



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

---

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE JULHO A SETEMBRO 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	163	5,10%
Crítica	313	9,80%
Sugestão	02	0,06%
Elogio	11	0,34%
Representações	2.613	81,81%
Pedidos de Informação	92	2,88%
<b>TOTAL</b>	<b>3.194</b>	<b>100,00%</b>

### 2. Detalhamento por assunto

	Quantidade	Percentual
Acessibilidade	2	0,06%
Administração e funcionamento do Ministério Público	161	5,04%
Atuação de Membros e Servidores	323	10,11%
Concurso público	128	4,01%
Consultas e dúvidas jurídicas	171	5,35%
Consumidor	66	2,07%
Controle externo da atividade policial	44	1,38%
Crimes	145	4,54%
Demandas alheias à competência do Ministério Público	620	19,41%
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	0	0%
Educação	26	0,81%
Eleitoral	130	4,07%
Execução penal	6	0,19%
Idoso	236	7,39%
Improbidade administrativa	421	13,18%
Infância e juventude	137	4,29%
Lei de acesso à informação - LAI	92	2,88%
Meio ambiente	147	4,60%



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

Outros	119	3,73%
Residência na comarca e lotação de Membros	0	0%
Saúde	143	4,48%
Serviços públicos	7	0,22%
Sindical e questões análogas	0	0%
Violência doméstica	70	2,19%
<b>TOTAL</b>	<b>3.194</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Situação das demandas

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	163	02	00	03	158
Crítica	313	05	00	03	305
Sugestões	02	01	00	00	01
Elogios	11	00	00	00	11
Pedidos de informações	92	16	01	01	74
Representações	2.613	511	129	138	1.835
<b>TOTAL</b>	<b>3.194</b>	<b>535</b>	<b>130</b>	<b>145</b>	<b>2.384</b>

### 4. Meios de recebimento das demandas

Meios de recebimento	Quantidade	Percentual
Pessoalmente	3	0,09%
Cadastro de Manifestação	499	15,62%
Disque Ministério Público (08000981600)	390	12,21%
Correspondência	3	0,09%
Email (ouvidoria@mpma.mp.br)	936	29,30%
WhatsApp	852	26,68%
Facebook	35	1,10%
Instagram	44	1,38%
Twitter	2	0,06%
Fala BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - GCU)	141	4,41%



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

Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH	185	5,79%
Disque Denúncia Maranhão - DDMA	0	0%
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	51	1,59%
Aplicativo MPMA Cidadão	53	1,60%
<b>TOTAL</b>	<b>3.194</b>	<b>100,00%</b>

5. Informações genéricas do solicitante

Quanto ao gênero	Quantidade	Percentual
Feminino	1.310	41,01%
Masculino	1.395	43,68%
Outro ou Anônimo	276	8,64%
Pessoa Jurídica	213	6,67%
<b>TOTAL</b>	<b>3.194</b>	<b>100,00%</b>

6. Quanto à Identificação das demandas

Quanto à Identificação	Quantidade	Percentual
Sigilosas	740	23,17%
Não Sigilosas	2.430	76,08%
Anônimas	24	0,75%
<b>TOTAL</b>	<b>3.194</b>	<b>100,00%</b>

7. Meios de resposta

Meios de resposta*	Quantidade	Percentual
E-mail	2.012	63,47%
Telefone / WhatsApp	476	15,02%
Pessoalmente	2	0,06%
Redes Sociais (Twitter, Facebook e Instagram)	682	21,45%
<b>TOTAL</b>	<b>3.170</b>	<b>100,0%</b>





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

\* *Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de 24 demandas recebidas no trimestre.*

### 8. Percepção dos usuários quanto ao atendimento

	WhatsApp	%
Péssimo	4	0,97%
Regular	12	2,91%
Bom	61	14,84%
Muito Bom	132	32,11%
Ótimo	202	49,14%
<b>TOTAL DOS RESPONDENTES</b>	<b>411</b>	<b>100%</b>

São Luís, 15 de outubro de 2020.

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