



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

---

1

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



### 1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	06	0,41%
Críticas	182	12,55%
Representações	1.243	85,72%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	02	0,14%
Pedidos de Informação	17	1,17%
<b>TOTAL</b>	<b>1.450</b>	<b>100%</b>

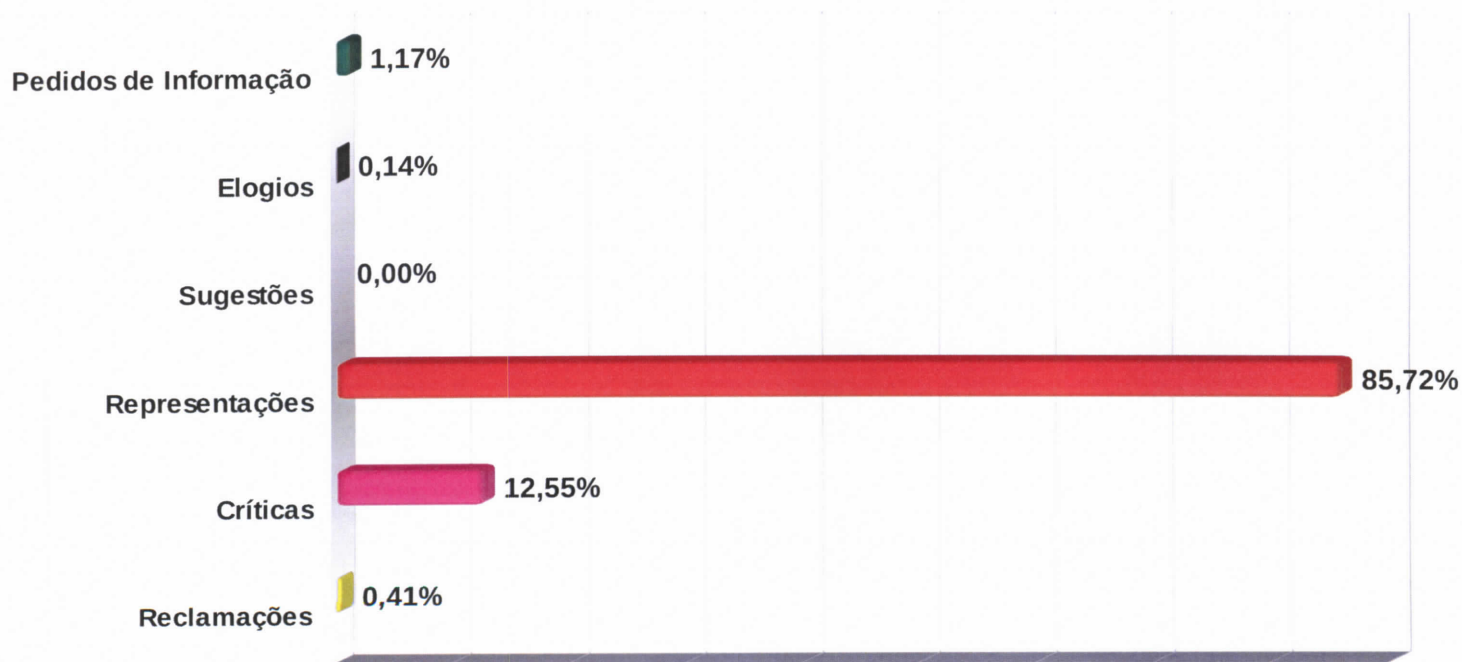


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



## 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	108	3	36	4	2	2	0	155	10,69%
Pendentes	154	0	0	0	0	3	0	157	10,83%
Invalidadas	64	0	0	0	0	2	13	79	5,45%
Encerradas	273	1	8	1	0	1	775	1.059	73,03%
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>788</b>	<b>1.450</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, 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).

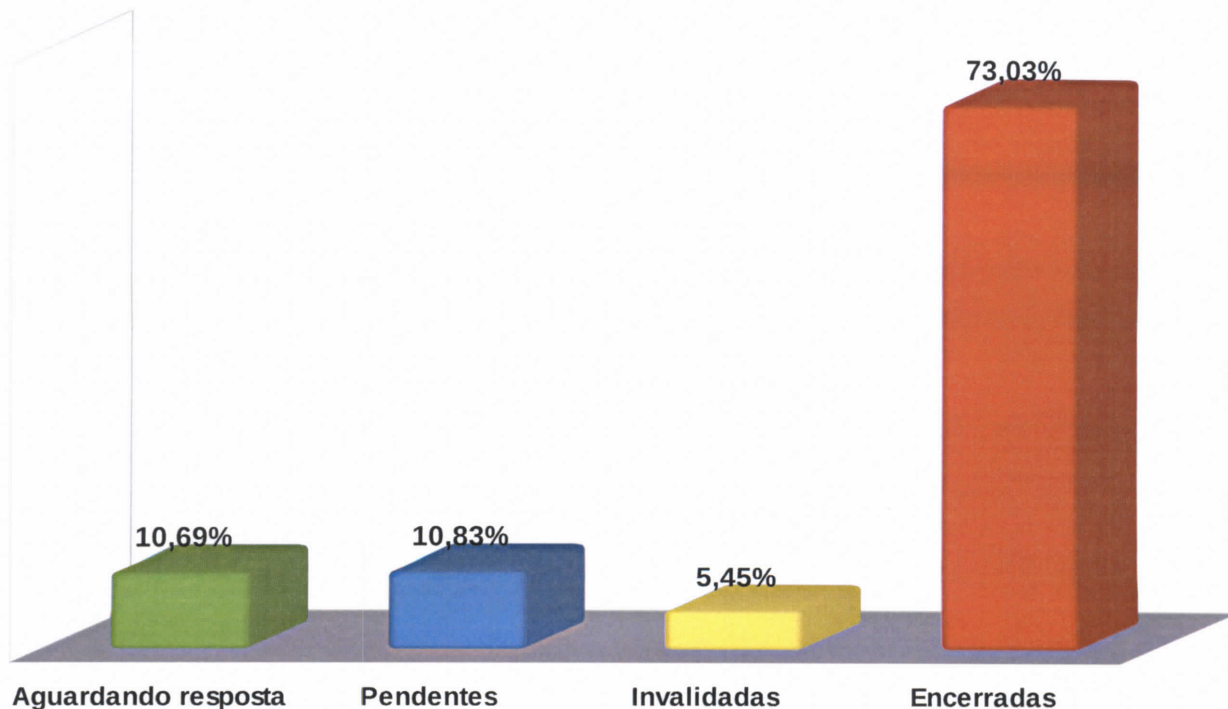


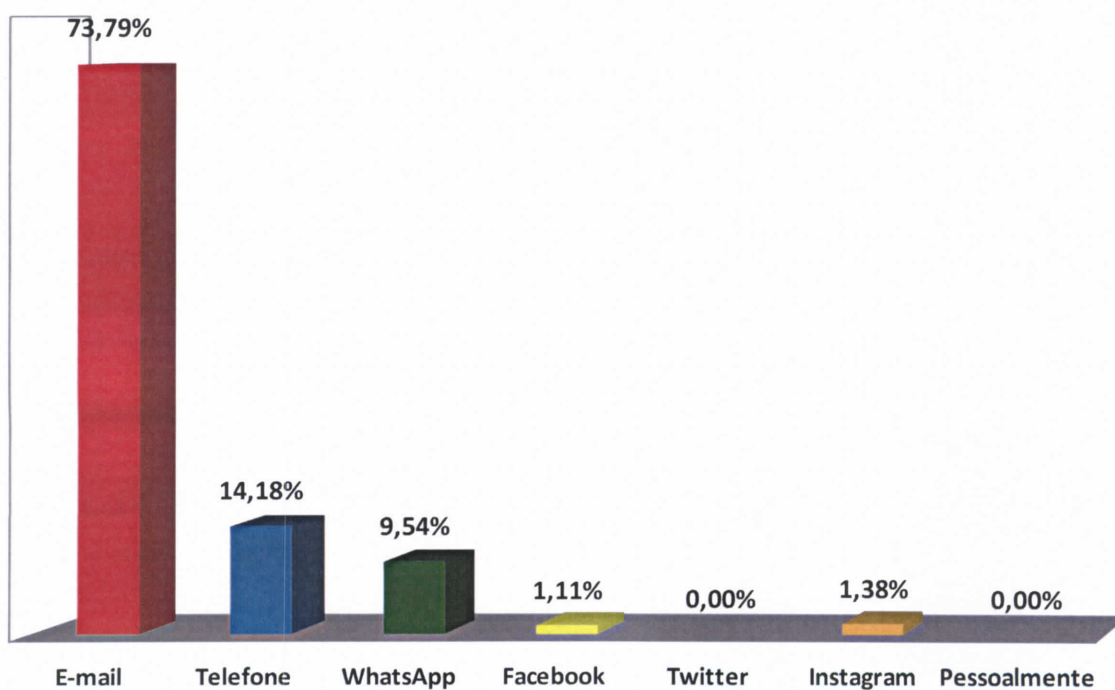
GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	1.067	73,79%
Telefone	205	14,18%
WhatsApp	138	9,54%
Facebook	16	1,11%
Twitter	0	0,00%
Instagram	20	1,38%
Pessoalmente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.446</b>	<b>100%</b>

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **04 demandas**.



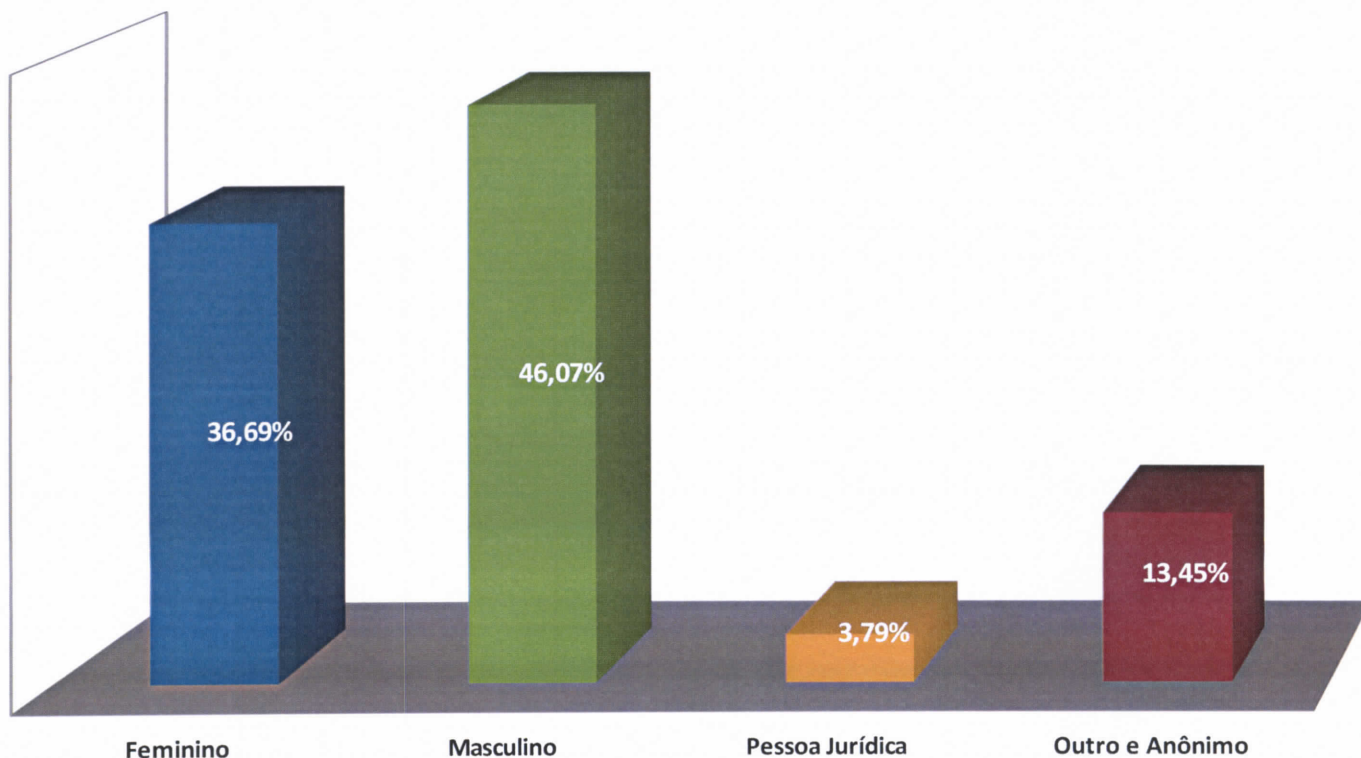
**GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA**





#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	532	36,69%
Masculino	668	46,07%
Pessoa Jurídica	55	3,79%
Outro e Anônimo	195	13,45%
<b>TOTAL</b>	<b>1.450</b>	<b>100%</b>

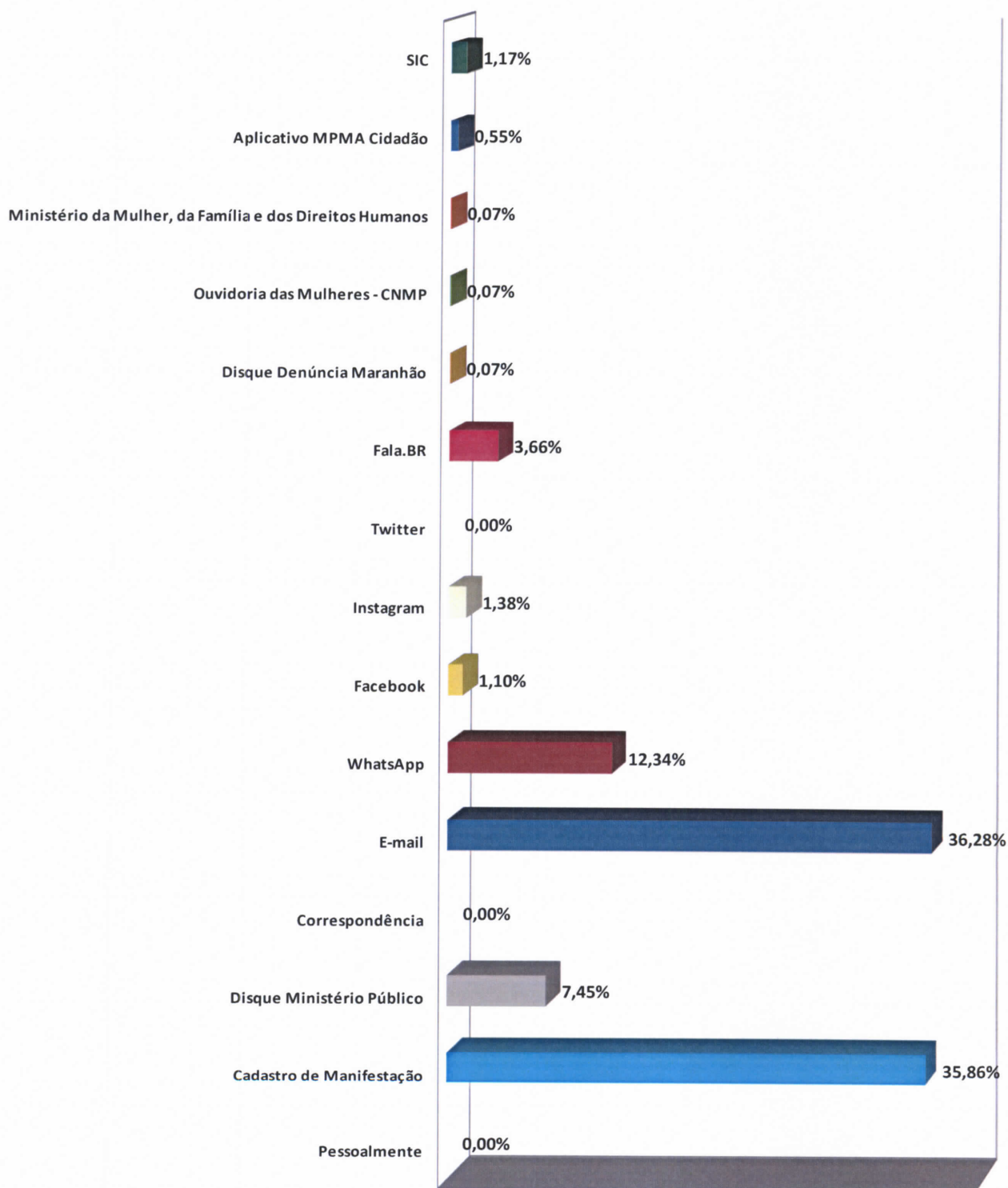


**GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE**



## 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	520	35,86%
Disque Ministério Público	108	7,45%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	526	36,28%
WhatsApp	179	12,34%
Facebook	16	1,10%
Instagram	20	1,38%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	53	3,66%
Disque Denúncia Maranhão	1	0,07%
Ouvidoria das Mulheres (Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP)	1	0,07%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	1	0,07%
Aplicativo MPMA Cidadão	8	0,55%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	17	1,17%
<b>TOTAL</b>	<b>1.450</b>	<b>100,00%</b>

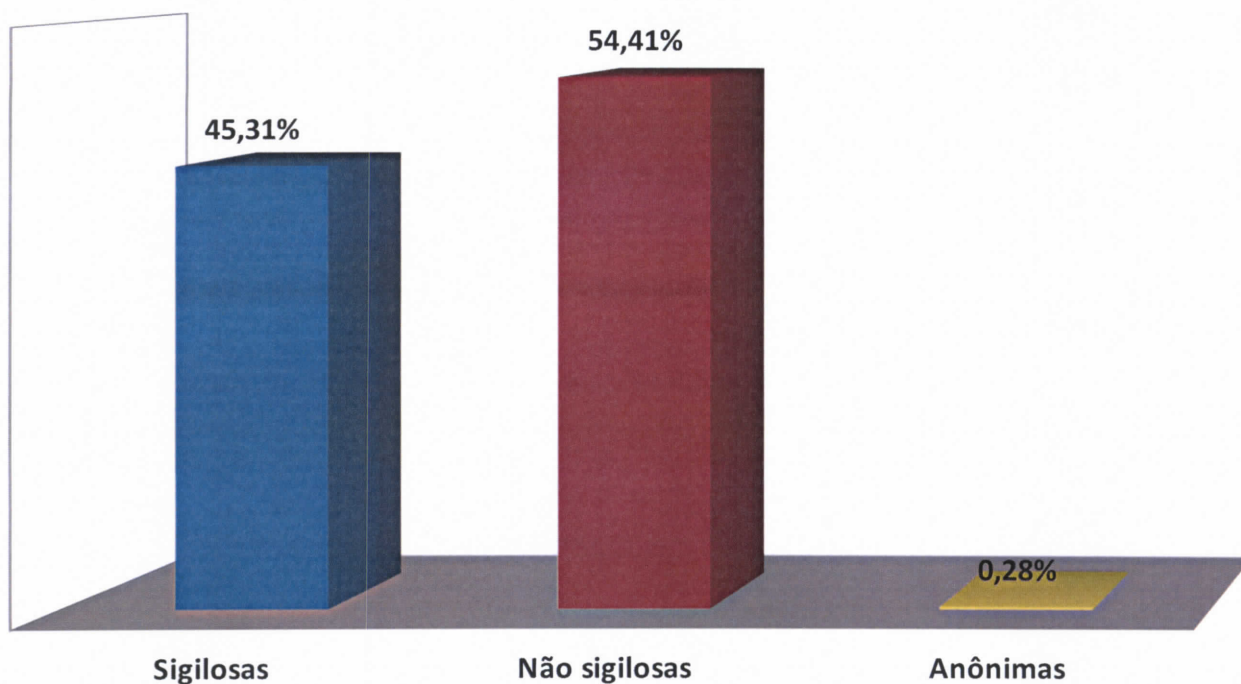


**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**



## 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	657	45,31%
Não sigilosas	789	54,41%
Anônimas	4	0,28%
<b>TOTAL</b>	<b>1.450</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

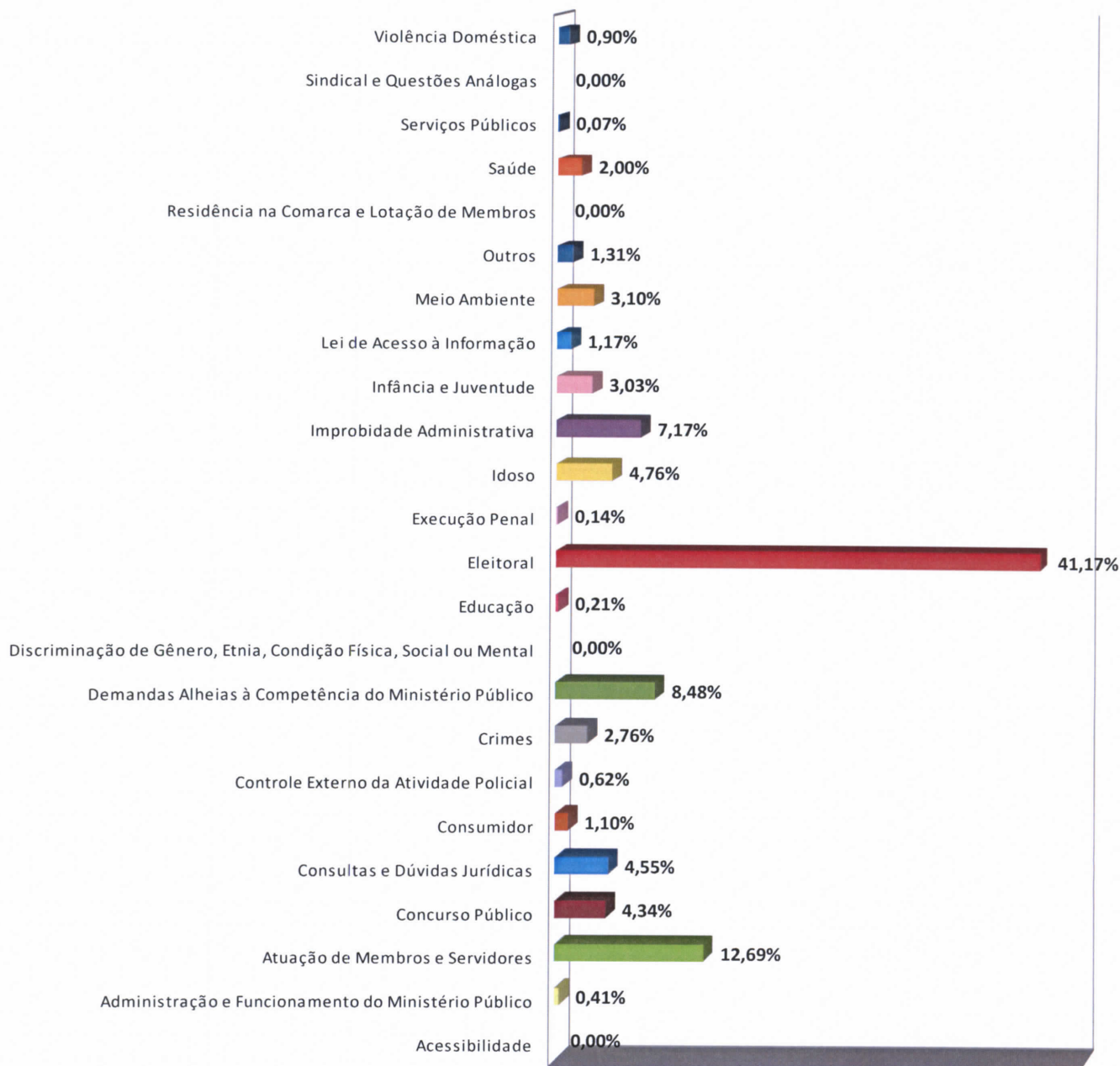
ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	6	0,41%
Atuação de Membros e Servidores	184	12,69%
Concurso Público	63	4,34%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	66	4,55%
Consumidor	16	1,10%
Controle Externo da Atividade Policial	9	0,62%
Crimes	40	2,76%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	123	8,48%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	3	0,21%
Eleitoral	597	41,17%
Execução Penal	2	0,14%
Idoso	69	4,76%
Improbidade Administrativa	104	7,17%
Infância e Juventude	44	3,03%
Lei de Acesso à Informação	17	1,17%
Meio Ambiente	45	3,10%
Outros	19	1,31%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	29	2,00%
Serviços Públicos	1	0,07%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	13	0,90%
<b>TOTAL</b>	<b>1.450</b>	<b>100%</b>





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

10

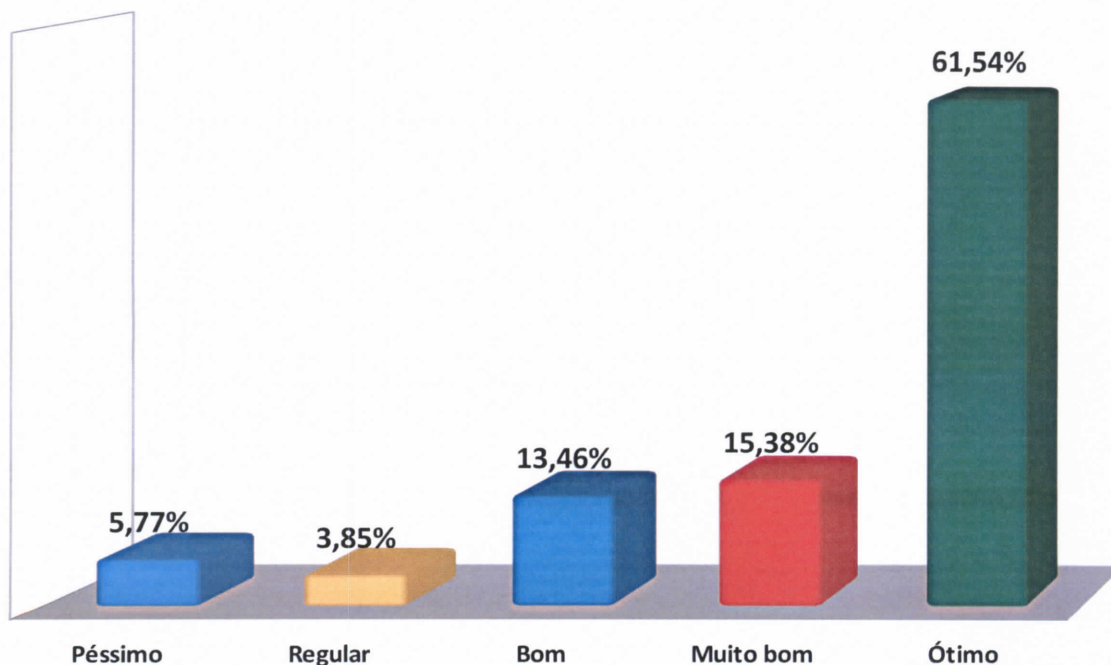


**GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**



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

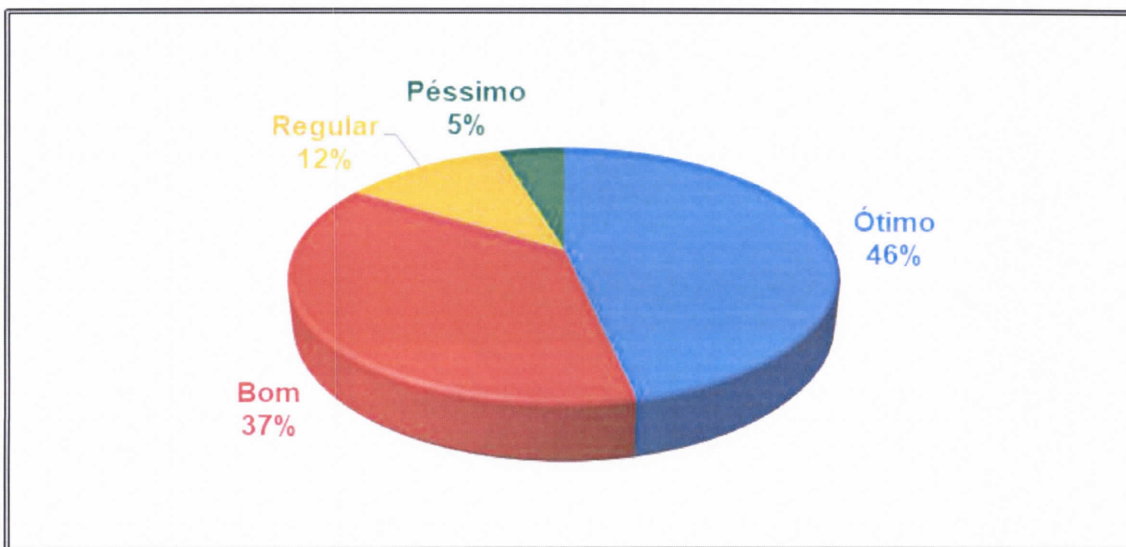
	WhatsApp	%
Péssimo	3	5,77%
Regular	2	3,85%
Bom	7	13,46%
Muito bom	8	15,38%
Ótimo	32	61,54%
<b>TOTAL DE RESPONDENTES</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>





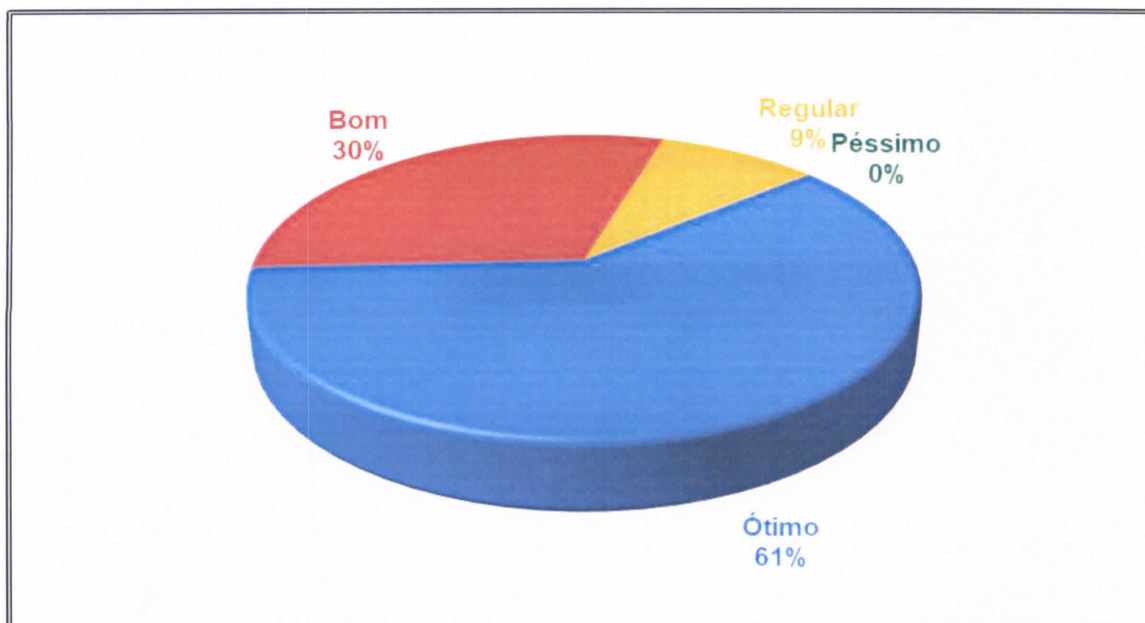
### 9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:



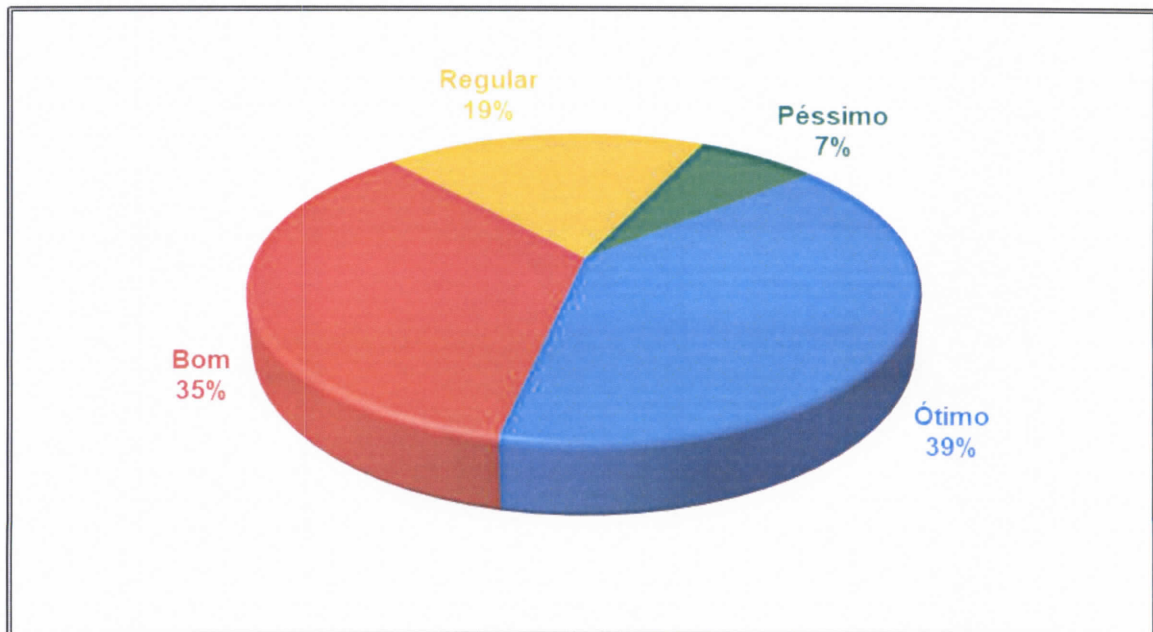
### 10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA

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

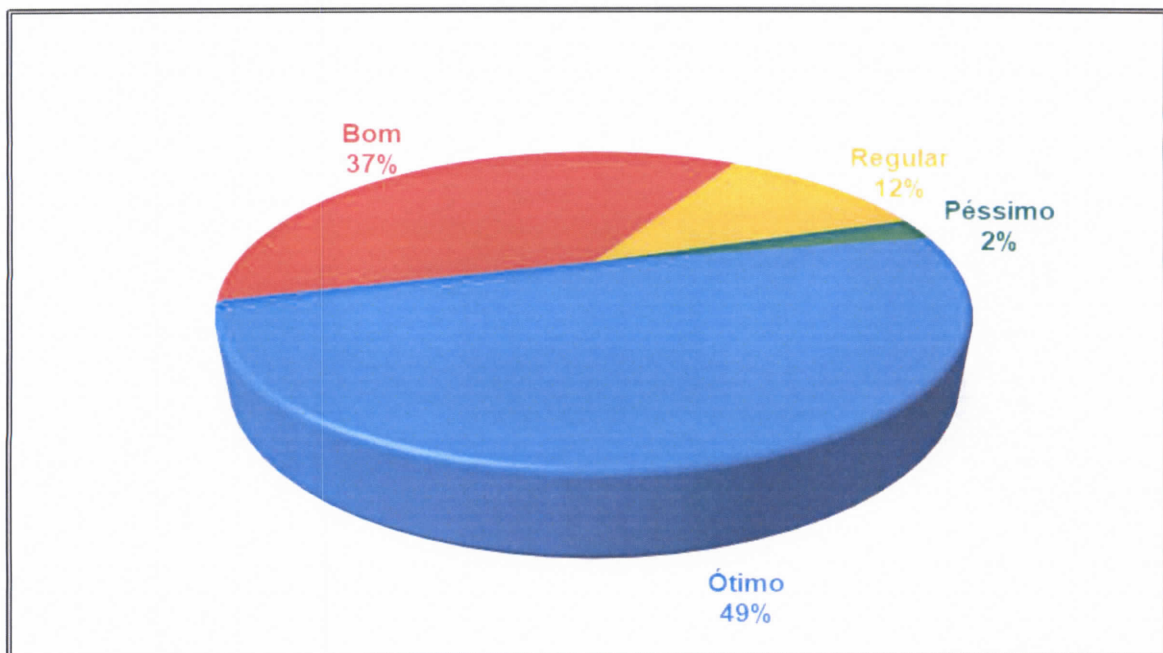




Quanto ao prazo de resposta para resolução do fato noticiado ou pedido de informação:



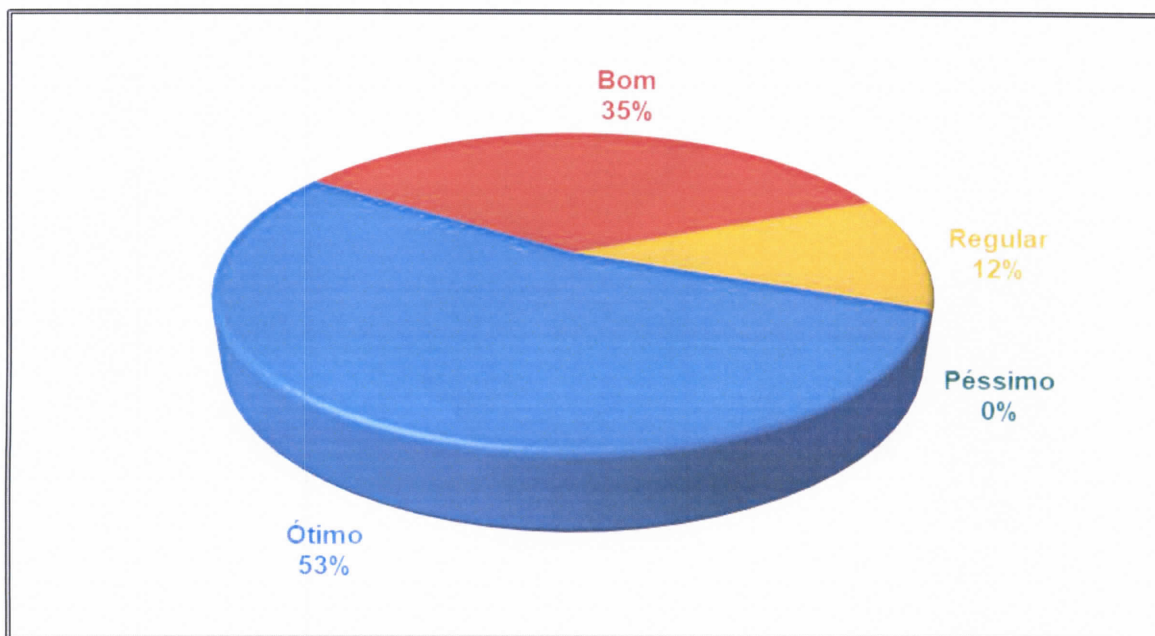
Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:







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



São Luís, 17 de dezembro de 2020.

**Maria Luíza Ribeiro Martins**

Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão