

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

- JULHO A DEZEMBRO DE 2020 -



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

- JULHO A DEZEMBRO DE 2020 -



PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

GESTÃO 2020

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Eduardo Jorge Hiluy Nicolau
Procurador-Geral de Justiça

Lize de Maria Brandão
Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos

Regina Maria da Costa Leite
Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos

Themis Maria Pacheco de Carvalho
Corregedora-Geral do Ministério Público

Maria Luiza Ribeiro Martins
Ouvidora do Ministério Público

Organização

Maria Luzia Ribeiro Martins
Ouvidora do Ministério Público

Equipe da Ouvidoria do Ministério Público

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

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

Avenida Prof. Carlos Cunha, s/nº, Calhau. CEP: 65076.820. São Luís, Maranhão.
Ligações gratuitas: Disque 127 Fones: (98) 3219-1738 / 3219-1767 / 3219-1769
Homepage: <http://www.ouvidoria.mpma.mp.br>
Facebook: [facebook.com/pg/ouvidoriampma](https://www.facebook.com/pg/ouvidoriampma)
Aplicativo Móvel: MPMA Cidadão
Instagram: [ouvidoriampma](https://www.instagram.com/ouvidoriampma)
Twitter: [ouvidoriampma](https://twitter.com/ouvidoriampma)



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	03
CLASSE DAS DEMANDAS	05
DETALHAMENTO POR ASSUNTO	06
SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	06
MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA	08
ORIGEM DAS DEMANDAS	09
QUANTO AO GÊNERO	10
QUANTO AO SIGILO	11
MEIOS DE RESPOSTA	11
BREVE HISTÓRICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	12
NEGATIVA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	12
DESCUMPRIMENTO DE PRAZO	12
PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	13
DEMANDAS RELATIVAS AO PLEITO ELEITORAL	31
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	36



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão apresenta o presente Relatório semestral, referente ao período de julho a dezembro de 2020. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às 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.

O segundo semestre, logo em seu início, foi marcado pelo retorno de servidores e membros às suas atividades presenciais na Procuradoria-Geral de Justiça do Maranhão. A Ouvidoria retomou suas atividades com todo o seu corpo de servidores, inclusive regressando com os atendimentos telefônicos, outrora interrompidos.

A crise sanitária relacionada à pandemia do Coronavírus trouxe desafios e mudanças para diversos setores da sociedade brasileira, razão pela qual foi necessário readequar a estrutura desta Ouvidoria, com a limitação do atendimento presencial, sendo realizado somente em situações excepcionais, quando configurado o risco à vida do denunciante ou de outrem, com o devido agendamento telefônico. Todas as ações obedeceram às orientações e recomendações emanadas das autoridades de saúde, bem como ao Ato Regulamentar no 25/2020, que instituiu o plano de biossegurança para retomada das atividades presenciais no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Além das limitações ocasionadas pela pandemia do Coronavírus, importante destacar que, em data de 14 de agosto de 2020, ocorreu um incidente estrutural na sede da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, ocasionando o deslocamento, por aproximadamente três meses, de toda a equipe deste órgão para uma pequena sala, dificultando as condições de trabalho e limitando o atendimento presencial.

Ressalta-se que, em razão do pleito eleitoral, realizado em novembro de 2020, as manifestações referentes à temática eleitoral foram as de maior incidência no semestre, a exemplo: propagandas antecipadas, boca de urna, uso da máquina pública e compra de votos.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria, e objetivam oferecer ampla publicidade e transparência às atividades e projetos desenvolvidos por esta unidade durante o segundo semestre de 2020.


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

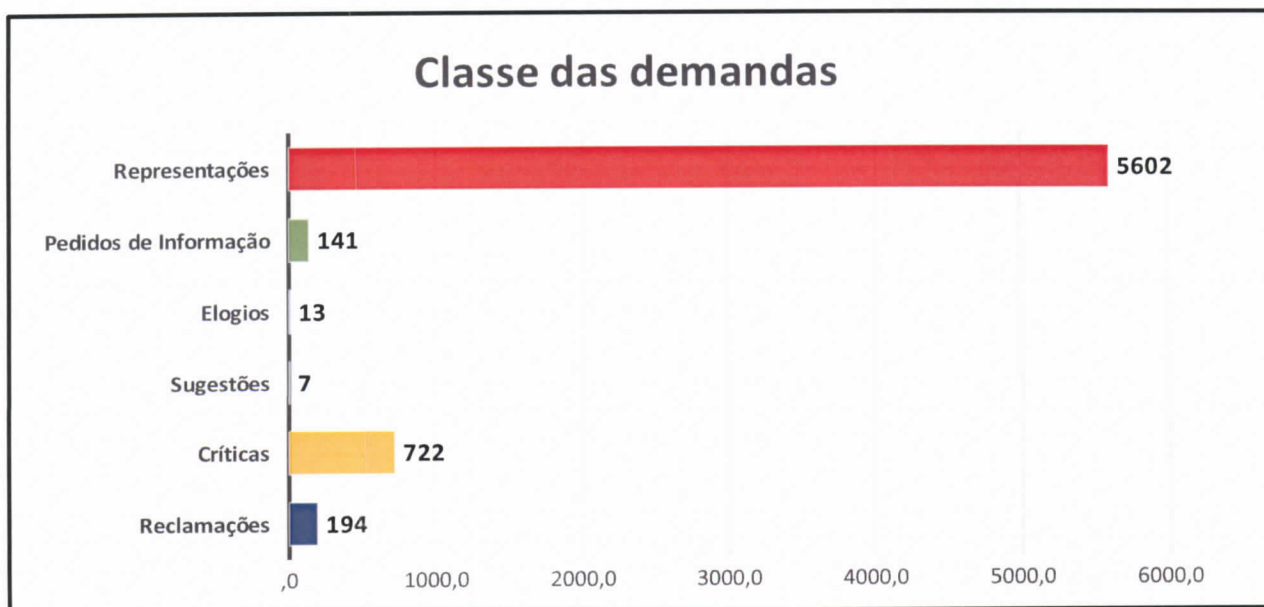
1. CLASSE DAS DEMANDAS

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu **6.679 (seis mil, seiscentos e setenta e nove) 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 **5.602 (cinco mil, seiscentos e dois) registros**.

Classe das demandas	Quantidade	Percentual
Reclamações	194	2,90%
Críticas	722	10,81%
Sugestões	07	0,10%
Elogios	13	0,19%
Pedidos de Informação	141	2,11%
Representações	5.602	83,87%
TOTAL	6.679	100,00%

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



2. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

Em razão do pleito eleitoral, realizado em novembro de 2020, as manifestações envolvendo esta temática foram as de maior incidência no semestre, concentrando-se no quarto trimestre do ano.

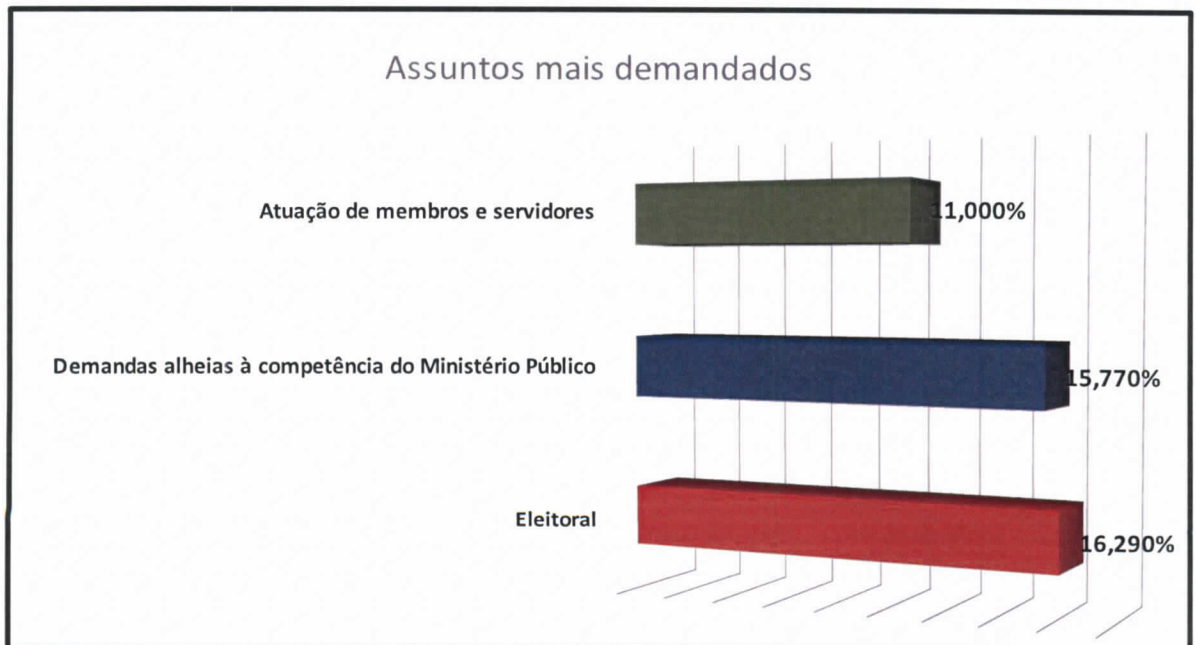
Em segundo lugar, ficaram as demandas que não são de atribuição do Ministério Público Estadual, a exemplo: auxílio emergencial, interrupção de contrato de trabalho, atrasos salariais em empresas privadas, entre outros. Interessa pontuar que em todos os casos o manifestante foi orientado a procurar o órgão competente.

Por último, considerando os três assuntos mais recorrentes no período, observa-se manifestações relacionadas à atuação de membros e servidores. Quanto a isso, restou comprovado que a Ouvidoria, de certo, é a porta da Instituição mais acessível.

1º. Eleitoral: 1.088 (um mil e oitenta e oito);

2º. Demandas alheias à competência do Ministério Público: 1.053 (um mil e cinquenta e três);

3º. Atuação de membros e servidores: 735 (setecentos e trinta e cinco).



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

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Acessibilidade	01	01	00	00	00	00	02	0,03%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	72	55	34	18	06	07	192	2,87%
Atuação de Membros e Servidores	74	196	53	57	184	171	735	11,00%
Concurso Público	45	32	51	109	63	29	329	4,93%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	27	79	65	74	66	33	344	5,15%
Consumidor	21	29	16	08	16	08	98	1,47%
Controle Externo da Atividade Policial	16	13	15	14	09	04	71	1,06%
Crimes	51	54	40	37	40	33	255	3,82%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	277	239	104	118	123	192	1.053	15,77%
Disc. de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	00	00	00	01	00	00	01	0,01%
Educação	09	10	07	21	03	08	58	0,87%
Eleitoral	39	43	48	328	597	33	1.088	16,29%
Execução Penal	03	02	01	01	02	01	10	0,15%
Idoso	99	74	63	69	69	53	427	6,39%
Improbidade Administrativa	145	150	126	105	104	67	697	10,44%
Infância e Juventude	47	60	30	52	44	32	265	3,97%
Lei de Acesso à Informação	30	23	39	22	17	10	141	2,11%
Meio Ambiente	57	35	55	68	45	57	317	4,75%
Outros	58	21	40	28	19	28	194	2,90%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	00	00	00	00	00	00	00	0,00%
Saúde	67	49	27	51	29	38	261	3,91%
Serviços Públicos	03	03	01	10	01	05	23	0,34%
Sindical e Questões Análogas	00	00	00	00	00	00	00	0,00%
Violência Doméstica	24	32	14	20	13	15	118	1,77%
TOTAL	1.165	1.200	829	1.211	1.450	824	6.679	100%

3. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	194	05	02	04	183
Críticas	722	06	00	04	712
Sugestões	07	01	01	03	02
Elogios	13	00	00	00	13
Pedidos de Informação	141	18	01	01	121
Representações	5.602	816	214	631	3.941
Total das demandas	6.679	846	218	643	4.972

Do quadro acima, convém esclarecer que as demandas invalidadas (arquivadas de plano) encontram-se nessa condição, especialmente, por dois motivos: **(1)** por serem 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.

4. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

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

- 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;
- por correspondência, enviada à sede da Instituição;
- por telefone: (98) 0800-098-1600, 3219-1769, 3219-1767 e 3219-1738;
- por WhatsApp: (98) 99137-1298;
- pelo site: <https://ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrar>;

- por e-mail: ouvidoria@mpma.mp.br;
- pelo Facebook: facebook.com/pg/ouvidoriampma;
- pelo Instagram: [ouvidoriampma_oficial](https://instagram.com/ouvidoriampma_oficial);
- pelo Twitter: [ouvidoria_mpma](https://twitter.com/ouvidoria_mpma);
- pelo Aplicativo Móvel: MPMA Cidadão.

5. 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:

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Pessoalmente	02	00	01	01	00	03	07	0,10%
Cadastro de Manifestação	213	151	135	340	520	128	1.487	22,26%
Disque Ministério Público	201	82	107	119	114	110	733	10,97%
Correspondência	01	02	00	00	00	00	03	0,04%
E-mail	294	421	221	284	482	320	2.022	30,27%
WhatsApp	309	321	222	296	179	119	1.446	21,65%
Facebook	15	08	12	01	16	00	52	0,78%
Instagram	20	16	08	21	20	07	92	1,38%
Twitter	00	02	00	00	00	00	02	0,03%
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR	14	93	34	42	53	51	287	4,30%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH	56	81	48	69	45	60	359	5,38%
Disque Denúncia MA – DDMA	00	00	00	01	01	00	02	0,03%
Ouvidoria das Mulheres - CNMP	00	00	00	02	01	00	03	0,04%

Aplicativo MPMA Cidadão	30	09	14	26	08	16	103	1,54%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	10	14	27	09	11	10	81	1,21%
TOTAL	1.165	1.200	829	1.211	1.450	824	6.679	100%

Após o retorno dos atendimentos telefônicos, interrompidos por força do trabalho remoto, os manifestantes continuaram, preferencialmente, demandando a Ouvidoria pelo e-mail e pelo sistema do órgão, conforme se observa na planilha acima.

Registra-se, por oportuno, que o segundo semestre foi marcado pelo início do recebimento de demandas do mais novo canal da Ouvidoria Nacional, Ouvidoria das Mulheres, instituído pela Portaria CNMP-Presi nº. 77/2020, de 21 de maio de 2020, do Conselho Nacional do Ministério Público, o qual recebe demandas relacionadas à violência contra a mulher por meio do telefone/WhatsApp (61) 3315-9476 e do e-mail (ouvidoriadasmulheres@cnmp.mp.br).

Os canais de atendimento de maior procura no período foram:

1. E-mail – 30,27% - 2.022 (dois mil e vinte e dois) registros;
2. Cadastro de Manifestação (demandas registradas diretamente pelo usuário no sistema por meio do endereço eletrônico <https://ouvidoria.mpma.mp.br>) - 22,26% - 1.487 (um mil, quatrocentos e oitenta e sete);
3. WhatsApp - 21,65% - 1.446 (um mil, quatrocentos e quarenta e seis).

6. QUANTO AO GÊNERO

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 45,32% do sexo masculino; 38,46% do sexo feminino; 9,06% gênero não identificado ou anônimo e 7,16% pessoa jurídica, como se pode observar no quadro abaixo:

QUANTO AO GÊNERO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Feminino	520	422	368	377	532	350	2.569	38,46%
Masculino	544	546	305	621	668	343	3.027	45,32%
Outro ou Anônimo	29	132	52	127	195	70	605	9,06%
Pessoa Jurídica	72	100	104	86	55	61	478	7,16%
TOTAL	1.165	1.200	829	1.211	1.450	824	6.679	100%

7. QUANTO AO SIGILO

Os dados abaixo apontam que 69,05% das manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria do MPMA no segundo semestre do ano de 2020 foram cadastradas como não sigilosas, seguida de 30,24% sigilosas e 0,70% anônimas.

QUANTO AO SIGILO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Sigilosas	259	284	197	466	657	157	2.020	30,24%
Não Sigilosas	898	907	625	733	789	660	4.612	69,05%
Anônimas	08	09	07	12	04	07	47	0,70%
TOTAL	1.165	1.200	829	1.211	1.450	824	6.679	100%

8. MEIO DE RESPOSTA

Nesse segundo semestre de 2020, o e-mail foi o canal preferencial dos manifestantes para o recebimento das respostas das providências adotadas pelo membro. A Ouvidoria contabilizou 4.471 (quatro mil, quatrocentos e setenta e um) registros por esse meio (67,42%).

Frise-se, ainda, que a Ouvidoria não repassa aos demandantes resposta das manifestações anônimas. Portanto, das 6.679 (seis mil, seiscentos e setenta e nove) demandas recebidas no segundo semestre de 2020, 47 manifestações estão classificadas como apócrifas, não apresentando meio de resposta, explicando, portanto, o motivo da diferença quando observado o total de demandas registradas no período ($6.679 - 47 = 6.632$).

A tabela a seguir detalha o comportamento de cada meio.

MEIO DE RESPOSTA	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
E-mail	646	835	531	799	1.067	593	4.471	67,42%
Telefone	247	102	127	166	205	124	971	14,64%
WhatsApp	228	230	146	212	138	90	1.044	15,74%
Pessoalmente	01	00	01	00	00	03	05	0,08%
Redes Sociais	35	24	17	22	36	07	141	2,13%
TOTAL	1.157	1.191	822	1.199	1.446	817	6.632	100%

9. BREVE HISTÓRICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

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.

10. NEGATIVAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Não houve negativas de pedidos de informação.

11. DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Não houve descumprimento de prazo.



12. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

JULHO/2020

A OUVIDORIA DO MPMA CONTRA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



A Campanha "SINAL VERMELHO CONTRA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA" foi criada a partir do grupo de trabalho instituído pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ destinado às ações em prol de vítimas de violência doméstica e familiar.

O objetivo da campanha é oferecer canais silenciosos de denúncia às vítimas impedidas de chamar a polícia em seus domicílios, em virtude da violência sofrida.

Ciente do crescimento dos índices de feminicídio, desde o início da pandemia, a equipe da Ouvidoria se engajou na referida campanha, apresentando todas as servidoras com um "X" vermelho desenhado na palma de uma das mãos. Essa simples ação possibilita que as vítimas possam se dirigir a uma farmácia ou drogaria, previamente cadastrada, onde os farmacêuticos ou atendentes, ao verem o sinal, imediatamente acionam as autoridades policiais.

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



O Coordenador de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), Gledston de Oliveira Reis, e o servidor, Kercio Augusto Sekeff Sallem, foram recebidos pela Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins e sua equipe, no dia 30 de julho de 2020, em seu gabinete. Na reunião, a Ouvidora apresentou os sistemas utilizados atualmente pela Ouvidoria do MPMA, bem como os detalhes operacionais acerca do andamento da produção do software interno do órgão, que teve seu início em janeiro deste ano.

Após deliberações, foram ajustados pontos estratégicos para a continuidade da confecção do referido sistema, com o propósito de viabilizar a desburocratização e tornar mais célere o procedimento das manifestações registradas na Ouvidoria do MPMA.

AGOSTO/2020

48ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP



O Conselho Nacional do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou durante a manhã do dia 07 de agosto de 2020, a 48ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do MPMA e Conselheira do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Inicialmente, os Ouvidores deliberaram acerca da aprovação da ata da 47ª Reunião Ordinária, empossaram a Ouvidora Heloísa Pires (MPT) no cargo de Vice-Presidente da Região Centro-Oeste e deram as boas-vindas aos novos Ouvidores: Isabel Maria Salustiano (MPCE), Antônio Barleta (MPPA) e Aristóteles de Santana (MPPB).

Em seguida, passaram aos demais itens da pauta: **1)** Tratativas e andamento do Planejamento Estratégico do CNOMP; **2)** Plano de mídia do CNOMP; **3)** Carta de serviços do CNOMP e Projeto de Resolução/Lei tratando das diretrizes gerais para as Ouvidorias Ministeriais.

Ao final, o Ouvidor Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto, fez uso da palavra para discorrer sobre a importância da Ouvidoria das Mulheres, que visa realizar um trabalho coordenado e integrado entre o Ministério Público e as instituições envolvidas no enfrentamento à

violência contra a mulher, sendo, pois, mais um serviço que amplia o suporte às vítimas de violência. A iniciativa foi instituída pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), por meio da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

As primeiras demandas provenientes desse canal começaram a aportar na Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão a partir de outubro de 2020.

REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS



Em reunião realizada na manhã do dia 28 de agosto de 2020, a Procuradora de Justiça e Ouvidora do Ministério Público do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com o Diretor, em exercício, da Secretaria para Assuntos Institucionais- SECINST, Dr. Joaquim Ribeiro de Souza Junior, o Coordenador de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI, Gledston de Oliveira Reis e o Coordenador de Serviços Gerais, José Ribamar Rodrigues Furtado, reafirmaram, entre si, o compromisso de otimizar a efetivação das metas estabelecidas no planejamento traçado pela Ouvidoria, gestão 2019/2021.

Na oportunidade, foi colocado em pauta a implantação do sistema da Ouvidoria e o aperfeiçoamento da página da unidade, tudo em prol de simplificar e agilizar o processamento das demandas, de modo a ofertar ao cidadão melhores serviços. Ajustaram, ainda, prazos de entrega das instalações da nova acomodação da Ouvidoria, bem como a realocação da Central Telefônica na sala provisória, tendo em vista que a estrutura anterior estava passando por uma ampla reforma.

SETEMBRO/2020

IV ENCONTRO DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO



Aconteceu na tarde do dia 02 de setembro de 2020, por meio de videoconferência, o IV Encontro dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro. O evento foi presidido pelo Ouvidor Nacional, Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto, e contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão e Conselheira do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público Brasileiro, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Na pauta da sessão, houve a discussão das seguintes matérias: **I)** Apresentação do Diagnóstico das demandas recebidas pelas Ouvidorias do Ministério Público durante o período pandêmico; **II)** Rede de Ouvidorias: novo fluxo - Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos; e **III)** Diálogo para implementação de canal específico para o recebimento de denúncias sobre atos de violência contra a mulher.

REUNIÃO PARA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO CNOMP



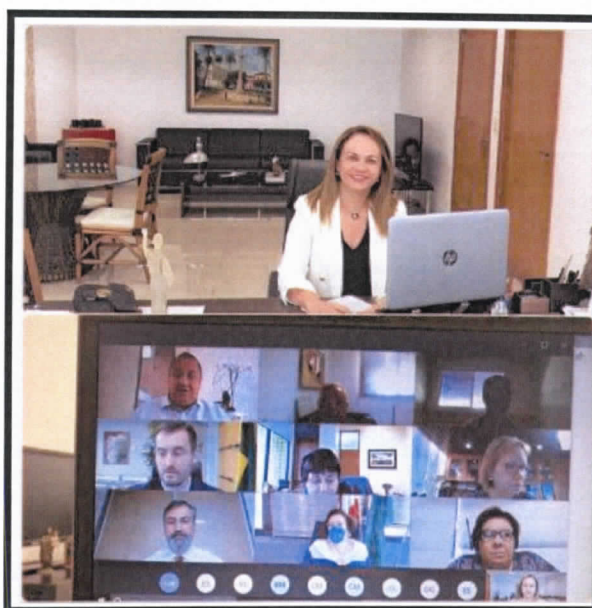
No dia 09 de setembro de 2020, Os Ouvidores do CNOMP se reuniram virtualmente para elaboração do planejamento estratégico 2020-2029 do órgão. A reunião contou com oficinas e dinâmicas entre a comissão e todo o colegiado.

O plano foi levado para aprovação no dia 25 de setembro, prevendo a intensificação do diálogo com a sociedade e a busca de soluções pacíficas para conflitos, sempre que possível.

Os trabalhos de elaboração do planejamento foram coordenados pela Ouvidora Orlandina Brito Pereira (MPGO).

Também participou da reunião, representando o CNOMP, o conselheiro Sebastião Caixeta, o qual, juntamente com o presidente do CNOMP, Erickson dos Santos, elogiou bastante a iniciativa e o trabalho apresentado.

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA: OUVIDORIA NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS, CNMP E CNPG JUNTOS NA REDEFINIÇÃO DO FLUXO DOS ENCAMINHAMENTOS DE DENÚNCIAS DE VIOLAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS



Na manhã do dia 11 de setembro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, representou o Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, em reunião, por videoconferência, do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União – CNPG, da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e da Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, com o objetivo de consolidar as tratativas para um possível Acordo de Cooperação Técnica a ser firmado entre a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, o CNMP e o CNPG, acerca do fluxo de encaminhamentos de denúncias de violações de direitos humanos, Disque 100 e Ligue 180.

Na ocasião, o Ouvidor Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, Fernando César Pereira Ferreira, apresentou o novo Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos e suas ferramentas tecnológicas.

REUNIÃO INSTITUCIONAL: OUVIDORIA E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO NO ESTADO DO MARANHÃO



Em reunião realizada no dia 11 de setembro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu no órgão o coordenador do Núcleo de Ação de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção, núcleo ligado a Controladoria Geral da União no Estado do Maranhão, Wellinton Resende.

No referido encontro, o auditor apresentou a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA BR, oportunidade em que a Ouvidora e sua equipe analisaram as funcionalidades do sistema, confrontando-as com as necessidades da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão. Ao final, foram pontuadas algumas tratativas a serem deliberadas em momento posterior.

PROJETO CAFÉ SUSTENTÁVEL: ASSINATURA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou na manhã do dia 21 de setembro de 2020, do evento de assinatura do termo de Cooperação Técnica para a consolidação do Projeto Café Sustentável no âmbito do MPMA. O projeto, desenvolvido desde o segundo semestre de 2019, é uma parceria da Universidade Estadual do Maranhão - UEMA e do MPMA, que visa o reaproveitamento da borra de café para a fertilização do solo e produção de produtos como sabonetes e esfoliantes. Em alusão ao Dia da Árvore, foi realizado, na oportunidade, o plantio de um ipê.



Assinado pelo Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, e pelo reitor da UEMA, Gustavo Pereira da Costa, o Projeto Café Sustentável também atenderá aos eixos do projeto Integrar do MPMA, que visa ao desenvolvimento de uma política institucional acerca das práticas sustentáveis voltadas à preservação do meio ambiente e à racionalização dos recursos públicos.

Além da Ouvidora, participaram também do evento as Subprocuradoras-gerais para Assuntos Jurídicos e Administrativos, Lize de Maria Brandão e Regina Leite, respectivamente; a Corregedora-geral do MPMA, Themis Pacheco; a Diretora da Escola Superior do Ministério Público, Karla Adriana Vieira; a orientadora do projeto, Ariadne Enes Rocha; o diretor da Secretaria de Assuntos Institucionais, Joaquim Ribeiro; o diretor da Secretaria de Planejamento e Gestão, Carlos Henrique Vieira; o vice-presidente da Associação do Ministério Público do Maranhão, Reinaldo Campos Castro Júnior, bem como servidores do Ministério Público e da UEMA.

REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO



Em reunião realizada no dia 24 de setembro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu o servidor da Coordenadoria de Comunicação do MPMA, Marcelo Nicolau, para tratativas acerca da produção do novo sistema de processamento de demandas da Ouvidoria. Na ocasião, o referido servidor apresentou projetos de algumas empresas do mercado que possuem *expertise* para suprir as necessidades da Ouvidoria, tudo objetivando desburocratizar e dar maior celeridade às manifestações registradas pelos cidadãos.

Além disso, foi abordado a utilização de mecanismos para tornar o sistema da Ouvidoria mais interativo com o demandante, inclusive, nesta data, foi implementada a ferramenta de comunicação ao cidadão acerca das informações sobre sua demanda no decorrer do processo administrativo neste setor. A partir do referido avanço, o interessado receberá informações quanto ao órgão destinatário em que foi encaminhada a sua manifestação, por meio do e-mail cadastrado.

49ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP



O Conselho Nacional do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou na manhã do dia 25 de setembro de 2020, a 49ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do MPMA e Conselheira do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Inicialmente, os Ouvidores deliberaram acerca da aprovação da ata da 48ª Reunião Ordinária, empossaram a Ouvidora Raquel Normand (MPPI) no cargo de Secretária do CNOMP e deram as boas vindas à nova Ouvidora: Elza Maria de Souza (MPBA).

Em seguida, passaram aos demais itens da pauta: **1)** Apresentação dos primeiros dados da Comissão de Planejamento Estratégico do CNMP; **2)** Palestra ministrada pela ex-presidente do CNOMP, Rose Meire Cyrillo: “Quem ouve o Ouvidor?”; **3)** Palestra ministrada pela coordenadora do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI), da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), Karla Daniele Luz: “Violência contra mulheres com deficiência: responsabilidade de quem?”; e **4)** Apresentação da Carta de serviços do CNOMP pela Comissão formada para tal fim.

OUTUBRO/2020

ASSINATURA DO ATO REGULAMENTAR Nº 38/2020 – MAIOR TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS LICITATÓRIOS DO MPMA



Visando garantir a máxima efetividade do princípio da transparência, o Procurador-Geral Justiça, Eduardo Nicolau, assinou, no dia 28 de setembro do corrente ano, o Ato Regulamentar nº 38/2020, que disciplina a transmissão via YouTube de todos processos licitatórios, no âmbito do Ministério Público do Maranhão.

A Ouvidoria reconhece a iniciativa como mais uma forma de instrumentalizar e assegurar a todos os cidadãos a aplicação do princípio da transparência nos processos internos dessa Instituição, especialmente naqueles que envolvam contratações e aplicações de recursos públicos.

A assinatura do Ato foi acompanhada pela Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Martins, pelo diretor da secretaria de Assuntos Institucionais em exercício, Joaquim Ribeiro de Souza Júnior, pelo presidente e 1º tesoureiro da Associação do Ministério Público do Estado do Maranhão, Gilberto Câmara e Esdras Liberalino Soares Júnior.

REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA, SUBPROCURADORIA GERAL PARA ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS, DIRETORIA GERAL E COORDENADORIA DE OBRAS, ENGENHARIA E ARQUITETURA



Em reunião realizada no dia 28 de outubro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu a Subprocuradora de Justiça para Assuntos Administrativos do Ministério Público, Regina Maria da Costa Leite, o Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça, Júlio César Guimarães, e o Coordenador da Coordenadoria de Obras, Engenharia e Arquitetura da PGJ, Gilberto Duailibe Mouchrek, para tratativas acerca da entrega das instalações da Ouvidoria do MPMA e retomada das atividades no referido espaço físico, considerando que este passava por reparos necessários para melhor atender aos cidadãos.

REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE OBRAS, ENGENHARIA E ARQUITETURA



O Coordenador da Coordenadoria de Obras, Engenharia e Arquitetura da PGJ, Gilberto Duailibe Mouchrek, e o Chefe da seção de Projeto, Alberto Filho, apresentaram no dia 29 de outubro de 2020, à Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, o projeto do novo espaço físico da Ouvidoria onde haverá, dentre as remodelações dos espaços, as cabines individuais para garantir um atendimento privativo ao cidadão, banheiro com adaptação e o Espaço Criança que tem a finalidade de auxiliar os demandantes que precisam trazer seus filhos até a Ouvidoria no momento do registro de sua demanda.

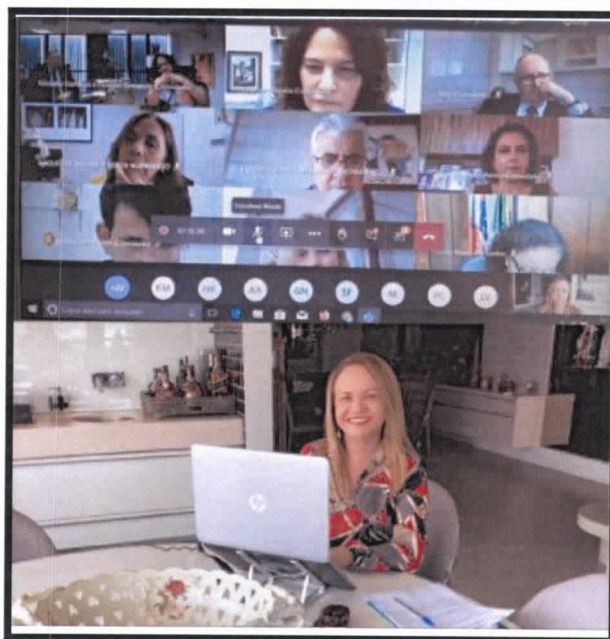


Após a reunião, os servidores apresentaram o espaço físico onde será construída a nova sede da Ouvidoria, com acessibilidade e estrutura necessárias para acolher a todos os cidadãos, indistintamente, com segurança, autonomia, conforto e independência.



NOVEMBRO/2020

50ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP



O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou a 50ª Reunião, no dia 13 de novembro de 2020, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do MPMA e Conselheira do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins. Na pauta, foram discutidos os seguintes itens: **1)** Eleição da próxima Diretoria do CNOMP (anuênio 2021/2022); **2)** Palestra com a Ministra dos Direitos Humanos, Dameres Regina Alves, e o Ouvidor do Ministério dos Direitos Humanos, Fernando César Pereira: "Vítimas invisíveis"; **3)** Exposição do tema "Eficiência e Desburocratização da atividade fim do Ministério Público" pelo Ouvidor do MPSP, Gilberto Nonaka, para discussão no Colegiado; e a **4)** Apresentação do Planejamento Estratégico do CNOMP.

A OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES DE 2020



No dia 15 de novembro de 2020, no período das 7h às 17h, a Ouvidora do Ministério Público do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com a equipe da Ouvidoria do MPMA, realizou regime de plantão eleitoral, registrando as denúncias encaminhadas dos diversos municípios maranhenses, além de orientar os manifestantes quanto às dúvidas acerca da legislação eleitoral.

As demandas consideradas de urgência foram imediatamente encaminhadas à Procuradoria Regional Eleitoral, garantindo a maior resolutividade das manifestações.

VISITA DA NOVA OUVIDORA- GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO



A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, na manhã do dia 26 de novembro de 2020, recebeu a visita institucional da nova Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Fabíola Diniz Araújo de Jesus. O objetivo da visita foi manter o diálogo e fortalecer a parceria institucional. Na oportunidade, a Ouvidora conheceu as instalações da Ouvidoria do MPMA; o fluxo dos processos; o sistema utilizado

para o recebimento e processamento das demandas; as melhorias realizadas no último ano no sistema com o intuito de obter maior celeridade no encaminhamento das manifestações; e as perspectivas para o próximo ano.

DEZEMBRO/2020

1º ENCONTRO REGIONAL: CENTRO-OESTE



Na manhã do dia 02 de dezembro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou do 1º Encontro Regional: Centro-Oeste, por meio de videoconferência, realizado pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).

O evento teve como objetivo promover a troca de experiências e

ideias entre as Ouvidorias, de modo a facilitar o compartilhamento de informações

que são fundamentais para a orientação de ações, resolução de problemas e aperfeiçoamento em Ouvidorias.

Na oportunidade, foi aprovada a criação de duas comissões (cível e criminal), bem como seus integrantes, para construção de fluxogramas e propostas de mecanismos que visem otimizar o trabalho dos órgãos de execução do Ministério Público. Após concluída, será encaminhada ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) como sugestão para criação de ato normativo.

CRIAÇÃO DO REPRESENTANTE VISUAL DA OUVIDORIA - AUDINHO



O representante visual da Ouvidoria, o “Audinho”, nasceu com objetivo de divulgar a Ouvidoria nas redes sociais e eventos presenciais e melhorar a comunicação com a sociedade. Além disso, pretendeu-se com a mencionada criação que o manifestante, ao identificar o Audinho, vinculasse a imagem do boneco com a da Ouvidoria do Ministério Público, traduzindo a relação de credibilidade e confiança entre ambos.

A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, solicitou ao Setor de Comunicação um desenho de um boneco que tivesse o aspecto de um robô, com desenho de coração e cores do Ministério Público do Estado do Maranhão (azul, branco e vermelho). Em virtude da Pandemia do COVID-19, o projeto teve alguns entraves, dentre eles a impossibilidade da criação física do boneco em tamanho real do Audinho que será utilizado, tão logo confeccionado, na participação de eventos sociais presenciais, dentre eles: feiras de livros, congressos e ações sociais.

Atualmente, o Audinho se faz presente em todas as publicações da Ouvidoria nas mídias sociais.

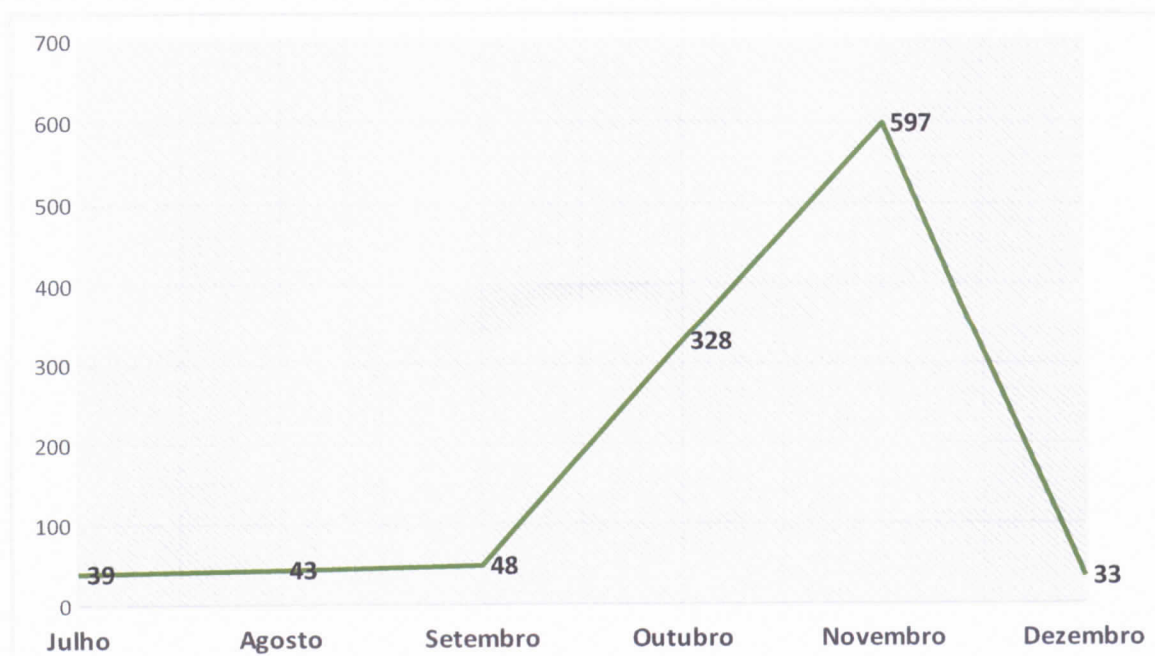
13. DEMANDAS RELATIVAS AO PLEITO ELEITORAL 2020

Indiscutivelmente, o voto é um dos principais instrumentos de garantia da vontade popular.

As eleições municipais, ocorridas em novembro de 2020, foram marcadas por grande participação popular, demonstrando o envolvimento dos cidadãos para a escolha de prefeitos e vereadores dos 217 (duzentos e dezessete) municípios do Estado do Maranhão, mesmo em um período marcado pela crise sanitária por força da pandemia do COVID-19.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, em parceria com a Procuradoria Regional Eleitoral, permaneceu em plantão durante o dia das eleições, 15 de novembro de 2020, recebendo diversas manifestações de ilícitos eleitorais, realizando orientação, registro e encaminhamento de demandas aos órgãos de execução.

Apresenta-se, abaixo, o comportamento das manifestações eleitorais no decorrer do semestre.



14. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de satisfação por E-mail

- a. **Período de Coleta:** 01 de julho a 31 de dezembro de 2020
- b. **Pessoas Sondadas:** 235 demandantes
- c. **Metodologia:** A Ouvidoria, após o recebimento das primeiras providências envidadas pelo Promotor de Justiça acerca do fato noticiado ou da informação encaminhada pelo órgão administrativo detentor do pedido de informação, analisa o teor da resposta e a encaminha ao e-mail do interessado, 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 readequado pela Ouvidora, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, com o suporte da Secretaria para Assuntos Institucionais -SECINST e da 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 a identificação de melhorias na prestação do serviço da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão. Abaixo, apresenta-se resultado da pesquisa referente ao segundo semestre de 2020.
- d. **Resultado da pesquisa**

Quanto ao sexo do manifestante

Sexo	Quantidade
Masculino	139
Feminino	96
Outro	00
TOTAL	235

Quanto à faixa etária do manifestante

Sexo	Quantidade
Menor de 18 anos	01
Entre 19 e 35 anos	91
Entre 36 e 59 anos	123
Acima de 60 anos	20
TOTAL	235

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	166
Bom	54
Regular	10
Péssimo	05
TOTAL	235

Quanto ao site da Ouvidoria do MPMA

Sexo	Quantidade
Ótimo	130
Bom	66
Regular	29
Péssimo	03
Não se aplica	07
TOTAL	235

Quanto ao espaço físico da Ouvidoria do MPMA

Sexo	Quantidade
Ótimo	77
Bom	55
Regular	12
Péssimo	02
Não se aplica	89
TOTAL	235

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	111
Bom	74
Regular	33
Péssimo	17
TOTAL	235

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	139
Bom	57
Regular	26
Péssimo	13
TOTAL	235



Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas

Sexo	Quantidade
Ótimo	127
Bom	60
Regular	32
Péssimo	16
TOTAL	235

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	148
Bom	60
Regular	17
Péssimo	10
TOTAL	235

Pesquisa de satisfação por WhatsApp

- Período de coleta:** 02 de janeiro a 30 de junho de 2020
- Pessoas Sondadas:** 800 demandantes
- Metodologia:** Ao entrar em contato com a Ouvidoria pelo aplicativo de comunicação instantânea WhatsApp, o demandante é inicialmente orientado 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). A presente pesquisa objetiva analisar a satisfação do usuário com o atendimento inicial realizado pelo WhatsApp. 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?

- Péssimo
- Regular
- Bom
- Muito bom
- Ótimo

Desde já, agradecemos o seu contato! Estamos à disposição

RESULTADO

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ótimo	73	63	66	59	32	20	313
Muito bom	57	43	32	24	08	10	374
Bom	27	19	15	15	07	03	86
Regular	04	05	03	06	02	00	20
Péssimo	00	03	01	00	03	00	07
Total	161	133	117	104	52	33	800



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório, a Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão apresentou o resultado do trabalho dedicado ao período de julho a dezembro de 2020, com o objetivo de elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades da Instituição.

Indubitável pontuar que o ano de 2020 trouxe inúmeros desafios nunca antes vividos, tornando-se, assim, imprescindível e imperioso a readequação dos processos administrativos e a redefinição das metas planejadas para o período, especialmente no que tange às ações externas de interação com o público alvo.

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.

Neste panorama, restou corroborada a importância da Ouvidoria junto à sociedade, como órgão sempre ativo e próximo do cidadão, que manteve sua atividade em pleno funcionamento, mesmo diante da pior crise de saúde pública dos últimos anos. Essa situação oportunizou que cidadãos dos Municípios mais longínquos conhecessem a Ouvidoria e registrassem suas demandas, ao passo em que, naturalmente, os canais de acesso à Ouvidoria eram, diuturnamente, divulgados, fortalecendo e consolidando a imagem deste órgão. Consagrou-se por não ser apenas uma Ouvidoria de encaminhamentos, mas também resolutiva, repassando ao interessado os posicionamentos adotados e as diligências realizadas pelo órgão de execução.

Quanto ao segundo semestre do ano de 2020, este foi marcado pelo acréscimo significativo de manifestações eleitorais, registradas antes e depois do pleito eleitoral, ocorrido em novembro de 2020.

Ciente do papel da Ouvidoria, foram planejadas ações externas a serem realizadas em 2020, tanto em locais de grande circulação de pessoas, como nas escolas públicas. Foram projetadas, também, algumas intervenções e mudanças administrativas. Por ocasião da pandemia, não obtivemos espaços para interagir fisicamente com a sociedade, sendo necessário implantar um ajuste no planejamento do órgão para que pudéssemos enfrentar a nova realidade, o “novo normal”. Entre as principais ações implementadas no segundo semestre de 2020, listamos as principais:

1. Criação do Audinho, representante visual da Ouvidoria do Ministério Público (mascote) que está sendo amplamente divulgado nos canais de acesso e nas redes sociais do órgão;
2. Readequação do fluxo de encaminhamento das demandas ao órgão destinatário, via SIMP, tornando-se célere a comunicação entre a Ouvidoria e o órgão de execução;
3. Modificação do Ato nº 138/2017-GPGJ, que instituiu o Prêmio Promotor Parceiro, de modo a ser condecorado o Promotor de Justiça por entrância, tornando o critério de análise mais justo, equânime;
4. Estreitamento da relação com outros setores administrativos, de forma a estimular ativamente a participação desses setores em nossa gestão, demonstrando a importância da acolhida dos pleitos da Ouvidoria no que diz respeito a garantia da efetividade dos serviços prestados ao cidadão;
5. Estudo, análise e formulação de documentação técnica capaz de mapear todo o fluxo dos processos da Ouvidoria, com seus respectivos indicadores, objetivando a criação, ou mesmo aquisição, de um software personalizado ao órgão, que possibilitará vantagens gigantescas quanto à análise, ao processamento, ao controle e à aferição das manifestações que aportam no órgão;
6. Readequação da estrutura da Ouvidoria, possibilitando um espaço mais acolhedor e moderno ao manifestante e às pessoas que trabalham no órgão;
7. Espaço Criança, criado para garantir o melhor acolhimento dos pais que necessitam trazer seus filhos quando do registro de seu atendimento presencial.

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
Procuradoria Geral de Justiça



Ouvidoria
Ministério Público
Estado do Maranhão