



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

---

1

**RELATÓRIO MENSAL DE MARÇO 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	00	0,00%
Críticas	117	12,00%
Representações	830	85,13%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	00	0,00%
Pedidos de Informação	28	2,87%
<b>TOTAL</b>	<b>975</b>	<b>100%</b>

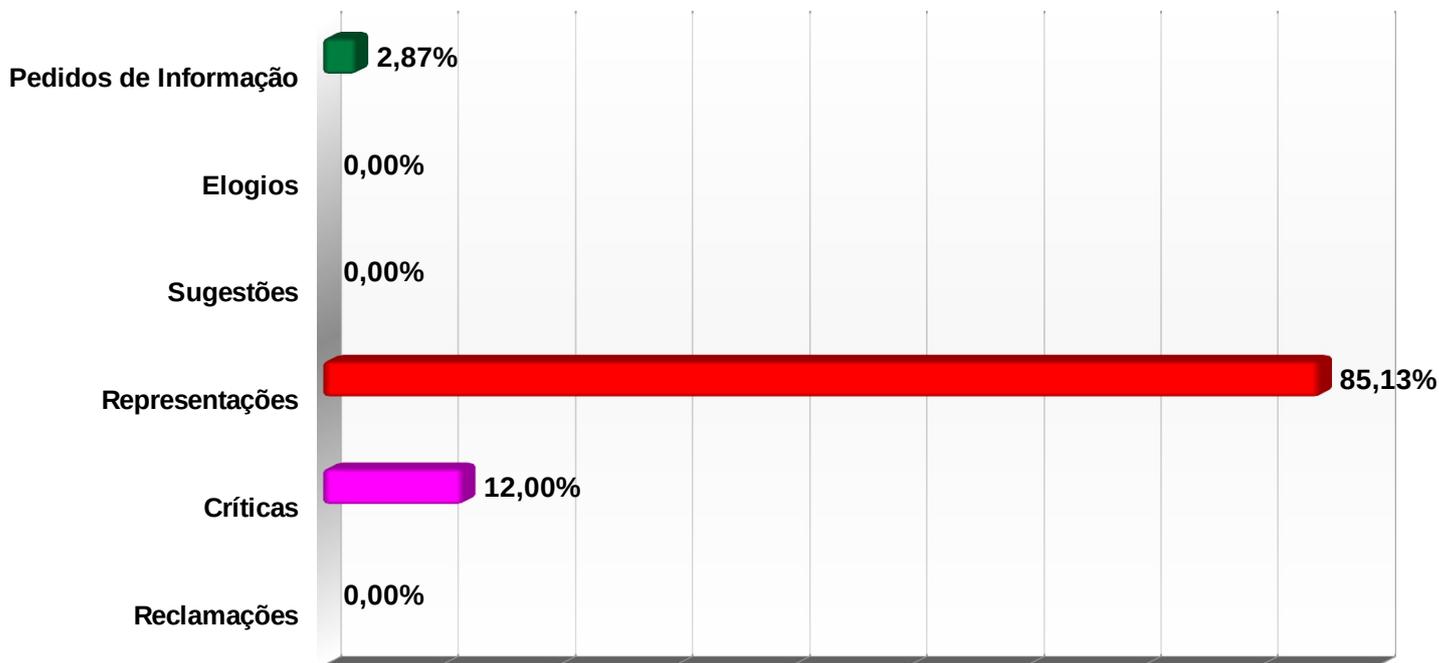


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



## 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	151	8	13	3	0	10	0	185	18,97%
Pendentes	87	0	3	0	0	12	0	102	10,46%
Invalidadas	25	0	0	0	0	3	0	28	2,87%
Encerradas	92	0	3	0	0	9	556	660	67,69%
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>556</b>	<b>975</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).

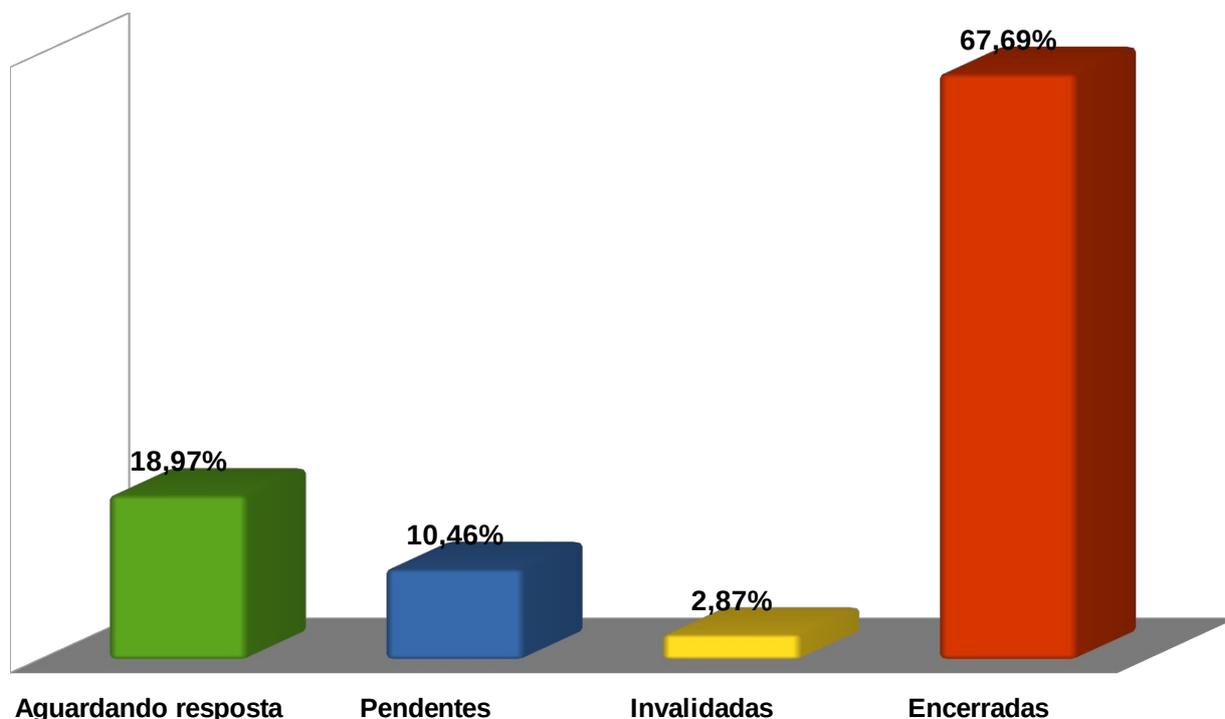


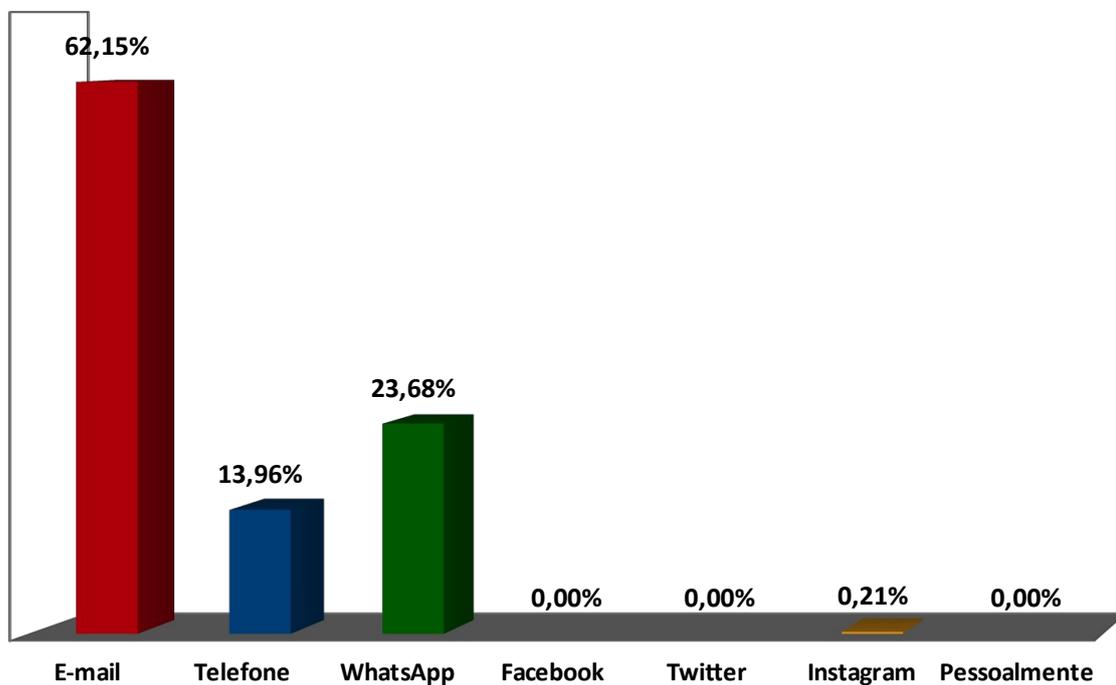
GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	601	62,15%
Telefone	135	13,96%
WhatsApp	229	23,68%
Facebook	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Instagram	2	0,21%
Pessoalmente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>967</b>	<b>100%</b>

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **08 demandas**.

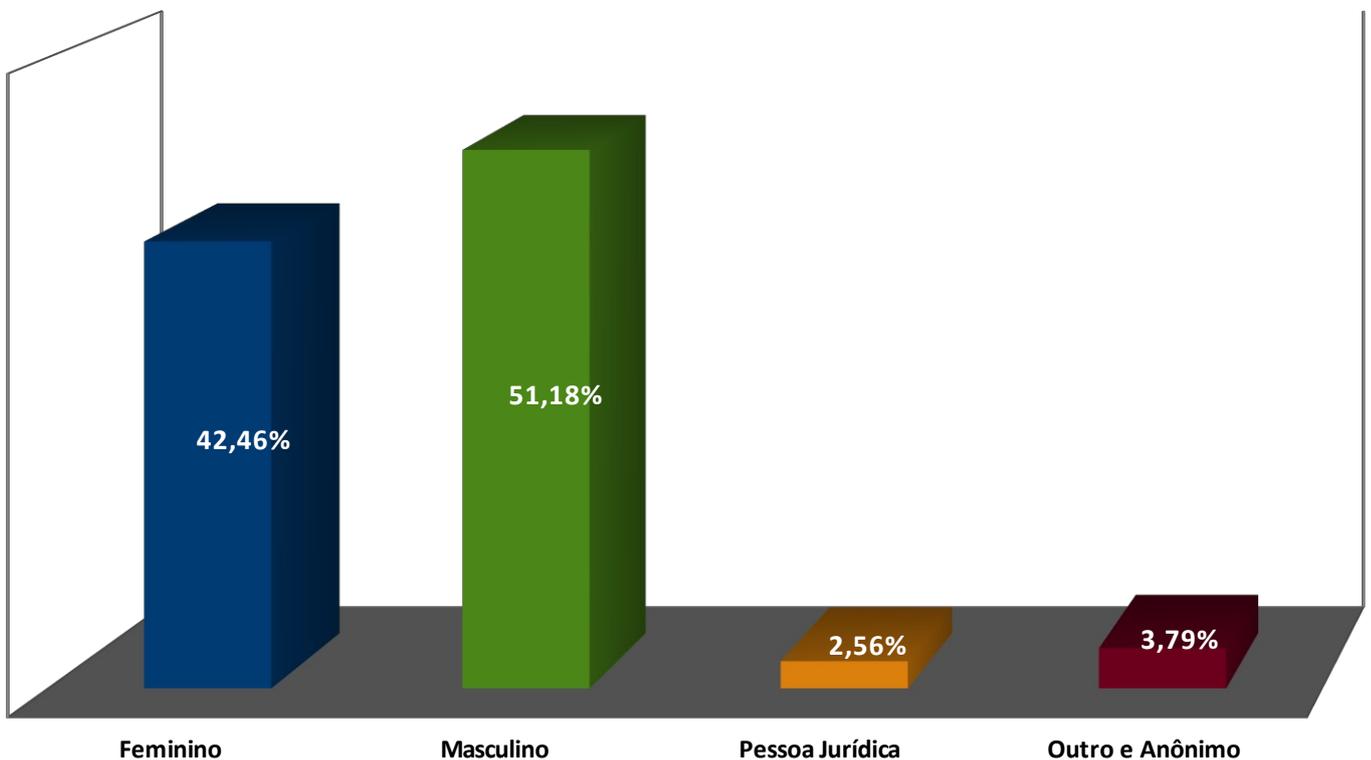


**GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA**



#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	414	42,46%
Masculino	499	51,18%
Pessoa Jurídica	25	2,56%
Outro e Anônimo	37	3,79%
<b>TOTAL</b>	<b>975</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE**

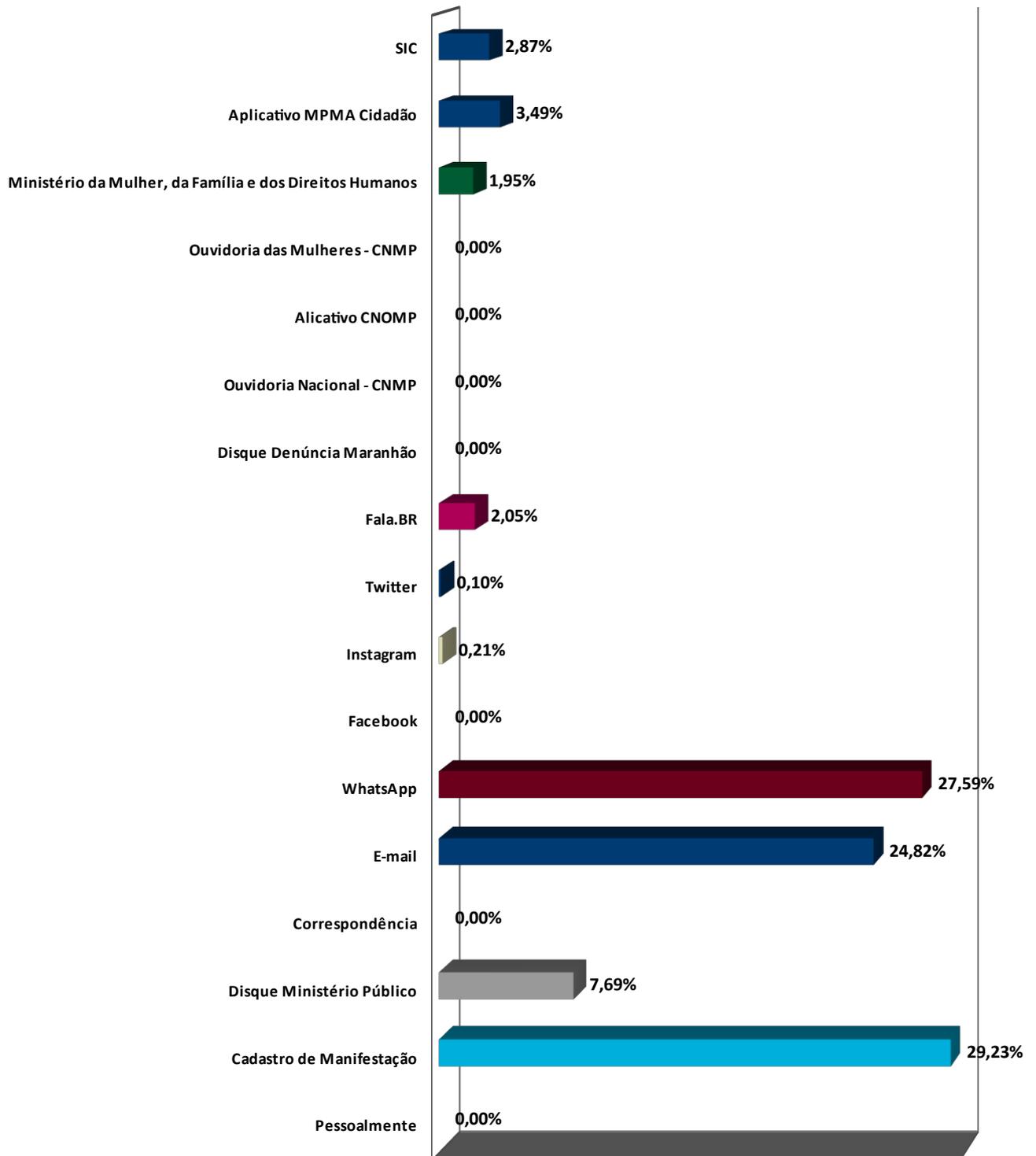


## 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qty	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	285	29,23%
Disque Ministério Público	75	7,69%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	242	24,82%
WhatsApp	269	27,59%
Facebook	0	0,00%
Instagram	2	0,21%
Twitter	1	0,10%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	20	2,05%
Disque Denúncia Maranhão	0	0,00%
Ouvidoria Nacional – Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP	0	0,00%
Aplicativo do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP	0	0,00%
Ouvidoria das Mulheres (Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP)	0	0,00%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH	19	1,95%
Aplicativo MPMA Cidadão	34	3,49%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	28	2,87%
<b>TOTAL</b>	<b>975</b>	<b>100,00%</b>



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

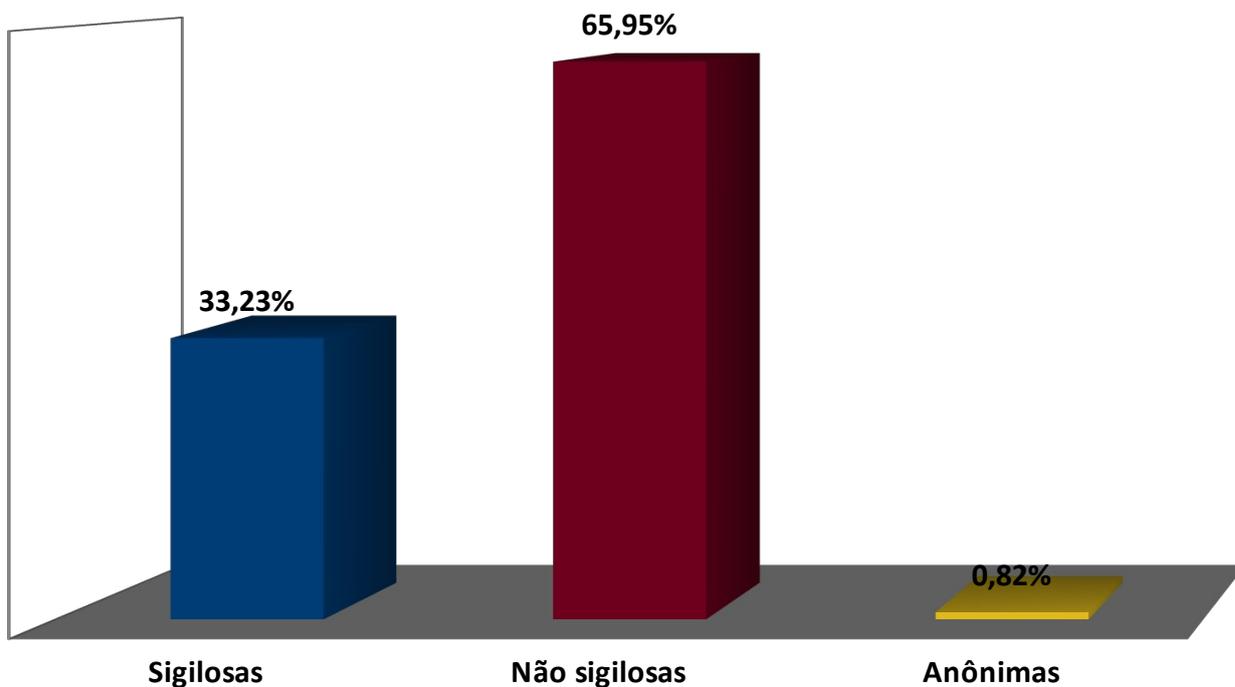


**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**



## 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	324	33,23%
Não sigilosas	643	65,95%
Anônimas	8	0,82%
<b>TOTAL</b>	<b>975</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

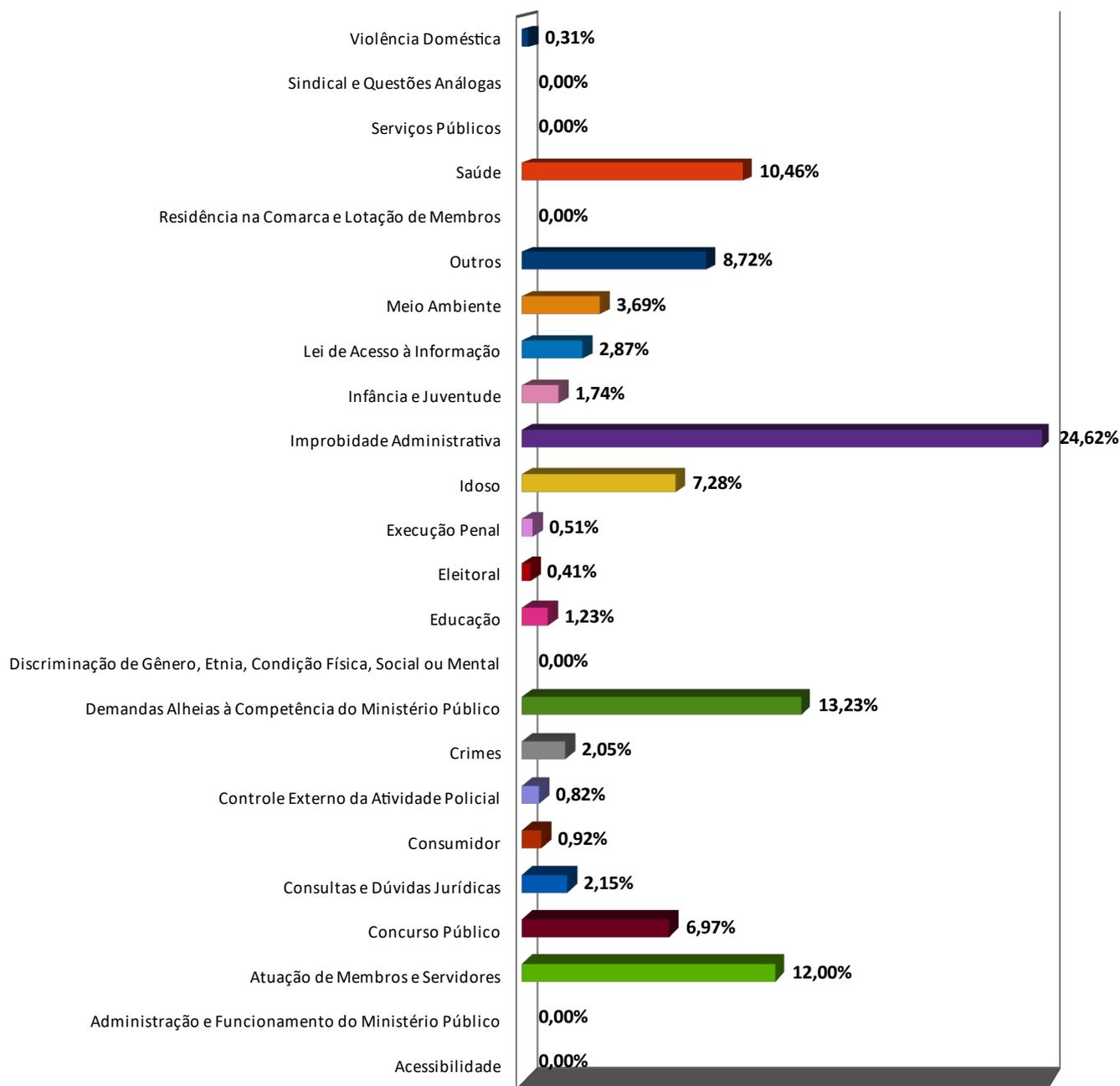
## **7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO**

<b>ASSUNTO</b>	<b>Qtd</b>	<b>%</b>
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	0	0,00%
Atuação de Membros e Servidores	117	12,00%
Concurso Público	68	6,97%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	21	2,15%
Consumidor	9	0,92%
Controle Externo da Atividade Policial	8	0,82%
Crimes	20	2,05%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	129	13,23%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	12	1,23%
Eleitoral	4	0,41%
Execução Penal	5	0,51%
Idoso	71	7,28%
Improbidade Administrativa	240	24,62%
Infância e Juventude	17	1,74%
Lei de Acesso à Informação	28	2,87%
Meio Ambiente	36	3,69%
Outros	85	8,72%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	102	10,46%
Serviços Públicos	0	0,00%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	3	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>975</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**

São Luís, 15 de abril de 2021.

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