



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

1

**RELATÓRIO MENSAL DE FEVEREIRO 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	02	0,19%
Críticas	214	20,42%
Representações	824	78,63%
Sugestões	00	0,00%
Elogios	00	0,00%
Pedidos de Informação	08	0,76%
TOTAL	1.048	100%

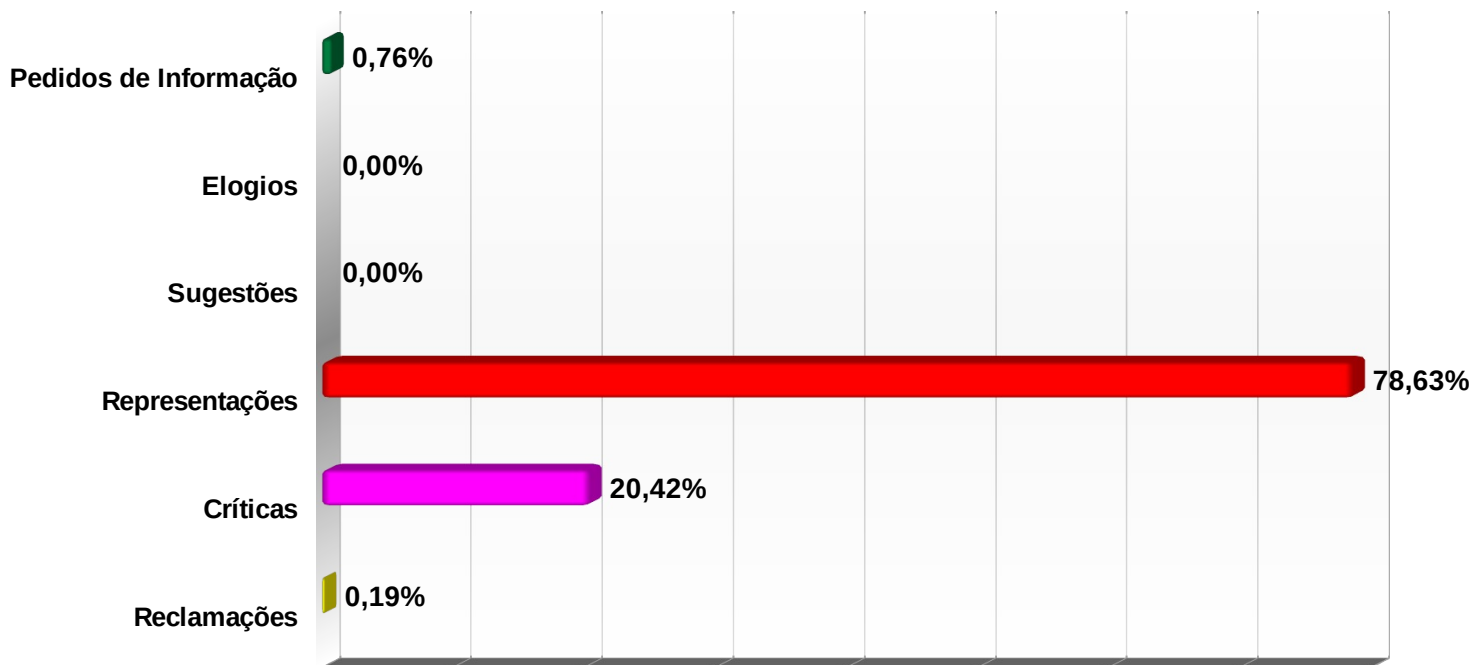


GRÁFICO 1. CLASSE DAS DEMANDAS



2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS

	SISTEMA	DA	MMFDH	FALA.BR	OUTROS PARCEIROS	APLICATIVO MPMA	OUTROS	TOTAL	%
Aguardando resposta	46	11	11	1	2	0	0	71	6,77%
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Invalidadas	42	0	0	0	0	9	0	51	4,87%
Encerradas	216	0	10	1	1	9	689	926	88,36%
TOTAL	304	11	21	2	3	18	689	1.048	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).

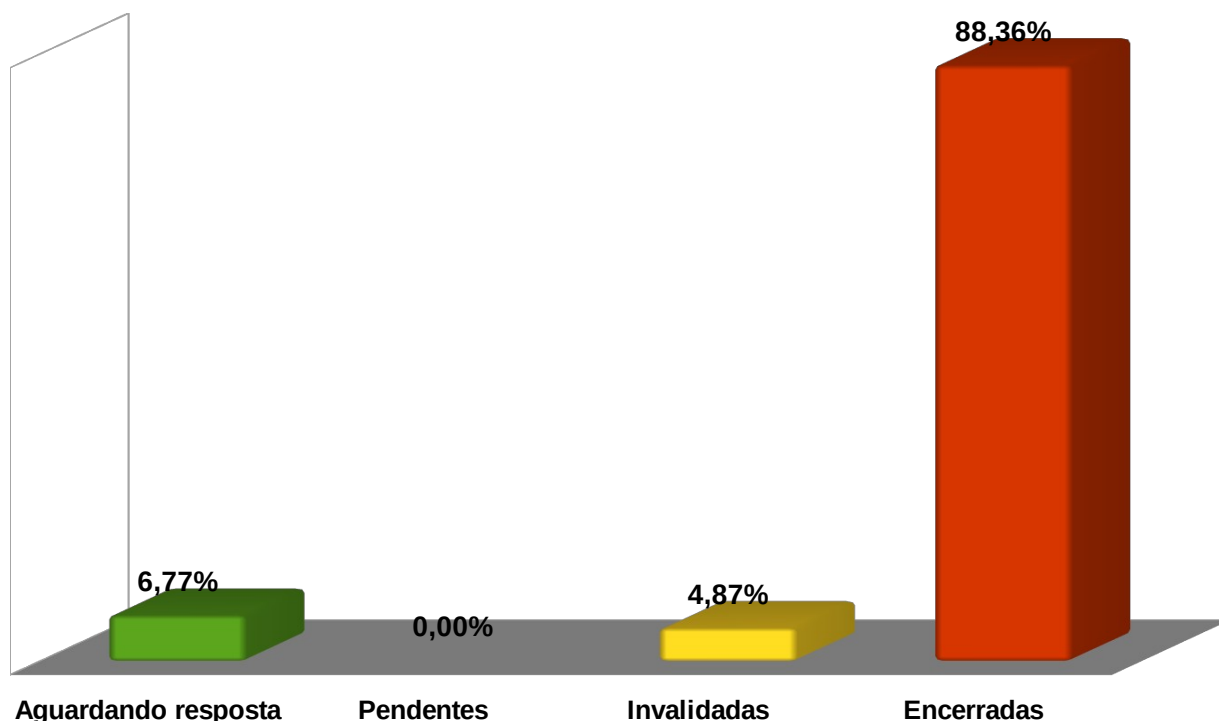


GRÁFICO 2. ESTÁGIO DAS DEMANDAS



3. MEIO DE RESPOSTA

	Qtd	%
E-mail	739	71,26%
Telefone	133	12,83%
WhatsApp	142	13,69%
Facebook	8	0,77%
Twitter	0	0,00%
Instagram	15	1,45%
Pessoalmente	0	0,00%
TOTAL	1.037	100%

Frise-se que inexistiu meio de resposta para denúncias anônimas, explicando o motivo da diferença de **11 demandas**.

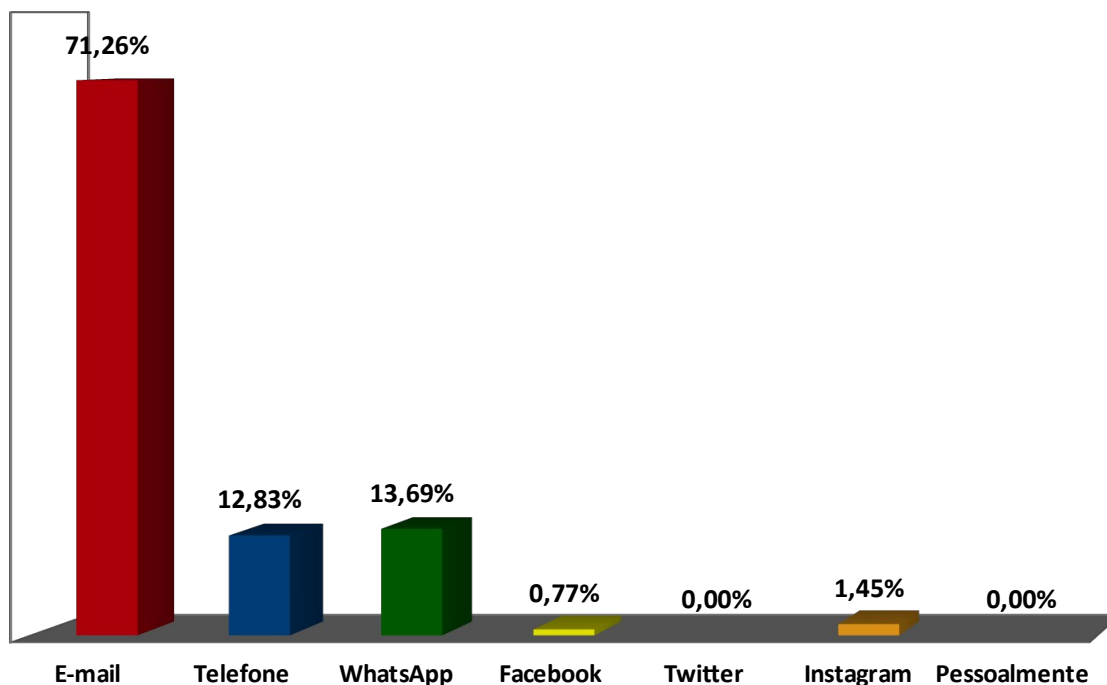


GRÁFICO 3. MEIO DE RESPOSTA



4. GÊNERO DO DEMANDANTE

	Qtd	%
Feminino	431	41,13%
Masculino	547	52,19%
Pessoa Jurídica	31	2,96%
Outro e Anônimo	39	3,72%
TOTAL	1.048	100%

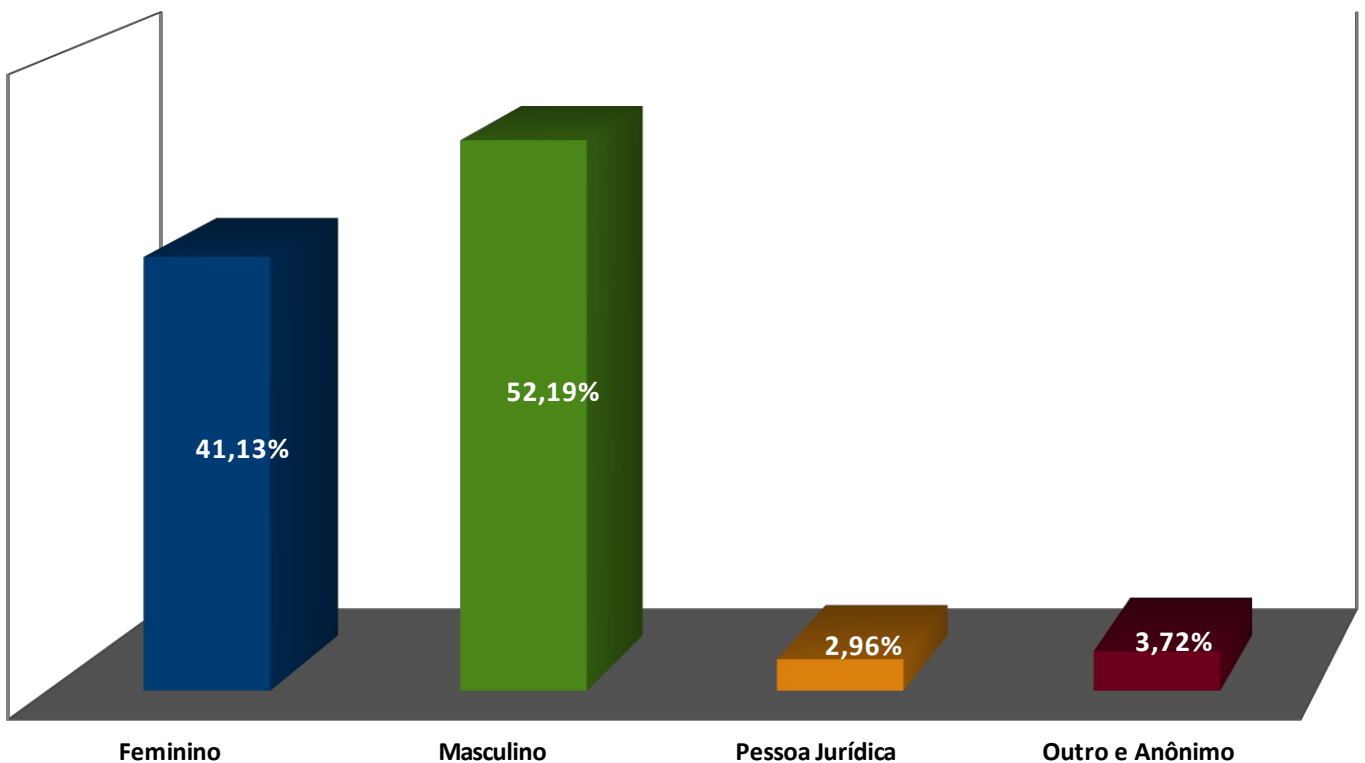


GRÁFICO 4. GÊNERO DO DEMANDANTE



5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

	Qty	%
Pessoalmente	1	0,10%
Cadastro de Manifestação	204	19,47%
Disque Ministério Público	137	13,07%
Correspondência	0	0,00%
E-mail	440	41,98%
WhatsApp	192	18,32%
Facebook	8	0,76%
Instagram	15	1,43%
Twitter	0	0,00%
Fala.BR (Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	2	0,19%
Disque Denúncia Maranhão	0	0,00%
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	21	2,00%
Aplicativo MPMA Cidadão	18	1,72%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	8	0,76%
TOTAL	1.048	100,00%



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

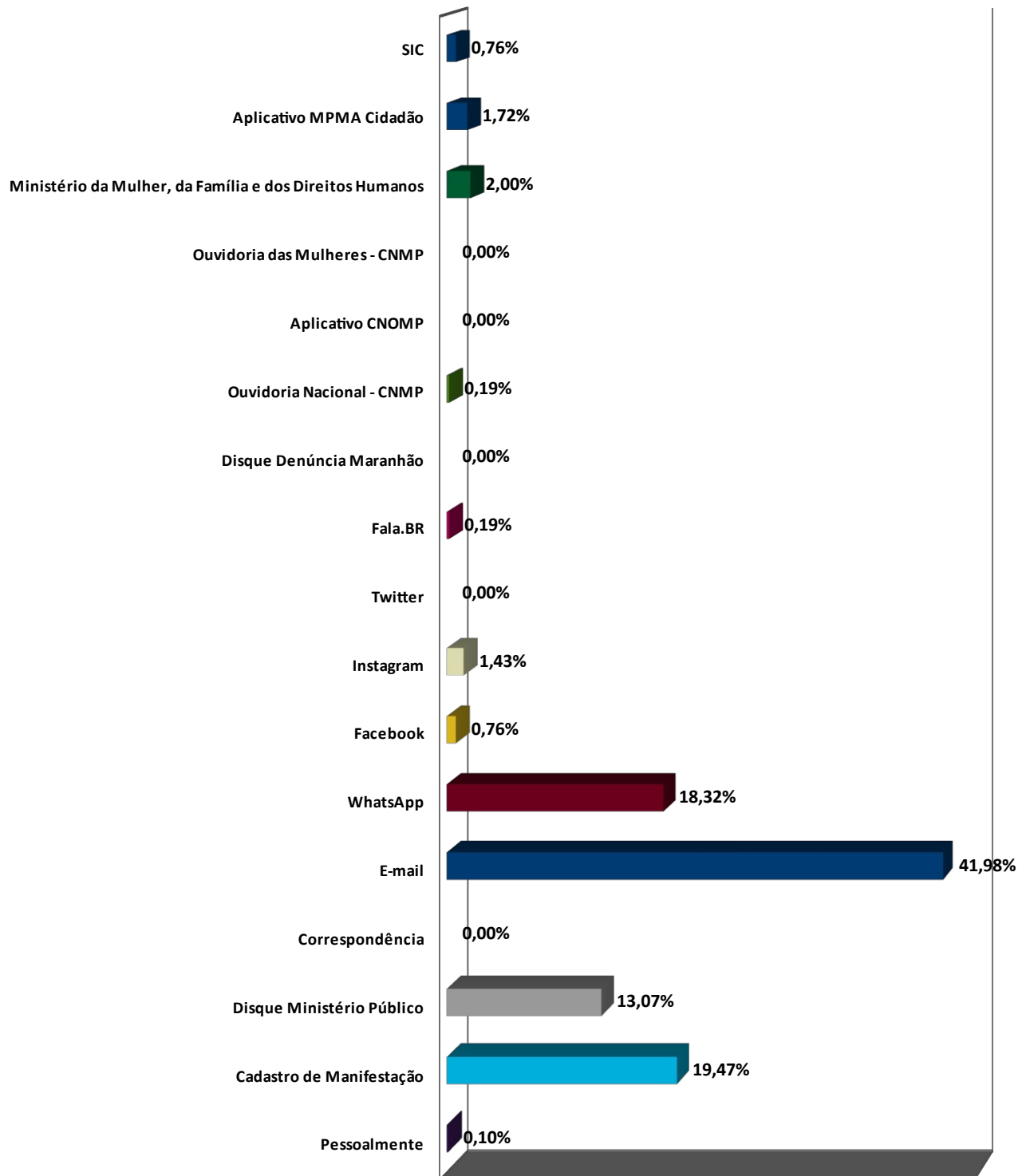


GRÁFICO 5. MEIO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

	Qtd	%
Sigilosas	245	23,38%
Não sigilosas	792	75,57%
Anônimas	11	1,05%
TOTAL	1.048	100%

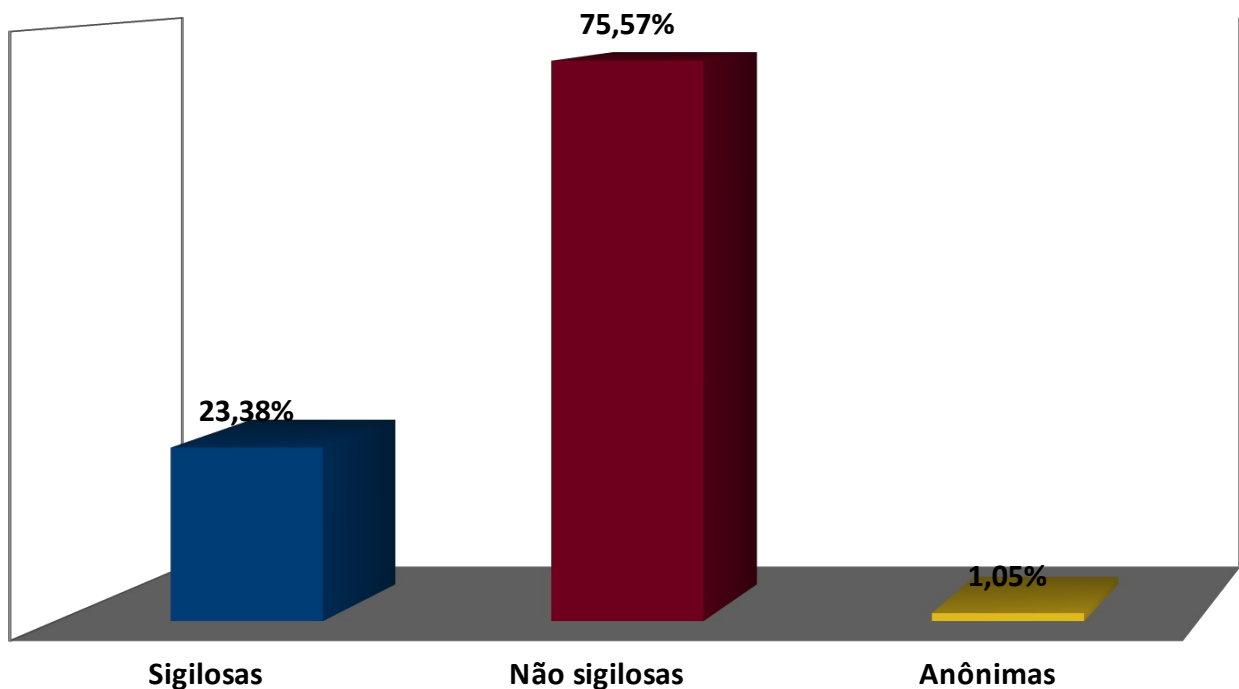


GRÁFICO 6. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



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	2	0,19%
Atuação de Membros e Servidores	214	20,42%
Concurso Público	17	1,62%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	95	9,06%
Consumidor	18	1,72%
Controle Externo da Atividade Policial	11	1,05%
Crimes	33	3,15%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	130	12,40%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0,00%
Educação	11	1,05%
Eleitoral	7	0,67%
Execução Penal	2	0,19%
Idoso	47	4,48%
Improbidade Administrativa	235	22,42%
Infância e Juventude	26	2,48%
Lei de Acesso à Informação	8	0,76%
Meio Ambiente	46	4,39%
Outros	41	3,91%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Saúde	99	9,45%
Serviços Públicos	0	0,61%
Sindical e Questões Análogas	0	0,00%
Violência Doméstica	6	0,57%
TOTAL	1.048	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



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

10

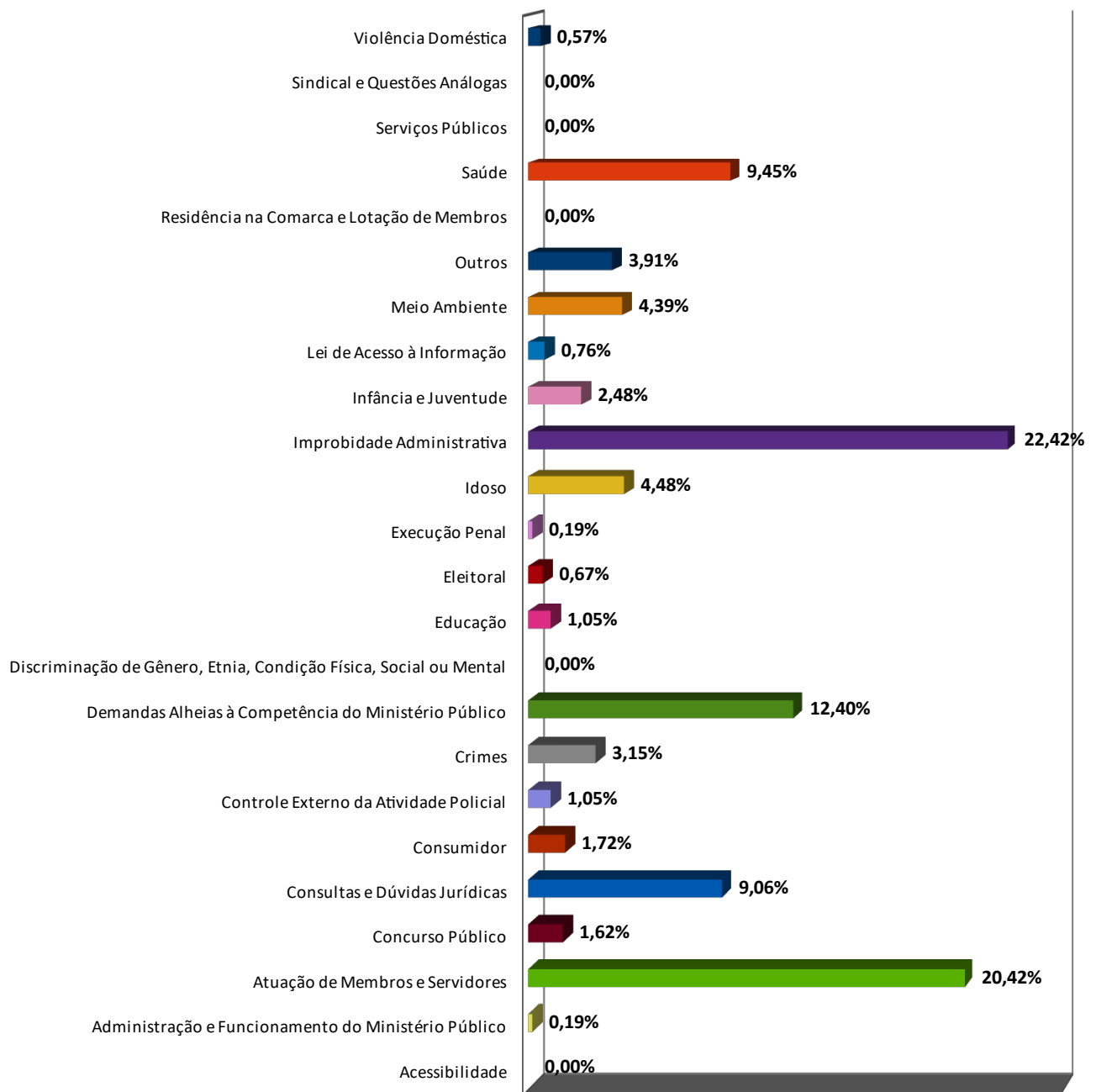


GRÁFICO 7. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

São Luís, 29 de março de 2021.

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