



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

---

1

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

*Maria Luiza Ribeiro Martins*  
Procuradora de Justiça

*Ouidora do Ministério Público do Estado do Maranhão*

**"2021 - O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas"**  
Av. Carlos Cunha, s/n - Calhau CEP: 65076-820 - São Luís/MA



### 1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	07	0,85%
Críticas	171	20,75%
Representações	635	77,06%
Sugestões	01	0,12%
Elogios	00	0,00%
Pedidos de Informação	10	1,21%
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>

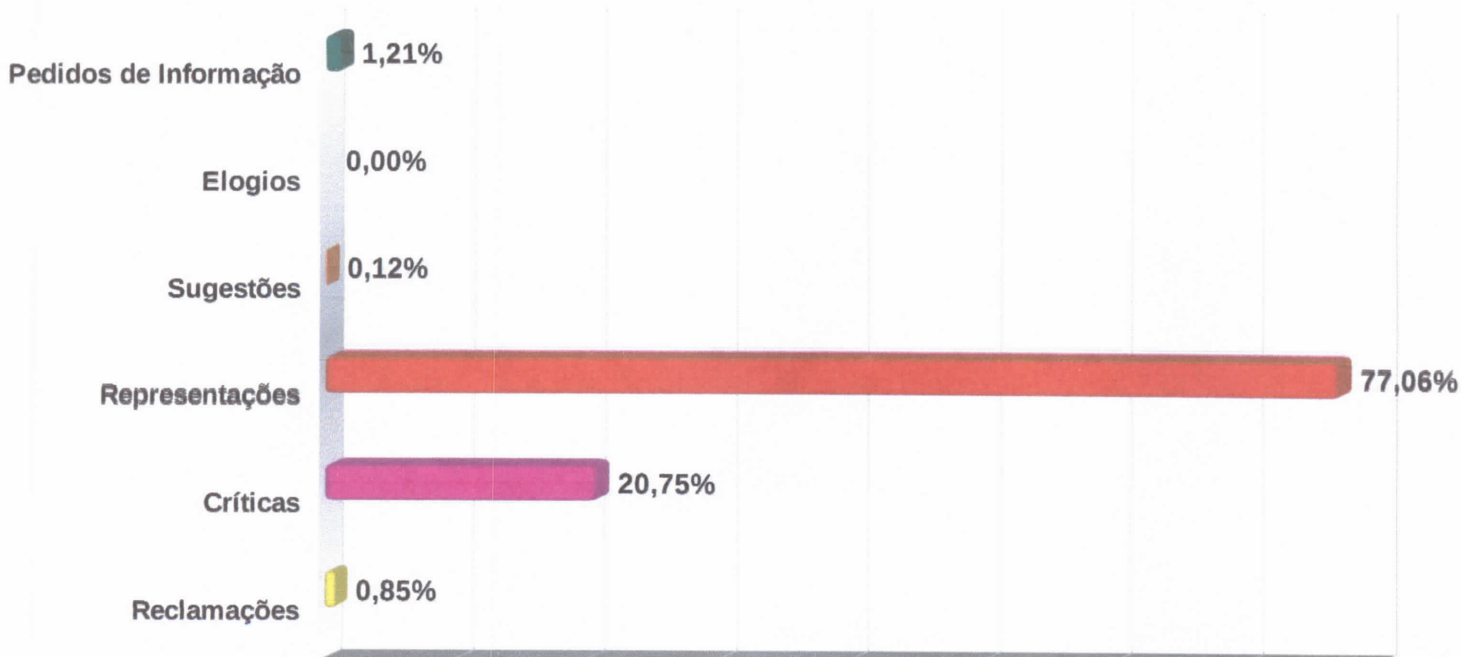


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS

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



## 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	84	5	40	3	0	5	0	137	16,63%
Pendentes	44	0	19	0	0	2	21	86	10,44%
Invalidadas	39	2	0	0	0	8	3	52	6,31%
Encerradas	16	0	1	1	0	1	530	549	66,63%
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>7</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>554</b>	<b>824</b>	<b>100,00%</b>

### LEGENDA

**Sistema** – demandas registradas via E-mail, WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Pessoalmente e por Telefone;

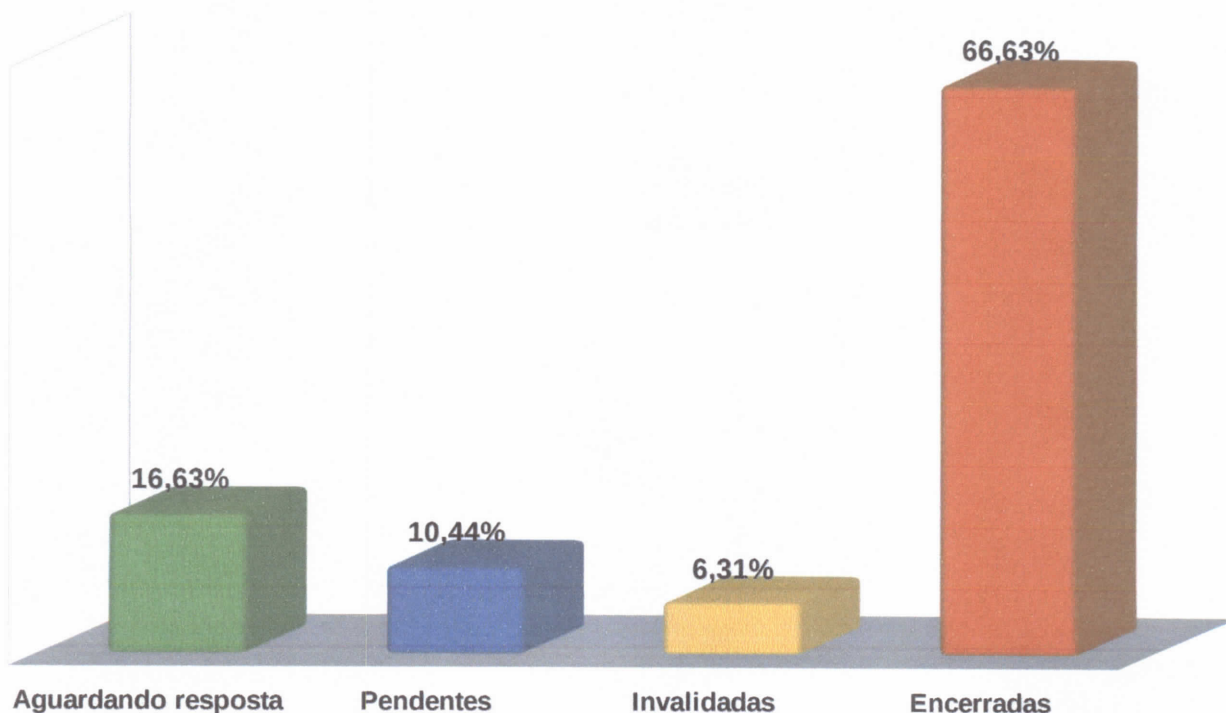
**DA** – Denúncias anônimas;

**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**

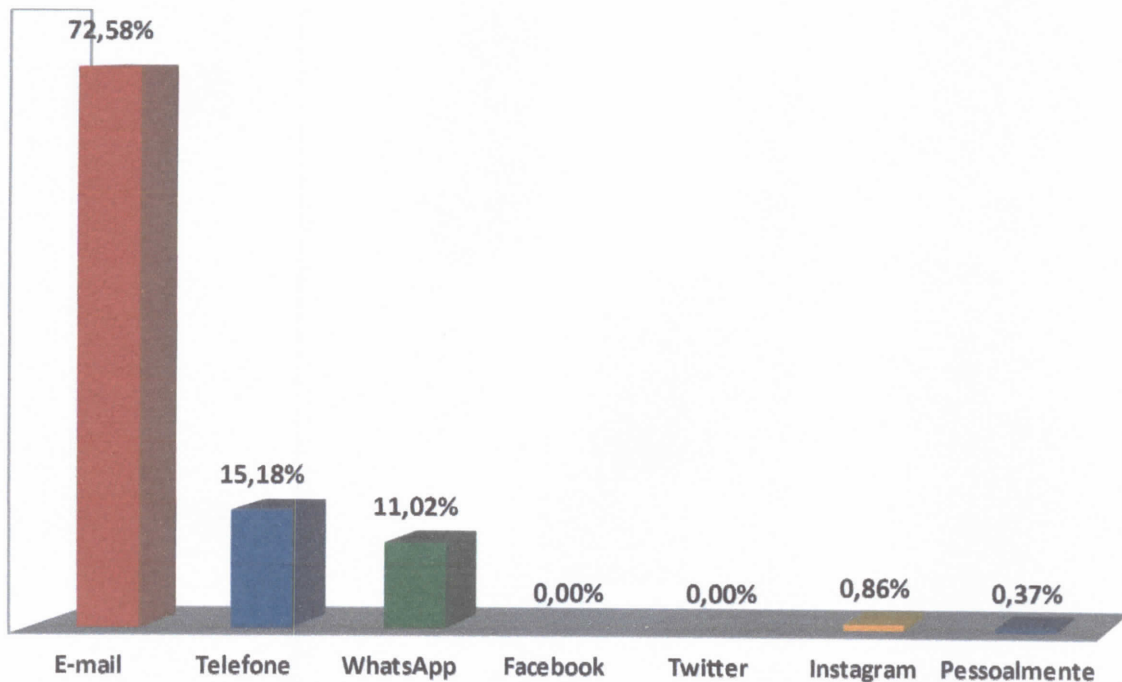
*Maria Luiza Ribeiro Martins*  
Procuradora da Justiça  
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	593	72,58%
Telefone	124	15,18%
WhatsApp	90	11,02%
Facebook	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Instagram	7	0,86%
Pessoalmente	3	0,37%
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>

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



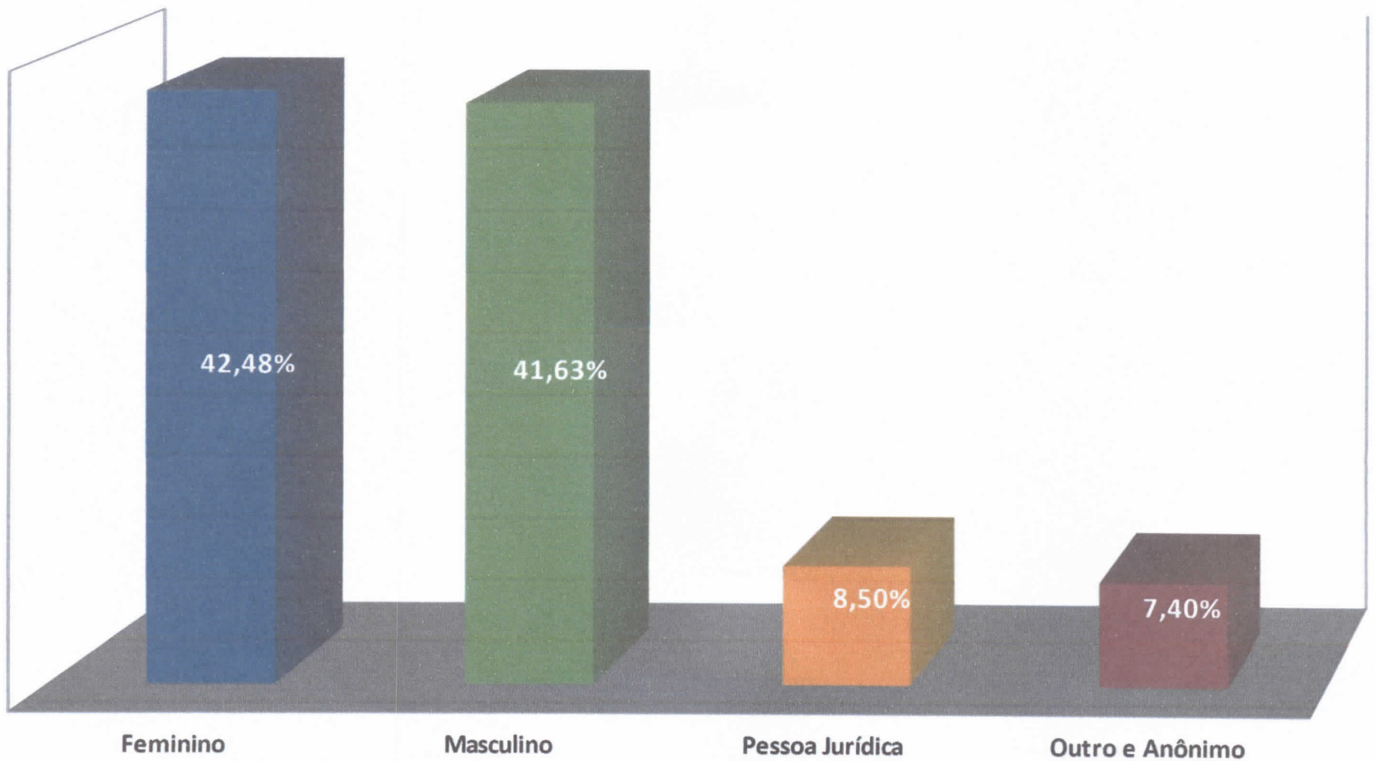
**GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA**

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



#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	350	42,48%
Masculino	343	41,63%
Pessoa Jurídica	70	8,50%
Outro e Anônimo	61	7,40%
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE**

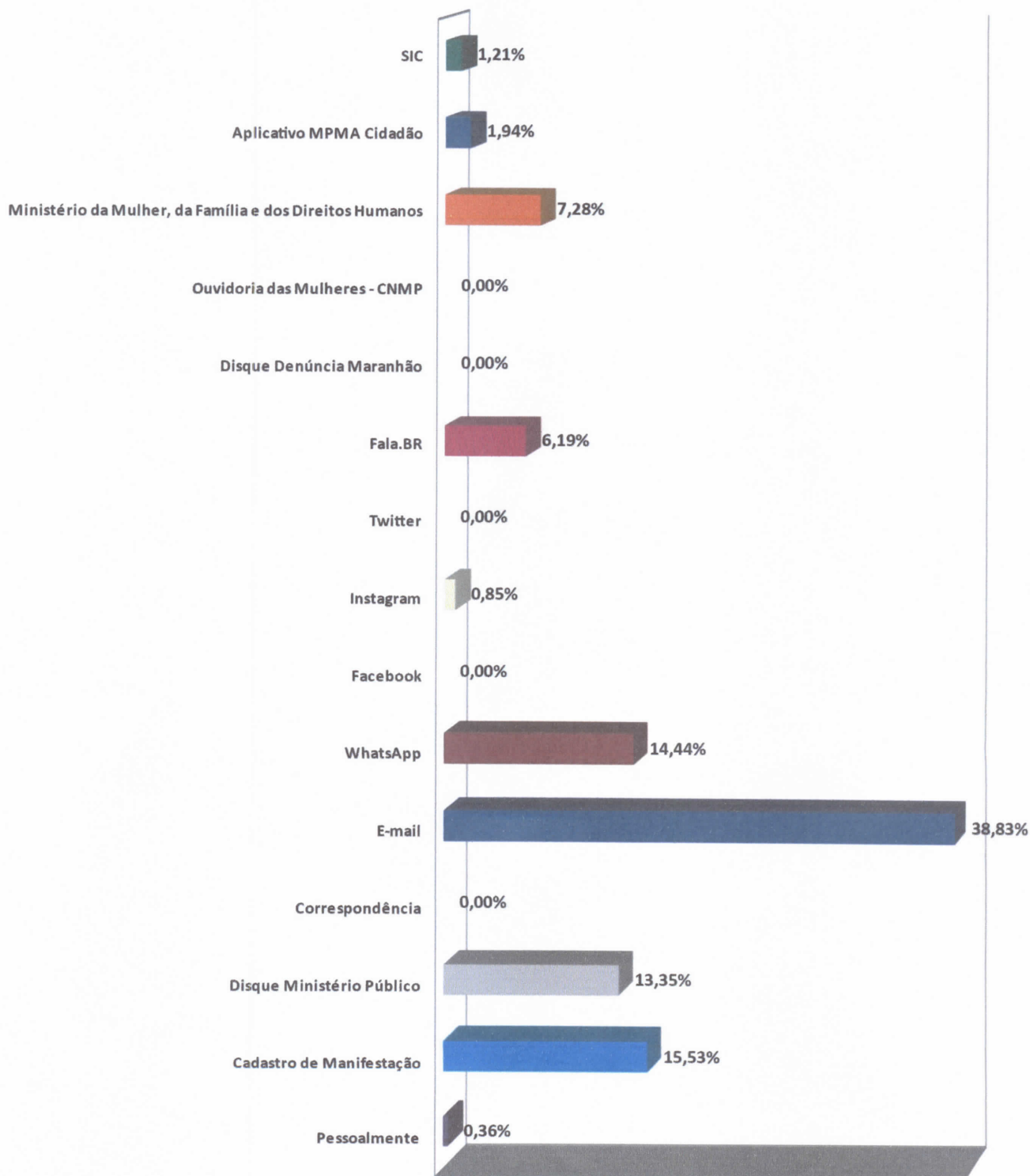
*Maria Luiza Ribeiro Martins*  
Procuradora de Justiça  
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



## 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	3	0,36%
Cadastro de Manifestação	128	15,53%
Disque Ministério Público	110	13,35%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	320	38,83%
WhatsApp	119	14,44%
Facebook	0	0,00%
Instagram	7	0,85%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	51	6,19%
Disque Denúncia Maranhão	0	0,00%
Ouvidoria das Mulheres (Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP)	0	0,00%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	60	7,28%
Aplicativo MPMA Cidadão	16	1,94%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	10	1,21%
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100,00%</b>

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



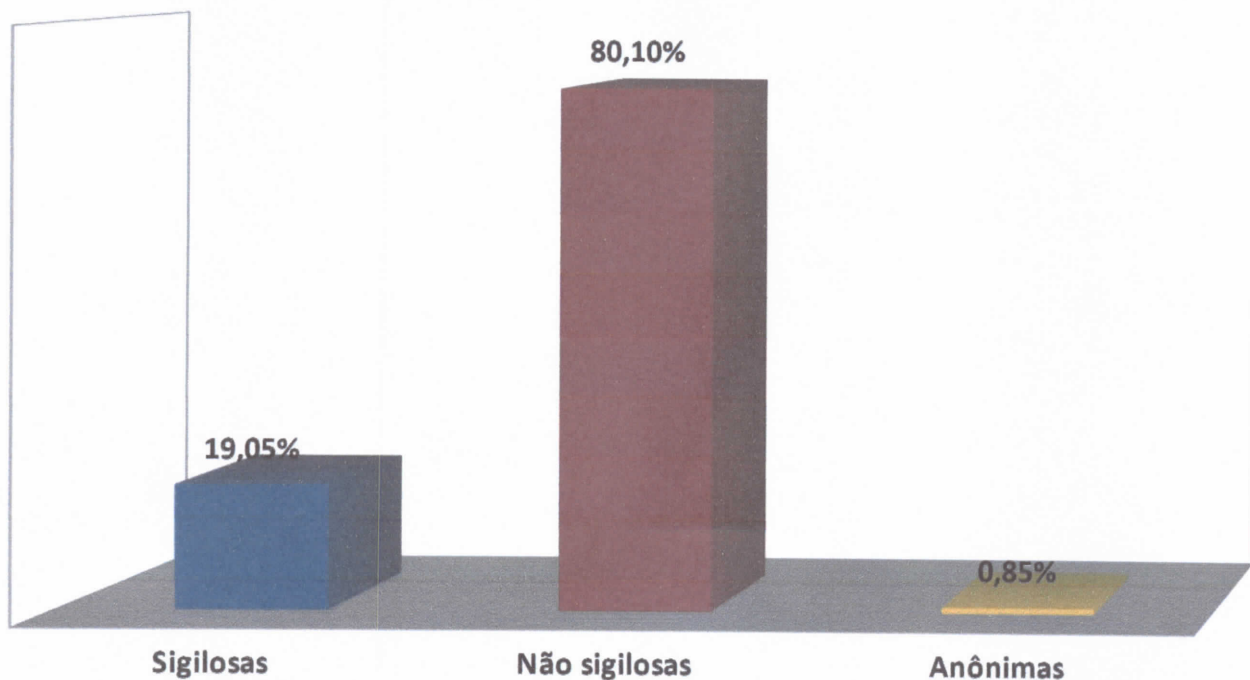
**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

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



## 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	157	19,05%
Não sigilosas	660	80,10%
Anônimas	7	0,85%
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**

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





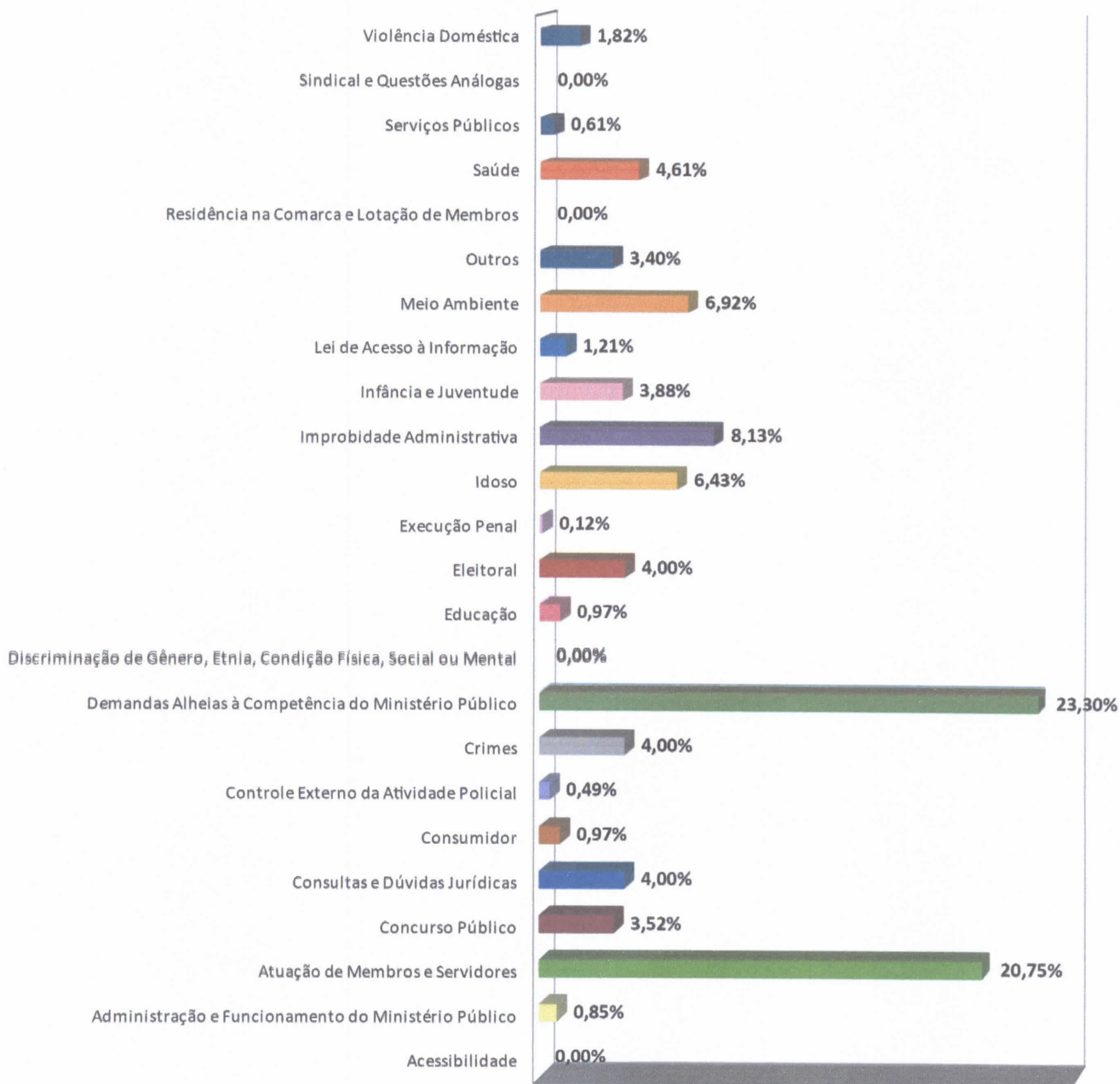
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

9

### 7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	7	0,85%
Atuação de Membros e Servidores	171	20,75%
Concurso Público	29	3,52%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	33	4,00%
Consumidor	8	0,97%
Controle Externo da Atividade Policial	4	0,49%
Crimes	33	4,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	192	23,30%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	8	0,97%
Eleitoral	33	4,00%
Execução Penal	1	0,12%
Idoso	53	6,43%
Improbidade Administrativa	67	8,13%
Infância e Juventude	32	3,88%
Lei de Acesso à Informação	10	1,21%
Meio Ambiente	57	6,92%
Outros	28	3,40%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	38	4,61%
Serviços Públicos	5	0,61%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	15	1,82%
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>

  
Maria Luiza Ribeiro Martins  
Procuradora de Justiça



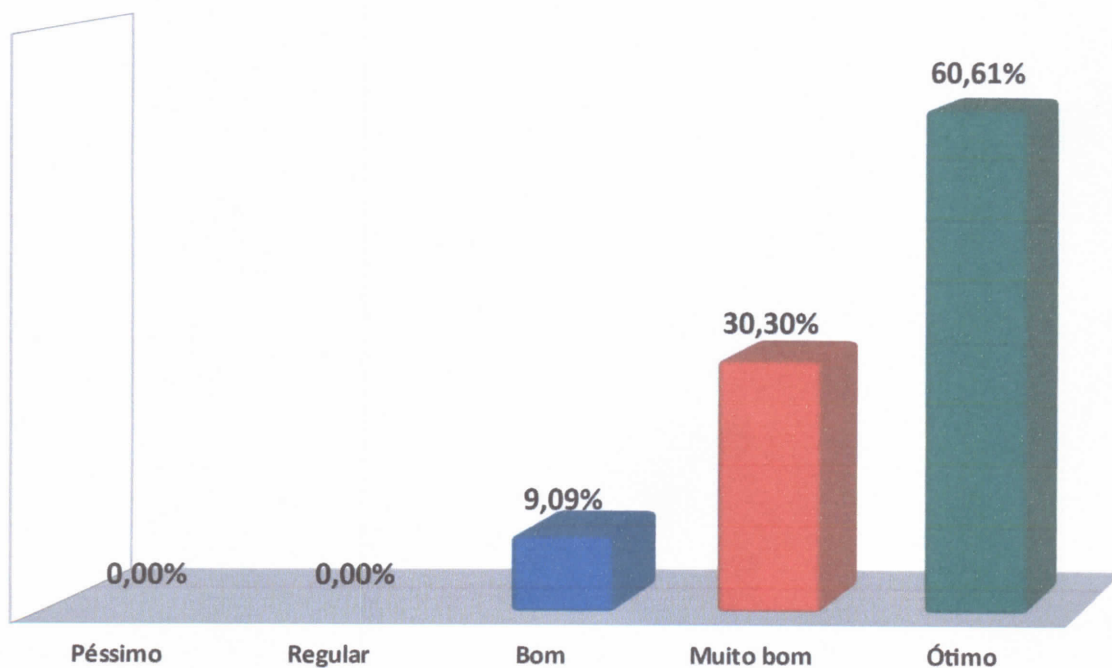
**GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**

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



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

	WhatsApp	%
Péssimo	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bom	3	9,09%
Muito bom	10	30,30%
Ótimo	20	60,61%
<b>TOTAL DE RESPONDENTES</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

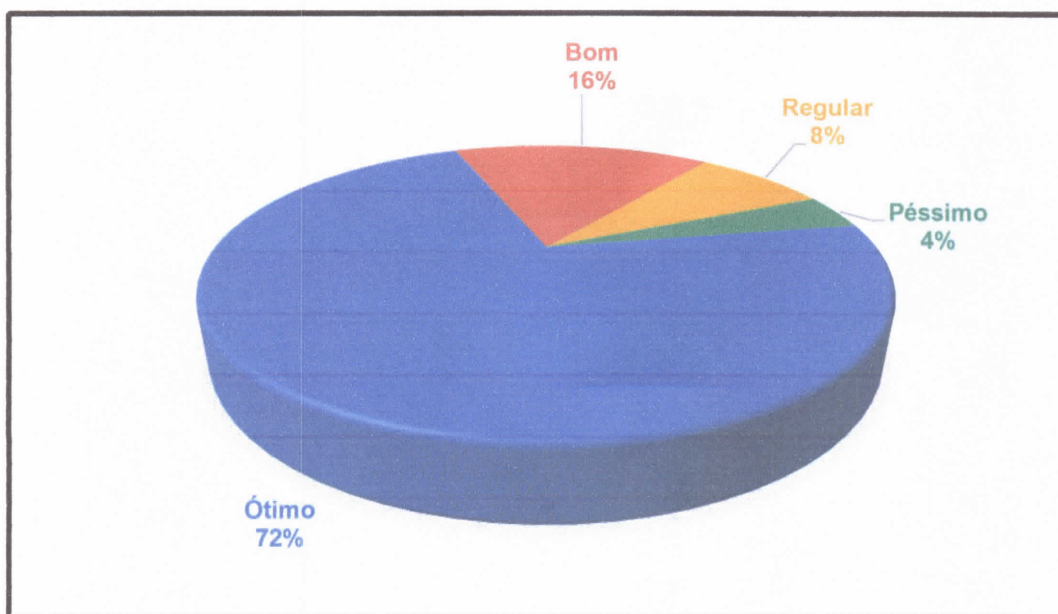


  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**  
Procuradora de Justiça  
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



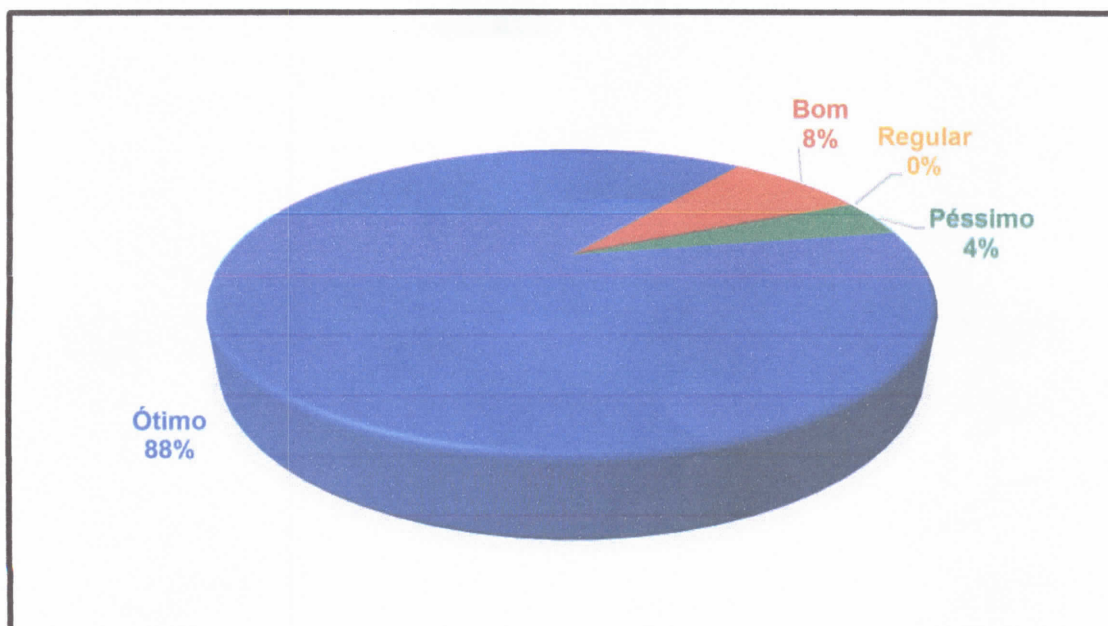
### 9. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A ATUAÇÃO DO MPMA QUANTO AO FATO NOTICIADO

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas:



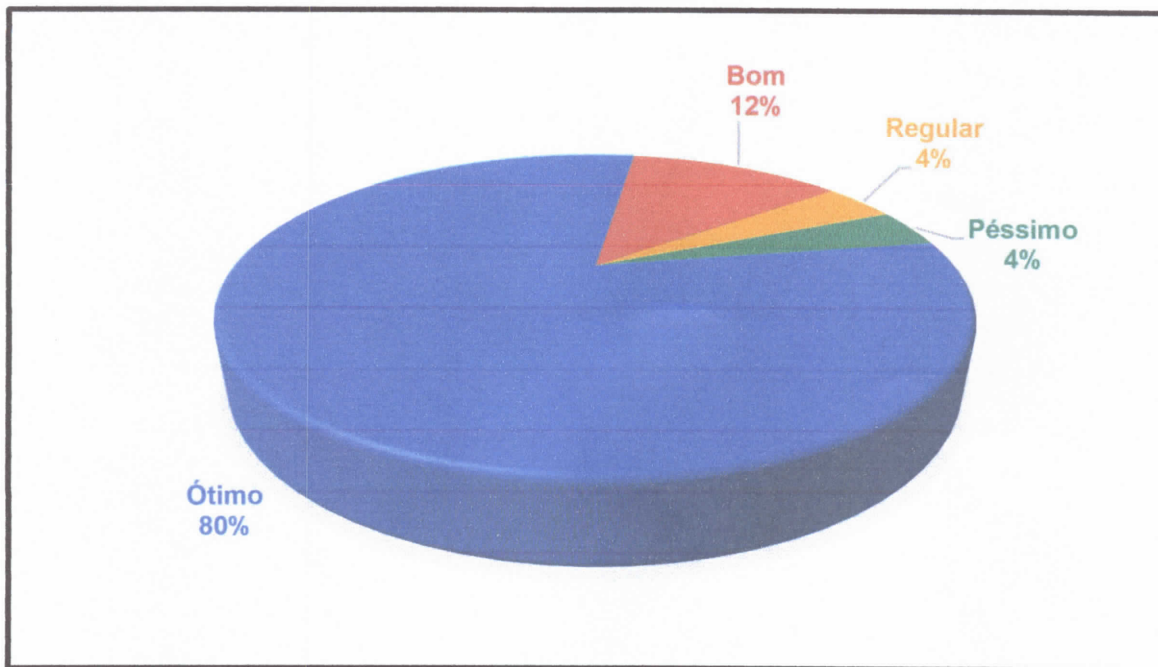
### 10. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO MPMA

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

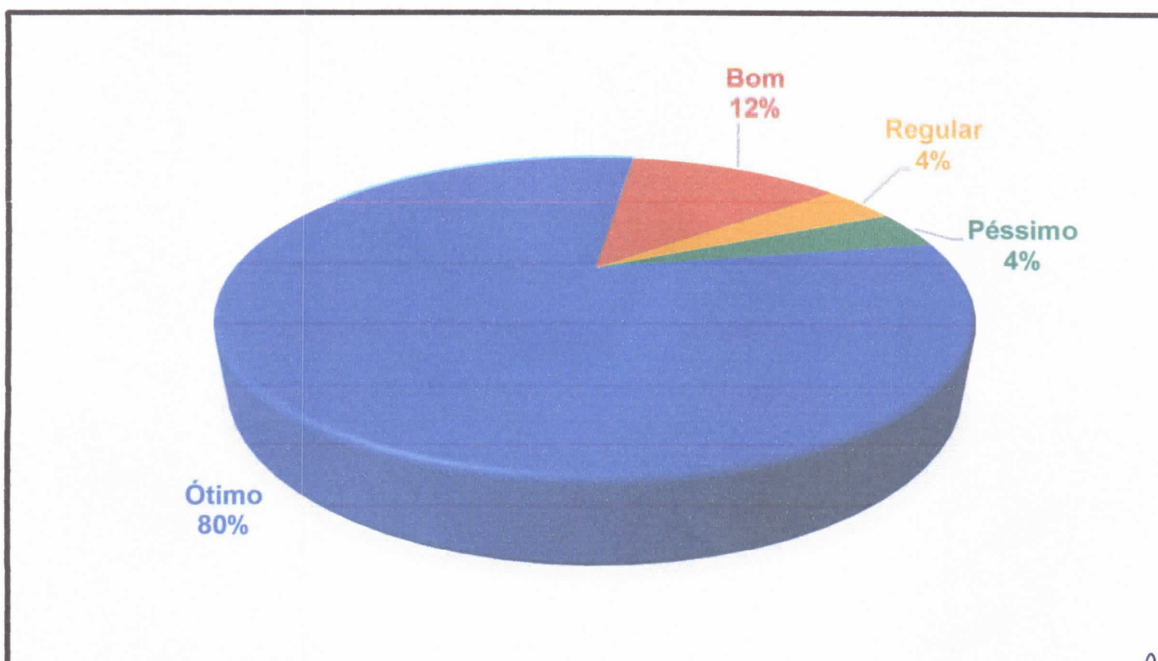




Quanto ao prazo de resposta para resolução do fato noticiado ou pedido de informação:



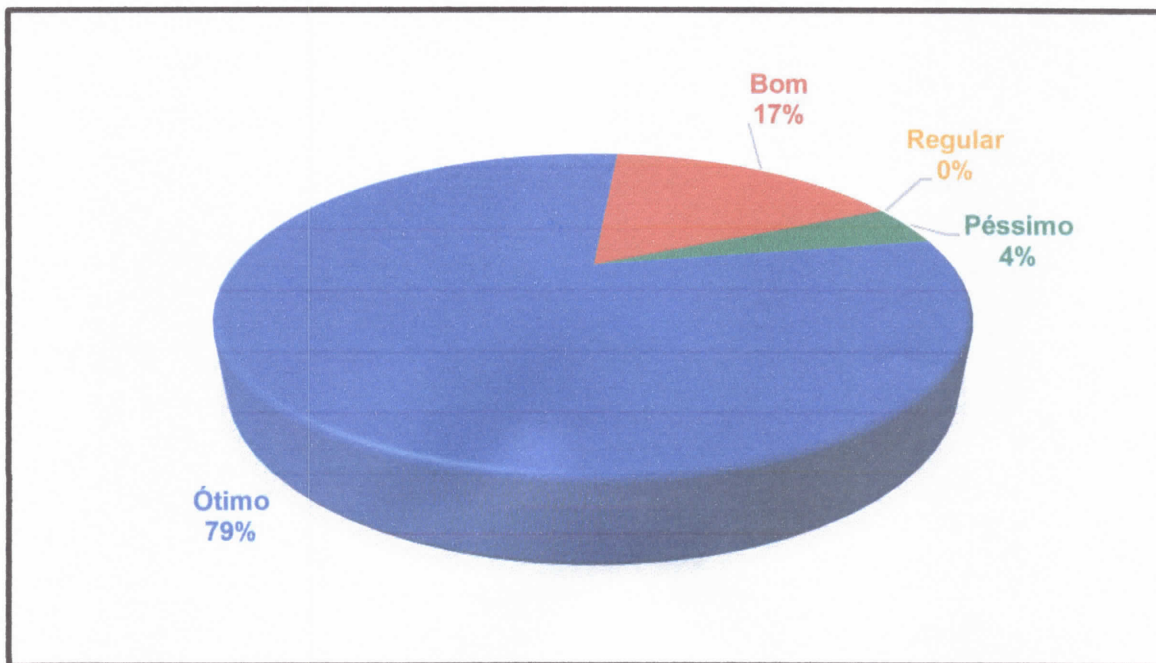
Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações:



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



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



São Luís, 15 de janeiro de 2021.

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