



RELATÓRIO

DE GESTÃO

Quadriênio

2015 - 2019

Copyright © 2019. Ministério Público do Estado do Maranhão.
É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público
Luiz Gonzaga Martins Coelho

Ouvidora do Ministério Público
Rita de Cassia Maia Baptista

Corregedor-Geral de Justiça do Ministério Público
Eduardo Jorge Hiluy Nicolau

Equipe técnica

Brígida da Silva Ramos Neta - Recepcionista
Francisco das Chagas Costa Moraes - Motorista
Irlete Naria Santos da Silva – Assessora Técnica
João Pedro Lima dos Santos Sobral - Estagiário
Joyce Cicelly Taveira – Assessora Técnica
Laryssa Zilma Bringel Vieira Lins – Assessora Jurídica
Lívia Coelho Netto – Analista Ministerial
Sarah Soares Lemos Martins – Técnica Ministerial
Sandra Melíssia Feques Rodrigues – Chefe de Secretaria
Sandra Regina Leitão Plácido – Chefe de Gabinete
Natália Cardoso Xavier – Assessora Jurídica
Nayle Silva Soares - Recepcionista
Vanessa Cristina Vilhena Vidigal – Recepcionista

Ex-servidores do órgão

André Gonzalez Cruz – Assessor Jurídico
Pedro Afonso Cruz Brito – Assessor Técnico

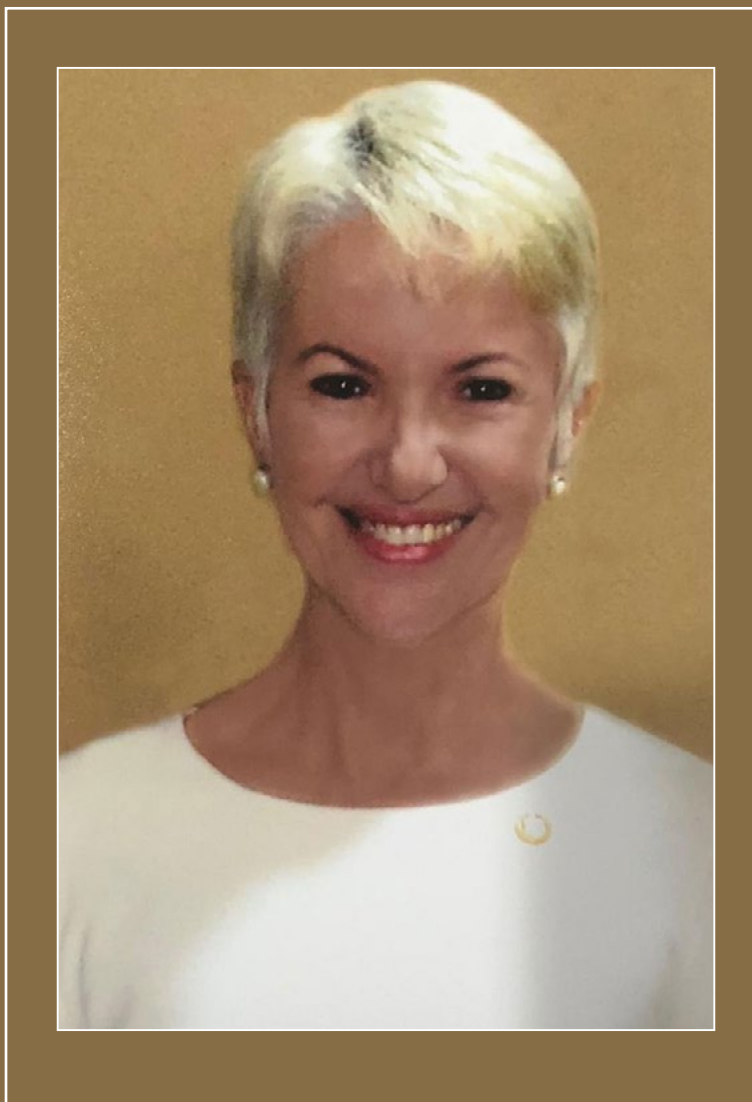
Ex-estagiárias do órgão

Paula Bianca Araújo Martins – Estagiária
Poliana Maria Silva Albuquerque – Estagiária

Capa, projeto gráfico e diagramação
Assessoria de Comunicação

“Sempre que puder, fale de amor e com amor para alguém. Faz bem aos ouvidos de quem ouve e à alma de quem fala”.

Santa Dulce dos Pobres (1914-1992)



Rita de Cassia Maia Baptista
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão

MENSAGEM DA OUVIDORA

Ouvidoria é um espaço de exercício pleno da cidadania, um lugar cujo trabalho visa, através do gerenciamento da informação, garantir ao cidadão a condição de sujeito de direitos.

Diz-se isso, pois o compromisso do órgão, antes de tudo, é ouvir, acolher e dar o retorno ao demandante, através de manifestações que podem ser protocoladas como representação, reclamação, crítica, elogio, sugestão ou pedido de informação. E, o mais importante, o tratamento com qualidade e presteza é assegurado.

A consciência de que se deve fazer uma governança cidadã, gera resolutividade. Daí porque a Ouvidoria do MPMA busca a melhoria contínua e o investimento em uma política de resultados.

Para alcançar tal desiderato vem construindo um ‘pacote’ de ferramentas com práticas inovadoras para enfrentamento dos pleitos.

O primeiro instrumento deste ‘pacote’ foi a criação de uma equipe de excelência, que teve a honra de dirigir, responsável pelo êxito dos serviços da Ouvidoria. O trabalho em equipe propicia a troca de conhecimentos e experiências entre o grupo. Criou-se uma sintonia ímpar, com respeito à individualidade de cada servidor, estimulando suas potencialidades. Com isso, os problemas se apequenaram, e, por outro giro, agigantou-se a qualidade do trabalho prestado, tudo em prol do cidadão que bate às portas do órgão.

Como costume dizer, as Ouvidorias se tornaram o primeiro elo entre o cidadão e o núcleo de decisão política, pelo que, forçoso concluir ser um verdadeiro agente da cidadania na salvaguarda de um bem maior: o interesse público.

Aqui se combate tudo o que não sobrevive à transparência, pois quando se fortalece o princípio constitucional da publicidade, se fideliza o cidadão.

Portanto, cidadão, deixo em minha despedida uma mensagem: dissipe suas dúvidas, aplaque suas inquietações. Na Ouvidoria do MPMA seus direitos são respeitados. Os números dizem isso, pois em apenas 04 (quatro) anos a quantidade de pedidos registrados e tratados passou de 1.000 (um mil) para aproximadamente 25.000 (vinte e cinco mil), até o fim do ano de 2019 (números de novembro e dezembro obtidos por prospecção).

Esta casa é sua!

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – DESTAQUES DO QUADRIÊNIO	8
1.1 PARCERIAS FIRMADAS	9
1.2 CAFÉ COM O OUVIDOR	10
1.3 ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS	11
1.4 ADESÃO À REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO MARANHÃO	11
1.5 PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO	12
1.6 RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E SIGILOSAS	15
1.7 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
1.8 AMPLIAÇÃO DOS CANAIS DE ACESSO	16
1.9 CANAIS DA OUVIDORIA DO MPMA	17
1.10 CANAIS DOS ÓRGÃOS PARCEIROS	18
1.11 PLOTAGEM DOS VEÍCULOS DA INSTITUIÇÃO	19
1.12 PUBLICAÇÕES DA OUVIDORA	19
1.13 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES	20
1.14 CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA PARA O MINISTÉRIO PÚBLICO	21
1.15 CURSOS REALIZADOS	22
1.15.1 CURSOS À DISTÂNCIA	23
1.15.2 CURSOS PRESENCIAIS	23
1.16 INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS	23
1.17 SUA EXCELÊNCIA, O CIDADÃO	24
1.18 AÇÕES DE ITINERÂNCIA	24
1.18.1 AÇÃO GLOBAL 2018	24
1.18.2 AÇÃO SOCIAL – DIA DA JUSTIÇA	25
1.18.3 AÇÃO SOCIAL – I TREINAÇÃO DE JIU-JITSU FEMINIO “LUTE COMO GAROTÁ”	25
1.18.4 REDE DO BEM: ESTAMOS AQUI PARA AJUDAR, UMA CAMPANHA DE PREVENÇÃO DE AUTOMUTILAÇÃO E DO SUICÍDIO	26
1.18.5 FEIRA DO LIVRO DE SÃO LUÍS (13ª FELIS)	26
1.18.6 OUVIDORIA NA PRAÇA	27
1.19 IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA	27
1.20 CONDUÇÃO À PRESIDÊNCIA DO CNOMP	28
1.21 RECONHECIMENTO DO TRABALHO DA OUVIDORA DO MPMA	28
1.22 RECONHECIMENTO DO TRABALHO DO SERVIDOR	30
1.22.1 PRÊMIO SERVIDOR DESTAQUE ANDRÉ AROUCHE FONTOURA	30
1.22.2 PLACA DE HOMENAGEM – CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	31

CAPÍTULO 2 – AÇÕES DESENVOLVIDAS 32

2.1 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2015 33

2.1.1 POSSE DA OUVIDORA 33

2.2 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2016 33

2.2.1 EVENTOS DO MPMA 33

2.2.2 EVENTOS ESTADUAIS 37

2.2.3 REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO (CNOMP) 37

2.2.4 DIVULGAÇÕES 39

2.2.5 OUTROS EVENTOS 39

2.3 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2017 40

2.3.1 EVENTOS DO MPMA 40

2.3.2 DIVULGAÇÕES 43

2.3.3 REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E UNIÃO (CNOMP) 44

2.3.4 EVENTOS ESTADUAIS 45

2.3.5 OUTROS EVENTOS 46

2.4 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2018 48

2.4.1 DIVULGAÇÃO 48

2.4.2 REUNIÃO DE PLANEJAMENTO 50

2.4.3 OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES 50

2.4.4 PALESTRA 51

2.5 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2019 51

2.5.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS COMO DIRETORA DE COMUNICAÇÃO DO CNOMP E OUVIDORA DO MPMA 51

2.5.2 REUNIÕES INSTITUCIONAIS 57

2.5.3 EVENTOS MPMA 58

2.5.4 DIVULGAÇÃO 59

2.5.5 OUTROS EVENTOS 59

CAPÍTULO 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS 60

3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 61

3.2 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE DEMANDA 62

3.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 64

3.4 QUANTO AO SIGILO DAS MANIFESTAÇÕES 66

3.5 QUANTO AO MEIO DE RECEBIMENTO 66

3.5.1 RANKING DOS CANAIS DE RECEBIMENTO 67

3.6. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 68

CAPÍTULO 4 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO 70

4.1 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 71

CAPÍTULO 5 – FOTOS DA EQUIPE POR ANO 72

A stylized red ear icon is positioned in the upper left quadrant of the blue background. It consists of a large, thick red outline of an ear, with several smaller, curved red lines radiating from the ear canal area, suggesting sound or communication.

OUVIDORIA
DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

**Canal de Comunicação
Permanente
da Sociedade com
o Ministério Público**

CAPÍTULO 1

DESTAQUES DO QUADRIÊNIO

Ao longo dos quatro anos em que a Ouvidora, Rita de Cassia Maia Baptista, esteve à frente do órgão, foi possível observar inúmeros avanços e melhorias em diferentes áreas (expressivas macroações), dentre as quais seguem elencadas, por amostragem, as mais expressivas, que possibilitaram singularizar o seu trajeto no campo das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

1.1 PARCERIAS FIRMADAS

Durante seu mandato, a Ouvidora do MPMA investiu nas relações firmadas com os órgãos parceiros: Ouvidoria do Tribunal de Justiça, Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão, Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Rede Estadual de Ouvidorias, Rede Federal de Ouvidorias, Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM), Secretaria Estadual de Educação, Controladoria e Ouvidoria Geral da União, Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, dentre outros.

As Ouvidoras do Ministério Público e da Defensoria Pública do Estado do Maranhão reuniram-se, em agosto de 2016, para debater formas de aprimorar o trabalho de atendimento ao cidadão.

Em 14 de junho de 2017, a Ouvidora ministrou palestra no Centro de Ensino Almirante Tamandaré, a convite da Ouvidora da Secretaria de Educação do Estado do Maranhão, Samira Simas de Sousa. A ação fez parte do Projeto “Conversando com a Escola”, com o objetivo de promover a participação da comunidade escolar na gestão, contribuindo com a formação cidadã dos estudantes da Rede Estadual, colaborando, assim, com o processo de promoção da melhoria da qualidade da educação.

A Ouvidora do MPMA reuniu-se, no dia 17 de dezembro de 2017, com o advogado Sálvio Dino de Castro e Costa Junior, simpatizante da causa das Ouvidorias Públicas, o Secretário de Transparência e Controle do Estado, Rodrigo Pires Ferreira Lago e o Ouvidor-Geral do Estado, Marcos Antônio Canário Caminha.

A Ouvidora do Ministério Público do Maranhão recebeu, em abril de 2018, a visita do Ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão, Desembargador José Luiz Almeida, oportunidade em que discutiram acerca das atividades dos órgãos que dirigem.

Em maio de 2018, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão e o Diretor da Escola Superior do Ministério Público do Estado do Maranhão, Promotor de Justiça, Márcio Thadeu Silva Marques, reuniram-se para tratar de ações que visem melhor atender aos cidadãos.

O Ouvidor do Ministério Público do Estado do Acre, Leandro Portela Stefen, visitou a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, em abril de 2019, objetivando compartilhar informações, bem como boas práticas adotadas por ambas as Ouvidorias.





A Ouvidoria do MPMA, recebeu, no dia 17 de outubro de 2019, os servidores da Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão (OGE/MA), Ricardo Barbosa, Ariella Faro e Valter Torres, que vieram obter informações sobre a implantação e funcionamento da central de atendimento de ligações gratuitas (0800 098 1600 e 127), o fluxograma das demandas em curso na Ouvidoria do MPMA (registro e tramitação), as ferramentas utilizadas na elaboração dos relatórios, bem como, a implantação do processo informatizado. Ao final, os servidores conheceram as instalações da Ouvidoria.

No dia 20 de fevereiro de 2019, a Ouvidora do Ministério Público do Maranhão recebeu a visita do Coordenador do Centro de Apoio Operacional de Defesa dos Direitos do Consumidor (CAOP-Consumidor), Promotor de Justiça, Nacor Paulo Pereira dos Santos.



1.2 CAFÉ COM O OUVIDOR

Em dezembro de 2017, foi realizada a edição do “Café com o Ouvidor” nas instalações da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão. A Ouvidora reuniu-se com sua equipe e os dirigentes dos setores administrativos da Procuradoria Geral de Justiça, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços que presta o Parquet maranhense ao cidadão que o procura.



1.3 ADEÇÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Em agosto de 2017, a Ouvidora do Ministério Público do Maranhão, Rita de Cassia Maia Baptista, assinou o Termo de Adesão ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), coordenado e implementado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

O PROFORT foi instituído pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015, tendo como objetivo apoiar órgãos e entidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, além de outros Poderes, na execução das atividades de Ouvidoria, no que se refere ao aperfeiçoamento da gestão de processos e atuação integrada desses órgãos, com intercâmbio de informações, e incentivo ao uso de tecnologia e às ações de capacitação.

Após a assinatura do Termo de Adesão ao PROFORT, a Ouvidora participou de diversos debates sobre temas de interesse da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, compareceu em reuniões realizadas pela Rede de Ouvidorias, sob o comando do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Junior, e garantiu a participação dos servidores da Ouvidoria do MPMA nos cursos e treinamentos ofertados pela Rede, além da adesão gratuita ao e-Ouv Municípios.

Em reconhecimento à valerosa contribuição para as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, o CNOMP (na gestão da então Presidente, Rita de Cassia Maia Baptista), condecorou Gilberto Waller Júnior, em março de 2019, com a Ordem do Mérito do referido Conselho.



1.4 ADEÇÃO À REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO MARANHÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão celebrou com diversos órgãos o Protocolo de Intenções nº 01/2017, para a criação da Rede Maranhense de Ouvidorias Públicas- Rede Ouvir-MA.

Assim, no dia 1º de novembro de 2017, foi realizado o I Seminário da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Maranhão, evento que oficializou o supracitado Protocolo, visando assegurar mais qualidade e celeridade ao atendimento das demandas dos cidadãos, bem como permitir o compartilhamento de instrumentos disponíveis e experiências. Na ocasião, proferiu palestra sobre a importância do trabalho em rede, das parcerias. Cabe agora listar os órgãos que compõe a supracitada Rede:





1. Estado do Maranhão (representado pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle)
2. Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão
3. Ministério Público do Estado do Maranhão
4. Tribunal de Contas do Estado do Maranhão
5. Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão
6. Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
7. Superintendência do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, no Maranhão
8. Controladoria-Geral do Município de São Luís

1.5 PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO

O Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão foi instituído pelo Ato Regulamentar nº138/2017 – GPGJ, e tendo por objetivo premiar membros do Ministério Público do Estado do Maranhão que prestam devidamente as informações solicitadas pela Ouvidoria e contribuem para o aperfeiçoamento do trabalho realizado pela unidade.

Referido Prêmio é conferido levando em consideração a agilidade na adoção da providên-

cia preliminar e na prestação de informações à Ouvidoria; resolutividade das providências adotadas; interlocução satisfatória com o Ouvidor e os servidores do órgão e apresentação de propostas para o aperfeiçoamento do trabalho.

Foi realizada no dia 15 de setembro de 2017 a solenidade de entrega do 1º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria. O Promotor de Justiça Renato Madeira Reis (Entrância Inicial) restou foi agraciado nesta Edição.



1º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria



A cerimônia de entrega do 2º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria ocorreu no dia 14 de dezembro de 2017. Receberam a honraria os Promotores de Justiça Ronald Pereira dos Santos (1º lugar) – Entrância Final, Felipe Augusto Rotondo (2º lugar) - Entrância Inicial, Carlos Rafael Fernandes Bulhão e Newton de Barros Bello Neto (3º lugar) – ambos Entrâncias Intermediárias.



2º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria

A entrega do 3º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria foi realizada no dia 15 de março de 2018. Foram agraciados os Promotores de Justiça José Augusto Cutrim Gomes (1º lugar) – Entrância Final; Maria da Glória Mafra Silva (2º lugar) – Entrância Final; Alessandra Darub Alves e Nahyma Ribeiro Abas (3º lugar) – Entrâncias Inicial e Intermediária, respectivamente.



3º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria



4º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria

No dia 06 de agosto de 2018 ocorreu a entrega do 4º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria. Os Promotores de Justiça Benedito de Jesus Nascimento Neto (Vargem Grande) – Entrância Intermediária, Laura Amélia Barbosa (São Bento) – Entrância Inicial, e Guilherme Goulart Soares (Barreirinhas) – Entrância Intermediária - foram premiados em 1º, 2º e 3º lugar, respectivamente.

5º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria



A entrega da premiação relativa ao 5º Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria do MPMA foi realizada, no dia 29 de março de 2019: em 1º lugar, Antônio

Augusto Nepomuceno Lopes, da 42ª Promotoria Especializada de São Luís (Entrância Final); em 2º lugar, Alenilton Santos da Silva Júnior, da 7ª Promotoria Espe-

cializada de Imperatriz (Entrância Intermediária); e em 3º, Felipe Boghossian Soares da Rocha, da Comarca de Urbano Santos (Entrância Inicial).



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 (5ª Promotoria de Infância e Juventude de São Luís – Entrância Final), em 1º lugar, Frederico Bianchini Joviano dos Santos (Comarca de Mirinzal – Entrância Inicial), em 2º lugar, e Cláudio Borges dos Santos (Comarca de Pindaré-Mirim – Entrância Inicial), em 3º lugar.



1.6 RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E SIGILOSAS

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão acolhe manifestações anônimas e sigilosas, considerando somente aquelas que apontam elementos indiciários de prova (nomes, endereços, fatos, documentos, etc) suficientes para uma apuração preliminar, que viabilize a instauração de procedimento investigatório.

Em face de entendimentos diversos acerca dessa matéria, a Ouvidora do MPMA expediu o

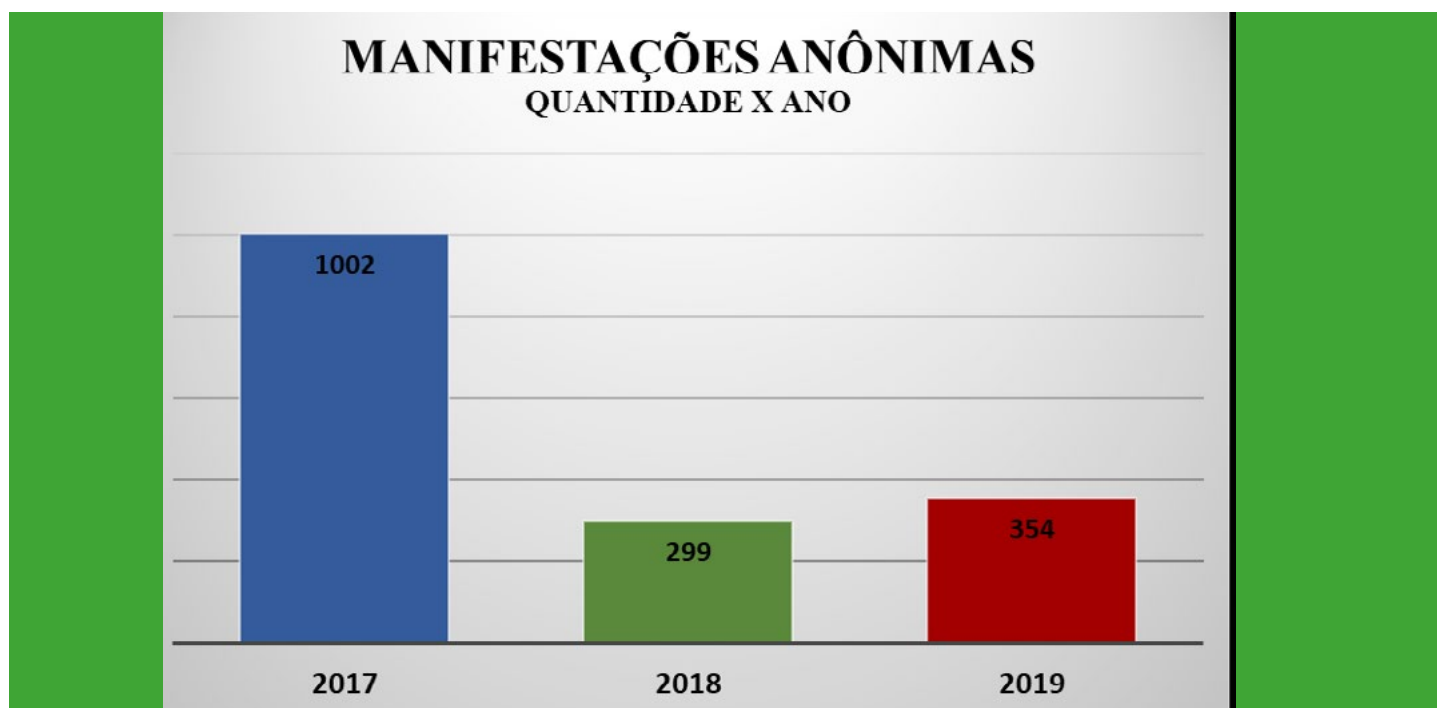
Ofício Circular nº 07/2017 para todas as Promotorias de Justiça do Estado do Maranhão apontando as bases jurídicas que dão o sustentáculo para o não arquivamento das demandas anônimas e sigilosas de plano por esses órgãos.

Mencionado Ofício Circular resultou na edição de um artigo científico escrito pela Ouvidora Rita de Cassia Maia Baptista, publicado na 1ª Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério

Público (CNMP) e levantou a re-discussão da matéria a nível nacional.

Hoje, demandas anônimas e sigilosas são recebidas nas Ouvidorias Brasil a fora, respeitando-se o tratamento que a elas deve ser dispensado.

Apresenta-se, a seguir, o cenário de recebimento das manifestações anônimas no período de agosto de 2017 a outubro de 2019.



1.7 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

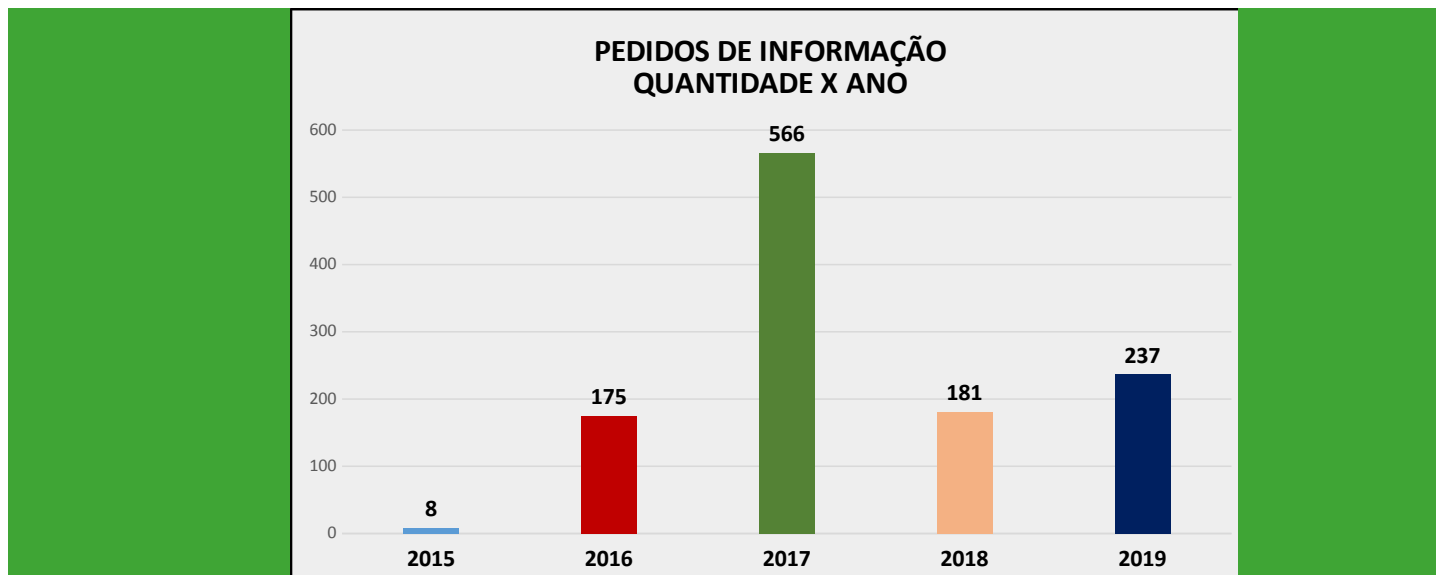
O Ato Regulamentar nº 06/2017- GPGJ, de 9 de fevereiro de 2017, de lavra do Procurador-Geral de Justiça, normatizou o direito de acesso à informação no âmbito o Ministério Público do Estado do Maranhão, criando também o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, atribuindo à Ouvidoria e à Secretaria para As-

suntos Institucionais – SECINST a responsabilidade de gerir referido serviço.

A partir da regulamentação, cresceu o número de demandas que aportaram na Ouvidoria do Ministério Público durante o quadriênio. Diversos pedidos de informação foram protocolados (documentos ou informações

públicas de interesse geral, bem como requerimento de informações produzidas e coletadas, frutos de pesquisas e estudos do Parquet maranhense para subsidiar trabalhos acadêmicos).

Abaixo, demonstra-se a evolução dos pedidos de informação que aportaram na Ouvidoria no quadriênio em análise.



1.8 AMPLIAÇÃO DOS CANAIS DE ACESSO

Entre as iniciativas desenvolvidas pela Ouvidora do MPMA, Rita de Cassia Maia Baptista, a ampliação dos canais de acesso foi a medida de maior destaque da gestão, tendo em vista que possibilitou aproximar ainda mais a sociedade do órgão e, por consequência, aumentou a participação do cidadão na busca de seus direitos, fato comprovado quando se equipara o quantitativo de manifestações recebidas em novembro de 2015 (88 demandas) com o de outubro de 2019 (1164 demandas).

Em novembro de 2015, quando a atual Ouvidora, Rita de Cassia Maia Baptista, assumiu a direção do órgão, estavam disponibilizados os seguintes meios de comunicação: pessoalmente, por correspondência, telefone, site e e-mail da Ouvidoria.

Em meados de julho de 2017, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão passou a adotar o aplicativo de comunicação instantânea What-

sApp como mais um canal de atendimento disponível para a população.

Quando o WhatsApp foi implantado na Ouvidoria do Parquet maranhense, eram cadastradas, em média, 45 demandas por mês. Atualmente, a média mensal de atendimento por este canal é de 329 (trezentos e vinte e nove) demandas, distribuídas em orientações, consultas, dúvidas jurídicas e registros, encaminhados às Promotorias de Justiça da capital ou do interior do Estado, conforme o caso. Observa-se, portanto, o acréscimo de 632% (seiscentos e trinta e dois por cento) das demandas recebidas pelo WhatsApp desde sua implantação (julho de 2017) até outubro de 2019.

A nova forma de comunicação institucional obteve grande destaque dentro do âmbito das Ouvidorias, servindo, inclusive, de modelo adotado por outros Ministérios Públicos.

Mas tal não era o bastante. A Ouvidoria do MPMA expandiu

mais ainda seus meios de comunicação, passando a trabalhar também nas redes sociais: Instagram, Facebook e Twitter. Além da possibilidade do registro de representações, reclamações, críticas, sugestões, pedidos de informação e elogios, as plataformas virtuais disponibilizam ainda a divulgação de informações sobre a atuação institucional do órgão, bem como notícias e eventos de interesse público.

Reforçando o atendimento telefônico gratuito, além do 0800 098 1600, já existente, a Ouvidora implantou mais um canal de acesso, denominado DISQUE 127, que passou a integrar os meios de contato da Ouvidoria do MPMA para registro, orientação, acompanhamento, complementação e/ou cancelamento da manifestação pelo cidadão.

O mais recente meio virtual de atendimento da Ouvidoria do MPMA é o aplicativo MPMA Cidadão, idealizado pela Secretaria para Assuntos Institucionais

(SECINST) em parceria com a Coordenadoria de Documentação e Biblioteca, e, desenvolvido pela Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Com o propósito de promover maior interação com o ór-

gão, o aplicativo MPMA Cidadão disponibiliza ao usuário o acesso à página institucional do MPMA, notícias em tempo real, consulta processual, registro de manifestações, bem como, endereços e telefones de Promotorias de Justiça no Maranhão.

Atualmente, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão conta com 12 (doze) canais de atendimento à disposição do cidadão (da própria Ouvidoria do MPMA), além de 08 (oito) outros advindos de parcerias (externos ao órgão), perfazendo um total de 20 (vinte) canais, conforme segue:

1.9 CANAIS DA OUVIDORIA DO MPMA

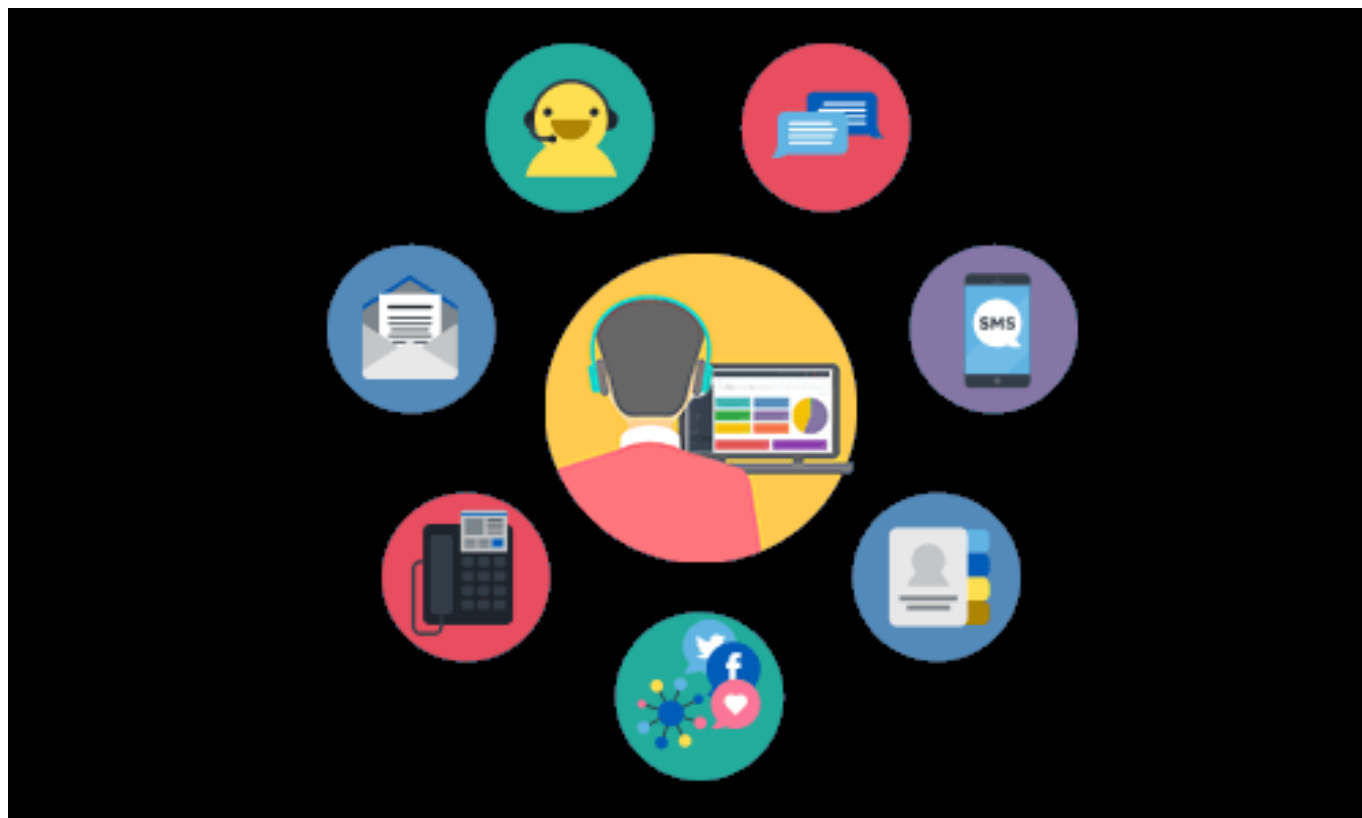
VOCÊ ESCOLHE COMO FALAR COM A GENTE:

-  **Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão**
Atendimento presencial e envio de correspondências.
Avenida Prof. Carlos Cunha, s/nº, Calhau, São Luís, Maranhão, CEP: 65076.820
-  **Disque 127 | 0800 098 1600 | (98) 3219-1769 | 3219-1767 | 3219-1738**
-  **(98) 98224-6897**
-  **ouvidoria.mpma.br**
-  **ouvidoria@mpma.mp.br**
-  **/ouvidoriampma**
-  **@ouvidoriampma_oficial**
-  **@ouvidoria_mpma**
-  **Aplicativo MPMA Cidadão**



1.10 CANAIS DOS ÓRGÃOS PARCEIROS

- Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão;
- Defensoria Pública do Estado do Maranhão;
- Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH;
- Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres da Presidência da República - SPM;
- Ouvidoria Geral do Estado do Maranhão – OGE;
- Disque Denúncia da Secretaria de Estado de Segurança do Maranhão;
- Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria Geral da União;
- Ministérios Públicos de outras unidades da Federação;
- Mapa de acesso/UNICEF.



Com relação ao último canal de recebimento de demandas provenientes de órgãos parceiros, em 2018, a Ouvidora do MPMA, enquanto Presidente do CNOMP, firmou parceria entre o Colegiado e o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), resultando na celebração do Termo de Cooperação entre os órgãos, no qual se comprometeram a desen-

volver ações conjuntas voltadas para a promoção da defesa e da garantia dos direitos da criança e do adolescente. Dentre elas, otimizar plataformas virtuais para ampliar e facilitar o acesso desses indivíduos aos seus direitos, materializada por meio da criação do Mapa das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, confeccionado pelo Ministério

Público do Estado do Maranhão. Referida ferramenta visa inserir em sites eletrônicos de diversos órgãos um link de acesso a todos os canais de comunicação dessas Ouvidorias para direcionar o cidadão para o registro de demandas, além de possibilitar conhecer esses órgãos.

1.11 PLOTAGEM DOS VEÍCULOS DA INSTITUIÇÃO

Outra ação desenvolvida logo no início do mandato da Ouvidoria que favoreceu propagar o trabalho da Ouvidoria e divulgar os meios de contato foi a plotagem dos veículos da Instituição com o 0800 do órgão (0800 098 1600), através de solicitação dirigida ao Procurador-Geral de Justiça, Dr. Luiz Gonzaga Martins Coelho. Também foram confeccionados banner's, manual e folheto da Ouvidoria, bem como cartilhas (para o público interno e externo) sobre o Ato Regulamentar nº 06/2017 que disciplinou a Lei de Acesso à Informação e o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão.



1.12 PUBLICAÇÕES DA OUVIDORA

No período em que desempenhou suas funções como Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Rita de Cassia Maia Baptista, buscou aprimorar seus conhecimentos sobre a temática

“Ouvidorias Públicas” e contribuiu com a produção de artigos sobre esta matéria, conforme se enumera exemplificativamente abaixo:

2017 - “A OUVIDORIA DO MP/MA: UM CANAL DE COMUNICAÇÃO DIRETO DA SOCIEDADE COM A INSTITUIÇÃO, Publicado no Jornal o Imparcial do MA, disponível em: <<http://jornais.fivepress.com.br/oimparcial/2017>>

2018 - “O PROCESSAMENTO DE DEMANDAS ANÔNIMAS E SIGILOSAS NAS OUVIDORIAS DOS MINISTÉRIOS PÚBLICOS: O CASO DA OUVIDORIA DO PARQUET MARANHENSE” – Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público: ouvidorias do Ministério Público e o Estado democrático de direito / Conselho Nacional do Ministério Público, Brasília: CNMP, p. 127-145, volume I, 2018.

2019 - “DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO: RETRATO FIDELÍGNO DA REALIDADE DAS 30 (TRINTA) UNIDADES” - Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público: ouvidorias do Ministério Público e a tutela dos direitos fundamentais/ Conselho Nacional do Ministério Público, Brasília: CNMP, p. 151-182, volume II, 2019.

1.13 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

Durante todo o quadriênio, foram realizadas, mensalmente, reuniões de capacitação com a equipe da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, objetivando o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão. Além destas, a Ouvidora e os servidores do órgão participaram de cursos oferecidos como parte dos Programas de Capacitação e de Certificação em Ouvidoria, ministrados pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União, nas modalidades Ensino à Distância (EAD) e presencial. A seguir, fotos das participações nos cursos das certificações obtidas pela Ouvidora e pelos servidores do órgão.

Em 2017, nos dias 15 a 17 de agosto, as servidoras Lívia Coelho Netto e Natália Cardoso Xavier participaram do curso “Práticas de Atendimento em Ouvidoria”, organizado pela Controladoria-Geral da União.

Nos dias 23 e 24 de novembro de 2017, a Ouvidora do MPMA e as servidoras do órgão, Laryssa Bringel e Adriana Dourado, participaram do curso presencial “Atendimento e Escuta ao Cidadão”, em Brasília- DF, organizado pela Unidade Nacional de Capacitação do Ministério Público.

Em junho de 2018, as servidoras Sandra Melíssia Feques Rodrigues e Brígida da Silva Ramos Neta participaram do curso “Defesa do Usuário e Simplificação”, organizado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).

No período de 18 a 20 de setembro de 2018, as servidoras Jôyce Taveira e Sarah Martins, participaram do curso “Práticas de Atendimento ao Cidadão”,





promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

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.

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

A Ouvidora e todos os servidores, inclusive os de empresas terceirizadas, da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão possuem a Certificação em Ouvidoria, título concedido pela Ouvidoria Geral da União em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública – ENAP aos ouvidores públicos e servidores que concluíram todos os 6 (seis) módulos à distância, perfazendo carga horária de 120 horas.



1.14 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 Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP e a Controladoria-Geral da União (CGU), cujo objetivo é fortalecer, ampliar e aprimorar a atuação das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.



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.

1.15 CURSOS REALIZADOS



No quadriênio, a Ouvidora e sua equipe realizaram os seguintes cursos de capacitação:

1.15.1 CURSOS À DISTÂNCIA

- Ética e Serviço Público;
- Controle Social;
- Acesso à Informação;
- Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público;
- Introdução à Gestão de Processos;
- Gestão em Ouvidoria;
- Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias;
- Defesa do Usuário e Simplificação;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidorias;
- Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público;
- Conhecendo o Novo Acento Ortográfico;
- Direito Administrativo para Gerente no Setor;
- Excelência no Atendimento;
- Gestão Estratégica com Foco na Administração Pública;
- Lei de Acesso à Informação -LAI;
- Ouvidoria na Administração Pública;

1.15.2 CURSOS PRESENCIAIS

- Workshop da Gestão de Processo para a Excelência na Gestão;
- Práticas de Atendimento ao Cidadão;
- Defesa do Usuário e Simplificação;
- DIGIDOC;
- Sistema Integrado do Ministério Público - SIMP;

1.16 INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Atualmente, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão conta com alguns sistemas que subsidiam o trabalho do órgão, quais sejam: (I) Cadastro de Manifestação; (II) o Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP); (III) o DIGIDOC; e (IV) o sistema interno para guarda e acompanhamento dos processos administrativos.

O Cadastro de Manifestação é o sistema utilizado para o registro das demandas pelos manifestantes e servidores da Ouvidoria do MPMA.

O SIMP, implementado para atender a Resolução 63/2010 do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, permite o acesso aos dados cadastrados em todas as unidades

do MPMA, conferindo agilidade na gestão dos processos de 1ª e 2ª instâncias e facilitando o acompanhamento da demanda no órgão de execução.

O DIGIDOC, implantado desde 2005 na instituição, é o sistema de tramitação de documentos e processos administrativos, portanto o sistema utilizado pela Ouvidoria para o envio de toda a documentação referente à manifestação cadastrada e, pelos órgãos de execução e setores administrativos, para o encaminhamento das respostas com as providências preliminares envidadas para os casos a eles direcionados.

Insta salientar que, além dos referidos sistemas, a Ouvidora, Rita Baptista, ao final do ano de 2017, iniciou em ca-

ráter experimental, e, em 2018, implementou a informatização dos processos administrativos por meio do sistema de controle que possibilita a guarda e acompanhamento dos processos gerados e recebidos pela Ouvidoria, tudo com o objetivo de simplificar, desburocratizar e agilizar sua tramitação no órgão.

Desse modo, a Ouvidoria do Ministério Público, a serviço do cidadão, tem garantido soluções disruptivas capazes de tornar mais célere o procedimento administrativo, bem como, agilizar o envio das respostas ao demandante, por meio do uso correto e eficaz de sistemas tecnológicos institucionais.

1.17 SUA EXCELÊNCIA, O CIDADÃO

Considerando as diferentes realidades socioeconômicas e culturais apresentadas pelos demandantes que procuram os serviços da Ouvidoria do MPMA, em 04 de abril de 2018, o Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, e a Ouvidora, Rita de Cassia Maia Baptista, assinaram o Ato Regulamentar nº 6/2018, que altera o artigo 6º do Ato Regulamentar nº 7/2016, permitindo a entrada, nas dependências do Ministério Público do Maranhão, de pessoas com vestimentas tradicionais ou culturais (indígenas, por exemplo), incluindo pessoas em situação de rua.



No decorrer de sua gestão, a Ouvidora identificou que muitos dos demandantes que utilizam os serviços presenciais da Ouvidoria chegam fadigados pela incessante luta por justiça, percebendo o órgão como seu repre-

sentante último para resolução de sua contenda. Considerando essa situação, a Ouvidora sempre primou pelo atendimento humanizado, caracterizado pela escuta qualificada/empática, garantindo aos cidadãos que batem

às portas da Ouvidoria o direito de serem tratados com respeito. Para tanto são recepcionados com um sorriso e servido lanche, sem ônus para a Instituição.

1.18 AÇÕES DE ITINERÂNCIA

Com o objetivo de aproximar mais ainda a Ouvidoria do Ministério Público da comunidade, a Ouvidora investiu em ações de itinerância no decorrer de sua gestão, favorecendo a interlocução entre o MPMA e o cidadão. As ações realizadas foram de grande valia e estão, exemplificativamente, dispostas a seguir.

1.18.1 AÇÃO GLOBAL 2018



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão representou a instituição na Ação Global 2018, realizada no dia 26 de maio de 2018, no Multicenter Sebrae, em São Luís. Durante o evento, foram realizados 199 atendimentos.



1.18.2 AÇÃO SOCIAL - DIA DA JUSTIÇA



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão participou, no dia 8 de dezembro de 2018, da Ação Social promovida pelo Poder Judiciário do Maranhão, idealizada pela equipe do Núcleo de Solução de Conflitos do TJMA, que aconteceu no SESI, do Distrito Industrial (BR 135).

1.18.3 AÇÃO SOCIAL - I TREINAÇÃO DE JIU-JITSU FEMININO “LUTE COMO GAROTA”

A Ouvidoria do MPMA marcou presença na ação social “I Treinamento de Jiu-Jitsu Feminino”, a convite da equipe Esquadrão Helry Trindade, realizada no dia 30 de agosto de 2018, na praça da Lagoa da Jansen, em parceria com a equipe Guardiã. Oportunamente, a equipe Esquadrão firmou parceria com a Ouvidoria do MPMA para realização deste projeto nas comunidades, buscando a conscientização da população sobre a importância do combate à violência contra a mulher.



1.18.4 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.



1.18.5 FEIRA DO LIVRO DE SÃO LUÍS (13ª FELIS)



Pela primeira vez, o Ministério Público 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 divulgando os serviços que presta por meio da entrega de folders, manuais e impressos que explicitaram a atuação ministerial e a tramitação das manifestações que aportam no órgão.



1.18.6 OUVIDORIA NA PRAÇA

A Ouvidoria esteve durante a manhã do dia 19 de novembro de 2019, na Praça Deodoro no Centro de São Luís, divulgando os serviços prestados pelo órgão, por meio da entrega de panfletos, folders, manuais que detalham a atuação da Ouvidoria do MPMA, suas atribuições e os canais de recebimento de demandas. O movimento resultou na distribuição de 3.200 informativos para os cidadãos e no registro de várias demandas.



1.19 IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

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

O material referido chegou 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 possibilita o controle e direciona todas as ligações recebidas, tanto internas como externas, permitindo identificar o tempo de espera, realizar a gravação das

conversas e tabular a quantidade de ligações direcionadas e atendidas em cada ponto de atendimento, sendo, tais indicadores, gerenciados por intermédio de relatórios emitidos pelo sistema central próprio do equipamento. É possível, portanto, que o manifestante solicite a gravação telefônica caso queira esclarecer algum ponto do atendimento.

1.20 CONDUÇÃO À PRESIDÊNCIA DO CNOMP

Ao ser eleita Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, em novembro de 2015, a Procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista, passou a integrar, na condição de

Conselheira, o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União-CNOMP.

Em agosto de 2017, a Ouvidora, Rita de Cassia Maia Baptista, atuou de modo mais ativo no CNOMP integrando a Diretoria no cargo de Diretora Secretária do Conselho.



No ano seguinte, em 2018, Rita de Cassia Maia Baptista foi eleita por unanimidade para presidir o Colegiado no período de março de 2018 a março de 2019. Durante esse ano a Ouvidora do MPMA trabalhou no sentido de fortalecer o crescimento das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, bem como, dar maior visibilidade ao Conselho, através das ações resolutivas empreendidas, em especial perante a comunidade jurídica nacional.

Após o fim do seu mandato, a Ouvidora do MPMA foi convidada a compor a chapa do então Presidente do CNOMP, Dr. Héverton Alves de Aguiar, Ouvidor do Ministério Público do Estado de Rondônia, como Diretora de Comunicação no período de março a novembro de 2019.

Insta salientar que durante o período em que presidiu o CNOMP (na condição de Ouvidora do MPMA) acumulou também as atividades relativas à Diretoria de Finanças (que ocupou até o

mês de outubro de 2019), sem falar que permaneceu exercendo as funções de órgão de execução no MPMA, como titular da 10ª Procuradoria de Justiça Criminal do Ministério Público do Estado do Maranhão (Ouvidora x Procuradora de Justiça x CNOMP).

As ações desenvolvidas e conquistas alcançadas no período em que presidiu o CNOMP estão descritas de modo detalhado no Relatório de Gestão do Colegiado, que segue, em anexo.

1.21 RECONHECIMENTO DO TRABALHO DA OUVIDORA DO MPMA

Durante a Premiação Anual do MPMA, no dia 17 de dezembro de 2018, a Ouvidoria do MPMA recebeu o Certificado de Reconhecimento por suas iniciativas que tiveram destaque, como a implantação do “Prêmio Promotor Parceiro” e “Ouvidoria

Digital”. A Premiação reconhece anualmente a dedicação, criatividade e desempenho de membros e servidores, além de iniciativas e projetos que ajudaram no desenvolvimento dos trabalhos do Ministério Público maranhense.





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.

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.

A Comenda tem por objetivo homenagear Conselheiros do CNOMP ao final do mandato, membros do Ministério Público brasileiro, do Conselho Nacional do Ministério Público, da Defensoria Pública, Magistrados, Advogados e personalidades que desempenhem o seu múnus ao aprimoramento das atividades do CNOMP, por consequência, do incentivo e consolidação do exercício da cidadania.



1.22 RECONHECIMENTO DO TRABALHO DO SERVIDOR



1.22.1 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.

No dia 17 de dezembro de 2018, as servidoras da Ouvidoria, Irlate Silva, Sandra Melíssia Rodrigues e Sarah Martins receberam a honraria do Prêmio Servidor Destaque do ano de 2018.

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.



1.22.2 PLACA DE HOMENAGEM – CONSELHO NACIONAL DOS OUIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – 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).



CAPÍTULO 2

AÇÕES DESENVOLVIDAS

2.1 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2015

2.1.1 POSSE DA OUVIDORA



Em 23 de novembro, a Procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista, foi empossada no cargo de Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão para o mandato de dois anos, biênio 2015-2017. A cerimônia ocorreu durante sessão solene do Colégio de Procuradores de Justiça, realizada no auditório da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão, e foi prestigiada por membros e servidores do MPMA, autoridades da área jurídica Federal e Estadual, além de autoridades locais, familiares e amigos.

2.2 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2016

2.2.1 EVENTOS DO MPMA

LANÇAMENTO DO PROJETO "LER, ESCREVER E PENSAR-CONSCIENTIZAR PARA TRANSFORMAR" NA COMARCA DE JOÃO LISBOA

A Ouvidora do MPMA participou no dia 24 de fevereiro, em João Lisboa/MA, do lançamento do projeto "Ler, escrever e pensar – conscientizar para transformar" do MPMA, elaborado pelas Promotorias de Justiça da Comarca de João Lisboa, em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, 2ª Vara da Comarca do mesmo município, Academia Imperatrizense de Letras e outras instituições.





POSSE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

Em sessão solene do Colégio de Procuradores de Justiça, realizada no dia 14 de junho, no auditório da nova Procuradoria Geral de Justiça (Calhau), tomou posse como Procurador-Geral

de Justiça do Ministério Público do Estado do Maranhão, Luiz Gonzaga Martins Coelho, para o biênio 2016-2018. Na ocasião, a Ouvidora do MPMA, Rita Baptista, participou da cerimônia

juntamente com autoridades dos Poderes Judiciário, Executivo e Legislativo, além de membros e servidores do MPMA e familiares do empossado.



INAUGURAÇÃO DO ESPAÇO DE ARTES MÁRCIA SANDES

Participação da Ouvidora na reinauguração do Espaço de Artes Márcia Sandes, na sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, realizada no dia 20 de julho. Estiveram presentes artistas plásticos, membros e servidores do MPMA, além da Procuradora de Justiça aposentada Nilde Sandes, e Juliana Sandes, respectivamente, mãe e filha de Márcia Sandes, Promotora de Justiça falecida em 2000, a quem a galeria homenageou.

LANÇAMENTO DA CARTILHA "ORIENTAÇÕES PARA LEGALIZAÇÃO DE ASSOCIAÇÕES DE APOIO ÀS CASAS RELIGIOSAS DE MATRIZ AFRICANA" - CAOP DIREITOS HUMANOS

No dia 11 de agosto, a Ouvidora participou do lançamento da cartilha "Orientações para Legalização de Associações de Apoio às Casas Religiosas de Matriz Africana", na antiga sede da Procuradoria Geral de Justiça. O documento tem como objetivo contribuir para a valorização e reconhecimento do legado cultural, preservar sua tradição e combater a discriminação religiosa.



VISITA AO ASILO DE MENDICIDADE

O Ministério Público do Maranhão promoveu no dia 6 de outubro, por meio do Centro de Apoio Operacional de Proteção ao Idoso e Pessoa com Deficiência, uma ação social no Asilo de Mendicidade (São Francisco), com a participação da Ouvidora do MPMA, do Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, e demais membros e servidores da Instituição. A programação incluiu apresentação musical, oficina de pintura e distribuição de brindes aos idosos.

TREINAMENTO DE NOVOS PROMOTORES

Em sessão solene do Colégio de Procuradores do Ministério Público do Maranhão (MPMA), realizada no dia 24 de novembro na sala dos órgãos colegiados da Procuradoria Geral de Justiça, foram empossados três novos Promotores de Justiça substitutos:

Fabiana Santalucia Fernandes, Lucas Mascarenhas de Cerqueira Menezes e Leonardo Novaes Bastos. Após a posse, os novos Promotores participaram do Curso de Preparação e Aperfeiçoamento destinado ao Ingresso e Vitaliciamento na Carreira do Ministério Público.

Durante o período do cur-

so, a Ouvidora prestou esclarecimentos sobre o funcionamento da Ouvidoria e a importância da interlocução do Promotor de Justiça com a sociedade, objetivando sempre o compromisso e a sensibilidade com os anseios dos cidadãos, estes, sujeitos de direitos, que representam o público-alvo do trabalho das Ouvidorias.



LANÇAMENTO DO PROJETO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Participação da Ouvidora no lançamento do Projeto Integrar, realizado no dia 25 de novembro no auditório da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão. Desenvolvido pela Instituição, o programa tem como foco a criação de uma cultura de sustentabilidade ambiental entre membros e servidores do Ministério Público maranhense.



ENCERRAMENTO DO PROJETO “LER, ESCREVER E PENSAR – CONSCIENTIZAR PARA TRANSFORMAR” NA COMARCA DE IMPERATRIZ

O Ministério Público do Estado do Maranhão finalizou a primeira edição do projeto “Ler, escrever e pensar – conscientizar para transformar”, promovida em Imperatriz, em solenidade realizada no

dia 07 de dezembro, na Faculdade de Educação Santa Terezinha (Fest). Na ocasião, a Ouvidora do MPMA participou juntamente com demais autoridades do Ministério Público maranhense, gestores do Executivo Municipal, professores e estudantes.





REUNIÃO COM MEMBROS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

Durante reunião com membros do Ministério Público do Estado do Maranhão, realizada no dia 16 de dezembro pelo Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, com o objetivo de fazer uma análise sobre as medidas que estavam sendo tomadas pelo Congresso Nacional que atingem a atuação do MP brasileiro, a Ouvidora fez uso da palavra para informar sobre o crescimento das demandas no órgão, que passaram de 1.500 em 2015, para mais de 4 mil em 2016.



2.2.2 EVENTOS ESTADUAIS

AUDIÊNCIA PÚBLICA EM PAÇO DO LUMIAR

No dia 29 de novembro, a Ouvidora do MPMA participou de audiência pública promovida pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA) no auditório do Instituto de Ensino Superior Franciscano (IESF), localizado em Paço do Lumiar/MA.



2.2.3 REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO (CNOIMP)

28ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

Participação da Ouvidora do MPMA, na 28ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOIMP), realizada durante os dias 10 e 11 de março, na cidade de Vitória/ES.



29ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

Em 19 de maio, na cidade de Porto Velho/RO, o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), promoveu a realização da 29ª Reunião Ordinária do Colegiado, na qual a Ouvidora do MPMA esteve presente.



30ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

A Ouvidora do MPMA, juntamente com demais representantes das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, participaram da 30ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), realizada no dia 29 de setembro, na sede da Procuradoria Geral de Justiça (PGJ) de Minas Gerais.



31ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

Participação da Ouvidora do MPMA na 31ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), realizada nos dias 10



e 11 de novembro, na cidade de Recife/PE, que teve como objetivo deliberar, discutir e planejar

ações voltadas para o fortalecimento das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

2.2.4 DIVULGAÇÕES

ENTREVISTA NA RÁDIO ESTAÇÃO MINISTÉRIO PÚBLICO

No dia 13 de agosto, o programa Estação MP recebeu a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão. Na ocasião, a entrevistada abordou sobre as atribuições e objetivos da Ouvidoria, bem como, as principais demandas recebidas e resolvidas no órgão. Ao final, aproveitou para falar sobre os canais de comunicação que o cidadão pode utilizar para contatar a Ouvidoria do MPMA.



VISITA INSTITUCIONAL À SEDE DA SECRETARIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Em visita à Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM), no dia 16 de setembro, a Ouvidora do MPMA abordou o acréscimo de 270% no número de demandas encaminhadas pelo órgão federal ao Ministério Público do Estado do Maranhão.

O encontro resultou na elaboração de um acordo entre órgãos, que estabeleceu o encaminhamento de demandas da SPM à Ouvidoria do MPMA apenas quando tratarem de reclamações dos



serviços do Parquet maranhense e denúncias remetidas à Secretaria de Estado de Segurança Pública que extrapolassem o prazo de 60 (sessenta) dias sem apresentação de resposta. Referido acordo refletiu em todos os demais pontos focais dos Ministérios Públicos Estaduais.

Durante a estadia na capital federal, foram realizadas, ainda, visitas às Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e do Ministério Público Federal para conhecer boas práticas desenvolvidas pelos órgãos.

2.2.5 OUTROS EVENTOS

SEMANA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidora do MPMA participou, no período de 13 a 15 de setembro, da Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, organizada pela Ouvidoria Geral da União (OGU), em parceria com a Organização dos Estados Americanos (OEA), em Brasília (DF). Durante o evento, foram discutidos aspectos relativos ao trabalho das Ouvidorias e ao acesso à informação, com o objetivo de aperfeiçoar serviços prestados aos cidadãos.

2.3 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2017

2.3.1 EVENTOS DO MPMA

PROGRAMAÇÃO DIA INTERNACIONAL DA MULHER

A Ouvidora do MPMA, participou na manhã do dia 8 de março, juntamente a outras Procuradoras de Justiça, Promotoras de Justiça e servidoras do Ministério Público do Maranhão, de homenagem pelo Dia In-

ternacional da Mulher. O Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, abriu a programação com a exposição “Mulheres do MP”, numa homenagem às mulheres que fazem o Ministério Público, que foi exibida até o dia 17 de março, no Espaço de Artes Márcia Sandes.



ENCONTRO REGIONAL NA COMARCA DE BALSAS

O Ministério Público do Maranhão lançou no dia 20 de março a primeira edição do “Encontro Regional de Gestão: o MP contra a corrupção”, em Bal-

sas, com a participação de membros, entre eles a Ouvidora do MPMA, de servidores e da sociedade civil organizada. O Encontro Regional teve seu encerramento no dia 21 de setembro, no Auditório da OAB no município.

ENCONTRO REGIONAL NA COMARCA DE IMPERATRIZ

A Ouvidora participou no dia 23 de março, em Imperatriz, do lançamento da segunda edição do “Encontro Regional de Gestão Estratégica: o MP contra a corrupção”, o evento foi encerrado no dia seguinte, no auditório das Promotorias de Justiça de Imperatriz.



LANÇAMENTO DO PROJETO “LER, ESCREVER E PENSAR - CONSCIENTIZAR PARA TRANSFORMAR” NA COMARCA DE ARARI



O Ministério Público do Maranhão, com a participação da Ouvidora, lançou no município de Arari, no dia 28 de março, o projeto “Ler, escrever e pensar – conscientizar para transformar”, objetivando despertar a consci-

ência crítica de alunos das redes municipal e estadual de ensino por meio da leitura. Foi a primeira edição do programa, idealizado pela Promotora de Justiça Maria José Lopes Corrêa, da Comarca de João Lisboa.



POSSE DO NOVO CORREGEDOR-GERAL DO MPMA

A Ouvidora participou de sessão solene do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Maranhão realizada na manhã do dia 17 de abril, no auditório da Procuradoria Geral de Justiça, quando foi empossado o novo Corregedor-Geral da instituição, o Procurador de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau.



ENCONTRO REGIONAL NA COMARCA DE MORROS

Ocorreu nos dias 25 e 26 de abril, a terceira edição do “Encontro Regional de Gestão Estratégica: o MP contra a corrupção”, realizado no Fórum da Comarca de Morros. Com a participação de

membros e servidores do Ministério Público do Maranhão e de representantes da sociedade civil organizada, incluindo a Ouvidora do MPMA, foi realizado com o objetivo de discutir os projetos de execução do Planejamento Estratégico da instituição, com foco no combate à corrupção.



ENCONTRO REGIONAL NA COMARCA DE SANTA INÊS

O Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, abriu, na data de 27 de abril, no auditório do Hotel Pers, em Santa Inês, a quarta edição do “Encontro Regional de Gestão Estratégica: o MP contra a corrupção”, oportunidade em que a Ouvidora do MPMA falou sobre a Ouvidoria, apresentando os canais de contato e a evolução, em números, das demandas registradas no órgão.

TREINAMENTO DE NOVOS PROMOTORES

A Ouvidora do MPMA participou, no dia 04 de julho, do treinamento que foi oferecido a oito novos Promotores de Justiça da Instituição. As atividades fo-

ram abertas pelo Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, que discorreu sobre valores como justiça, união, responsabilidade, amor, motivação, eficiência e inovação. A Ouvidora falou sobre o funcionamento da

Ouvidoria, destacando a importância da atuação do Promotor de Justiça na interlocução do Ministério Público com a sociedade, chamando especial atenção para o fato de que a Ouvidoria é ponte entre o cidadão e o MP.



REUNIÃO COM O CORREGEDOR-GERAL E A SUBPROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA PARA ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

No dia 08 de agosto, a Ouvidora reuniu-se com o Corregedor-Geral Eduardo Nicolau e com a Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos, Mariléa Campos dos Santos Costa, que também representou o Procurador-Geral

de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, dada a sua impossibilidade de estar presente. Na pauta, estiveram os encaminhamentos das demandas dos Promotores de Justiça da região tocantina, formalizadas à Corregedoria Geral do Ministério Público (CGMP) em reuniões de trabalho e visitas em 10 (dez) Comarcas no período em que a Corregedoria deslocou seu gabinete para Imperatriz, de 10 a 14 de julho.



AUDIÊNCIA PÚBLICA DE INSTALAÇÃO DA PROMOTORIA COMUNITÁRIA ITINERANTE NO BAIRRO DA LIBERDADE EM SÃO LUÍS

Em audiência pública realizada na noite de 15 de agosto,

no salão da Igreja Adventista, foi instalada a Promotoria de Justiça Itinerante no bairro da Liberdade, que permaneceu por 90 dias. Foi a 29ª instalação da Promotoria em uma comunidade de São Luís, já tendo realizado aproxi-

madamente 4 mil atendimentos desde 1998. Na reunião, os trabalhos foram coordenados pelo titular da Promotoria Itinerante, Vicente de Paulo Silva Martins, e pelo Promotor de Justiça, Márcio Thadeu Silva Marques, que representou o Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho. O Ministério Público foi, ainda, representado pela Ouvidora do MPMA, e pelo Diretor das Promotorias de Justiça da Capital, Paulo Silvestre Avelar Silva, e titular da 1ª Promotoria de Justiça de Defesa da Educação de São Luís.



POSSE DA NOVA SUBCORREGEDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

No dia 06 de setembro, a Ouvidora participou da sessão solene de posse da Procuradora de Justiça, Maria Luíza Ribeiro Martins, como Subcorregedora-Geral do Ministério Público do Maranhão, na sala de reunião dos órgãos colegiados da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão.



2.3.2 DIVULGAÇÕES

ENTREVISTA NO MPTV (CANAL DO YOUTUBE)

A Ouvidora do MPMA foi a entrevistada do MPTV lançado no dia 27 de janeiro, na terceira edição do programa, que foi disponibilizado na internet. Na ocasião, falou sobre como é desenvolvido o trabalho da Ouvidoria e fez um balanço das atividades referentes aos meses de outubro a dezembro de 2016. Além disso, a Ouvidora elencou os meios de contato com o órgão.



ENTREVISTA NA RÁDIO EDUCADORA

No dia 16 de agosto, a Ouvidora concedeu entrevista à rádio Educadora AM. Em pauta, as ações da Ouvidoria do Ministério Público e informes relativos aos canais de comunicação com o órgão (pessoalmente, telefone, site, E-mail, Whatsapp, Facebook, Instagram e Twitter), enfatizando que através desses canais o cidadão poderá fazer o encaminhamento de denúncias, reclamações, solicitações, críticas, sugestões e elogios.

ENTREVISTA NA RÁDIO ESTAÇÃO MINISTÉRIO PÚBLICO

O programa Estação MP, do dia 12 de agosto, contou com a entrevista da Ouvidora do MPMA para a rádio. Em pauta, as atribuições da Ouvidoria, orientações para os ouvintes sobre como fazer denúncias fundamentadas e também o aumento da demanda. Foi anunciado ainda os novos canais de acesso, para o recebimento das demandas da sociedade, a exemplo do WhatsApp.



2.3.3 REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E UNIÃO (CNOMP)



13ª REUNIÃO EXTRA-ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

A Ouvidora do MPMA participou, no dia 06 de fevereiro, da 13ª Reunião Extraordinária do CNOMP, realizada em Brasília.



32ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO E POSSE DA NOVA DIRETORIA

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, durante os dias 09 e 10 de março, sediou a 32ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP). A Solenidade de Posse da nova Diretoria do CNOMP, ocorreu na noite do dia 10, no Hotel Luzeiros, sendo prestigiada pelos Conselheiros do CNOMP, membros e servidores do MPMA, autoridades da área jurídica Federal e Estadual, além de autoridades locais, familiares e amigos.



33ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

A Ouvidora do MPMA participou, nos dias 01 e 02 de junho, da 33ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Salvador.



34ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

Em 31 de agosto, a Ouvidora do MPMA assumiu a Secretaria do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) em reunião ocorrida na sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, da qual participaram os integrantes da Diretoria Executiva e os das Regionais do Colegiado.

2.3.4 EVENTOS ESTADUAIS

POSSE DO NOVO OUIDOR DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

No dia 19 de dezembro, a Ouvidora do MPMA compareceu ao Fórum Desembargador Sarney Costa para a posse do novo Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Desembargador José Luiz Oliveira de Almeida e do Vice-Ouvidor, Desembargador João Santana Sousa, que ficarão à frente da Ouvidoria do TJMA no biênio 2018-2019.



2.3.5 OUTROS EVENTOS

VISITA DE REPRESENTANTES DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (CNMP)

A Ouvidora do MPMA, recebeu no dia 24 de janeiro, a visita do membro auxiliar da Ouvidoria Nacional à época, Carlos Vinícius Alves Ribeiro, e do membro auxiliar da Comissão de Acompanhamento Legislativo e Jurisprudência do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Sérgio Henrique Furtado Coelho.



I SEMINÁRIO NACIONAL DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO NO MINISTÉRIO PÚBLICO

No dia 23 de junho, a Ouvidora do MPMA representou o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) no I Seminário Nacional de Incentivo à Autocomposição no Ministério Público, realizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília/DF.

8º CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO/ ENTREGA DO PRÊMIO CNMP 2017 PARA O MPMA COM O PROJETO “MINISTÉRIO PÚBLICO CONTRA A CORRUPÇÃO E A SONEGAÇÃO FISCAL”

O programa institucional “O Ministério Público contra a Corrupção e a Sonegação Fiscal”, idealizado pelo Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), foi premiado pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), no 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, com a presença da Ouvidora do MPMA.



8º CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO/ ENTREGA DE 17 SUGESTÕES PARA A ELABORAÇÃO DA “CARTA OUVIDORIA SUSTENTÁVEL”

A Ouvidora do MPMA, junto com o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, participou do 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, no evento Ouvidoria Sustentável, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), nos dias 01 e 02 de agosto. O evento integrou o ciclo do 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, cujo tema é "Ministério Público e Sustentabilidade". A Ouvidoria do MPMA apresentou 17 (desessete) sugestões para a elaboração da “Carta Ouvidoria Sustentável”, fruto de uma parceria entre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP) e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP).



POSSE DA PROCURADORA-GERAL DA REPÚBLICA

No dia 18 de setembro, a Ouvidora participou da cerimônia de posse da Procuradora-Geral da República, Raquel Dodge, ocorrida em Brasília, na sede da Procuradoria Geral da República (PGR).

REUNIÃO COM A OUVIDORIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Em 07 de novembro, a Ouvidora do MPMA participou de reunião no Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), com o Ouvidor Nacional, Erick Venâncio; a Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), Rose Cyrillo e o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Pedro Ivo. Em pauta, a construção de parcerias entre os dois órgãos, cuja atuação alcança todo o território brasileiro (traçam a política nacional das Ouvidorias dos MP's); cursos para Ouvidores e servidores; estratégias de atuação, problemas comuns entre as Ouvidorias, boas práticas em Ouvidoria, dentre outros.



XX CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/ OMBUDSMAN

A Ouvidora do MPMA participou, durante os dias 20 e 22 de novembro, em Foz do Iguaçu, do XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman. O tema “A Ouvidoria avaliada pelo cidadão”, tinha como objetivo identificar a opinião dos cidadãos sobre a ação das Ouvidorias e também, as tendências tecnológicas que auxiliam na direta comunicação do cidadão com as instituições; a prática do Compliance e as Ouvidorias; e a recente Lei Federal de Defesa do Usuário do Serviço Público.

2.4 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2018

2.4.1 DIVULGAÇÃO

ENTREVISTA AO PROGRAMA BOM DIA MIRANTE

No dia 15 de março, o programa “Bom Dia Mirante” entrevistou a Ouvidora do MPMA, oportunidade em que falou sobre o papel das Ouvidorias como ponte entre o cidadão e o órgão ministerial. Em seguida, respondeu a perguntas do entrevistador e noticiou que seria empossada (16 de março) como Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).



ENTREVISTA AO CANAL TV ASSEMBLEIA

A Ouvidora do MPMA concedeu, em maio, entrevista ao canal da TV Assembleia onde foram abordadas questões relacionadas a evolução do quantitativo das denúncias recebidas na Ouvidoria do MPMA, os diferentes canais de atendimento disponíveis aos cidadãos, com destaque para as redes sociais (Instagram, Facebook e Twitter) e a ferramenta WhatsApp, explanações sobre denúncias anônimas e o trâmite das demandas – desde o seu registro até o momento da sua resolutividade.



ENTREVISTA AO CANAL TV BRASIL

Em 06 de julho, a Ouvidora concedeu entrevista para o Jornal Repórter Maranhão, transmitido no canal da TV Brasil, referente a uma demanda registrada na Ouvidoria do MPMA, sobre a falta de infraestrutura dos bairros São Cristóvão e Cidade Operária, em São Luís, que deu origem a uma Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público Estadual, para que a Prefeitura do Município realizasse em 30 dias, obras de asfaltamento, drenagem e esgotamento sanitário.



POSSE DA OUVIDORA NA PRESIDÊNCIA DO CNOMP

A Ouvidora do MPMA, tomou posse como Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) no dia 16 de março. A cerimônia foi prestigiada por membros e servidores do MPMA, por autoridades da área jurídica Federal e Estadual, inclusive o Ministro do STJ, Reynaldo Soares da Fonseca e o Sub-Procurador Geral da República, Nicolao Dino de Castro e Costa Neto, além de autoridade locais, parentes e amigos.



2.4.2 REUNIÃO DE PLANEJAMENTO

REUNIÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA DO MPMA

No dia 02 de março, a Ouvidora reuniu-se com o Secretário de Planejamento Estratégico do MPMA, Raimundo Nonato Leite Filho, e servidores de ambos setores, para iniciar os trabalhos de Planejamento Estratégico da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.



ENCONTRO NACIONAL DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO - CNMP



Participação da Ouvidora no 5ª Encontro Regional do Planejamento Estratégico Nacional (PEN-MP) 2020-2029, nos dias 05 e 06 de novembro, na sede Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, realizado pela Comissão de Planejam-

to Estratégico (CPE), em parceria com a Secretaria de Gestão Estratégica (SGE), do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). O evento foi o quinto de oito encontros dos realizados em 2018 para ouvir os integrantes do Ministério Público de norte a

sul do País, tendo como objetivo a construção coletiva do Planejamento Estratégico Nacional, com garantia de representatividade regional e observância às diversidades culturais do Brasil.

2.4.3 OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão realizou plantão de atendimento nos dois dias de eleição que ocor-

reram em 2018, recebendo manifestações relacionadas a crimes eleitorais.



Plantão da Ouvidoria do MPMA 🇧🇷 📞

2.4.4 PALESTRA

IV ENCONTRO DOS SERVIDORES DA FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA DO MARANHÃO

Durante a realização do IV Encontro dos Servidores da Fiscalização Agropecuária do Maranhão, na sede da Assembleia Legislativa, a Ouvidora do MPMA, a convite do Presidente do Sindicato dos Servidores da Fiscalização Agropecuária do Maranhão (SINFA), Francisco Saraiva da Silva Júnior, ministrou palestra sobre “Ética no serviço público” e, na sequência, integrou a mesa de debate sobre o tema apresentado. Ao final, foi homenageada pelo Sindicato dos Servidores da Fiscalização Agropecuária do Maranhão com a entrega de uma placa de agradecimento por sua participação no Encontro.



2.5 AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2019

2.5.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS COMO DIRETORA DE COMUNICAÇÃO DO CNOMP E OUVIDORA DO MPMA



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



FÓRUM NACIONAL DE GESTÃO

A Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA participou, juntamente com o Presidente do CNOMP, Héverton Alves de Aguiar, da reunião do CPCoM (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 (FNG-MP).



REUNIÃO NA OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL

Participação da Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA 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)

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 da Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA 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.

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).



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

Participação da Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA na “4ª 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.

42ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

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), realizada na sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.



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

Participação da Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA 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.

CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

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 Público para as Ouvidorias do Ministério Público 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.



REUNIÃO DO GRUPO “GT ANTI-CRIME”

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.

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.



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.



– 45ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO

Participação da Diretora de Comunicação do CNOMP e Ouvidora do MPMA na 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), que ocorreu no dia 08 de novembro, na sede do Ministério Público do Estado de Alagoas, em Maceió/AL.

2.5.2 REUNIÕES INSTITUCIONAIS

REUNIÃO PARA COOPERAÇÃO ENTRE ÓRGÃOS: OUVIDORIA DO MPMA, SECINST, 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.

REUNIÃO COM REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO (UEMA)



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.

2.5.3 EVENTOS MPMA

ELEIÇÃO PARA CORREGEDOR-GERAL DO MPMA



No dia 25 de março, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, a Ouvidora do MPMA participou da eleição para Cor-

regedor-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.



VII ENCONTRO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA DEFESA DO PATRIMÔNIO CULTURAL

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.

COMEMORAÇÃO AO DIA DO SERVIDOR PÚBLICO

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.



2.5.4 DIVULGAÇÃO

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 As-

sembleia, oportunidade em que abordou sobre o trabalho da Ouvidoria e falou sobre os canais de atendimento que o cidadão pode

utilizar para se comunicar com o órgão.

2.5.5 OUTROS EVENTOS

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.



CAPÍTULO 3

OUVIDORIA EM NÚMEROS

A evolução do comportamento quantitativo das manifestações nesses quatro anos reflete os avanços da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Ao ser eleita e conduzida à Ouvidoria do MPMA pelos seus pares, a Ouvidora, Rita de Cassia Maia Baptista, iniciou um trabalho de ampliação dos canais de atendimento ao cidadão, culminando com o meio de recebimento mais acolhido pelos manifestantes atualmente – WhatsApp. Os quadros e gráficos que seguem retratam fielmente o expressivo número de demandas que aportaram na Ouvidoria do MPMA por esse meio no período de novembro de 2015 a outubro de 2019, bem como outras importantes análises, tais como, a identificação dos assuntos mais demandados, percentual das manifestações sigilosas e o cenário das manifestações por ano.

Espera-se que os dados demonstrados nesse capítulo possam servir como instrumento de gestão e auxiliar no desenho das estratégias que serão elaboradas pelas gestões vindouras.

3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
JANEIRO		719	135	214	671	1.739
FEVEREIRO		549	171	333	626	1.679
MARÇO		232	126	438	571	1.367
ABRIL		432	108	492	807	1.839
MAIO		204	122	732	1.005	2.063
JUNHO		200	147	571	815	1.733
JULHO		406	194	678	1.225	2.503
AGOSTO		315	574	583	875	2.347
SETEMBRO		293	219	652	1.034	2.198
OUTUBRO		250	204	538	1.164	2.156
NOVEMBRO	88	532	495	644		1.759
DEZEMBRO	244	228	320	366		1.158
TOTAL	332	4.360	2.815	6.241	8.793	22.541



3.2 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE DEMANDA

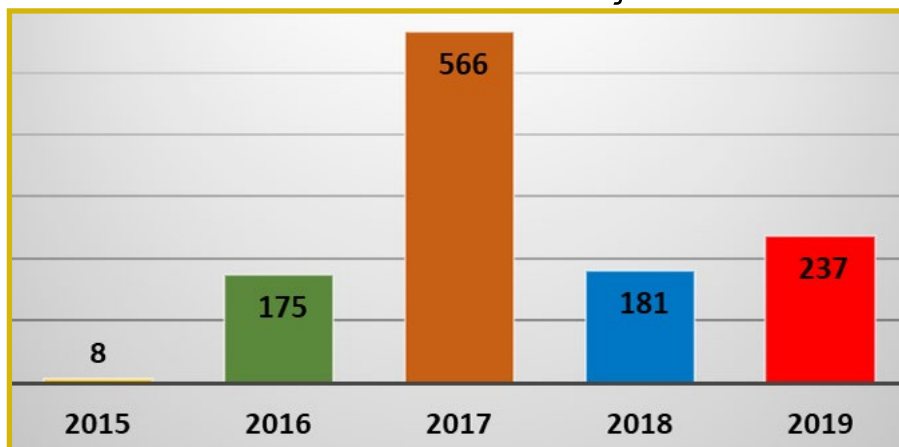
A classificação de acordo com o tipo ou a natureza das demandas é apresentada no quadro abaixo.

No quadriênio, as representações foram as mais frequentes (78%), seguidas pelas reclamações e pedidos de informação, com 16% e 5%, respectivamente.

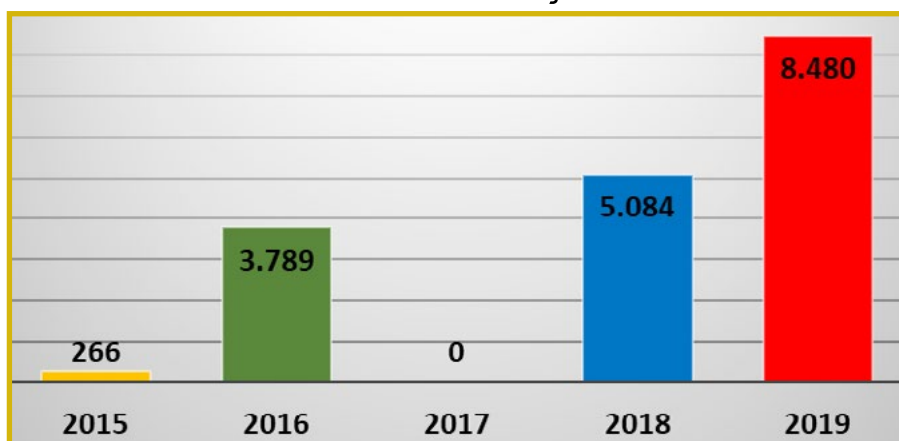
CLASSE DAS DEMANDAS	2015	2016	2017	2018	2019	QTD.	(%)
RECLAMAÇÃO	57	357	2.213	965	44	3.636	16%
CRÍTICA	0	30	25	7	20	82	0,36%
SUGESTÃO	1	2	10	4	3	20	0,09%
ELOGIO	0	7	1	0	9	17	0%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	8	175	566	181	237	1.167	5%
REPRESENTAÇÃO	266	3.789	0	5.084	8.480	17.619	78%
TOTAL	332	4.360	2.815	6.241	8.793	22.541	100%

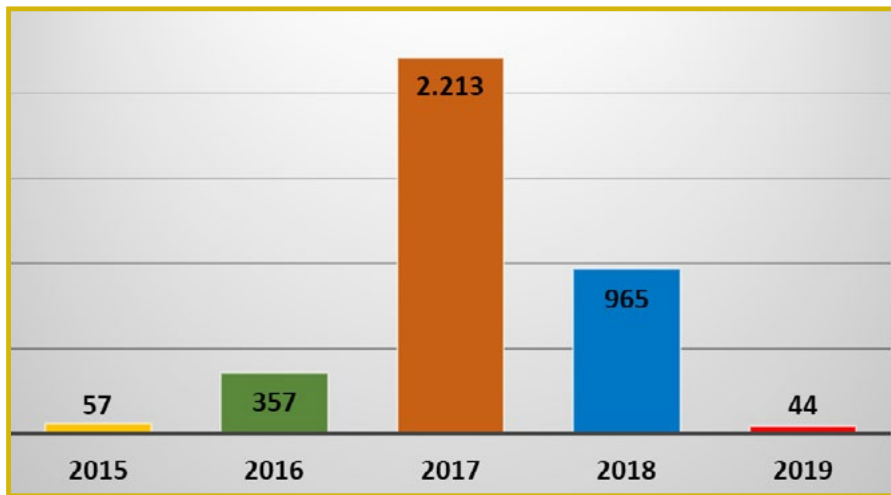
O Ato Regulamentar nº 06/2017- GPGJ, de 09 de fevereiro de 2017, normatizou a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e criou o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, passando a ser de competência da Ouvidoria e da Secretaria de Assuntos Institucionais – SECINST os pedidos de acesso à informação direcionados ao órgão. A partir de então foi observado um aumento significativo de demandas dessa classe, como pode se observar no gráfico abaixo. Adiante, o comportamento das outras classes por ano.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

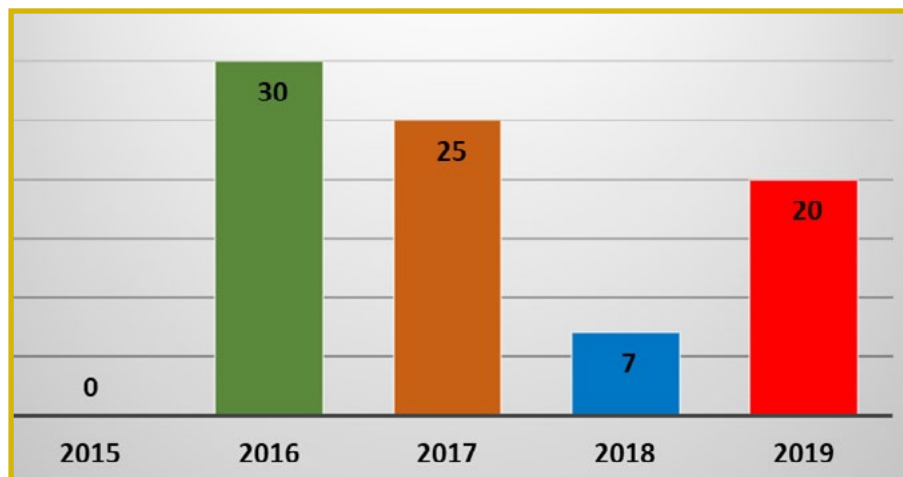


REPRESENTAÇÃO

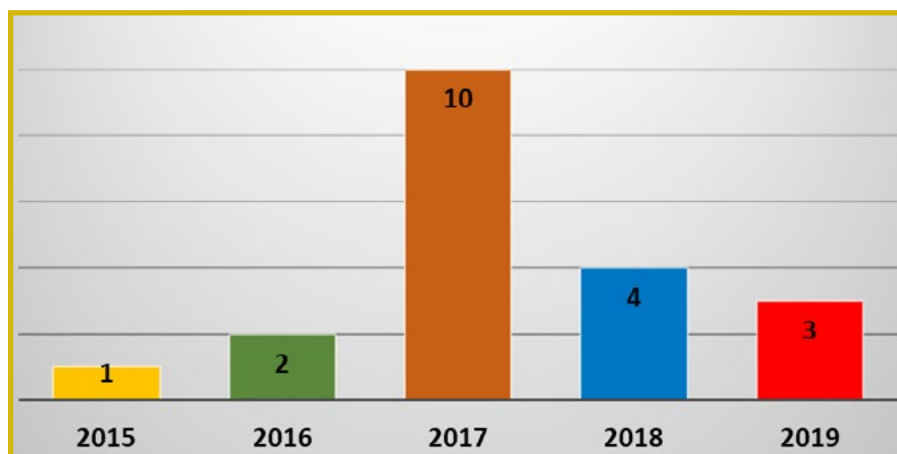




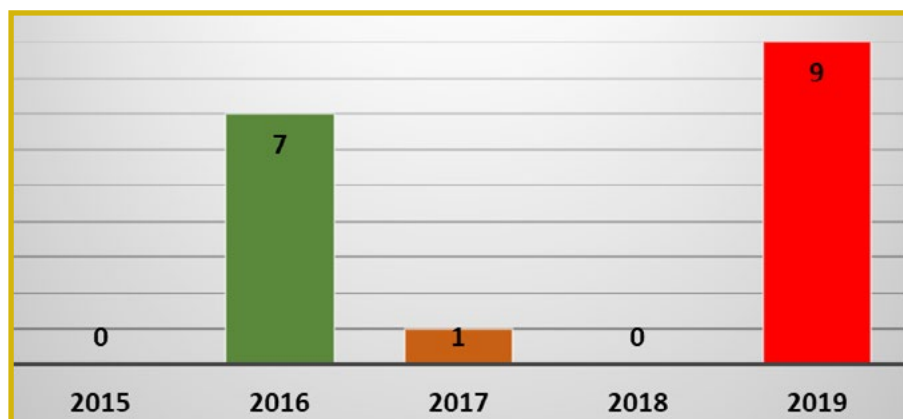
RECLAMAÇÃO



CRÍTICA



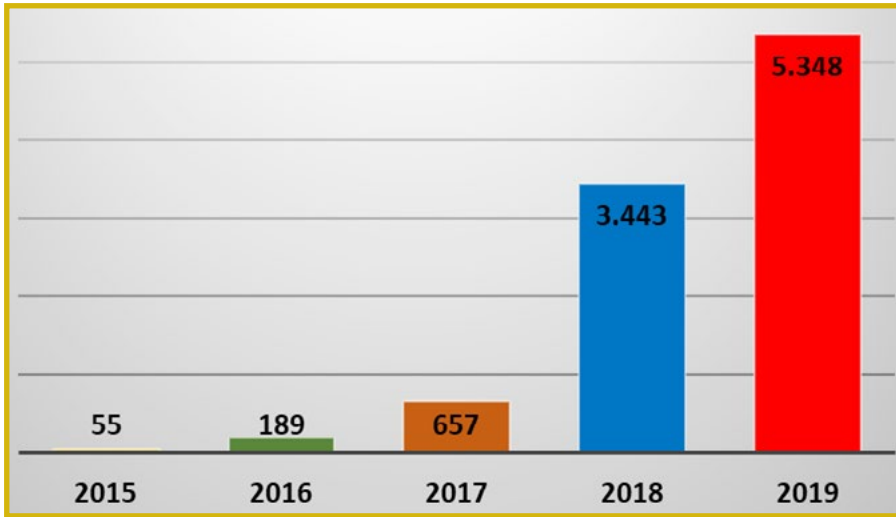
SUGESTÃO



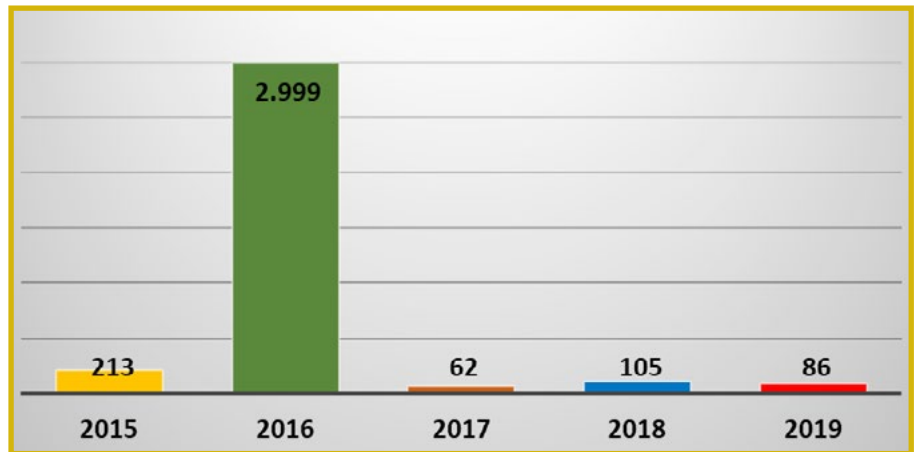
ELOGIO

3.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

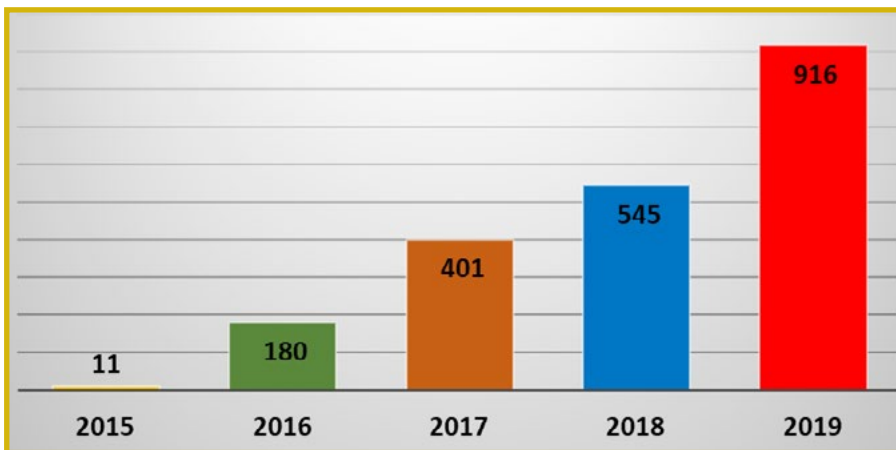
CLASSE DAS DEMANDAS	2015	2016	2017	2018	2019	QTD.	(%)
ACESSIBILIDADE	0	0	59	27	12	98	0,43%
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	1	35	35	21	25	117	0,52%
ATUAÇÃO DE MEMBROS E SERVIDORES	0	6	35	45	44	130	0,58%
CONCURSO PÚBLICO	3	116	84	167	184	554	2,46%
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	55	189	657	3.443	5.348	9.692	43,00%
CONSUMIDOR	3	110	23	41	58	235	1,04%
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	1	31	133	113	75	353	1,57%
CRIMES	213	2.999	62	105	86	3.465	15,37%
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	0	0	84	65	42	191	0,85%
DISC. DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	0	0	23	33	14	70	0,31%
EDUCAÇÃO	4	71	79	134	154	442	1,96%
ELEITORAL	0	15	6	35	6	62	0,28%
EXECUÇÃO PENAL	1	11	33	27	4	76	0,34%
IDOSO	10	102	384	445	478	1.419	6,30%
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	11	180	401	545	916	2.053	9,11%
INFÂNCIA E JUVENTUDE	17	197	142	109	518	983	4,36%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	7	84	173	237	501	2,22%
MEIO AMBIENTE	7	130	92	110	163	502	2,23%
OUTROS	0	81	178	297	207	763	3,38%
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	0	3	0	0	0	3	0,01%
SAÚDE	6	77	141	187	148	559	2,48%
SERVIÇOS PÚBLICOS	0	0	21	81	59	161	0,71%
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	0	0	0	9	9	18	0,08%
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	0	0	59	29	6	94	0,42%
TOTAL	332	4.360	2.815	6.241	8.793	22.541	100%



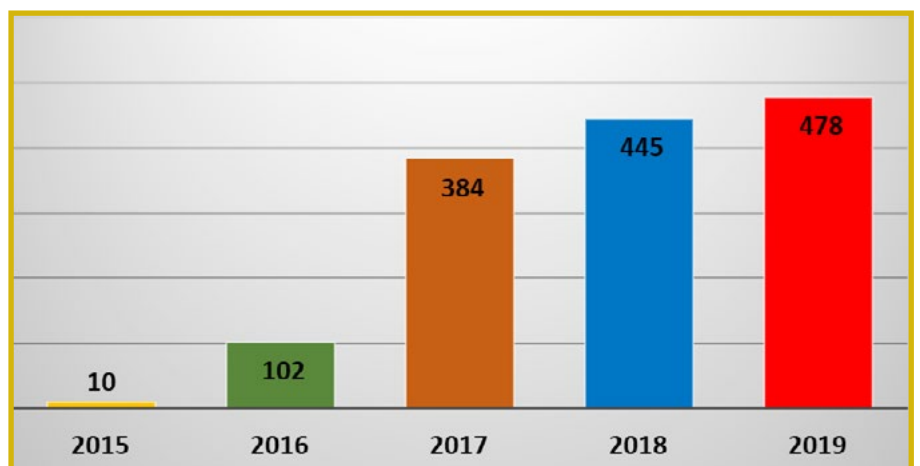
1º LUGAR:
CONSULTAS E
DÚVIDAS JURÍDICAS



2º LUGAR: CRIMES



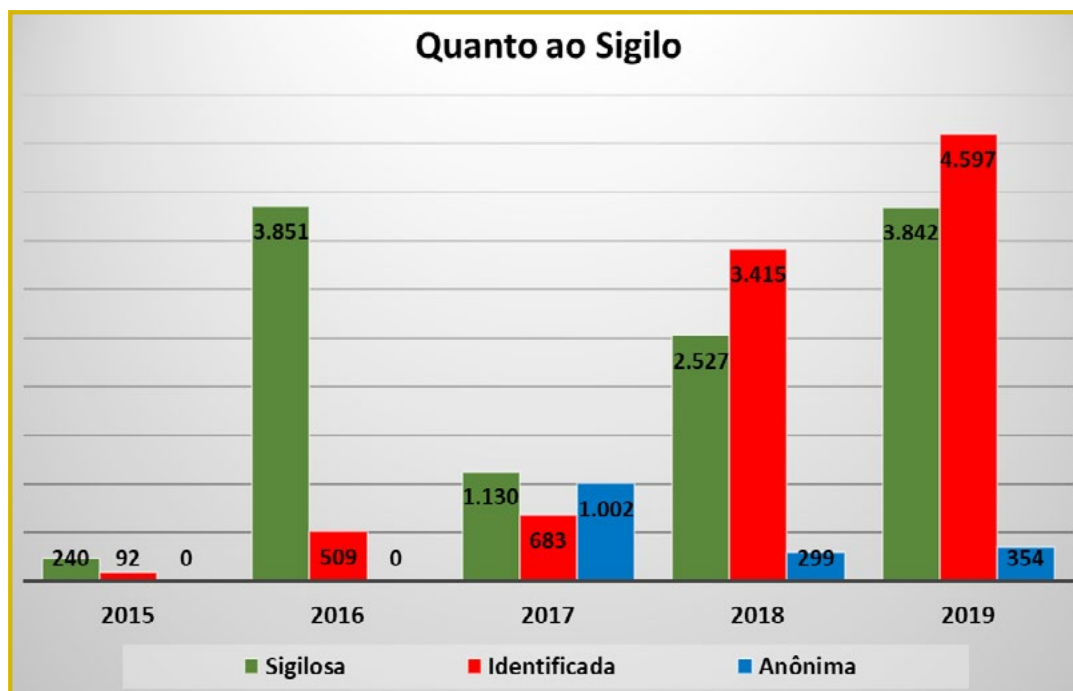
3º LUGAR:
IMPROBIDADE
ADMINISTRATIVA



4º LUGAR: IDOSO

3.4 QUANTO AO SIGILO DAS MANIFESTAÇÕES

QUANTO AO SIGILO	2015	2016	2017	2018	2019	QTD.	(%)
SIGILOSA	240	3.851	1.130	2.527	3.842	11.590	51%
IDENTIFICADA	92	509	683	3.415	4.597	9.296	41%
ANÔNIMA	0	0	1.002	299	354	1.655	7%
TOTAL	332	4.360	2.815	6.241	8.793	22.541	100%



3.5 QUANTO AO MEIO DE RECEBIMENTO

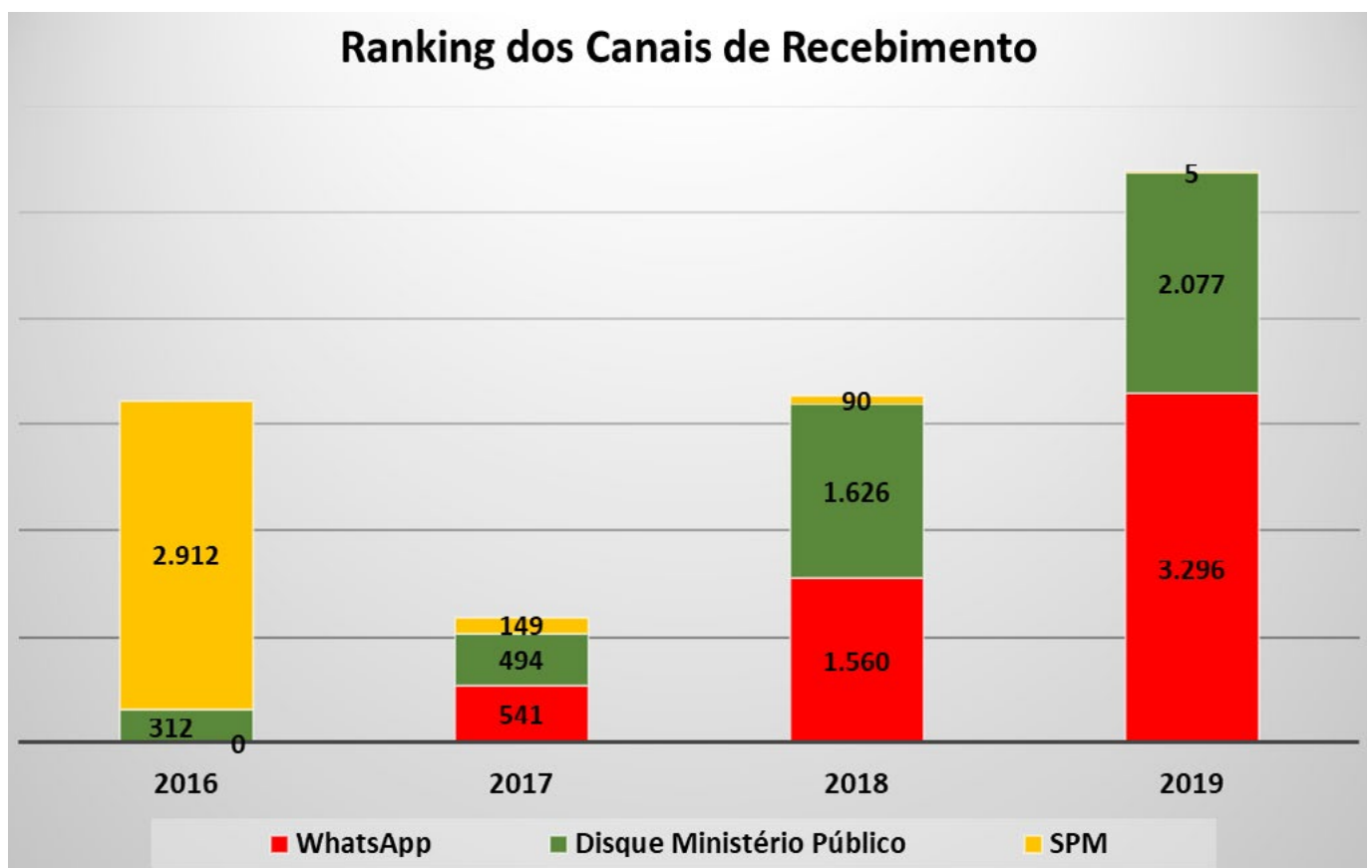
CLASSE DAS DEMANDAS	2016	2017	2018	2019	QTD.	(%)
PESSOALMENTE	0	140	409	135	684	3,08%
CADASTRO DE MANIFESTAÇÃO	324	600	825	954	2.703	12,17%
DISQUE MINISTÉRIO PÚBLICO	312	494	1.626	2.077	4.509	20,30%
CORRESPONDÊNCIA	0	13	7	15	35	0,16%
E-MAIL	470	163	863	985	2.481	11,17%
WHATSAPP	0	541	1.560	3.296	5.397	24,30%
FACEBOOK	0	2	95	139	236	1,06%
INSTAGRAM	0	0	18	26	44	0,20%
TWITTER	0	0	0	0	0	0,00%
SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	2.912	149	90	5	3.156	14,21%
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	49	478	573	928	2.028	9,13%

DISQUE MA	293	203	2	0	498	2,24%
APLICATIVO CNOMP	0	0	75	0	75	0,34%
APLICATIVO MPMA CIDADÃO	0	0	4	66	70	0,32%
SIC	0	32	94	167	293	1,32%
TOTAL	4.360	2.815	6.241	8.793	22.209	100%

Inicialmente, cabe pontuar que a identificação do meio de recebimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria somente veio constar a par-

tir dos relatórios do ano de 2016, explicando-se o motivo da exclusão do ano de 2015 nas informações constantes acima.

3.5.1 RANKING DOS CANAIS DE RECEBIMENTO



1º LUGAR:
WhatsApp
(98) 98224-6897

2º LUGAR:
Disque Ministério Público – 0800-0981600

3º LUGAR: Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República - demandas da Secretaria que aportam no e-mail da Ouvidoria do MPMA

3.6. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

	SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES				
	RECEBIDAS	AGUARDANDO RESPOSTA	PENDENTES	INVALIDADAS	ENCERRADAS
2015	332	0	0	0	332
2016	4.360	0	0	0	4.360
2017	2.815	0	0	0	2.815
2018	6.241	50	0	96	6.095
2019	8.793	525	0	86	8.182
TOTAL	22.541	575	0	182	21.784





CAPÍTULO 4

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta utilizada pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão com o objetivo de identificar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelo órgão, captando pontos fortes e fracos de sua estrutura e norteando ações para intervenções administrativas que se fizerem necessárias.

A Ouvidora, Rita de Cassia Maia Baptista, optou por realizar a pesquisa de satisfação através do equipamento “Pesquisa Rápida”, possibilitando analisar o grau de satisfação daqueles usuários que procuram a Ouvidoria pessoalmente de forma rápida, simples e eficiente. A seguir será apresentada a primeira pesquisa levada a efeito pela Ouvidoria do Ministério Público nesses moldes.

PERÍODO DE APLICAÇÃO

13/08/2018 (data da instalação do equipamento)

15/10/2019 (data do fechamento do relatório quadrienal)

TOTAL DE PARTICIPANTES

345 (trezentos e quarenta e cinco) respondentes.

LOCAL DE APLICAÇÃO

Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

EQUIPAMENTO

O equipamento Pesquisa Rápida trabalha conectado ao computador que fica responsável pela exibição de perguntas, captura das teclas, etc, possuindo cinco teclas para a aquisição de resposta.

OBJETIVO

Avaliar o grau de satisfação dos usuários que acessam pessoalmente a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento do órgão.

JUSTIFICATIVA

Espera-se que a pesquisa de satisfação seja um referencial para a ampliação desse tipo de ferramenta de gestão de modo que possa atingir outros canais de atendimento ao usuário, a exemplo das redes sociais e do aplicativo de comunicação instantânea conhecido como WhatsApp.

METODOLOGIA

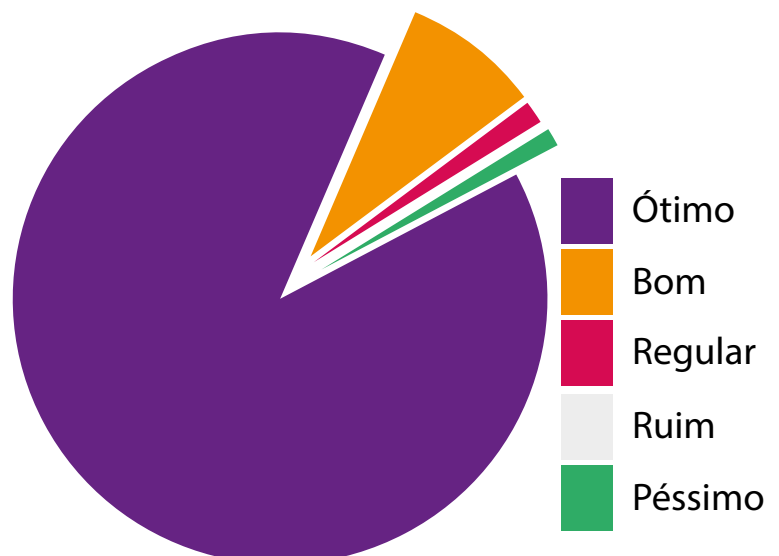
Utilização do equipamento “Pesquisa Rápida”, Marca GERTEC, de fácil manuseio e compreensão, com 01 (uma) pergunta direta (O que você achou do nosso atendimento?);

Pontuação identificada por faces, com variações de péssimo a ótimo;

Questão aplicável a todos os grupos de usuários, de forma que a pergunta é respondida por qualquer demandante.

4.1 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PONTUAÇÃO	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
	QTD.	(%)
PÉSSIMO	5	1%
RUIM	0	0%
REGULAR	3	1%
BOM	29	8%
ÓTIMO	308	89%
TOTAL	345	100%



CAPÍTULO 5

FOTOS DA EQUIPE POR ANO

2016



2017



2018



2019





MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
Procuradoria Geral de Justiça



OUVIDORIA
DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO