



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

1

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



1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	18	1,49%
Críticas	56	4,62%
Representações	1.111	91,74%
Sugestões	04	0,33%
Elogios	00	0,00%
Pedidos de Informação	22	1,82%
TOTAL	1.211	100%

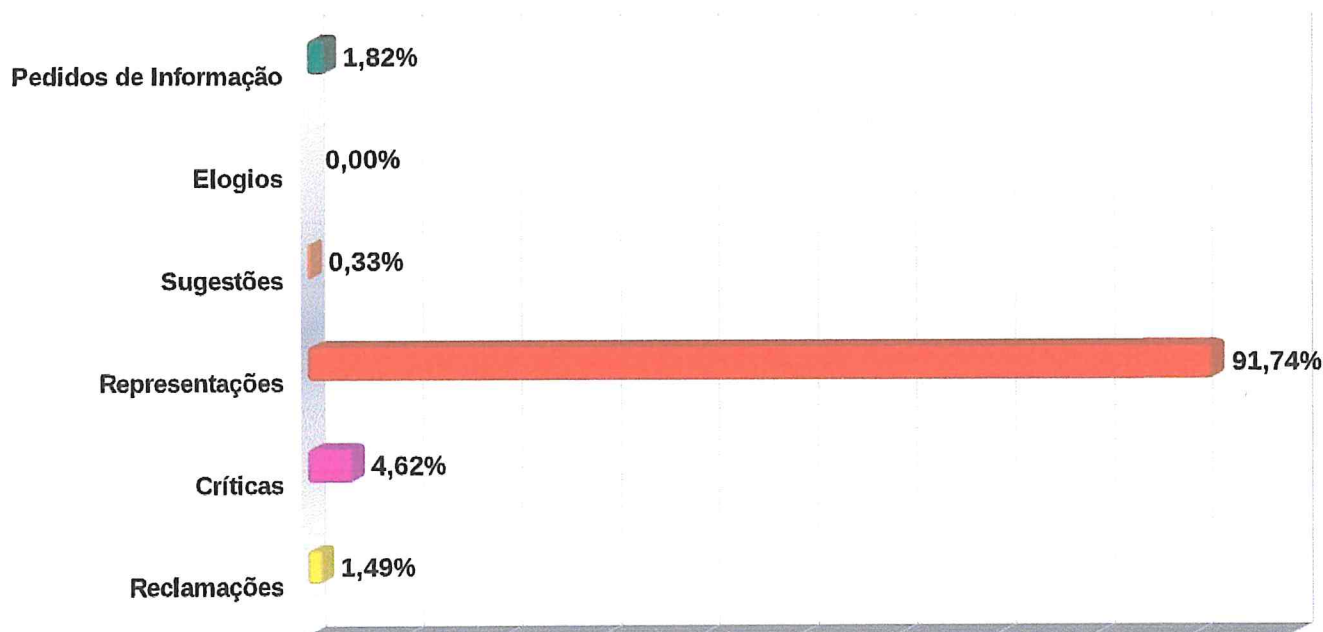


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	136	5	30	5	3	5	0	184	15,19%
Pendentes	104	0	2	0	0	4	58	168	13,87%
Invalidadas	33	0	1	0	0	5	18	57	4,71%
Encerradas	183	7	36	1	0	12	563	802	66,23%
TOTAL	456	12	69	6	3	26	639	1.211	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, Ouvidoria das Mulheres - Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e Disque Denúncia Maranhão;

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).

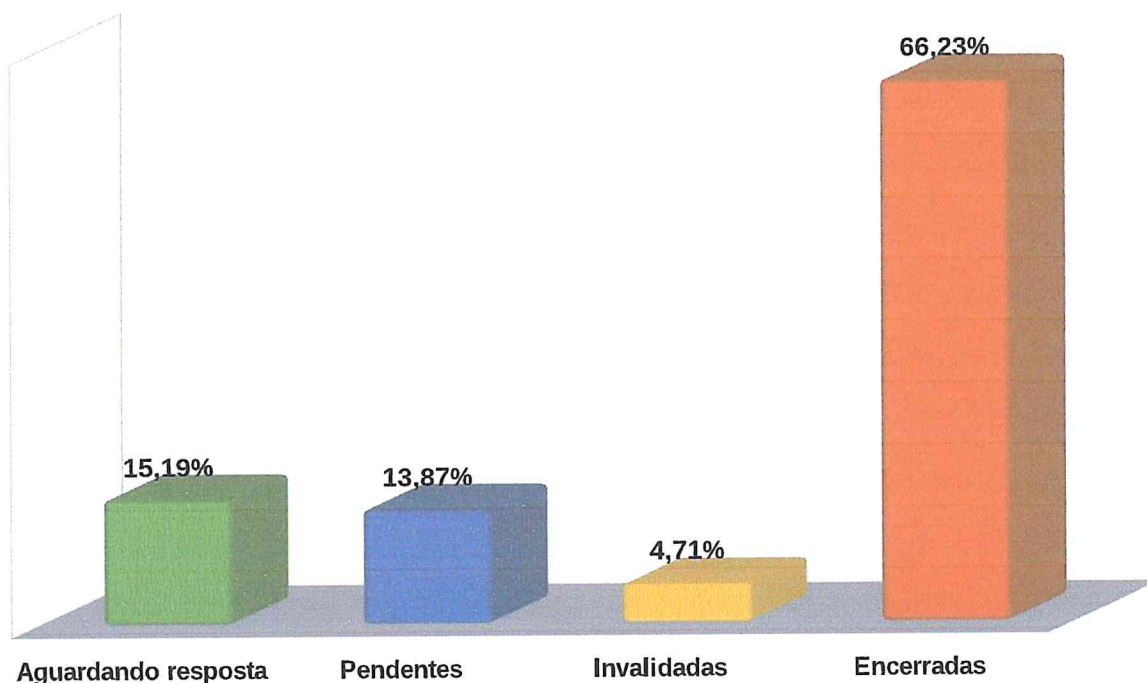


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	799	66,64%
Telefone	166	13,84%
WhatsApp	212	17,68%
Facebook	1	0,08%
Twitter	0	0,00%
Instagram	21	1,75%
Pessoalmente	0	0,00%
TOTAL	1.199	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **12 demandas**.

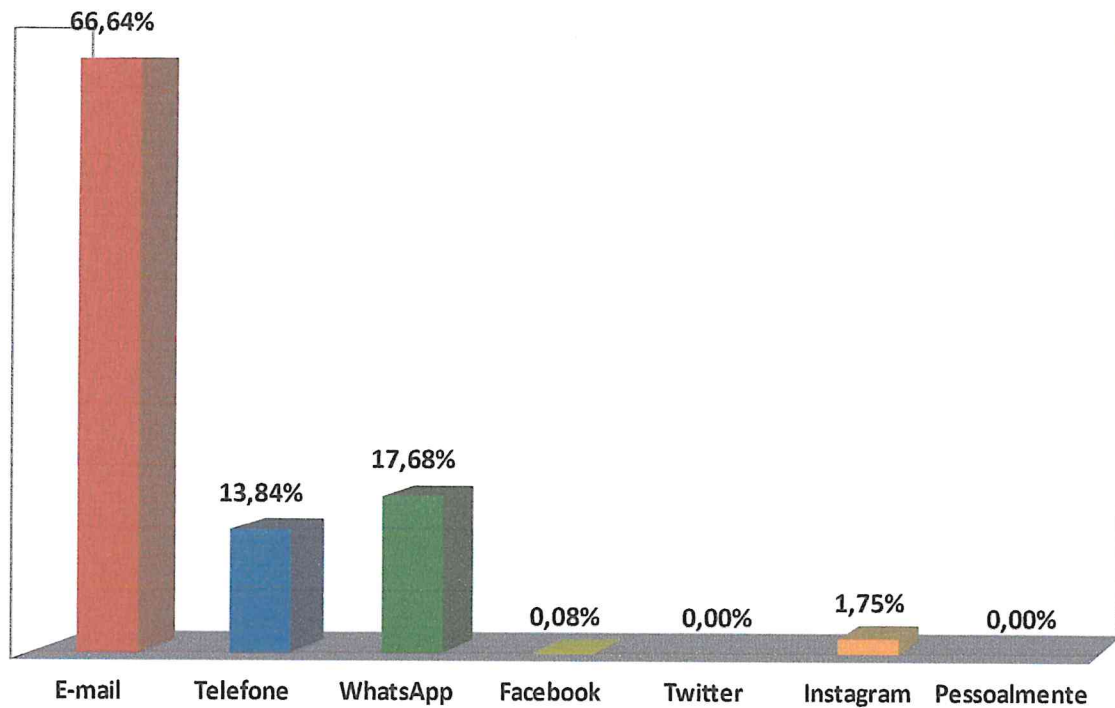


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	377	31,13%
Masculino	621	51,28%
Pessoa Jurídica	86	7,10%
Outro e Anônimo	127	10,49%
TOTAL	1.211	100%

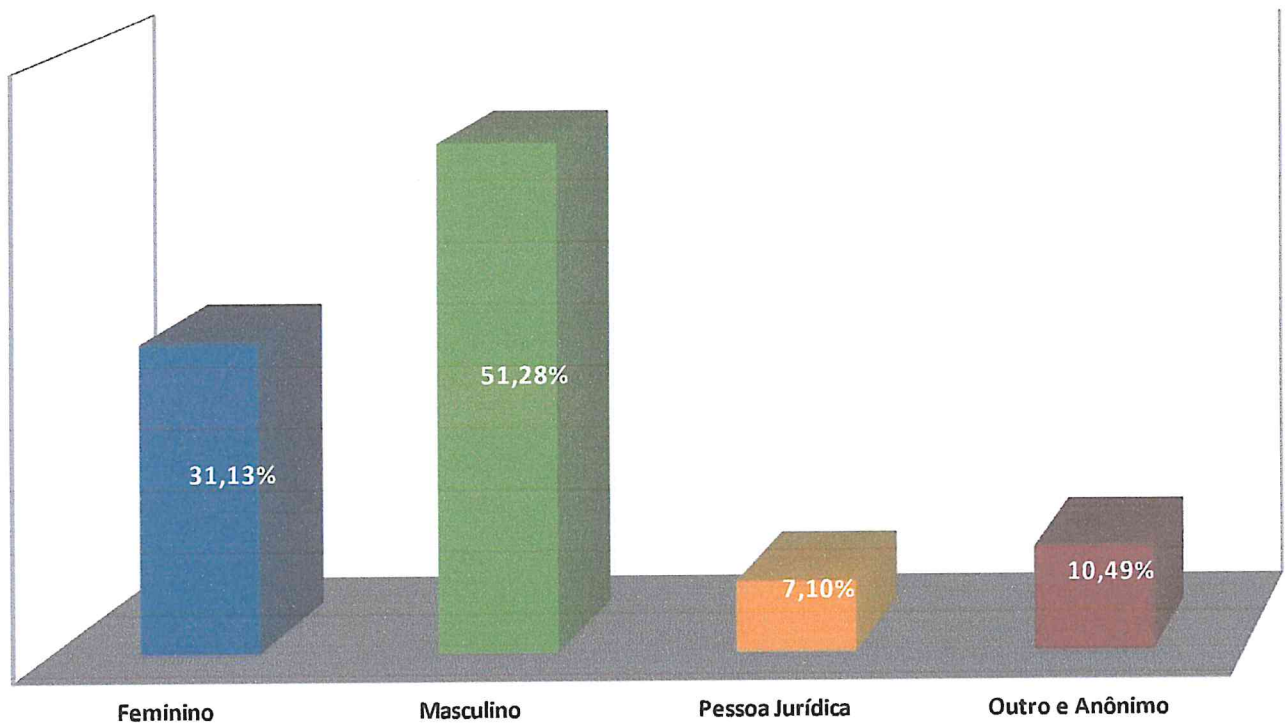


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	1	0,08%
Cadastro de Manifestação	340	28,08%
Disque Ministério Público	119	9,83%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	284	23,45%
WhatsApp	296	24,44%
Facebook	1	0,08%
Instagram	21	1,73%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	42	3,47%
Disque Denúncia Maranhão	1	0,08%
Ouvidoria das Mulheres (Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP)	2	0,17%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	69	5,70%
Aplicativo MPMA Cidadão	26	2,15%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	9	0,74%
TOTAL	1.211	100,00%

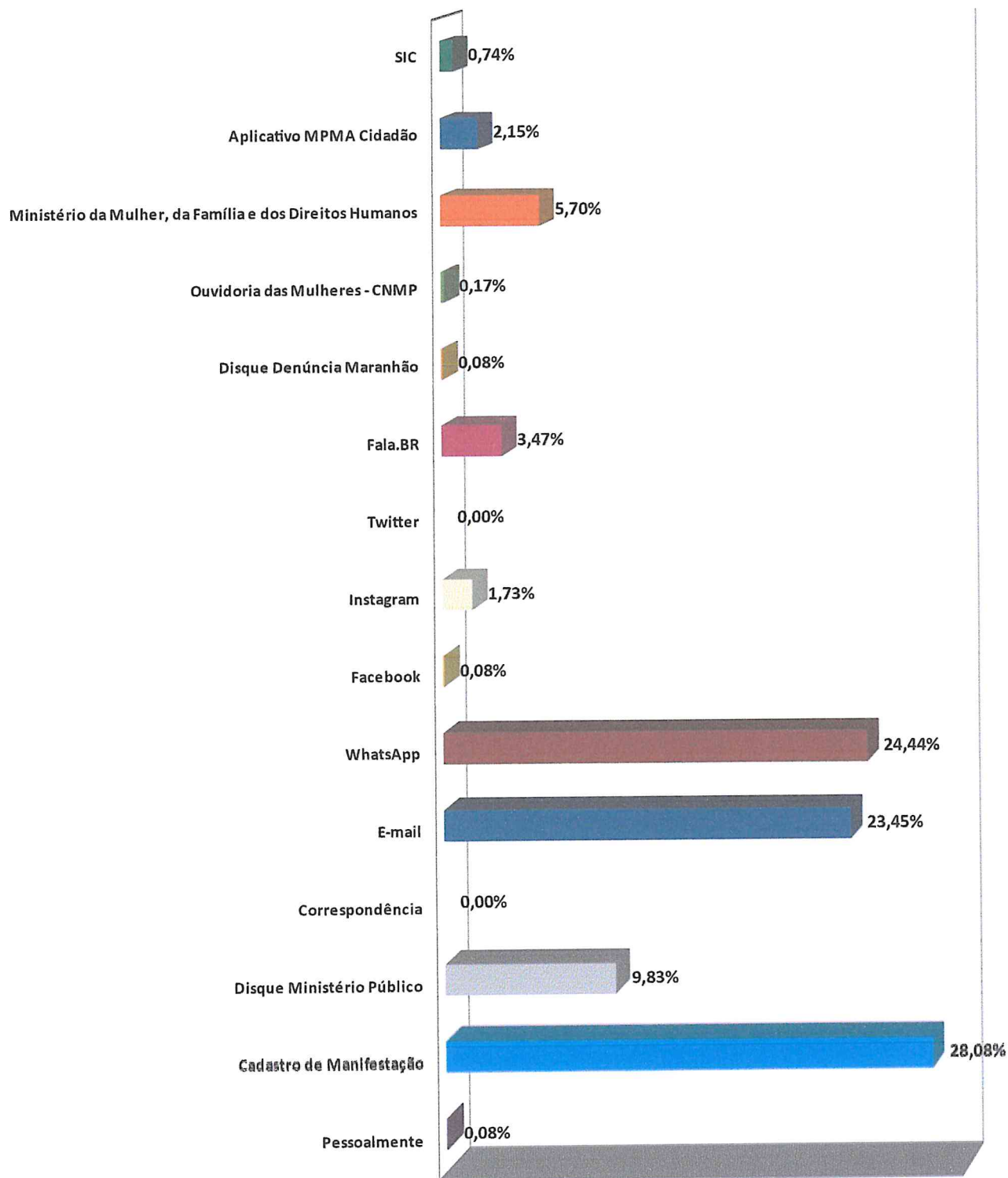


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	466	38,48%
Não sigilosas	733	60,53%
Anônimas	12	0,99%
TOTAL	1.211	100%

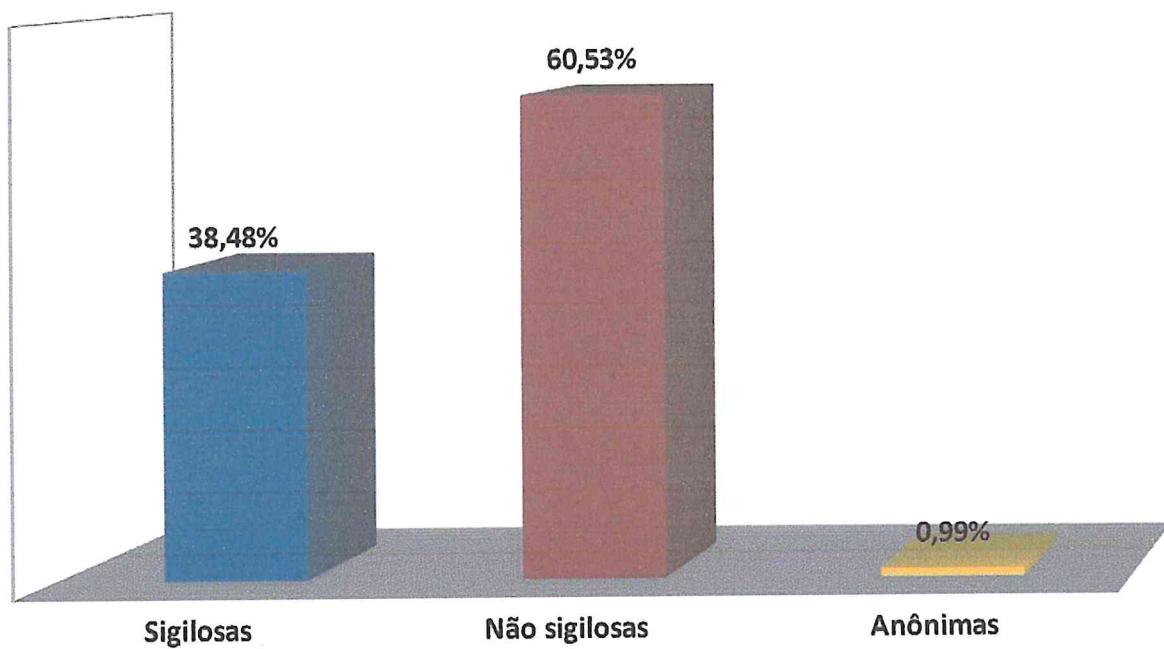


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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	18	1,49%
Atuação de Membros e Servidores	57	4,71%
Concurso Público	109	9,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	74	6,11%
Consumidor	8	0,66%
Controle Externo da Atividade Policial	14	1,16%
Crimes	37	3,06%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	118	9,74%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,08%
Educação	21	1,73%
Eleitoral	328	27,09%
Execução Penal	1	0,08%
Idoso	69	5,70%
Improbidade Administrativa	105	8,67%
Infância e Juventude	52	4,29%
Lei de Acesso à Informação	22	1,82%
Meio Ambiente	68	5,62%
Outros	28	2,31%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	51	4,21%
Serviços Públicos	10	0,83%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	20	1,65%
TOTAL	1.211	100%

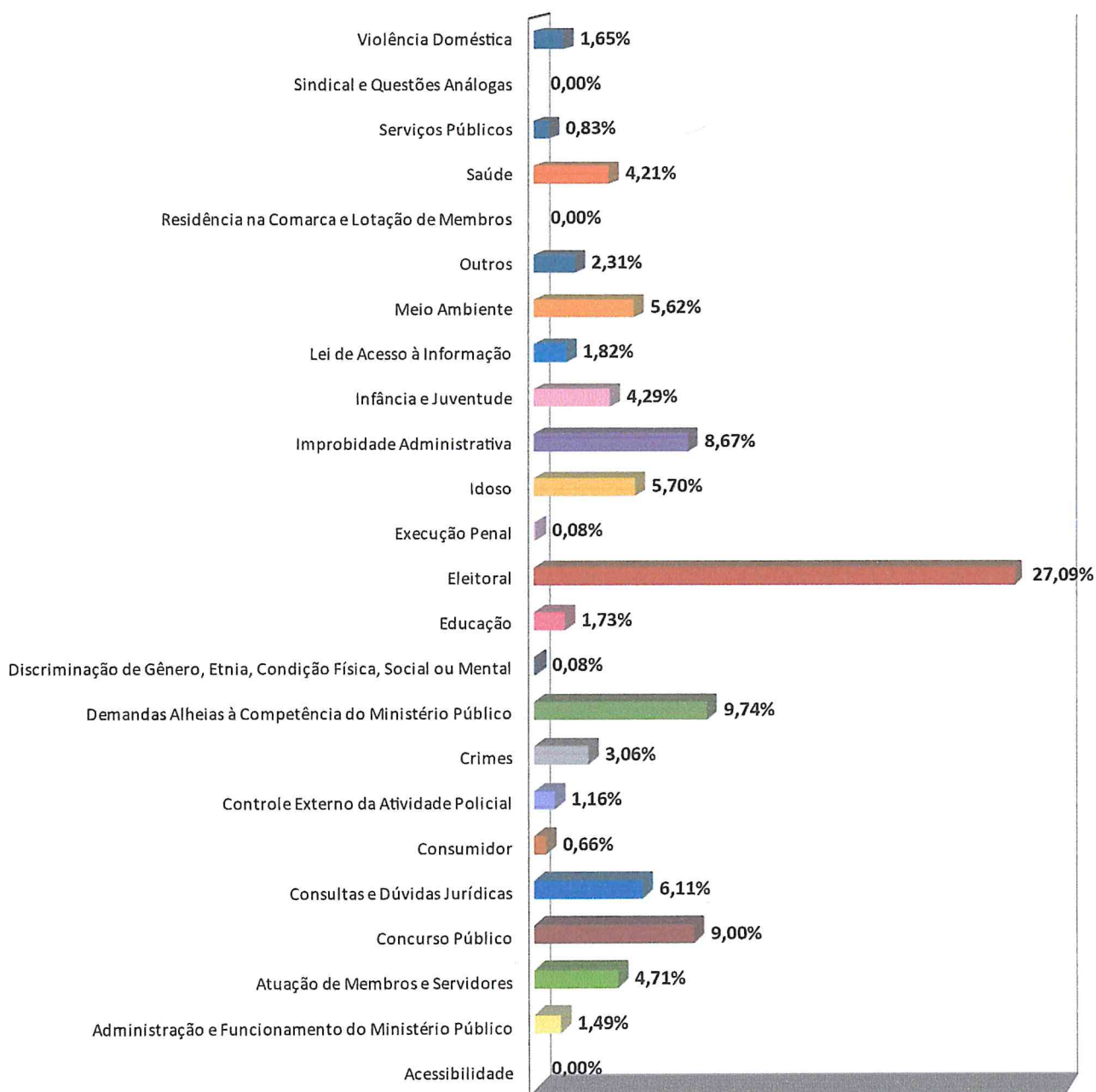
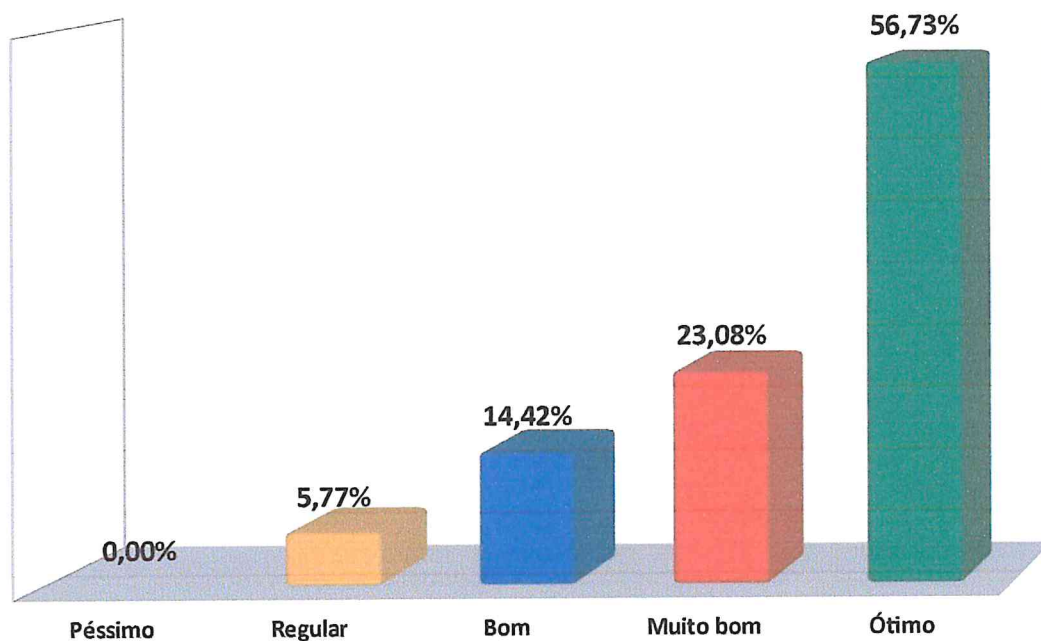


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO



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

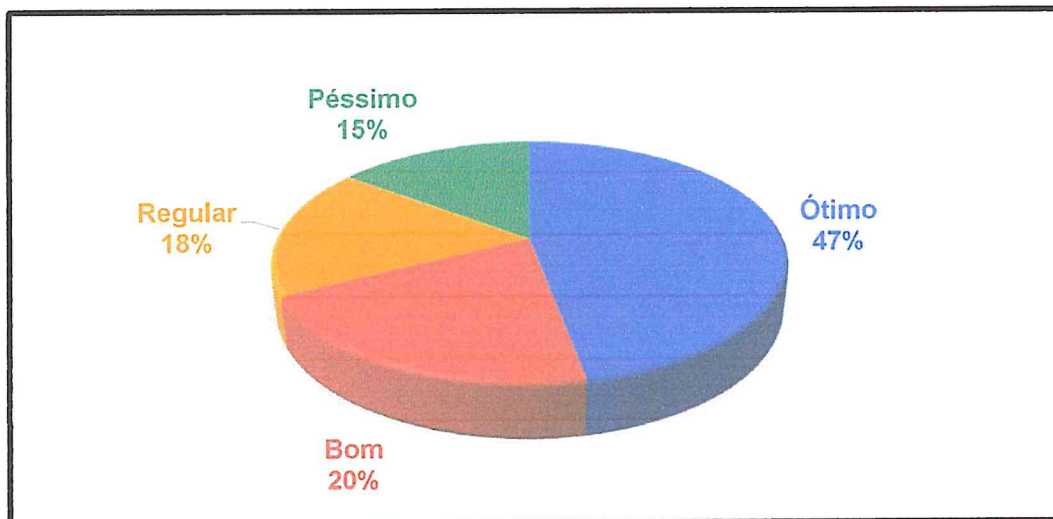
	WhatsApp	%
Péssimo	0	0,00%
Regular	6	5,77%
Bom	15	14,42%
Muito bom	24	23,08%
Ótimo	59	56,73%
TOTAL DE RESPONDENTES	104	100%





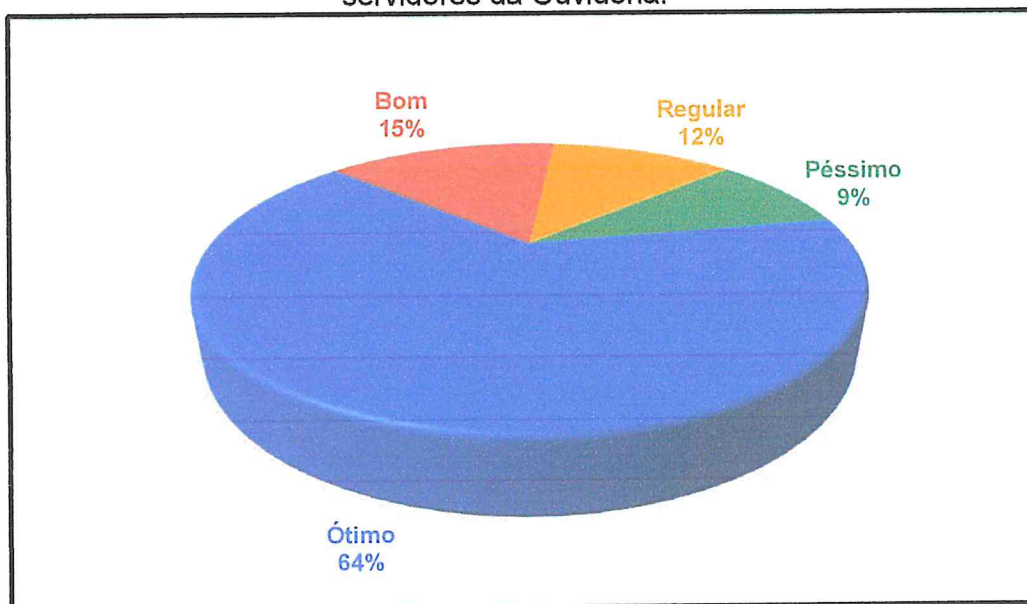
9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:



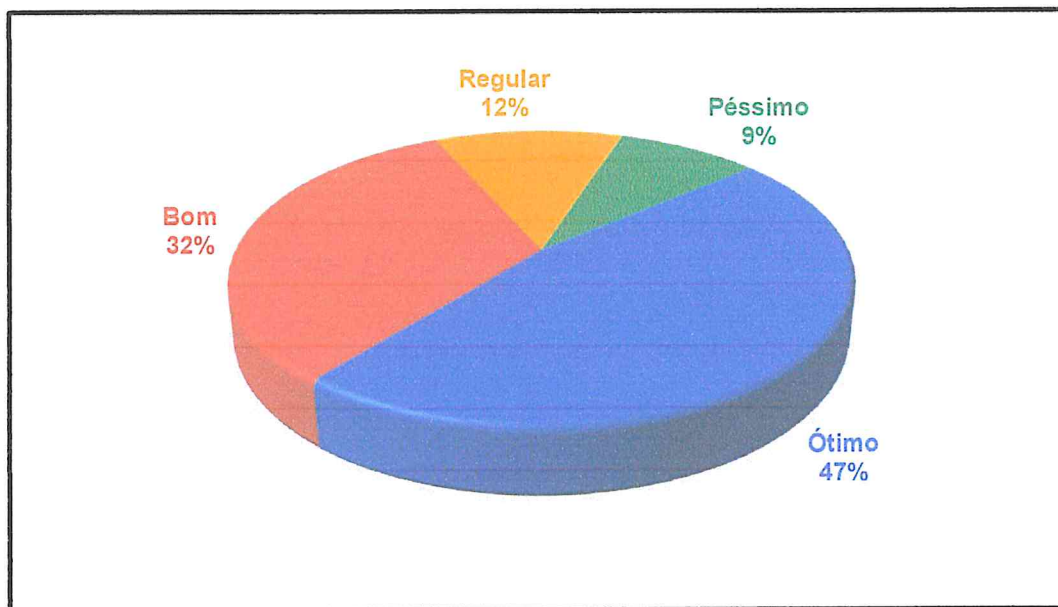
10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA

Quanto ao atendimento (cortesia, atenção, receptividade) realizado pelos servidores da Ouvidoria:

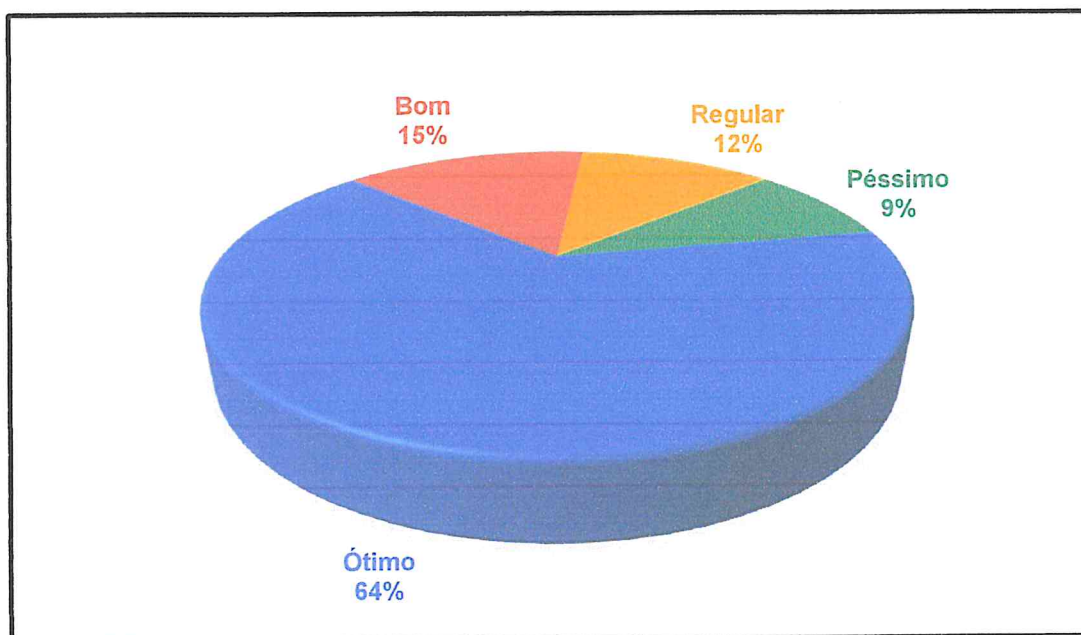




Quanto ao prazo de resposta para resolução do fato noticiado ou pedido de informação:

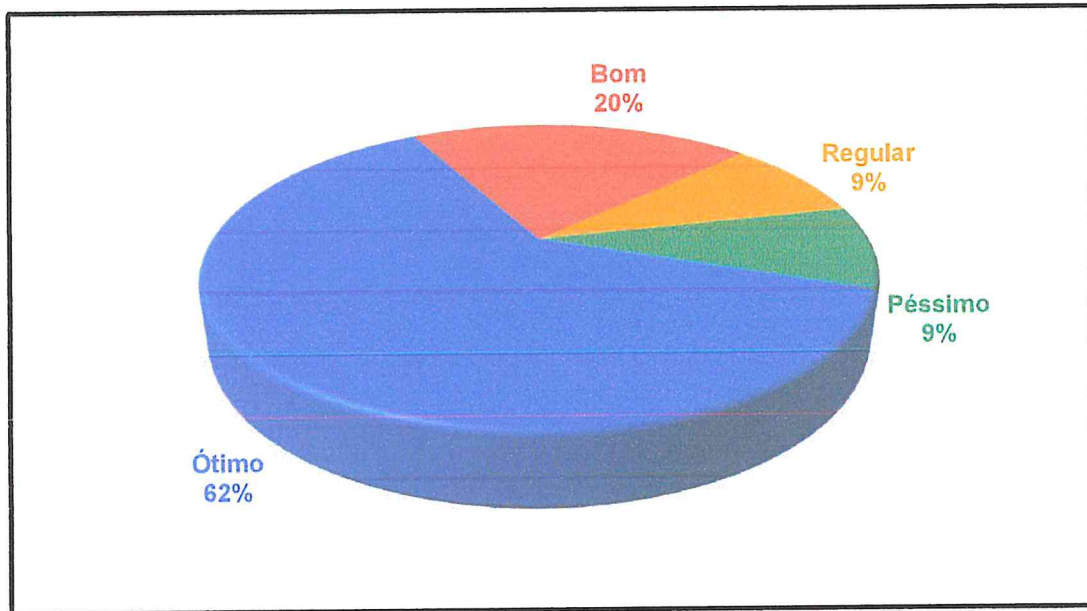


Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:





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



São Luís, 19 de novembro de 2020.


Maria Luíza Ribeiro Martins

Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão