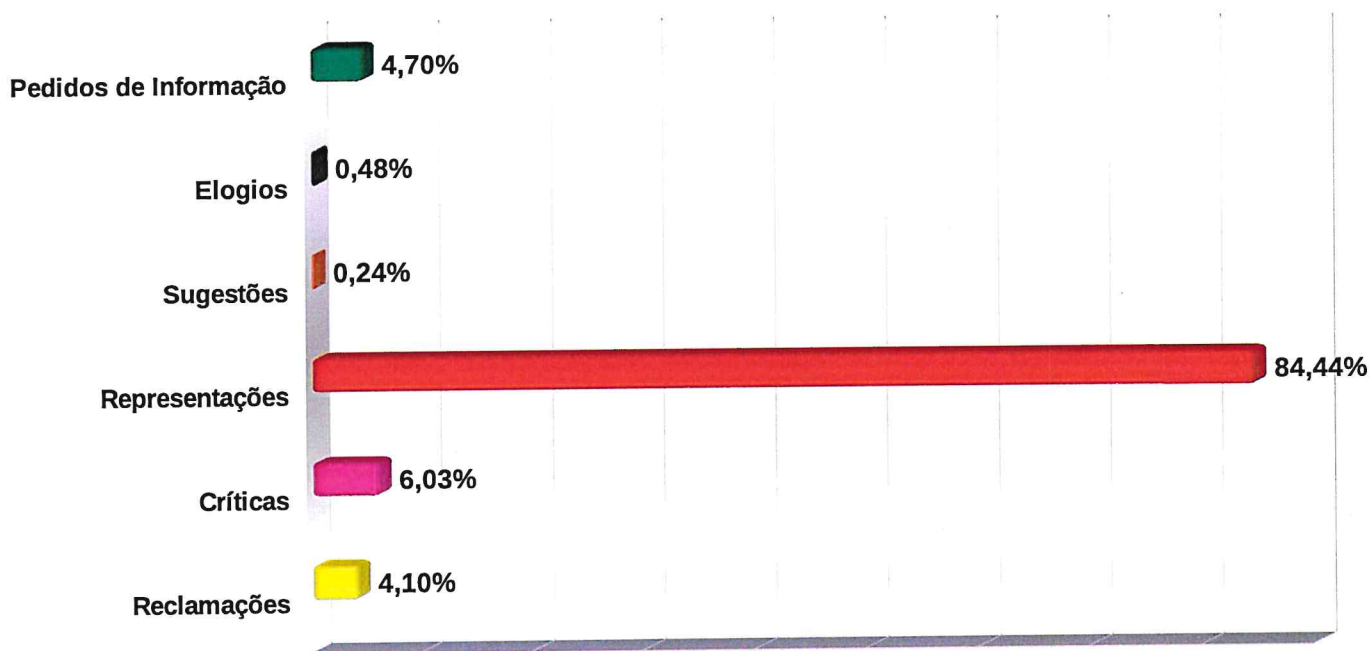


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	150	3	45	18	2	8	0	226	27,26%
Pendentes	16	0	0	0	0	1	30	47	5,67%
Invalidadas	41	0	3	0	0	3	2	49	5,91%
Encerradas	37	4	0	0	0	2	464	507	61,16%
TOTAL	244	7	48	18	2	14	496	829	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).

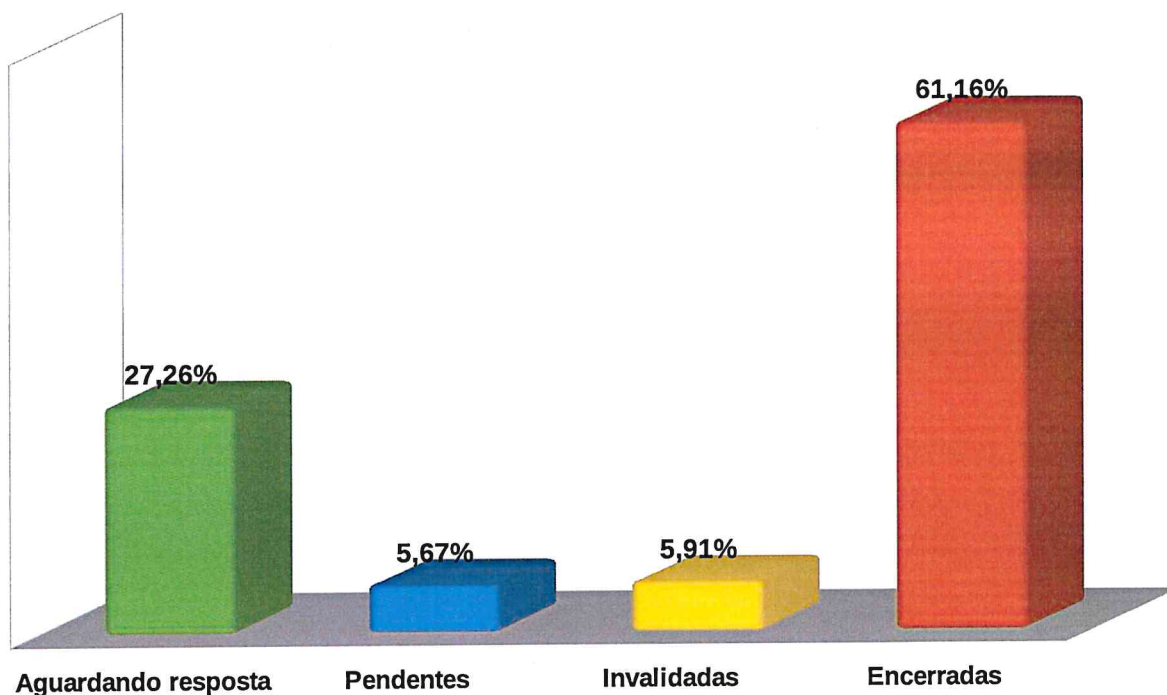


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	531	64,60%
Telefone	127	15,45%
WhatsApp	146	17,76%
Facebook	10	1,22%
Twitter	0	0,00%
Instagram	7	0,85%
Pessoalmente	1	0,12%
TOTAL	822	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **07 demandas**.

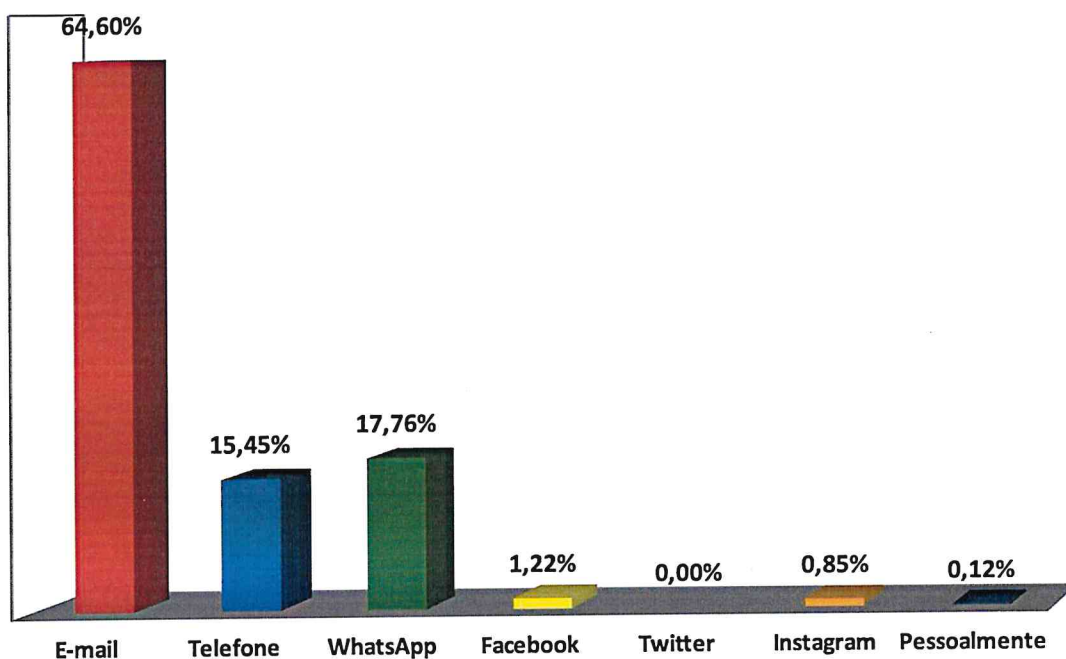


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	368	44,39%
Masculino	305	36,79%
Pessoa Jurídica	104	12,55%
Outro e Anônimo	52	6,27%
TOTAL	829	100%

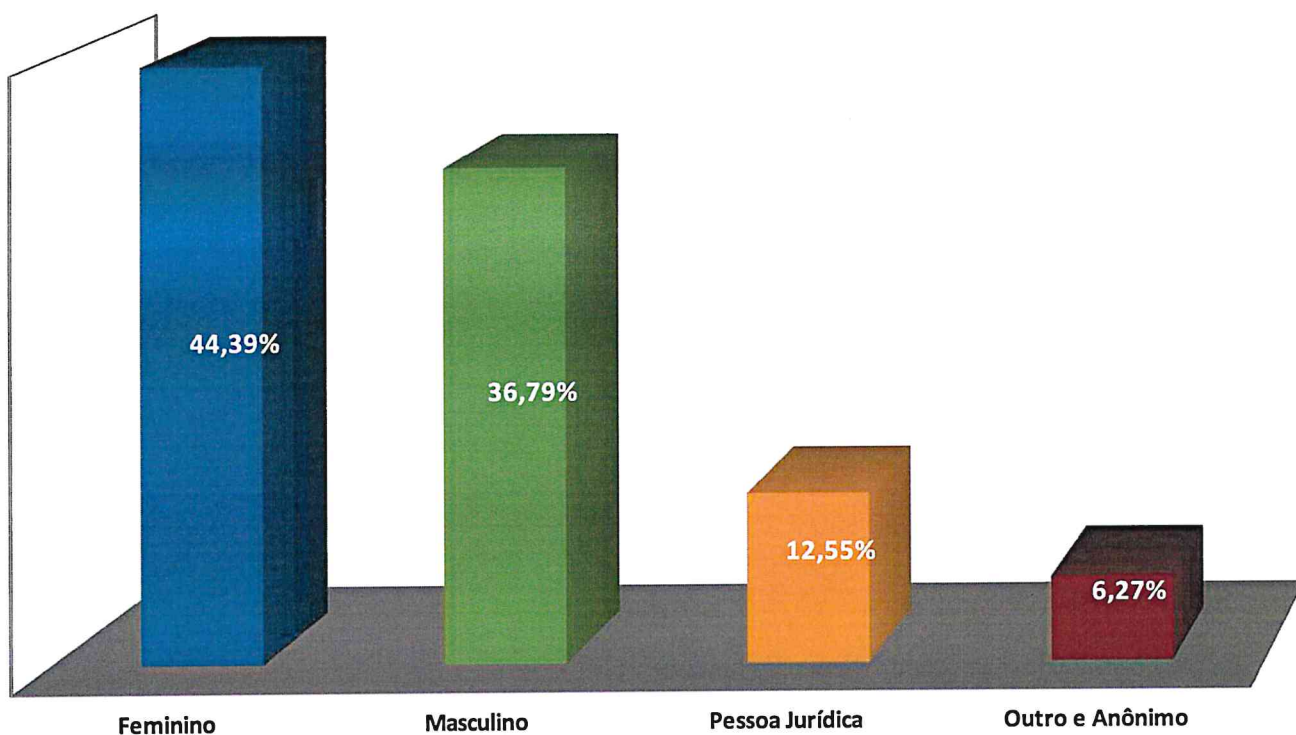


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	1	0,12%
Cadastro de Manifestação	135	16,28%
Disque Ministério Público	107	12,91%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	221	26,66%
WhatsApp	222	26,78%
Facebook	12	1,45%
Instagram	8	0,97%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	34	4,10%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	48	5,79%
Aplicativo MPMA Cidadão	14	1,69%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	27	3,26%
TOTAL	829	100,00%

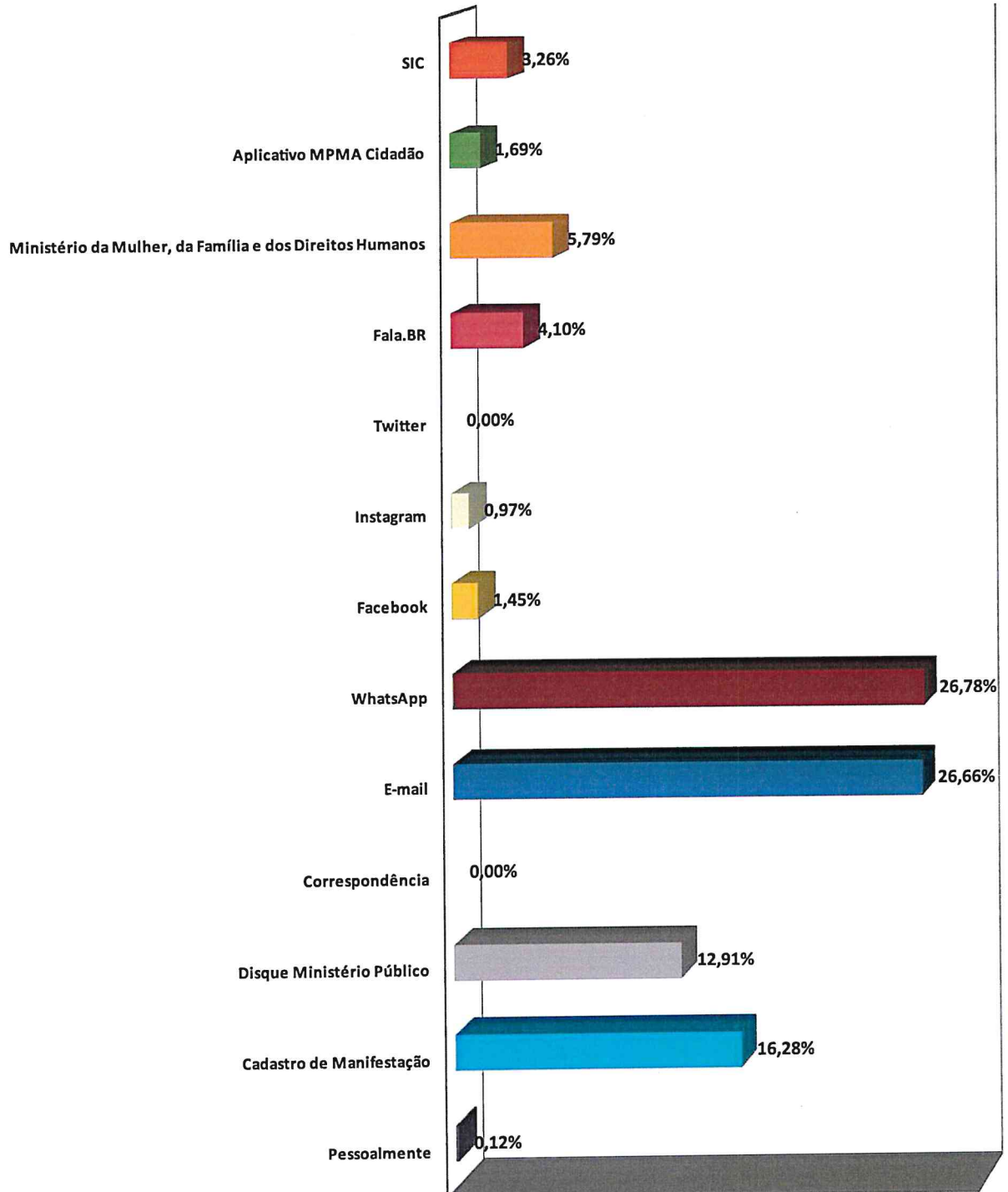


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	197	23,76%
Não sigilosas	625	75,39%
Anônimas	7	0,84%
TOTAL	829	100%

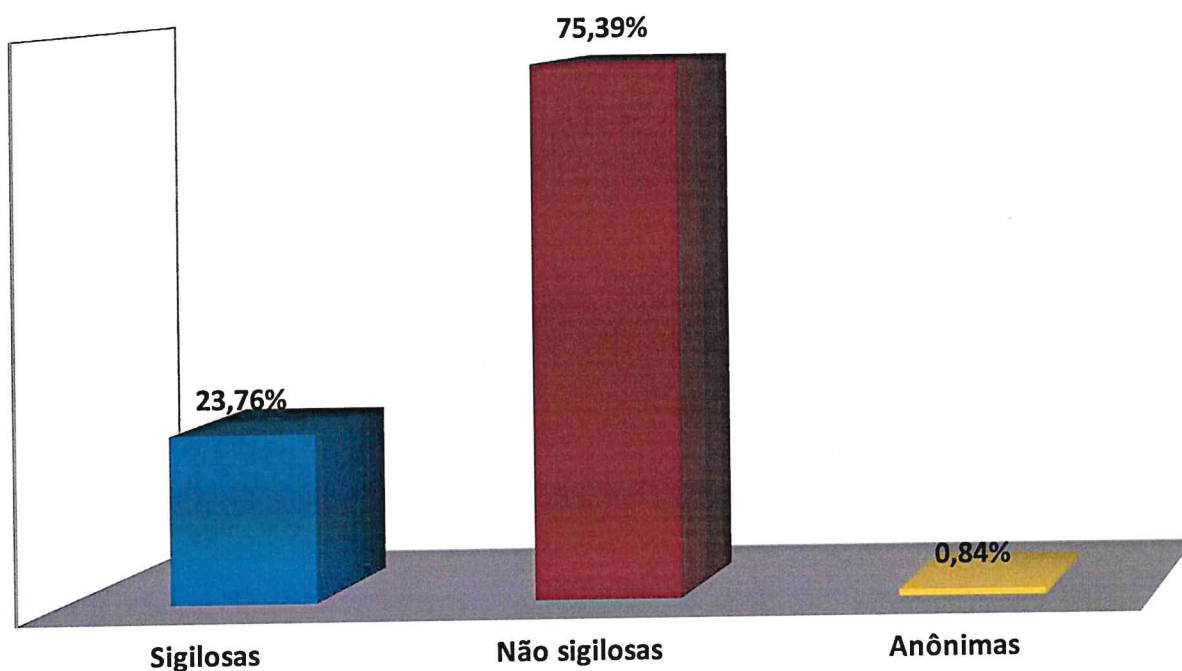


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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	34	4,10%
Atuação de Membros e Servidores	53	6,39%
Concurso Público	51	6,15%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	65	7,84%
Consumidor	16	1,93%
Controle Externo da Atividade Policial	15	1,81%
Crimes	40	4,83%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	104	12,55%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	7	0,84%
Eleitoral	48	5,79%
Execução Penal	1	0,12%
Idoso	63	7,60%
Improbidade Administrativa	126	15,20%
Infância e Juventude	30	3,62%
Lei de Acesso à Informação	39	4,70%
Meio Ambiente	55	6,63%
Outros	40	4,83%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	27	3,26%
Serviços Públicos	1	0,12%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	14	1,69%
TOTAL	829	100%



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

10

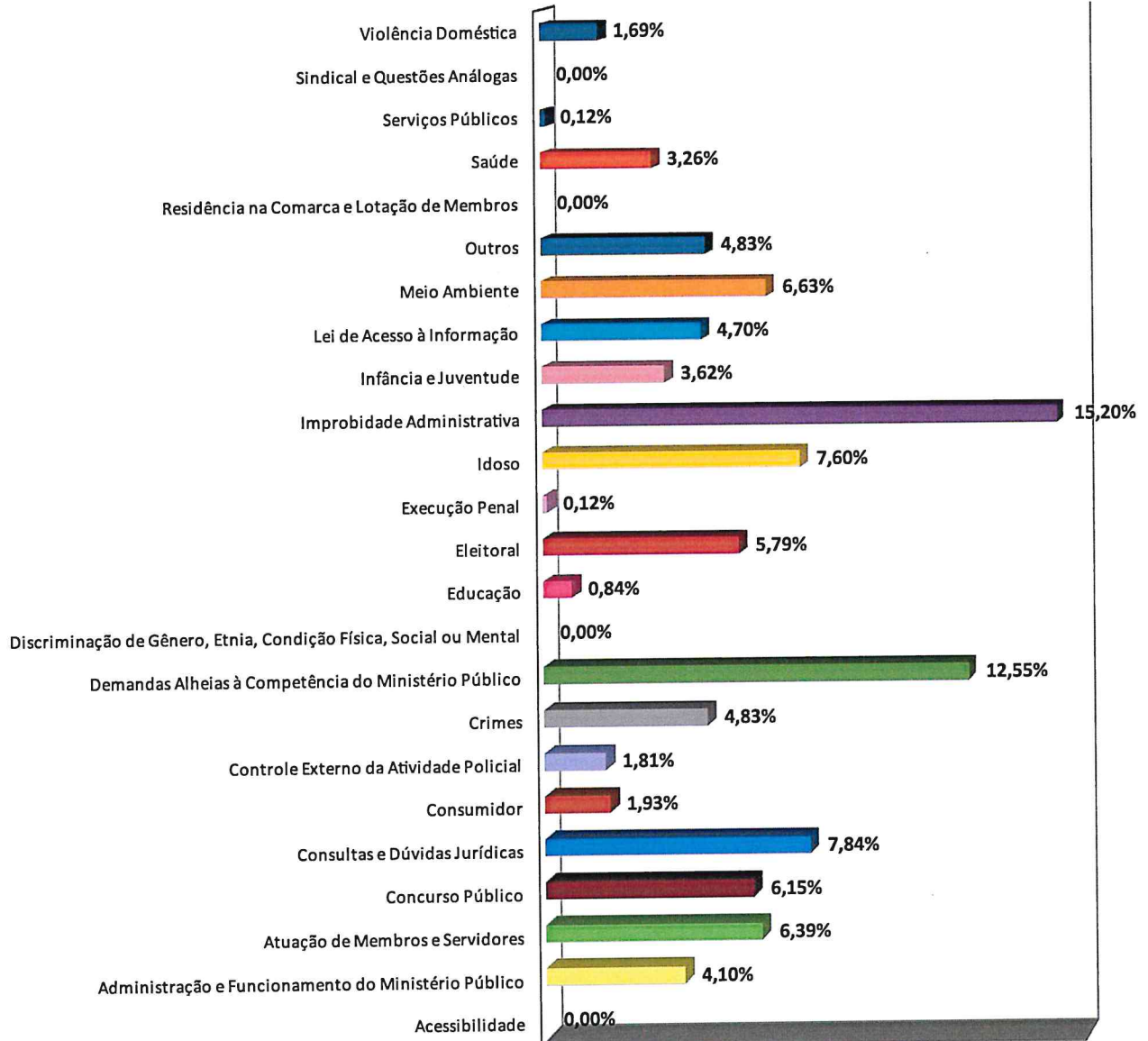
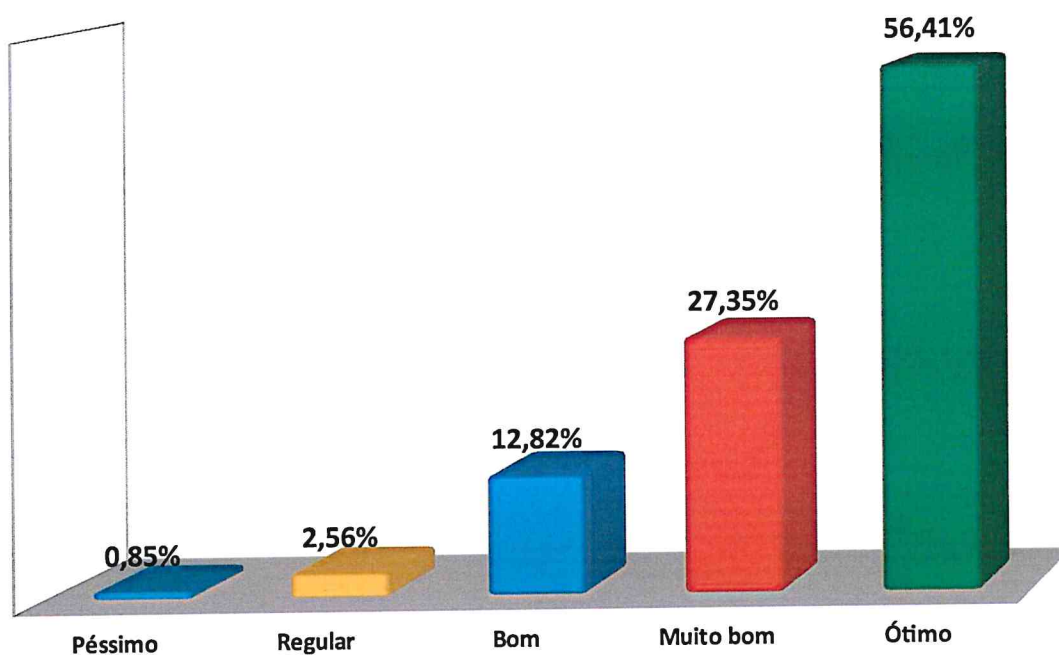


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO



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

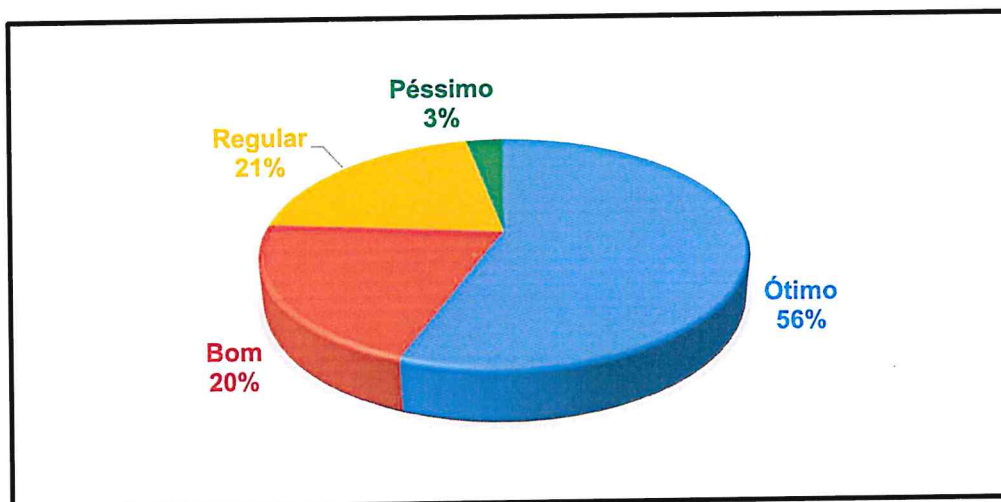
	WhatsApp	%
Péssimo	1	0,85%
Regular	3	2,56%
Bom	15	12,82%
Muito bom	32	27,35%
Ótimo	66	56,41%
TOTAL DE RESPONDENTES	117	100%





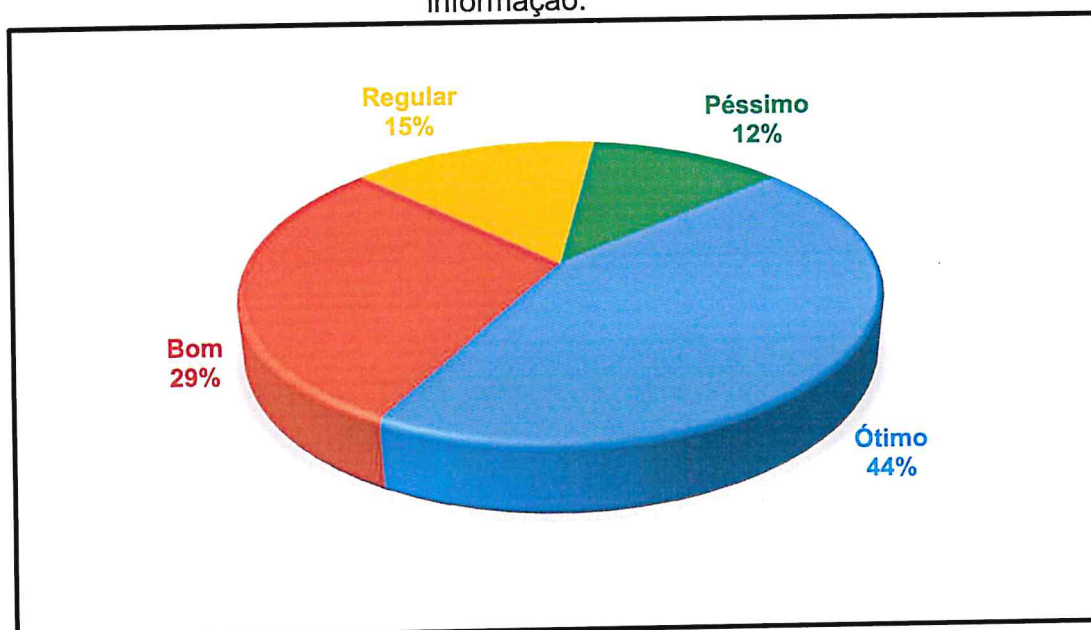
9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:



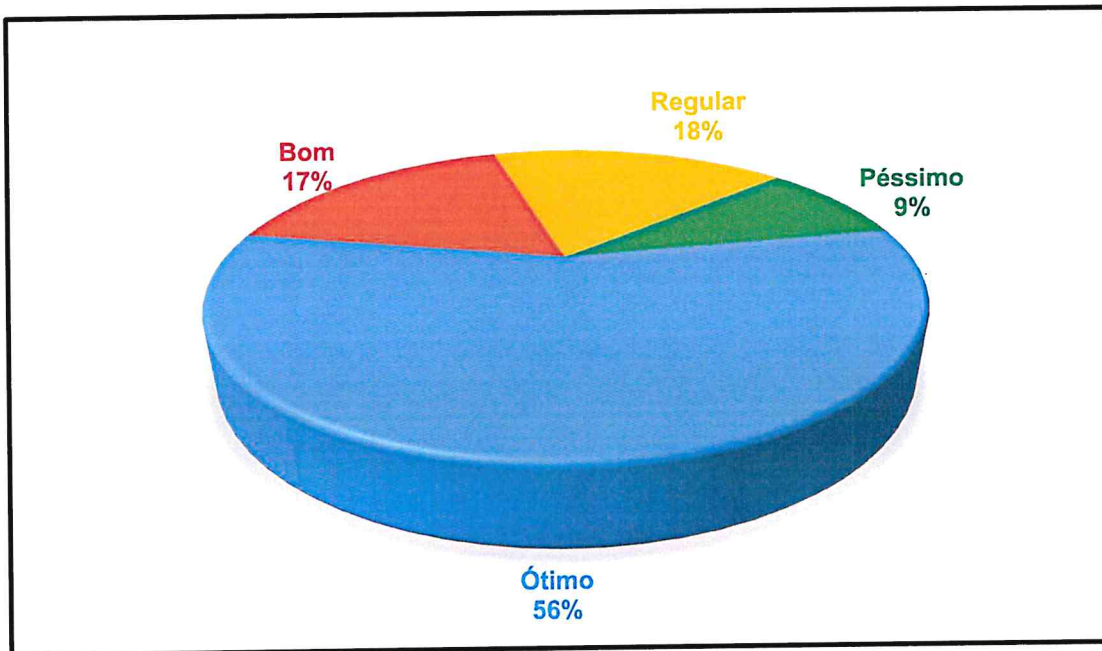
10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA

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

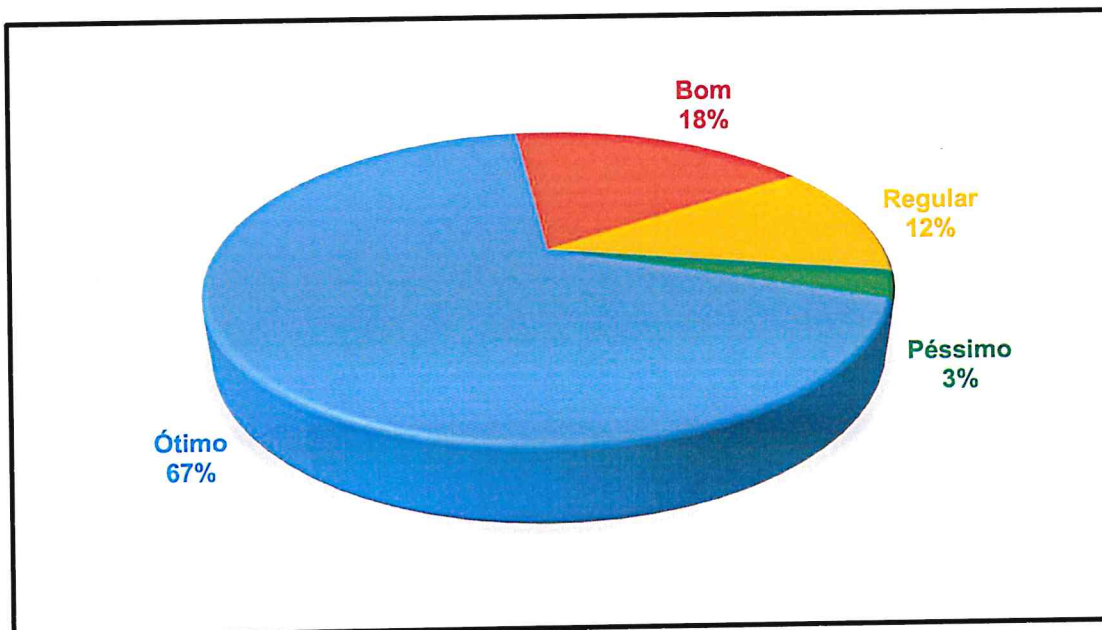




Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:



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





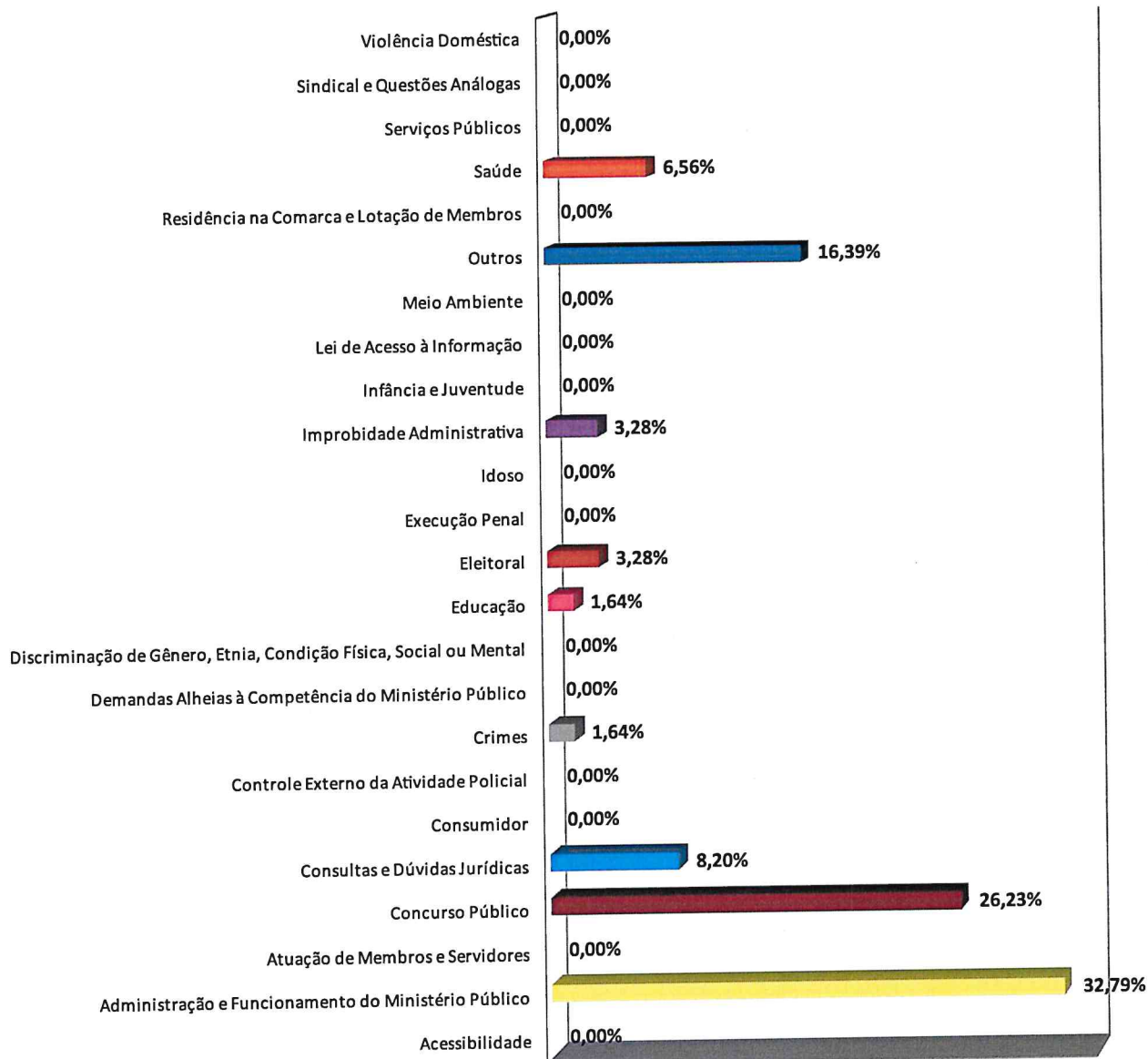
**11. DETALHAMENTO POR ASSUNTO - DEMANDAS RELACIONADAS AO
CORONAVÍRUS (COVID-19)**

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	20	32,79%
Atuação de Membros e Servidores	0	0,00%
Concurso Público	16	26,23%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	5	8,20%
Consumidor	0	0,00%
Controle Externo da Atividade Policial	0	0,00%
Crimes	1	1,64%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	0	0,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	1	1,64%
Eleitoral	2	3,28%
Execução Penal	0	0,00%
Idoso	0	0,00%
Improbidade Administrativa	2	3,28%
Infância e Juventude	0	0,00%
Lei de Acesso à Informação	0	0,00%
Meio Ambiente	0	0,00%
Outros	10	16,39%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	4	6,56%
Serviços Públicos	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	0	0,00%
TOTAL	61	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, 15 de outubro de 2020.

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