



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

1

**RELATÓRIO MENSAL DE JANEIRO DE 2021 DA OUVIDORIA 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
Telefones: (98) 3219 1767 - (98) 3219 1738 - (98) 3219 1769
E-mail: ouvidoria@mpma.mp.br



1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	20	1,23%
Críticas	164	10,07%
Representações	1.426	87,59%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	01	0,06%
Pedidos de Informação	17	1,04%
TOTAL	1.628	100%

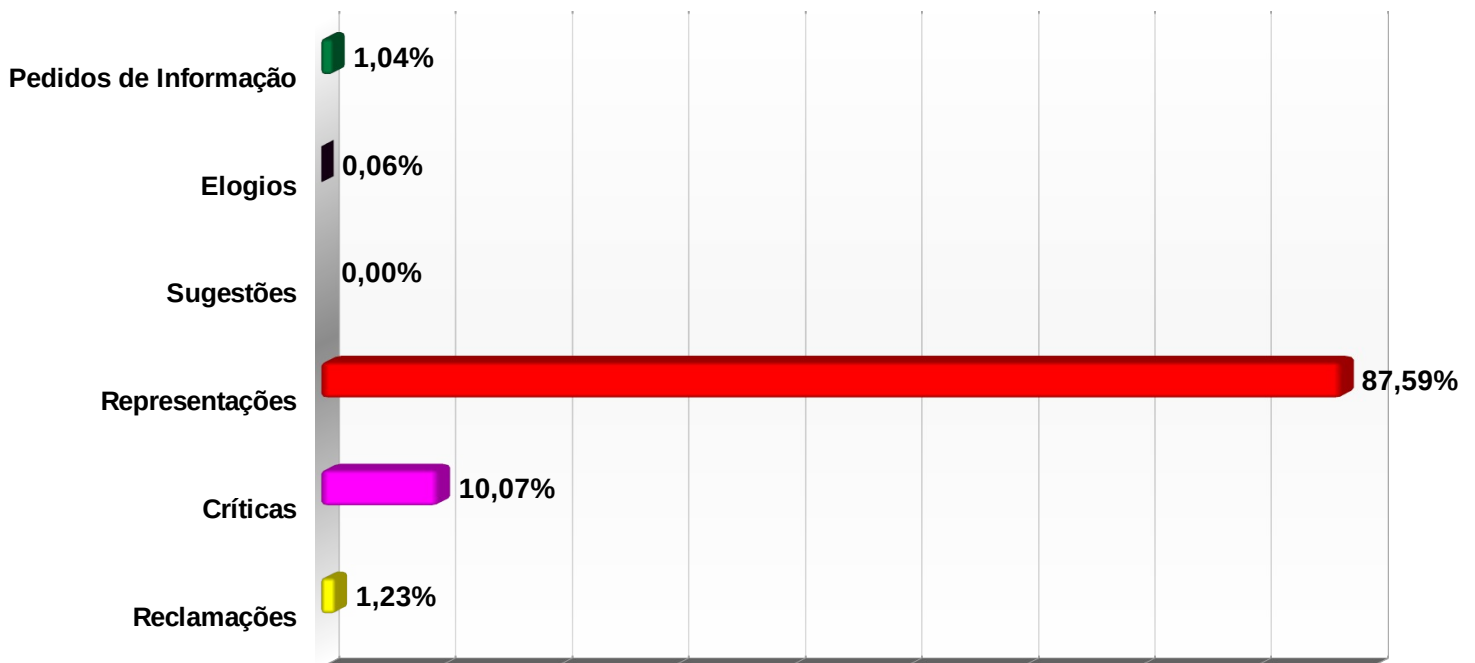


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	61	4	21	2	0	3	0	91	5,59%
Pendentes	4	0	0	0	0	0	0	4	0,25%
Invalidadas	47	0	0	0	0	296	0	343	21,07%
Encerradas	210	3	30	2	3	270	672	1.190	73,10%
TOTAL	322	7	51	4	3	569	672	1.628	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).

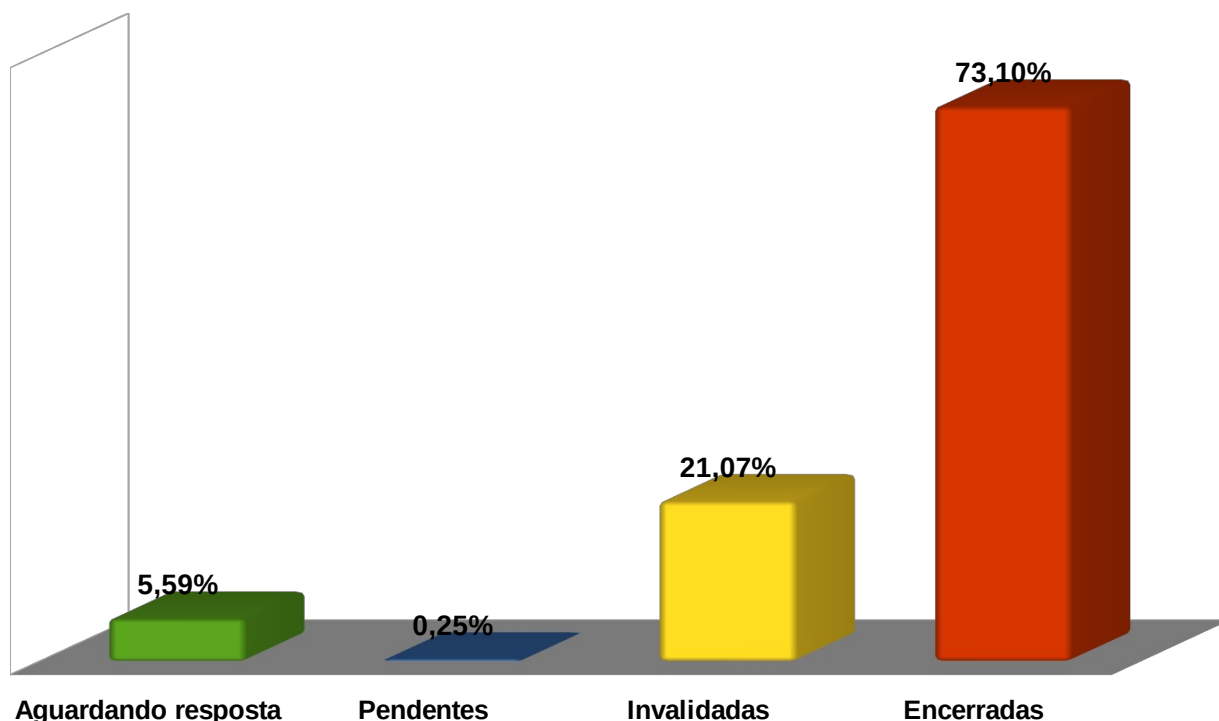


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	1.220	75,26%
Telefone	206	12,71%
WhatsApp	171	10,55%
Facebook	8	0,49%
Twitter	0	0,00%
Instagram	16	0,99%
Pessoalmente	0	0,00%
TOTAL	1.621	100%

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

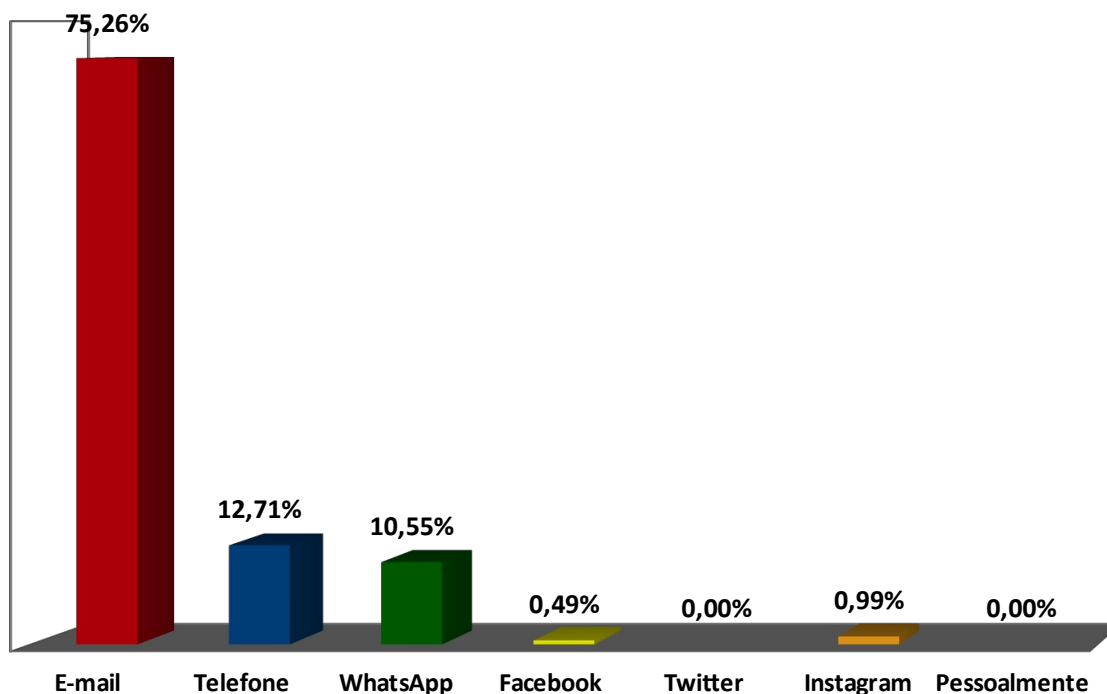


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	841	51,66%
Masculino	670	41,15%
Pessoa Jurídica	60	3,69%
Outro e Anônimo	57	3,50%
TOTAL	1.628	100%

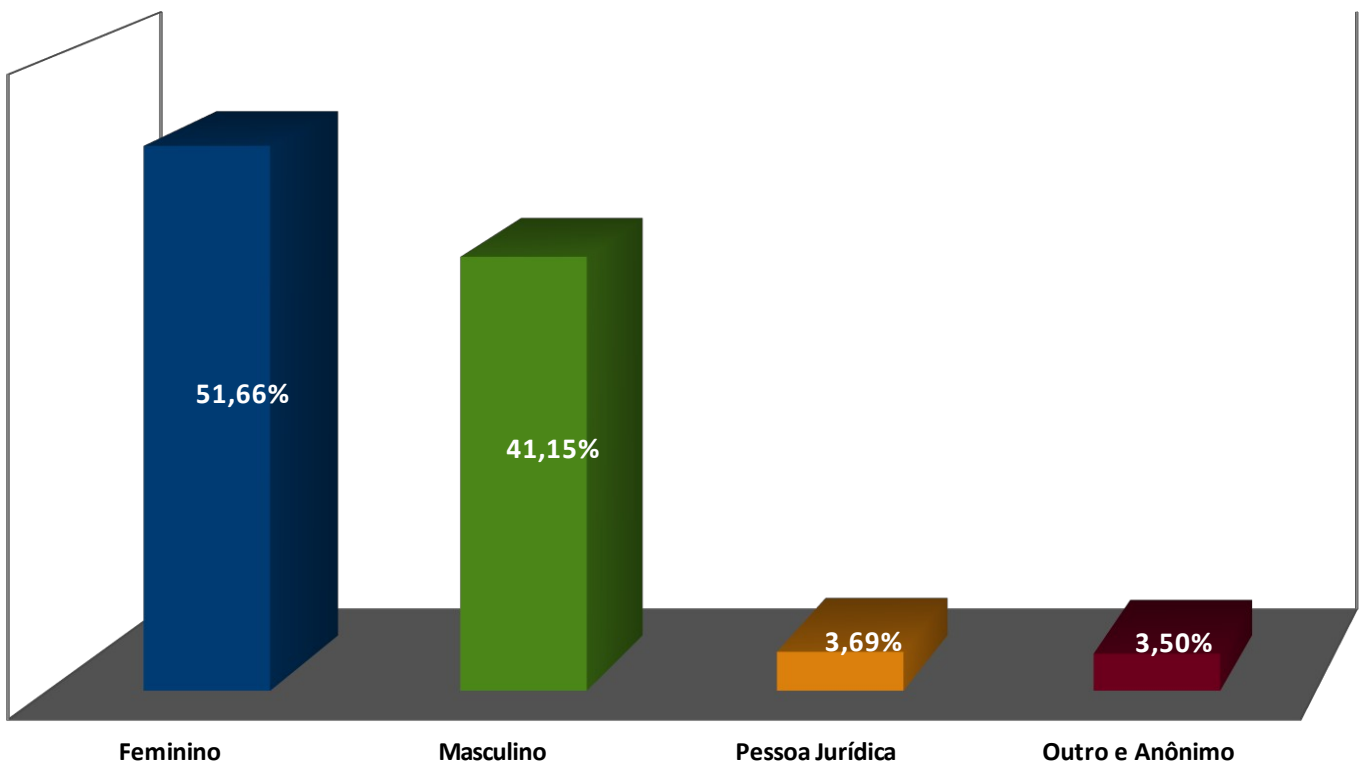


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	199	12,22%
Disque Ministério Público	167	10,26%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	304	18,67%
WhatsApp	258	15,85%
Facebook	9	0,55%
Instagram	16	0,98%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	35	2,15%
Disque Denúncia Maranhão	0	0,00%
Ouvidoria Nacional – Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP	2	0,12%
Aplicativo do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP	1	0,06%
Ouvidoria das Mulheres (Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP)	0	0,00%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH	51	3,13%
Aplicativo MPMA Cidadão	569	34,95%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	17	1,04%
TOTAL	1.628	100,00%



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

7

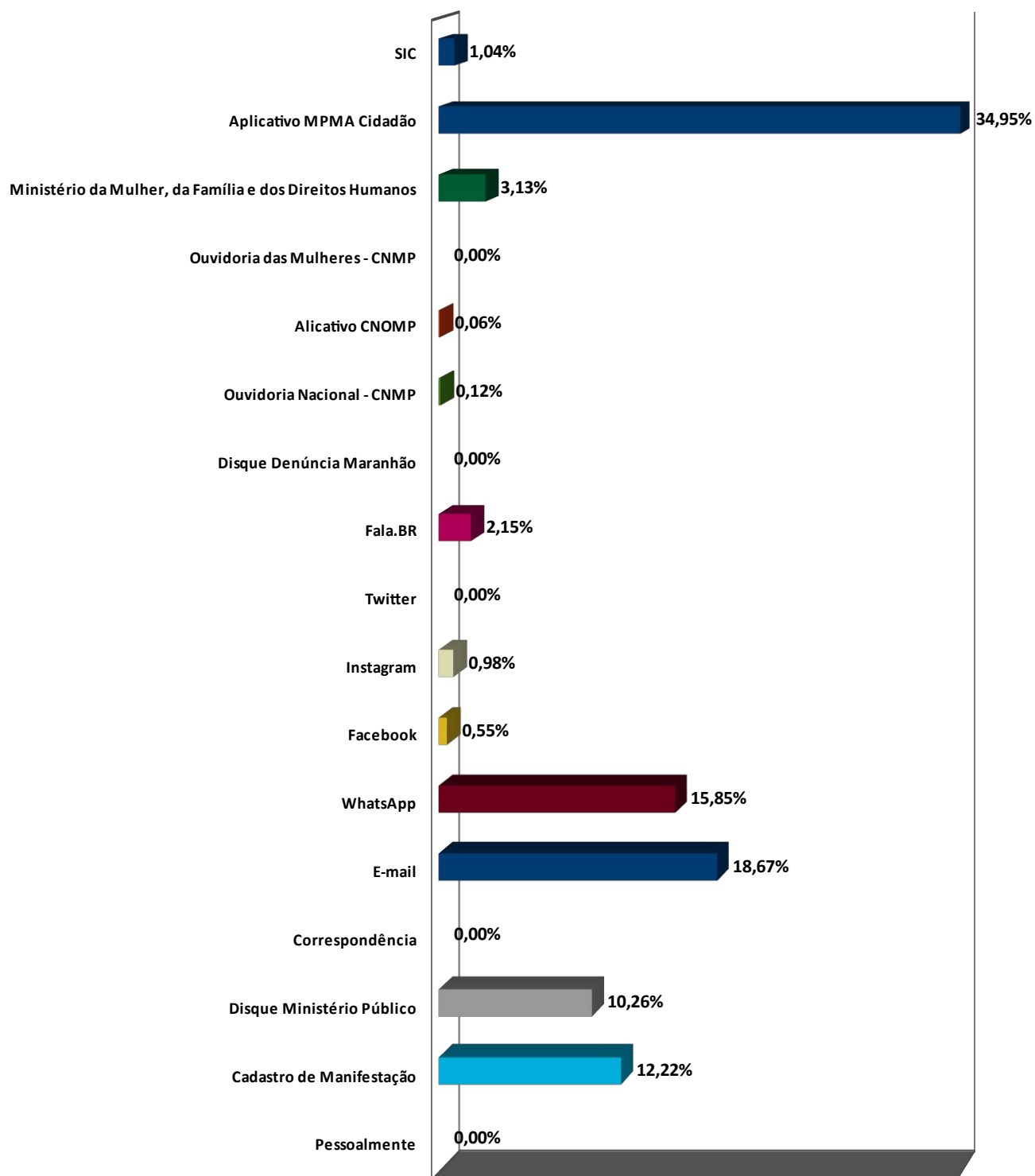


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	864	53,07%
Não sigilosas	757	46,50%
Anônimas	7	0,43%
TOTAL	1.628	100%

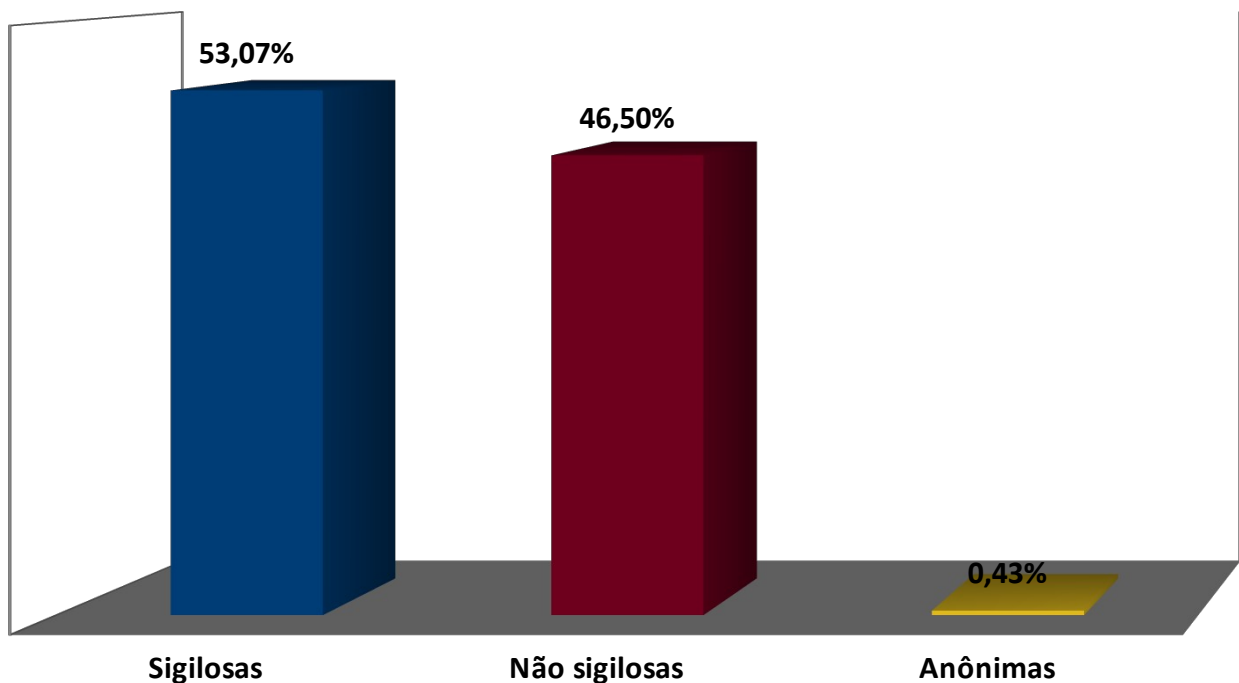


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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

9

7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	2	0,12%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	21	1,29%
Atuação de Membros e Servidores	165	10,14%
Concurso Público	87	5,34%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	57	3,50%
Consumidor	10	0,61%
Controle Externo da Atividade Policial	5	0,31%
Crimes	26	1,60%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	192	11,79%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,06%
Educação	6	0,37%
Eleitoral	4	0,25%
Execução Penal	5	0,31%
Idoso	58	3,56%
Improbidade Administrativa	742	45,58%
Infância e Juventude	41	2,52%
Lei de Acesso à Informação	17	1,04%
Meio Ambiente	53	3,26%
Outros	57	3,50%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	62	3,81%
Serviços Públicos	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	17	1,04%
TOTAL	1.628	100%



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

10

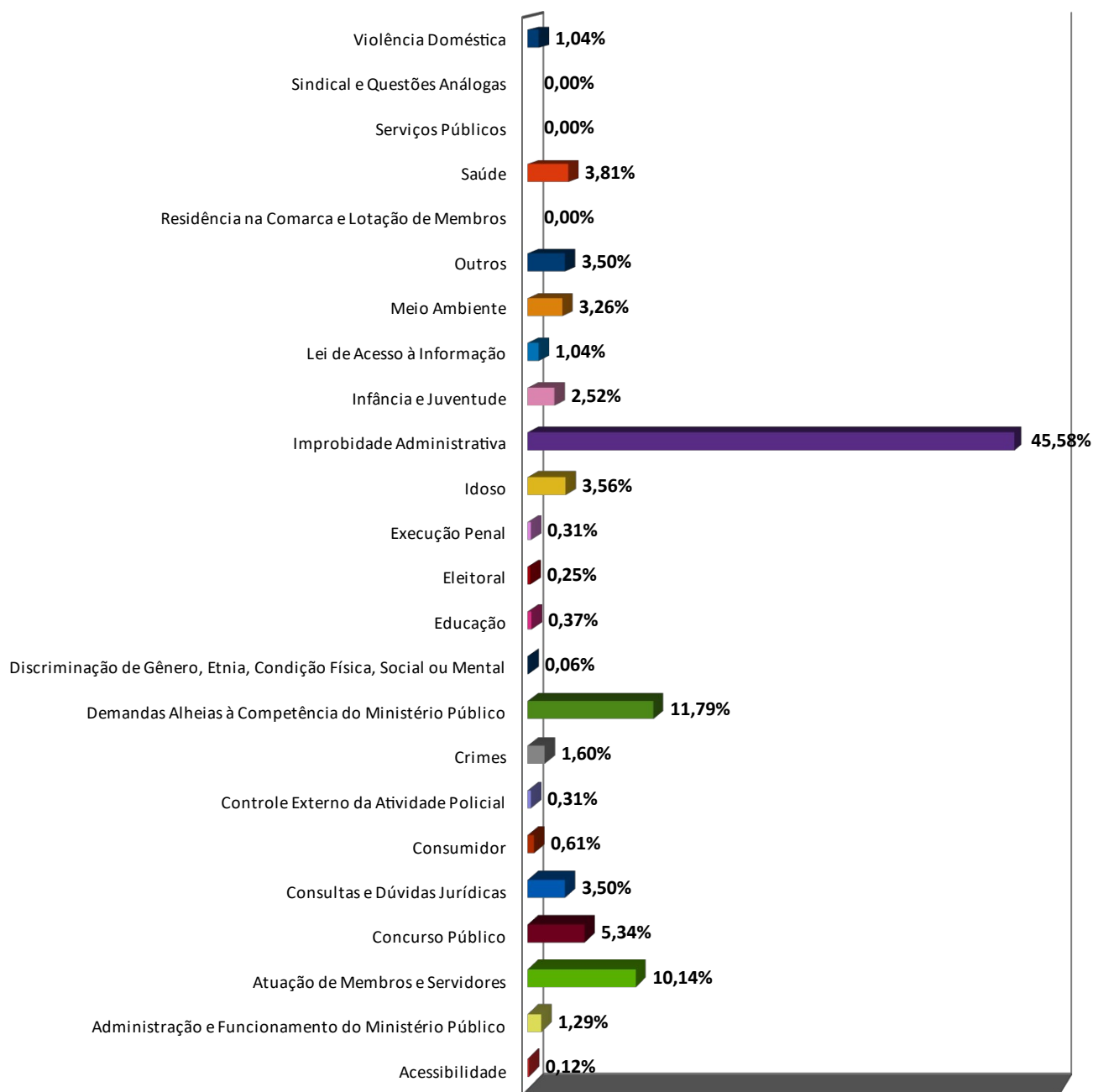


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

São Luís, 10 de março de 2021.

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