



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

---

1

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



### 1. CLASSE DAS DEMANDAS

	Quantidade	Percentual
Reclamações	50	4,26%
Críticas	24	2,04%
Representações	1.045	88,94%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	01	0,09%
Pedidos de Informação	55	4,68%
<b>TOTAL</b>	<b>1.175</b>	<b>100%</b>

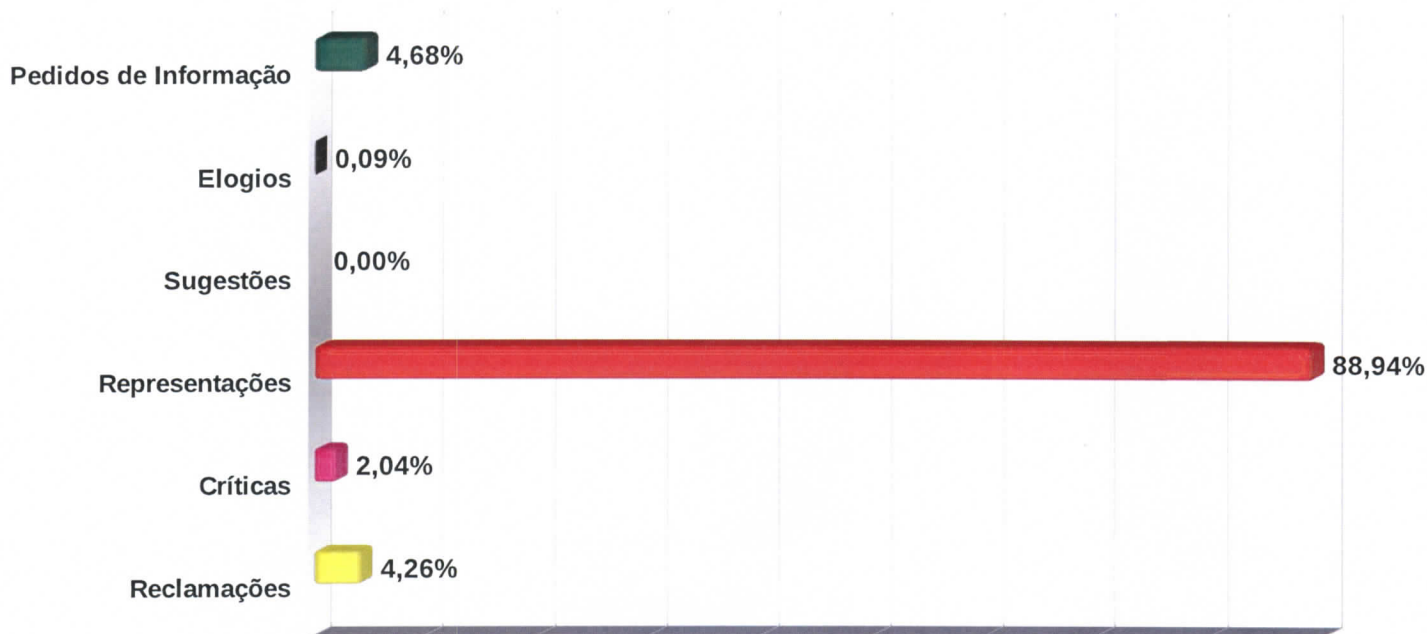


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



## 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	62	7	14	3	0	0	0	86	7,32%
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Invalidadas	50	1	3	0	0	11	0	65	5,53%
Encerradas	106	5	12	0	0	9	892	1.024	87,15%
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>892</b>	<b>1.175</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** – Demais registros e orientações fornecidas pelos assessores por meio dos diversos canais de atendimento (Telefone, WhatsApp, E-mail, Pessoalmente, Redes Sociais).

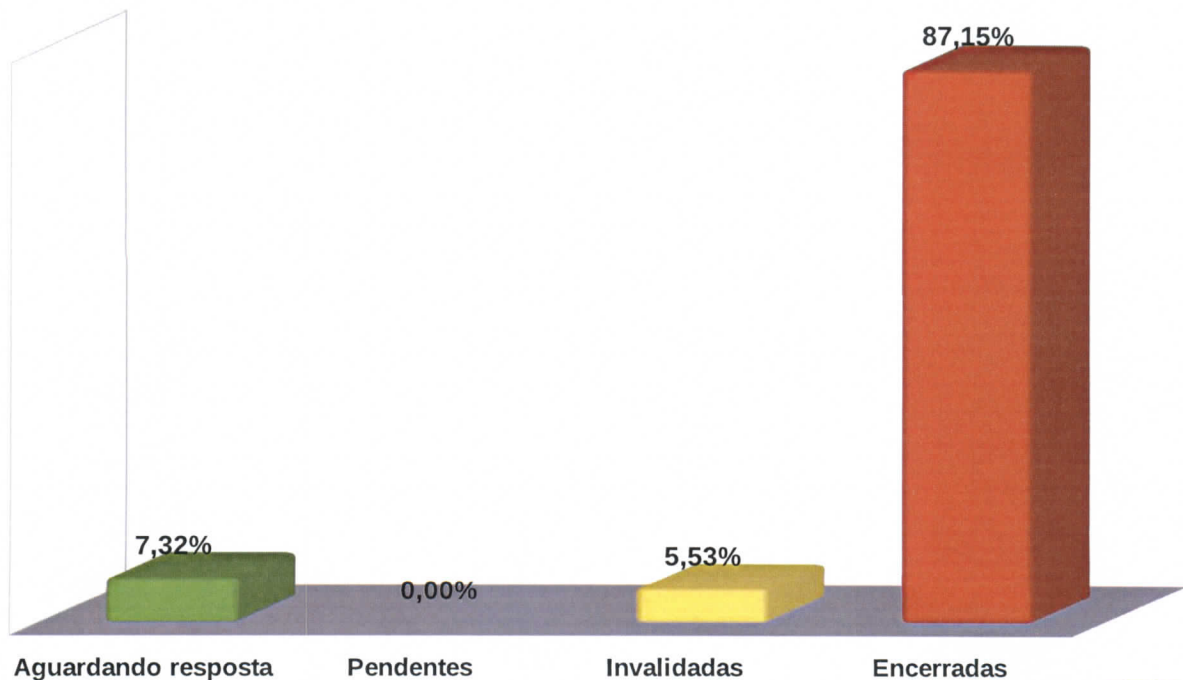


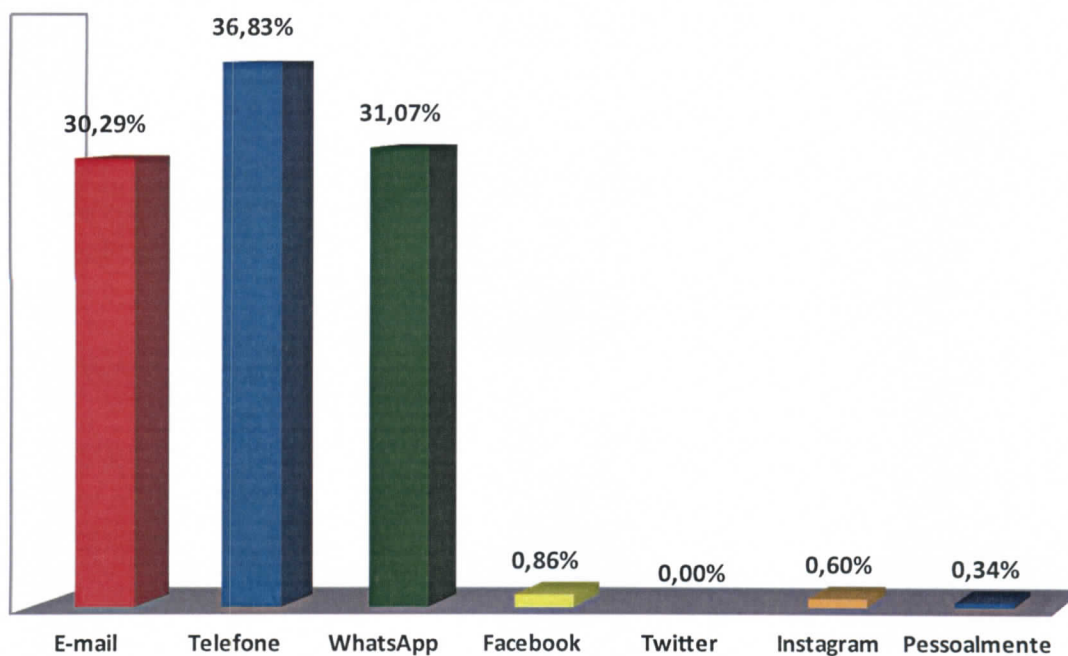
GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



### 3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	352	30,29%
Telefone	428	36,83%
WhatsApp	361	31,07%
Facebook	10	0,86%
Twitter	0	0,00%
Instagram	7	0,60%
Pessoalmente	4	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>1.162</b>	<b>100%</b>

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **13 demandas**.

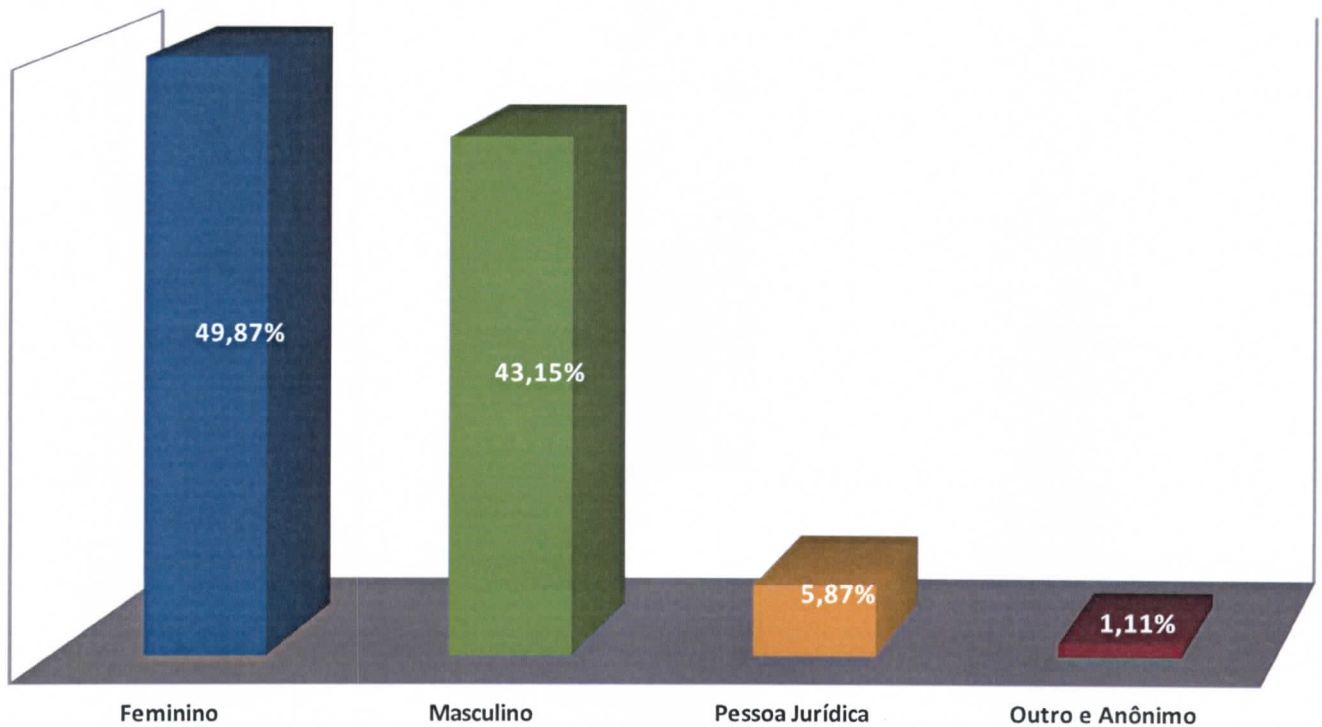


**GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA**



#### 4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	586	49,87%
Masculino	507	43,15%
Pessoa Jurídica	69	5,87%
Outro e Anônimo	13	1,11%
<b>TOTAL</b>	<b>1.175</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE**



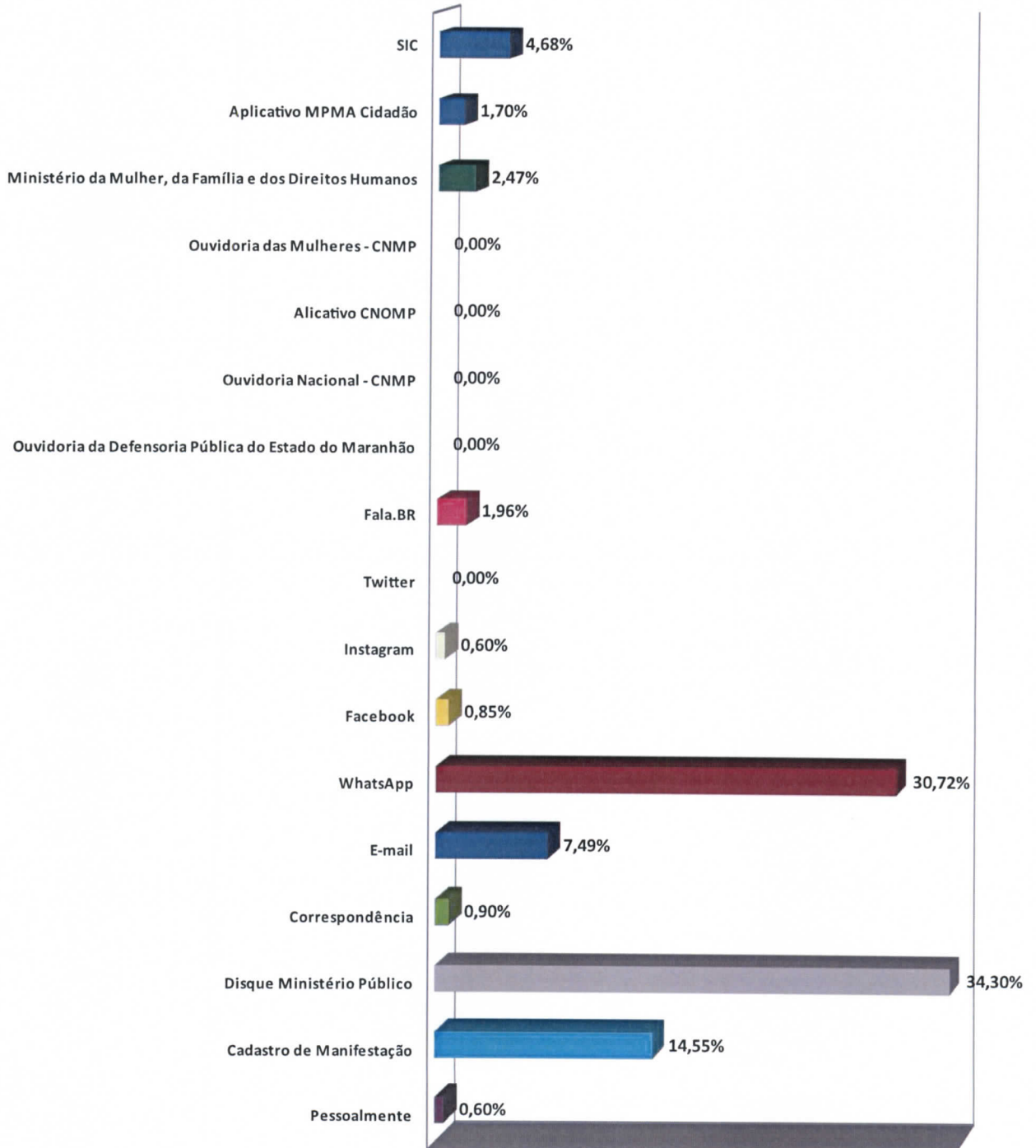


## 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Pessoalmente	7	0,60%
Cadastro de Manifestação	171	14,55%
Disque Ministério Público	403	34,30%
Correspondência	1	0,09%
E-mail	88	7,49%
WhatsApp	361	30,72%
Facebook	10	0,85%
Instagram	7	0,60%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	23	1,96%
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	29	2,47%
Aplicativo MPMA Cidadão	20	1,70%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	55	4,68%
<b>TOTAL</b>	<b>1.175</b>	<b>100,00%</b>



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

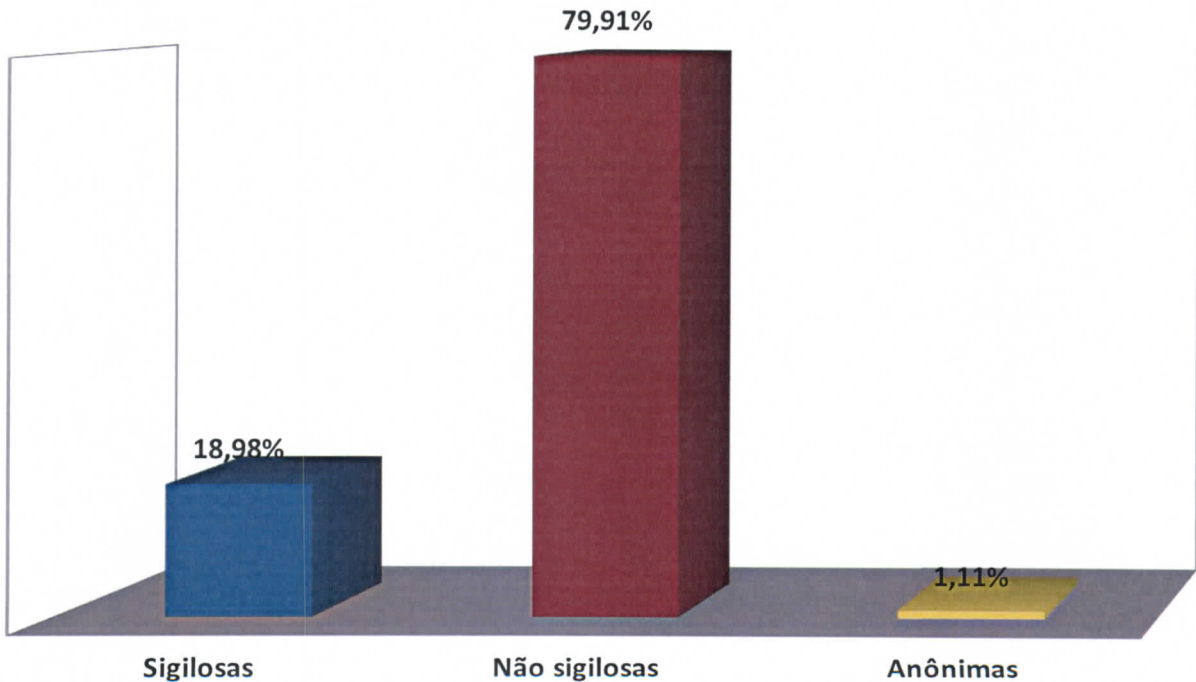


**GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**



**6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**

	Qtd	%
Sigilosas	223	18,98%
Não sigilosas	939	79,91%
Anônimas	13	1,11%
<b>TOTAL</b>	<b>1.175</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

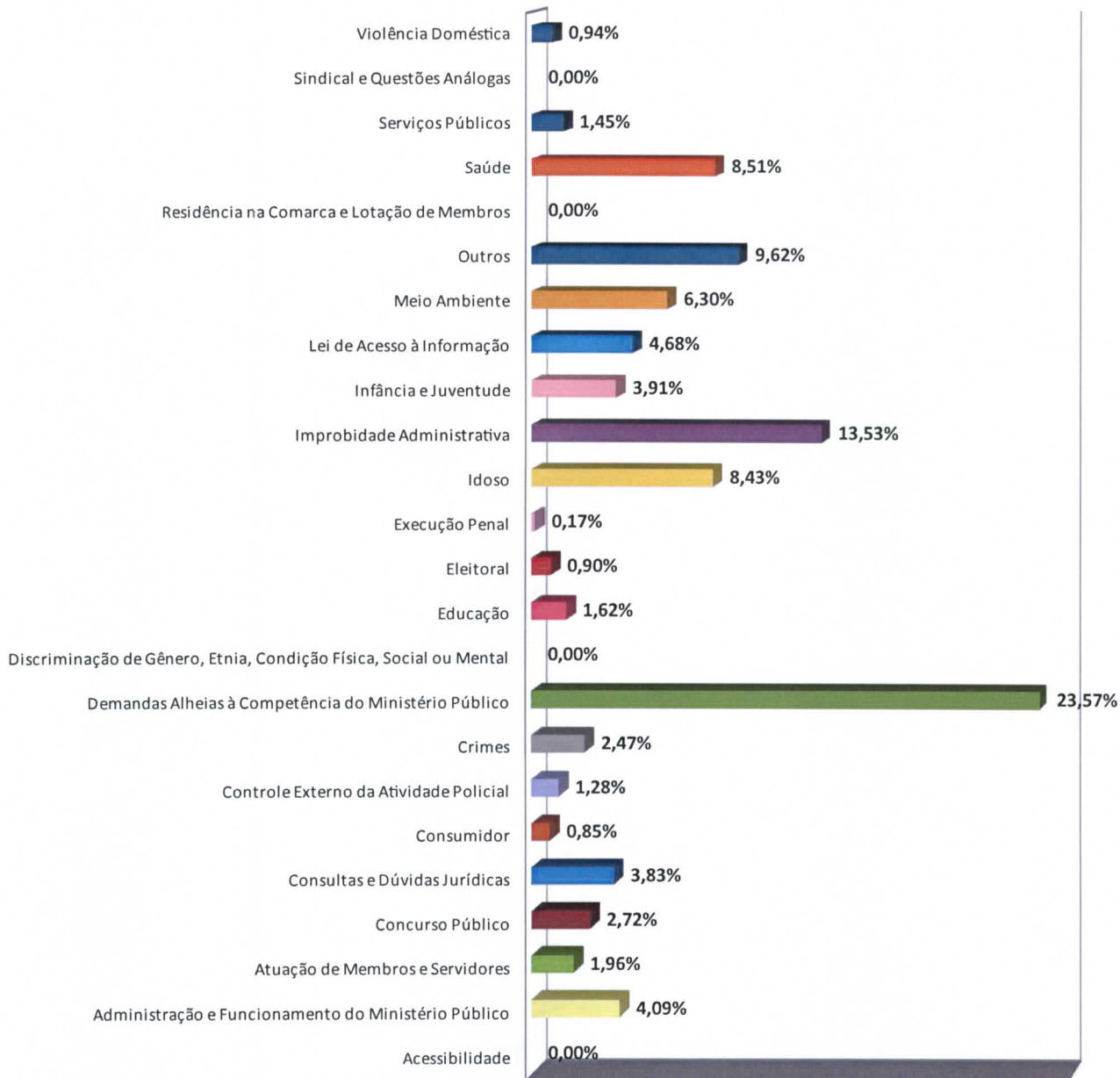
ASSUNTO	Qtd	%
Acessibilidade	0	0,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	48	4,09%
Atuação de Membros e Servidores	23	1,96%
Concurso Público	32	2,72%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	45	3,83%
Consumidor	10	0,85%
Controle Externo da Atividade Policial	15	1,28%
Crimes	29	2,47%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	277	23,57%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	19	1,62%
Eleitoral	1	0,09%
Execução Penal	2	0,17%
Idoso	99	8,43%
Improbidade Administrativa	159	13,53%
Infância e Juventude	46	3,91%
Lei de Acesso à Informação	55	4,68%
Meio Ambiente	74	6,30%
Outros	113	9,62%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	100	8,51%
Serviços Públicos	17	1,45%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	11	0,94%
<b>TOTAL</b>	<b>1.175</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO**

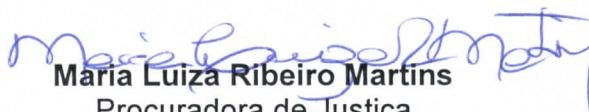


ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

10



São Luís, 18 de outubro de 2021.

  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**

Procuradora de Justiça  
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão