

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

- JANEIRO A JUNHO DE 2021 -



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

**- JANEIRO A JUNHO DE 2021 -**

---

**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**

**OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**

**GESTÃO 2019/2021**

---

**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**

Virgínia Lana Lindoso Lima  
**Voluntária**

Jadna Rodrigues dos Santos  
**Estagiária**

Francisco Das Chagas Costa Moraes  
**Motorista**

---

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

O presente relatório tem como objetivo divulgar o trabalho da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão durante o primeiro semestre do ano de 2021, no que concerne à consolidação dos principais dados das manifestações (representações, reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação) cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas pelo setor.

A permanência do cenário pandêmico não fez a Ouvidoria recuar na sua atuação, tampouco desanimar das ações já planejadas para o semestre. Alguns pontos merecem destaque no período.

O semestre iniciou-se com o trabalho conjunto, e ainda em andamento, da Ouvidoria com a Comissão de Tecnologia da Informação – CTI para as devidas adequações no Sistema Integrado do Ministério Público – SIMP, a fim de bem atender as necessidades do órgão, tornando-se possível, a curto prazo, institucionalizar o SIMP como único sistema a ser utilizado pela Ouvidoria, de modo a abarcar todo o fluxo das demandas, desde o registro, tramitação, controle das manifestações, até a emissão dos relatórios estatísticos gerenciais.

No cenário externo, a Ouvidoria também atuou de maneira enérgica. Apesar da impossibilidade de realizar as itinerâncias, a preocupação em estreitar a relação cidadão/Ouvidoria foi o que impulsionou o órgão a instituir o Programa “Cidadão Pergunta”. O Programa é composto de perguntas e respostas que são publicadas semanalmente nas redes sociais da Ouvidoria, tomando como base as dúvidas comumente realizadas pelos manifestantes.

O primeiro semestre de 2021 foi marcado também pela participação do órgão em alguns eventos, dentre eles, “Ouvidorias em Diálogo”, parceria firmada entre as Ouvidorias do MPMA e MPPI objetivando a troca de experiências do trabalho prático entre as mencionadas Ouvidorias, por meio de todo corpo técnico dos órgãos.

Merece destaque, ainda, o reconhecimento nacional concedido ao representante visual da Ouvidoria – Audinho – que se posicionou em terceiro lugar na categoria “Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos” no IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Registro, por fim, a nossa luta contínua pela consolidação do importante papel da Ouvidoria na estrutura do Ministério Público Estadual, sobretudo aquela de promover maior proximidade de nossa instituição com a comunidade que servimos, de modo que todo e qualquer cidadão que bate às portas desta Ouvidoria perceba o seu valor, a sua representatividade para a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, fundamentais para o Estado Democrático de Direito. Essa é a tarefa que nos cabe realizar.

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

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO -----	03
CLASSE DAS DEMANDAS -----	06
DETALHAMENTO POR ASSUNTO -----	07
SITUAÇÃO DAS DEMANDAS-----	09
MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA-----	10
ORIGEM DAS DEMANDAS-----	11
QUANTO AO GÊNERO-----	12
QUANTO AO SIGILO -----	13
MEIOS DE RESPOSTA -----	13
BREVE HISTÓRICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO-----	14
NEGATIVA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO-----	14
DESCUMPRIMENTO DE PRAZO-----	14
PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-----	15
MASCOTE AUDINHO: RECONHECIMENTO NACIONAL -----	34
AUDINHO PRESENTE NAS REDES SOCIAIS DA OUVIDORIA -----	35
A OUVIDORIA NA PANDEMIA DA COVID-19 -----	36
CAMPANHA “CIDADÃO PERGUNTA” -----	37
A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NA OUVIDORIA -----	39
OUVIDORIA EM NÚMEROS -----	40
PESQUISA DE SATISFAÇÃO -----	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	43

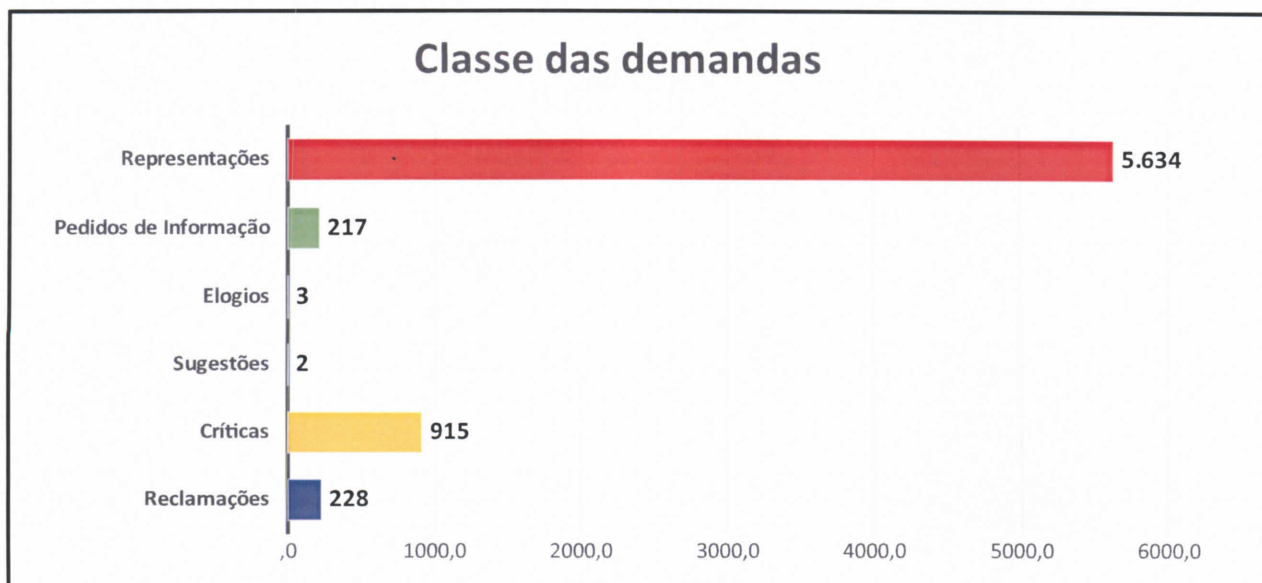
## 1. CLASSE DAS DEMANDAS

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2021, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu **6.999 (seis mil, novecentos e noventa 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 **5.634 (cinco mil, seiscentos e trinta e quatro) registros**.

Classe das demandas	Quantidade	Percentual
Reclamações	228	3,26%
Críticas	915	13,07%
Sugestões	02	0,03%
Elogios	03	0,04%
Pedidos de Informação	217	3,10%
Representações	5.634	80,50%
<b>TOTAL</b>	<b>6.999</b>	<b>100,00%</b>

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



## 2. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

O segundo semestre de 2021 foi marcado pelo retorno da equipe ao trabalho remoto, por força dos crescentes casos de infecção da COVID-19, aderindo-se no quinto mês ao trabalho em regime híbrido, estabelecido pelo Ato Regulamentar nº 29/2021 – GPGJ, de 29 de abril de 2021 . O regresso seguiu protocolos de biossegurança com o objetivo de garantir a execução do trabalho e evitar a disseminação do coronavírus.

As manifestações acerca de Improbidade Administrativa foram as de maior incidência no semestre, concentrando-se no primeiro trimestre com percentual de 70,75% de sua totalidade. Os relatos apresentados se referem, em sua maioria, a falta de medicamentos, insumos e equipamentos nos hospitais e unidades de saúde, bem como ao descumprimento do princípio da publicidade pelos governos municipais, em especial aos atos referentes à realização das licitações públicas.

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. Necessário pontuar que, em todos os casos, o manifestante foi direcionado ao órgão competente.

Por último, considerando os três assuntos mais recorrentes no período, encontram-se as manifestações relacionadas à atuação de membros e servidores.

Mesmo com o retorno gradual das atividades, alguns membros, servidores, estagiários e colaboradores pertencentes a grupos de maior risco, ou seja, pessoas com 60 anos de idade ou mais, com comorbidades, doenças respiratórias graves, cardiopatias, imunodepressão, doenças renais crônicas, diabetes mellitus, obesidade mórbida e gestação permaneceram em trabalho remoto, inviabilizando, inclusive, o retorno das atividades presenciais de algumas Promotoria de Justiça do interior do Estado.

Contudo, foi disponibilizado ao cidadão, por meio do acesso direto no sítio eletrônico do Ministério Público do Estado do Maranhão, a relação nominal de membros por Comarca com seus devidos celulares e e-mails institucionais.

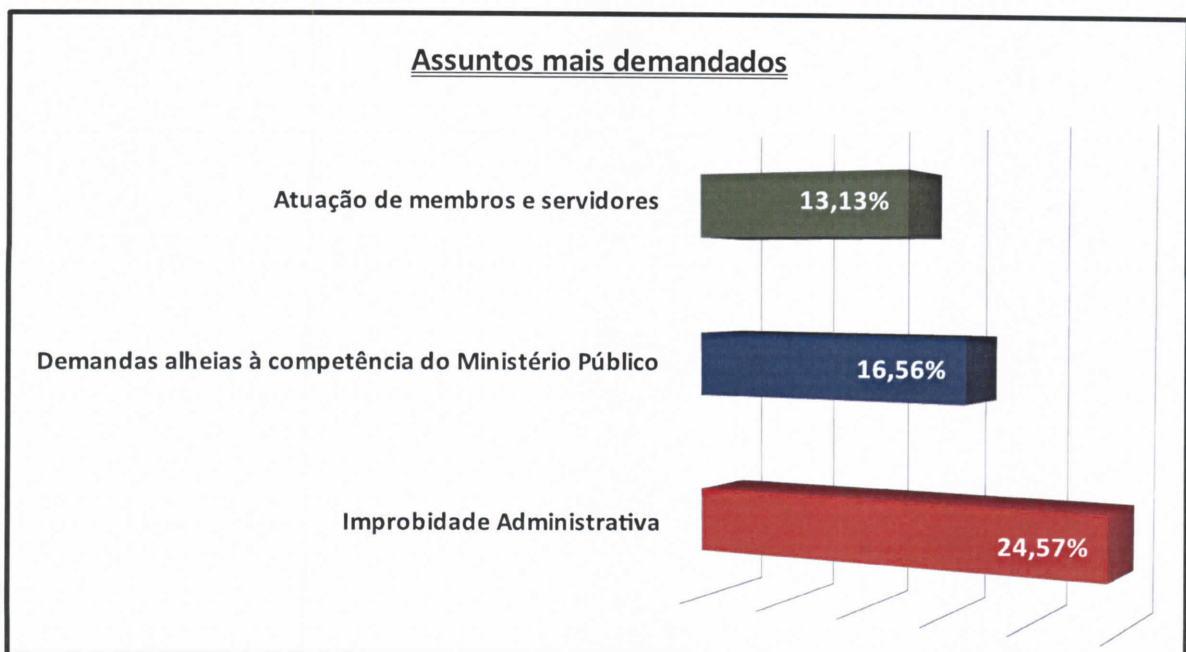


Na análise do quadro abaixo, observa-se os assuntos mais demandados, por ordem decrescente:

1º. Improbidade Administrativa: 1.720 (um mil, setecentos e vinte);

2º. Demandas alheias à competência do Ministério Público: 1.159 (um mil, cento e cinquenta e nove);

3º. Atuação de membros e servidores: 919 (novecentos e dezenove).



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

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Acessibilidade	02	00	00	00	01	00	03	0,04%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	21	02	00	94	24	90	231	3,30%
Atuação de Membros e Servidores	165	214	117	118	125	180	919	13,13%
Concurso Público	87	17	68	58	36	34	300	4,29%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	57	95	21	81	32	19	305	4,36%
Consumidor	10	18	09	18	04	06	65	0,93%
Controle Externo da Atividade Policial	05	11	08	11	13	14	62	0,89%
Crimes	26	33	20	57	18	30	184	2,63%



Relatório Analítico Semestral da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão (JAN-JUN/2021)

Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	192	130	129	300	208	200	1.159	<b>16,56%</b>
Disc. de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	01	00	00	01	00	00	02	<b>0,03%</b>
Educação	06	11	12	20	24	12	85	<b>1,21%</b>
Eleitoral	04	07	04	00	02	00	17	<b>0,24%</b>
Execução Penal	05	02	05	02	01	02	17	<b>0,24%</b>
Idoso	58	47	71	26	26	38	266	<b>3,80%</b>
Improbidade Administrativa	742	235	240	208	138	157	1.720	<b>24,57%</b>
Infância e Juventude	41	26	17	27	16	33	160	<b>2,29%</b>
Lei de Acesso à Informação	17	08	28	100	25	39	217	<b>3,10%</b>
Meio Ambiente	53	46	36	43	48	43	269	<b>3,84%</b>
Outros	57	41	85	53	64	78	378	<b>5,40%</b>
Residência na Comarca e Lotação de Membros	00	00	00	00	00	00	00	<b>0,00%</b>
Saúde	62	99	102	117	94	82	556	<b>7,94%</b>
Serviços Públicos	00	00	00	11	09	10	30	<b>0,43%</b>
Sindical e Questões Análogas	00	00	00	00	00	00	00	<b>0,00%</b>
Violência Doméstica	17	06	03	11	10	07	54	<b>0,77%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.628</b>	<b>1.048</b>	<b>975</b>	<b>1.356</b>	<b>918</b>	<b>1.074</b>	<b>6.999</b>	<b>100,00%</b>

### 3. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	228	00	00	02	226
Críticas	915	01	00	05	909
Sugestões	02	00	00	02	00
Elogios	03	00	00	00	03
Pedidos de Informação	217	10	00	03	204
Representações	5.634	283	00	963	4.388
<b>Total das demandas</b>	<b>6.999</b>	<b>294</b>	<b>00</b>	<b>975</b>	<b>5.730</b>

Do quadro acima, convém esclarecer que as demandas invalidadas encontram-se nessa condição, especialmente, por três motivos: **(1)** são manifestações que versam sobre matéria alheia à atribuição do Ministério Público Estadual. Nesses casos, o demandante é orientado a procurar o órgão competente para a solução do fato noticiado; **(2)** denúncias apócrifas não robustecidas com os dados mínimos necessários para o seu processamento; **(3)** o interessado, quando contatado para complementar sua manifestação, não fornece elementos mínimos para o processamento da demanda ou demonstra desinteresse pelo prosseguimento.

## 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](mailto:ouvidoria@mpma.mp.br);
- pelo Facebook: [facebook.com/pg/ouvidoriampma](https://www.facebook.com/pg/ouvidoriampma);
- pelo Instagram: [ouvidoriampma\\_oficial](https://www.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:

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Pessoalmente	00	01	00	00	00	02	03	0,04%
Cadastro de Manifestação	199	204	285	262	186	226	1.362	19,46%
Disque Ministério Público	167	137	75	37	130	117	663	9,47%
Correspondência	00	00	00	04	03	03	10	0,14%
E-mail	304	440	242	398	402	398	2.184	31,20%
WhatsApp	258	192	269	569	89	181	1.558	22,26%
Facebook	09	08	00	00	07	00	24	0,34%
Instagram	16	15	02	12	06	18	69	0,99%
Twitter	00	00	01	00	00	01	02	0,03%
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR	35	02	20	09	28	36	130	1,86%
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH	51	21	19	22	25	29	167	2,39%
Ouvidoria dos Direitos Humanos, Igualdade Racial e Juventude – Governo do Estado do Maranhão	00	00	00	02	00	00	02	0,03%
Ouvidoria Nacional - CNMP	02	02	00	01	00	02	07	0,10%
Aplicativo do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP	01	00	00	00	00	00	01	0,01%
Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão	00	00	00	00	00	01	01	0,01%
Aplicativo MPMA Cidadão	569	18	34	20	17	21	679	9,70%
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	17	08	28	20	25	39	137	1,96%
<b>TOTAL</b>	<b>1.628</b>	<b>1.048</b>	<b>975</b>	<b>1.356</b>	<b>918</b>	<b>1.074</b>	<b>6.999</b>	<b>100,00%</b>

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

Deve-se registrar, por oportuno, que o segundo semestre foi marcado, também, pelo recebimento de demandas oriundas da Ouvidoria dos Direitos Humanos, Igualdade Racial e Juventude, órgão vinculado ao Governo do Estado do Maranhão, e demanda proveniente da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

Os canais de atendimento de maior procura no período foram:

1. E-mail – 31,20% - 2.184 (dois mil, cento e oitenta e quatro) registros;
2. WhatsApp - 22,26% - 1.558 (um mil, quinhentos e cinquenta e oito) registros;
3. Cadastro de Manifestação (demandas registradas diretamente pelo usuário no sistema por meio do endereço eletrônico <https://ouvidoria.mpma.mp.br>) – 19,46% - 1.362 (um mil, trezentos e sessenta e dois) registros.

## 6. QUANTO AO GÊNERO

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 48,71%, do sexo masculino; 43,63%, do sexo feminino; 3,63%, gênero não identificado ou anônimo e 4,03%, pessoa jurídica, como se pode observar no quadro abaixo:

QUANTO AO GÊNERO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Feminino	841	431	414	577	355	436	3.054	43,63%
Masculino	670	547	499	665	481	547	3.409	48,71%
Outro ou Anônimo	57	39	37	64	42	15	254	3,63%
Pessoa Jurídica	60	31	25	50	40	75	282	4,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1.628</b>	<b>1.048</b>	<b>975</b>	<b>1.356</b>	<b>918</b>	<b>1.074</b>	<b>6.999</b>	<b>100,00%</b>

## 7. QUANTO AO SIGILO

Os dados abaixo apontam que 67,35% das manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria do MPMA no primeiro semestre do ano de 2021 foram cadastradas como não sigilosas, seguida de 31,68% sigilosas e 0,97%, anônimas.

QUANTO AO SIGILO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Sigilosas	864	245	324	302	243	329	2.217	31,68%
Não Sigilosas	757	792	643	1.033	661	828	4.714	67,35%
Anônimas	07	11	08	21	14	07	68	0,97%
<b>TOTAL</b>	<b>1.628</b>	<b>1.048</b>	<b>975</b>	<b>1.356</b>	<b>918</b>	<b>1.074</b>	<b>6.999</b>	<b>100%</b>

## 8. MEIO DE RESPOSTA

Nesse primeiro semestre de 2021, o e-mail foi o canal preferencial dos manifestantes para o recebimento das respostas das providências adotadas pelo órgão destinatário da manifestação. A Ouvidoria contabilizou 5.192 (cinco mil, cento e noventa e dois) registros por esse meio (74,91%).

Frise-se, ainda, que a Ouvidoria não repassa aos demandantes resposta das manifestações anônimas. Portanto, das 6.999 (seis mil, novecentas e noventa e nove) demandas recebidas no primeiro semestre de 2021, 68 manifestações foram anônimas e, portanto, não houve resposta, explicando, assim, o motivo da diferença quando observado o total de demandas registradas no período ( $6.999 - 68 = 6.931$ ).

A tabela a seguir detalha o comportamento de cada meio.

MEIO DE RESPOSTA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
E-mail	1.220	739	601	1.248	648	736	5.192	74,91%
Telefone	206	133	135	75	169	147	865	12,48%
WhatsApp	171	142	229	00	73	165	780	11,25%
Facebook	08	08	00	00	07	00	23	0,33%
Twitter	00	00	02	00	00	00	02	0,03%
Instagram	16	15	00	12	06	18	67	0,97%
Pessoalmente	00	00	00	00	01	01	02	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1.621</b>	<b>1.037</b>	<b>967</b>	<b>1.335</b>	<b>904</b>	<b>1.067</b>	<b>6.931</b>	<b>100%</b>

## 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 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* maranhense, 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

**FEVEREIRO/2021**

### REUNIÃO OUVIDORIA, CAOP EDUCAÇÃO, REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR E ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO



A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou, no dia 02 de fevereiro de 2021, de uma reunião virtual conduzida pelo Coordenador do Centro de Apoio Operacional da Educação, Promotor de Justiça Eduardo Borges Oliveira, contando com a presença de representantes da Administração Superior e Promotores de Justiça que atuam na referida temática.

Na oportunidade, o Coordenador do CAOP Educação abordou a implementação de duas ferramentas digitais, com dados e informações destinadas ao monitoramento e à avaliação das políticas implementadas na área da educação nos municípios maranhenses: o Sistema de Orientação, Monitoramento e Avaliação (Soma) e o projeto Pró-Qualidade, com as salas virtuais de educação.

Também tratou do assessoramento oferecido pelo CAOp Educação para a promoção de audiências nas cidades maranhenses com a finalidade de discutir o cumprimento do calendário escolar e a aplicação dos precatórios do antigo Fundef, que já começaram a ser destinados aos municípios do estado.

## REUNIÃO COM O PROCURADOR-GERAL E DEMAIS SETORES



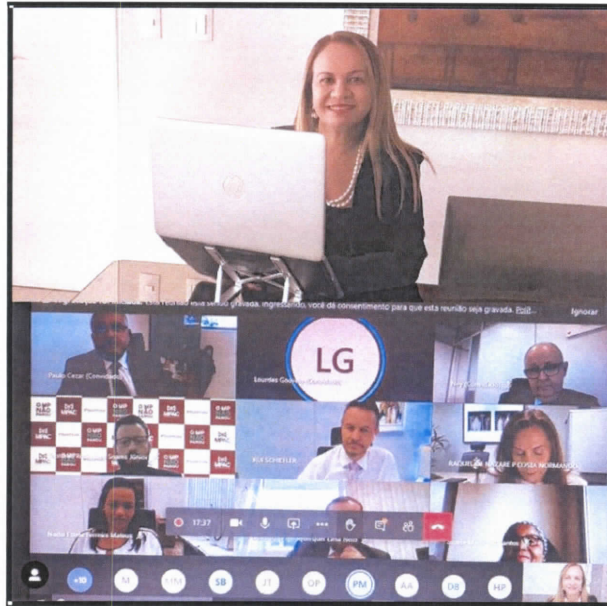
Na manhã do dia 03 de fevereiro de 2021, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se com o Procurador-Geral de Justiça do MPMA, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, o Diretor da SECINST, José Márcio Maia Alves e o Coordenador de Modernização e Tecnologia da Informação, Gledston de Oliveira Reis, para

tratar sobre a operacionalização das ações planejadas pelo órgão para o primeiro semestre de 2021, dentre elas: 1) Readequação do fluxo de tramitação dos pedidos de certidão; 2) Readequação do Cadastro de Manifestação; 3) Implementação da plataforma digital objetivando desburocratizar e dar maior celeridade aos procedimentos internos no setor; 4) Automatização do WhatsApp no atendimento ao público; e 5) Implementação da pesquisa de satisfação aos usuários (via telefone).

As ações apresentadas pela Ouvidora tem como objetivo otimizar os serviços e promover o aumento da produtividade do setor.



## 51ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO



O Conselho Nacional do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou no dia 08 de fevereiro de 2021, no período da tarde, a 51ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do MPMA e Conselheira do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Inicialmente, o Procurador de Justiça do MPSC e Relator do subgrupo da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Rui Carlos Kolb, discorreu sobre a "Proposta de criação de uma política de proteção de dados pessoais e regulamentação da LGPD no MP brasileiro".

Encerradas as discussões sobre o tema, passaram aos demais itens da pauta: 1) "MPDFT e a implementação da LGPD" pelo Ouvidor do MPDFT, Libânio Alves Rodrigues; 2) "Tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria e a LGPD" pelo Ouvidor do MPPR, Ney Zanlorenzi; e 3) "Processo de implantação da LGPD no MPSP" pelo Ouvidor do MPSP, Gilberto Nonaka.

## SISTEMA PRÓPRIO PARA A OUVIDORIA DO MPMA

Na tarde do dia 10 de fevereiro de 2021, a Ouvidora do Ministério Público, Maria Luiza Ribeiro Martins, protocolou o MEMO-OUV – 192021 endereçado à Comissão de Tecnologia da Informação (CTI) solicitando providências quanto a implantação de sistema próprio para a Ouvidoria do MPMA.

A CTI foi instituída no MPMA para implantar políticas institucionais em tecnologias da informação, a partir de estudos técnicos, em caráter permanente e contínuo.

Na solicitação foi esclarecida a necessidade da Ouvidoria aderir a um sistema que torne o fluxo do setor menos burocrático e mais célere, além de concentrar em único sistema o armazenamento, processamento e acompanhamento das demandas até sua finalização, assegurando a interoperabilidade com o Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP).



MEMO-OUV - 192021  
Código de validação: A3C46C7794

São Luis, 10 de fevereiro de 2021

A Sua Excelência os(as) Senhores(as) Membros da  
Comissão de Tecnologia da Informação (CTI)

**NESTA**

**Assunto: solicitação de providências quanto a implantação de sistema para a Ouvidoria**

Senhores(as) membros,

Cumprimentando-os cordialmente, informo que, desde que tomei posse como Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, tracei como prioridade devida gestão a desburocratização do sistema de envio e recebimento das demandas desse setor. Verifiquei, nesse contexto, que para movimentar 01 (um) único processo era preciso alimentar 04 (quatro) sistemas distintos, quais sejam: SIMP, DIGIDOC, Cadastro de Manifestação e a Pasta Compartilhada Virtual.

Ciente dessa situação que redundava em prejuízo à celeridade e à eficiência do serviço prestado pela Ouvidoria, bem como obstaculizava a comunicação entre a Ouvidoria e as Promotorias de Justiça de todo o Estado, solicitei à Administração Superior e, em paralelo, aos setores da Secretaria para Assuntos Institucionais - SECINST e da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI, a formulação de um sistema que comportasse o processamento de demandas da Ouvidoria, buscando, em outras palavras, a unificação dos sistemas já utilizados (SIMP, DIGIDOC, Cadastro de Manifestação e Pasta Virtual).

A partir da definição da necessidade (premente) da Ouvidoria, sucederam-se inúmeras reuniões com os setores competentes da Procuradoria Geral de Justiça, objetivando alinhar o desenvolvimento desse sistema. Em todas elas, importante ressaltar, os atores envolvidos, em sua totalidade, afirmavam a possibilidade de realizar, em um curto espaço de tempo, a concretização do indigitado sistema. A CMTI e o SECINST, nas diversas reuniões ocorridas, acataram as sugestões da Ouvidoria e asseguraram que o SIMP, programa já difundido, suportaria as especificidades do tratamento de demandas da unidade, bastando apenas alterações pontuais neste e no Cadastro de Manifestação da Ouvidoria. Todo esse trabalho teve como estimativa final de entrega o dia 15/10/2020.

Desse momento em diante, foi criada muita expectativa na concretização desse sistema. Successivas reuniões foram agendadas com a CMTI e a empresa terceirizada (TOTEN), entretanto, pouco resultado se obteve desse esforço heróico.

\* Conforme art. 1º, III, "d", da Lei 11.419/2006 e Medida Provisória 2.200-2/2001.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://mpma.mp.br/autenticidade>, informando os seguintes dados: Sigla do Documento: MEMO-OUV, Número do Documento: 192021 e Código de Validação: A3C46C7794.



2021: O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas  
Av. Carlos Cunha s/n - Jaracaty, CEP: 65.076-906, SAO LUIS - MA

Na manhã do dia 19 de fevereiro, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, realizou, juntamente com algumas servidoras do órgão, ampla explanação acerca das adequações a serem inseridas no Simp aos Promotores de Justiça, Felipe Rotondo e Larissa Sócrates, membros integrantes da Comissão de Tecnologia da Informação (CTI). O pleito já havia sido requerido em documento próprio direcionado à Comissão, sendo reiterada, naquela oportunidade, a urgência das adequações necessárias para garantir a unificação nos encaminhamentos e nas tramitações dos processos da Ouvidoria, bem como para a emissão de relatórios estatísticos.

No decorrer do primeiro semestre de 2021 várias foram as reuniões de trabalho entre a Ouvidoria e a Comissão de Tecnologia da Informação (CTI). O primeiro trimestre foi marcado pela criação de um documento que condensou todas as necessidades do órgão, pontuando os objetivos que devem ser alcançados com a criação do software. Já o segundo trimestre, os esforços foram concentrados em repassar para a empresa desenvolvedora do software o conteúdo da documentação, tendo sido realizados diversos encontros de planejamento e *feedback*.

## **REUNIÃO COM O DIRETOR DA SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS – SECINST**

A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu, no dia 24 de fevereiro de 2021, o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais – SECINST, José Márcio Maia Alves.



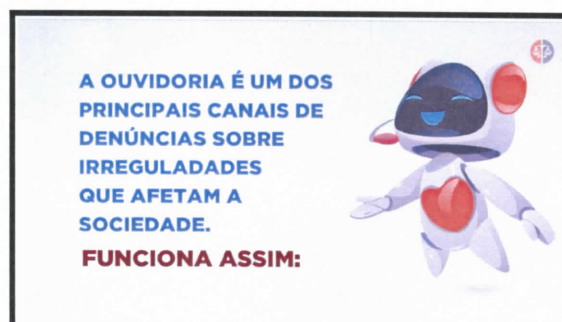
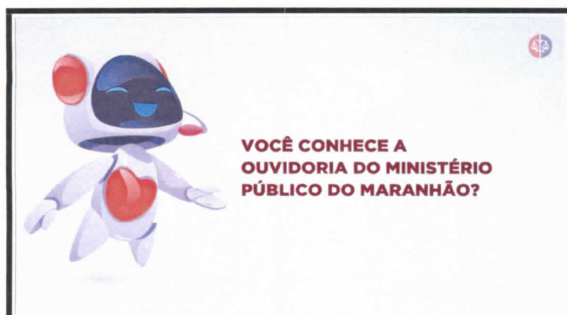
Na ocasião, foram discutidos o fluxo de processamento dos pedidos de informação e a obrigatoriedade das Promotorias de Justiça de inserir no SIMP, adequadamente, os dados da parte (nome e CPF/CNPJ), de modo a garantir a segurança jurídica quando da emissão de certidão negativa de procedimentos extrajudiciais em tramitação no Ministério Público do Estado do Maranhão.

## REUNIÃO OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO



Ocorreu no dia 25 de fevereiro de 2021, reunião interna entre a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, e a Coordenadora de Comunicação, Poliana Ribeiro, com o objetivo de iniciar as tratativas sobre a produção de vídeo institucional do funcionamento da Ouvidoria e outros projetos de comunicação direcionados para divulgação dos serviços da Ouvidoria.

Após algumas semanas, a Coordenadoria de Comunicação apresentou o material produzido, superando as expectativas da Ouvidora e de todos da equipe do órgão. O vídeo institucional pode ser conferido nas redes sociais da Ouvidoria. Abaixo, apresentam-se pequenos trechos do vídeo.



## **OUVIDORIA E PROMOTORIAS DE JUSTIÇA - AÇÃO RESULTA NA RETIRADA DE CÃES DA RESIDÊNCIA DE IDOSA NO COHASERMA**



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu demanda, em maio de 2020, relatando supostos maus tratos a animais e abandono de pessoa idosa em uma residência no bairro do Cohaserma, em São Luís. Segundo o relato, a idosa dividia sua residência com mais

de 60 cachorros em situação totalmente insalubre, causando risco à saúde da própria idosa e dos vizinhos.

Após a análise, a demanda foi encaminhada à 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Meio Ambiente e à 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Idoso, ambas do Termo Judiciário de São Luís. Após tramitação, atendendo ao pedido do Ministério Público do Estado do Maranhão, o Poder Judiciário determinou a retirada progressiva dos animais da residência da idosa, bem como que esta seja inserida em programa de acompanhamento por equipe multiprofissional.

A primeira etapa da decisão foi cumprida na manhã do dia 23 de fevereiro de 2021, com a captura e retirada de 15 cachorros. Os animais foram levados para o Centro de



Controle de Zoonoses onde foram examinados por uma equipe de veterinários, realizaram exames e, posteriormente, foram disponibilizados para adoção. A operação foi coordenada pelos Promotores de Justiça José Augusto Cutrim (Defesa do Idoso) e Cláudio Rebêlo Alencar (Defesa do Meio Ambiente).

A célere atuação da Ouvidoria do Ministério Público e a resposta pronta e eficaz dos Promotores de Justiça foram decisivas para o sucesso do pleito,

reafirmando, assim, o comprometimento do órgão e a eficiência dos serviços prestados à sociedade.

**MARÇO/2021**



Na manhã do dia 02 de março de 2021, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se com a Coordenadora de Comunicação do MPMA, Poliana Ribeiro, para tratar sobre a operacionalização das mídias sociais da Ouvidoria; a utilização do Mascote Audinho nos materiais audiovisuais; e a proposta de um calendário de publicações informativas ao cidadão.

## **RETORNO AO TRABALHO REMOTO NA OUVIDORIA DO MPMA**



Em cumprimento ao Ato Regulamentar 14/2021-GPGJ, de 04 de março de 2021, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão retornou suas

atividades em regime de trabalho remoto a partir do dia 04 de março do ano em curso, com encerramento previsto para o dia 17 de março. Todavia, com o crescente número de casos da COVID-19, em especial, na capital São Luís, o retorno das atividades presenciais na Ouvidoria do MPMA somente ocorreu em maio do ano em curso.

Objetivando melhor adequar a Ouvidoria ao trabalho remoto, mais uma vez estabelecido, foi adquirido um outro aparelho celular, com chip institucional, a fim de possibilitar um melhor atendimento e assegurar a continuidade das respostas, através desse meio, ao cidadão/demandante.

## CAMPANHA DE COMBATE À VIOLÊNCIA NOS CONDOMÍNIOS



A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou no dia 08 de março de 2021 do lançamento da campanha de Combate à Violência nos condomínios. A ação é baseada na Lei nº 11.292 que obriga os condomínios do estado a comunicarem casos de violência doméstica contra mulheres, crianças/adolescentes e idosos que ocorrerem em suas dependências.

A campanha é uma parceria entre a Associação do Ministério Público do Estado do Maranhão (AMPEM), o Ministério Público do Estado do Maranhão, por meio da Promotoria de Justiça Especializada na Defesa da Mulher, e a Casa da Mulher Brasileira.

A matéria completa está disponível no site da AMPEM: <https://ampem.org.br/campanha-de-combate-a-violencia-nos-condominios-e-lancada-nesta-segunda-feira/>

## OUVIDORIAS EM DIÁLOGO: TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE MPMA E MPPI

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) e a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí (MPPI) realizaram no dia 17 de março de 2021, pela manhã, o projeto “Ouvidorias em Diálogo”.

Na oportunidade, as Ouvidorias realizaram troca de experiências do trabalho prático, pontuando acerca dos sistemas utilizados para o processamento das demandas, bem como as boas práticas adotadas por cada órgão.



No caso da Ouvidoria do MPMA, foram apresentados: Mascote Audinho, Guia de atendimento ao público, ampliação da equipe técnica, Espaço Criança, painéis estatísticos de demandas, emissão de certidões eletrônicas, além da explanação do fluxo dos processos administrativos e das práticas internas e administrativas adotadas na atual gestão.

A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, pontuou durante o evento, que "o intercâmbio de conhecimento, informações e experiências entre os órgãos possibilita a criação de um novo modelo de Ouvidoria e, conseqüentemente, a contínua melhoria da prestação dos serviços para a crescente participação da sociedade na Administração Pública".



## 52ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO



O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou no dia 26 de março de 2021, no período da tarde, a 52ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do MPMA e Conselheira do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Inicialmente, foi objeto de deliberação assuntos administrativos do Colegiado (aprovação de atas; contribuições voluntárias; e contratação de Contador) e, logo após, foi apresentada a Carta de Serviços Virtual pelo Ouvidor do MPAP, Paulo Celso Ramos.

Encerradas as discussões, foi realizada a solenidade de posse da nova Diretoria para o biênio 2021-2023, na qual consta a seguinte composição:

Presidente: Selma Magda Barreto (Ouvidora do MPPE);  
Vice-presidente: Paulo Celso Ramos (Ouvidor do MPAP);  
Secretária: Raquel Costa Normando (Ouvidora do MPPI); Diretora de Comunicação: Elza Maria de Souza (Ouvidora do MPBA); Diretor de Finanças: Lean Antônio de Araújo (Ouvidor do MPAL); Diretor de Patrimônio Cultural: Gilberto Nonaka (Ouvidor do MPSP); Diretora de Planejamento Estratégico e Acompanhamento Legislativo: Heloiza Maria Moraes Rego Pires (Ouvidora do MPT); Vice-presidente da Região Norte: Leandro Portela Steffen (Ouvidor do MPAC); Vice-presidente da Região Nordeste: Isabel Maria Arruda Porto (Ouvidora do MPCE); Vice-presidente da Região Centro-Oeste: Olavo Monteiro Mascarenhas (Ouvidor do MPMS); Vice-presidente da Região Sudeste: Eleizer Siqueira de Souza (Ouvidor do MPES); Vice-presidente da Região Sul: Ney Roberto Zanlorenzi (Ouvidor do MPPR).

**MAIO/2021**

## REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CNOMP



O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou no dia 06 de maio do ano em curso, no período da tarde, Reunião Extraordinária, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do MPMA e Conselheira do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Durante a reunião, foram analisadas alterações sugeridas pelo Grupo de Trabalho formado pelos ouvidores Gilberto Nonaka, do Ministério Público de São Paulo; Heloisa Pires, do Ministério Público do Trabalho, e Selma Magda Barreto, do Ministério Público de Pernambuco. Também foi discutido o fluxo de trabalho do Termo de Cooperação, conforme sugestões apresentadas por Denise Villela, do Ministério Público do Rio Grande Sul, e pela representante da Ouvidoria Nacional, Gabriela Mansur, membra colaboradora da Ouvidoria Nacional do CNMP. O Ministério Público do Amazonas (MPAM) foi representado na reunião pela Ouvidora Geral, Procuradora de Justiça Jussara Pordeus.



## HOMENAGEM AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER



Em alusão ao Dia Internacional da Mulher, o Ministério Público do Estado do Maranhão prestou uma homenagem ao trabalho desempenhado por todas as 829 (oitocentos e vinte e nove) mulheres que fazem parte da Instituição.

As mulheres ocupam 53% dos cargos de chefia da Administração Superior do MPMA e representam 61% no Colégio dos Procuradores.

A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, foi agraciada com a mencionada homenagem.

## 53ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP

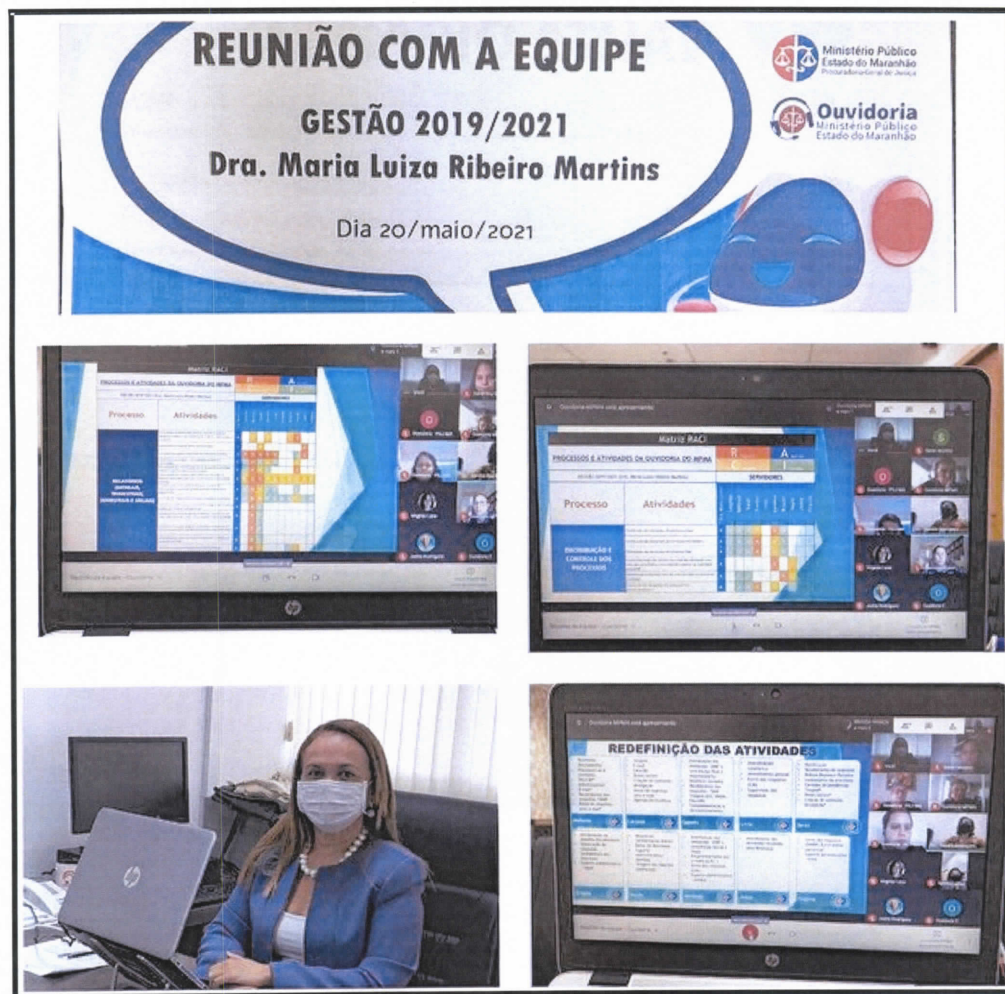


O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou no dia 17 de maio de 2021, no período da tarde, a 53ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do MPMA e Conselheira do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Inicialmente, foi ministrada palestra sobre a PEC nº 005/2021 pelo Presidente da CONAMP, Manoel Victor Sereni Murrieta e Tavares. Logo após, foi objeto de deliberação assuntos administrativos do Colegiado: aprovação de ata; área restrita no site do CNOMP; prazos; atuação dos Vice-Presidentes Regionais; retorno das reuniões regionais; e realização de reuniões híbridas em Brasília.

Ao final, o Vice-presidente da Região Sul e Ouvidor do Paraná, Ney Roberto Zanlorenzi, foi homenageado em virtude de sua despedida da respectiva Ouvidoria em 20/05/2021.

## REUNIÃO DA OUVIDORA COM OS SERVIDORES DO ÓRGÃO

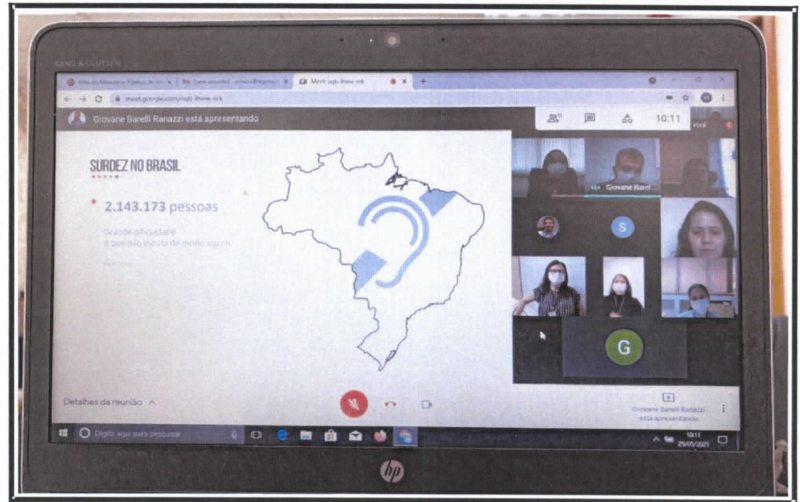


A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, realizou, no dia 20 de maio de 2021, reunião com sua equipe, por meio de videoconferência, para readequação das atividades dos servidores e programação de ações e projetos para o segundo semestre do ano. Na oportunidade, foi apresentada a Matriz de Responsabilidade (RACI) à equipe pontuando, discriminadamente, todas as atividades, seus responsáveis, corresponsáveis, informados e aprovador.

Com tal ferramenta é possível visualizar todo o processamento das demandas na Ouvidoria e tornar mais prático e versátil a realização das atividades diárias.

## A OUVIDORIA NA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE LIBRAS NO MPMA

A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, e a Coordenadora do Centro de Apoio Operacional de Proteção ao Idoso e Pessoa com Deficiência em Substituição, Ana Teresa Silva de Freitas, participaram no dia 25 de maio, pela manhã, de reunião para apresentação da Plataforma ICOM (Central de traduções simultânea de LIBRAS) ministrada pelo seu representante, Giovane Barelli Ranazzi.

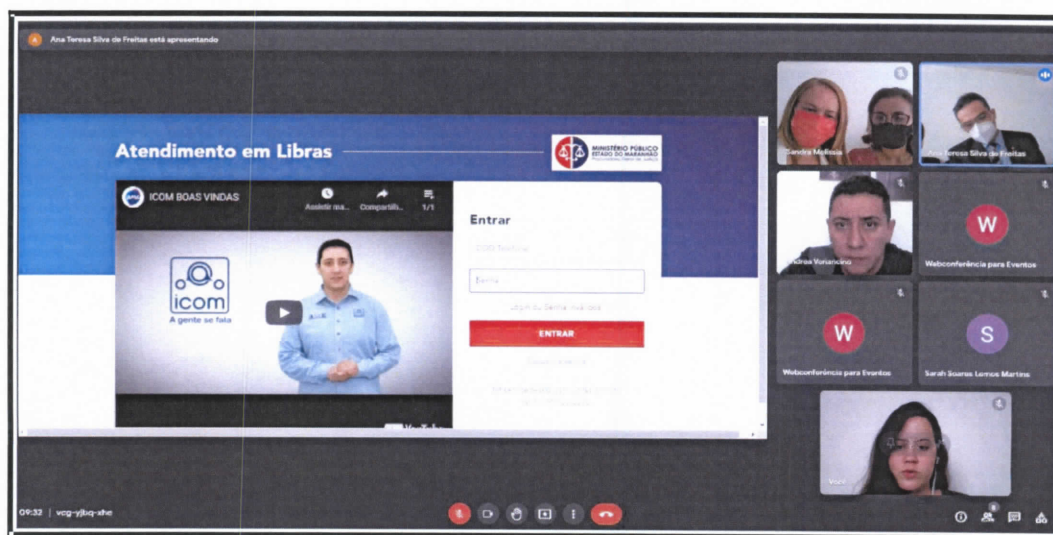


O ICOM é um serviço que tem como objetivo facilitar a comunicação entre pessoas surdas e ouvintes, disponibilizado para ser utilizado via computadores, tablets e celulares. Por meio de uma central de tradução simultânea, operada por profissionais tradutores e intérpretes de LIBRAS especializados, o ICOM torna possível o diálogo entre surdos e ouvintes. A interpretação ocorre por meio de

videochamadas, lançando mão dos recursos de hardware e software, disponíveis de forma nativa nos equipamentos utilizados, ou seja: webcam, microfones, autofalantes e rede internet.

Com a utilização do serviço, por meio do Termo de Cooperação nº 07/2020 - GPGJ, de 18 de novembro de 2020, a Ouvidoria obterá maior acessibilidade, garantindo ao surdo o direito de ser atendido em seu idioma, ou seja, promovendo o respeito e a cidadania.

Na oportunidade, o representante pontuou todas as funcionalidades do sistema, realizou demonstração do serviço com um intérprete e permitiu o saneamento de dúvidas pela Ouvidora e servidoras da Ouvidoria.



No dia 21 de junho, nova reunião foi realizada com os órgãos envolvidos no Projeto (Centro de Apoio Operacional de Proteção ao Idoso e Pessoa com Deficiência, Ouvidoria, Secretaria para Assuntos Institucionais, Coordenadoria de Comunicação e Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação) para os ajustes finais antes da inauguração oficial da Plataforma no âmbito do MPMA.

## ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO MARANHÃO NA PANDEMIA



O Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, reuniu-se, na manhã do dia 31 de maio de 2021, com as Procuradoras de Justiça Maria Luiza Ribeiro Martins, Ouvidora do MPMA, e Regina Maria da Costa Leite, Subprocuradora de Justiça para Assuntos Administrativos. O objetivo da reunião foi discutir a atuação do Ministério Público em meio à pandemia da Covid-19.

**JUNHO/2021**

### MÓDULO I - CURSO DE PREPARAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu no dia 01 de junho de 2021 o Promotor de Justiça, Francisco de Assis Maciel Carvalho Júnior, recém-ingresso no Ministério Público do Estado do Maranhão.



A Ouvidora participou, como regente, do módulo I do Curso de Preparação e Aperfeiçoamento destinado ao Ingresso e Vitaliciamento na Carreira do Ministério Público do Maranhão (2021), promovido pela Escola Superior do Ministério Público - ESMP, oportunidade em que apresentou a estrutura física da Ouvidoria, legislação, fluxo de processamento das manifestações, sistema interno e o crescente quantitativo de demandas ano a ano, enfatizando a importância da parceria entre Ouvidoria e os órgãos de execução para a melhor prestação dos serviços à sociedade.

## CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

The image shows two screenshots of a flyer for a course. The left screenshot displays the title and instructor information, while the right screenshot shows the course program and registration details.

**Ouvidoria Nacional do Ministério Público**

**Certificação em Ouvidoria**

**Curso de Comunicação Não-Violenta**

Professora: Maria Lucia Dias Gaspar Garcia

Abertura do evento com o Ouvidor Nacional do Ministério Público Dr. Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto

Programação	
1º Dia 28/06/2021	- Abertura - Conflito - Violência - O que é CNV - Os pilares da CNV - CNV na prática
2º Dia 29/06/2021	- Os componentes da CNV - Observar a situação - Traduzir o que sente - Expressar a sua necessidade - Fazer o seu pedido - CNV na prática
3º Dia 30/06/2021	- Escuta empática: Benefícios e Bloqueios - O processo de conexão pessoal - Os resultados com o uso da CNV - Encerramento

Serão disponibilizadas 60 (sessenta) vagas destinadas preferencialmente à membros, servidores e demais colaboradores das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

O curso será realizado pela plataforma Teams da Microsoft e ocorrerá nos dias 28, 29 e 30 de junho de 2021, em duas turmas, uma pela manhã, das 9:00 às 12:00 e outra no período da tarde, das 14:00 às 17:00.

As inscrições para o curso poderão ser realizadas a partir do dia 18 de junho de 2021 mediante o Sistema de Inscrição de Eventos do CNMP <https://eventos.cnmp.mp.br/>

A Ouvidoria Nacional promoveu, nos dias 28, 29 e 30 de junho de 2021, o curso de Comunicação Não-Violenta, ministrado pela professora Lúcia Gaspar, na modalidade virtual, como parte da certificação em Ouvidoria.

O referido curso destina-se a desenvolver habilidades voltadas para o estabelecimento de empatia e relacionamentos mais harmônicos, através do uso da linguagem e da comunicação, buscando ainda desenvolver nossa capacidade de lidar, medir e gerir conflitos.

A Ouvidoria do MPMA contou com a participação de seis servidoras (Melíssia Rodrigues, Sandra Leitão, Livia Coelho, Laryssa Bringel, Brígida Ramos e Vanessa Vidigal).

## 13. MASCOTE AUDINHO: RECONHECIMENTO NACIONAL



A Ouvidoria do MPMA conquistou o 3º lugar na categoria “Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos” no IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

O “Mascote Audinho” é um projeto idealizado pela Ouvidoria do MPMA com vistas a aproximar a sociedade maranhense deste órgão. A criação e utilização de um Mascote que representa a Ouvidoria do MPMA produz um caráter mais humanizado ao atendimento desta unidade, criando, assim, um vínculo afetivo entre os interessados.

A iniciativa da Rede Nacional tem o objetivo de estimular, reconhecer e premiar ações desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todo o país, de todos os níveis da federação, considerando os novos cenários decorrentes da pandemia do novo coronavírus e da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

O Concurso contou com a inscrição de 75 práticas, permitiu que as Ouvidorias participantes inscrevessem as suas ações em uma das quatro categorias. O Mascote Audinho é uma idealização da atual gestão da Ouvidoria do MPMA, que tem à frente a Procuradora de Justiça Maria Luiza Ribeiro Martins. A ideia principal do projeto é proporcionar maior aproximação, por meio de um vínculo “mais humanizado e afetivo”, dos cidadãos com a instituição.

## 14. O AUDINHO PRESENTE NAS REDES SOCIAIS DA OUVIDORIA

SE VOCÊ QUISER FALAR COM A  
**OUVIDORIA**  
DO MINISTÉRIO PÚBLICO SOBRE:

Reclamações  
Elogios  
Denúncias  
Sugestões  
Solicitações

**Ouvidoria**  
DISQUE  
127  
(98) 99137-1298

Demais contatos:  
<https://ouvidoria.mpma.mp.br>  
ouvidoria@mpma.mp.br  
facebook.com/pg/ouvidoriampma  
ouvidoriampma\_oficial

Elogios  
Denúncias  
Sugestões  
Reclamações  
Solicitações

FALE COM A  
**OUVIDORIA**  
DO MINISTÉRIO PÚBLICO

(98) 99137-1298  
<https://ouvidoria.mpma.mp.br>  
ouvidoria@mpma.mp.br  
facebook.com/pg/ouvidoriampma  
ouvidoriampma\_oficial

**Dia do Ouvidor**  
16 de março de 2021

O Ouvidor tem como função essencial ouvir e estabelecer o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública.

A voz do cidadão é a força da Ouvidoria!

Parabéns a todos os Ouvidores!

ouvidoriampma

*Feliz Dia das Mães*

Mãe, o alicerce da vida começa com o seu amor, que constrói, nos dá força e nos renova em cada gesto de carinho.

Uma homenagem da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.

A **Ouvidoria** é o canal direto para o **cidadão falar sobre** a atuação do **Ministério Público** do Estado do Maranhão.

**FALE CONOSCO!**  
Disque 127  
99137-1298

**Ouvidoria**  
Ministério Público  
Estado do Maranhão

ouvidoriampma

A prática de **maus tratos a animais** silvestres, domésticos ou domesticados, nativos ou exóticos, **é CRIME!**

**Ouvidoria**  
Ministério Público  
Estado do Maranhão

ouvidoriampma

## 15. A OUVIDORIA NA PANDEMIA DA COVID-19

No primeiro trimestre de 2021, a Ouvidoria do MPMA registrou vários casos de “fura-fila” de diferentes municípios do Maranhão. A figura do “fura-fila” é associada a pessoas que comentem supostas fraudes na imunização contra a Covid-19 por não obedecerem a ordem de prioridade da vacinação.

Objetivando dar transparência aos números de casos recebidos, a Ouvidoria divulgou os dados por meio das redes sociais e de outros meios de comunicação, como exemplificado abaixo:





De 01 de janeiro até 28 de fevereiro de 2021, 113 demandas referentes a fura-filas ou outras irregularidades referentes à vacinação da COVID-19 foram registradas. Os dados do levantamento apontam o registro de 65 denúncias, 04 denúncias improcedentes, 19 consultas jurídicas e 25 denúncias que aguardam mais informações.


Entre os municípios com relatos de infrações estão São Luís, Cândido Mendes, Olho D'água das Cunhãs, Carolina, Caxias e Imperatriz. Os dados fazem parte de um cenário de inúmeros problemas referentes ao desrespeito à ordem de prioridade, planejamento, distribuição e controle dos imunizantes.

## 16. CAMPANHA “CIDADÃO PERGUNTA”

Diante do atual cenário de pandemia, a Instituição e a sociedade em geral foram capazes de comprovar, de certo, que a Ouvidoria é a porta do Ministério Público do Maranhão mais acessível ao cidadão. Entretanto, alguns questionamentos acerca do funcionamento da Ouvidoria e outras informações relevantes sobre as manifestações eram alvo de dúvidas frequentes entre os demandantes.

Objetivando suprir essa necessidade, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, iniciou a Campanha “Cidadão Pergunta”, que tem como objetivo divulgar nas redes sociais, semanalmente, as perguntas e respostas mais frequentes dos cidadãos.



Apresentam-se, abaixo, os primeiros cards de divulgação da Campanha “Cidadão Pergunta”, iniciada em junho de 2021.





Olá!

A Ouvidoria do MPMA divulgará em suas redes sociais **perguntas e respostas** sobre o funcionamento do órgão, processamento interno das manifestações, matérias de atribuição do ministério público estadual e as dúvidas mais frequentes dos cidadãos.

Quer acompanhar? Então fica ligado nas nossas redes sociais.




 ouvidoriampma





CIDADÃO PERGUNTA:

O que é e como funciona a Ouvidoria do Ministério Público?

A Ouvidoria é um órgão do Ministério Público destinado a ouvir os cidadãos, por meio do recebimento de manifestações (reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedido de informações), funcionando como espaço de controle, participação social e combate à corrupção.




 ouvidoriampma





CIDADÃO PERGUNTA:

Como devo fazer para registrar uma manifestação na Ouvidoria?

É muito simples, basta que apresente a narrativa completa dos fatos, de forma clara, simples e objetiva. Nos casos que envolverem apuração/investigação, é necessário a indicação de nomes de pessoas ou estabelecimentos envolvidos, locais, datas, testemunhas e documentos comprobatórios que, de alguma forma, possam ajudar no esclarecimento dos fatos noticiados.



 ouvidoriampma



CIDADÃO PERGUNTA:


Posso registrar uma demanda na Ouvidoria do MPMA sem que meus dados sejam compartilhados?


AUDINHO RESPONDE:

Sim. A Ouvidoria do MPMA recebe três (3) tipos de manifestações quanto à identificação do demandante, a saber:

- Identificada/Não sigilosa;
- Sigilosa;
- Anônimas.

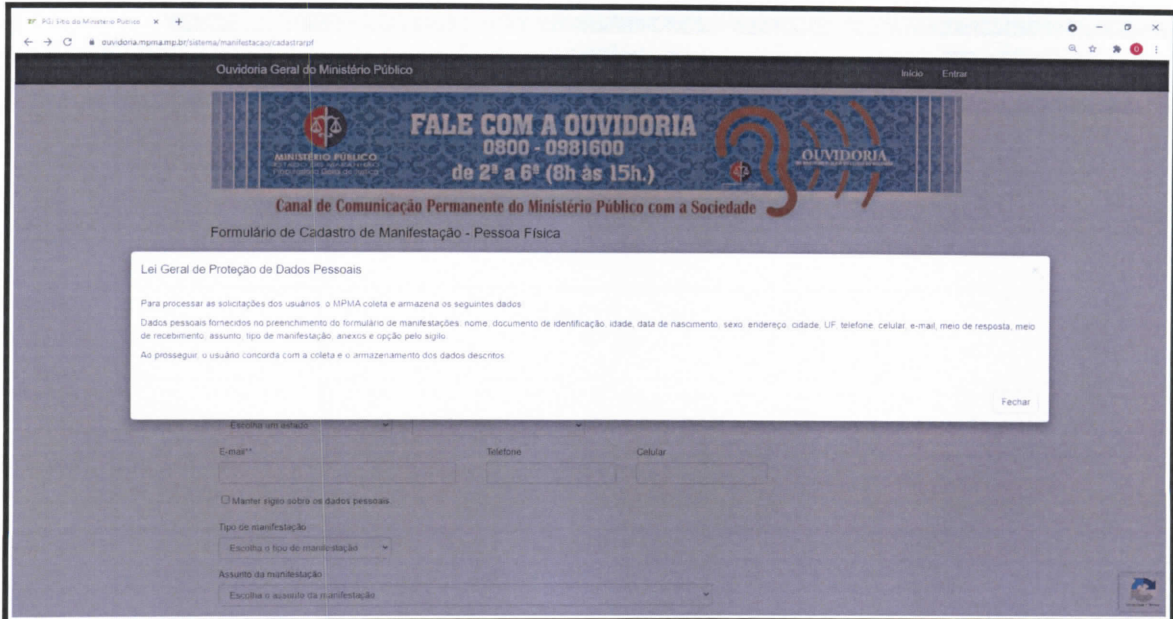
No seu caso, você pode registrar a sua demanda de forma sigilosa. Assim, todos os seus dados pessoais ficarão apenas sob a guarda da Ouvidoria e não serão disponibilizados a qualquer outro Órgão ou Instituição, nem mesmo ao responsável pela apuração do fato noticiado.



 ouvidoriampma



## 17. A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NA OUVIDORIA



The screenshot shows a web browser window with the URL `ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrotrf`. The page header includes "Ouvidoria Geral do Ministério Público" and "Início Entrar". A banner for "FALE COM A OUVIDORIA" is visible, with the phone number "0800 - 0981600" and hours "de 2ª a 6ª (8h às 15h.)". Below the banner is the text "Canal de Comunicação Permanente do Ministério Público com a Sociedade" and "Formulário de Cadastro de Manifestação - Pessoa Física". A modal window titled "Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais" is open, containing the following text: "Para processar as solicitações dos usuários, o MPMA coleta e armazena os seguintes dados: Dados pessoais fornecidos no preenchimento do formulário de manifestações: nome, documento de identificação, idade, data de nascimento, sexo, endereço, cidade, UF, telefone, celular, e-mail, meio de resposta, meio de recebimento, assunto, tipo de manifestação, anexos e opção pelo sigilo. Ao prosseguir, o usuário concorda com a coleta e o armazenamento dos dados descritos." Below the text are input fields for "E-mail\*", "Telefone", and "Celular", a checkbox for "Manter sigilo sobre os dados pessoais", and dropdown menus for "Tipo de manifestação" and "Assunto da manifestação". A "Fechar" button is in the bottom right of the modal.

Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais no Brasil, a equipe da Ouvidoria do MPMA debruçou-se sobre o tema, considerando as novas regras de tratamento de dados, bem como os impactos no armazenamento e compartilhamento de dados.

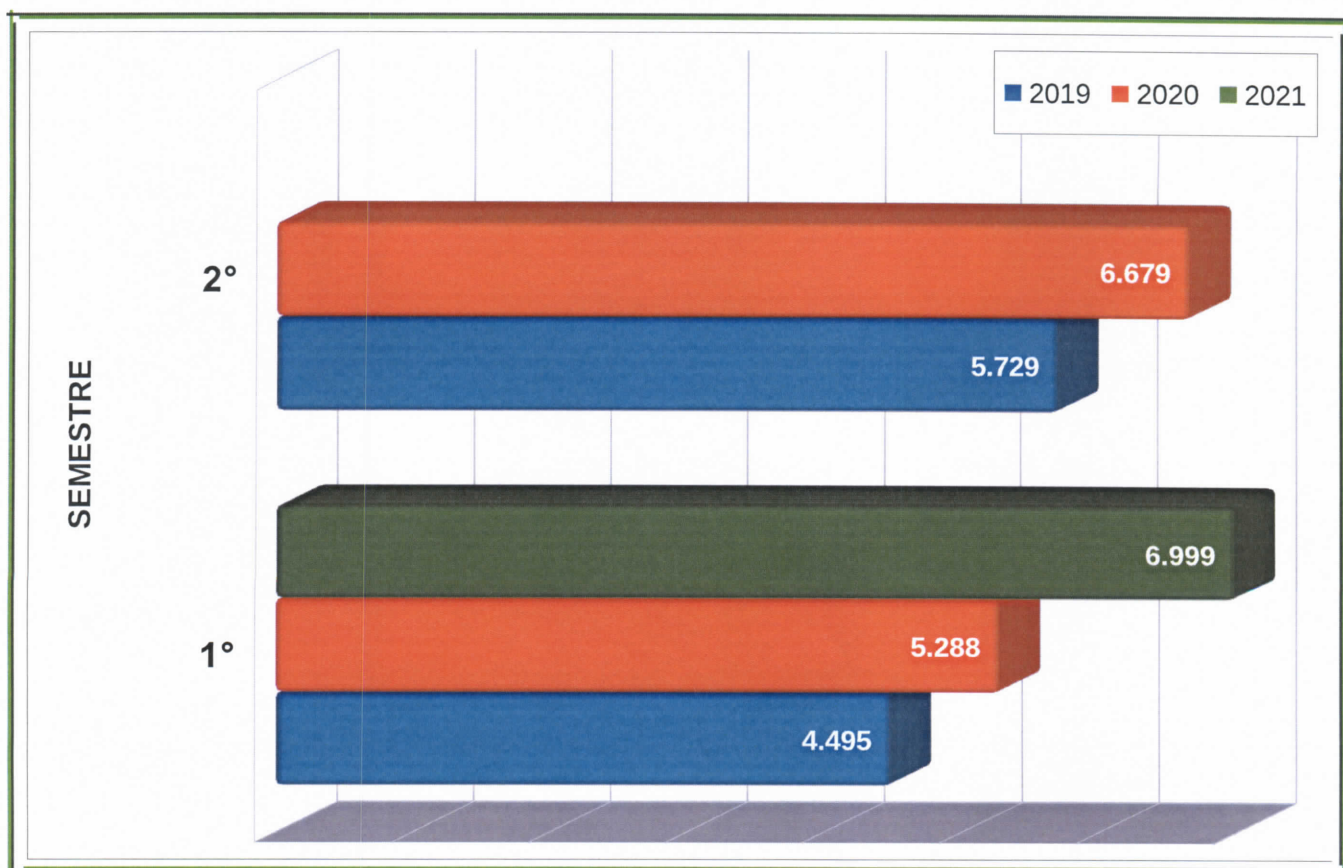
Dessa forma, levando em conta que a Ouvidoria coleta e armazena dados de milhares de demandantes, que optam por registrar seus dados de forma aberta, sigilosa ou anônima, garantir a proteção de dados pessoais, tornou-se imperioso para continuidade dos nossos serviços. Nestas circunstâncias desafiadoras, este setor adotou como medida primeira para a implantação da LGPD uma janela de informações, que disciplina sobre o tratamento de dados dos cidadãos, no âmbito desta Ouvidoria.

Essa medida garante maior controle dos cidadãos sobre suas informações pessoais, exigindo consentimento explícito para coleta e uso dos dados. Considerando que todos os órgãos devem se preparar para cuidar da proteção desses dados, a Ouvidoria do MPMA demonstrou o compromisso em manter seguro

os dados do seu público, estabelecendo um novo padrão de conduta para o cadastro de manifestação. Essa cautela imprime o respeito que a Ouvidoria trata as informações pessoais dos usuários, providência, que, sem dúvidas, trará consequências duradouras e positivas para a reputação e a credibilidade deste órgão.

## 18. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Semestre/Ano	Quantidade por Semestre	Quantidade por Ano
1° Semestre/2019	4.495	10.224
2° Semestre/2019	5.729	
1° Semestre/2020	5.288	11.967
2° Semestre/2020	6.679	
1° Semestre/2021	6.999	6.999





## 19. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- a. **Período de Coleta:** 01 de janeiro a 30 de junho de 2021
- b. **Pessoas Sondadas:** 555 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. Abaixo, apresenta-se resultado da pesquisa referente ao primeiro semestre de 2021.
- d. **Resultado da pesquisa**

### Quanto ao sexo do manifestante

Sexo	Quantidade
Masculino	263
Feminino	292
Outro	00
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

### Quanto à faixa etária do manifestante

Sexo	Quantidade
Entre 18 e 35 anos	263
Entre 36 e 59 anos	263
Acima de 60 anos	29
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

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

	Quantidade
Ótimo	381
Bom	128
Regular	28
Péssimo	18
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

**Quanto ao site da Ouvidoria do MPMA**

	Quantidade
Ótimo	304
Bom	165
Regular	49
Péssimo	09
Não se aplica	28
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

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

	Quantidade
Ótimo	185
Bom	140
Regular	42
Péssimo	04
Não se aplica	184
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

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

	Quantidade
Ótimo	262
Bom	172
Regular	85
Péssimo	36
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

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

	Quantidade
Ótimo	321
Bom	165
Regular	42
Péssimo	27
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

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

	Quantidade
Ótimo	270
Bom	181
Regular	62
Péssimo	42
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

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

	Quantidade
Ótimo	327
Bom	160
Regular	38
Péssimo	30
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão apresentou o resultado do trabalho dedicado ao período de janeiro a junho de 2021, com o objetivo de elevar continuamente os padrões de transparência, prestação e segurança das atividades da Instituição, utilizando como referência as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

A realidade imposta pela pandemia ascendeu a importância das Ouvidorias do Ministério Público, firmando-se como elo mais próximo entre o cidadão e o Ministério Público. Assim, os números aqui demonstrados evidenciam que a população tem buscado, cada vez mais, este órgão. Assim, a Ouvidoria revelou-se, durante a maior crise sanitária e econômica dos últimos tempos, como um órgão de grande visibilidade e relevância social entre as instituições públicas, ocupando importante espaço na estrutura do *Parquet*. Prova disso foram os números crescentes de demandas que aportaram na Ouvidoria, passando de 5.288 (cinco mil, duzentos e oitenta e oito) registros no primeiro semestre de 2020 para 6.999 (seis mil, novecentos e noventa e nove) registros no mesmo período de 2021.

Inseridos numa crise mundial, que recomendava o distanciamento social, a equipe da Ouvidoria permaneceu em regime remoto até maio do corrente ano, situação que não impediu que este setor lograsse êxitos, como a conquista em 3º lugar do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, referente ao Projeto “Mascote Audinho” e a parceria firmada com a Ouvidoria do MPPI na realização do evento “Ouvidorias em Diálogo”.

No âmbito interno, avançamos em relação à desburocratização do processamento de demandas, objetivando dar respostas mais rápidas aos cidadãos. Assim, encontra-se em andamento as adequações do Sistema Integrado do Ministério Público - SIMP, que garantirá a celeridade processual tão almejada pelos usuários de nossos serviços. No cenário externo, tencionando diminuir a distância entre a população e a Ouvidoria, consolidamos o Programa “Cidadão Pergunta”, que visa sanar as dúvidas mais frequentes da sociedade maranhense, de forma a garantir o pleno exercício da cidadania.

Encerramos este relatório reafirmando a missão constitucional da Ouvidoria, como elo de comunicação entre a sociedade e o poder público.





**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**ESTADO DO MARANHÃO**  
Procuradoria Geral de Justiça



**Ouvidoria**  
Ministério Público  
Estado do Maranhão