



**RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019 DA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**



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

"2020 – O Ministério Pùblico no fortalecimento do controle social".
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

APRESENTAÇÃO

O Ministério Público do Maranhão, ao longo dos anos, deu passos largos e importantes em defesa dos interesses da sociedade maranhense. Significativos avanços foram conquistados, e, certamente, a Ouvidoria representa um desses grandes avanços da Instituição.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, criada através da Lei Complementar Estadual nº 83, de 03/06/2005, integra a estrutura da Procuradoria Geral de Justiça, servindo como canal de comunicação direto, ativo e desburocratizado entre a sociedade e o Ministério Público, de forma a promover o exercício da cidadania e, com isso, garantir um Estado Democrático de Direito.

Iniciei meu mandato em dezembro de 2019, e logo constatei que os números apresentados se tornam, a cada ano, mais crescentes, demonstrando a atuação de uma Ouvidoria viva, forte, organizada, superavitária, ativa e presente no cotidiano do cidadão. Por outro lado, verifica-se que este mesmo cidadão que nos procura, imprime seu valor, no momento em que busca, incessantemente, pela efetivação da justiça e garantia de direitos, contribuindo, sobremaneira, para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Com a finalidade de dar absoluta transparência ao trabalho realizado, apresento o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, durante o ano de 2019.

No presente relatório, inicialmente, compilamos os dados estatísticos, os quais abrangem os números de demandas recebidas neste órgão, suas classes e assuntos. Em seguida, foram apresentados dados referentes à situação das citadas demandas. Para finalizar, foram mencionados os eventos internos e externos que contaram com a participação da Ouvidoria, divulgando seu papel institucional à sociedade.



Maria Luiza Ribeiro Martins

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão

1. BREVE HISTÓRICO

1.1 CLASSES DAS DEMANDAS

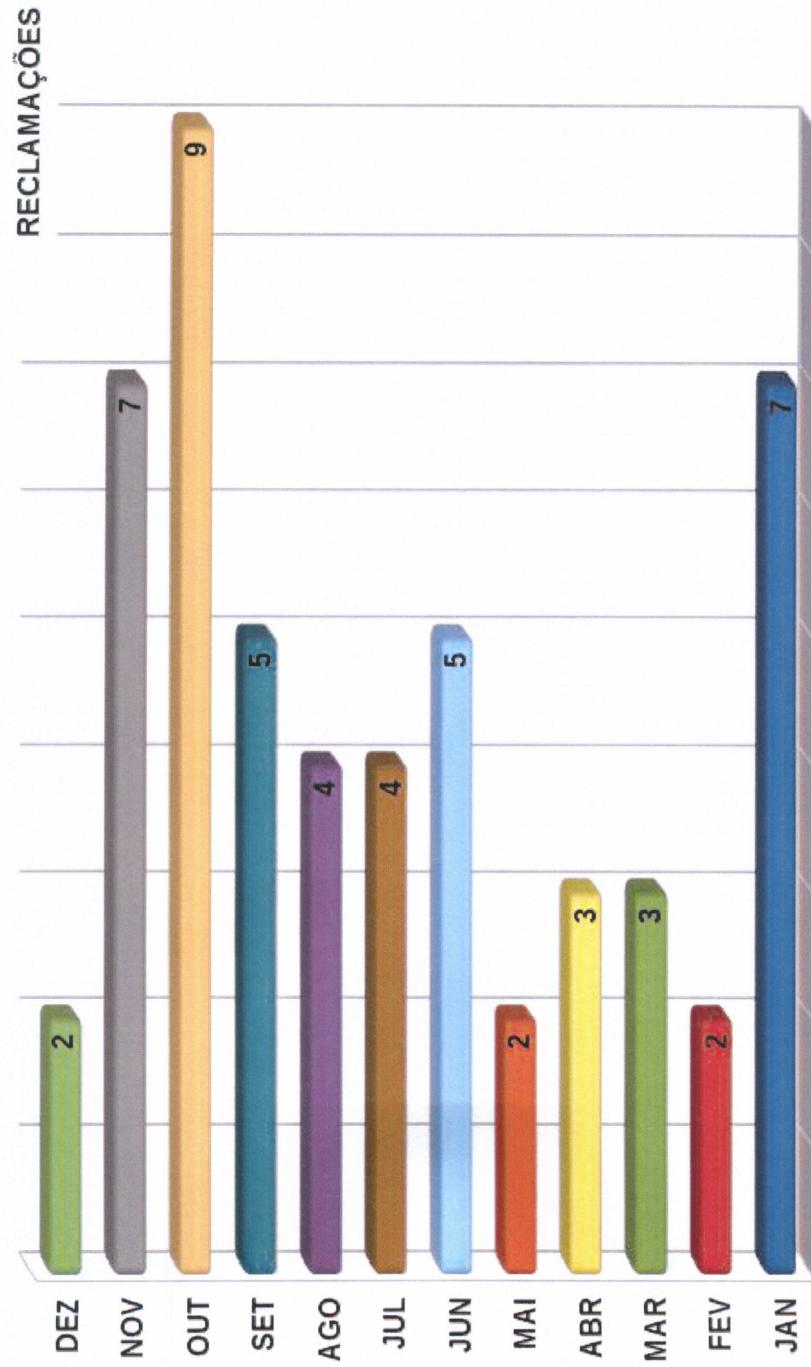
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu **10.224 (dez mil, duzentos e vinte e quatro) demandas**, distribuídas entre reclamações, críticas, sugestões, elogios, representações e pedidos de informação.

Releva-se que a categoria que apresentou o maior número de demandas foi a representação, com o quantitativo de **9.870 (nove mil, oitocentos e setenta) registros**.

Classe das demandas	TOTAL	
	Quantidade	Percentual
Reclamações	53	0,52%
Críticas	24	0,23%
Sugestões	04	0,04%
Elogios	18	0,18%
Pedidos de Informação	255	2,49%
Representações	9.870	96,54%
Total das demandas	10.224	100%

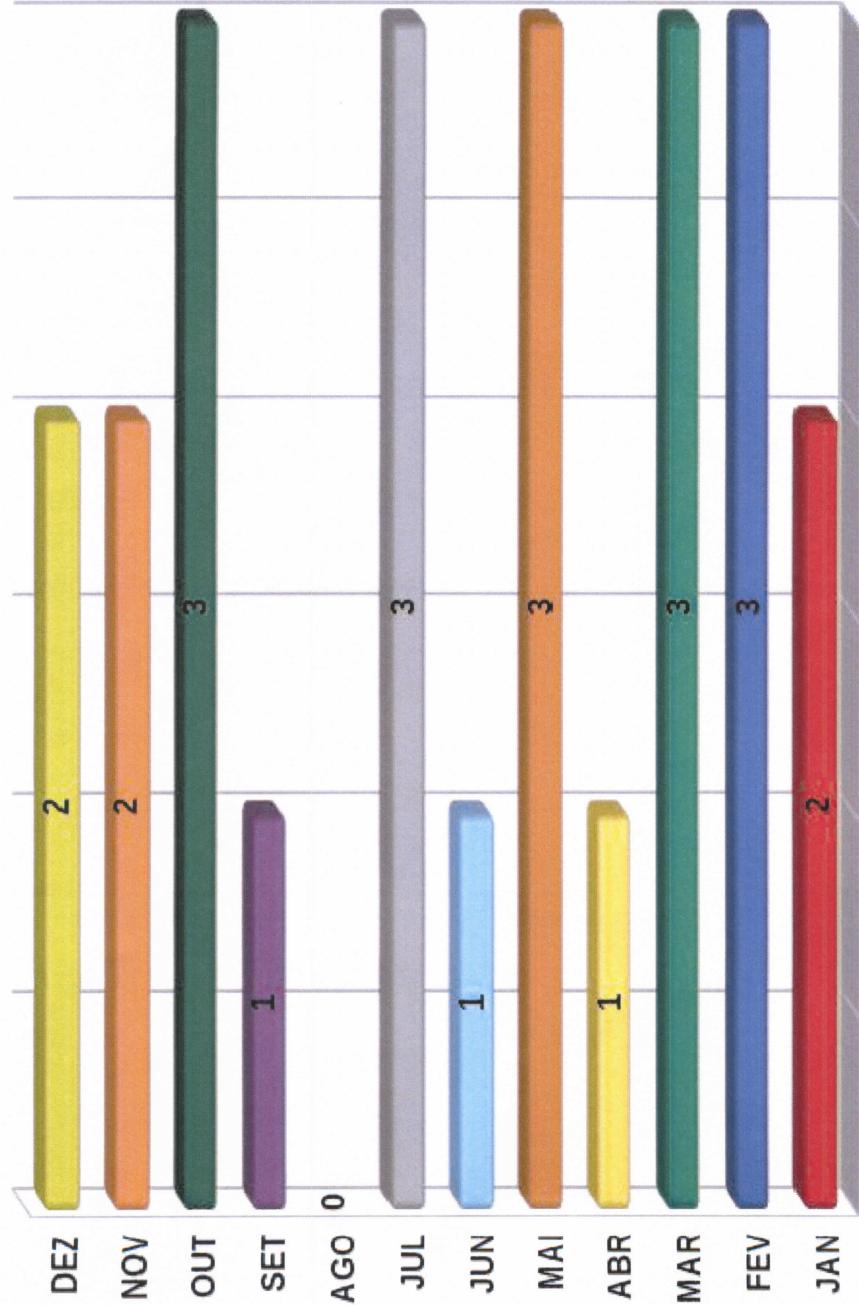

Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão

Abaixo, encontram-se os gráficos por classe de demandas.



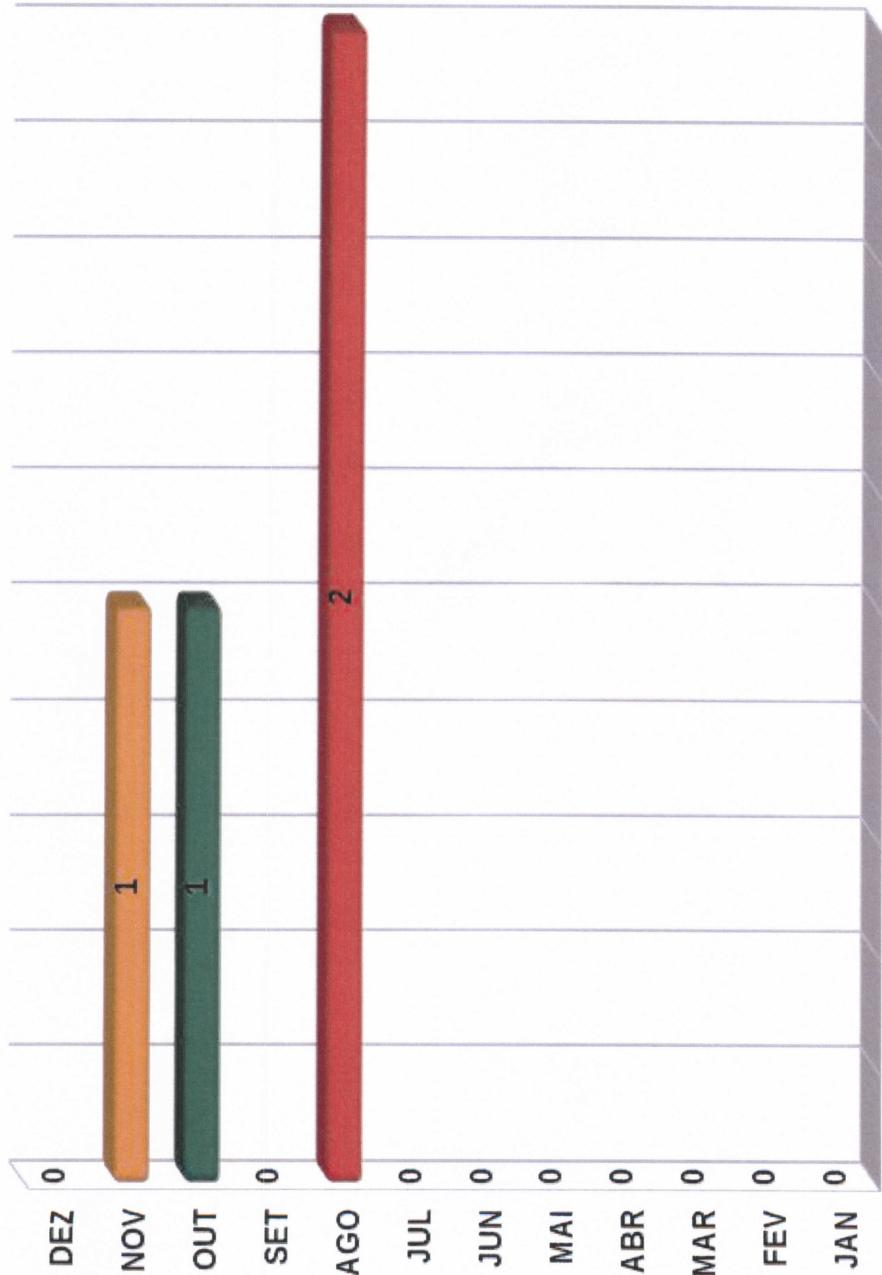
Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Oriximiná do Ministério Público do Estado do Pará

CRÍTICAS



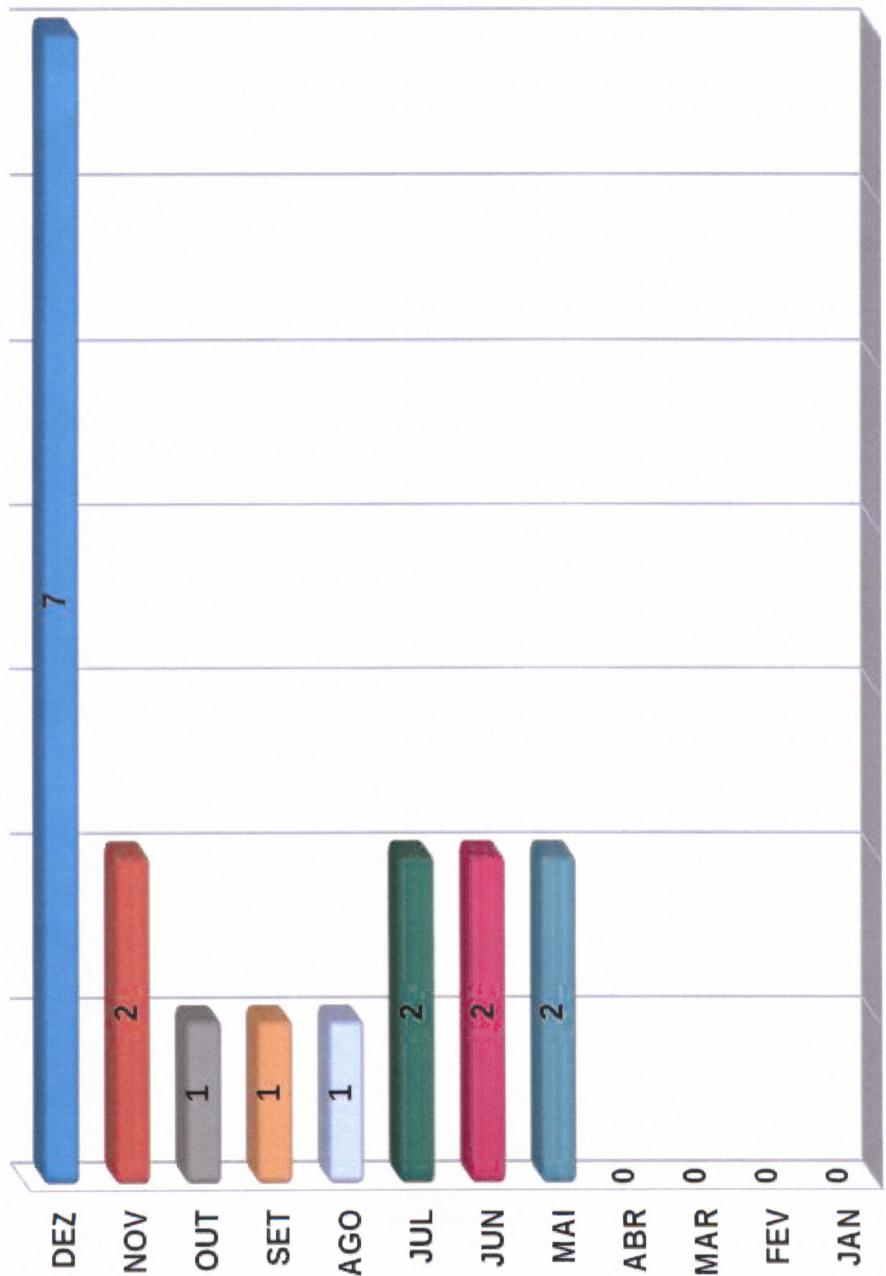
Maria Lúiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ovinidora do Ministério Público do Estado do Maranhão

SUGESTÕES



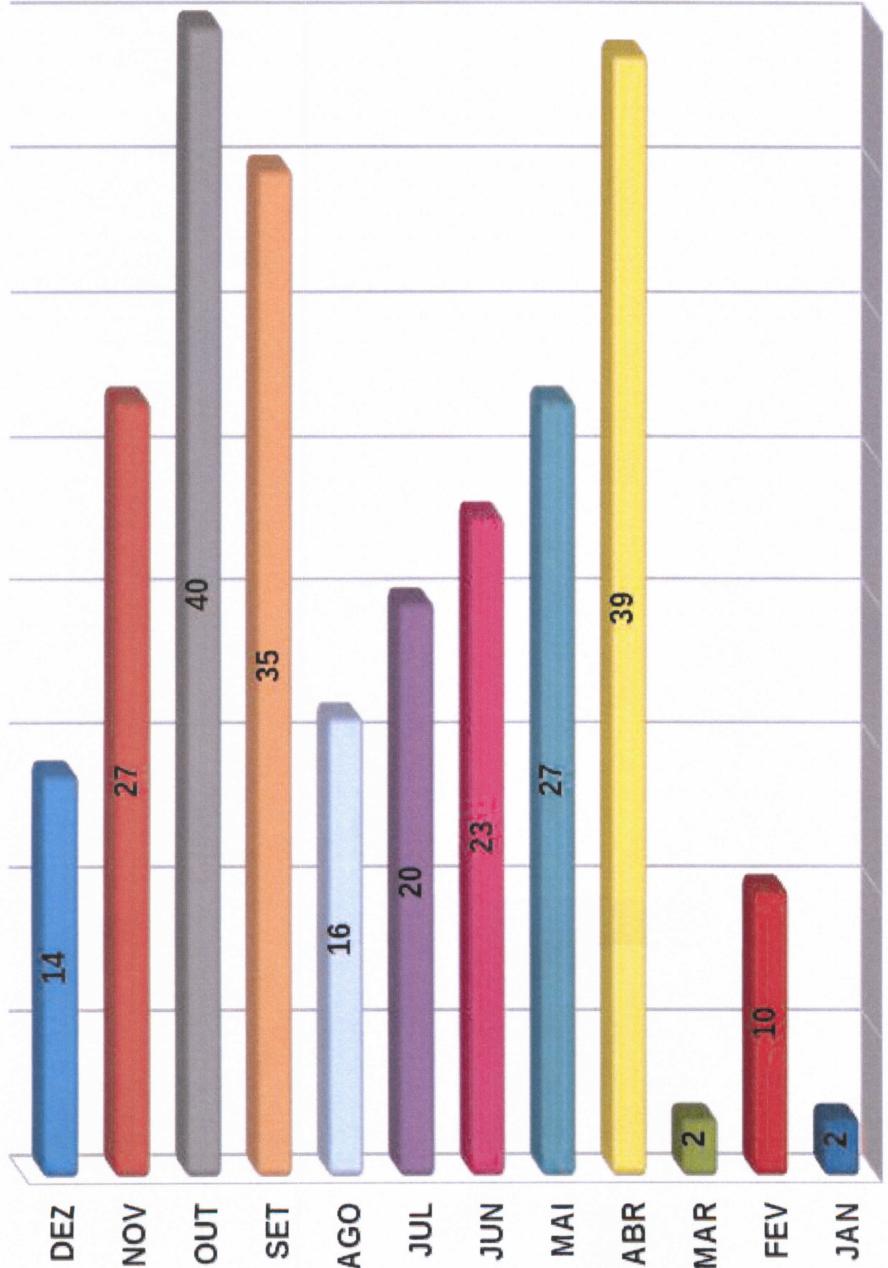

Maria Lúiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Queridora do Ministério Público do Estado do Maranhão

ELOGIOS



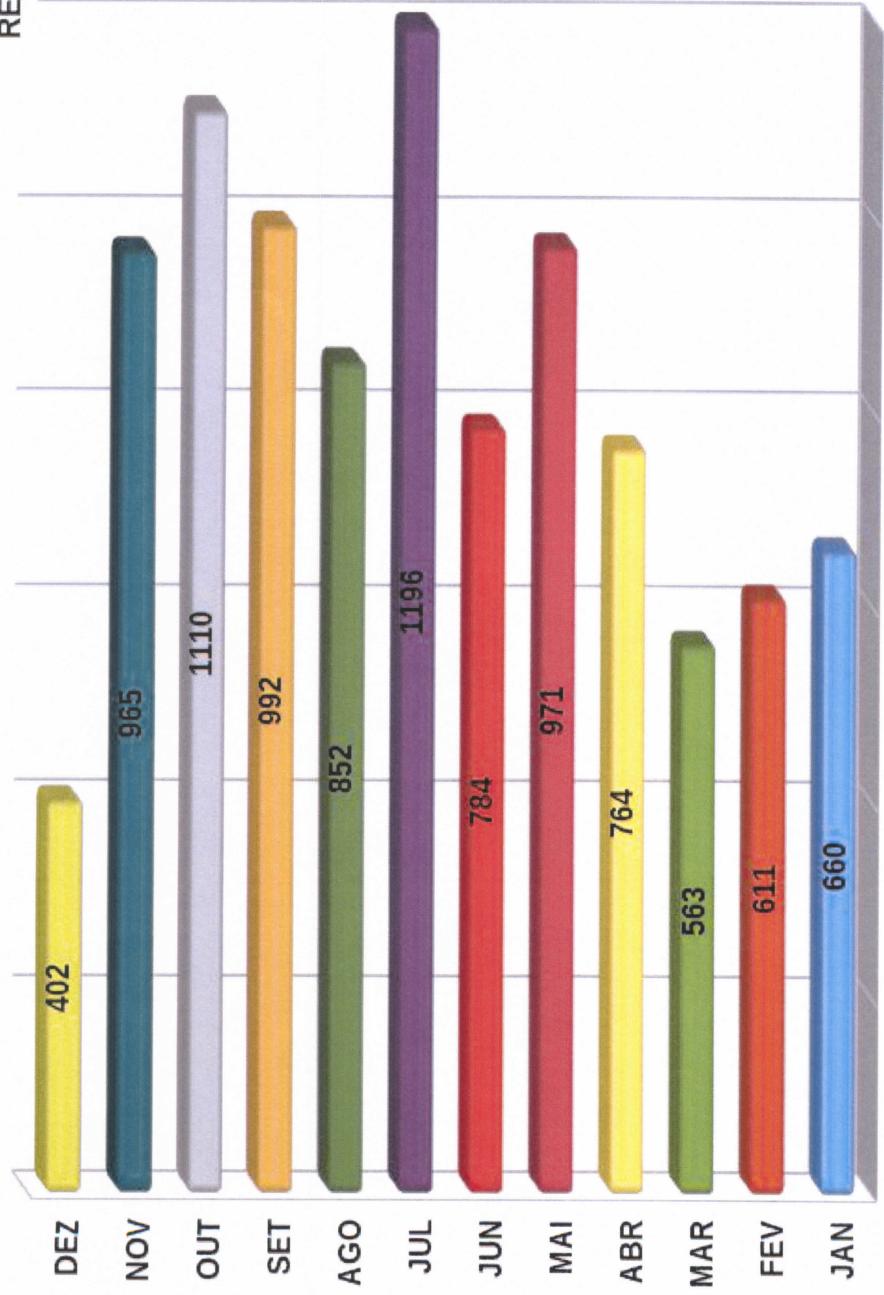
Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Quintana do Ministério Público do Estado do Maranhão

PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO



Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ovidiadora do Ministério Públiso do Estado do Maranhão

REPRESENTAÇÕES



Maria Lúiza Ribeiro Martins
Maria Lúiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ovidiadora do Ministério Públiso do Estado do Maranhão



1.2. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

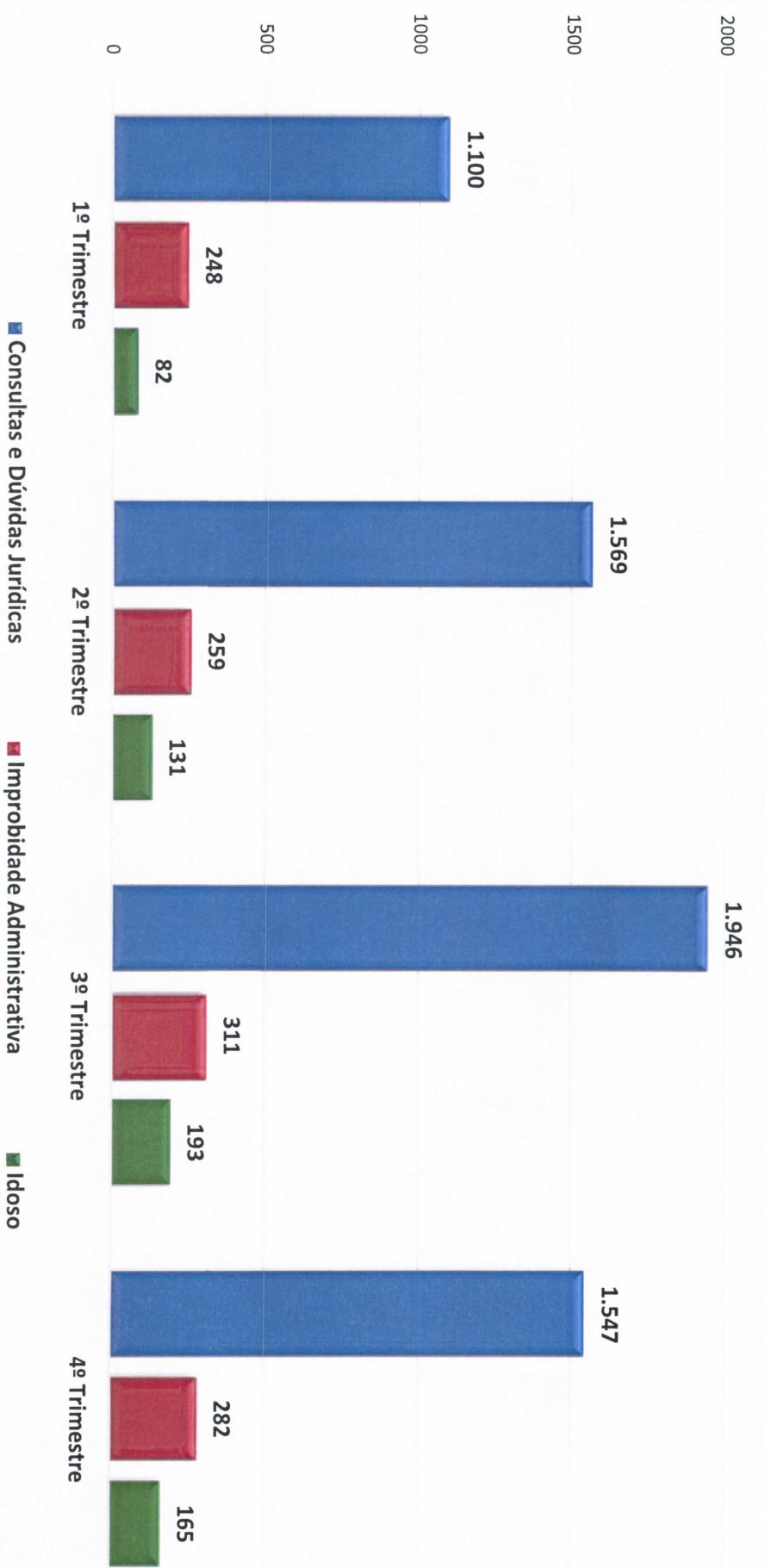
O ano de 2019 foi marcado pela continuidade dos trabalhos de divulgação da Ouvidoria nos diferentes canais de comunicação e nas redes sociais, bem como pela implantação da central telefônica do órgão e pelas ações de itinerância realizadas com instituições parceiras. Como fruto de todo esse trabalho, o órgão recebeu diferentes demandas relacionadas a consultas e dúvidas jurídicas, demonstrando a disparidade entre este assunto com os demais.

Na análise do quadro abaixo, observa-se que os assuntos mais demandados, por ordem decrescente, foram os seguintes:

- 1º. Consultas e dúvidas jurídicas: 6.162 (seis mil, cento e sessenta e dois);
 - 2º. Improbidade Administrativa: 1.100 (um mil e cem);
 - 3º. Idoso: 571 (quinhentos e setenta e um).
-


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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS




Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ovidiana do Ministério Pùblico do Estado do Maranhão

Em seguida, apresenta-se o quadro demonstrativo das manifestações por assunto:

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Acessibilidade	0	1	0	1	1	2	3	2	0	2	0	14	0,14%	
Administração e Funcionamento do Ministério Público	2	1	3	1	4	1	3	4	1	5	4	9	38	0,37%
Atuação de Membros e Servidores	7	3	3	4	3	7	5	0	5	7	8	2	54	0,53%
Concurso Público	29	24	8	29	25	17	20	17	4	11	26	6	216	2,11%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	416	349	335	523	539	507	815	524	607	733	606	208	6.162	60,27%
Consumidor	5	6	2	8	2	4	12	5	5	9	6	0	64	0,63%
Controle Externo da Atividade Policial	5	5	8	6	12	6	5	12	8	8	7	0	82	0,80%
Crimes	3	8	5	3	13	9	8	13	10	26	14	126	1,23%	
Demanda das Atividades do Ministério Público	0	4	2	3	10	4	4	6	5	4	9	8	59	0,58%
Disc. de Gênero, Étnica, Condição Física, Social ou Mental	2	3	0	0	1	2	0	2	2	1	1	16	0,16%	
Educação	8	21	20	18	20	8	8	13	25	13	14	2	170	1,66%
Eleitoral	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3	0	0	6	0,06%
Execução Penal	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	6	0,06%
Idoso	44	20	18	23	46	62	61	54	78	72	69	24	571	5,58%
Improbidade Administrativa	67	92	89	78	109	72	117	80	114	98	98	86	1.100	10,76%
Infância e Juventude	15	24	16	20	139	40	69	70	47	78	35	17	570	5,58%
Meio Ambiente	9	18	12	25	15	11	18	17	19	19	15	3	181	1,77%
Outros	21	9	17	2	15	27	29	24	40	23	27	25	259	2,53%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
Saúde	20	15	7	15	15	7	17	10	16	26	15	2	165	1,61%
Serviços Públicos	11	9	0	4	4	6	7	11	4	3	7	4	70	0,68%
Sindical e Questões Analógicas	0	0	0	4	2	0	2	0	1	0	1	0	10	0,10%
Violência Doméstica	0	2	0	0	1	0	0	0	3	0	0	1	7	0,07%
Lei de Acesso à Informação	2	10	25	39	27	23	20	16	35	40	27	14	278	2,72%
TOTAL	671	626	571	807	1.005	815	1.225	875	1.034	1.164	427	10.224	100,00%	


Maria Luiza Albeiro Martins
 Procuradora de Justiça
 Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

1.3 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	53	03	00	11	39
Críticas	24	00	00	02	22
Sugestões	04	00	00	00	04
Elogios	18	00	00	00	18
Pedidos de Informação	255	07	00	05	243
Representações	9.870	550	09	118	9.193
Total das demandas	10.224	560	09	136	9.519

Do quadro acima, convém esclarecer que a maioria das demandas invalidadas advieram de denúncias apócrifas, forma de acesso de grande procura por parte dos manifestantes da Ouvidoria do MPMA. Essas demandas, na maior parte das vezes, não são robustecidas com os dados mínimos necessários para o seu processamento, sendo arquivadas de plano no órgão.


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

1.4 MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

O cidadão pode entrar em contato com o órgão através dos seguintes canais de comunicação:

- a)** pessoalmente, na sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, na Avenida Prof. Carlos Cunha, s/nº, Calhau, São Luís, Maranhão, CEP.65076.820;
- b)** por correspondência, enviada à sede da Instituição;
- c)** por telefone: (98) 0800-098-1600, 3219-1769, 3219-1767 e 3219-1738;
- d)** por WhatsApp: (98) 99137-1298;
- e)** pelo site: <https://ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrar>;
- f)** por e-mail: ouvidoria@mpma.mp.br;
- g)** pelo Facebook: facebook.com/pg/ouvidoriampma;
- h)** pelo Instagram: [ouvidoriampma_oficial](https://www.instagram.com/ouvidoriampma_oficial);
- i)** pelo Twitter: [ouvidoria_mpma](https://twitter.com/ouvidoria_mpma);
- j)** pelo Aplicativo Móvel: MPMA Cidadão.

1.5 ORIGEM DAS DEMANDAS

As demandas processadas na Ouvidoria podem ser formuladas através dos mais diversos canais de comunicação do órgão.



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

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Pessoalmente	16	17	12	15	7	3	29	9	9	18	69	6	210	2,05%
Cadastro de Manifestação	81	114	106	92	94	67	90	99	109	102	125	122	1.201	11,75%
Disque Ministério Público	192	170	135	215	189	193	204	230	280	269	220	139	2.436	23,83%
Correspondência	5	1	3	2	1	0	1	1	1	0	1	1	17	0,17%
E-mail	99	82	73	119	98	70	118	107	101	115	62	39	1.083	10,59%
WhatsApp	191	183	178	263	383	310	644	301	348	495	409	56	3.761	36,79%
Facebook	13	16	9	21	25	7	4	11	4	29	10	6	155	1,52%
Instagram	1	1	0	0	3	0	2	1	18	0	0	0	26	0,25%
Twitter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,05%
Fala. BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	2	7 0,07%
Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República	64	32	30	166	117	129	105	135	118	88	49	1.065	10,42%	
Disque Denúncia Maranhão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aplicativo MPMA Cidadão	7	3	0	12	12	32	0	0	0	0	1	0	67	0,66%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	2	4	22	37	27	16	4	11	29	15	17	7	191	1,87%
TOTAL	671	626	571	807	1.005	815	1.225	875	1.034	1.164	1.004	427	10.224	100,00%


 Maria Luiza Ribeiro Martins
 Procuradora de Justiça
 Ministério PÚBLICO do Estado do Maranhão

Nota-se que o meio mais utilizado pelo cidadão para registrar sua demanda foi o aplicativo de comunicação instantânea WhatsApp (36,79%), seguido pelo Disque Ministério Público - ligações gratuitas 0800 098 1600 e Disque 127 (23,83%) e o Cadastro de Manifestação, por meio do endereço eletrônico <https://ouvidoria.mpma.mp.br> (11,75%).

1.6 QUANTO AO GÊNERO

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 39,60%, do sexo masculino; 29,22%, gênero não identificado; 28,93%, do sexo feminino e 2,25%, pessoa jurídica; como se pode observar no quadro abaixo:

	TOTAL	%
Feminino	2.958	28,93%
Masculino	4.049	39,60%
Pessoa Jurídica	230	2,25%
Não identificado	2.987	29,22%
TOTAL	10.224	100,00%


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

1.7 QUANTO AO SIGILO

Os dados abaixo apontam que 52,38% das manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria do MPMA no ano de 2019 não foram cadastradas como sigilosas, por outro lado, 43,83% foram sigilosas e 2,08%, anônimas.

	TOTAL	%
Sigilosas	4.656	43,83%
Não sigilosas	5.355	52,38%
Anônimas	213	2,08%
TOTAL	10.224	100,00%

1.8 MEIOS DE RESPOSTA

Nesse ano de 2019, a exemplo dos anos anteriores, as redes sociais *Facebook*, *Instagram* e *Twitter* tornaram-se grandes aliados da Ouvidoria, minorando a distância entre o cidadão e o órgão. O aplicativo de comunicação instantânea *WhatsApp* firmou-se como meio de canal com maior número de demandas recebidas, revelando a aceitação do manifestante por esse canal pela grande facilidade de acesso, bem como comodidade e rapidez do contato com o órgão.

Quanto ao meio de resposta das manifestações, o demandante, preferencialmente, aponta o E-mail, com 41,24%, como canal de encaminhamento das primeiras providências envidadas pelo órgão destinatário, seguido pelo WhatsApp e Redes Sociais (31,35%), Telefone (25,35%) e Pessoalmente (2,06%).

Frise-se, ainda, que a Ouvidoria não repassa aos demandantes resposta das manifestações anônimas. Portanto, das 10.224 (dez mil, duzentos e vinte e quatro) demandas recebidas no ano de 2019, 213 estão classificadas como apócrifas, não apresentando meio de resposta. A tabela a seguir detalha o comportamento de cada meio.

	TOTAL	%
E-mail	4.129	41,24%
Telefone	2.538	25,35%
WhatsApp e Redes Sociais	3.138	31,35%
Pessoalmente	206	2,06%
TOTAL	10.011	100,00%

2. BREVE HISTÓRICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

O Ato Regulamentar nº 06/2017-GPGJ, publicado no Diário Oficial do dia 28/03/2017, estabeleceu as diretrizes para a aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) (LAI) e criou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão. Assim, antes da vigência do referido ato normativo, que ocorreu em 26/06/2017, todas as demandas eram encaminhadas ao Procurador-Geral de Justiça, para que prestasse as informações solicitadas.

Atualmente, a Ouvidoria concentra os pedidos de informação do *Parquet*, sendo a responsável por acompanhar todo o trâmite dos processos, desde o registro, cumprimento de prazos, até possíveis negativas aos pedidos de informação.

2.1 NEGATIVAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Não houve negativas de pedidos de informações.

2.2 DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Não houve descumprimento de prazo.


Maria Luiza Ribeiro Martins
 Procuradora de Justiça
 Ouvidora do Ministério P\xfablico do Estado do Maranhão

3. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

JANEIRO/2019

REUNIÃO PARA COOPERAÇÃO ENTRE ÓRGÃOS: OUVIDORIA DO MPMA, MPMA, ESCOLA SUPERIOR DO MPMA E UNICEF



Reunião realizada no dia 21 de janeiro com a presença da Ouvidora do MPMA, do Diretor da Escola Superior do Ministério Público do Estado Maranhão (ESMP), Marcio Thadeu Silva Marques, a Coordenadora do escritório do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) no Maranhão, Ofélia Ferreira da Silva, e o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão (SECINST), Marco Antonio Santos Amorim, para discutir acerca da cooperação entre os órgãos para efeito de ações em direitos humanos e a campanha “Só compartilhe o que é legal”, bem como, a reprodução da matéria em âmbito nacional.


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

REUNIÃO DE CAPACITAÇÃO COM A OUVIDORA, DRA. RITA BAPTISTA



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Rita de Cassia Maia Baptista, realizou, dia 30 de janeiro de 2019, reunião de capacitação com toda a sua equipe.

FEVEREIRO/2019

– REUNIÃO COM REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO (UEMA)




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

A Ouvidora do MPMA juntamente com sua equipe, participaram, no dia 04 de fevereiro, de reunião de trabalho com a Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), representada pelo Professor de Administração, Laércio Marques, e as estagiárias Maria José e Carolina, para tratar de assuntos relativos a proposta de atualização de competências e novo redesenho estrutural da Ouvidoria, objetivando a reorganização administrativa do Ministério Público do Estado do Maranhão.

MARÇO/2019

– POSSE DA OUVIDORA NA DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO

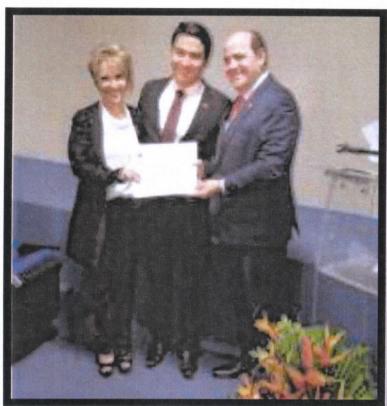


No dia 29 de março, após a realização da 41ª Reunião Ordinária do CNOMP, a Presidente do CNOMP e Ouvidora do MPMA participou da Solenidade de outorga da Comenda “Ordem do Mérito do CNOMP” e posse da nova Diretoria do Colegiado para o anuênio 2019/2020, no Centro Cultural e Administrativo do Ministério Público do Estado do Maranhão. Na cerimônia foi realizada a entrega da honraria aos indicados e aos ex-Ouvidores do CNOMP, e, ao final, a então Presidente do Colegiado transferiu o comando do

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

CNOMP para o Ouvidor do MPRO, Héverton Alves de Aguiar, e passou a exercer a função de Diretora de Comunicação da nova Diretoria do Colegiado.

5º PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO DA OUVIDORIA



A premiação de entrega do 5º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria do MPMA foi realizada, no dia 29 de março de 2019. Na ocasião, foram homenageados, em primeiro lugar, Antônio Augusto Nepomuceno Lopes, da 42ª Promotoria Especializada de São Luís; em segundo lugar, Alenilton Santos da Silva Júnior, da 7ª Promotoria Especializada de Imperatriz; e em terceiro lugar, Felipe Boghossian Soares da Rocha, da Comarca de Urbano Santos.

ELEIÇÃO PARA CORREGEDOR-GERAL DO MPMA




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

No dia 25 de março, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, a Ouvidora do MPMA participou da eleição para Corregedor-Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão. Por aclamação do Colégio de Procuradores, o Procurador de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau – candidato único, foi reconduzido ao cargo para o biênio 2019/2021.

ABRIL/2019

FÓRUM NACIONAL DE GESTÃO



(FNG-MP).

A Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA participou, juntamente com o Presidente do CNOMP, Héverton Alves de Aguiar, da reunião do CPCCom (Comitê de Políticas de Comunicação), no dia 03 de abril, representando o Colegiado. Durante o encontro, houve discussões sobre a proposta de parceria entre as Ouvidorias dos Ministérios Públicos e as Coordenadorias de Comunicação dos Mps. Essa parceria surgiu durante o último evento do Fórum Nacional de Gestão, havido em dezembro de 2018, quando a Presidente do CNOMP à época, Rita Baptista, participou do Fórum Nacional de Gestão do Ministério Público


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

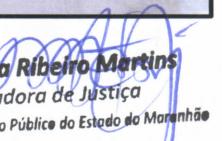
REUNIÃO NA OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL



Participação em reunião com a equipe do gabinete do Ouvidor do Senado Federal, Marcio Bittar, juntamente com o Presidente do CNOMP, Héverton Alves de Aguiar, para o trato de questões relativas às Ouvidorias.

REUNIÃO NA SEDE DO FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA (UNICEF)



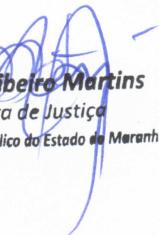

Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério P\xfablico do Estado do Maranhão

Na tarde do dia 04 de abril, a Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA, juntamente com o Presidente do CNOMP, Héverton Alves de Aguiar, estiveram reunidos com o especialista em Comunicação Digital, Camilo Ponce de Leon, e a especialista em Desenvolvimento de Jovens e Adolescentes, Gabriela Goulart Mora, representantes do escritório Nacional do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), em Brasília, para o trato de questões relativas à parceria entre o CNOMP e o UNICEF.

REUNIÃO NA OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS



Participação em reunião na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, juntamente com o Presidente do CNOMP, Héverton Alves de Aguiar, o Ouvidor Nacional de Direitos Humanos, Fernando César Pereira Ferreira, e o Coordenador-Geral da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, Wendel Benevides, realizada na manhã do dia 05 de abril, na sede do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, em Brasília. Em pauta a estruturação da recém-criada Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e a possibilidade de serem empreendidas ações conjuntas na área de Direitos Humanos.


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

REUNIÃO NA OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO (OGU)



A Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA, juntamente com o Presidente do CNOMP, Héverton Alves de Aguiar, na tarde do dia 05 de abril, reuniram-se com o Ouvidor-Geral da União, Valmir Gomes Dias, e com a chefe de gabinete substituta da OGU, Simone Ferreira Magalhães, na Ouvidoria Geral da União (OGU), em Brasília. Em pauta, tratativas sobre os desdobramentos da parceria já existente entre a maioria das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro e a OGU, através da Rede Federal de Ouvidorias (coordenada pelo Ouvidor-Geral da União).

ENTREVISTA PARA O PROGRAMA DO MPTV



A Ouvidora do MPMA concedeu entrevista para o programa do MPTV, no dia 10 de abril, exibido no canal da TV Assembleia.


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

ENTREVISTA PARA A RÁDIO WEB DO MPMA

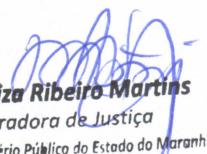


Entrevista da Ouvidora do Ministério P?blico do Estado do Maranhão, Rita de Cassia Maia Baptista na rádio web do MPMA (www.radiompma.com.br). A Procuradora de Justiça fez um balanço de seus quatro anos de gestão à frente da Ouvidoria do MPMA. Como destaque, o aumento de 1.000 para 25.000 mil demandas registradas desde 2015. Acesse e ouça

MAIO/2019

VII ENCONTRO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA DEFESA DO PATRIMÔNIO CULTURAL




Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ovidora do Ministério P?blico do Estado do Maranhão

O VII Encontro Nacional do Ministério Público na Defesa do Patrimônio Cultural, realizado no dia 09 de maio, promovido pela Associação Brasileira dos Membros do Ministério Público de Meio Ambiente (ABRAMPA), no Centro Cultural do Ministério Público do Estado do Maranhão, onde foi estudada a temática “Cidade, Cultura e Imaterialidade – a preservação do patrimônio cultural edificado”, contou com a participação da Ouvidora do MPMA.

4^a SEMANA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA OUVIDORIA.GOV PARA UM CIDADÃO.BR



Participação na “4^a Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação: uma ouvidoria.gov para um cidadão.br”, promovido pela Ouvidoria Geral da União, que ocorreu nos dias 13 a 16 de maio, no Rio de Janeiro/RJ, tendo como órgão apoiador, o CNOMP.

42^a REUNIÃO ORDINÁRIA DO CNOMP




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

No dia 15 de maio, a Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA, participou da 42ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP). Na ocasião, a Ouvidora foi homenageada pelo Colegiado com a entrega de placa de Moção de Louvor como reconhecimento por sua dedicação e zelo à frente da Presidência do CNOMP, no período de março de 2018 a março de 2019.

HOMENAGEM COMO EX-PRESIDENTE DO CNOMP



Na 42ª Reunião Ordinária do CNOMP, dia 15 de maio de 2019, a Diretora de Comunicação e Ouvidora do MPMA foi homenageada pelo Colegiado com a entrega de placa de Moção de Louvor como reconhecimento por sua dedicação e zelo à frente da Presidência do CNOMP, no período de março de 2018 a março de 2019.

I REUNIÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS / VII REUNIÃO ORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS



Participação na I Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias / VII Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, promovida pela Ouvidoria Geral da União, que ocorreu no dia 17 de maio na sede do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro.

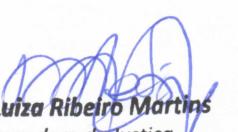

Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Pùblico do Estado do Maranhão

JUNHO/2019

CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OVIDORIA



A Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA, no dia 26 de junho, participou da etapa presencial do “Curso de Certificação em Ouvidoria”, promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público. A capacitação que se encerrou no dia 27, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília, abordou módulo sobre “Práticas de Atendimento ao Pùblico para as Ouvidorias do Ministério Pùblico brasileiro”. A etapa presencial é parte do Programa de Certificação em Ouvidoria que é dividido em 05 (cinco) módulos, 04(quatro) EAD e 01 (um) presencial. A certificação em Ouvidoria foi concedida aos membros, servidores e colaboradores das Ouvidorias do MP que finalizaram os 05 (cinco) cursos.


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

JULHO/2019

REUNIÃO DO GRUPO “GT ANTICRIME”



Na manhã do dia 09 de julho, a Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA, participou de reunião com membros integrantes do CNOMP e da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília. O referido encontro teve como objetivo tratativas sobre o Grupo de Trabalho constituído no âmbito da Ouvidoria Nacional do MP para promover discussões e estudos sobre a proposta XIX do Anteprojeto de Lei “Anticrime”, que tramita na Câmara Legislativa Federal (PL 882/2019), apensado ao PL 10372/2018, em regime de prioridade, com vistas à elaboração de Nota Técnica que será encaminhada para o Relator do PL, o qual servirá de vetor, se necessário, para futuras normatizações do tema no âmbito das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro e da Ouvidoria Nacional.


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

REUNIÃO NA SEDE DO FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA (UNICEF)



Na tarde do dia 09 de julho, a Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA participou de reunião com membros do CNOMP e com o especialista em Comunicação Digital, Camilo Ponce de Leon, representante do escritório Nacional do Fundo das Nações Unidas para a Infância – UNICEF, em Brasília, para o trato de questões relativas à parceria firmada entre o CNOMP e o UNICEF. Na ocasião, discutiram sobre o protótipo da divulgação do Mapa de Links no site do CNOMP e do UNICEF que direcionam os usuários às páginas das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, possibilitando o registro de demandas sobre violação de direitos de crianças, adolescentes e jovens.


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

SETEMBRO/2019

REDE DO BEM: ESTAMOS AQUI PARA AJUDAR, UMA CAMPANHA DE PREVENÇÃO DE AUTOMUTILAÇÃO E DO SUICÍDIO



No dia 10 de setembro de 2019, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) participou do evento da Campanha de Prevenção de Automutilação e do Suicídio intitulada “REDE DO BEM: ESTAMOS AQUI PARA AJUDAR”, promovida pelo Centro de Apoio Operacional dos Direitos Humanos – CAOP-DH do MPMA, em parceria com o Fórum Estadual de Prevenção da Automutilação e do Suicídio.


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

OUTUBRO/2019

13ª FELIS - FEIRA DO LIVRO DE SÃO LUÍS



Pela primeira vez, o Ministério Públíco do Estado do Maranhão integrou efetivamente a programação da 13ª Feira do Livro de São Luís (Felis), realizada de 11 a 20 de outubro no Multicenter Sebrae, promovendo palestras, debates, mesas-redondas, lançamentos de livros, entre outras atividades culturais. A Ouvidoria participou ativamente do evento realizando a divulgação dos serviços por meio da entrega de folders, manuais e impressos que explicitaram a atuação ministerial e a tramitação das manifestações que aportam no órgão.


Maria Lúiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Públíco do Estado do Maranhão

REUNIÃO NA SEDE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO



Reunião ocorrida, no dia 15 de outubro, na sede do Ministério Público do Trabalho (MPT), com a Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA, e demais membros do CNOMP para tratar de assuntos referentes à transição da atual para a nova Diretoria do Colegiado.

EVENTO “GOVERNANÇA À LUZ DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS”



No dia 16 de outubro, a Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA, participou do evento “Governança à luz dos direitos fundamentais”, promovido pela Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais (CDDF/CNMP), na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília/DF.


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

REUNIÃO DE CAPACITAÇÃO COM A OUVIDORA, DRA. RITA BAPTISTA

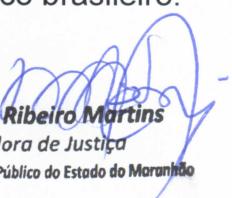


Reunião realizada em outubro de 2019 para avaliação das ações e do trabalho da equipe da Ouvidoria.

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA PARA O MINISTÉRIO PÚBLICO



O Programa de Certificação em Ouvidoria para o Ministério Público é uma das ações do acordo firmado entre o CNMP e a Controladoria-Geral da União (CGU), cujo objetivo é fortalecer, ampliar e aprimorar a atuação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.


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

A Certificação referida foi realizada em Brasília-DF, nos dias 26 e 27 de junho de 2019. O título foi concedido para a Ouvidora, Rita de Cassia Maia Baptista, e duas servidoras da Ouvidoria do MPMA, Laryssa Bringel e Sandra Melíssia Rodrigues. A etapa presencial é parte do programa que é dividido em 05 (cinco) módulos, 04 (quatro) EAD – Ensino à Distância e 01 (um) presencial.

A Certificação em Ouvidoria foi concedida aos membros, servidores e colaboradores das Ouvidorias do MP que concluíram todas as etapas. Ressalta-se que apenas duas vagas foram disponibilizadas pelo CNMP para participação no módulo presencial, contudo, toda a equipe da Ouvidoria do MPMA concluiu os módulos oferecidos à distância.

87 ANOS DA INSTALAÇÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO



No dia 25 de outubro, a Ouvidora do MPMA, participou da Comemoração alusiva aos 87 anos da Instalação da Justiça Eleitoral do Maranhão, representando o Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho.


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

6º PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO DA OUVIDORIA



Foi realizada na manhã do dia 25 de outubro de 2019, a cerimônia de entrega do 6º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria. Nesta edição foram agraciados os Promotores de Justiça Arnoldo Jorge de Castro Ferreira (da 5ª Promotoria de Infância e Juventude de São Luís), Cláudio Borges dos Santos (Comarca de Pindaré-Mirim) e Frederico Bianchini Joviano dos Santos (Comarca de Mirinzal).


Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvintora do Ministério Pùblico do Estado do Maranhão

PRÊMIO SERVIDOR DESTAQUE ANDRÉ AROUCHE FONTOURA

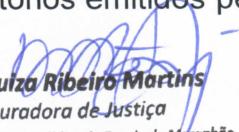


O Prêmio Servidor Destaque André Arouche Fontoura foi instituído, através do Ato nº 01/2018, pelo Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, com o objetivo de reconhecer e premiar os servidores do MPMA que se destacam no plano das relações humanas e profissionais, despertando, na classe, a exata noção da importância do trabalho exercido com eficiência, responsabilidade e proatividade. Em 2019, a agraciada com o Prêmio foi a servidora Sandra Melíssia Feques Rodrigues, Assessora do órgão, que recebeu o Certificado no dia 25 de outubro de 2019.

IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

Como forma de ampliar a capacidade de atendimento telefônico da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, a Ouvidora solicitou, no início de seu primeiro ano de gestão, uma central telefônica com identificador de chamadas e gravação de diálogos para o setor competente da Procuradoria Geral de Justiça, considerando a necessidade desse apoio material para tal fim e o tempo necessário para a realização do processo licitatório.

Recebida somente no segundo semestre do ano de 2019, a central telefônica possibilitou inúmeros benefícios aos servidores, operadores do órgão e, principalmente, ao cidadão, tendo em vista que assegurou celeridade no atendimento e menor tempo de espera. Isto porque a central telefônica controla e direciona todas as ligações recebidas, tanto internas como externas, possibilitando identificar o tempo de espera, realizar a gravação das conversas e a tabular a quantidade de ligações direcionadas e atendidas em cada ponto de atendimento, sendo, tais indicadores, gerenciados por intermédio de relatórios emitidos pelo


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

sistema central próprio do equipamento. É possível, portanto, que o manifestante possa solicitar a gravação telefônica caso queira esclarecer algum ponto do atendimento.

COMEMORAÇÃO DO "DIA DO SERVIDOR 2019"



O Ministério Público do Maranhão realizou no dia 25 de outubro, no Centro Cultural e Administrativo do MPMA, evento alusivo ao Dia do Servidor Público, no qual esteve presente a Ouvidora do MPMA. A programação contou com a apresentação do Coral Vozes do MP, a palestra motivacional ministrada por Cidinho Marques e as premiações aos servidores destaque de cada setor do Ministério Público do Estado do Maranhão.


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

NOVEMBRO/2019

COMENDA “ORDEM DO MÉRITO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO”



A Ouvidora do MPMA foi agraciada com a Comenda “Ordem do Mérito do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União”, durante a 45ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada no dia 08 de novembro de 2019, em Maceió/AL.

PLACA DE HOMENAGEM À EX-SECRETÁRIA EXECUTIVA DO CNOMP

A servidora Laryssa Zilma Bringel Vieira Lins, da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, foi homenageada no dia 08 de novembro de 2019, durante a 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizada em Maceió/AL, oportunidade em que recebeu Placa de Homenagem como reconhecimento pela seriedade e dedicação aos trabalhos desenvolvidos na Secretaria Executiva da Presidência do CNOMP, no período de março de 2018 a março de 2019, assessorando a Presidente à época, Rita de Cassia Maia Baptista (Ouvidora do MPMA).



OUVIDORIA NA PRAÇA



A equipe da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão realizou, durante toda a manhã do dia 19 de novembro de 2019, a divulgação dos serviços prestados pelo órgão, por meio da entrega de panfletos, folders e manuais que detalham a atuação da Ouvidoria do Parquet maranhense, suas atribuições e os canais de recebimento, como também orientou os cidadãos que se fizeram presentes na ação.

9ª EDIÇÃO DO CONGRESSO ESTADUAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



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

A Ouvidora do MPMA, Rita de Cassia Maia Baptista, participou no dia 25 de novembro de 2019 do primeiro dia de atividades da 9ª edição do Congresso Estadual do Ministério Público do Estado do Maranhão, promovido pelo MPMA através da Escola Superior do Ministério Público do Maranhão (ESMP). Na ocasião, a Ouvidora compôs a mesa da solenidade de abertura do evento juntamente com o Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, o Ministro do Supremo Tribunal Federal (STF) e Vice-Presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Luís Roberto Barroso, e demais autoridades dos poderes, Executivo, Legislativo e Judiciário.

DEZEMBRO/2019

POSSE DA NOVA OUVIDORA DO MPMA, DRA. MARIA LUIZA RIBEIRO MARTINS



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



Sessão solene de posse da nova Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Procuradora de Justiça Maria Luiza Ribeiro Martins, para o biênio 2019/2021, no dia 02 de dezembro de 2019. Na cerimônia foi feita a leitura do termo de posse pela Secretária do Colégio de Procuradores, Procuradora de Justiça Flávia Tereza de Viveiros Vieira e, na sequência, sua assinatura, pelo Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho e pela Procuradora de Justiça Maria Luiza Ribeiro Martins, empossada no cargo de Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).

Em seu discurso, a atual Ouvidora declarou estar plenamente consciente do significado de sua condução ao órgão, materializada pela vontade soberana de seus pares do egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, representada pela totalidade de seus integrantes (32 votos, para um total de 32 votantes). Ao final, reafirmou seu compromisso em dar continuidade aos trabalhos desenvolvidos pelos seus antecessores, de modo a não perder de vista a missão da Ouvidoria: contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.


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

1ª REUNIÃO DE TRABALHO DA NOVA OUVIDORA COM A EQUIPE

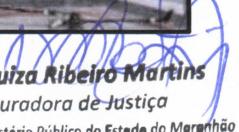


A primeira reunião com a nova Ouvidora do MPMA, Dra Maria Luiza Ribeiro Martins, e toda a equipe da Ouvidoria ocorreu em 03 de dezembro de 2019. Em pauta, projeção das atividades para o biênio com objetivo de aprimorar a prestação de serviço e aproximar a Ouvidoria de toda a sociedade. Na oportunidade, a Ouvidora do MPMA propôs diretrivas de trabalho e pontuou principais objetivos a serem desenvolvidos para aperfeiçoar as ações do órgão.

DIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, participou do Dia Nacional do Ministério Público, ocorrido no dia 13 de dezembro 2019, 1º ano do Centro Cultural e 15 anos do Programa Memória Institucional do MPMA, no Centro Cultural e Administrativo do MPMA.




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



Na ocasião, foi realizada a abertura da Mostra Memorabilia MP 2019, o lançamento do Caderno MP Memória, o Prêmio MPMA de Jornalismo, o Prêmio do MP Sustentável e o Happy hour Cultural. Além disso, foram entregues o certificado “Amigos do Centro Cultural e Administrativo do MP” e o certificado dos 30 anos da Constituição aos Servidores da Assembleia Legislativa. Por fim, ocorreu a apresentação do Coral Vozes do MP.

IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO “ESPAÇO KIDS”



O Diretor da Escola Superior do Ministério Público, Dr. Márcio Thadeu Silva Marques, presenteou a Ouvidoria do MPMA com brinquedos e livros educativos para o projeto “Espaço Kids da Ouvidoria” implementado pela Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins. O projeto tem como finalidade adequar o espaço da Ouvidoria do MPMA para entreter crianças quando do atendimento presencial de seu responsável.

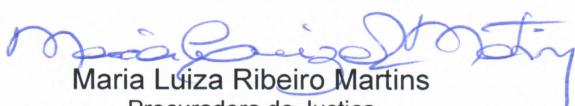

Maria Luiza Ribeiro Martins
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério P\xfablico do Estado do Maranhão

REUNIÃO DE TRABALHO COM O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, DR. LUIZ GONZAGA MARTINS COELHO



A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu a visita do Procurador-Geral de Justiça do MPMA, Dr. Luiz Gonzaga Martins Coelho, no dia 19 de dezembro de 2019. Na ocasião, o Procurador-Geral reafirmou o trabalho de parceria com o Órgão, hipotecando o apoio necessário e desejando que a nova gestão continue forte e repleta de novas iniciativas em benefício da sociedade maranhense.

São Luís, 15 de janeiro de 2020.


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