



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

**RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**

**Janeiro a junho de 2020**

"2020 – O Ministério Público 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](mailto:ouvidoria@mpma.mp.br)



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

**I SEMESTRE (JANEIRO A JUNHO DE 2020)**

**EQUIPE DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**



Maria Luiza Ribeiro Martins  
Ouvidora

Laryssa Zilma Bringel Vieira Lins  
Assessora Jurídica

Lívia Coelho Netto  
Analista Ministerial

Sandra Melíssia Feques Rodrigues  
Chefe De Secretaria

Sandra Regina Leitão Plácido  
Assessora Técnica

Sarah Soares Lemos Martins  
Técnica Ministerial

Brígida Da Silva Ramos Neta  
Terceirizada

Nayle Silva Borges  
Terceirizada

Vanessa Cristina Vidigal Vilhena  
Terceirizada

Francisco Das Chagas Costa Moraes  
Motorista

João Pedro Lima Dos Santos Sobral  
Estagiário



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

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO -----	03
2. CLASSE DAS DEMANDAS -----	04
3. DETALHAMENTO POR ASSUNTO-----	07
4. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS-----	08
5. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA-----	09
6. ORIGEM DAS DEMANDAS-----	10
7. QUANTO AO GÊNERO-----	11
8. QUANTO AO SIGILO-----	12
9. MEIOS DE RESPOSTA-----	12
10. BREVE HISTÓRICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO-----	13
11. NEGATIVA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO-----	13
12. DESCUMPRIMENTO DE PRAZO-----	13
13. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-----	14
14. DEMANDAS RELATIVAS À PANDEMIA DECORRENTE DA COVID-19-----	37
15. BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA EM TEMPOS DE PANDEMIA-----	41
16. PESQUISA DE SATISFAÇÃO-----	43



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

## 1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral de Atividades tem como objetivo a prestação de contas à sociedade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão. Nesta edição, estão consolidados os principais dados das manifestações cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas por esta Ouvidoria, efetuadas em todos os setores do Ministério Público, com pedidos de informação, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, revelando, assim, a vivacidade da participação do cidadão, titular da soberania no Estado Democrático de Direito.

A Ouvidoria do *Parquet* estadual sempre foi um órgão proativo, atento às necessidades da sociedade. As inovações já implementadas na Ouvidoria foram capazes de salvaguardar a essência do órgão para o enfrentamento da pior crise de saúde pública de todos os tempos: a pandemia decorrente do Coronavírus (COVID-19).

O isolamento social recomendado pelos órgãos sanitários não impediu que a Ouvidoria permanecesse em plena atividade, tampouco prejudicou o acesso do cidadão ao órgão. Prova disso foi o incremento substancial no registro de demandas neste período, através dos meios eletrônicos de acesso, quais sejam, *E-mail*, *WhatsApp*, aplicativo e redes sociais (*Facebook*, *Twitter* e *Instagram*), como será demonstrado adiante.

Desse modo, com a finalidade de dar absoluta transparência ao trabalho realizado e contribuir para a melhoria da gestão e, principalmente, ecoar a voz de cada cidadão, no exercício de sua cidadania, apresento o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Foram tempos de conhecimento, aprendizado e fé. Esse período de turbulência somente veio comprovar que estamos no caminho certo, operando em defesa do cidadão.

  
**Maria Luiza Ribeiro Martins**

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



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

## 2. CLASSE DAS DEMANDAS

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2020, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu **5.288 (cinco mil, duzentos e oitenta e oito) 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 **5.143 (cinco mil, cento e quarenta e três) registros**.

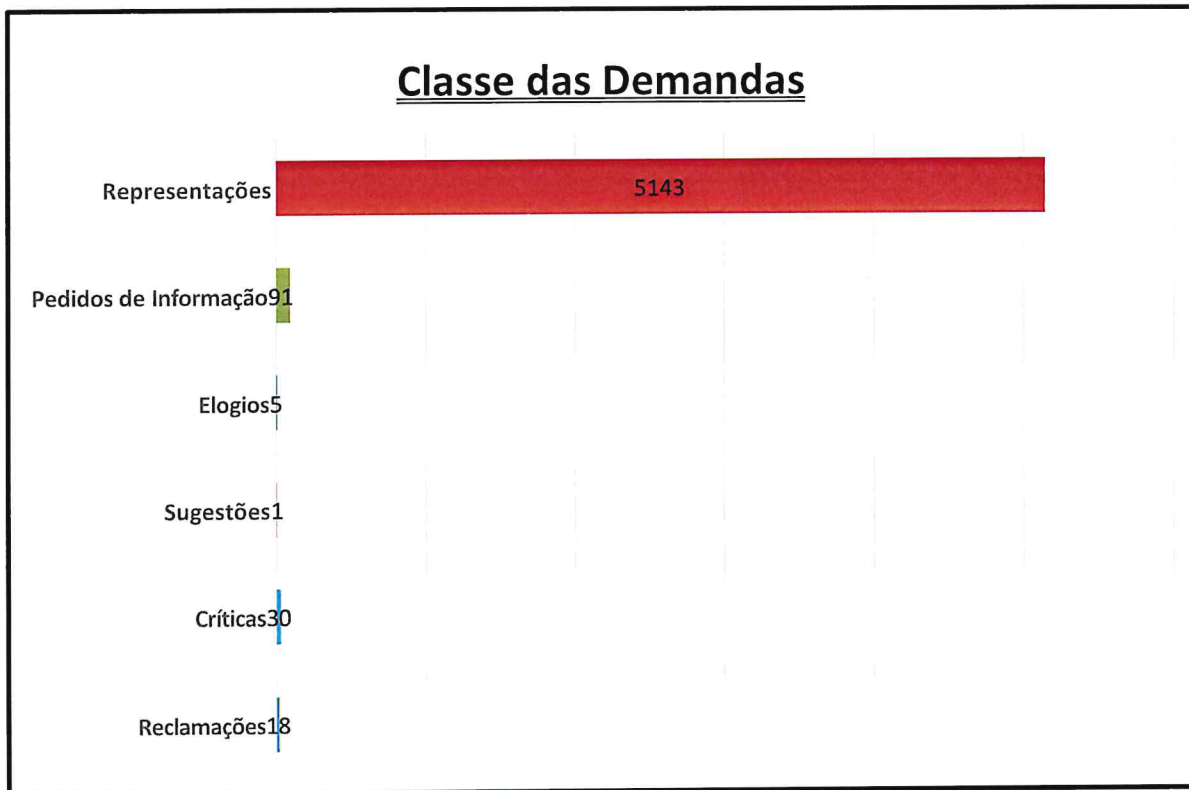
Classe das demandas	TOTAL	
	Quantidade	Percental
Reclamações	18	0,34%
Críticas	30	0,57%
Sugestões	01	0,02%
Elogios	05	0,09%
Pedidos de Informação	91	1,72%
Representações	5.143	97,26%
<b>Total das demandas</b>	<b>5.288</b>	<b>100%</b>

4



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

A seguir, encontra-se o gráfico por classe de demandas.



**Gráfico 1.** Classe das demandas (Quantidade x Percentual)

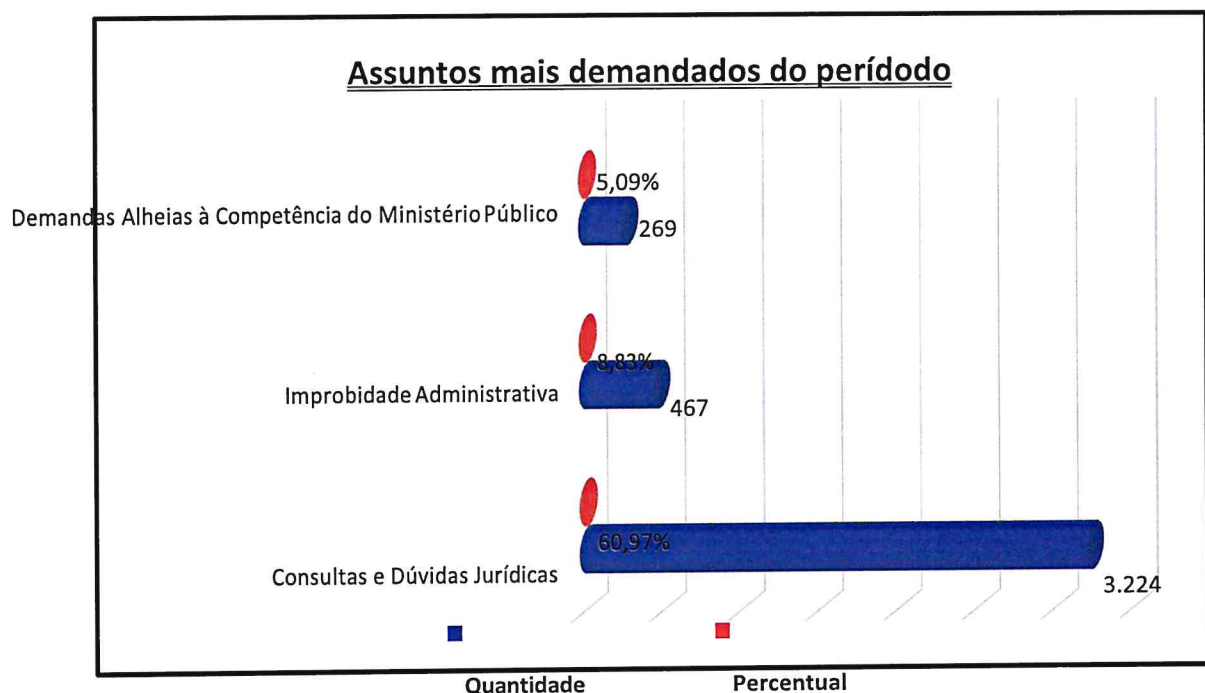


### 3. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

O primeiro semestre de 2020 foi marcado pela continuidade dos trabalhos de divulgação da Ouvidoria nos diferentes canais de comunicação e nas redes sociais, especialmente no segundo trimestre do ano em curso, visto que foi nesse período que repousou o ápice da epidemia do Coronavírus. Como fruto de todo esse trabalho, o órgão recebeu diferentes demandas relacionadas a consultas e dúvidas jurídicas, temáticas diversas que, em algumas vezes, eram alheias às atribuições do Ministério Público do Maranhão. Nesses casos, o manifestante sempre é orientado a procurar o órgão competente.

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

- 1º. Consultas e dúvidas jurídicas: 3.224 (três mil, duzentos e vinte e quatro);
- 2º. Improbidade Administrativa: 467 (quatrocentos e sessenta e sete);
- 3º. Demandas alheias à competência do Ministério Público: 269 (duzentos e sessenta e nove).





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

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

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Acessibilidade	1	2	0	1	0	0	4	0,08%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	1	3	1	2	2	10	0,19%
Atuação de Membros e Servidores	4	6	4	5	12	10	41	0,78%
Concurso Público	19	64	17	13	16	8	137	2,59%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	531	461	675	516	453	588	3.224	60,97%
Consumidor	1	2	19	11	22	22	77	1,46%
Controle Externo da Atividade Policial	1	2	3	6	2	9	23	0,43%
Crimes	13	13	24	16	23	19	108	2,04%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	24	13	22	91	81	38	269	5,09%
Disc. de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	1	0	0	0	2	4	0,08%
Educação	5	11	16	4	2	7	45	0,85%
Eleitoral	1	2	1	10	6	18	38	0,72%
Execução Penal	0	1	0	5	0	3	9	0,17%
Idoso	14	9	11	11	23	35	103	1,95%
Improbidade Administrativa	56	33	67	69	132	110	467	8,83%
Infância e Juventude	10	13	10	5	17	24	79	1,49%
Lei de Acesso à Informação	44	19	14	14	10	18	119	2,25%
Meio Ambiente	10	13	18	14	29	26	110	2,08%
Outros	13	16	4	14	12	18	77	1,46%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Saúde	11	4	42	65	96	47	265	5,01%
Serviços Públicos	3	6	0	1	0	0	10	0,19%
Sindical e Questões Análogas	0	1	0	0	0	0	1	0,02%
Violência Doméstica	0	3	3	7	26	29	68	1,29%
<b>TOTAL</b>	<b>763</b>	<b>696</b>	<b>953</b>	<b>879</b>	<b>964</b>	<b>1.033</b>	<b>5.288</b>	<b>100,00%</b>

7





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

#### 4. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	18	02	00	00	16
Críticas	30	03	00	00	27
Sugestões	01	00	00	00	01
Elogios	05	00	00	01	04
Pedidos de Informação	91	06	00	01	84
Representações	5.143	612	50	306	4.175
<b>Total das demandas</b>	<b>5.288</b>	<b>623</b>	<b>50</b>	<b>308</b>	<b>4.307</b>

8

Do quadro acima, convém esclarecer que as demandas invalidadas encontram-se nessa condição, especialmente, por dois motivos: **(1)** ou porque são manifestações que versam sobre matéria alheia à atribuição do Ministério Público Estadual, sendo que, nesses casos, o demandante é orientado a procurar o órgão competente para a solução do fato noticiado ou; **(2)** por não estarem robustecidas com os dados mínimos necessários para o seu processamento, não sendo possível contato com o demandante para a complementação das informações, visto tratar-se de denúncias apócrifas.



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

## 5. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

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

- I. 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;
- II. por correspondência, enviada à sede da Instituição;
- III. por telefone: (98) 0800-098-1600, 3219-1769, 3219-1767 e 3219-1738;
- IV. por WhatsApp: (98) 99137-1298;
- V. pelo site: [https://ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrar](https://ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrar;);
- VI. por e-mail: [ouvidoria@mpma.mp.br](mailto:ouvidoria@mpma.mp.br);
- VII. pelo Facebook: [facebook.com/pg/ouvidoriampma](https://www.facebook.com/pg/ouvidoriampma);
- VIII. pelo Instagram: [ouvidoriampma\\_oficial](https://www.instagram.com/ouvidoriampma_oficial);
- IX. pelo Twitter: [ouvidoria\\_mpma](https://twitter.com/ouvidoria_mpma);
- X. pelo Aplicativo Móvel: MPMA Cidadão.

9



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

## 6. ORIGEM DAS DEMANDAS

As demandas processadas na Ouvidoria são formuladas através dos mais diversos canais de comunicação do órgão. Apresenta-se, abaixo, o desempenho de cada um deles:

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Pessoalmente	9	18	7	0	0	0	34	0,64%
Cadastro de Manifestação	118	126	151	172	280	217	1064	20,12%
Disque Ministério Público	181	251	324	1	0	25	782	14,79%
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
E-mail	126	115	94	257	302	350	1244	23,52%
WhatsApp	278	133	326	367	227	241	1572	29,73%
Facebook	7	8	9	10	25	28	87	1,65%
Instagram	0	4	1	30	37	51	123	2,33%
Twitter	0	0	7	0	0	0	7	0,13%
Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – CGU	2	3	10	7	16	28	66	1,25%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – Disque 100 e Ligue 180	9	21	7	19	54	62	172	3,25%
Disque Denúncia Maranhão – DDMA	0	0	5	0	0	0	5	0,09%
Aplicativo MPMA Cidadão	3	3	6	11	20	24	67	1,27%
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	30	14	6	5	3	7	65	1,23%
<b>TOTAL</b>	<b>763</b>	<b>696</b>	<b>953</b>	<b>879</b>	<b>964</b>	<b>1.033</b>	<b>5.288</b>	<b>100,00%</b>

10



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

Em que pese a impossibilidade do atendimento telefônico pelos servidores da Ouvidoria no período da pandemia, compreendido entre 23 de março e 30 de junho do ano em curso, em razão destes permaneceram em trabalho remoto durante todo o lapso temporal, percebeu-se que o quantitativo dos números quanto à procura pelos canais de atendimento apresentou uma mudança de comportamento.

O canal de maior procura pelos manifestantes no período foi o aplicativo de comunicação instantânea *WhatsApp* (29,73%), seguido pelo E-mail (23,52%) e pelo Cadastro de Manifestação - demandas registradas diretamente pelo usuário no sistema por meio do endereço eletrônico <https://ouvidoria.mpma.mp.br> (20,12%).

## 7. QUANTO AO GÊNERO

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 47,33%, do sexo masculino; 40,07%, do sexo feminino; 7,19%, pessoa jurídica e 5,41%, gênero não identificado ou anônimo, como se pode observar no quadro abaixo:

Quanto ao gênero	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Feminino	300	275	397	376	390	381	2.119	40,07%
Masculino	362	350	457	427	431	476	2.503	47,33%
Outro ou Anônimo	57	32	64	25	52	56	286	5,41%
Pessoa Jurídica	44	39	35	51	91	120	380	7,19%
<b>Total</b>	<b>763</b>	<b>696</b>	<b>953</b>	<b>879</b>	<b>964</b>	<b>1.033</b>	<b>5.288</b>	<b>100,00%</b>



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

## 8. QUANTO AO SIGILO

Os dados abaixo apontam que 80,62% das manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria do MPMA no primeiro semestre do ano de 2020 foram cadastradas como não sigilosas. Por outro lado, 18,57% foram sigilosas e 0,81%, anônimas.

Quanto ao sigilo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Sigilosas	63	124	170	182	247	196	982	18,57%
Não Sigilosas	695	560	771	694	708	835	4.263	80,62%
Anônimas	5	12	12	3	9	2	43	0,81%
<b>Total</b>	<b>763</b>	<b>696</b>	<b>953</b>	<b>879</b>	<b>964</b>	<b>1.033</b>	<b>5.288</b>	<b>100,00%</b>

## 9. MEIOS DE RESPOSTA

Nesse primeiro semestre de 2020, o aplicativo de comunicação instantânea *WhatsApp* firmou-se como o canal de comunicação da Ouvidoria mais procurado pelos manifestantes, devido à facilidade de acesso, comodidade e rapidez do contato com o órgão. Especialmente nesse período de pandemia e por força do isolamento social, durante os meses de março a junho, o *WhatsApp*, adicionado às redes sociais *Facebook*, *Instagram* e *Twitter* tornaram-se grandes aliados da Ouvidoria, minorando a distância entre o cidadão e o órgão.

Quanto ao meio de resposta das manifestações, o demandante, preferencialmente, aponta o E-mail, com 53,29%, como canal de encaminhamento das primeiras providências enviadas pelo órgão destinatário, seguido pelo Telefone/WhatsApp (36,82%), Redes Sociais (7,95%) e Pessoalmente (1,94%).

Frise-se, ainda, que a Ouvidoria não repassa aos demandantes resposta das manifestações anônimas. Portanto, das 5.288 (cinco mil, duzentos e oitenta e oito) demandas recebidas no primeiro semestre de 2020, 43 estão classificadas como apócrifas, não apresentando meio de resposta. A tabela a seguir detalha o comportamento de cada meio.



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

Meio de resposta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
E-mail	285	295	301	528	683	703	2.795	53,29%
Telefone/WhatsApp	185	357	616	308	212	253	1.931	36,82%
Pessoalmente	34	20	8	40	00	00	102	1,94%
Redes Sociais	254	12	16	00	60	75	417	7,95%
<b>Total</b>	<b>758</b>	<b>684</b>	<b>941</b>	<b>876</b>	<b>955</b>	<b>1.031</b>	<b>5.245</b>	<b>100,00%</b>

## 10. 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 o órgão responsável por acompanhar todo o trâmite dos processos, desde a análise e viabilidade do pedido de informação, registro e cumprimento de prazos.

## 11. NEGATIVAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Não houve negativas de pedidos de informações.

## 12. DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Não houve descumprimento de prazo.

### 13. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

**JANEIRO/2020**

#### REUNIÃO INSTITUCIONAL: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CMTI



14

Em busca de uma Ouvidoria desburocratizada, a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, e sua equipe reuniram-se com servidores da CMTI com objetivo de implantar sistema que reúna todos os dados processuais do órgão, simplificando o andamento das demandas e propiciando maior transparência e qualidade no serviço prestado ao cidadão. A reunião ocorreu no dia 13 de janeiro de 2020.

Ao final da reunião, a CMTI sinalizou a viabilidade dos pleitos, assentindo aprovação no desenvolvimento de programa que possibilita a migração das informações dos 4 (quatro) sistemas utilizados pelo setor, para um único ambiente virtual, que, inclusive, viabilizará o acompanhamento processual mais detalhado ao demandante.





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

**REUNIÃO COM O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**



Ocorreu, no dia 15 de janeiro, reunião institucional entre a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, e o Procurador-Geral de Justiça do MPMA, Dr. Luiz Gonzaga Martins Coelho. Em pauta, tratativas acerca dos avanços já realizados nos primeiros 45 dias de gestão da Ouvidora, bem como das ações planejadas para a melhoria dos serviços desenvolvidos pelo órgão.

15



Logo após, a Ouvidora reuniu-se com sua equipe para pontuar acerca dos itens ajustados com o PGJ e, na ocasião, deliberou acerca das atribuições de cada servidor para efetividade das referidas ações.





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

**CURSO DE CAPACITAÇÃO: PARCEIRA OUVIDORIA E ESCOLA SUPERIOR DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**



De acordo com o planejamento das ações da Ouvidoria do MPMA estabelecidas para o biênio 2019/2021, foi realizado, no dia 27 de janeiro, o Curso de Atendimento ao Público ministrado a toda equipe da Ouvidoria (servidoras, terceirizadas e estagiário) pelo Diretor da Escola Superior do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dr. Márcio Thadeu Silva Marques. Na oportunidade, esteve presente a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins. Referido curso é

proveniente da parceria firmada entre a Ouvidoria do MPMA e a ESMP/MA, visando a capacitação dos servidores.

A Ouvidoria se qualificando constantemente para melhor atender o cidadão!





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

## REUNIÃO INSTITUCIONAL: OUVIDORIA, SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



17

Ocorreu, no dia 30 de janeiro, reunião institucional entre a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais do MPMA, Dr. Marco Antonio Santos Amorim, e os servidores da Ouvidoria e da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação do MPMA.

Na ocasião, foram discutidos os detalhes operacionais acerca da unificação dos sistemas utilizados pelo órgão, a fim de viabilizar a desburocratização e tornar mais célere o procedimento das manifestações que aportam na Ouvidoria do MPMA.





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

**FEVEREIRO/2020**

**46ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP**



18

No dia 07 de fevereiro, foi realizada a 46ª Reunião Ordinária do CNOMP, em Recife (PE).



Na abertura da reunião, a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, foi apresentada aos Conselheiros e homenageada com o botton do Colegiado, recebendo da Presidência uma pasta com todas as informações pertinentes ao Conselho.



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

No decorrer do dia, houve apresentações acerca de temáticas que norteiam as atividades e serviços prestados pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, tais como: 1) Comunicação Não Violenta na Ouvidoria e nas redes sociais do órgão; 2) Denúncias anônimas; 3) Atribuições das Ouvidorias e sua importância na instituição; 4) Lei de Acesso à Informação; e 5) Procedimento padrão e cautela na identificação do cidadão.

**REUNIÃO COM A OUVIDORA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO**



19

A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, na manhã do dia 20 de fevereiro, com a Ouvidora da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Dra. Márcia Anunciação Maia Pereira, para discussão acerca do estabelecimento de parceria entre os órgãos. Na oportunidade, a Ouvidora da DPE conheceu a estrutura e funcionamento do fluxo das demandas da Ouvidoria do MPMA, além das boas práticas implementadas nesta gestão.



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

**REUNIÃO INSTITUCIONAL: OUVIDORIA E SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS**



A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, no dia 27 de fevereiro, com o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais do MPMA, Dr. Marco Antônio Santos Amorim, para tratativas acerca da nova plataforma de emissão e validação de certidões negativas pelo Ministério Público, implementada naquele mesmo dia no site do MP.



**MARÇO/2020**

**REUNIÕES INSTITUCIONAIS: OUVIDORIA E DIRETORIA GERAL // OUVIDORIA E SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**



21

A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, no dia 03 de março de 2020, com o Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça, Dr. Emmanuel José Guterres Soares, para tratativas acerca das melhorias e necessidades da estrutura física do setor.

Após, recebeu o Diretor da Secretaria de Planejamento e Gestão do MPMA, Dr. Raimundo Nonato Leite Filho, e sua equipe, para firmar parceria no intuito de aproximar a Ouvidoria do cidadão, ocasião em que estabeleceram plano estratégico a ser cumprido no decorrer do biênio (2019/2020) como ferramenta de gestão. Dentre as ações discutidas, encontram-se a participação na feira do livro, encontros regionais de gestão estratégicas, intercâmbio com órgãos externos, oficinas, palestras, dentre outros.



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

**OUVIDORIA PRESENTEADA COM TELAS DE ARTISTAS PLÁSTICOS LOCAIS**



No dia 02 de março, os artistas plásticos, Beto Lima e Fábio Vidotti Filho, presentearam a Ouvidoria do MPMA com obras autorais e que já foram objetos de exposição no Espaço de Artes Márcia Sandes, na Procuradoria Geral de Justiça.

22



Beto Lima doou a peça “Roma”, feita com a técnica “espátula” e Fábio Vidotti doou as peças “Barcos no mangue”, “Comunidade brasileira”, “Barquinhos de São Pedro” e “Embarcações ao pôr do sol”, todas feitas com a técnica de “assemblagem”.



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

**VISITA DO OUVIDOR NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, DR. OSWALDO  
D'ALBUQUERQUE LIMA NETO**



23

No dia 03 de março, o Ouvidor Nacional do Ministério Público, Dr. Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto, e sua equipe, Dr. Vinícius Menandro, Membro Auxiliar, Dra. Rita Baptista, Membro Colaboradora, Alessandra Meireles e Camila Mattos, Assessoras, visitaram a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão. Na oportunidade, também esteve presente o Procurador-Geral de Justiça, Dr. Luiz Gonzaga Martins.





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



A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, apresentou a estrutura física da Ouvidoria, sua equipe e as ações planejadas para o biênio (2019/2021).

24





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

Além disso, a Ouvidora fez uma demonstração do cadastro das demandas e do procedimento de envio com a utilização do novo sistema de processamento interno, implementado no último mês.

Ao final, o Ouvidor Nacional agradeceu a acolhida do MPMA e ratificou a relevância em construir a Rede de Ouvidorias com o intuito de compartilhar boas práticas e aprimorar a prestação de serviços ao cidadão.

**REUNIÃO INSTITUCIONAL: OUVIDORIA, CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA INFÂNCIA E JUVENTUDE E A SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS**



25

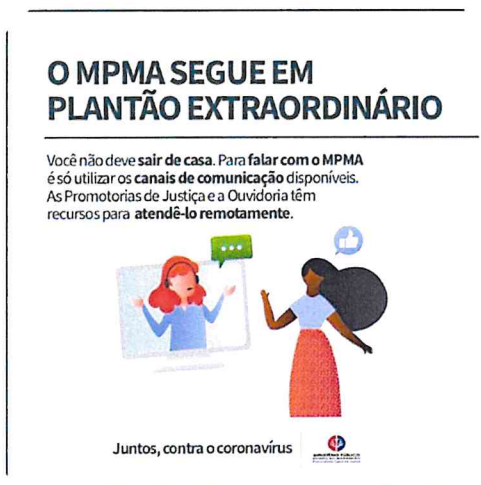
No dia 13 de março, ocorreu a reunião institucional com a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, o Diretor da SECINST, Dr. Marco Antônio Santos Amorim, o Coordenador do CAOP- Infância e Juventude, Dr. José Frazão Sá Menezes Neto, e as servidoras, Carla Costa Pinto e Naisandra Mota Silva. Em pauta, definição do fluxo das demandas provenientes do Ministério da Mulher, da Família e Direitos Humanos (MMFDH).

Na ocasião, a Ouvidora destacou a importância do trabalho em conjunto entre os setores do MPMA, tendo em vista que a padronização do fluxo promoverá maior celeridade na tramitação das referidas demandas.



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

**CONTINUIDADE DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA EM TEMPO DE PANDEMIA**



O Ministério Público do Maranhão (MPMA) suspendeu, no período de 23 de março a 30 de junho, o atendimento presencial nas Promotorias de Justiça, na Procuradoria Geral de Justiça, nos setores administrativos e demais unidades da instituição. Com o objetivo de atuar preventivamente para evitar a disseminação do coronavírus, o Ato com a deliberação foi assinado pelo procurador-geral de justiça, Dr. Luiz

Gonzaga Martins Coelho, pontuando que “o momento requer medidas severas para evitar a disseminação do vírus. A segurança e a saúde de membros, servidores e da população são prioridades absolutas”. Ainda esclareceu que “o Ministério Público do Maranhão não parou de atender a população maranhense. A Ouvidoria e as Promotorias de Justiça em todo o estado possuem canais de atendimento remoto”

26

A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, esclareceu que “o atendimento presencial foi temporariamente suspenso, mas a Ouvidoria instituiu o trabalho remoto para continuar atendendo a população. Disponibilizamos, então, vários canais de atendimento para o cidadão. Todos de forma simples, rápida, gratuita e segura”.



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

**MAIO/2020**

**47ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP**



No dia 14 de maio, a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, participou da 47ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada por meio de videoconferência. Inicialmente, os Ouvidores deliberaram acerca da aprovação da ata da 46ª Reunião Ordinária e realizaram a homologação da posse da nova Diretoria do CNOMP, ocorrida em 27 de março deste ano.

27

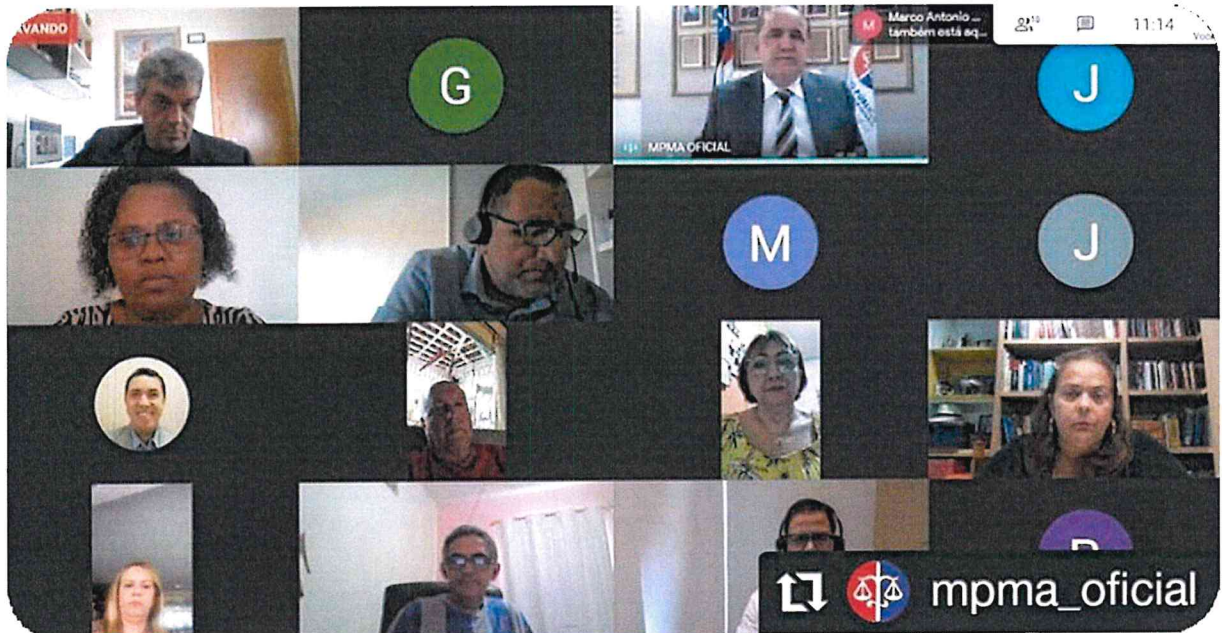
  
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIADO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO  
MARANHÃO



Em seguida, passaram aos demais itens da pauta: i) a Diretora de Comunicação e Ouvidora do MPPE, Dra. Selma Magda, apresentou sua proposta do Plano de mídia para o CNOMP; ii) o Ouvidor do MPF, Dr. Juliano Baiocchi, trouxe discussão acerca da lei orgânica das Ouvidorias e ampliação do escopo desse órgão para a atuação em redes sociais. E, ao final, iii) o Ouvidor do MPSP, Dr. Gilberto Nonaka, apresentou sugestões oferecidas pelas Ouvidorias do MPSP e MPRJ visando aditar o convênio firmado com a Ouvidoria Nacional do Ministério dos Direitos Humanos, bem como pontuou acerca da maior cautela na identificação do cidadão que registra demanda nas Ouvidorias do MP brasileiro, com a adoção de procedimento padrão.

28

## REUNIÃO SOBRE O RETORNO GRADUAL ÀS ATIVIDADES PRESENCIAIS



Em uma reunião por videoconferência realizada na manhã do dia 29 de maio, membros da Administração Superior e representantes de diversos setores administrativos do Ministério Público do Maranhão iniciaram as discussões sobre o retorno gradual às atividades presenciais na instituição.

As discussões travadas nessa reunião deram origem ao Ato Regulamentar nº 25/2020, que estabeleceu as medidas gerais para prevenção de contágio e propagação do novo Coronavírus, no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Entre as disposições, restou definida a manutenção do teletrabalho como forma prioritária até janeiro de 2021, com o retorno gradual das atividades presenciais a partir de 1º de julho deste ano, sem se olvidar da implementação de regras e medidas mínimas, a saber: estabelecimento do sistema de rodízio de periodicidade semanal, considerando a presença de, ao menos, um servidor em cada unidade e não



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

mais do que 30% (trinta por cento) de sua capacidade total, durante, no mínimo, os 02 (dois) primeiros meses.

No que concerne ao atendimento de forma presencial, este deverá ser realizado mediante prévio agendamento e somente quando houver risco à saúde, à vida ou outra questão de igual urgência que não possa ser solucionada de modo virtual.



**JUNHO/2020**

**SOLENIIDADE DE POSSE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, DR. EDUARDO JORGE HILUY NICOLAU**



31

Em solenidade transmitida em tempo real, no dia 15 de junho, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, o Procurador de Justiça, Dr. Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, tomou posse como Procurador-Geral de Justiça.

Além de contar com a presença de autoridades dos poderes Executivo, Legislativo e do Judiciário das esferas federal, estadual e municipal, membros do Ministério Público brasileiro assistiram ao evento, que foi prestigiado pelo presidente do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais de Justiça dos Estados e da União (CNPJ) e procurador-geral de justiça do Rio Grande do Sul, Fabiano Dallazen.





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

A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, compôs a mesa virtual, ocasião em que também representou o Presidente do CNOMP, Dr. Erickson Girley Barros dos Santos.

**ASSINATURA DO TERMO DE ADESÃO À REDE DE OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO**



32

No dia 26 de junho, a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, e o Procurador-Geral de Justiça do MPMA, Dr. Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, assinaram o Termo de Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

O Conselho Nacional do Ministério Público instituiu referida rede com objetivo de integrar as Ouvidorias que compõem o Ministério Público dos Estados e da União e fortalecer suas atividades.

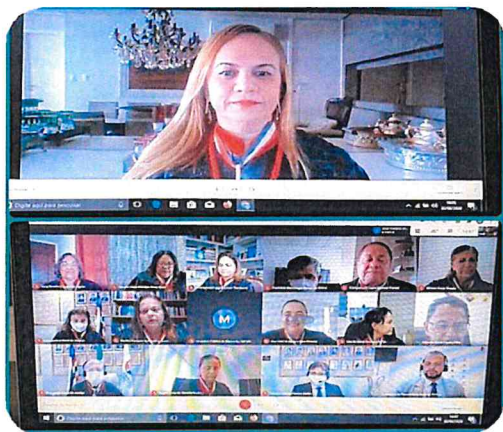
A partir da referida data (26/06) a Ouvidoria do MPMA passou a integrar a Rede de Ouvidorias, parceria institucional que permitirá, dentre outras ações, o aperfeiçoamento das atividades e canais de acesso; a promoção de intercâmbio de experiências funcionais e administrativas; a elaboração de estudos para uniformização



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

metodológica que permitirá a consolidação dos dados produzidos pelas Ouvidorias; e a implementação de um Sistema Único de Ouvidoria.

**POSSE DA NOVA CORREGEDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADO DO MARANHÃO, DRA. THEMIS MARIA PACHECO DE CARVALHO**



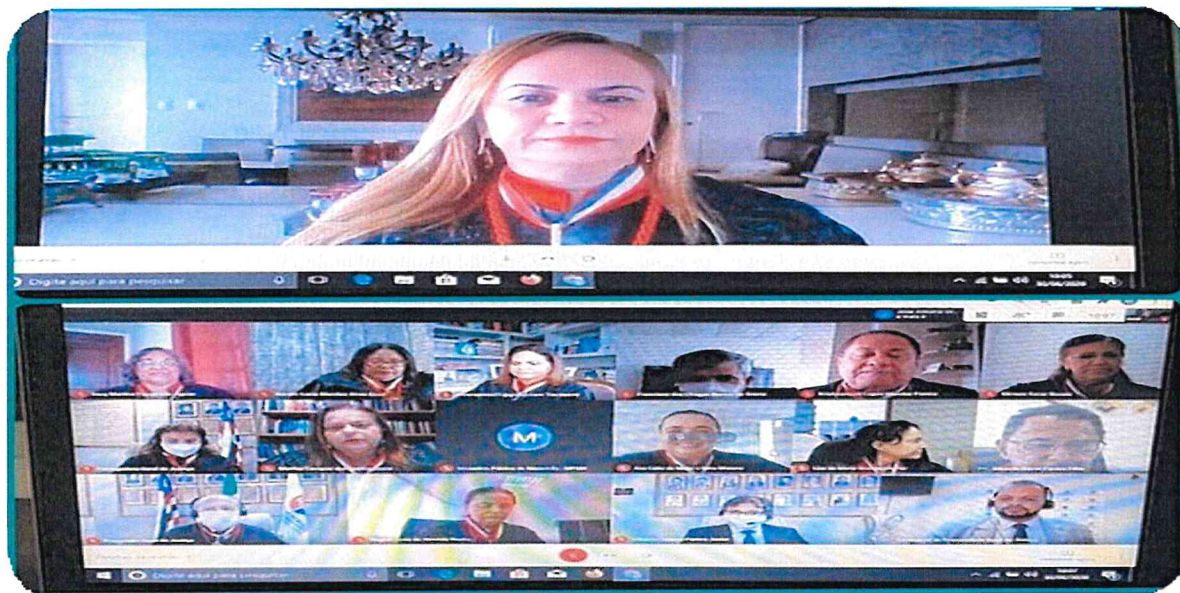
33

Tomou posse na manhã do dia 30 de junho, em cerimônia virtual transmitida pelo Youtube, a Procuradora de Justiça, Dra. Themis Maria Pacheco de Carvalho, no cargo de Corregedora-Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão, para o biênio 2020-2022. A cerimônia foi presidida pelo Procurador-Geral de Justiça, Dr. Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, e acompanhada por autoridades da Administração Superior do MPMA, entre as quais a Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos, Dra. Lize de Maria Brandão de Sá Costa, a Subprocuradora-Geral para Assuntos Administrativos, Dra. Regina Maria da Costa Leite, o então Corregedor-Geral do MPMA em exercício, Dr. Marco Antônio Anchieta, a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, entre outras autoridades convidadas, como o Secretário-Chefe da Casa Civil, Marcelo Tavares, representando o Governador Flávio Dino, o Vice Presidente do Tribunal do Estado do Maranhão, Desembargador José Bernardo Silva Rodrigues, entre outros.



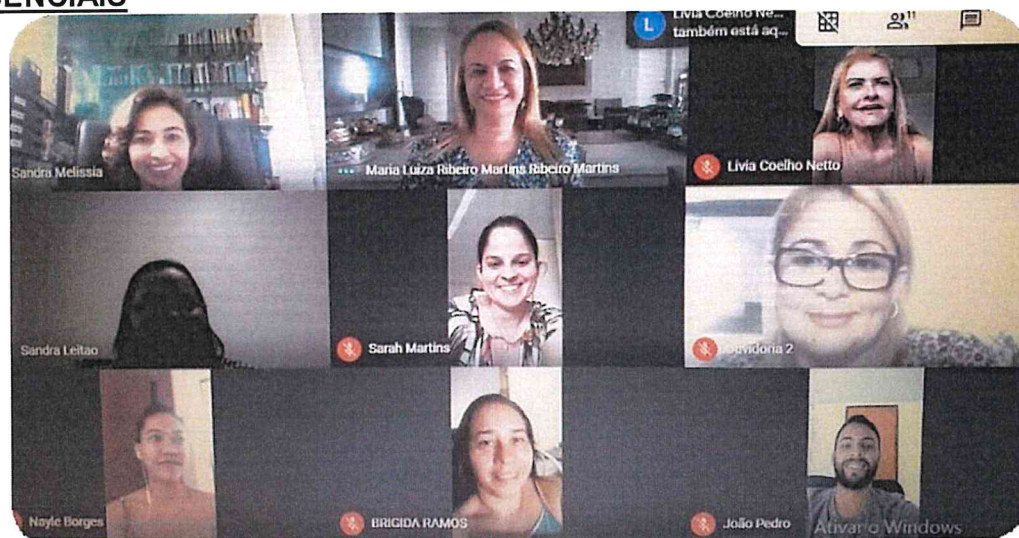
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIADO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO  
MARANHÃO

No evento, a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, compôs a mesa virtual, ocasião em que também representou o Presidente do CNOMP, Dr. Erickson Girley Barros dos Santos.



34

**REUNIÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA PARA O RETORNO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS**



No dia 30 de junho, pela tarde, a Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, realizou reunião com toda sua equipe para as instruções referentes ao



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

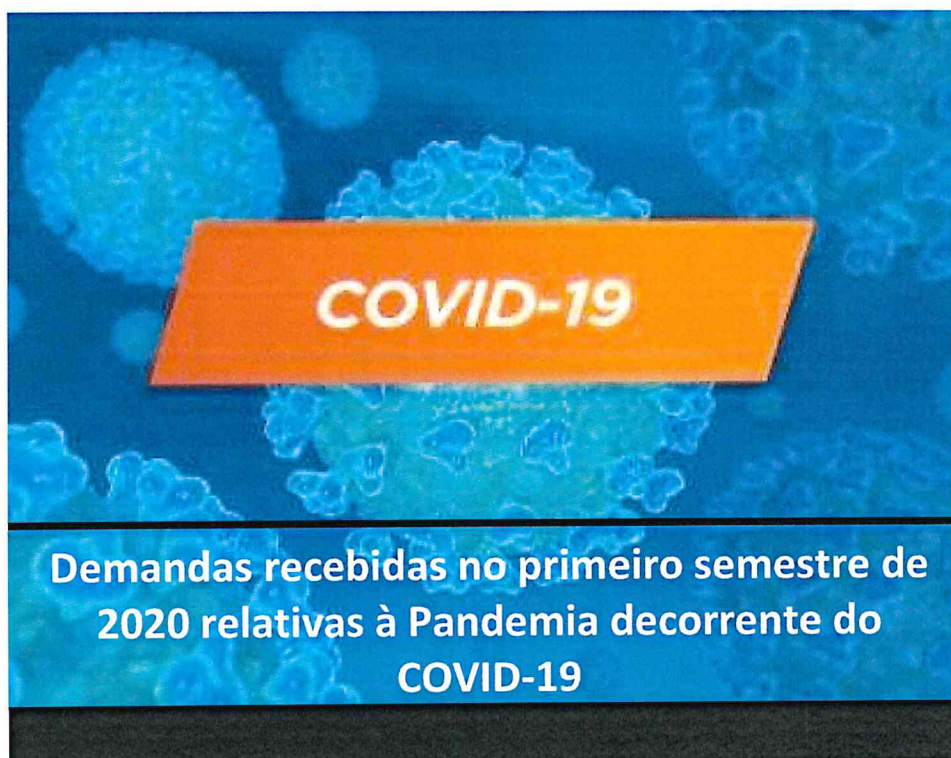
retorno das atividades presenciais no órgão a partir do dia 01 de julho.

A equipe voltará em sistema de rodízio semanal: metade da equipe exercerá suas atividades presencialmente e a outra metade continuará em regime de teletrabalho.

O retorno ao trabalho presencial permitirá o atendimento ao demandante via telefone.



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



36



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

#### 14. DEMANDAS RELATIVAS À PANDEMIA DECORRENTE DO COVID-19

A Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão seguiu à risca o decreto do governo do Estado que determinou o Lockdown na ilha de Sao Luis, (Raposa, Paço do Lumiar, Sao José de Ribamar e Sao Luis), atendendo a decisao judicial proferida a pedido do próprio Ministério Publico Estadual, em razao da pandemia do novo coronavirus, bem como os sucessivos atos regulamentares do Procurador-Geral de Justiça, Dr. Luiz Gonzaga Martins Coelho, de modo que todos os servidores do órgão permaneceram em trabalho por via remota no período de 23 de março a 30 de junho do ano em curso.

O isolamento obrigatório dos servidores da Ouvidoria inviabilizou os atendimentos presenciais e telefônicos, não impedindo, por oportuno, que o demandante registrasse sua manifestação pelos outros meios disponibilizados pelo órgão, já que permaneceram em plena atividade (e-mail, *whatsApp*, sistema, aplicativo e redes sociais).

Assim, as limitações decorrentes da pandemia não impactaram os registros de manifestações, fato este comprovado quando observamos o crescente número de demandas no período, conforme demonstrativos anteriores, e, especialmente, as registradas versando sobre situações relacionadas ao Coronavírus (COVID-19).

37



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

Abaixo, apresenta-se o demonstrativo das manifestações específicas sobre questões relativas ao Coronavírus por matéria:

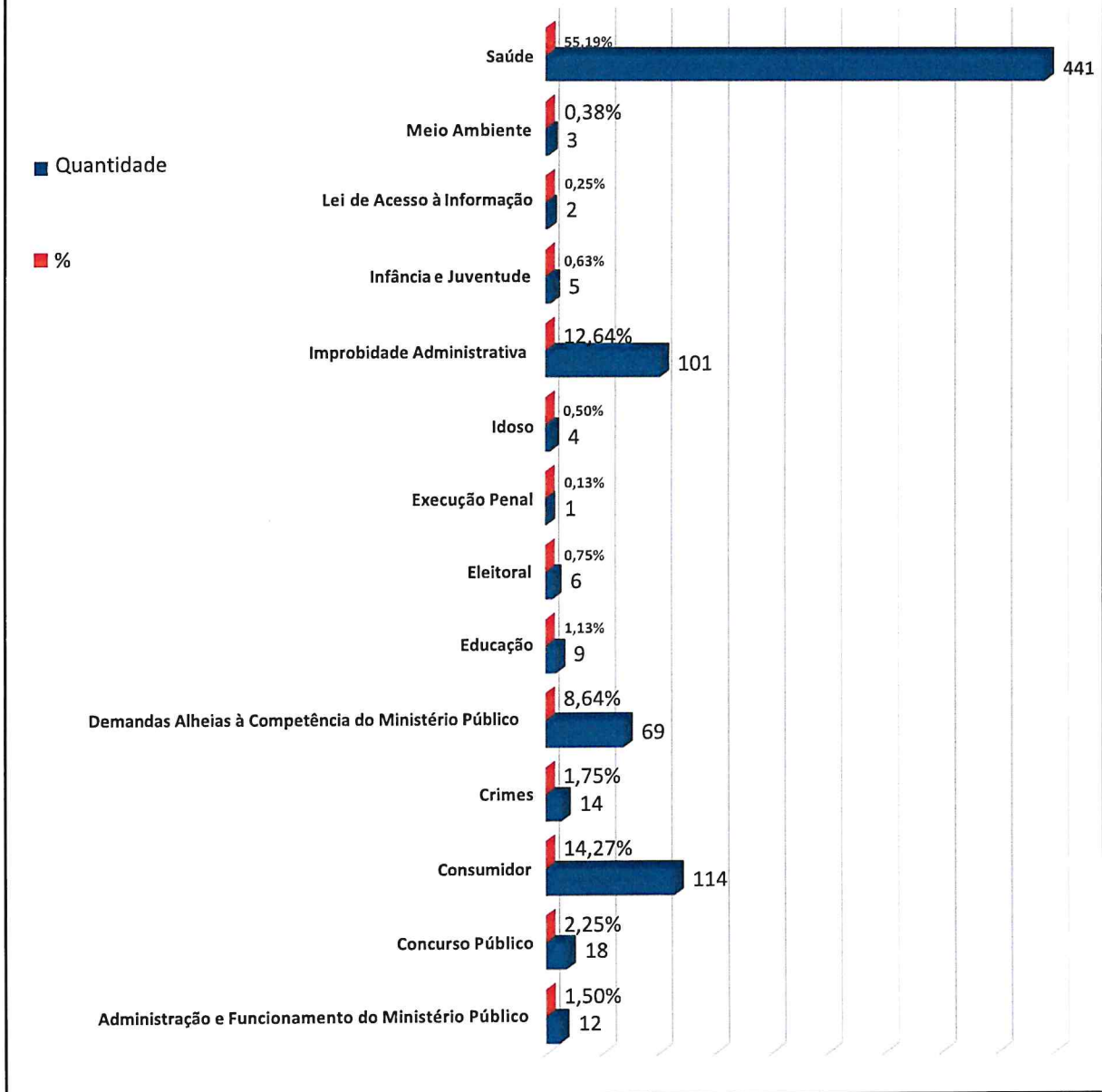
ASSUNTO	TOTAL	%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	12	1,50%
Concurso Público	18	2,25%
Consumidor	114	14,27%
Crimes	14	1,75%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	69	8,64%
Educação	9	1,13%
Eleitoral	6	0,75%
Execução Penal	1	0,13%
Idoso	4	0,50%
Improbidade Administrativa	101	12,64%
Infância e Juventude	5	0,63%
Lei de Acesso à Informação	2	0,25%
Meio Ambiente	3	0,38%
Saúde	441	55,19%
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>	<b>100,00%</b>

38



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

### Manifestações relacionadas à COVID-19 Demandas por matéria







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

Apresenta-se, por fim, os temas mais recorrentes de manifestações que aportaram na Ouvidoria com pertinência temática relacionada à COVID-19 no período de análise da pandemia (15 de março a 30 de junho de 2020), realizando a comparação com o mesmo período do ano de 2019.

<b>MATÉRIA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Percentual de aumento</b>
Saúde	44	441	1.002%
Consumidor	16	114	712%



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

## 15. BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA EM TEMPOS DE PANDEMIA

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, desde meados de julho de 2017, já vem trabalhando com o aplicativo de comunicação instantânea WhatsApp como mais um canal para o atendimento do cidadão maranhense. Nesse período de pandemia, o WhatsApp foi, indubitavelmente, consolidado como o meio de maior rapidez, facilidade e acessibilidade, garantindo a troca de informações entre o órgão e o demandante, bem como o recebimento das manifestações.

No dia 23 de março do ano em curso, foi dado início ao trabalho remoto no MPMA. Os demandantes foram comunicados, por meio de gravação constante na central telefônica, dos canais disponíveis a partir de então, pontua-se: WhatsApp, Aplicativo, E-mail e redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter). A divulgação desses canais está sendo realizada de modo continuado, por meio de cards, divulgados nas redes sociais da Ouvidoria e do MPMA, pelo endereço institucional do órgão e por meio da Rádio Web.

Assinala-se, ainda, que a Ouvidora adicionou mais um telefone institucional, exclusivo para esse período, que está sendo utilizado por uma servidora no momento em que se fizer necessário a comunicação direta entre o MPMA e o cidadão, visto que os telefones, constantes na sede do órgão, ficaram inoperantes no período de isolamento, como explicado anteriormente.

41



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



# Pesquisa de Satisfação

42



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

## 16. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 16.1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - E-MAIL

- a) **Período de Coleta:** 03 de março a 30 de junho de 2020
- b) **Pessoas Sondadas:** 82 demandantes
- c) **Metodologia:** A Ouvidoria, após receber a informação do Promotor de Justiça ou órgão administrativo responsável pelo fato noticiado, analisa o teor da resposta e encaminha a mesma ao e-mail do demandante, já devidamente cadastrado no banco de dados do sistema. Ao receber o e-mail, é apresentado ao manifestante o link em que o direcionará para o preenchimento do formulário da pesquisa de satisfação da Ouvidoria. Esse formulário foi devidamente readequado pela Ouvidora, Dra Maria Luiza Ribeiro Martins, com o suporte da Secretaria para Assuntos Institucionais -SECINST e Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI, de modo a inserir mais indicadores possíveis de aferir a qualidade do serviço e a satisfação do usuário do serviço, de sorte que possibilite identificar possíveis insights sobre o que pode ser melhorado na prestação do serviço da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão. Abaixo, apresenta-se o formulário, disponível no seguinte endereço eletrônico (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewVKwkmsVXhzLwvKmfLZBrLfsnFe26THyOMRpV2ICFjNzvlw/viewform>)

43



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

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Prezado(a) usuário(a), solicitamos a gentileza de pontuar os quesitos abaixo descritos quanto ao nosso atendimento.

Sua percepção é muito importante para a melhoria dos nossos serviços.

\*Obrigatório

Sexo \*

- Masculino
- Feminino
- Outro

Faixa etária \*

- Menor de 18 anos
- Entre 19 e 35 anos
- Entre 36 e 59 anos
- Acima de 60 anos

Quanto ao atendimento (cortesia, atenção, receptividade) realizado pelos servidores da Ouvidoria: \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo

Quanto ao site da Ouvidoria do MPMA: \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo
- Não se aplica



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

Quanto ao espaço físico da Ouvidoria do MPMA: \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo
- Não se aplica

Quanto ao prazo de resposta para resolução do fato noticiado ou pedido de informação: \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo

45

Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações: \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas: \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo



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

De modo geral, qual sua impressão/percepção do trabalho realizado pela Ouvidoria do MPMA? \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo

Espaço destinado a reclamações, críticas, elogios e/ou sugestões.

Sua resposta

Enviar

46



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

**e) Resultado da pesquisa**

**I. Sexo do Manifestante**

Sexo	Quantidade
Masculino	45
Feminino	37
Outro	0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

**II. Faixa Etária**

Faixa etária	Quantidade
Menor de 18 anos	1
Entre 19 e 35 anos	38
Entre 36 e 59 anos	43
Acima de 60 anos	0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

47

**III. Quanto ao atendimento (cortesia, atenção, receptividade) realizado pelos servidores da Ouvidoria**

Quanto ao atendimento	Quantidade
Ótimo	63
Bom	12
Regular	6
Péssimo	1
<b>Total</b>	<b>82</b>





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

**IV. Quanto ao site da Ouvidoria do MPMA**

Quanto ao site da Ouvidoria	Quantidade
Ótimo	53
Bom	24
Regular	2
Péssimo	1
Não se aplica	2
<b>Total</b>	<b>82</b>

**V. Quanto ao espaço físico da Ouvidoria do MPMA**

Quanto ao espaço físico da Ouvidoria	Quantidade
Ótimo	37
Bom	16
Regular	2
Péssimo	0
Não se aplica	27
<b>Total</b>	<b>82</b>

48

**VI. Quanto ao prazo de resposta para resolução do fato noticiado ou pedido de informação**

Quanto ao prazo de resposta	Quantidade
Ótimo	47
Bom	23
Regular	9
Péssimo	3
<b>Total</b>	<b>82</b>



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

**VII. Quanto à clareza das informações prestadas em resposta ao fato noticiado ou pedido de informações**

Quanto à clareza das informações	Quantidade
Ótimo	53
Bom	21
Regular	6
Péssimo	2
<b>Total</b>	<b>82</b>

**VIII. Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas**

Quanto à satisfação das providências adotadas	Quantidade
Ótimo	47
Bom	26
Regular	6
Péssimo	3
<b>Total</b>	<b>82</b>

49

**IX. De modo geral, qual sua impressão/percepção do trabalho realizado pela Ouvidoria do MPMA?**

Quanto ao trabalho da Ouvidoria	Quantidade
Ótimo	54
Bom	20
Regular	6
Péssimo	2
<b>Total</b>	<b>82</b>



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

## 16.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - WHATSAPP

- a) **Pessoas:** 02 de janeiro a 30 de junho de 2020
- b) **Pessoas Sondadas:** 540 demandantes
- c) **Metodologia:** Ao entrar em contato com a Ouvidoria pelo aplicativo de comunicação instantânea WhatsApp, o demandante é inicialmente orientado pelo servidor a informar, de maneira mais detalhada possível, o fato noticiado. Após o registro da demanda, é repassado o protocolo ao noticiante e, logo em seguida, é encaminhada uma pesquisa rápida (modelo abaixo). Mensalmente, esses dados são tabulados e divulgados nos relatórios da Ouvidoria.

-----  
**Prezado Demandante,**

De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cidadão realizado pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão?

1 - Péssimo

2 - Regular

3 - Bom

4 - Muito bom

5 - Ótimo

Desde já, agradecemos o seu contato! Estamos à disposição.

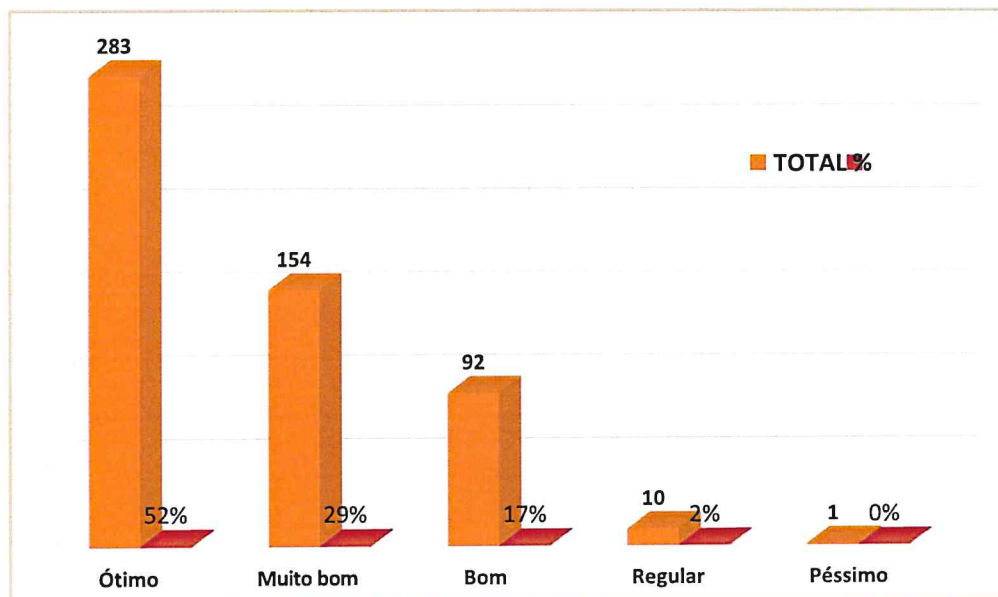
A seguir, apresenta-se o resultado da pesquisa.



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

### PERCEPÇÃO DO USUÁRIO QUANTO AO ATENDIMENTO PELO WHATSAPP

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Ótimo	26	21	48	59	71	58	283
Muito bom	19	11	17	32	43	32	154
Bom	24	6	7	18	21	16	92
Regular	2	1	0	1	6	0	10
Péssimo	1	0	0	0	0	0	1
Total	72	39	72	110	141	106	540



51



## 17. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão apresentou o resultado do trabalho dedicado ao período de janeiro a junho de 2020, com o objetivo de elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades da Instituição, utilizando como referência as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

A realidade imposta pela pandemia ascendeu a importância das Ouvidorias do Ministério Público, firmando-se como elo mais próximo entre o cidadão e a Instituição Ministerial. Assim, os números aqui demonstrados evidenciam que a população tem buscado, cada vez mais, este órgão. A Ouvidoria revelou-se, durante a maior crise sanitária e econômica dos últimos tempos, como um órgão de grande visibilidade e relevância social entre as instituições públicas, ocupando importante espaço na estrutura do Parquet.

52

Dessa forma, mesmo considerando o período da pandemia e a imposição do regime via teletrabalho, foram registradas 5.288 (cinco mil, duzentos e oitenta e oito) demandas, apenas neste semestre. Deste número, especificamente recebidas no intervalo referente ao isolamento social, foram cadastradas 3.540 (três mil, quinhentos e quarenta) manifestações, sem que os demandantes precisassem sair de suas casas.

Inseridos, pois, numa crise mundial, que recomendava o distanciamento social e, dessa maneira, o trabalho em modelo “home office”, o maior desafio desse semestre, foi conciliar a prestação do serviço de qualidade, com os obstáculos trazidos pelo regime via teletrabalho, adicionados à elevação exponencial dos atendimentos registrados.



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

Foi um período de muita descoberta, recomeços e adequações. Compreendemos que os inexoráveis desafios trouxeram oportunidades e soluções outras. Intensificamos, desse modo, nosso regime de trabalho, ao passo em que descobrimos um novo modelo de servir ao cidadão, lançando mão dos instrumentos eletrônicos de comunicação, tudo com vistas a minimizar violações a direitos da sociedade. O *whatsapp* e o *e-mail*, neste contexto, foram peças-chaves no intercâmbio com a sociedade. Além disso, destinamos uma linha de telefone específica, para o contato direto com os demandantes.

Encerramos este relatório reafirmando a missão constitucional da Ouvidoria, como elo de comunicação entre a sociedade e o poder público, atestando a capacidade de superação deste órgão, através de iniciativas que redundaram em um aumento substancial no registro de demandas, destinadas a combater os efeitos nocivos trazidos pela pandemia mundial.

53

São Luís, 15 de julho de 2020.

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