

RELATÓRIO **ANUAL** DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



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

- JANEIRO 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)

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão apresenta o presente Relatório anual, referente ao período de janeiro 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.

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 Ouvidoria durante o ano de 2020.

Maria Luiza Ribeiro Martins

Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão

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 À PANDEMIA DECORRENTE DO COVID – 19 -----	49
DEMANDAS RELATIVAS AO PLEITO ELEITORAL-----	51
PESQUISA DE SATISFAÇÃO -----	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	56

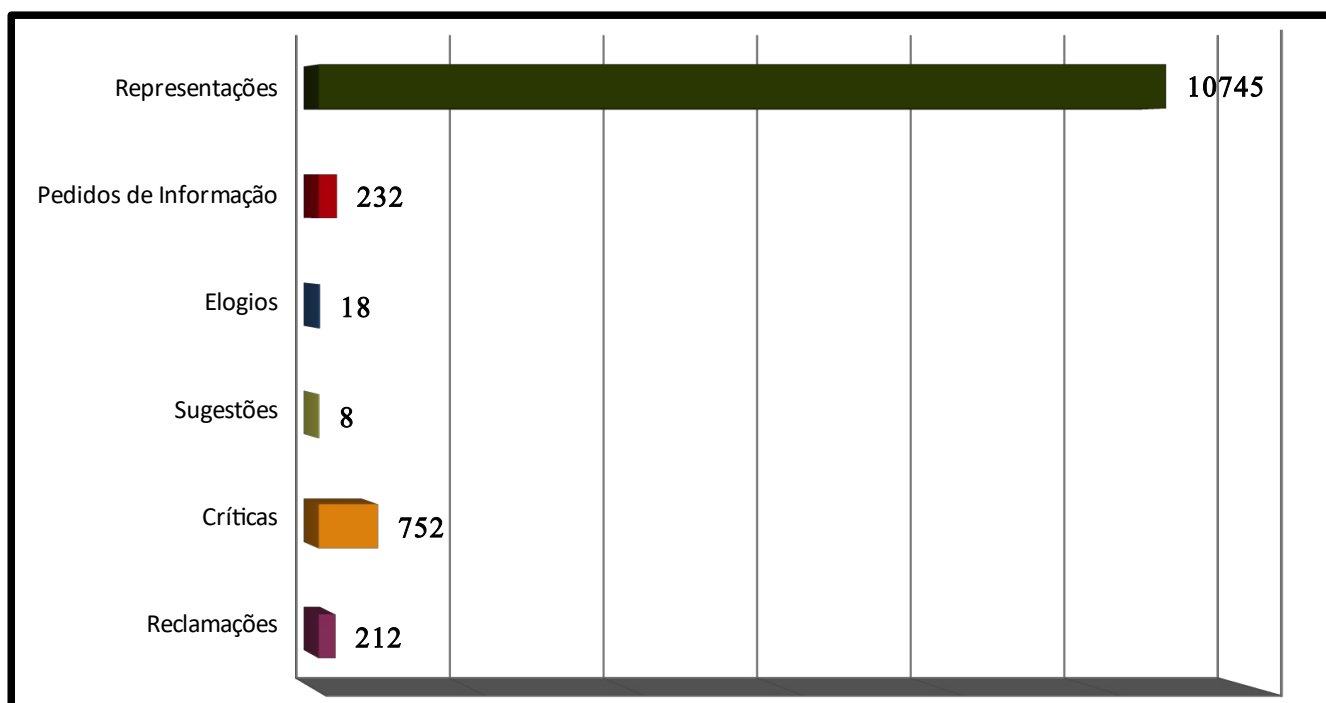
1. CLASSE DAS DEMANDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu **11.967 (onze mil, novecentos e sessenta e sete) 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 **10.745 (dez mil, setecentos e quarenta e cinco) registros**.

Classe das demandas	Quantidade	Percentual
Reclamações	212	2%
Críticas	752	6%
Sugestões	08	0%
Elogios	18	0%
Pedidos de Informação	232	2%
Representações	10.745	90%
TOTAL	11.967	100%

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.

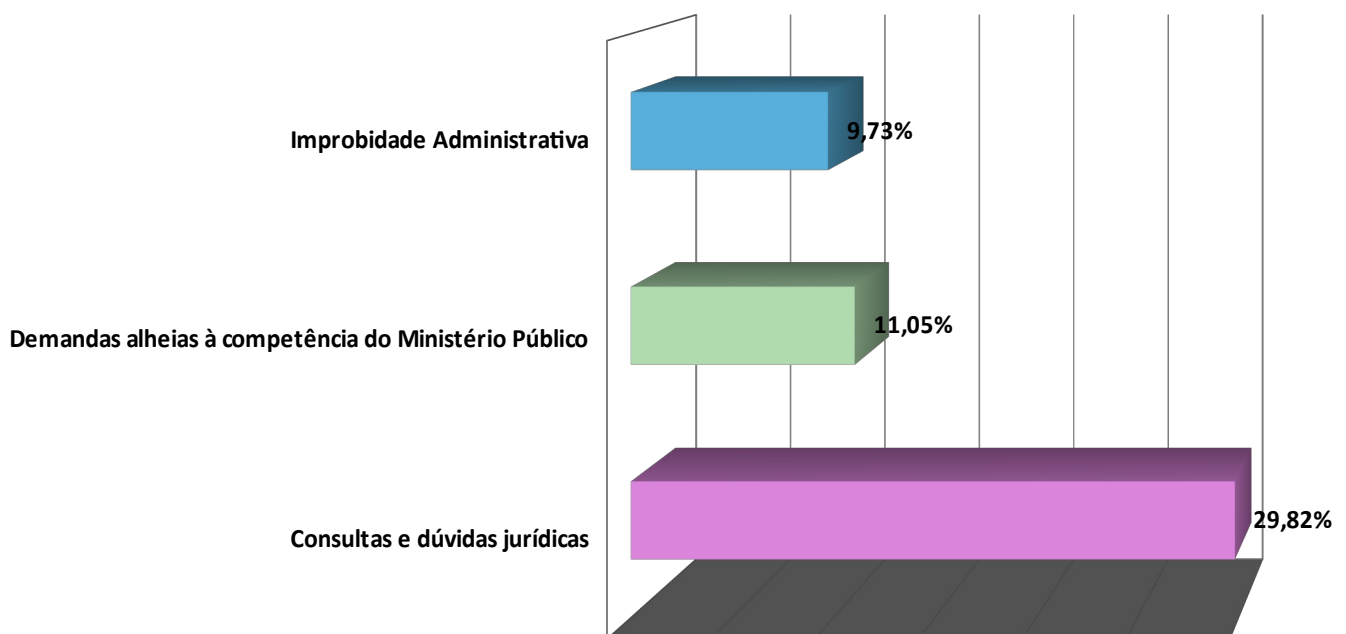
Em segundo lugar, ficaram as demandas que não são de atribuição do Ministério Público Estadual, a exemplo: auxílio emergencial, interrupção de contrato de trabalho, atrasos salariais em empresas privadas, entre outros. Interessa pontuar que em todos os casos o manifestante foi orientado a procurar o 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. Consultas e dúvidas jurídicas: 3.568 (três mil, quinhentos e sessenta e oito);

2º. Demandas alheias à competência do Ministério Público: 1.322 (um mil, trezentos e vinte e dois);

3º. Improbidade Administrativa: 1.164 (um mil, cento e sessenta e quatro).



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

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	TOTAL	%
Acessibilidade	04	02	06	0,05%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	10	192	202	1,69%
Atuação de Membros e Servidores	41	735	776	6,48%
Concurso Público	137	329	466	3,89%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	3.224	344	3.568	29,82%
Consumidor	77	98	175	1,46%
Controle Externo da Atividade Policial	23	71	94	0,79%
Crimes	108	255	363	3,03%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	269	1.053	1.322	11,05%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	04	01	05	0,04%
Educação	45	58	103	0,86%
Eleitoral	38	1.088	1.126	9,41%
Execução Penal	09	10	19	0,16%
Idoso	103	427	530	4,43%
Improbidade Administrativa	467	697	1.164	9,73%
Infância e Juventude	79	265	344	2,87%
Lei de Acesso à Informação	119	141	260	2,17%
Meio Ambiente	110	317	427	3,57%
Outros	77	194	271	2,26%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	00	00	00	0,00%
Saúde	265	261	526	4,40%
Serviços Públicos	10	23	33	0,28%
Sindical e Questões Análogas	01	00	01	0,01%
Violência Doméstica	68	118	186	1,55%
TOTAL	5.288	6.679	11.967	100%

3. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	212	00	00	04	208
Críticas	752	00	00	04	748
Sugestões	08	00	00	03	05
Elogios	18	00	00	01	17
Pedidos de Informação	232	00	00	02	230
Representações	10.745	333	00	937	9.475
Total das demandas	11.967	333	00	951	10.683

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:

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	TOTAL	%
Pessoalmente	34	07	41	0,34%
Cadastro de Manifestação	1.064	1.487	2.551	21,32%
Disque Ministério Público	782	733	1.515	12,66%
Correspondência	00	03	03	0,03%
E-mail	1.244	2.022	3.266	27,29%
WhatsApp	1.572	1.446	3.018	25,22%
Facebook	87	52	139	1,16%
Instagram	123	92	215	1,80%
Twitter	07	02	09	0,08%
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR	66	287	353	2,95%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH	172	359	531	4,44%
Disque Denúncia MA – DDMA	05	02	07	0,06%
Ouvidoria das Mulheres - CNMP	00	03	03	0,03%
Aplicativo MPMA Cidadão	67	103	170	1,42%
Serviço de Informação ao Cidadão- SIC	65	81	146	1,22%
TOTAL	5.288	6.679	11.967	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 – 27,29% - 3.266 (três mil, duzentos e sessenta e seis) registros;
2. WhatsApp - 25,22%% - 3.018 (três mil e dezoito) registros.
3. Cadastro de Manifestação (demandas registradas diretamente pelo usuário no sistema por meio do endereço eletrônico <https://ouvidoria.mpma.mp.br>) – 21,32% - 2.551 (dois mil, quinhentos e cinquenta e um) registros.

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	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	TOTAL	%
Feminino	2.119	2.569	4.688	39,17%
Masculino	2.503	3.027	5.530	46,21%
Outro ou Anônimo	286	605	891	7,45%
Pessoa Jurídica	380	478	858	7,17%
TOTAL	5.288	6.679	11.967	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	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	TOTAL	%
Sigilosas	982	2.020	3.002	25%
Não Sigilosas	4.263	4.612	8.875	74%
Anônimas	43	47	90	1%
TOTAL	5.288	6.679	11.967	100%

8. MEIO DE RESPOSTA

Nesse ano de 2020, o e-mail foi o canal preferencial dos manifestantes para o recebimento das respostas das providências adotadas pelo membro. A Ouvidoria contabilizou 7.266 (sete mil, duzentos e sessenta e seis) registros por esse meio (61%).

Frise-se, ainda, que a Ouvidoria não repassa aos demandantes resposta das manifestações anônimas. Portanto, das 11.967 (onze mil, novecentos e sessenta e sete) demandas recebidas no ano de 2020, 90 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 (11.967 – 90= 11.967).

A tabela a seguir detalha o comportamento de cada meio.

MEIO DE RESPOSTA	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	TOTAL	%
E-mail	2.795	4.471	7.266	61%
Telefone/ WhatsApp	1.931	2.015	3.946	33%
Pessoalmente	102	05	107	1%
Redes Sociais	417	141	558	5%
TOTAL	5.245	6.632	11.877	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

JANEIRO/2020



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

Em busca de uma Ouvidoria desburocratizada, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, e sua equipe reuniram-se com servidores da CMTI com o objetivo de implantar um 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 possibilite 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.

REUNIÃO COM O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA



Ocorreu, no dia 15 de janeiro, reunião institucional entre a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, e o Procurador-Geral de Justiça do MPMA, 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.



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

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, Márcio Thadeu Silva Marques. Na oportunidade, esteve presente a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins. O 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!

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



Ocorreu, no dia 30 de janeiro, reunião institucional entre a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais do MPMA, 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.

FEVEREIRO/2020

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



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



Na abertura da reunião, a Ouvidora do MPMA, 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.

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



A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, na manhã do dia 20 de fevereiro, com a Ouvidora da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, 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.



REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS



A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, no dia 27 de fevereiro, com o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais do MPMA, 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 ADMINISTRATIVAS: OUVIDORIA E DIRETORIA GERAL // OUVIDORIA E SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, no dia 03 de março de 2020, com o Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça, 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, 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.

OUVIDORIA PRESENTEADA COM TELAS DE ARTISTAS PLÁSTICOS LOCAIS



No dia 02 de março, os artistas plásticos, Beto Lima e Fábio Vidotti Filho, apresentaram 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.

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”.

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



No dia 03 de março, o Ouvidor Nacional do Ministério Público, Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto, e sua equipe, Vinícius Menandro, Membro Auxiliar, 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, Luiz Gonzaga Martins.



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



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



No dia 13 de março, ocorreu a reunião institucional com a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, o Diretor da SECINST, Marco Antônio Santos Amorim, o Coordenador do CAOP- Infância e Juventude, 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.

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, Luiz Gonzaga Martins Coelho, que, na ocasião, pontuou 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. Disse ainda 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.

Na mesma oportunidade, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, enfatizou 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.

MAIO/2020

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

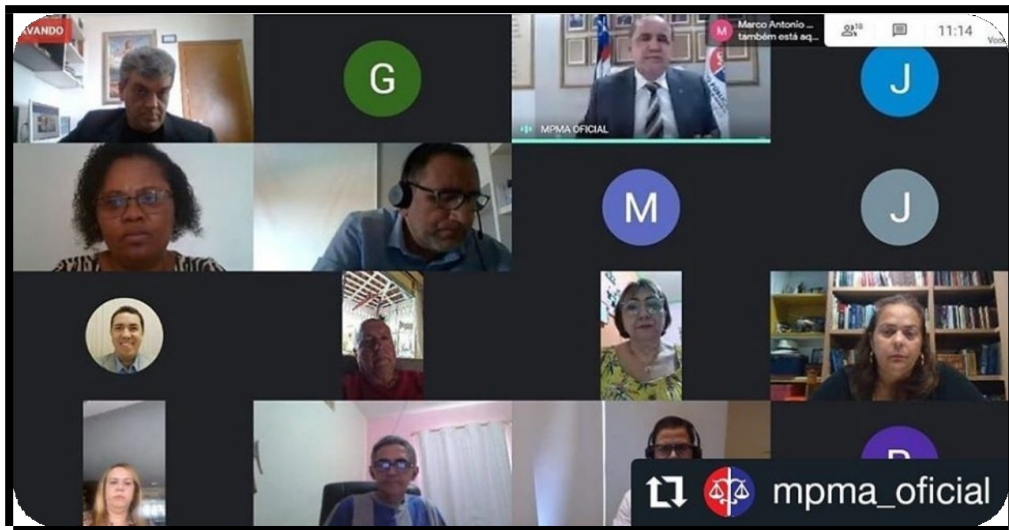


No dia 14 de maio, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou da 47ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada por meio de videoconferência. Inicialmente, os Ouvidores deliberaram acerca da aprovação da ata da 46ª Reunião Ordinária e realizaram a homologação da posse da nova Diretora do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

Em seguida, passaram aos demais itens da pauta: **i)** a Diretora de Comunicação e Ouvidora do MPPE, Selma Magda, apresentou proposta do Plano de mídia para o CNOMP; **ii)** o Ouvidor do MPF, Juliano Baiocchi, pontuou algumas questões acerca da lei orgânica das Ouvidorias e ampliação do escopo desse órgão para a atuação em redes sociais; e **iii)** o Ouvidor do MPSP, Gilberto Nonaka, explanou as 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.



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 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

SOLENIDADE DE POSSE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, EDUARDO JORGE HILUY NICOLAU



Em solenidade transmitida em tempo real, no dia 15 de junho, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, o Procurador de Justiça, 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.

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

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

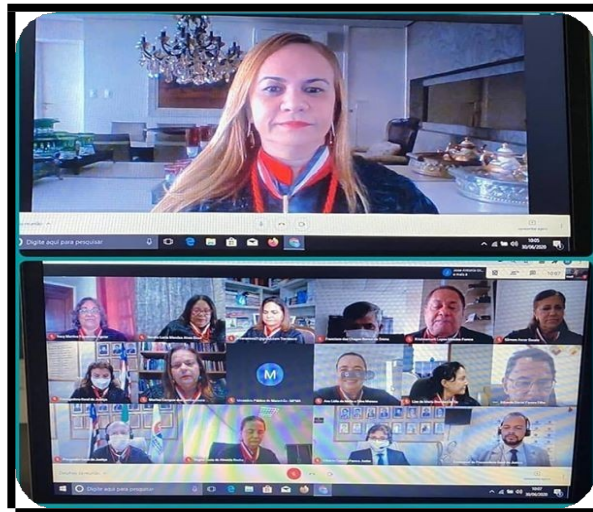


No dia 26 de junho, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, e o Procurador-Geral de Justiça do MPMA, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, assinaram o Termo de Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

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 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

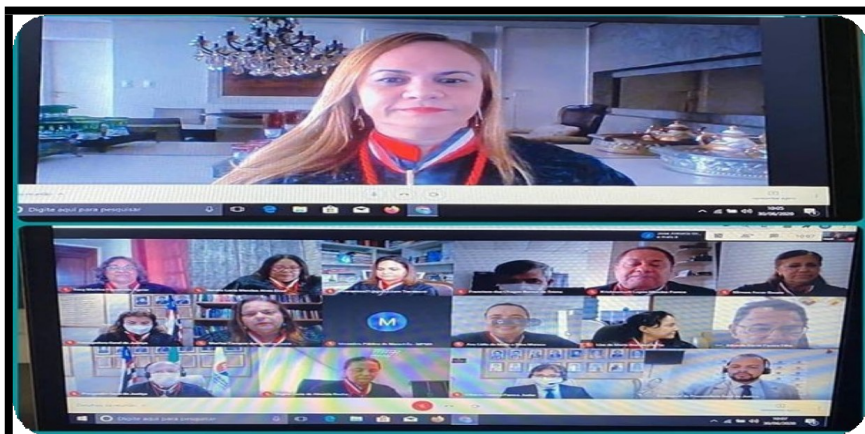


Tomou posse na manhã do dia 30 de junho, em cerimônia virtual transmitida pelo Youtube, a Procuradora de Justiça, Themis Maria Pacheco de Carvalho, no cargo de Corregedora-Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão, para o biênio 2020-2022.



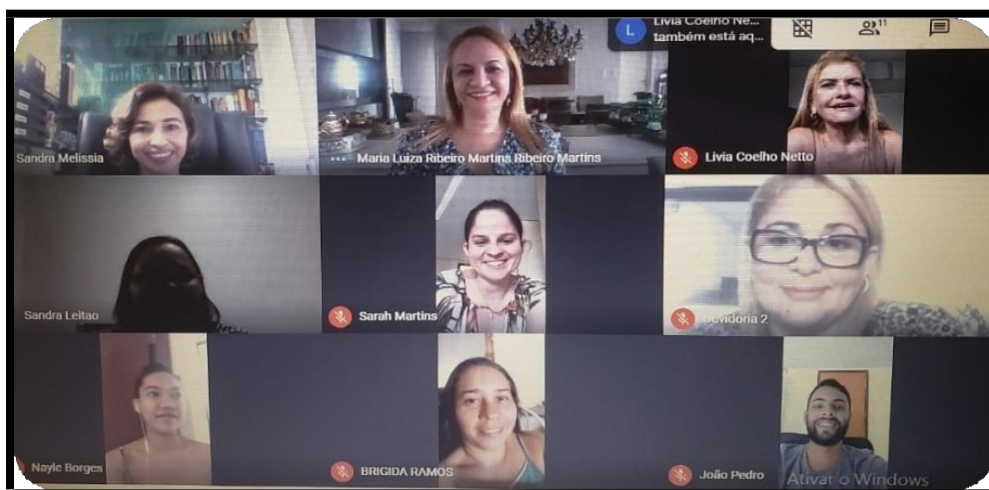
A cerimônia foi presidida pelo Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, e acompanhada por autoridades da Administração Superior do MPMA, entre as quais a Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos, Lize de Maria Brandão de Sá Costa, a Subprocuradora-Geral para Assuntos Administrativos, Regina Maria da Costa Leite, o então Corregedor-Geral do MPMA em exercício, Marco Antônio Anchieta, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, entre outras autoridades convidadas, como o Secretário-Chefe da Casa Civil, Marcelo Ta-

Relatório Analítico Anual da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão (JAN-DEZ/2020) vares, representando o Governador Flávio Dino, o Vice Presidente do Tribunal do de Justiça do Estado do Maranhão, Desembargador José Bernardo Silva Rodrigues, entre outros.



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

REUNIÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA PARA O RETORNO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS



No dia 30 de junho, no período da tarde, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, realizou reunião com toda sua equipe para as instruções referentes ao retorno das atividades presenciais no órgão a partir do dia 01 de julho.

Na ocasião, ficou deliberado o retorno das atividades presenciais do órgão, por meio do 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 possibilitou o atendimento ao demandante via telefone.

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

Relatório Analítico Anual da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão (JAN-DEZ/2020) 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



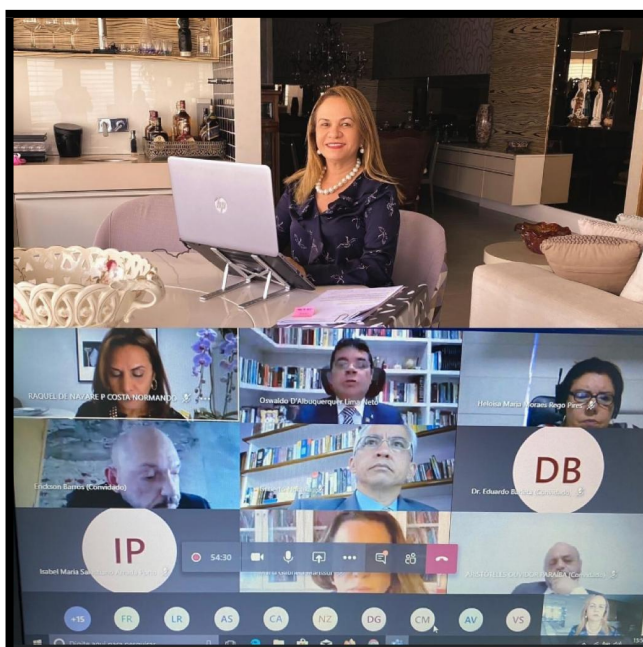
Em reunião realizada na manhã do dia 28 de agosto de 2020, a Procuradora de Justiça e Ouvidora do Ministério Público do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com o Diretor, em exercício, da Secretaria para Assuntos Institucionais- SECINST, Joaquim Ribeiro de Souza Junior, o Coordenador de 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

Relatório Analítico Anual da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão (JAN-DEZ/2020) 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



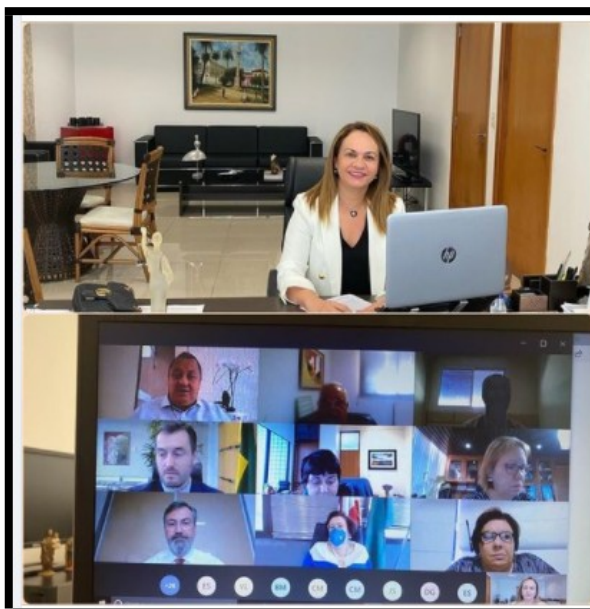
No dia 09 de setembro de 2020, Os Ouvidores do CNOMP se reuniram virtualmente para elaboração do planejamento estratégico 2020-2029 do órgão. A reunião contou com oficinas e dinâmicas entre a comissão e todo o colegiado.

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

Relatório Analítico Anual da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão (JAN-DEZ/2020)
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 CNOMP; **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

Relatório Analítico Anual da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão (JAN-DEZ/2020) 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



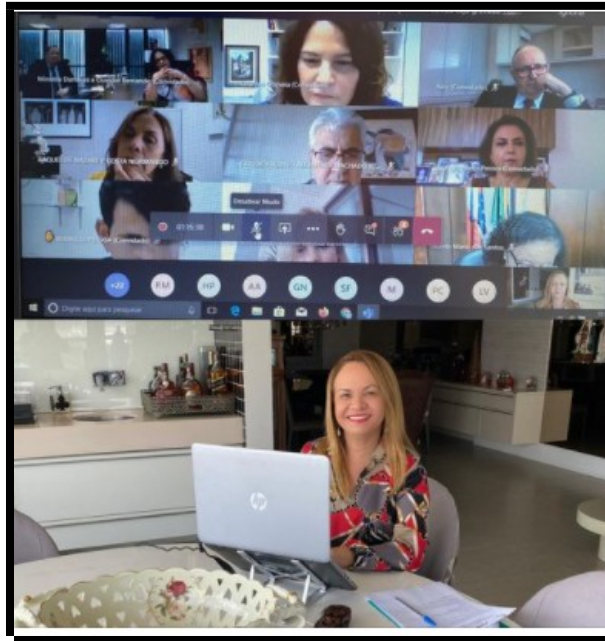
O Coordenador da Coordenadoria de Obras, Engenharia e Arquitetura da PGJ, Gilberto Duailibe Mouchrek, e o Chefe da seção de Projeto, Alberto Filho, apresentaram no dia 29 de outubro de 2020, à Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, o projeto do novo espaço 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.



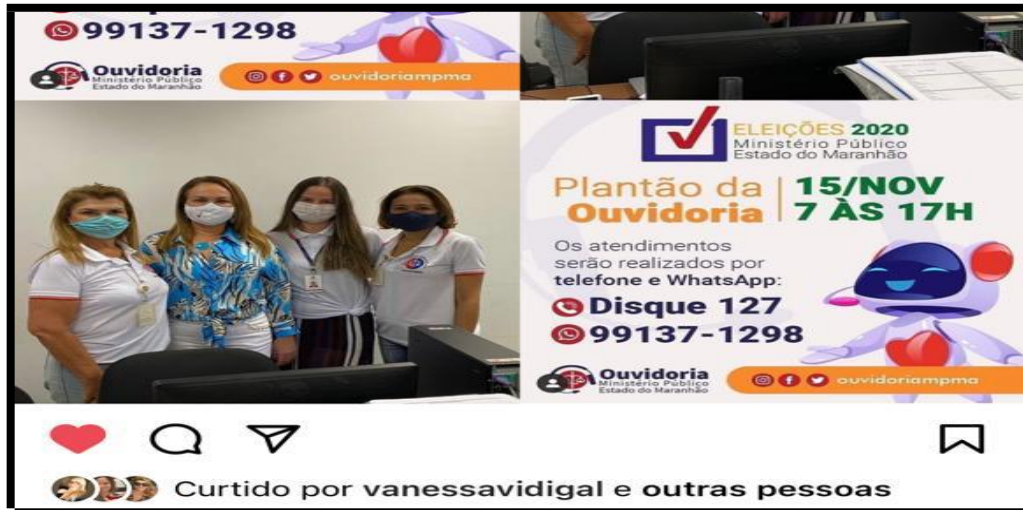
NOVEMBRO/2020

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

Relatório Analítico Anual da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão (JAN-DEZ/2020)
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 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 decisão judicial proferida a pedido do próprio Ministério Público Estadual, em razão da pandemia do novo coronavírus, 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).

Abaixo, apresenta-se o demonstrativo das manifestações específicas sobre questões relativas ao Coronavírus por matéria no primeiro semestre do ano de 2020:

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	09	1,13%
Eleitoral	06	0,75%
Execução Penal	01	0,13%
Idoso	04	0,50%
Improbidade Administrativa	101	12,64%
Infância e Juventude	05	0,63%
Lei de Acesso à Informação	02	0,25%
Meio Ambiente	03	0,38%
Saúde	441	55,19%
TOTAL	799	100%

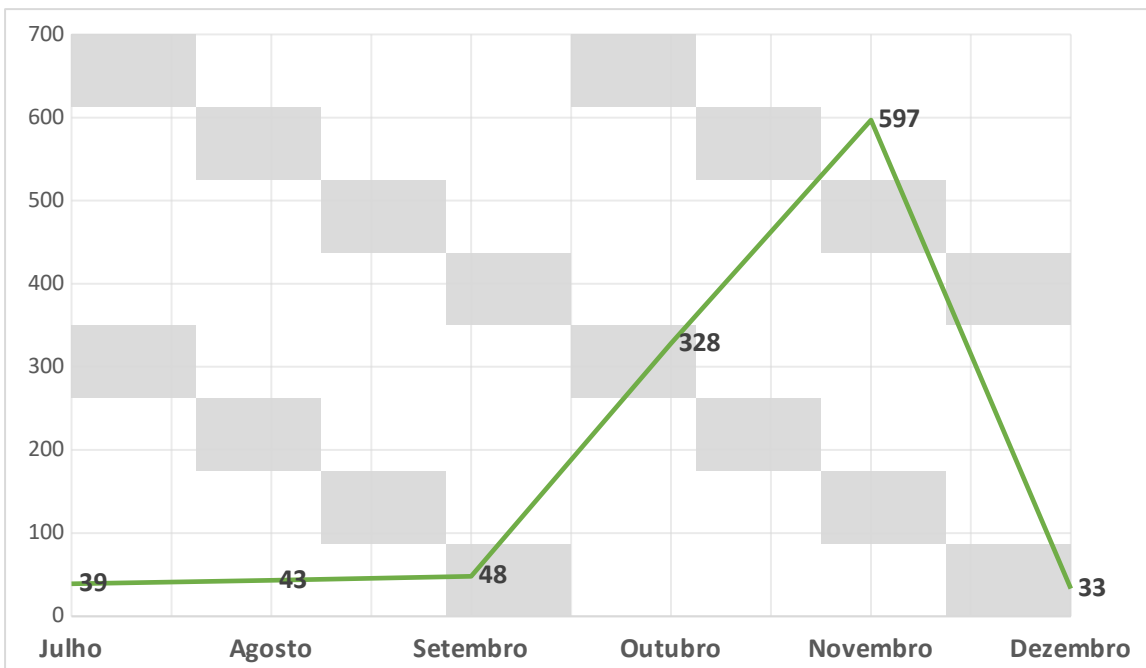
14. DEMANDAS RELATIVAS AO PLEITO ELEITORAL 2020

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 janeiro a 31 de dezembro de 2020
- b. **Pessoas Sondadas:** 317 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, 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	184
Feminino	133
Outro	00
TOTAL	317

Quanto à faixa etária do manifestante

Sexo	Quantidade
Menor de 18 anos	02
Entre 19 e 35 anos	129
Entre 36 e 59 anos	166
Acima de 60 anos	20
TOTAL	317

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	229
Bom	66
Regular	16
Péssimo	06
TOTAL	317

Quanto ao site da Ouvidoria do MPMA

Sexo	Quantidade
Ótimo	183
Bom	90
Regular	31
Péssimo	04
Não se aplica	09
TOTAL	317

Quanto ao espaço físico da Ouvidoria do MPMA

Sexo	Quantidade
Ótimo	114
Bom	71
Regular	14
Péssimo	02
Não se aplica	116
TOTAL	317

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	158
Bom	97
Regular	42
Péssimo	20
TOTAL	317

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	192
Bom	78
Regular	32
Péssimo	15
TOTAL	317

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas

Sexo	Quantidade
Ótimo	174
Bom	86
Regular	38
Péssimo	19
TOTAL	317

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	202
Bom	80
Regular	23
Péssimo	12
TOTAL	317

Pesquisa de satisfação por WhatsApp

- Período de coleta:** 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020
- Pessoas Sondadas:** 1.340 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

	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	TOTAL
Ótimo	283	313	596
Muito bom	154	374	528
Bom	92	86	178
Regular	10	20	30
Péssimo	01	07	08
Total	540	800	1.340

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Indubitável pontuar que o ano de 2020 trouxe inúmeros desafios nunca antes vividos, sendo necessária 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 aumento 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 com a sociedade, sendo necessária a readequação do planejamento do órgão. Contudo, algumas destas ações foram possíveis de implementação/implantação, vejamos 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;
8. Aquisição de chip específico para a continuidade dos serviços da Ouvidoria no período de trabalho remoto (encaminhamento de resposta/informações preliminares aos interessados);
9. Inserção de mensagem na Central Telefônica no período de paralisação dos atendimentos telefônicos, de modo a informar ao cidadão os contatos ativos da Ouvidoria, permitindo que os interessados registrem as suas manifestações por meios diversos do procurado;

10. Gravação de mensagem na Central Telefônica, com vistas a prestar melhores esclarecimentos ao demandante, fora do horário de atendimento do órgão garantindo, assim, ampla publicidade aos demais canais da Ouvidoria;
11. Criação do Google Drive da Ouvidoria que possibilitou o armazenamento na nuvem de todos os processos do órgão e garantiu a eficiência do trabalho remoto dos servidores;
12. Emissão de painéis estatísticos nas mídias sociais sobre a quantidade de demandas relativas a COVID-19;
13. Intensificação nas redes sociais da divulgação dos meios de contato da Ouvidoria.

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