



**RELATÓRIO MENSAL DE ABRIL DE 2021 DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO MARANHÃO**



### 1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	92	6,78%
Críticas	118	8,70%
Representações	1.044	76,99%
Sugestões	01	0,07%
Elogios	01	0,07%
Pedidos de Informação	100	7,37%
<b>TOTAL</b>	<b>1.356</b>	<b>100%</b>

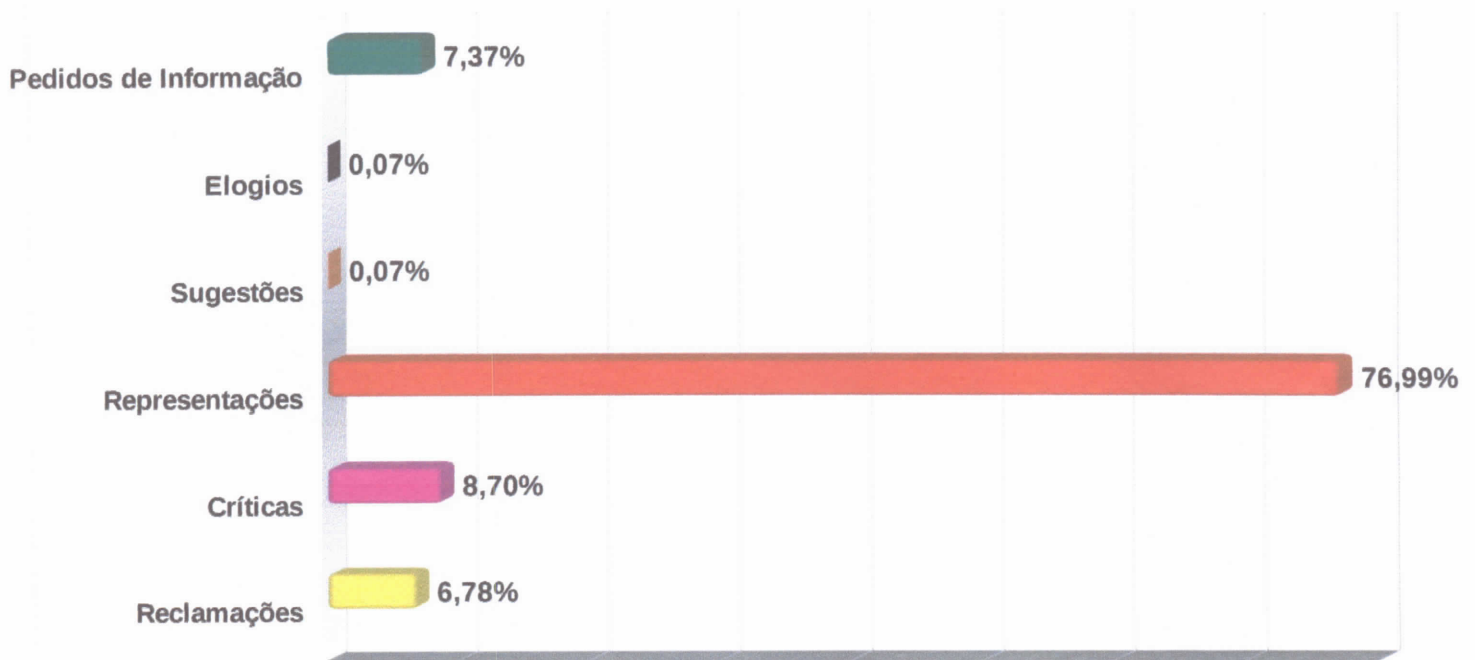


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS

  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**  
Procuradora de Justiça



## 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	41	3	4	5	2	5	0	60	4,42%
Pendentes	3	0	0	0	0	0	0	3	0,22%
Invalidadas	127	0	0	0	0	8	239	374	27,58%
Encerradas	175	18	18	4	1	7	696	919	67,77%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>935</b>	<b>1.356</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).

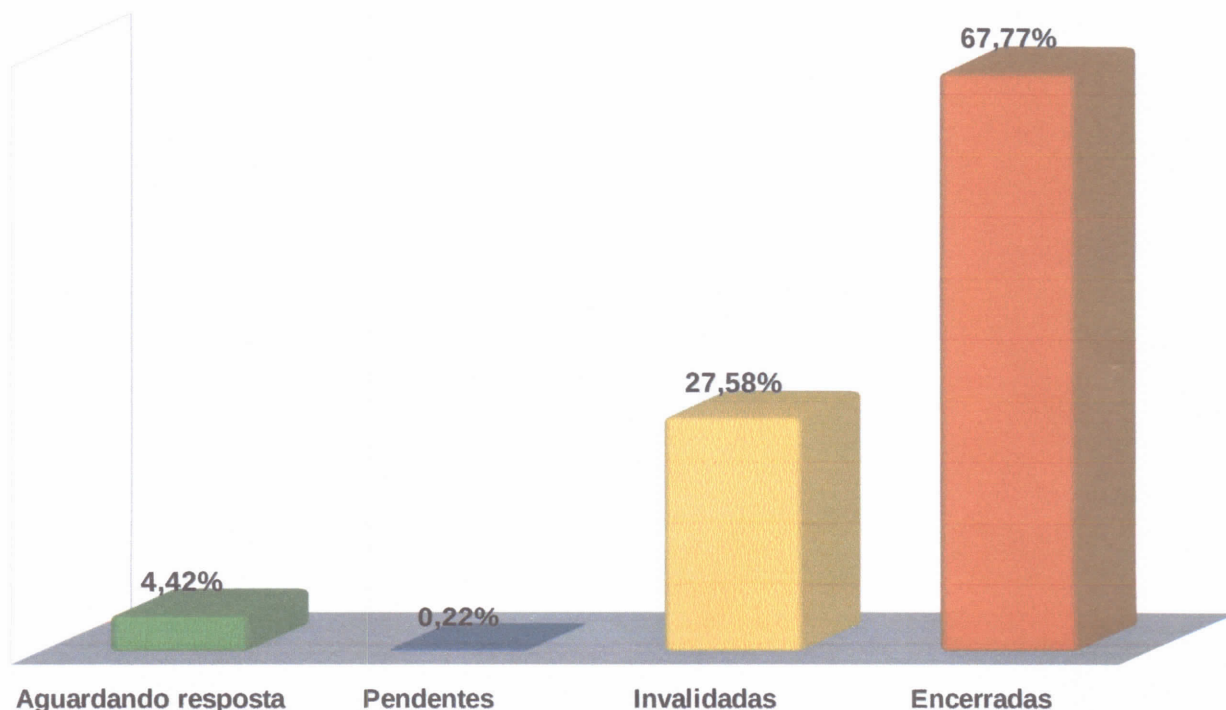


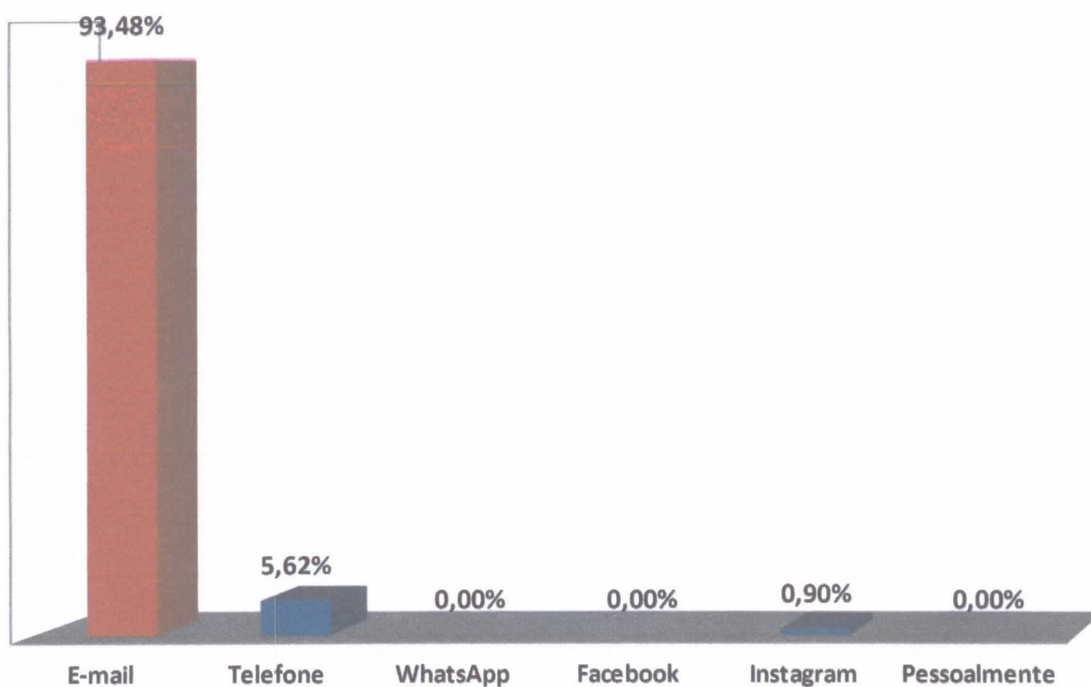
GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	1.248	93,48%
Telefone	75	5,62%
WhatsApp	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	12	0,90%
Pessoalmente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.335</b>	<b>100%</b>

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **21 demandas**.

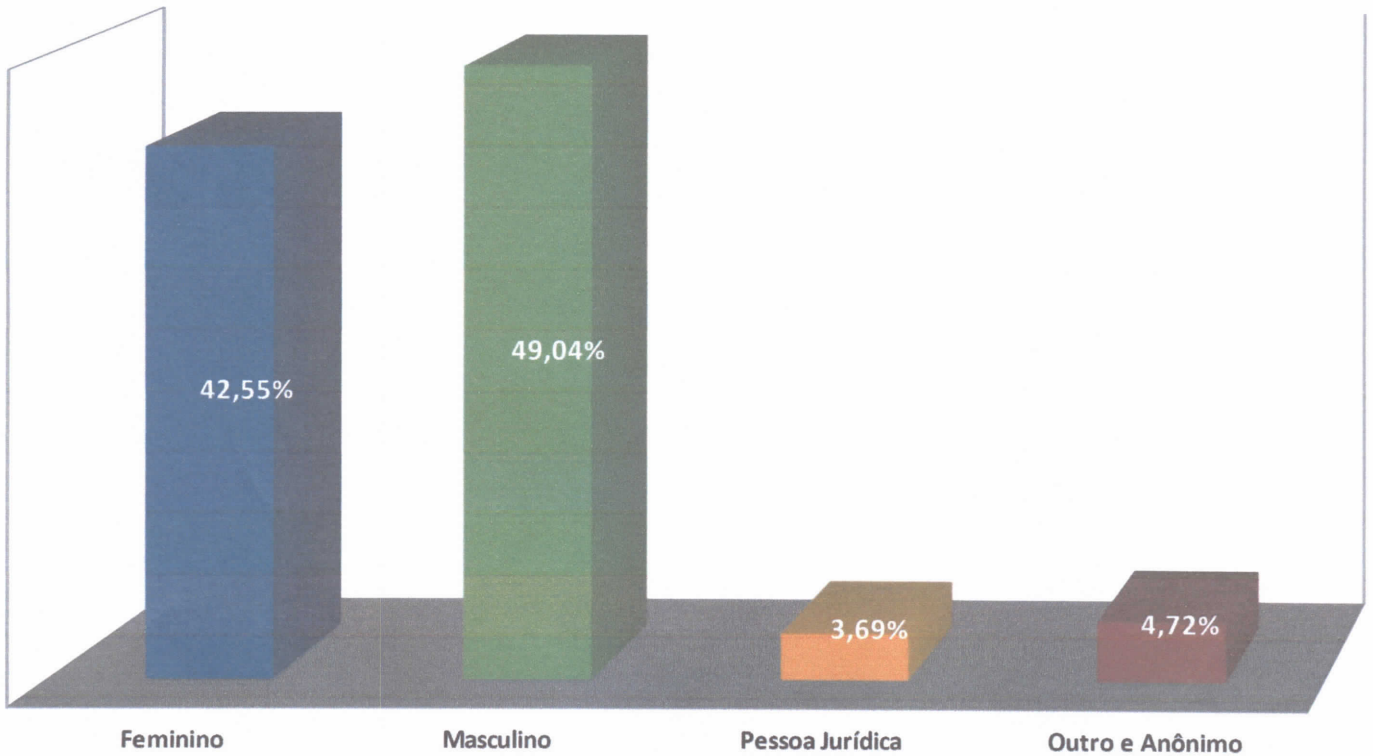


**GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA**



#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	577	42,55%
Masculino	665	49,04%
Pessoa Jurídica	50	3,69%
Outro e Anônimo	64	4,72%
<b>TOTAL</b>	<b>1.356</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE**

**Maria Luiza Ribeiro Martins**



## 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

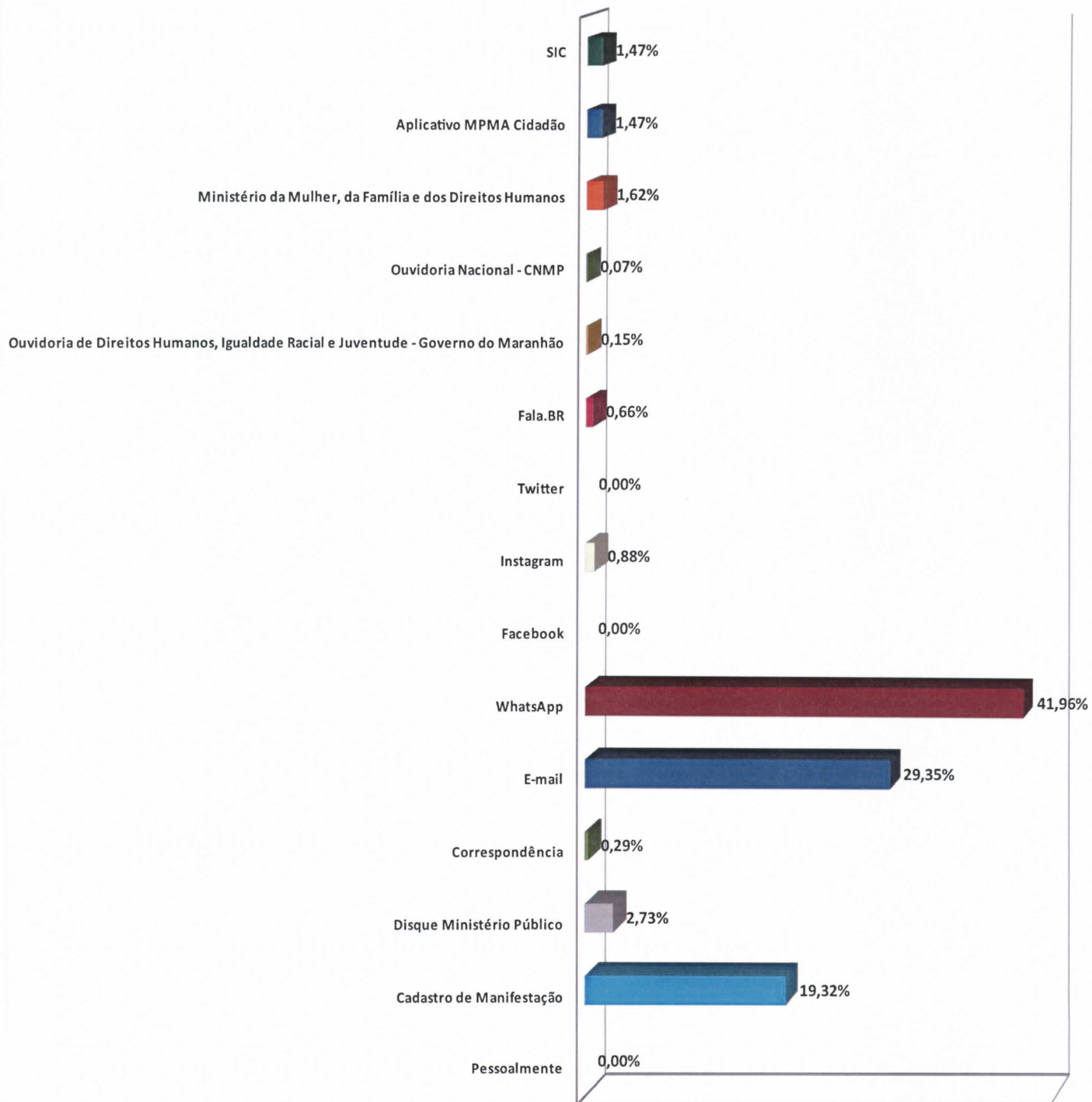
	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	262	19,32%
Disque Ministério Público	37	2,73%
Correspondência	4	0,29%
E-mail	398	29,35%
WhatsApp	569	41,96%
Facebook	0	0,00%
Instagram	12	0,88%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	9	0,66%
Ouvidoria de Direitos Humanos, Igualdade Racial e Juventude – Governo do Estado do Maranhão	2	0,15%
Ouvidoria Nacional (Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP)	1	0,07%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	22	1,62%
Aplicativo MPMA Cidadão	20	1,47%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	20	1,47%
<b>TOTAL</b>	<b>1.356</b>	<b>100,00%</b>

**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

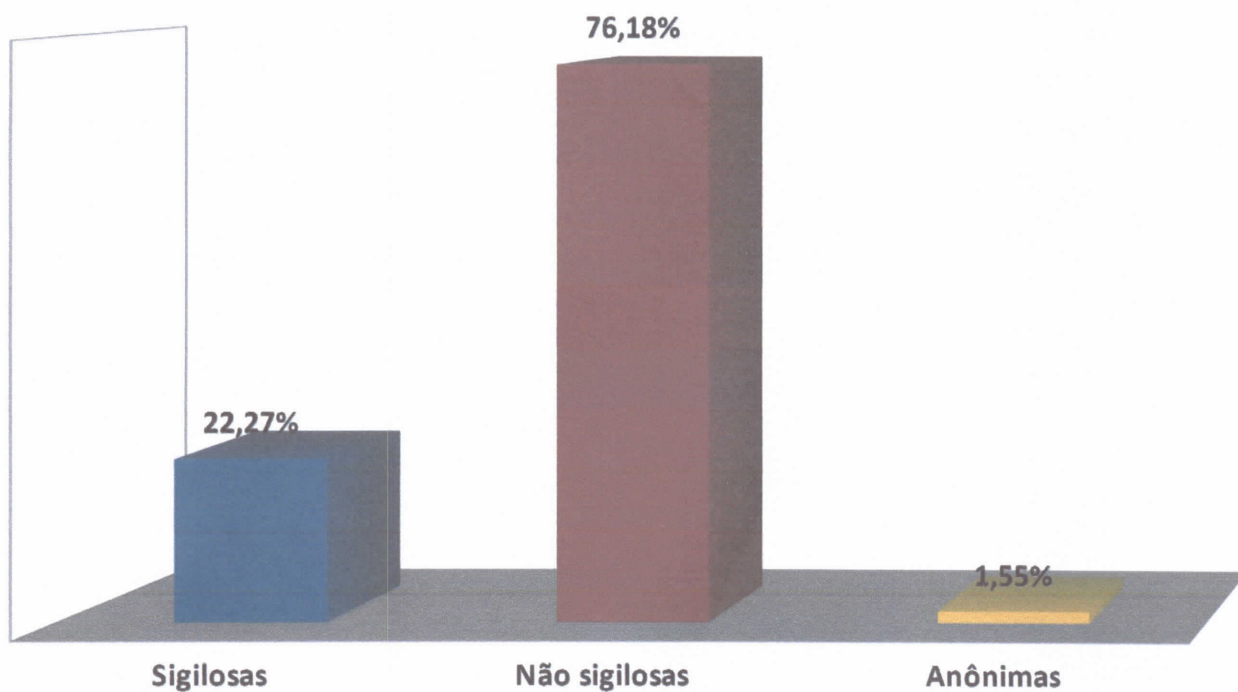


**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**



## 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	302	22,27%
Não sigilosas	1.033	76,18%
Anônimas	21	1,55%
<b>TOTAL</b>	<b>1.356</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

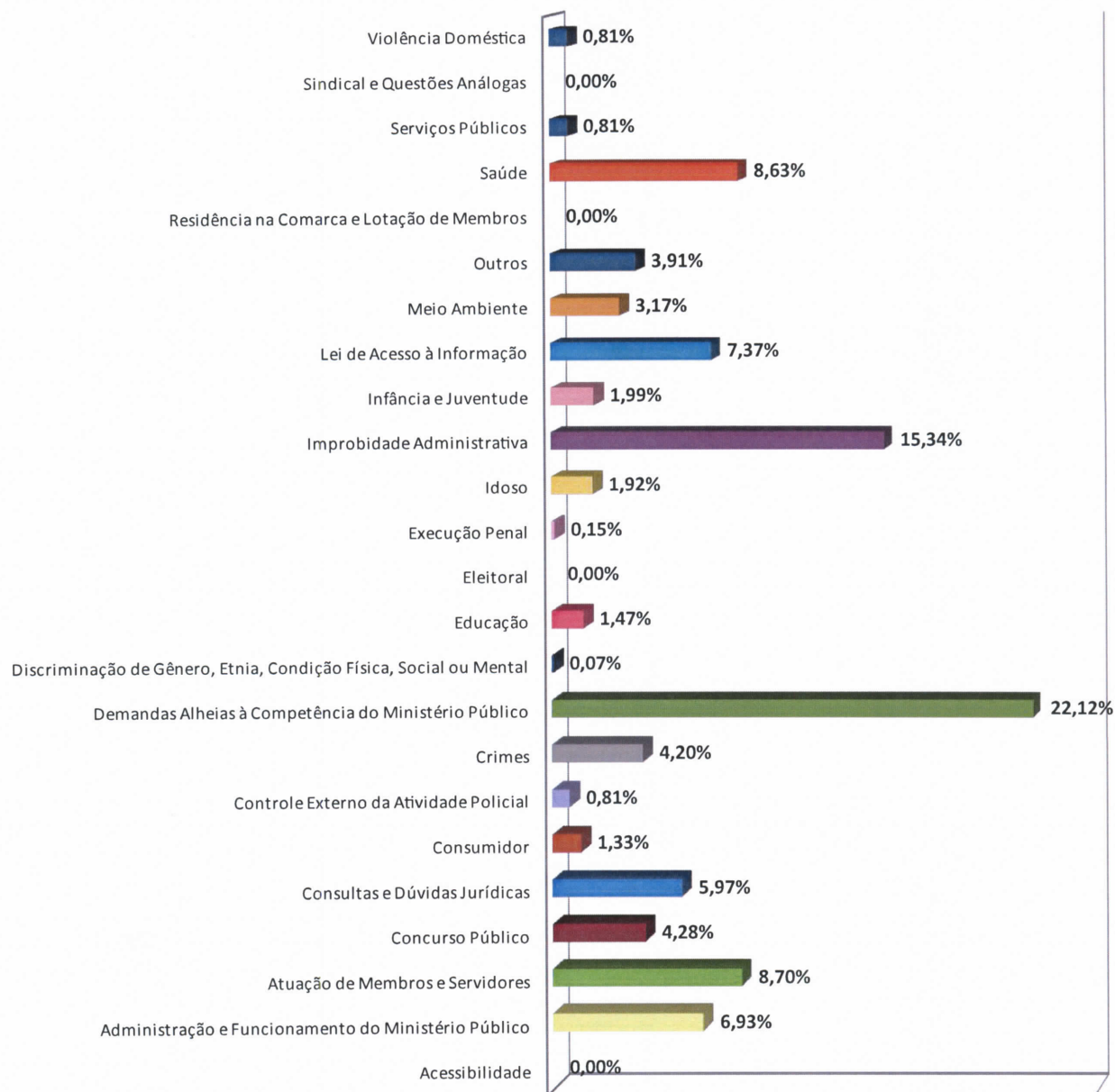
## 7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	94	6,93%
Atuação de Membros e Servidores	118	8,70%
Concurso Público	58	4,28%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	81	5,97%
Consumidor	18	1,33%
Controle Externo da Atividade Policial	11	0,81%
Crimes	57	4,20%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	300	22,12%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	0,07%
Educação	20	1,47%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	2	0,15%
Idoso	26	1,92%
Improbidade Administrativa	208	15,34%
Infância e Juventude	27	1,99%
Lei de Acesso à Informação	100	7,37%
Meio Ambiente	43	3,17%
Outros	53	3,91%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	117	8,63%
Serviços Públicos	11	0,81%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	11	0,81%
<b>TOTAL</b>	<b>1.356</b>	<b>100%</b>



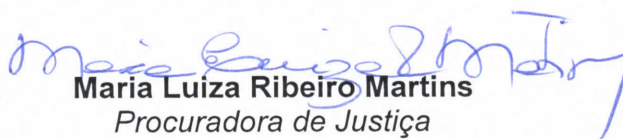
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

10



**GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**

São Luís, 05 de julho de 2021.

  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**  
Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão