



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

1

RELATÓRIO MENSAL DE MAIO DE 2021 DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO
ESTADO DO MARANHÃO


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouvidora 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	24	2,61%
Críticas	122	13,29%
Representações	745	81,15%
Sugestões	01	0,11%
Elogios	01	0,11%
Pedidos de Informação	25	2,72%
TOTAL	918	100%

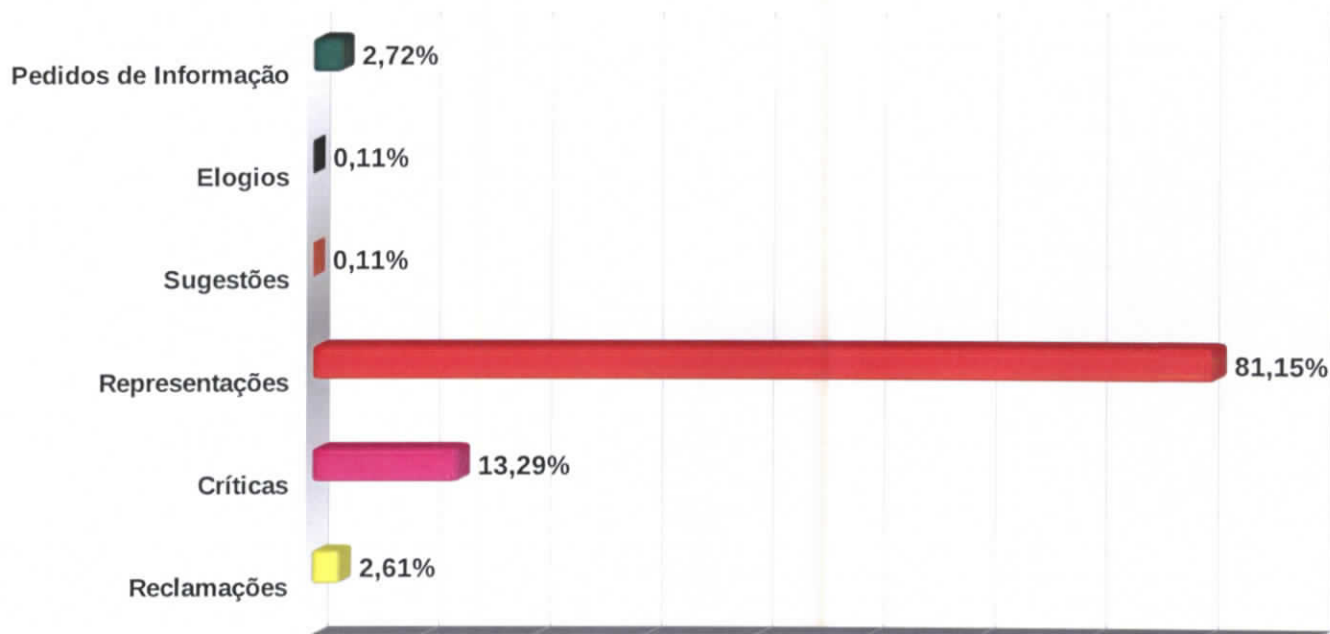


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS

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	70	9	8	2	0	5	0	94	10,24%
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Invalidadas	73	0	6	0	0	12	0	91	9,91%
Encerradas	106	5	11	4	1	0	606	733	79,85%
TOTAL	249	14	25	6	1	17	606	918	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).

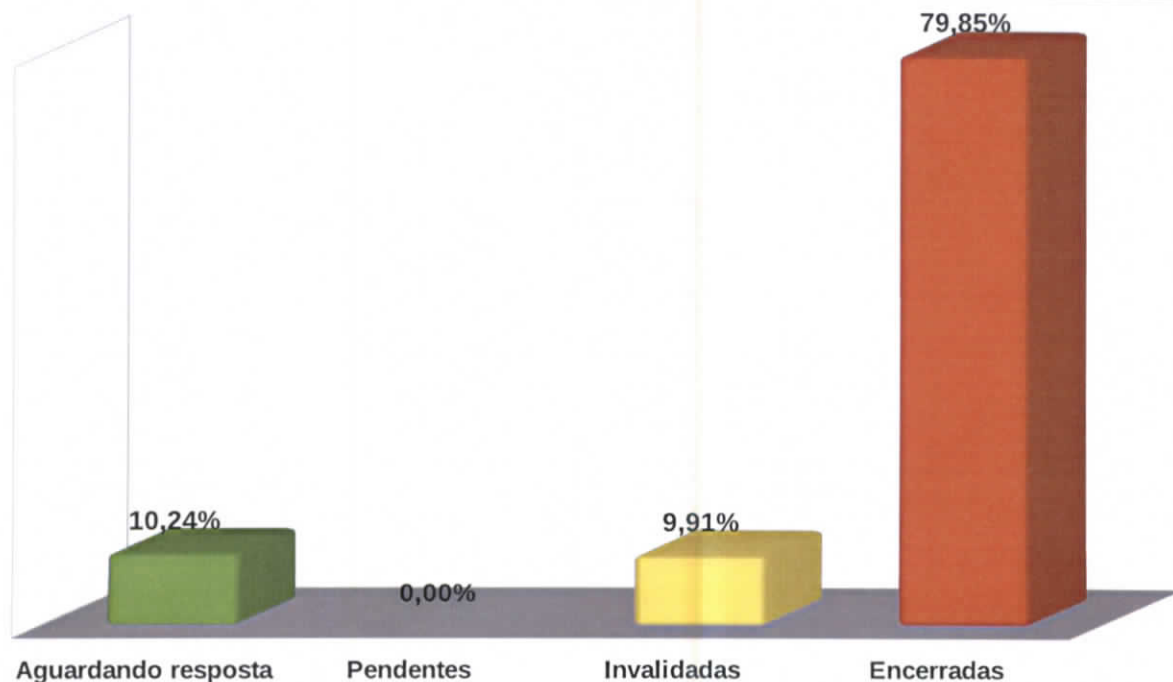


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS


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



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	648	71,68%
Telefone	169	18,69%
WhatsApp	73	8,08%
Facebook	7	0,77%
Twitter	0	0,00%
Instagram	6	0,66%
Pessoalmente	1	0,11%
TOTAL	904	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **14 demandas**.

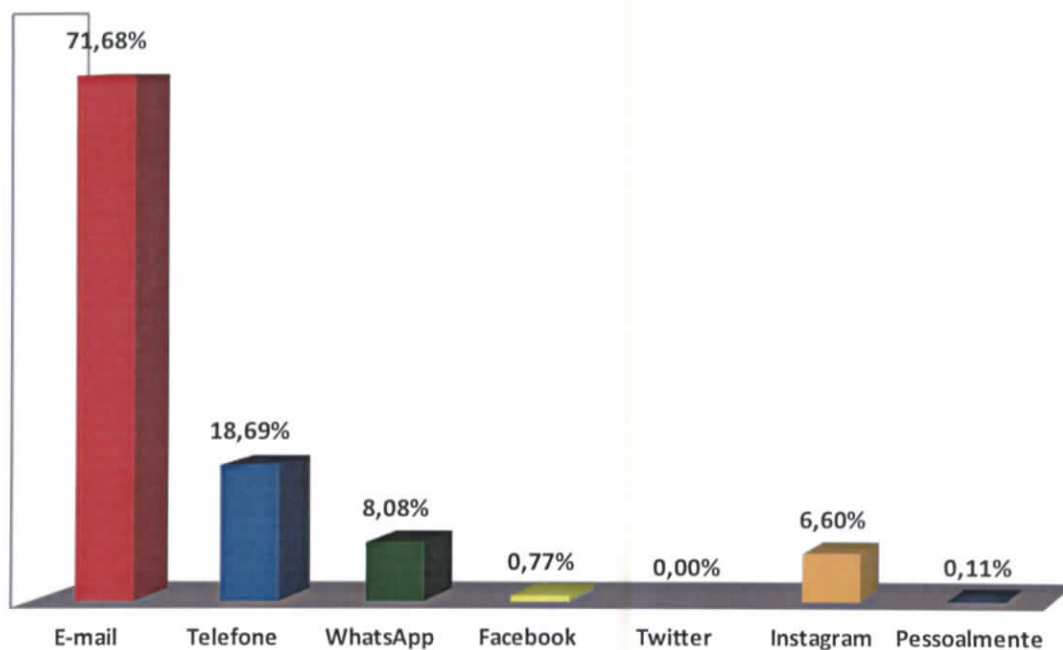


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA


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



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	355	38,67%
Masculino	481	52,40%
Pessoa Jurídica	40	4,36%
Outro e Anônimo	42	4,58%
TOTAL	918	100%

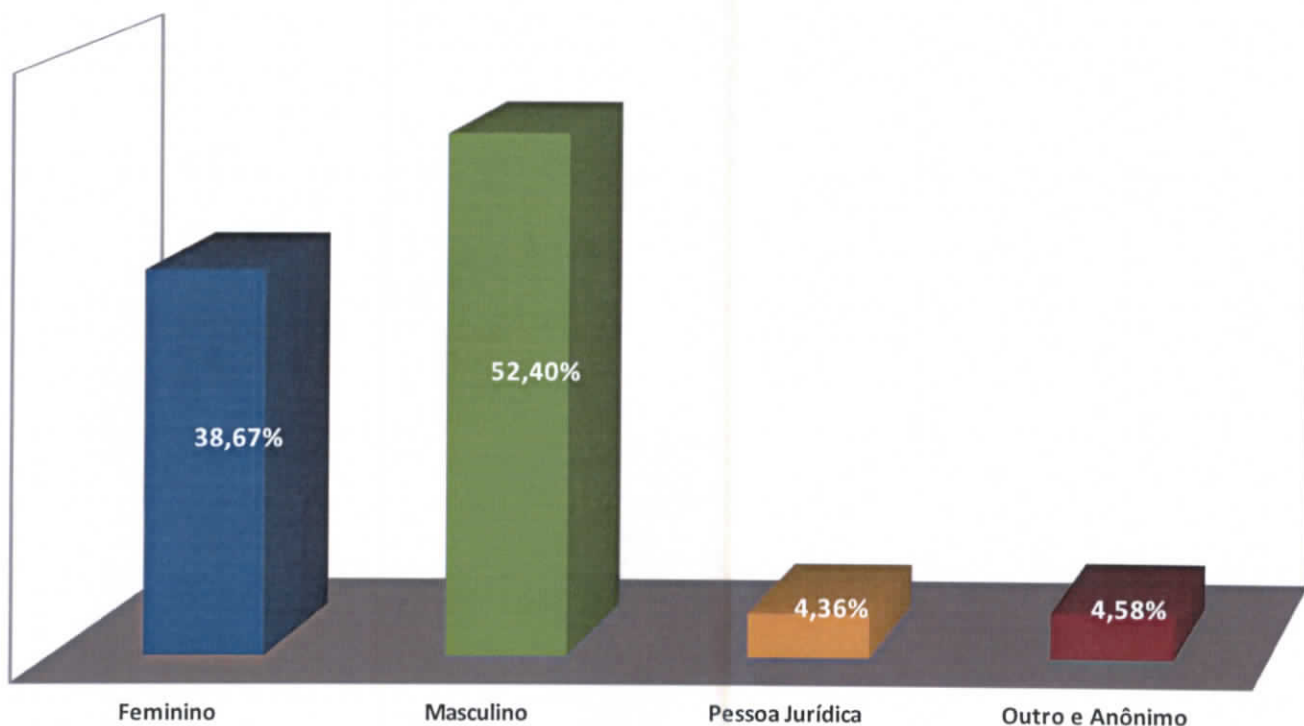


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

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



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	0	0,00%
Cadastro de Manifestação	186	20,26%
Disque Ministério Público	130	14,16%
Correspondência	3	0,33%
E-mail	402	43,79%
WhatsApp	89	9,69%
Facebook	7	0,76%
Instagram	6	0,65%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	28	3,05%
Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do 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	25	2,72%
Aplicativo MPMA Cidadão	17	1,85%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	25	2,72%
TOTAL	918	100,00%


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

“2021 - O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas”



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

7

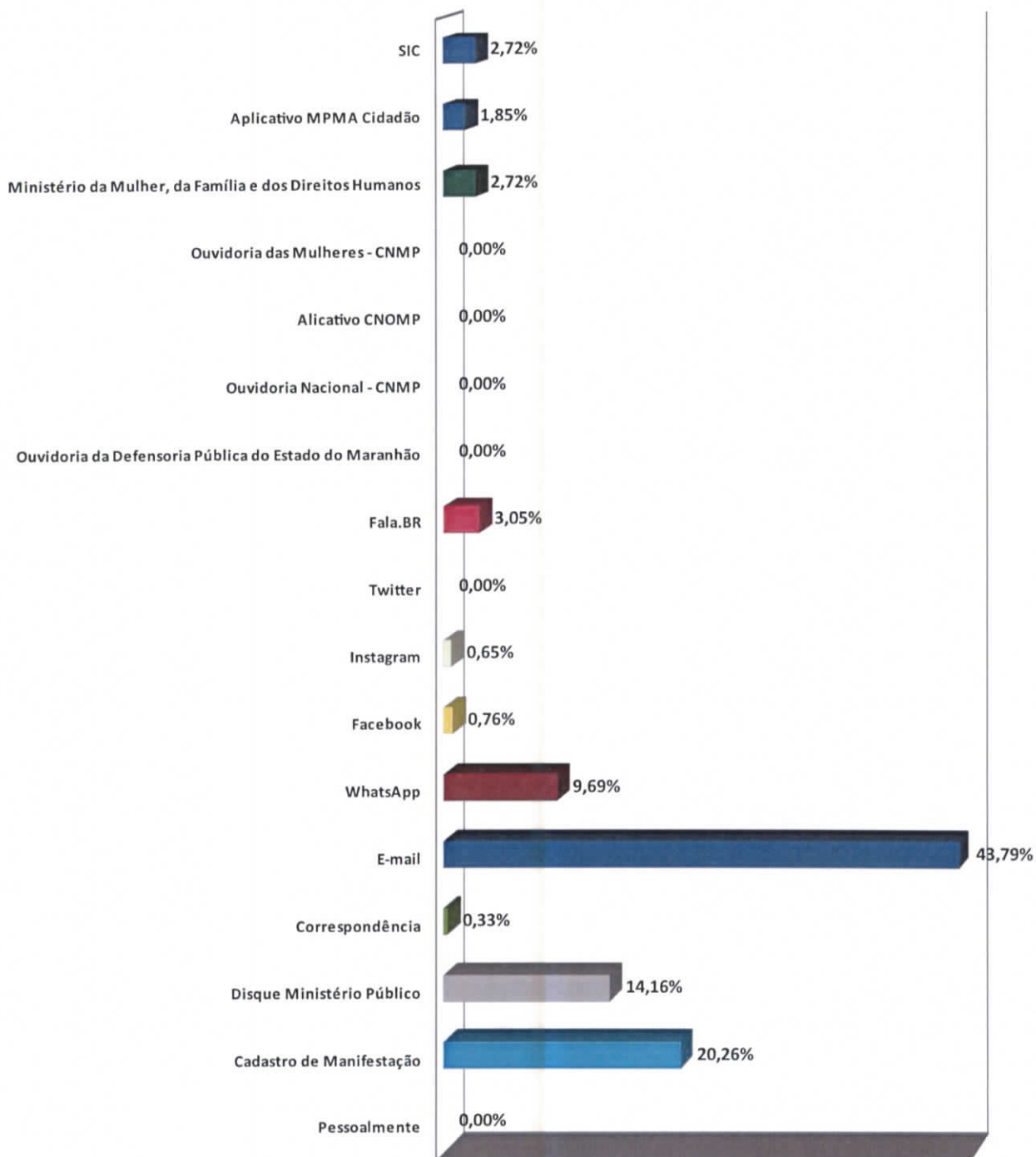


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouvidora de Ministério Público do Estado do Maranhão



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	243	26,47%
Não sigilosas	661	72,00%
Anônimas	14	1,53%
TOTAL	918	100%

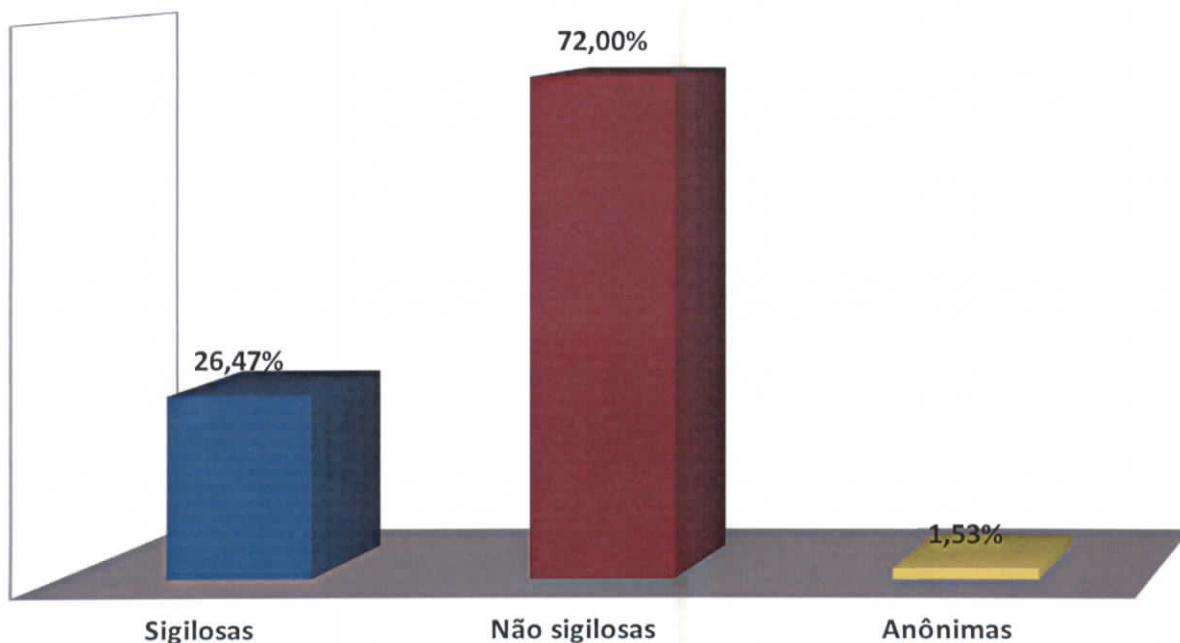


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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



7.DETALHAMENTO POR ASSUNTO

ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	1	0,11%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	24	2,61%
Atuação de Membros e Servidores	125	13,62%
Concurso Público	36	3,92%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	32	3,49%
Consumidor	4	0,44%
Controle Externo da Atividade Policial	13	1,42%
Crimes	18	1,96%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	208	22,66%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	24	2,61%
Eleitoral	2	0,22%
Execução Penal	1	0,11%
Idoso	26	2,83%
Improbidade Administrativa	138	15,03%
Infância e Juventude	16	1,74%
Lei de Acesso à Informação	25	2,72%
Meio Ambiente	48	5,23%
Outros	64	6,97%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	94	10,24%
Serviços Públicos	9	0,98%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	10	1,09%
TOTAL	918	100%



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

10

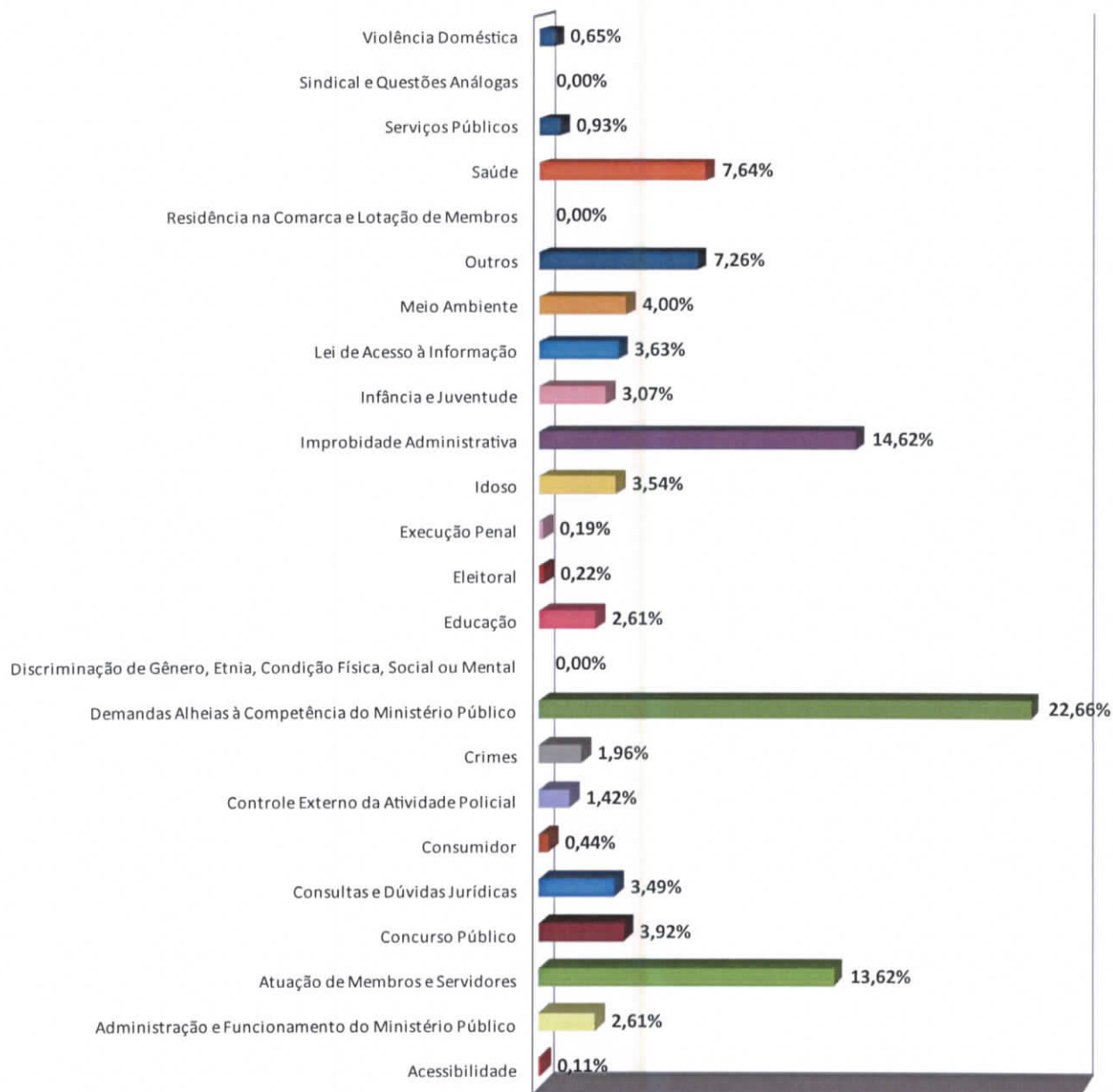
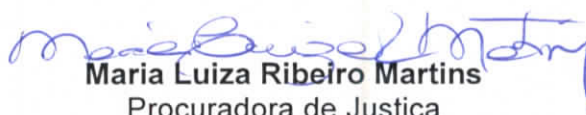


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

São Luís, 19 de julho de 2021.


Maria Luiza Ribeiro Martins

Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão