



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

1

RELATÓRIO MENSAL DE JUNHO 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	90	8,38%
Críticas	180	16,76%
Representações	765	71,23%
Sugestões	00	0%
Elogios	00	0%
Pedidos de Informação	39	3,63%
TOTAL	1.074	100%

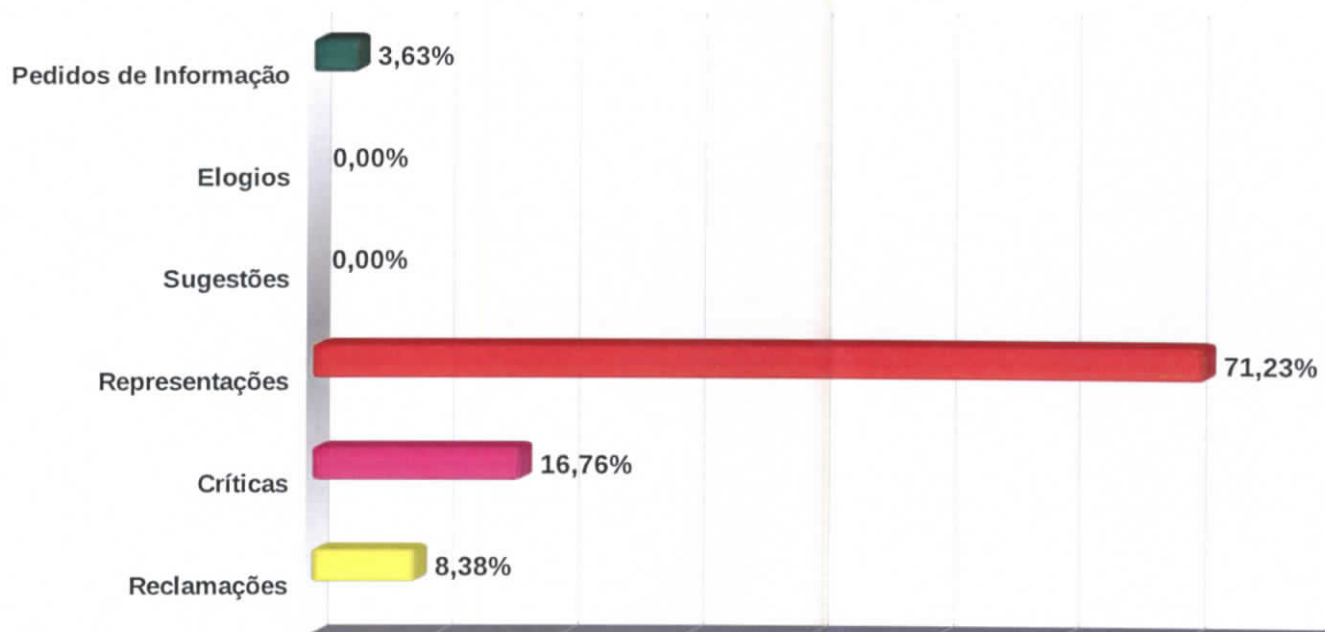


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça



2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	118	5	22	1	1	10	0	157	14,61%
Pendentes	9	0	0	0	0	0	0	9	0,84%
Invalidadas	77	0	2	0	0	7	0	86	8,01%
Encerradas	68	2	5	5	2	4	736	822	76,54%
TOTAL	272	7	29	6	3	21	736	1.074	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).

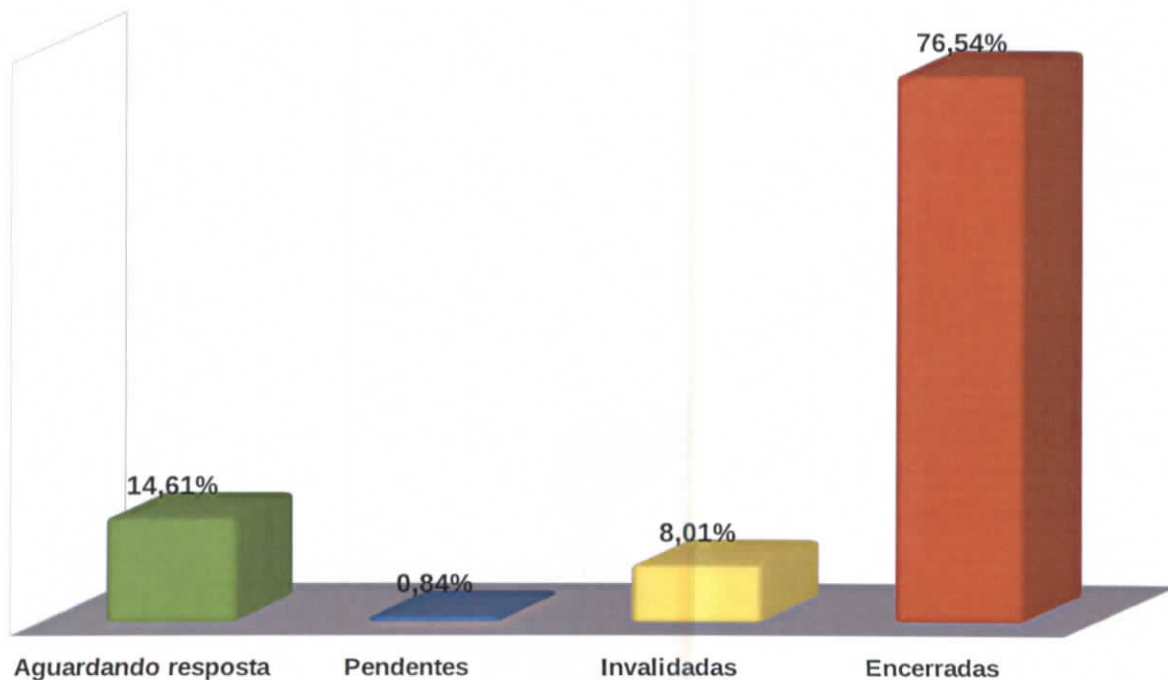


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

“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



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	736	68,99%
Telefone	147	13,80%
WhatsApp	165	15,47%
Facebook	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Instagram	18	1,70%
Pessoalmente	1	0,10%
TOTAL	1.067	100%

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

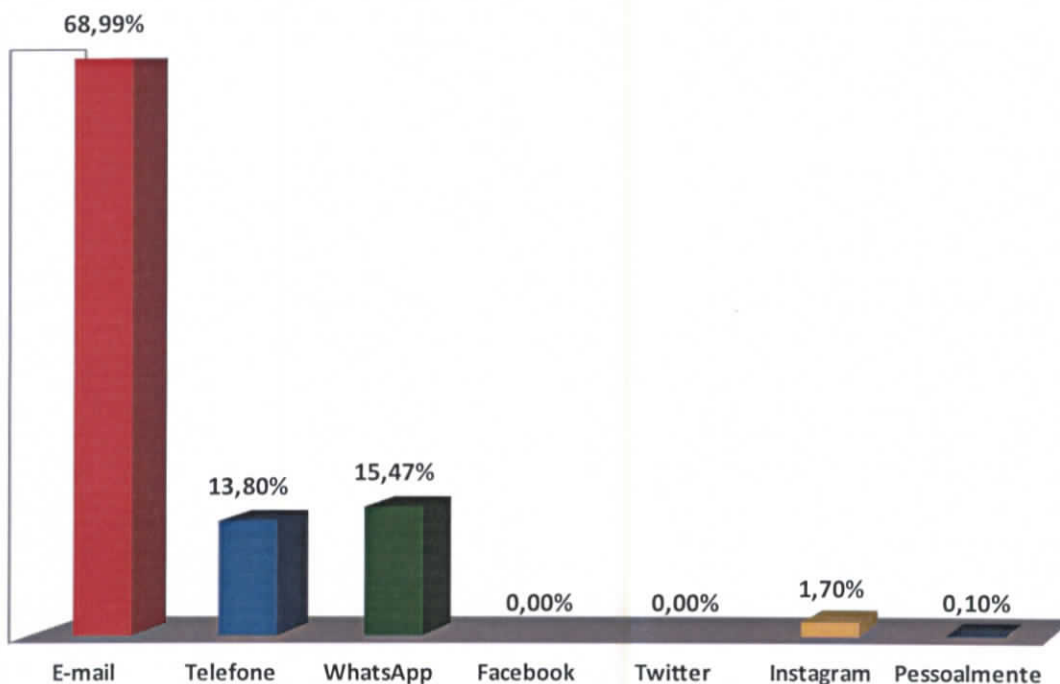


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão
"2021 - O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas"



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	436	41%
Masculino	547	51%
Pessoa Jurídica	76	7%
Outro e Anônimo	15	1%
TOTAL	1.074	100%

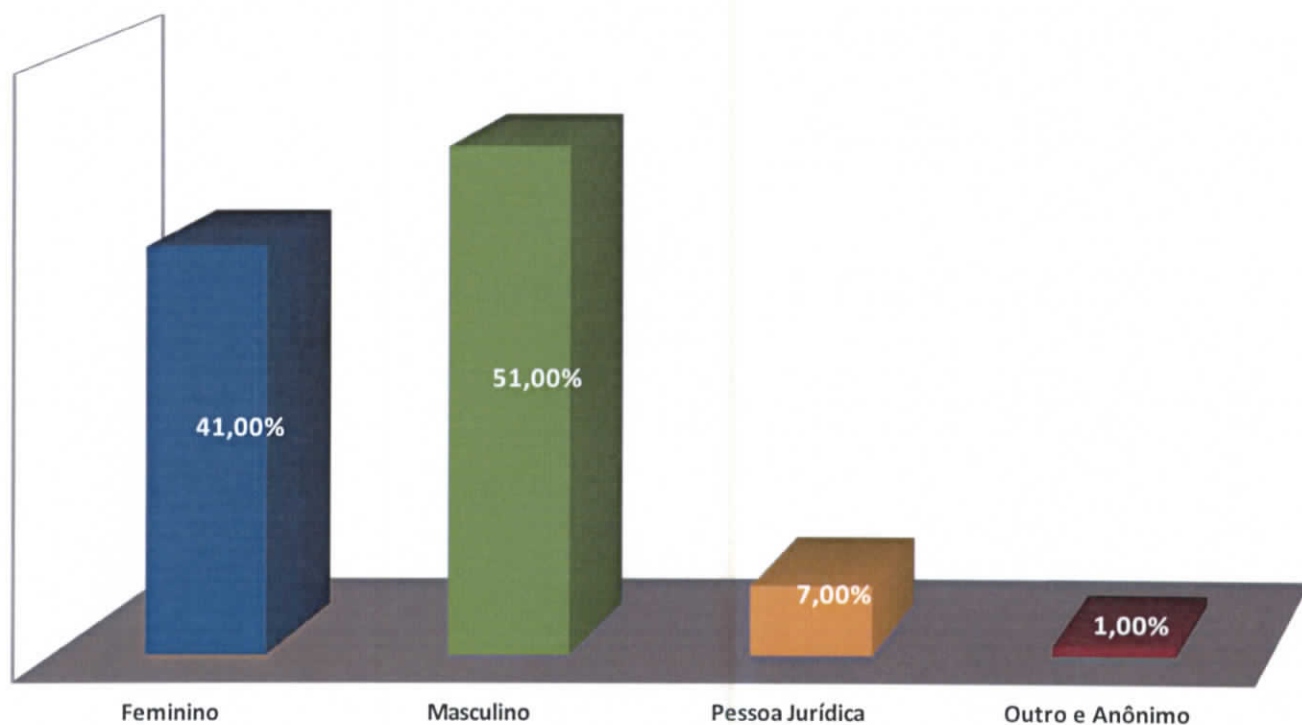


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouvidora de Ministério Público do Estado do Maranhão
"2021 - O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas"



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	2	0,19%
Cadastro de Manifestação	226	21,04%
Disque Ministério Público	117	10,89%
Correspondência	3	0,28%
E-mail	398	37,06%
WhatsApp	181	16,85%
Facebook	0	0,00%
Instagram	18	1,68%
Twitter	1	0,09%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	36	3,35%
Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão	1	0,09%
Ouvidoria Nacional – Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP	2	0,19%
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	29	2,70%
Aplicativo MPMA Cidadão	21	1,96%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	39	3,63%
TOTAL	1.074	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”

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

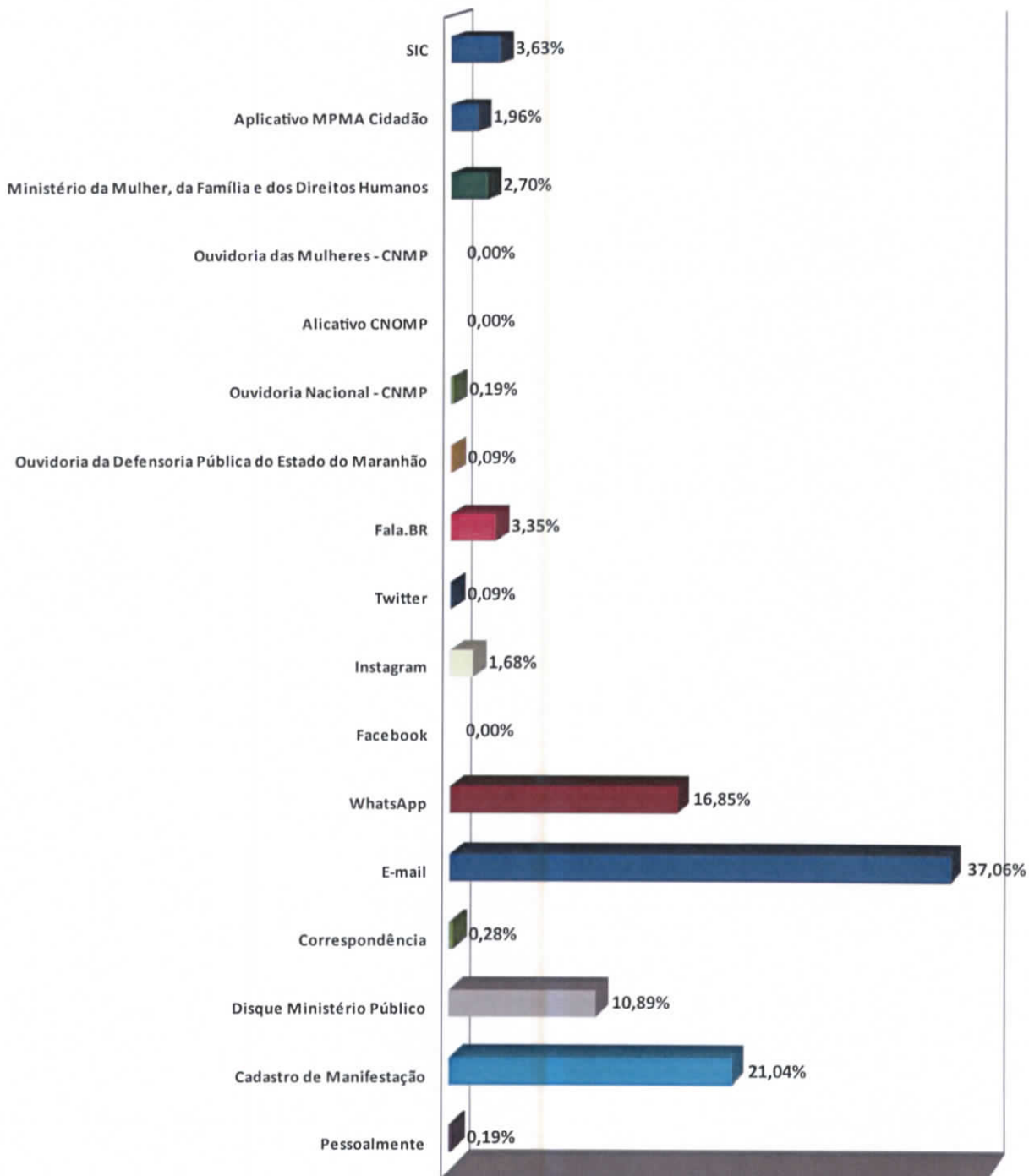


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

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



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	239	22%
Não sigilosas	828	77%
Anônimas	7	1%
TOTAL	1.074	100%

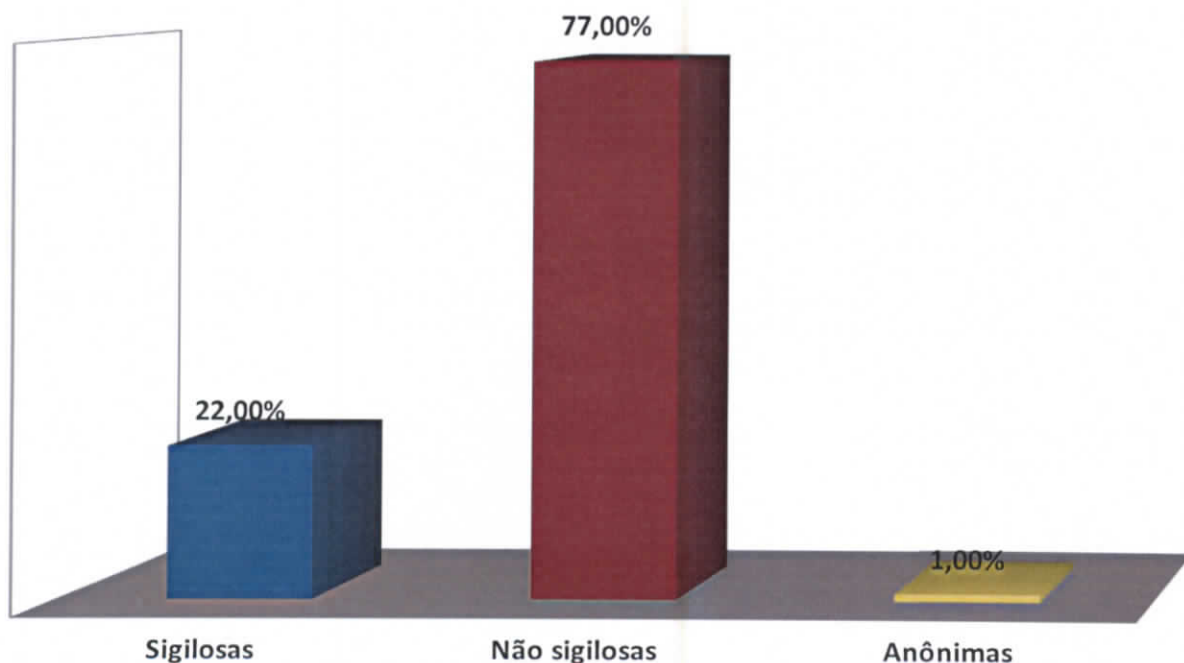


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS


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	90	8,38%
Atuação de Membros e Servidores	180	16,76%
Concurso Público	34	3,17%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	19	1,77%
Consumidor	6	0,56%
Controle Externo da Atividade Policial	14	1,30%
Crimes	30	2,79%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	200	18,62%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	12	1,12%
Eleitoral	0	0,00%
Execução Penal	2	0,19%
Idoso	38	3,54%
Improbidade Administrativa	157	14,62%
Infância e Juventude	33	3,07%
Lei de Acesso à Informação	39	3,63%
Meio Ambiente	43	4,00%
Outros	78	7,26%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	82	7,64%
Serviços Públicos	10	0,93%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	7	0,65%
TOTAL	1.074	100%

"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


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

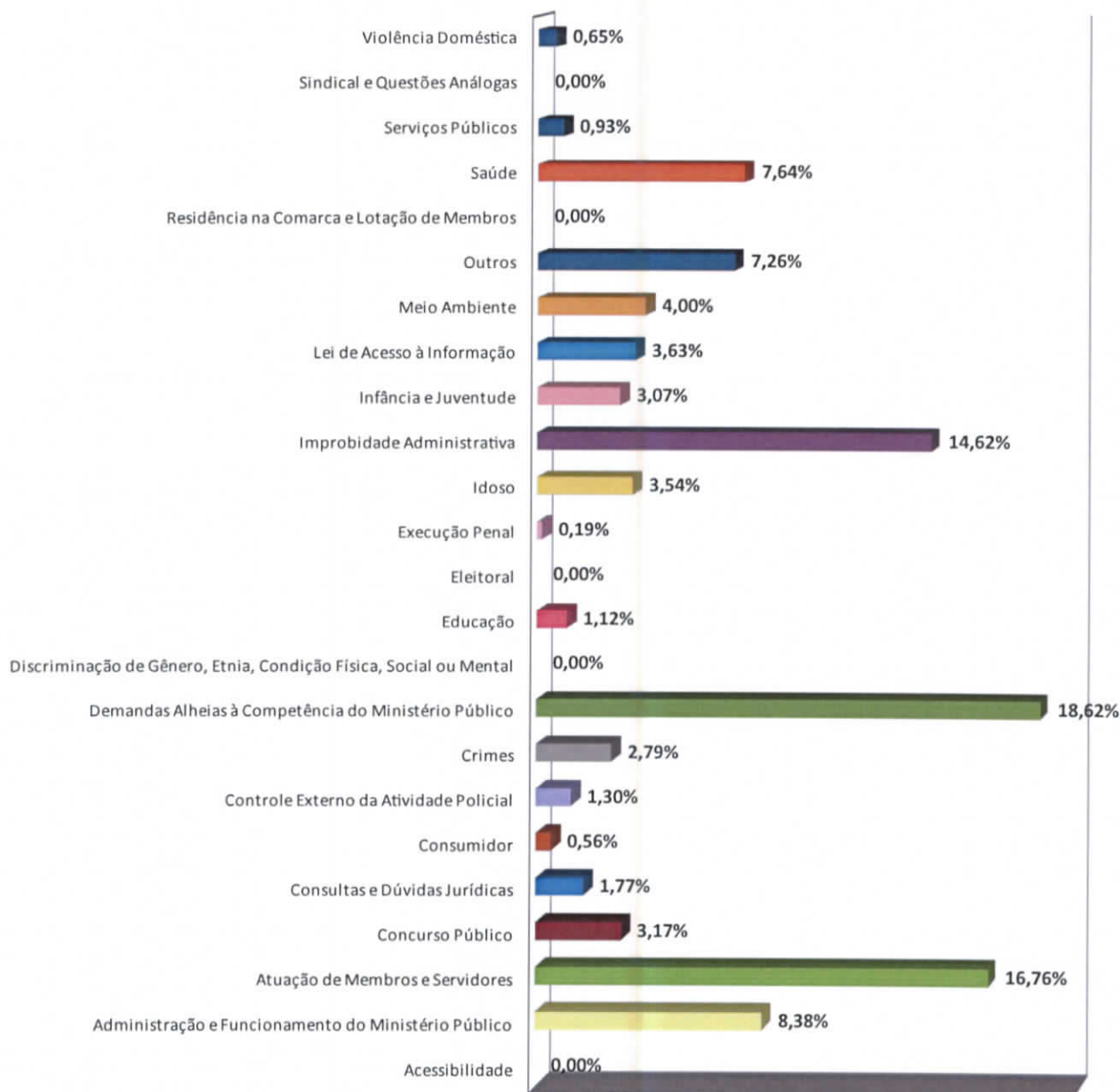
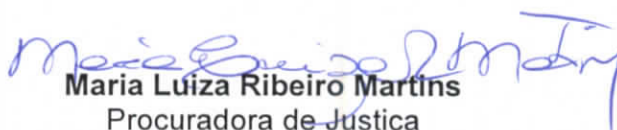


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

São Luís, 19 de julho de 2021.


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça

Ouidora do Ministério Público do Estado do Maranhão