

2019-2021

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO
PÚBLICO DO MARANHÃO



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
Procuradoria Geral de Justiça



Ouvidoria
Ministério Público
Estado do Maranhão



RELATÓRIO DE GESTÃO

2019 – 2021

“O que as pessoas mais desejam é alguém que as escute de maneira calma e tranquila. Em silêncio. Sem dar conselhos. Sem que digam: ‘Se eu fosse você...’ A gente ama não é a pessoa que fala bonito. É a pessoa que escuta bonito. A fala só é bonita quando ela nasce de uma longa e silenciosa escuta. É na escuta que o amor começa. E é na não-escuta que ele termina.”

Rubem Alves



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
Procuradoria Geral de Justiça

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO GESTÃO 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

Jadna Rodrigues dos Santos

Estagiária (2020/2021)

Cristiano Pinheiro Soares

Estagiário (2021)

João Pedro Lima Dos Santos Sobral

Estagiário (2019/2020)

Luiz Emmanuel da Luz Freitas

Voluntário (2021)

Virgínia Lana Lindoso Lima

Voluntária (2021)

Nualla Kyanny Silva Ribeiro

Assessora Técnica (2021)

Carolina Pires Algarves

Voluntária (2021)

Francisco das Chagas Costa Moraes

Motorista

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

Avenida Prof. Carlos Cunha, s/nº, Calhau. CEP: 65076.820. São Luís, Maranhão.

Ligações gratuitas: Disque 127 Fones: (98) 3219-1738 / 3219-1767 / 3219-1769

Homepage: <http://www.ouvidoria.mpma.mp.br>

Facebook: [facebook.com/pg/ouvidoriampma](https://www.facebook.com/pg/ouvidoriampma)

Aplicativo Móvel: MPMA Cidadão

Instagram: [ouvidoriampma](https://www.instagram.com/ouvidoriampma) • Twitter: [ouvidoriampma](https://twitter.com/ouvidoriampma)

Sumário

POSSE DA OUVIDORA	13
DISCURSO DE POSSE DA OUVIDORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO – BIÊNIO 2019/2021	16
REUNIÕES E EVENTOS	21
REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO	22 a 32
46ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	22
III ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO.....	23
47ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	23
48ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	24
IV ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO	24
REUNIÃO PARA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO CNOMP.....	25
49ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	25
50ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	26
1º ENCONTRO REGIONAL: CENTRO-OESTE	26
51ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO	27
52ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO	27
REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CNOMP	28
53ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	29
V ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO E 54ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	29
55ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP E VI ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO	30
1º ENCONTRO REGIONAL SUL/NORDESTE PROMOVIDO PELO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	31
55ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP	32

REUNIÕES INTERSETORIAIS..... 33 a 40

BOAS-VINDAS DO PROCURADOR-GERAL E CORREGEDOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO À OUVIDORA.....	33
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CMTI.....	33
REUNIÃO COM O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA.....	34
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA, SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	34
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	34
REUNIÕES ADMINISTRATIVAS: OUVIDORIA E DIRETORIA GERAL // OUVIDORIA E SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	35
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA, CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA INFÂNCIA E JUVENTUDE E A SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS.....	35
REUNIÃO SOBRE O RETORNO GRADUAL ÀS ATIVIDADES PRESENCIAIS	36
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CMTI.....	36
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO.....	37
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS - SECINST	37
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO ..	38
REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA, SUBPROCURADORIA GERAL PARA ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS, DIRETORIA GERAL E COORDENADORIA DE OBRAS, ENGENHARIA E ARQUITETURA.....	38
REUNIÃO OUVIDORIA, CAOP EDUCAÇÃO, REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR E ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO.....	39
REUNIÃO COM O PROCURADOR-GERAL E DEMAIS SETORES.....	39
PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO PROGRAMA NACIONAL DE COMBATE À CORRUPÇÃO – PNPC.....	40

REUNIÕES DA OUVIDORA COM A EQUIPE40 a 44

PRIMEIRA REUNIÃO DA OUVIDORA COM A EQUIPE DO ÓRGÃO	40
RECEPÇÃO DA EQUIPE PARA A NOVA OUVIDORA.....	40
INTERAÇÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA COM A EQUIPE DO GABINETE CRIMINAL – AMBOS SOB GESTÃO DA PROCURADORA DE JUSTIÇA MARIA LUZIA RIBEIRO MARTINS.....	41
REUNIÃO DE PLANEJAMENTO DA OUVIDORA COM A EQUIPE	41
REUNIÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA PARA ANÁLISE DO PLANEJAMENTO DAS AÇÕES.....	41

REUNIÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA PARA O RETORNO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS	42
REUNIÃO DA OUVIDORIA PARA TRAÇAR ESTRATÉGIAS PARA O ALCANCE DAS METAS ESTABELECIDAS	42
REUNIÃO DA OUVIDORA COM OS SERVIDORES DO ÓRGÃO.....	43
REUNIÃO DA OUVIDORA PARA APRESENTAÇÃO DE PROJETOS E PROGRAMAS INSTITUCIONAIS.....	43
OUVIDORA E EQUIPE: REUNIÃO PARA REVISÃO DO PLANEJAMENTO	44
OUVIDORA E EQUIPE: REUNIÃO DE ENCERRAMENTO DA GESTÃO 2019/2021 ...	44

OUTRAS REUNIÕES E SOLENIDADES 45 a 53

REUNIÃO COM A OUVIDORA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO.....	45
REUNIÃO INSTITUCIONAL: OUVIDORIA E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO NO ESTADO DO MARANHÃO	45
VISITA TÉCNICA À OUVIDORIA DO MPMA PELA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO DO ESTADO DO MARANHÃO	46
VISITA DA NOVA OUVIDORA- GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO.....	46
VISITA DA OUVIDORA-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO.....	47
DIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO	47
VISITA DO OUVIDOR NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, OSWALDO D'ALBUQUERQUE LIMA NETO	48
SOLENIDADE DE POSSE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, EDUARDO JORGE HILUY NICOLAU.....	49
POSSE DA NOVA CORREGEDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADO DO MARANHÃO, DRA. THEMIS MARIA PACHECO DE CARVALHO	50
REUNIÃO DA OUVIDORIA NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS, CNMP E CNPG - ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA E REDEFINIÇÃO DO FLUXO DOS ENCAMINHAMENTOS DAS DENÚNCIAS DE VIOLAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS.....	50
PROJETO CAFÉ SUSTENTÁVEL: ASSINATURA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	51
PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NA CONSTRUÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2021/2029.....	51
PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORA NO LANÇAMENTO DA MARCA DO PROGRAMA NACIONAL DE PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO.....	52
SEMINÁRIO GOVERNANÇA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLES INTERNOS MUNICIPAIS	53
ATO PÚBLICO DE REPÚDIO À PROPOSTA DE EMENDA CONSTITUCIONAL (PEC) 005/2021	53

AÇÕES DESENVOLVIDAS NO BIÊNIO 2019/2021	55
LOTAÇÃO DE 02 (DOIS) PRESTADORES DE SERVIÇO VOLUNTÁRIO	56
SOLICITAÇÃO DE 01 (UM) ESTAGIÁRIO E ALTERAÇÃO DO ATO REGULAMENTAR 03/2013	56
REQUERIMENTO DE ALTERAÇÃO DO CARGO DAS TERCEIRIZADAS	56
MELHORIA DO ESPAÇO FÍSICO.....	57
NOVO ESPAÇO FÍSICO DA OUVIDORIA.....	58
PROJETO ARQUITETÔNICO DE CONSTRUÇÃO DA NOVA OUVIDORIA.....	59
HUMANIZAÇÃO DO AMBIENTE - DOAÇÃO DE OBRAS DE ARTE E ESCULTURA E AQUISIÇÃO DE MÓVEIS E OUTROS EQUIPAMENTOS.....	59
APRESENTAÇÃO DO ESPAÇO CRIANÇA AO PROCURADOR-GERAL	60
DOAÇÃO DE BRINQUEDOS E LIVROS EDUCATIVOS	62
AQUISIÇÃO DE DRIVE PARA ACOMODAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EM TEMPO DE PANDEMIA	62
IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA PARA EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA.....	62
REDEFINIÇÃO DO FLUXO DE PROCESSAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	63
SEPARAÇÃO DE TODOS OS PROCESSOS QUANTO AO GRAU DE SIGILO	63
GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS	64
MAIOR TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS LICITATÓRIOS DO MPMA.....	65
INSERÇÃO DE JANELA DE INFORMAÇÕES DIRECIONADAS AO CIDADÃO	65
INCLUSÃO DE CLÁUSULA DE CONFIABILIDADE / PROTEÇÃO DE DADOS.....	66
CRIAÇÃO DO AUDINHO – MASCOTE DA OUVIDORIA.....	66
OFICIALIZAÇÃO DOS PERFIS INSTITUCIONAIS DAS REDES SOCIAIS DA OUVIDORIA.....	67
PROJETO “CIDADÃO PERGUNTA”	67
A OUVIDORIA DO MPMA NAS CAMPANHAS	68
CAMPANHA CONTRA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.....	68
CAMPANHA DE COMBATE À VIOLÊNCIA NOS CONDOMÍNIOS	69
HOMENAGEM AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER	69
REPLICAÇÃO DO PROJETO ESTANTE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO	70
CONFECÇÃO DE VÍDEOS CURTOS PARA AS REDES SOCIAIS.....	70
FORTALECIMENTO DA PARCEIRA ENTRE OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO.....	71
REQUERIMENTO DE IMPLANTAÇÃO DA GALERIA DE OUVIDORES.....	71
RECONHECIMENTO NACIONAL – MASCOTE AUDINHO.....	72
IMPLANTAÇÃO DO GUIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	72
REQUERIMENTO DE SOFTWARE DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	73

REQUERIMENTO AO PROCURADOR-GERAL VISANDO MELHOR ATENDER ÀS PESSOAS COM TRANSTORNOS MENTAIS.....	73
REQUERIMENTO PARA A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA PRÓPRIO PARA A OUVIDORIA / DESBUROCRATIZAÇÃO NA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS (SIMP).....	73
A OUVIDORIA NA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE LIBRAS NO MPMA.....	75
CURSO DE CAPACITAÇÃO: PARCEIRA OUVIDORIA E ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO	76
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA: CURSO DE COMUNICAÇÃO NÃO -VIOLENTA	76
CURSO PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO SETOR PÚBLICO	77
MÓDULO I - CURSO DE PREPARAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO	78
ALTERAÇÃO LEGISLATIVA DO PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO.....	78
ALTERAÇÃO LEGISLATIVA QUANTO À QUARENTENA DO CARGO DE OUVIDOR (EM TRAMITAÇÃO).....	79
ALTERAÇÃO LEGISLATIVA QUANTO À EXCLUSIVIDADE DO CARGO DE OUVIDOR (EM TRAMITAÇÃO).....	80
ASSINATURA DO TERMO DE ADESÃO À REDE DE OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO.....	80
OUVIDORIAS EM DIÁLOGO: TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE MPMA E MPPI	81
OUVIDORIA NA PANDEMIA.....	83
CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM TEMPO DE PANDEMIA.....	84
A OUVIDORIA NO GABINETE DE MONITORAMENTO DA PANDEMIA.....	85
RETORNO AO TRABALHO REMOTO NA OUVIDORIA	85
ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO MARANHÃO NA PANDEMIA	85
DEMANDAS RELATIVAS À PANDEMIA DECORRENTES DO COVID-19	86
AMPLA DIVULGAÇÃO DOS NÚMEROS DE DEMANDAS REGISTRADAS RELACIONADAS AO COVID-19.....	87
A OUVIDORIA E OS CASOS DE FURA-FILA DA VACINAÇÃO CONTRA A COVID-19.....	87
GESTÃO PAUTADA PELA ECONOMIA DE RECURSOS PÚBLICOS.....	88
OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES.....	89
A OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES DE 2020.....	90
DEMANDAS RELATIVAS AO PLEITO ELEITORAL 2020.....	90
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	91
PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR E-MAIL.....	92
OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	95

APRESENTAÇÃO.....	96
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	97
7.2 CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE DEMANDAS	97
RECLAMAÇÃO.....	98
CRÍTICA.....	98
SUGESTÃO	99
ELOGIO.....	99
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	100
REPRESENTAÇÃO.....	100
7.3. CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO.....	101
7.4. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	102
7.5. QUANTO AO SIGILO DAS MANIFESTAÇÕES.....	103
7.6. QUANTO AO GÊNERO DOS MANIFESTANTES	104
7.7. QUANTO AO MEIO DE RECEBIMENTO	104
7.8. RANKING DOS MEIOS DE RECEBIMENTO.....	105
7.9. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	106
ANEXOS.....	109
Anexo 1 - Carta Ouvidorias Sustentáveis – Desenvolvimento e Valorização das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro	111
Anexo 2- MATRIZ RACI	121
Anexo 3 - Planejamento– Gestão 2019/2021.....	127



PALAVRA DA OUVIDORA



É com imensa satisfação e sentimento de dever cumprido que apresento o Relatório Final de Gestão, biênio 2019-2021, com o objetivo de cumprir uma exigência legal e atender ao princípio constitucional da transparência, visando prestar contas à sociedade do trabalho desenvolvido ao longo desses dois anos, período em que me foi confiada a honrosa função de Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Os dados estatísticos aqui apresentados dizem respeito às manifestações cuidadosamente recolhidas e registradas neste setor, protocoladas como reclamações, críticas, sugestões, elogios, representações e pedidos de informação, contemplando, ainda, todas as ações planejadas e os resultados alcançados no biênio.

Essa gestão foi marcada por adversidades e desafios extremos, sobretudo pelo enfrentamento de uma pandemia, que recomendava o distanciamento social e, ao mesmo tempo, a tomada de providências para o pleno funcionamento das unidades do Ministério Público em todo o Estado do Maranhão. Além disso, tivemos parte da nossa estrutura física abalada, situação que obrigou o deslocamento de todo o pessoal para uma sala improvisada e precária. Enfrentamos, assim, a maior crise sanitária dos últimos tempos e demais intempéries, com enorme senso de compromisso e responsabilidade social, traçando novos planejamentos e estratégias para que fosse garantida ao cidadão a mesma excelência dos serviços.

Unidos neste propósito, esta Ouvidoria ganhou mais visibilidade e relevância social, ocupando importante espaço dentro da estrutura do Ministério Público do Estado do Maranhão. Prova disso foi o exorbitante crescimento dos atendimentos registrados, pois enquanto se impunha a impossibilidade de atendimento presencial, em razão da nova rotina que reconfigurou a prestação de serviços para a modalidade a distância, a Ouvidoria se tornou a principal porta de acesso dos reclamos e súplicas da sociedade maranhense.

Os obstáculos impostos, como podemos observar, não foram capazes de impactar a atuação eficaz da Ouvidoria. O balanço, sem sombra de dúvidas, foi superavitário e trouxe significativos avanços que serão desfrutados pelas gestões vindouras. Assim, os inexoráveis desafios possibilitaram a criação de novas ferramentas e adoção de soluções para aprimorar o atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos e demanda as ações dessa Ouvidoria.

Neste sentido, a Ouvidoria acelerou a informatização de todos seus processos; estreitou o contato com o cidadão, através do fortalecimento das redes sociais;

realizou o novo projeto de estrutura física da Ouvidoria; criou o Mascote Audinho, que obteve reconhecimento nacional, consagrando-se como um dos vencedores no IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidoria, dentre outras inúmeras ações realizadas que serão detalhadas ao longo deste documento.

Esta publicação demonstra também os valores estabelecidos, bem como a atuação proativa, eficaz e econômica dessa gestão, tudo com vistas a garantir um atendimento de excelência, do qual se denota o empenho em reestruturar administrativamente e normativamente este setor, além de investir na modernização do órgão, lançando mão de inovações tecnológicas e técnicas humanizadas, com o objetivo de garantir o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa.

O êxito das ações planejadas demonstrou, sobremaneira, a capacidade de superação e maturidade que este órgão desenvolveu, alicerçado por uma equipe composta de profissionais dedicados, criativos, eficientes e comprometidos com a vida institucional. A administração desse biênio optou por uma gestão democrática, com ampla participação de seus servidores na construção do planejamento, priorizando um ambiente de trabalho prazeroso, com escuta ativa de todos os seus colaboradores.

Na certeza de que o trabalho desenvolvido foi executado com ética, dedicação e comprometimento, 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 sociedade a 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.

Maria Luiza Ribeiro Martins

*Ouvidora do Ministério Público do
Estado do Maranhão
Gestão 2019/2021*

CAPÍTULO 1



POSSE DA OUVIDORA

POSSE DA OUVIDORA

GESTÃO 2019/2021



No dia 02 de dezembro de 2019, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, ocorreu a sessão solene de posse da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão - biênio 2019/2021, Procuradora de Justiça Maria Luiza Ribeiro Martins.

Na cerimônia foi feita a leitura do termo de posse pela Secretária do Colégio de Procuradores, Procuradora de Justiça Flávia Tereza de Viveiros Vieira e, na sequência, sua assinatura pelo Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, e pela Procuradora de Justiça Maria Luiza Ribeiro Martins, empossada no cargo de Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).

A ex-Ouvidora, Procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista, despedindo-se do cargo, agradeceu o empenho da equipe da Ouvidoria e fez um balanço dos 4 anos de gestão à frente do órgão, destacando os principais avanços. Ao final, parabenizou a Ouvidora recém-empossada, desejando-lhe sucesso no comando da Ouvidoria do MPMA nos próximos 2 anos.

A Ouvidora do Ministério Público do Estado Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, foi nomeada pelo Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, Ato-GAB/PGJ nº 416/2019, após haver sido escolhida, por unanimidade, pelos integrantes do Colégio de Procuradores de Justiça (32 votos, para um total de 32 votantes).





DISCURSO DE POSSE DA OUVIDORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO – BIÊNIO 2019/2021

Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça, em nome de quem saúdo todos os membros deste Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça.

Excelentíssimo Senhor Presidente da Associação do Ministério Público do Estado Maranhão.

Excelentíssima Senhora Diretora da Escola Nacional do Ministério Público.

Servidores da Procuradoria Geral de Justiça.

Meus queridos familiares e amigos.

Meus Senhores e minhas Senhoras.

Devo dizer, inicialmente, que estou plenamente consciente do especial significado da minha eleição, ocor-

rida pela vontade soberana dos meus pares, representada pela totalidade de seus integrantes (32 votos, para um total de 32 votantes). Para reconfortante alívio do meu inquieto espírito, apesar da candidatura única, não houve votos em branco. A expressiva votação obtida na eleição para o cargo de Ouvidor, com o comparecimento maciço de todos os membros deste Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, bem assim 100% de aprovação, sinaliza estarmos na direção certa, unidos, coesos, compartilhando dos mesmos propósitos e ideais.

Não posso, pois, em nome da legitimidade a mim outorgada por todos os Procuradores de Justiça, deixar de ressaltar o que esta posse simboliza.

Em verdade, não se trata de uma vitória ou conquista pessoal, mas, sim, de uma vitória e conquista deste Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, que, à unanimidade e em alta voz - para poder ser ouvido dentro e fora da instituição -, sinalizou que estamos juntos construindo uma Instituição ainda melhor e mais forte, pujante, corajosa, independente e unida em torno de princípios, pois não é hora de intolerâncias, fracionamentos e partidismo que sempre desserviram e promoveram divergências nada salutares para o aprimoramento e crescimento da nossa honrosa instituição.



Há quase 30 anos uma piauiense nascida na pequenina cidade de Cristino Castro, localizada no Sul do Piauí, ainda menina e cheia de sonhos, veio aportar em terras maranhenses para exercer o cargo de Promotora de Justiça. Desse modo, tive a oportunidade de crescer junto com a Instituição, que, a cada passo, se fortalecia e se fir-

mava perante a sociedade maranhense como uma das mais respeitadas e atuantes do Brasil.

O Ministério Público do Maranhão ao longo dessas três décadas deu passos largos e importantes em defesa dos interesses da sociedade maranhense. Significativos avanços foram dados, tanto no plano político, como no plano estrutural.

Após essa breve digressão, quero externar minha alegria e emoção ao receber hoje o bastão da Ouvidoria do Ministério Público Maranhense que me caberá conduzir nos próximos dois anos.

Desde a mais tenra idade ouvia do meu saudoso pai, José Martins, a narrativa de uma bela estória, repetida tantas e tantas vezes, que ficou registrada na minha memória afetiva e, confesso, moldou a minha personalidade, influenciando, assim, a minha formação moral e ética. Permitam-me, pois, reproduzi-la, deixando falar mais alto meu coração:

“Um sábio atravessava de barco um rio e, conversando com o barqueiro, perguntou: diga-me uma coisa: você sabe botânica? O barqueiro olhou para o sábio e respondeu: não muito, senhor; não sei que história é essa. Você não sabe botânica, a ciência que estuda as plantas? Que pena! Você perdeu parte da sua vida. O barqueiro continuava remando. Depois de um momento perguntou novamente o sábio: diga-me uma coisa: você sabe Astronomia? O coitado do caiçara coçou a cabeça e disse: não senhor, não sei o que é Astronomia. Astrono-



mia é a ciência que estuda os astros, o espaço, as estrelas. Que pena! Você perdeu parte da sua vida. E assim foi perguntando a respeito de cada ciência, Astrologia, Física, Química, e de nada o barqueiro sabia. E o sábio sempre terminava o seu refrão: que pena! Você perdeu parte da sua vida. De repente, o barco bateu contra uma pedra, rompeu-se e começou a afundar. O barqueiro perguntou ao sábio: o senhor sabe nadar? Não, não sei, respondeu o sábio. Disse o barqueiro: que pena! O senhor perdeu toda a sua vida.”

O que esta metáfora representa? Por que ressurgiu do recôndito da minha memória?

As indagações entendo absolutamente pertinentes e merecedoras da devida reflexão.

As escolas nos ensinam tudo menos a viver.

Sabemos todos da relevante prestação de serviço à sociedade que uma Ouvidoria representa. Saber ouvir é tão, ou mais, importante quanto saber falar.

Diz Rubem Alves que “o ato de ouvir exige humildade de quem ouve, e a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos”.

A habilidade humana de relacionar-se é atributo indispensável na construção do perfil do Ouvidor. Portanto, como observado no conto acima narrado, não basta possuir uma excelente capacidade técnica e jurídica, não basta

total conhecimento e domínio da Instituição onde atua, pois se a estas qualidades não estiver agregada a habilidade de relacionamento humano, as suas ações podem corroer todas as outras capacidades.

É preciso ouvir, no sentido de perceber o cidadão, seus sentimentos, suas angústias e seus desejos de mudança. É preciso, ainda, perceber a equipe, a cultura da organização, seus conflitos, suas necessidades e relacionamentos, fazendo-se presente no ambiente, interagindo, dando a atenção necessária e solucionando de forma célere o eventual problema.

Estamos em plena fase de prestação de conta social aos nossos cidadãos, e não podemos nos furtar a tal dever com o máximo de sensibilidade, ética, independência, autonomia, transparência, honestidade, paciência, sigilo, imparcialidade e justiça.

Assumir a responsabilidade de gerir uma Ouvidoria é desafio dos maiores em tempos de sociedade consciente do seu poder de participação com críticas, sugestões, reclamações e denúncias, mudanças estas ocorridas da conscientização que emergiu do processo de democratização.

Dessa luta contínua pela consolidação do importante papel da Ouvidoria na estrutura do nosso Ministério Público, sobretudo aquele de promover maior proximidade de nossa Instituição com a sociedade a que servimos, buscando atender as mais variadas demandas, rogo a Deus força, equilíbrio, saúde, humildade e sabedoria para exercer da melhor forma possível a nova missão que me foi confiada.

Tenho total consciência não ser tarefa fácil. Mas, é tarefa que nos cabe agora realizar.

Recebo uma Ouvidoria pavimentada pelo trabalho competente de todos os Ouvidores que por ela passaram: Dr. Carlos Nina Everton Cutrim, Dra. Iracy Martins Figueiredo Aguiar, Dra. Mariléa Campos dos Santos Costa e Dra. Rita de Cassia Maia Baptista.

Aproveito esse momento para prestar homenagem à amiga/irmã, companheira de concurso e de tantas lutas, Rita de Cassia Maia Baptista. Necessário dizer-lhe que é uma honra sucedê-la na Ouvidoria do Ministério Público Maranhense. Você, amiga querida, que, com brilho e inteligência aguda, raciocínio articulado e velocíssimo, sensibilidade aguçada, personalidade sedutora e vibrante a um só tempo, tão bem conduziu os destinos da Ouvidoria nesses últimos 4 anos. Entregue-me hoje uma Ouvidoria viva e forte, organizada e superavitária, circunstâncias estas que irão facilitar sobremaneira o início da nova gestão. Receba de público, amiga querida, todo meu reconhecimento e louvor.

Assumo a Ouvidoria com quadro de servidores dedicados, competentes e comprometidos com a vida Institucional. Todos lá estavam quando da minha chegada e possuem qualidade indispensável a tal mister: talento, conhecimento, comprometimento e lealdade, integrando, assim, um coletivo vibrante.

Contarei, ainda, com auxílio e a expertise do decano da casa, Dr. José Antônio Oliveira Bentes, meu amigo, conselheiro e, agora, substituto legal.

Contudo, ainda me cabe, antes de encerrar, fazer alguns agradecimentos

especiais.

A Deus, por este momento e por tudo que, com extrema generosidade, tem proporcionado à minha vida, rogando-lhe que na sua infinita bondade continue iluminando meu caminhar dando-me força, coragem e discernimento.

À minha família, que nunca me faltou com seu amor, agradeço pelo afeto, lealdade e incansável apoio.

Ao Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, pela oportunidade e responsabilidade a mim confiada, prometo dedicar o melhor de mim para corresponder a tal confiança.

Outrossim, por dever de justiça, cumpre-me agradecer, por oportuno, o apoio incondicional sempre recebido de toda a equipe do meu gabinete – composta por Elizinha, Lílian, Víctor, Paulo Henrique e Katuji-, que merece todo o meu respeito e a minha mais profunda admiração.

Gostaria, ainda, de parabenizar os novos integrantes do Egrégio Conselho Superior do Ministério Público, eleitos pela vontade majoritária da classe, desejando-lhes pleno êxito no exercício dos seus misteres.

Aos Promotores de Justiça vitaliciados desejo sucesso nesse novo momento de reafirmação dos valores e deveres assumidos na carreira.

Finalmente, é hora de concluir. Para finalizar, tomo emprestado as palavras de Voltaire: “o ouvido é o caminho do coração”.

Muito Obrigada.

CAPÍTULO 2

REUNIÕES E EVENTOS



REUNIÕES DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

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



No dia 07 de fevereiro de 2020, foi realizada a 46ª Reunião Ordinária do CNOMP, em Recife (PE). Na abertura, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, 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. Em pauta, diversas temáticas que norteiam as atividades e serviços prestados pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, a saber: 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.

MAIO/2020

III ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO



No dia 14 de maio de 2020, por meio de videoconferência, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou do III Encontro de Ouvidores do Ministério Público Brasileiro. A reunião foi presidida pelo Ouvidor Nacional, Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto, e contou com a participação da Conselheira e Presidente da Comissão de Saúde do CNMP, Sandra Krieguer Gonçalves, que discorreu sobre “As atividades do GIAC - Gabinete Integrado de Acompanhamento à Epidemia Covid-19”. Em pauta, deliberação quanto à proposta do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro; proposta de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público; e diagnóstico das demandas recebidas pelas Ouvidorias no período da pandemia do COVID-19.

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



No dia 14 de maio de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou da 47ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada por meio de videoconferência. Na ocasião, apreciaram os seguintes pontos de pauta: (1) Proposta do Plano de Mídia para o CNOMP, apresentado pela Diretora de Comunicação e Ouvidora do MPPE, Selma Magda; (2) Lei Orgânica das Ouvidorias e maior atuação do órgão nas redes sociais, explanada pelo Ouvidor do MPF, Juliano Baiocchi; e (3) Sugestões oferecidas pelas Ouvidorias do MPSP e MPRJ, Ouvidores Gilberto Nonaka e Denise Freitas Fabião Guasque, respectivamente, visando aditar o convênio firmado com a Ouvidoria Nacional do Ministério dos Direitos Humanos.



AGOSTO/2020

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

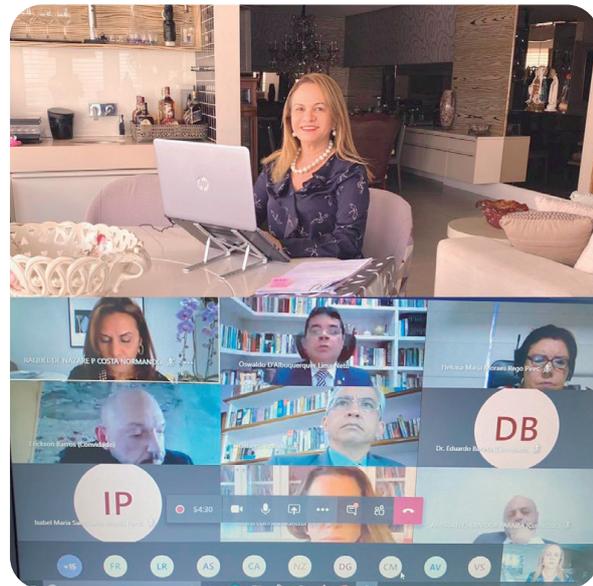


O Conselho Nacional do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou no dia 07 de agosto de 2020, a 48ª Reunião do Colegiado, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins. Na ocasião, a Ouvidora Heloísa Pires (MPT) foi empossada no cargo de Vice-Presidente da Região Centro-Oeste e foram dadas 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 acerca das diretrizes gerais para as Ouvidorias Mi-

nisteriais. Ao final, o Ouvidor Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto, fez uso da palavra para discorrer sobre a importância da Ouvidoria das Mulheres, que visa realizar um trabalho coordenado e integrado entre o Ministério Público e as instituições envolvidas no enfrentamento à violência contra a mulher, sendo, pois, mais um serviço que amplia o suporte às vítimas de violência.

SETEMBRO/2020

IV ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO



Ocorreu no 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 Con-

selheira 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.

retora de Planejamento Estratégico do CNOMP, fez a apresentação e enfatizou o ineditismo do trabalho. A reunião contou com oficinas e dinâmicas, tendo sido utilizados, naquela oportunidade, vários painéis com Visão, Valores, Objetivos Estratégicos (Eixos Temáticos), Programas (Principais Desafios) e Ações Estratégicas, o que permitiu atividade interativa e formulação de proposições individuais ou compartilhadas. O evento contou, ainda, com a participação do representante do CNMP, o conselheiro Sebastião Caixeta.

REUNIÃO PARA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO CNOMP



No dia 09 de setembro de 2020, os Ouvidores do CNOMP reuniram-se virtualmente para elaboração do planejamento estratégico 2020-2029 do Colegiado. A Ouvidora-Geral do Ministério Público de Goiás (MP-GO), Procuradora de Justiça Orlandina Brito Pereira, Di-

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 no dia 25 de setembro de 2020, a 49ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão e Conselheira



do CNOMP, Maria Luiza Ribeiro Martins. Na ocasião, a Ouvidora Raquel Normando, do Ministério Público do Estado do Piauí, tomou posse no cargo de Secretária do CNOMP. Após, passaram-se 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 quem?”; e 4) Apresentação da Carta de Serviços do CNOMP.

ção, no dia 13 de novembro de 2020, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão 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 cuja temática “Vítimas invisíveis” com a Ministra dos Direitos Humanos, Damara Regina Alves e com o Ouvidor do Ministério dos Direitos Humanos, Fernando César Pereira; 3) Exposição do tema “Eficiência e Desburocratização da atividade fim do Ministério Público” pelo Ouvidor do MPSP, Gilberto Nonaka; e a 4) Apresentação do Planejamento Estratégico do CNOMP.

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 Reu-

DEZEMBRO/2020

1º ENCONTRO REGIONAL: CENTRO-OESTE

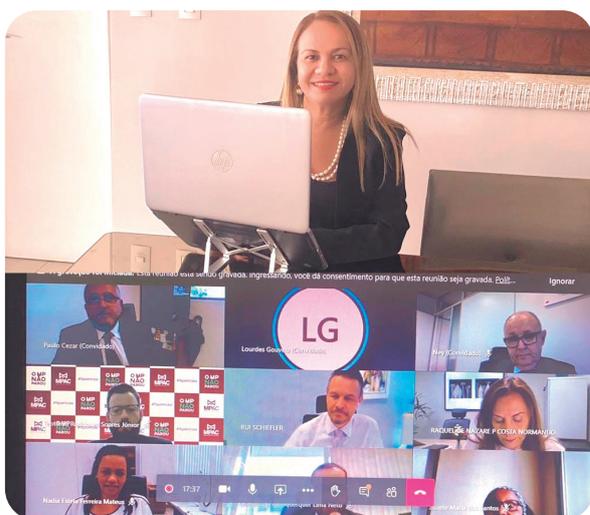


A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou, no dia 02 de dezembro de 2020, do 1º Encontro Regional: Centro-Oeste, por meio de vide-

oconferência, 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), com os seus respectivos integrantes, para construção de fluxogramas e propostas de mecanismos que visem otimizar o trabalho dos órgãos de execução do Ministério Público, como sugestão ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) para criação de ato normativo.

FEVEREIRO/2021

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, a 51ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins. O Procurador de Justiça do Ministério Público de Santa Catarina 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.

MARÇO/2021

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 a 52ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins.

Foram objetos de deliberação assuntos administrativos do Colegiado: aprovação de atas; contribuições voluntárias; e contratação de Contador. Logo após, foi apresentada a Carta de Serviços Virtual pelo Ouvidor do Ministério Público do Amapá, Paulo Celso Ramos.

Encerradas as discussões, foi empossada a nova Diretoria para o biênio 2021-2023, com a seguinte composição: Selma Magda Barreto (Presidente-MPPE); Paulo Celso Ramos (Vice-presidente-MPAP); Raquel Costa Normando (Secretária-MPPI); Elza Maria de Souza (Diretora de Comunicação- MPBA); Lean Antônio de Araújo (Diretor de Finanças-MPAL); Gilberto Nonaka (Diretor de Patrimônio Cultural-MPSP); Heloiza Maria Moraes Rego Pires (Diretora de Planejamento Estratégico e Acompanhamento Legislativo-MPT); Leandro Portela Steffen (Vice-presidente da Região Norte- MPAC); Isabel Maria Arruda Porto (Vice-presidente da Região Nordeste-MPCE); Olavo Monteiro Mascarenhas (Vice-presidente da Região Centro-Oeste-MPMS); Eliezer Siqueira de Souza (Vice-presidente da Região Sudeste- MPES); Ney Roberto Zanlorenzi (Vice-presidente da Região Sul- MPPR).

MAIO/2021

REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CNOMP



No dia 06 de maio de 2021, o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou Reunião Extraordinária, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins. Durante a reunião, foram analisadas as alterações sugeridas pelo Grupo de Trabalho formado pelos Ouvidores Gilberto Nonaka, Heloisa Pires e Selma Magda Barreto. Também foi discutido o fluxo de trabalho do Termo de Cooperação Técnica celebrado com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), conforme sugestões apresentadas por Denise Villela, Promotora de Justiça do Ministério Público do Rio Grande Sul, e pela representante da Ouvidoria Nacional, Gabriela Mansur, Promotora de Justiça e membro colaboradora da Ouvidoria Nacional do CNMP.

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



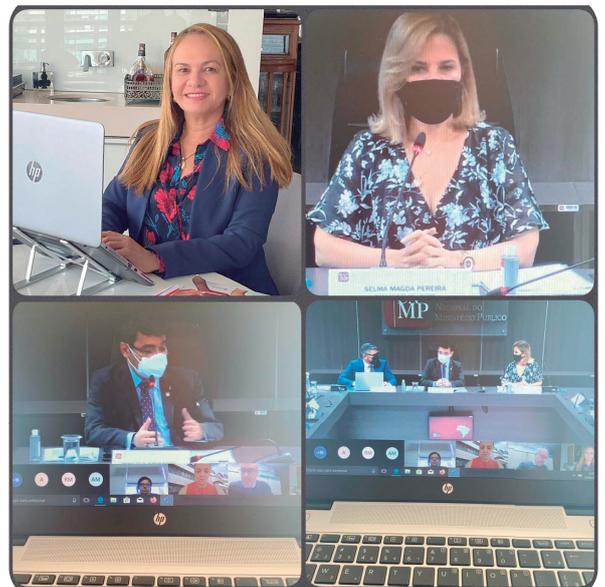
53ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO
17 de maio de 2021, 14h- VIRTUAL



O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou no dia 17 de maio de 2021 a 53ª Reunião, por meio de videoconferência, na qual contou com a participação da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins. Em pauta, palestra ministrada pelo Presidente da CONAMP, Manoel Victor Sereni Murrieta e Tavares, sobre a PEC nº 005/2021. Em seguida, foram deliberados assuntos administrativos do Colegiado, dentre eles: aprovação de ata; área restrita no site do CNOMP; prazos; atuação dos Vice-Presidentes Regionais; retorno das reuniões regionais e realização de reuniões híbridas. Por último, o Vice-presidente da Região Sul e Ouvidor do Paraná, Ney Roberto Zanlorenzi, foi homenageado em razão de sua despedida do CNOMP.

AGOSTO/2021

V ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO E 54ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou do V Encontro de Ouvidores do Ministério Público e da 54ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), de forma híbrida (videoconferência e presencial), realizados nos dias 12 e 13 de agosto de 2021, respectivamente. No início dos trabalhos, o Colegiado deu as boas-vindas aos novos integrantes do órgão, indicando o Ouvidor do Ministério Público do Rio Grande do Sul, Eduardo Lima Veiga, na Vice-Presidência da Região Sul (em substituição ao Dr. Ney Zanlorenzi) e a Ouvidora do Ministério



Público de Minas Gerais, Nádia Estela Ferreira, na Secretaria do CNOMP (em substituição à Raquel Normando). Em seguida, o Ouvidor do MPSP, Gilberto Nonaka, discorreu sobre a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no Ministério Público do Estado de São Paulo. Os trabalhos foram encerrados com a entrega de Comendas aos homenageados.

dos Pessoais do CNMP, discorreu sobre a Proposta de Resolução que institui a Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais do Ministério Público Brasileiro. Ato contínuo, a Promotora de Justiça do MPSP, Gabriela Manssur, Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional do CNMP, discorreu acerca da violência contra as mulheres e apresentou os dados da Ouvidoria Nacional da Mulher.



No dia 13 de agosto de 2021 foi dado prosseguimento ao evento. O Ouvidor Nacional do Ministério Público, Oswaldo D’Albuquerque, de início, fez larga explanação sobre as ações e avanços da Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público- CNMP. Logo após, o Procurador da República, Daniel Azevedo Lobo, Secretário Adjunto e Encarregado pelo Tratamento de Da-

OUTUBRO/2021

55ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP E VI ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luíza Ribeiro Martins, participou da 55ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Públi-

co dos Estados e da União (CNOMP) e VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público, de forma híbrida (videconferência e presencial), realizados nos dias 07 e 08 de outubro de 2021, respectivamente. No início dos trabalhos, o Ouvidor do Ministério Público de Santa Catarina, Paulo César Ramos de Oliveira, discorreu sobre os parâmetros a serem adotados nos casos de denúncia anônima - alcance da atribuição dos Ouvidores, quando da percepção de casos de arquivamento direto. Em seguida, o Ouvidor do Ministério Público de Alagoas e Diretor de Finanças do CNOMP, Lean Antônio Ferreira de Araújo, ministrou a palestra “Ouvidorias do Ministério Público e os novos desafios a serem enfrentados”. Os trabalhos desse primeiro dia foram encerrados com a solenidade de entrega das Comendas aos homenageados.



No segundo dia do evento, dia 08 de outubro de 2021, o Ouvidor Nacional do Ministério Público, Oswaldo D’Albuquerque, fez breve explanação sobre o fato de ser o primeiro membro do Ministério Público a chefiar a Ouvidoria Nacional e apresentou o relatório de atividades do último biênio no

cargo. A “Carta Ouvidorias Sustentáveis – Desenvolvimento e Valorização das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro” (ANEXO 1), elaborada pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, foi, também, um dos resultados do VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público. A Carta Ouvidorias Sustentáveis apresenta cinco diretrizes internas, que constituem os seguintes eixos de sustentabilidade: Conceitual, Normativa, Política, Funcional e Administrativa. Já as diretrizes externas das Ouvidorias tratam da Sustentabilidade Política e da Sustentabilidade Democrática. Ainda, durante o evento, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público apresentou um diagnóstico compilando informações sobre as Ouvidorias do Ministério Público e o atendimento prestado ao público, que trata da Política Nacional de Atendimento (Resolução CNMP nº 205 de 2019). A Ouvidora-Geral do Município de Belém/PA, Márcia Vieira da Silva, proferiu palestra de encerramento com o tema: “Ouvidorias e bem viver: contribuições dos saberes indígenas”.

NOVEMBRO/2021

1º ENCONTRO REGIONAL SUL/NORDESTE PROMOVIDO PELO CONSELHO NACIONAL DOS OUIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP

A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza

Ribeiro Martins, participou nos dias 04 e 05 de novembro de 2021 do I Encontro Regional Sul/Nordeste, ocorrido na sede do Ministério Público de Pernambuco, no modelo híbrido. O evento foi uma iniciativa do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Brasileiro – CNOMP, visando propiciar momentos de diálogos e integração das Ouvidorias das duas Regiões e compartilhamento de experiências na implementação de Ouvidorias Municipais pelo Poder Executivo.

55ª REUNIÃO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOS ESTADOS E DA UNIÃO – CNOMP



Em pauta, estratégias do Ministério Público e suas Ouvidorias no combate à violência contra a mulher. Também foi proferida palestra sobre “A intervenção da Ouvidoria na formulação de políticas públicas de natureza estrutural” pelo Ouvidor do Ministério Público de Alagoas, Lean Antônio Ferreira de Araújo. Ao final, o Colegiado deliberou acerca da elaboração da Carta de Pernambuco.

A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou nos dias 25 e 26 de novembro de 2021 da 55ª Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - CNOMP, ocorrida na sede do Ministério Público do Espírito Santo, no modelo híbrido. Em pauta: (1) Eleição da nova Presidência/Diretoria 2022/2023; (2) Sugestões para homenagens a personalidades que contribuíram para o fortalecimento das Ouvidorias do MP Brasileiro no Biênio 2020/2021; (3) Painel “Ministério Público Brasileiro e o fortalecimento da democracia”, com os palestrantes Pedro Ivo de Sousa, Promotor de Justiça do Espírito Santo, e Eliezer Siqueira, Procurador de Justiça do Espírito Santo; (4) Painel “Comunicação e Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro”, com a palestrante Jannaína Negreiros, publicitária e Gerente Ministerial do MPPE, (5) Anonimato e atuação das Ouvidorias - Resgate dos debates com as Ouvidorias e CNOMP, com Paulo Cesar Ramos de Oliveira; (6)

Construindo a Ouvidoria das Mulheres – Parâmetros para o atendimento especializado – Presidência do CNOMP.

REUNIÕES INTERSETORIAIS

DEZEMBRO/2019

BOAS-VINDAS DO PROCURADOR-GERAL E CORREGEDOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO À OUVIDORA



No dia 17 de dezembro de 2019, Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu visita de cortesia do Corregedor-Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, e do Procurador de Justiça do MPMA, Dr. Raimundo Nonato de Carvalho Filho, desejando a nova Ouvidora votos de profícua e feliz gestão.



Na manhã do dia 19 de dezembro de 2019, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza

Ribeiro Martins, também recebeu visita institucional do Procurador-Geral de Justiça do MPMA, Luiz Gonzaga Martins Coelho. Na ocasião, o Procurador-Geral reafirmou o trabalho de parceria com o órgão, hipotecando o apoio necessário e desejando que a nova gestão continue forte e repleta de novas iniciativas em benefício da sociedade maranhense.

JANEIRO/2020

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



Em busca de uma Ouvidoria desburocratizada, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com sua equipe, reuniram-se, no dia 13 de janeiro de 2020, com servidores da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação- 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. Ao final da reunião, a CMTI sinalizou a viabilidade dos pleitos, assentindo no desenvolvimento de um 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



No dia 15 de janeiro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se com 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.

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

Em reunião realizada no dia 30 de janeiro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão,

Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais, Marco Antonio Santos Amorim e demais servidores da Ouvidoria e Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação do MPMA discutiram os detalhes operacionais acerca da unificação dos sistemas utilizados pela Ouvidoria, a fim de viabilizar a desburocratização e tornar mais célere o procedimento das manifestações que aportam no órgão.



FEVEREIRO/2020

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



Na manhã do dia 11 de fevereiro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com sua equipe, reuniram-se com os servidores da Coordenadoria de Modernização e

Tecnologia da Informação - CMTI para os últimos esclarecimentos acerca das alterações e complementações necessárias a serem inseridas no novo fluxo das demandas da Ouvidoria.

MARÇO/2020

REUNIÕES ADMINISTRATIVAS: OUVIDORIA E DIRETORIA GERAL // OUVIDORIA E SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, 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.

Logo em seguida, 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 o 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.

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



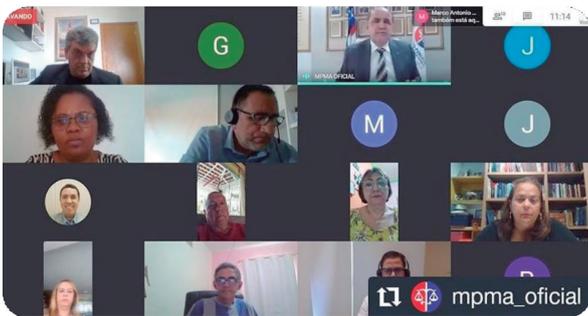
Em reunião realizada no dia 13 de março de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, o Diretor da SECINST, Marco Antônio Santos Amorim, o Coordenador do CAOP- Infância e Juventude, José Frazão Sá Menezes Neto, e as servidoras do CAOP, Carla Costa Pinto e Naisandra Mota Silva, discutiram acerca 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.

MAIO/2020

REUNIÃO SOBRE O RETORNO GRADUAL ÀS ATIVIDADES PRESENCIAIS



Em reunião por videoconferência realizada na manhã do dia 29 de maio de 2020, 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. Quanto ao atendimento de forma presencial, ficou determinado que este será 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.

JULHO/2020

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



No dia 30 de julho de 2020, 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 Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com sua equipe. Na ocasião, a Ouvidora apresentou os sistemas utilizados atualmente pela Ouvidoria do MPMA, bem como os detalhes operacionais acerca do andamento da produção do softwa-

re interno do órgão, que teve seu início em janeiro desse ano. Após discussões, 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

REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu em seu gabinete a Coordenadora de Comunicação do MPMA, Poliana Ribeiro, no dia 14 de agosto de 2020. Na ocasião, foram discutidos projetos desenvolvidos em parceria com aquele setor que estão em andamento, tais como: melhorias das redes sociais; confecção de material para divulgação da Ouvidoria (cards, banners, manuais, folders, spots de rádio e vídeos educativos) e elaboração de conteúdo digital com o intuito de apresentar ao cidadão informações institucionais. Estiveram presentes na reunião as

funcionárias Sandra Melíssia, Sarah Soares e Laryssa Zilma.

REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E SECRETARIA PARA ASSUNTOS INSTITUCIONAIS - SECINST



Em reunião realizada no dia 28 de agosto de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com o Diretor 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. Em pauta, a implantação do sistema da Ouvidoria e o aperfeiçoamento da página da unidade, tudo em prol de simplificar e agilizar o processamento das demandas, de modo a ofertar ao cidadão melhores serviços. Ajustaram, ainda, prazos de entrega das instalações da nova acomodação da Ouvidoria, bem como a realocação da Central Telefônica na sala provisória, tendo em vista que a estrutura anterior estava passando por uma ampla reforma.



SETEMBRO/2020

REUNIÃO ADMINISTRATIVA: OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO



No dia 24 de setembro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se com 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 abordada 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 na Ouvidoria. A partir do referido avanço, o interessado receberá informações quanto ao órgão destinatário em que foi encaminhada a sua manifestação, por meio do e-mail cadastrado.

OUTUBRO/2020

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



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, no dia 28 de outubro de 2020, 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, Gilberto Duailibe Mouchrek, para tratativas acerca da entrega das instalações da Ouvidoria do MPMA e retomada das atividades no referido espaço físico.

FEVEREIRO/2021

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



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, 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 Ministério Público do Estado do Maranhão, 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) Im-



plementação da pesquisa de satisfação aos usuários (via telefone).

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

FEVEREIRO/2021

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO PROGRAMA NACIONAL DE COMBATE À CORRUPÇÃO – PNPC



Nos dias 23 de julho e 06 de agosto de 2021, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, marcou presença na reunião de implantação do Programa Nacional de Combate à Corrupção no MPMA. Na primeira reunião, o Analista Ministerial e Assessor-Chefe de Controle Interno e Auditoria, Carlos Alberto Pinheiro Barros Júnior, apresentou todo o itinerário das etapas do Programa e enfatizou a importância do envolvimento dos integrantes da Comissão, tendo em vista a necessidade de identificar o grau de suscetibilidade à fraude e o nível de proteção dos vários estratos da gestão pública brasileira contra os atos de corrupção. No segundo encontro, foi apresentado o desempenho do Ministério Público do Estado

do Maranhão e as etapas seguintes, incluindo o mapeamento das deficiências institucionais e estratégias para evolução do cenário.

REUNIÕES DA OUVIDORA COM A EQUIPE

DEZEMBRO/2019

PRIMEIRA REUNIÃO DA OUVIDORA COM A EQUIPE DO ÓRGÃO



Ocorreu no dia 03 de dezembro de 2019 a primeira reunião com a nova Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, e toda a equipe da Ouvidoria. Em pauta, projeção das atividades para o biênio com objetivo de aprimorar a prestação de serviço e aproximar a Ouvidoria de toda a sociedade. Na oportunidade, a Ouvidora do MPMA propôs diretrizes de trabalho e pontuou os principais objetivos a serem desenvolvidos para aperfeiçoar as ações do órgão.

RECEPÇÃO DA EQUIPE PARA A NOVA OUVIDORA



No dia 06 de dezembro de 2019, a equipe da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão preparou um café da manhã de boas-vindas à Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins. Na oportunidade, a equipe externou o sentimento de gratidão, o desejo de que tenha êxito em sua caminhada neste órgão, bem como ratificou o compromisso na colaboração para a prestação dos serviços. Ao final, a Ouvidora agradeceu o café da manhã surpresa, as palavras de carinho e reafirmou a importância do engajamento de todos em prol do serviço desempenhado pela Ouvidoria.

INTERAÇÃO DA EQUIPE DA OUIDORIA COM A EQUIPE DO GABINETE CRIMINAL – AMBOS SOB GESTÃO DA PROCURADORA DE JUSTIÇA MARIA LUZIA RIBEIRO MARTINS



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, celebrou a confraternização natalina com suas equipes da Ouvidoria e do Gabinete Criminal. A

Ouvidora iniciou com uma parábola de Léon Tolstói: O Aldeão, lembrando a importância da empatia, humildade e compaixão ao próximo.

Na ocasião, foi realizado amigo secreto, dinâmica de interação de grupo e a leitura da mensagem de Natal pela servidora Lívia Coelho Netto.

JANEIRO/2020

REUNIÃO DE PLANEJAMENTO DA OUIDORA COM A EQUIPE



No dia 15 de janeiro de 2020, após reunião com o Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, acerca do planejamento das ações de 2020 a serem realizadas pela unidade ministerial, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se com sua equipe deliberando sobre as atribuições de cada servidor para a efetividade das referidas ações.

FEVEREIRO/2020

REUNIÃO DA EQUIPE DA OUIDORIA PARA ANÁLISE DO PLANEJAMENTO DAS AÇÕES

Em 19 de fevereiro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins,



juntamente com sua equipe, realizou reunião de análise das ações planejadas para a Gestão 2019/2021.



O encontro foi realizado de forma participativa, de modo que todos colaboraram para a revisão das ações a serem trabalhadas nos próximos meses, oportunidade em que a Ouvidora elaborou estratégias para a gestão da unidade ministerial.

JUNHO/2020

REUNIÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA PARA O RETORNO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS



No dia 30 de junho de 2020, no período da tarde, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, 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.

OUTUBRO/2020

REUNIÃO DA OUVIDORIA PARA TRAÇAR ESTRATÉGIAS PARA O ALCANCE DAS METAS ESTABELECIDAS

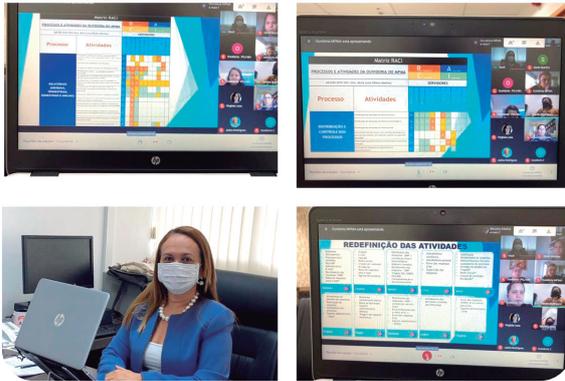


No dia 21 de outubro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com sua equipe, realizou reunião administrativa objetivando analisar o desempenho da Ouvidoria durante o período de pandemia. Com o cenário de alta nos casos de Covid-19, foram estabelecidas equipes para o início dos trabalhos de forma híbrida. Nesse momento, foi enfatizada a responsabilidade de cada colaborador para o alcan-

ce das metas estabelecidas e a importância do trabalho em conjunto, tendo em vista que o momento se apresentava desafiador.

MAIO/2021

REUNIÃO DA OUVIDORA COM OS SERVIDORES DO ÓRGÃO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, 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 com a descrição de 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.



Após a implantação da Matriz RACI, (ANEXO 2) foi observada maior interação dos servidores com todos os processos mapeados, criando um clima de responsabilidade compartilhada, bem como a clareza de cada colaborador para o êxito dos trabalhos da Ouvidoria.

AGOSTO/2021

REUNIÃO DA OUVIDORA PARA APRESENTAÇÃO DE PROJETOS E PROGRAMAS INSTITUCIONAIS



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, realizou reunião com os colaboradores da unidade ministerial, no dia 26 de agosto de 2021, para apresentação de alguns projetos e ações institucionais. Na oportunidade, foi informado que o Ministério Público do Maranhão aderiu ao Programa Nacional de

Prevenção à Corrupção – PNPC, tendo sido explanado pela servidora Melíssia Rodrigues - que representou a Ouvidoria na Comissão do PNPC. Esclareceu que o Programa é inovador e coloca o gestor como protagonista no processo de redução da corrupção no país, por meio de ferramentas de autoavaliação, orientações e treinamentos para implantação de boas práticas de controle e prevenção. Em seguida, a Ouvidora deliberou a confecção da Carta de Serviço da Ouvidoria para que seja produzida até o final da gestão.

SETEMBRO/2021

OUVIDORA E EQUIPE: REUNIÃO PARA REVISÃO DO PLANEJAMENTO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com sua equipe de servidoras, estiveram reunidas na manhã do dia 14 de setembro de 2021 para tratativas acerca das derradeiras ações a serem implantadas em seu mandato que finda no início de dezem-

bro do ano referido. Na ocasião, a Ouvidora pontuou que a unidade ministerial caminha para a transição de um novo Ouvidor, requerendo, portanto, apoio integral da equipe no que tange à criação do Relatório de Gestão 2019/2021, finalização da Carta de Serviço ao Cidadão, criação do compêndio das demandas que obtiveram sucesso, continuidade do Programa “Cidadão Pergunta” e outras publicações para as redes sociais. Ato contínuo, solicitou especial atenção dos servidores quanto ao saneamento dos processos que ainda se encontram com status “pendente”, requerendo que haja um estreitamento na relação Ouvidoria e Promotor de Justiça para fins das informações das providências adotadas.

NOVEMBRO/2021

OUVIDORA E EQUIPE: REUNIÃO DE ENCERRAMENTO DA GESTÃO 2019/2021



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntamente com sua equipe de servidoras, estiveram reunidas na manhã do dia 11 de setembro de 2021 para tratativas de encerramento da Gestão 2019/2021. Na oportunidade, foi realizado um balanço dos avanços

implantados, dos projetos e ações que ainda estão em andamento, bem como o desempenho dos números de demandas recebidas pela unidade ministerial durante todo o período de pandemia, deliberando as últimas ações da gestão e, por último, a definição da data e local da confraternização da equipe.

REUNIÕES COM PARCEIROS

FEVEREIRO/2020

REUNIÃO COM A OUVIDORA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, na manhã do dia 20 de fevereiro de 2020, com a Ouvidora da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Márcia Anunciação Maia Pereira, para discussão acerca do estabelecimento de parceria entre os ór-

gãos. 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.

SETEMBRO/2020

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, Wellington 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.

NOVEMBRO/2020

**VISITA TÉCNICA À
OUVIDORIA DO MPMA PELA
CONTROLADORIA GERAL
DA UNIÃO DO ESTADO DO
MARANHÃO**

No dia 12 de novembro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, recebeu a visita do Núcleo de Ação de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Controladoria Geral da União, Arnaldo Cardoso de Freitas Filho e José Maria Silva Ferreira Filho. No referido encontro, Arnaldo Freitas esclareceu que a Controladoria Geral da União no Estado do Maranhão está realizando visitas técnicas às Ouvidorias Federais, Estaduais e Municipais com o intuito de apoiar os membros desse setor, por meio da realização das atividades previstas no art. 11 da Instrução Normativa nº 3, de 05/04/2019, assim como divulgar, mobilizar e fomentar a adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PRO-FORT). Na ocasião, a equipe da CGU/MA aplicou questionário que continha perguntas sobre a estrutura física da Ouvidoria, o fluxo das demandas, relatórios, pesquisa de satisfação, dentre outros assuntos. Ao final, a Ouvidora apresentou aos visitantes o espaço físico e a equipe da Ouvidoria.



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



A Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, na manhã do dia 26 de novembro de 2020, recebeu a visita institucional da nova Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Fabíola Diniz Araújo de Jesus. O objetivo da visita foi manter o diálogo e fortalecer a parceria institucional. Na oportunidade, a Ouvidora conheceu as instalações da Ouvidoria do MPMA; o fluxo dos processos; o sistema utilizado para o recebimento e processamento das demandas; as melhorias realizadas no último ano no sistema com o intuito de obter maior celeridade no encaminhamento das manifestações e, por último, o planejamento das ações para o próximo ano.

de Jesus. As Ouvidoras alinharam novos projetos para implementação até o final da gestão da Ouvidora do MPMA, fortalecendo a parceria entre os órgãos.

Na oportunidade, a Ouvidora do MPMA apresentou os projetos: “Ouvidoria em Diálogo”, “Audinho” (mascote da Ouvidoria), os sistemas utilizados para o processamento das demandas, o “Espaço Criança” e os que estão em fase de implantação, promovendo, assim, uma troca de experiência entre as Ouvidorias. Ao final, a conversa perpassou por ações que deverão ser realizadas para a implantação da Rede de Ouvidorias do sistema de justiça, objetivando o fortalecimento desses órgãos e a garantia do melhor atendimento ao cidadão.

AGOSTO/2021

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



Na manhã do dia 17 de agosto de 2021, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se com a Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Fabíola Diniz Araújo

OUTRAS REUNIÕES E SOLENIDADES

DEZEMBRO/2019

DIA NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou no dia 13 de dezembro de 2019 do Dia Nacional do Ministério Público, do 1º ano do Centro Cultural e dos 15 anos do Programa Memória Institucional do MPMA, no Centro Cultural e Administrativo do MPMA.





Na ocasião, foi realizada a abertura da Mostra Memorabilia MP 2019, o lançamento do Caderno MP Memória, o Prêmio MPMA de Jornalismo, o Prêmio do MP Sustentável e o Happy Hour Cultural. Além disso, foram entregues o certificado “amigos do Centro Cultural e Administrativo do MP” e o certificado dos 30 anos da Constituição aos Servidores da Assembleia Legislativa. Por fim, ocorreu a apresentação do Coral Vozes do Ministério Público do Estado do Maranhão.

MARÇO/2020

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



No dia 03 de março de 2020, 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.

A visita é parte integrante do Projeto Ouvidoria Itinerante, inserido no plano de atuação da Ouvidoria Nacional e visa o aprimoramento dos serviços, além do estreitamento do sistema de gestão participativa relacionada à atuação das ouvidorias. O Projeto busca, ainda, aproximar o Conselho Nacional do Ministério Público das unidades e ramos do Ministério Público Brasileiro, permitindo, assim, conhecer melhor a realidade das Ouvidorias do Ministério Público nos estados através do diálogo e integração das unidades, por meio do compartilhamento mútuo de experiências.



Na ocasião, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, acompanhada pelo Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, 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.

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. Finalizou dizendo: “o progresso institucional e a busca da felicidade dos cidadãos são os principais objetivos da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. A nossa missão, nessas visitas, é integrar, conhecer cada uma das unidades, ver as boas práticas e replicá-las no Brasil”.

JUNHO/2020

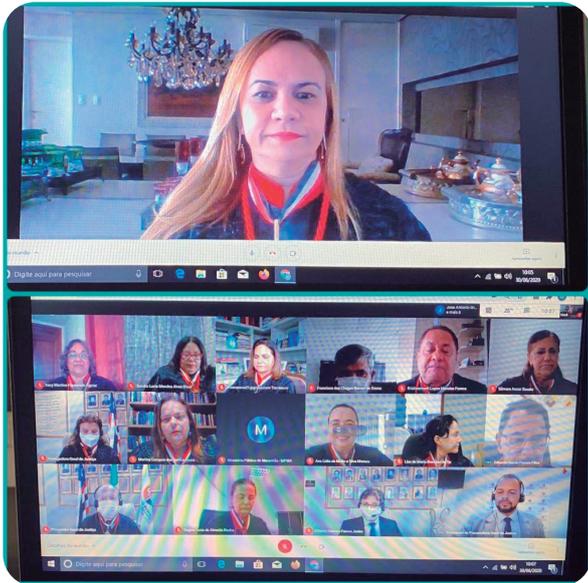
SOLENIDADE DE POSSE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, EDUARDO JORGE HILUY NICOLAU



Em solenidade transmitida em tempo real, no dia 15 de junho de 2020, 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-Generais 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.



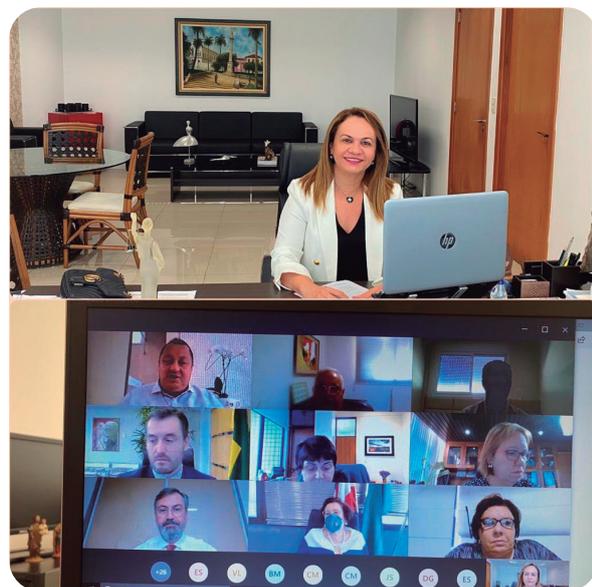
POSSE DA NOVA CORREGEDORA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADO DO MARANHÃO, DRA. THEMIS MARIA PACHECO DE CARVALHO



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. 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.

SETEMBRO/2020

REUNIÃO DA OUVIDORIA NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS, CNMP E CNPG - ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA E REDEFINIÇÃO DO FLUXO DOS ENCAMINHAMENTOS DAS 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 Huma-

nos, 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.

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. 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.

AGOSTO/2021

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NA CONSTRUÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2021/2029



No dia 31 de agosto de 2021, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, representada pela servidora Sandra Melíssia Feques Rodrigues, Chefe de Secretaria, marcou presença no Encontro Regional do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Maranhão 2021-2029.



PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORA NO LANÇAMENTO DA MARCA DO PROGRAMA NACIONAL DE PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO



A cerimônia de abertura contou com as participações do Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, do Presidente da Comissão de Planejamento Estratégico do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Sebastião Vieira Caixeta, e do diretor da Secretaria de Planejamento e Gestão do MPMA (Seplag), Carlos Henrique Vieira. Durante o encontro, foram construídos os programas e as ações estratégicas para orientar a atuação do MPMA nas áreas finalísticas e estruturante nos próximos anos, com a participação de membros e servidores da equipe da Comissão de Planejamento Estratégico (CPE) do CNMP.

No dia 02 de agosto de 2021, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou, virtualmente, do lançamento da marca do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção. Na oportunidade, o secretário-executivo das Redes de Controle do PNPC, Márcio Emmanuel Pacheco, discorreu sobre o funcionamento das redes no País e realçou o sucesso observado diante do número de organizações que já aderiram ao Programa.

O Programa Nacional de Prevenção à Corrupção integra a Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla), e sua execução cabe às Redes de Controle dos Estados. O referido Programa tem como um de seus principais focos a adoção de boas práticas de controle e de prevenção à corrupção.

SETEMBRO/2021

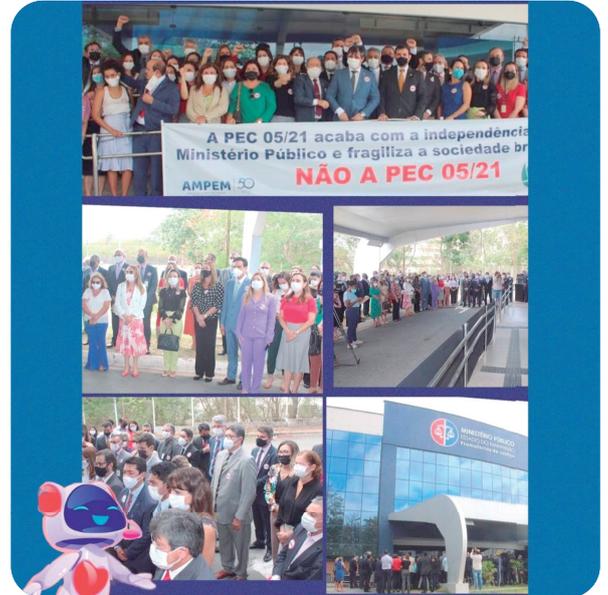
SEMINÁRIO GOVERNANÇA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLES INTERNOS MUNICIPAIS



Na manhã do dia 23 de setembro de 2021, a Ouvidora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Martins, participou da abertura do seminário “Governança, transparência e controles internos municipais”, realizado na Procuradoria-Geral de Justiça. Promovido em parceria pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e pelos Ministérios Públicos dos Estados do Maranhão e de Santa Catarina, o evento foi transmitido pelo canal da Escola Superior do MPMA (ESMP) no YouTube e destinado a membros, servidores e estagiários do MP brasileiro, gestores municipais e vereadores.

OUTUBRO/2021

ATO PÚBLICO DE REPÚDIO À PROPOSTA DE EMENDA CONSTITUCIONAL (PEC) 005/2021



No dia 13 de outubro de 2021, em frente à sede das Promotorias de Justiça da Capital, no Calhau, a Ouvidora, Maria Luiza Ribeiro Martins, juntou-se a membros e servidores do Ministério Público do Maranhão para participar de um ato público de repúdio à Proposta de Emenda Constitucional (PEC) 005/2021, que pode causar prejuízos à atuação do MP brasileiro e ao sistema de Justiça como um todo. A mobilização recebeu o apoio de integrantes do Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público Federal e representantes da sociedade civil organizada. A mobilização ocorreu em todo o país sob a coordenação dos MPs estaduais e de entidades nacionais como Conselho Nacional de Procuradores-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União (CNPGE) e Associação Nacional dos Membros do MP (Conamp). Na abertura, foi lido um manifesto em que o CNPGE e a Conamp se posicionaram contra a PEC 05/2021.



CAPÍTULO 3



**AÇÕES
DESENVOLVIDAS
NO BIÊNIO
2019/2021**

LOTAÇÃO DE 02 (DOIS) PRESTADORES DE SERVIÇO VOLUNTÁRIO



PROGRAMA CIDADÃO VOLUNTÁRIO

Edital e inscrições

Em 17 de dezembro de 2019, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, requereu ao Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, a designação de 02 (dois) prestadores de serviço, circunscritos às áreas de conhecimento, Direito e Administração, para serem lotados no órgão, tendo em vista a existência de cadastro de reserva. Desse modo, visando o aproveitamento daqueles que restaram classificados e, ainda, em razão da carência verificada no setor, o pleito foi devidamente atendido pelo Procurador-Geral de Justiça. Após a realização de entrevista e seleção dos prestadores de serviço voluntário (áreas Direito e Administração), foram determinadas aos mesmos tarefas e responsabilidades compatíveis com o conhecimento, experiência e interesse de cada voluntariado, segundo determina o art. 22, inciso I, do Ato nº 24/2019-GPGJ.

SOLICITAÇÃO DE 01 (UM) ESTAGIÁRIO E ALTERAÇÃO DO ATO REGULAMENTAR 03/2013

Em 17 de dezembro de 2019, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, requereu ao Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, a

alteração do Anexo I do Ato Regulamentar nº 03/2013, que disciplina o programa de estágio não-obrigatório, especificando o quantitativo de estagiários e suas respectivas lotações. A alteração objetiva adequar o quantitativo de estagiários destinado à Ouvidoria, passando a prever a quantidade de 02 (dois) estagiários no setor, tendo em vista que a unidade, além de apresentar condição de complementação da aprendizagem adquirida na instituição de ensino, proporcionará ao aluno (estagiário) competências e habilidades em suas respectivas áreas (Direito e Administração). O referido processo encontra-se em andamento, do qual consta parecer favorável do setor de Gestão de Pessoas quanto à designação de mais um estagiário à Ouvidoria.

REQUERIMENTO DE ALTERAÇÃO DO CARGO DAS TERCEIRIZADAS



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
Ouvidoria do Ministério Público

MEMO-OUV - 1092021
Código de validação: F385B83F4A

São Luís, 01 de outubro de 2021.

A Sua Excelência o Senhor
JULIO CÉSAR GUIMARÃES
Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça
São Luís-MA

Assunto: migração do cargo das funcionárias terceirizadas.

Senhor Diretor-Geral,

Diante do crescimento de demandas recebidas por esta Ouvidoria, o que afeta diretamente na carga de trabalho da equipe, venho solicitar a Vossa Senhoria que as 03 (três) recepcionistas, cargo ocupado atualmente pelas terceirizadas, sejam migradas para o cargo de AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

Necessário esclarecer que esta Ouvidoria celebra 16 anos de existência e, com o amadurecimento do órgão, foram ampliados os canais de acesso, os processos e, conseqüentemente, a sua carga de trabalho.

Interessa pontuar, ainda, que parte do acréscimo da carga de trabalho contempla tarefas operacionais e burocráticas, as quais são desenvolvidas pela equipe técnica em colaboração com as terceirizadas aqui lotadas, o que se faz necessário uma maior permanência das referidas terceirizadas para que possam cumprir com as atividades a elas designadas.

2021: O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas

Av. Prof. Carlos Cunha, nº 2204, Cabanão, São Luís - MA
CEP: 65.076-820 Telefone: (98) 3219-1767 (98) 3219-1769 e-mail: ouvidoria@mpma.mp.br

1 / 2



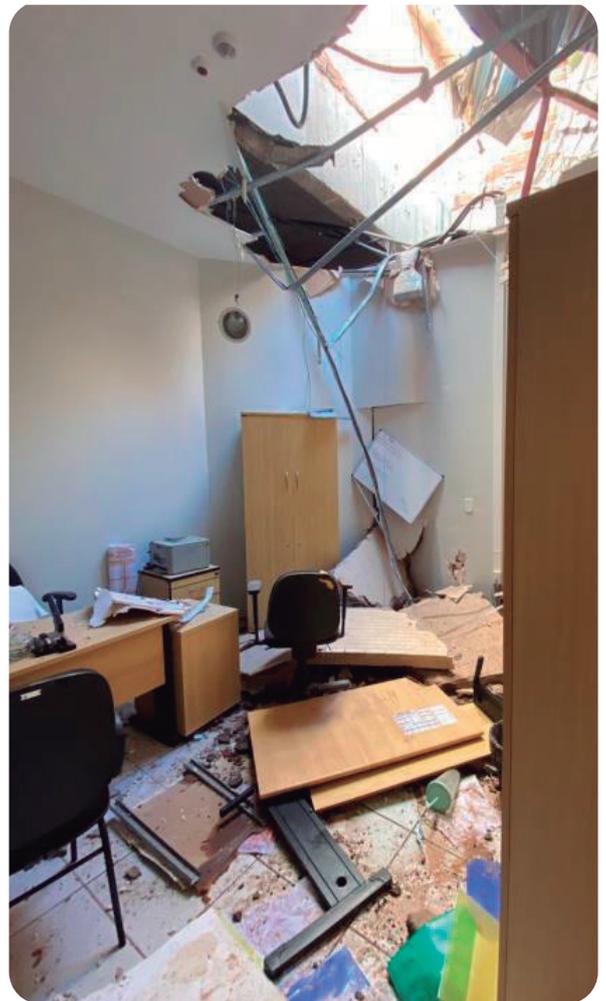
Diante do crescente número de manifestações recebidas pela Ouvidoria, o que afeta diretamente na carga de trabalho da equipe, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, requereu ao Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça, Júlio César Guimarães, que as 03 (três) recepcionistas, cargo ocupado pelas funcionárias terceirizadas da unidade ministerial, fossem migradas para o cargo de Auxiliar Administrativo. No referido pleito, a Ouvidora pontuou que parte do acréscimo da carga de trabalho contempla tarefas operacionais e burocráticas, as quais são desenvolvidas pela equipe técnica em colaboração com as terceirizadas lotadas no órgão, o que se faz necessário uma maior permanência das referidas terceirizadas para que possam cumprir com as atividades a elas designadas.

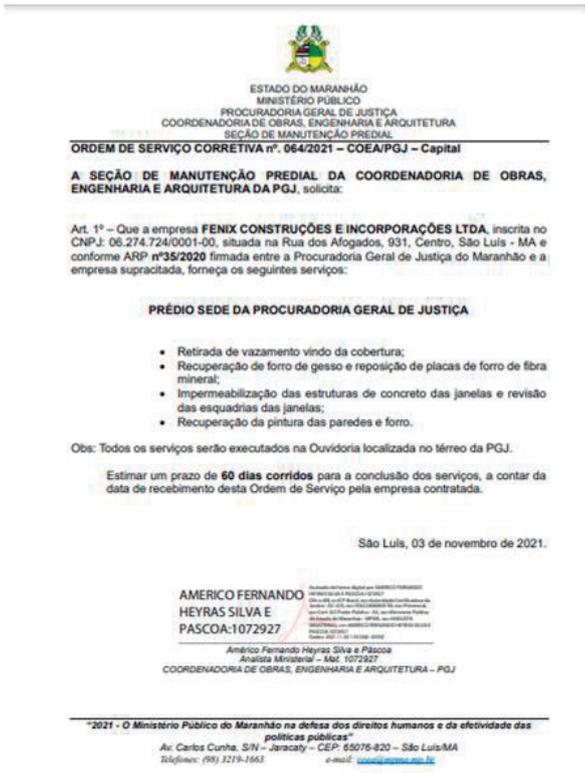
MELHORIA DO ESPAÇO FÍSICO



Objetivando garantir um ambiente mais acolhedor aos usuários dos serviços da Ouvidoria e aos servidores que nela trabalham, a Ouvidora do Ministé-

rio Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, requereu junto ao Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, por meio do Memorando nº 11/2020, de 12 de fevereiro de 2020, a substituição total do piso do órgão (devido às inúmeras manchas), a pintura da sala do Ouvidor, do hall de entrada do Setor, bem como a pintura e pequenos reparos no teto da Ouvidoria, acometido pelas infiltrações.





O serviço requerido pela Ouvidora foi realizado parcialmente. Alguns meses após, mais precisamente no dia 14 agosto de 2020, a estrutura da Ouvidoria foi abalada com o desprendimento de parte do revestimento do prédio, ocasionando a queda do teto da unidade ministerial, atingindo em cheio a mesa de trabalho de uma servidora que, felizmente, não se encontrava no local, vez que o sinistro ocorreu no período noturno. Ao tomar conhecimento do incidente, a Ouvidora fez a inspeção no local, acompanhada do Coordenador da Coordenadoria de Obras, Engenharia e Arquitetura da PGJ, Gilberto Duailibe Mouchrek, para deliberar acerca das primeiras providências.

Após o ocorrido, a equipe foi realocada na sala de reunião do 1º andar do prédio da Procuradoria Geral de Justiça, ali ficando por quatro meses.

Em dezembro de 2020, a equipe retornou às dependências do órgão.

Após o início das chuvas, percebeu-se que as infiltrações ainda permaneciam. O Setor de Manutenção Predial realizou várias intervenções para sanar o problema, porém até o fim do mandato a situação não estava regularizada. Diante dos fatos, a Ouvidora requereu um diagnóstico definitivo com estipulação de prazo, sendo encaminhada a Ordem de Serviço Corretiva nº 064/2021-COEA/PGJ - Capital estabelecendo 60 (sessenta) dias para a correção predial.

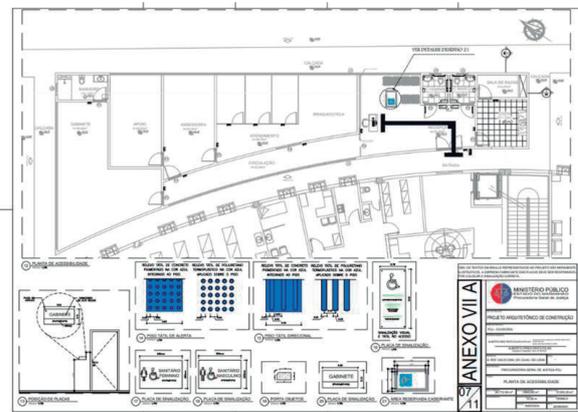
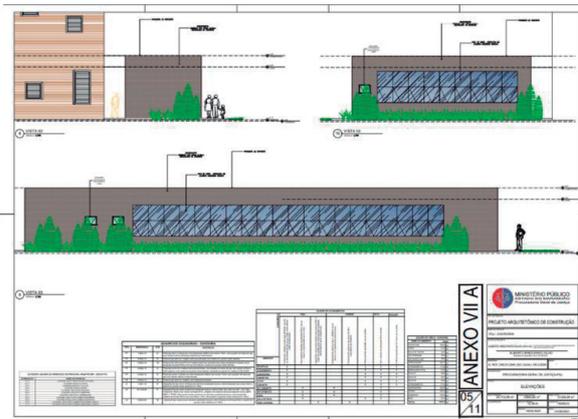
NOVO ESPAÇO FÍSICO DA OUVIDORIA



No dia 29 de outubro de 2020, o Coordenador da Coordenadoria de Obras, Engenharia e Arquitetura da PGJ, Gilberto Duailibe Mouchrek, e o Chefe da seção de Projeto, Alberto Filho, apresentaram à Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins o projeto do novo espaço físico da Ouvidoria. A nova sede contará com toda a estrutura necessária para bem acolher o cidadão com segurança, autonomia, con-

forto e independência (cabines individuais, banheiros adaptados, Espaço Criança, etc – vide projeto abaixo). Após a reunião, a Ouvidora visitou o espaço físico onde será construída a nova sede da Ouvidoria.

PROJETO ARQUITETÔNICO DE CONSTRUÇÃO DA NOVA OUVIDORIA



HUMANIZAÇÃO DO AMBIENTE - DOAÇÃO DE OBRAS DE ARTE E ESCULTURA E AQUISIÇÃO DE MÓVEIS E OUTROS EQUIPAMENTOS

No dia 02 de março de 2020, os artistas plásticos, Beto Lima e Fábio Vidotti Filho, presentearam a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

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”, “Barqui-



nhos de São Pedro” e “Embarcações ao pôr do sol”, todas feitas com a técnica de “assemblagem”. A Ouvidora também foi agraciada com uma escultura do artista plástico maranhense Jocélio Santolivier, feita à base de isopor, que integrava o acervo em exposição “Arte Defísop”, Espaço de Artes Márcia Sandes, na Procuradoria Geral de Justiça.

A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, por meio de solicitação dirigida ao Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça, Processo Administrativo nº 7980/2020, adquiriu 01 TV de LED Samsung 48” que foi devidamente instalada na Recepção do órgão, com vistas a garantir maior publicidade e transparência na atuação da Ouvidoria, pois, por meio do aparelho, serão veiculados os relatórios mensais (números de demandas registradas, as ações realizadas e planejadas), os canais de acesso e outras informações relativas ao setor. Também foi adquirida uma mesa de reunião retangular e 10 (dez) cadeiras tipo interlocutor por meio da solicitação dirigida ao Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça, Processo Administrativo nº 25548/2019.

APRESENTAÇÃO DO ESPAÇO CRIANÇA AO PROCURADOR-GERAL

Em 28 de fevereiro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, apresentou a proposta de implementação do Projeto Espaço Criança ao Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau.

VISTA A



Necessidades:

- Cortina de bambolês (várias cores) fixadas com fio nylon + fitas coloridas
- Piso em grama sintética
- Brincadeira de Amarelinha em E.V.A
- Vidro adesivado com letras (altura de 60cm)

VISTA B



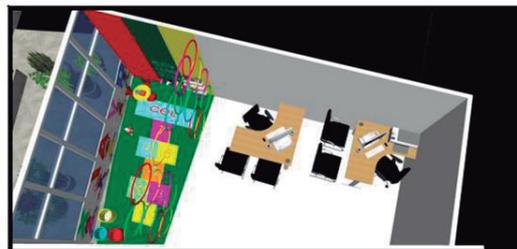
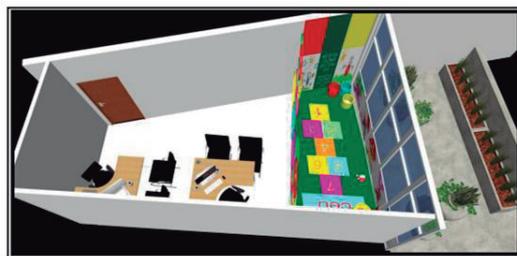
Necessidades:

- Parede plotada em faixas (vermelho, amarelo) – faixa do meio c/ adesivo lousa (verde) para desenho
- Tubos coloridos fixados na parede como suporte para lápis de cor
- Prateleiras de MDF p/ revistas e livros
- Mesinha c/ cadeiras

PROJETO - ESPAÇO CRIANÇA OUVIDORIA DO MP

Espaço para abrigar crianças - Mães em atendimento

Dulce Serra Moreira
Artista Plástica e Designer de Interiores
Centro Cultural do Ministério Público

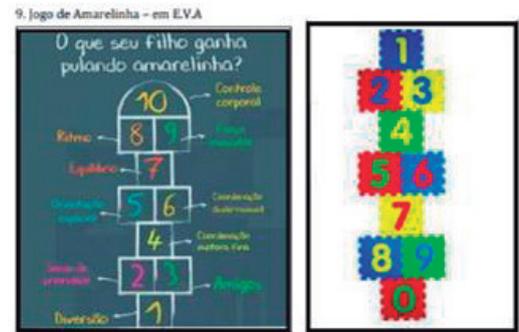


São Luís-MA
fevereiro/2020

A instalação do referido espaço visa acolher, da melhor maneira possível, pais que precisam trazer seus fi-

Ihos até a Ouvidoria no momento do registro de sua demanda. O Espaço Criança foi projetado pela servidora lotada no Centro Cultural do Ministério Público, Dulce Serra Moreira, artista plástica e designer de interiores. Os brinquedos que serão dispostos no Espaço serão produzidos a partir de materiais recicláveis, tornando-se ferramentas didáticas e lúdicas para as crianças, além da economia de recursos financeiros e da proteção ao meio ambiente.

em um espaço improvisado na sala de atendimento, porém propício para que a espera seja transformada em um momento lúdico.



VISTA C



Necessidades:

- Parede plotada em faixas (vermelho amarelo) – faixa do meio c/ adesivo lousa (verde) para desenho + desenhos de criança
- Caixas coloridas para guarda de brinquedos

SUGESTÕES DE IMAGENS PARA PLOTAGEM



SUGESTÕES DE BRINQUEDOS COM MATERIAL REICLÁVEL

1. Caixa de papelão c/ recortes de figuras geométricas onde a criança pode brincar de encaixar as formas



O Espaço Criança foi projetado para ser instalado no atual espaço da Ouvidoria, porém, em decorrência da construção da nova sede, o projeto ficou sobrestado, posto que será inaugurado nas novas instalações. Atualmente, os filhos dos demandantes são acolhidos



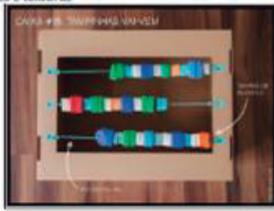
2. Caixa de papelão c/ garrafas PET com variações de objetos (sementes, arroz, areia, cascalhos, pedriscos, macarrão) - diferenciando sons



3. Caixa de papelão c/ argolas presas a fitas coloridas - Aprendizagem de cores e uso da força



4. Caixa de papelão c/ tampinhas coloridas presas - brincadeira de contagem e aprendizagem de cores e texturas



DOAÇÃO DE BRINQUEDOS E LIVROS EDUCATIVOS



No dia 17 de dezembro de 2019, o Diretor da Escola Superior do Ministério Público, Dr. Márcio Thadeu Silva Marques, conhecedor do projeto Espaço Criança, presenteou a Ouvidoria do MPMA com brinquedos e livros educativos para o referido Espaço.

AQUISIÇÃO DE DRIVE PARA ACOMODAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EM TEMPO DE PANDEMIA

Antes do cenário de pandemia que assolou o mundo, os processos administrativos da Ouvidoria eram armazenados em uma pasta própria (pasta compartilhada), sendo acessível somente por meio dos computadores da Procuradoria Geral de Justiça. As imposições decorrentes da crise sanitária obrigaram os servidores do MPMA a manter o distanciamento social, forçando o trabalho em regime remoto, sendo de urgente ação a migração de todos os processos administrativos do Setor. Desse modo, foi necessário a aquisição de um drive, adquirido por meio de solicitação da Ouvidora, Maria Luiza Ribeiro Martins, ao Coordenador de Modernização e Tecnologia da Informação- CMTI, Antônio Alfredo Pires Oliveira, sob pena de paralisação dos serviços da unidade.

IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA PARA EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA





A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, reuniu-se, no dia 27 de fevereiro de 2020, 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 institucional.

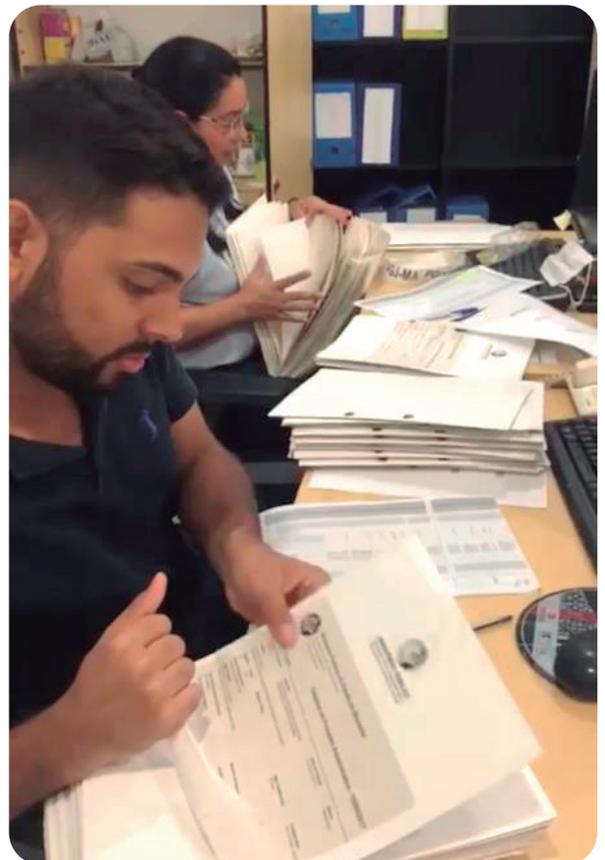
REDEFINIÇÃO DO FLUXO DE PROCESSAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



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.

SEPARAÇÃO DE TODOS OS PROCESSOS QUANTO AO GRAU DE SIGILO



No início da gestão, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, teve conhecimento de que o órgão, desde a sua criação, trabalhava com pasta unifi-

cada em que abrigava todos os processos (não sigilosos, sigilosos e anônimos), inobservando, assim, a determinação cogente do artigo 15, §4º, do Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão (Ato Regulamentar nº 0001/2011), que dispõe que todos os processos referentes às manifestações sigilosas deverão ficar guardados em arquivo especial.

Assim, em obediência às normativas internas e de modo a evitar a indevida exposição dos dados dos manifestantes que optaram pelo sigilo, foi determinada pela Ouvidora a imediata separação dos processos. A equipe do órgão foi então orientada para que procedesse com a separação manual de todos os autos físicos que se encontravam no Setor, gerados nos anos de 2017 e 2018, bem como dos autos digitais, nascidos a partir do primeiro trimestre de 2018.

Com relação aos autos físicos referentes ao ano de 2016, os quais não estavam sob a guarda da Ouvidoria, mas sob a custódia do Setor de Arquivo da Procuradoria Geral de Justiça, a Ouvidora cientificou o órgão por meio de planilhas demonstrativas especificando os processos não sigilosos e sigilosos para que fosse efetivada a devida separação.

Quanto aos autos digitais, a equipe da Ouvidoria realizou à época a indigitada separação, de modo que, atualmente, os processos administrativos se encontram acomodados em três pastas distintas, quais sejam: (1) Processos Sigilosos, (2) Processos Não Sigilosos; e (3) Processos de Pedido de Informação (Lei de Acesso à Informação).

GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS



Objetivando assegurar transparência e segurança nos atendimentos telefônicos realizados pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão e atender ao que dispõe o artigo 13, do Regimento Interno da unidade ministerial (Ato Regulamentar nº 001/2011-GPGJ, de 07 de janeiro de 2011), foi inserida, em julho de 2020, a funcionalidade de gravação da conversa telefônica entre manifestante e o servidor do órgão por meio da Central Telefônica. Foi implantada também, no mesmo período, a mensagem de voz reproduzida após o horário de expediente da Ouvidoria, dando conhecimento aos demandantes do horário de funcionamento do órgão e dos outros meios de registro de manifestação. Foram adquiridos, ainda, 04 (quatro) headset a fim de agilizar o atendimento das ligações telefônicas e proporcionar conforto aos operadores desse meio.

MAIOR TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS LICITATÓRIOS DO MPMA

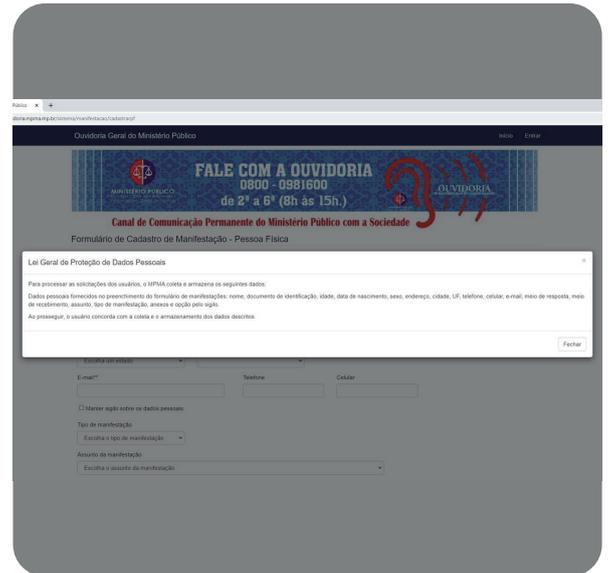


Visando garantir a máxima efetividade do princípio da transparência, o Procurador-Geral Justiça, Eduardo Nicolau, assinou, no dia 28 de setembro de 2020, o Ato Regulamentar nº 38/2020, que disciplina a transmissão via YouTube de todos processos licitatórios, no âmbito do Ministério Público do Maranhão.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

INSERÇÃO DE JANELA DE INFORMAÇÕES DIRECIONADAS AO CIDADÃO

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 dos mesmos.



Dessa forma, levando em conta que a Ouvidoria coleta e armazena dados de milhares de demandantes, tornou-se imperioso para continuidade dos nossos serviços, garantir a proteção de dados pessoais daqueles que optam por registrar seus dados de forma aberta, sigilosa ou anônima. Nestas circunstâncias desafiadoras, a Ouvidoria adotou, como primeira medida para a implantação da LGPD, uma janela de informações que disciplina sobre o tratamento de dados dos cidadãos, no âmbito da Ouvidoria. Essa medida garante maior controle dos cidadãos sobre suas informações pessoais, exigindo consentimento explícito para coleta e uso dos dados. A referida medida trará consequências duradouras e positivas para a reputação e a credibilidade do órgão.



INCLUSÃO DE CLÁUSULA DE CONFIABILIDADE / PROTEÇÃO DE DADOS



O Ministério Público do Estado do Maranhão firmou com a Associação dos Amigos Metroviários dos Excepcionais o Termo de Cooperação Técnica nº 7/2020, de 18 de novembro de 2020, visando a cessão gratuita por prazo determinado dos serviços de interpretação de libras por vídeo chamada, em caráter temporário, com a utilização da versão WEB do ICOM. Após a realização de estudo minucioso no referido Termo de Cooperação Técnica, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, detectou pontos omissos nas cláusulas do mencionado Termo de Cooperação quanto às regras da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), tendo em vista que todos os dados pessoais dos manifestantes surdos atendidos não somente pela Ouvidoria, mas também por todos os órgãos que integram a Instituição ficarão também sob a guarda daquela empresa. A Ouvidora, de pronto, sugeriu ao Procurador-Geral de Justiça, por meio do Memorando 51/2021, de 25 de maio de 2021, a inclusão de uma cláusula que acione a responsabilidade da empresa quanto aos dados pessoais dos manifestantes em caso de eventual irregulari-

dade, haja vista que o Termo de Cooperação Técnica é silente quanto à guarda compartilhada dessas informações.

CRIAÇÃO DO AUDINHO – MASCOTE DA OUVIDORIA



O representante visual da Ouvidoria, o “Audinho” foi idealizado com o objetivo de aproximar a sociedade maranhense deste órgão, de forma a tornar mais estreito o vínculo entre a população e esta Instituição. Com efeito, a criação e utilização de um mascote produz um caráter mais humanizado ao atendimento desta Unidade, criando, assim, um vínculo afetivo entre os interessados. Reproduzido em todas as redes sociais desta Ouvidoria, que, inclusive, são canais de atendimento (WhatsApp, Instagram, Facebook e Twitter), bem como nos materiais de consulta, o Mascote acompanha o cidadão durante todo o atendimento.

Nesta gestão, a Ouvidoria levantou como uma de suas principais bandeiras a divulgação de seus projetos, com foco na participação social e na efetiva interação entre os envolvidos. Assim, al-

mejando o sucesso dessas atividades, o Mascote nasceu com o intuito de atrair os cidadãos de todas as idades e sexos, dando-os a conhecer e entender a importância da Ouvidora, como agente de transformação da realidade social.

Do latim “Audire”, que significa ouvir é que se originou o nome Audinho, intencionalmente no diminutivo, transmitindo uma mensagem afetiva, mas que representa a história e a missão da Ouvidoria.

A Ouvidora solicitou ao setor de Comunicação o desenho de um boneco que tivesse as características de um robô, com as cores do Ministério Público (azul, branco e vermelho); além de um desenho de coração em seu peito, apresentando o seu lado afetivo e humanizado; com ouvidos grandes, dando a ideia de escuta empática e as mãos abertas, sugerindo o acolhimento ao cidadão.

OFICIALIZAÇÃO DOS PERFIS INSTITUCIONAIS DAS REDES SOCIAIS DA OUVIDORIA

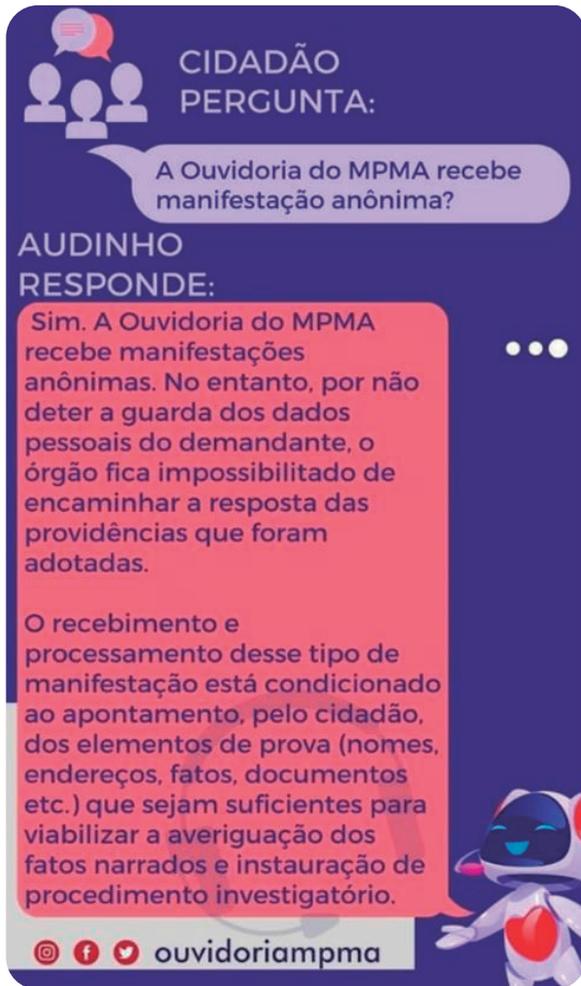


Em 18 de fevereiro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, requereu ao Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, por meio do Memorando 14/2020, a oficialização dos perfis institucionais das redes sociais (Instagram, Facebook e

Twitter) da unidade, criados em agosto de 2017, considerando o disposto no Ato Regulamentar nº 16/2015-GPGJ, Recomendação nº 58/2017-CNMP e Manual do Ministério Público para mídias sociais produzido pelo Comitê de Políticas de Comunicação (CPCoM). No tocante à Ouvidoria, cabe esclarecer que as mídias sociais funcionam como canais de atendimento ao público e, por meio delas, a Ouvidoria também interage com os cidadãos/usuários, permitindo um diálogo contínuo e reforçando a confiança desse público com a instituição. O conteúdo divulgado nos perfis institucionais abrange: (1) notícias sobre a Ouvidoria do MPMA (campanhas, itinerância, reuniões, avanços, dentre outros); (2) notícias sobre as campanhas institucionais do MPMA; (3) aviso de grande relevância Estadual e Nacional; (4) informações sobre os direitos e deveres dos cidadãos; (5) divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria; (6) reprodução de conteúdos publicados nos perfis institucionais de outros Ministérios Públicos; (7) reprodução de conteúdos publicados nos perfis institucionais de outros órgãos públicos que tem pertinência para o público-alvo da unidade ministerial.

PROJETO “CIDADÃO PERGUNTA”

A Ouvidora do Ministério Público do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, criou o Projeto “Cidadão Pergunta” com o objetivo de estreitar o diálogo entre o cidadão e a Ouvidoria e orientá-lo quanto aos serviços disponibilizados pelo órgão.



CIDADÃO PERGUNTA:

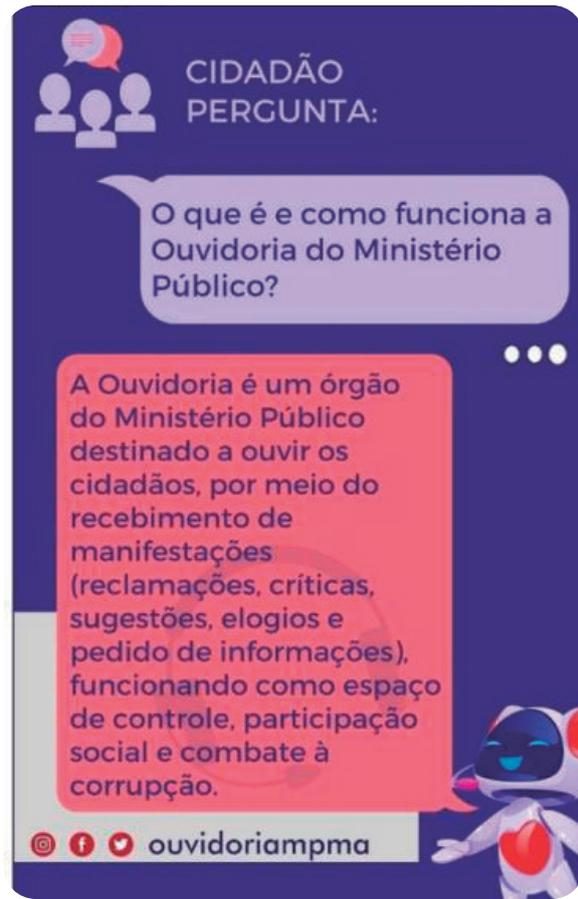
A Ouvidoria do MPMA recebe manifestação anônima?

AUDINHO RESPONDE:

Sim. A Ouvidoria do MPMA recebe manifestações anônimas. No entanto, por não deter a guarda dos dados pessoais do demandante, o órgão fica impossibilitado de encaminhar a resposta das providências que foram adotadas.

O recebimento e processamento desse tipo de manifestação está condicionado ao apontamento, pelo cidadão, dos elementos de prova (nomes, endereços, fatos, documentos etc.) que sejam suficientes para viabilizar a averiguação dos fatos narrados e instauração de procedimento investigatório.

ouvidoriampma



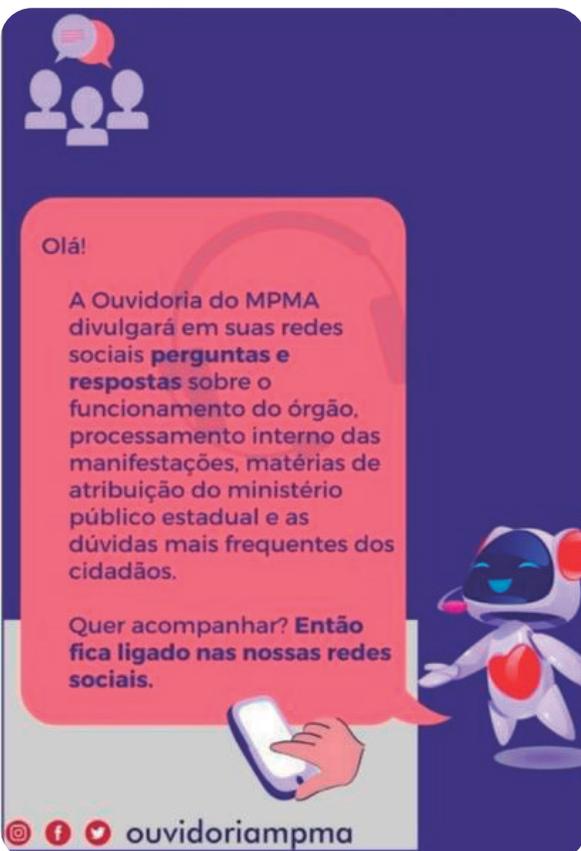
CIDADÃO PERGUNTA:

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

As perguntas e respostas, objetivas e didáticas, são postadas nas redes sociais da Ouvidoria.



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

A OUVIDORIA DO MPMA NAS CAMPANHAS

CAMPANHA 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.

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 (AMPÉM), 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 AMPÉM: <https://ampem.org.br/campanha-de-combate-a-violencia-nos-condominios-e-lancada-nesta-segunda-feira/>

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.



ELAS OCUPAM 53% DOS CARGOS DE CHEFIA NO MINISTÉRIO PÚBLICO DO MARANHÃO.

ISSO NÃO É DISCURSO, É A REALIDADE!

8 DE MARÇO
DIA INTERNACIONAL
DA MULHER



MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

CONFEÇÃO DE VÍDEOS CURTOS PARA AS REDES SOCIAIS



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.

REPLICAÇÃO DO PROJETO ESTANTE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foi solicitado ao setor de Comunicação do Ministério Público do Estado de São Paulo - MPSP o material do "Projeto Estante". O referido projeto tem como objetivo a contribuição na efetividade do direito à informação ao cidadão que, também, é usuário das redes sociais. Tal ferramenta consiste na publicação, via instagram e facebook, de material com conteúdo informativo e instrutivo sobre temas pertinentes às atribuições do Ministério Público dos Estados.

Na certeza de que, hoje, as redes sociais são um importante meio de divulgar informações e dados que interessem à sociedade, esta Ouvidoria adotou inúmeros canais de acesso (WhatsApp, Instagram, Facebook e Twitter), através de perfis institucionais.

Com o olhar voltado para esse novo modelo de comunicação e, em consonância com a legislação sobre transparência, este setor idealizou a produção de vídeos curtos a fim de possibilitar grande interatividade e o compartilhamento de informações com os cidadãos.

Além do mais, com o desígnio de promover maior rapidez na circulação de informações, restou solicitado ao setor de comunicação que confeccionasse templates e cards com temáticas de maior incidência que aportam na Ouvidoria. Assim, com vistas a estabelecer o diálogo pelas mídias sociais, a Ouvidoria também solicitou aos demais setores desta Instituição a criação de banners e confecção de camisas, como estratégia de divulgação dos nossos canais.

FORTALECIMENTO DA PARCEIRA ENTRE OUVIDORIA E COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO



Ocorreu no dia 25 de fevereiro de 2021, reunião interna entre a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, 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.

Na manhã do dia 02 de março de 2021, a Ouvidora do Ministério Público

do Estado do Maranhão, 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. Apresentam-se, abaixo, alguns cards confeccionados.



REQUERIMENTO DE IMPLANTAÇÃO DA GALERIA DE OUVIDORES



Em atendimento ao pleito da Ouvidora do Ministério Público, Maria Luiza Ribeiro Martins, o Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, no dia 03 de junho de 2020, em sessão virtual do Colégio de Procuradores de Justiça, descerrou a placa inaugural da Galeria de Ouvidores do Ministério Público do Estado do Maranhão. A Galeria de Ouvidores visa preservar a memória institucional, de

modo a promover um resgate histórico de todos os gestores que contribuíram com exímio esforço e empenho para a criação, fortalecimento e constantes melhorias da prestação de serviços à população. A memória de uma Instituição preserva a sua história, celebra as suas personalidades e constrói a sua identidade.

RECONHECIMENTO NACIONAL – MASCOTE AUDINHO



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão 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. 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, que contou com a participação de 75 práticas, permitiu que as Ouvidorias participantes inscrevessem as suas ações nas seguintes categorias: Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia;



Desenvolvimento de capacidade institucional; Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos; e Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.

IMPLANTAÇÃO DO GUIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Considerando a necessidade de padronização nos encaminhamentos das demandas apresentadas pelos ma-

nifestantes e direcionadas aos órgãos de execução, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, implantou, em julho de 2020, o Guia de Atendimento ao Usuário. O mencionado Guia é para uso exclusivo dos servidores da unidade ministerial. O documento apresenta orientações quanto à postura a ser adotada no atendimento (presencial e telefônico), quanto aos procedimentos internos, quanto aos questionamentos necessários para embasar a manifestação a ser registrada e formulários temáticos das demandas de maior incidência na Ouvidoria com jurisprudência atualizada.

REQUERIMENTO DE SOFTWARE DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, requereu, por meio do Memorando nº 51/2020, a aquisição de software a ser instalado na Central Telefônica da Ouvidoria, de modo a permitir a avaliação do atendimento prestado, logo após o primeiro contato do cidadão com o órgão. A mencionada solicitação levou em conta o planejamento do órgão, pois com a implantação da tecnologia será assegurado mais um indicador para a unidade ministerial, permitindo, assim, mensurar a satisfação dos demandantes atendidos por contato telefônico e definir novas estratégias para o aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão. O processo de implantação do serviço encontra-se em andamento com o setor responsável, Coordenadoria de Administração – CAD.

REQUERIMENTO AO PROCURADOR-GERAL VISANDO MELHOR ATENDER ÀS PESSOAS COM TRANSTORNOS MENTAIS

Em 19 de fevereiro de 2020, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, requereu ao Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, por meio do Memorando 15/2020, o compartilhamento de responsabilidade com setores da Procuradoria de Justiça quanto ao acolhimento e encaminhamento dos usuários que demandam a Ouvidoria portadores de transtornos mentais. Dias antes, a Ouvidoria havia recebido um senhor visivelmente transtornado (em surto) e com relatos completamente desconexos, oportunidade em que percebeu a inexistência de protocolo padronizado para tais casos, demonstrando, assim, a necessidade premente de amadurecimento institucional quanto ao atendimento desse grupo de pessoas, visando, sobretudo, a busca de outros parceiros das unidades de atendimento para referenciá-las, a exemplo do Setor de Saúde.

REQUERIMENTO PARA A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA PRÓPRIO PARA A OUVIDORIA / DESBUROCRATIZAÇÃO NA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS (SIMP)

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 à 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.



MEMO-OUV - 192021
Código de validação: A3C46C7704

São Luís, 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, tratei como prioridade dessa gestão a desburocratização do sistema de envio e recebimento de demandas deste 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. Sucessivas reuniões foram agendadas com a CMTI e a empresa terceirizada (TOTEN), entretanto, pouco resultado se obteve desse esforço hercúleo.

* Conforme art. 1º, III, "a", 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 A3C46C7704.



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, SÃO LUIS - MA

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).

Na manhã do dia 19 de fevereiro de 2021, 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 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 do mesmo ano, 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. O programa, segundo informação do membro da Comissão de Tecnologia da

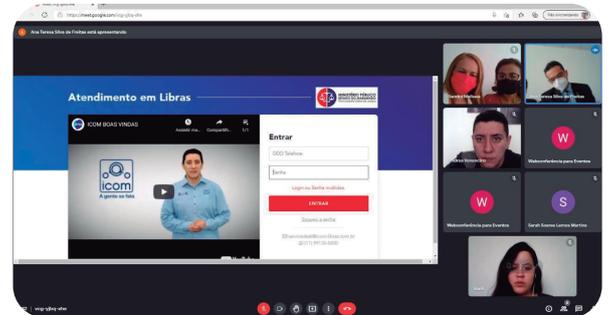
Informação (CTI) e da empresa responsável, deverá ser testado, em fase experimental, até o final de dezembro do corrente ano.

A OUVIDORIA NA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE LIBRAS NO MPMA



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, 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 de 2021, pela manhã, de reunião para apresen-

tação 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, promovendo, assim, o respeito devido 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 de 2021, 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, Coordenação de Comunicação e Coordenação de Modernização e Tecnologia da Informação) para os ajustes finais antes da inauguração oficial da Plataforma no âmbito do MPMA.



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 de 2020, 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!



CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA: CURSO DE COMUNICAÇÃO NÃO -VIOLENTA



A Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público 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.



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

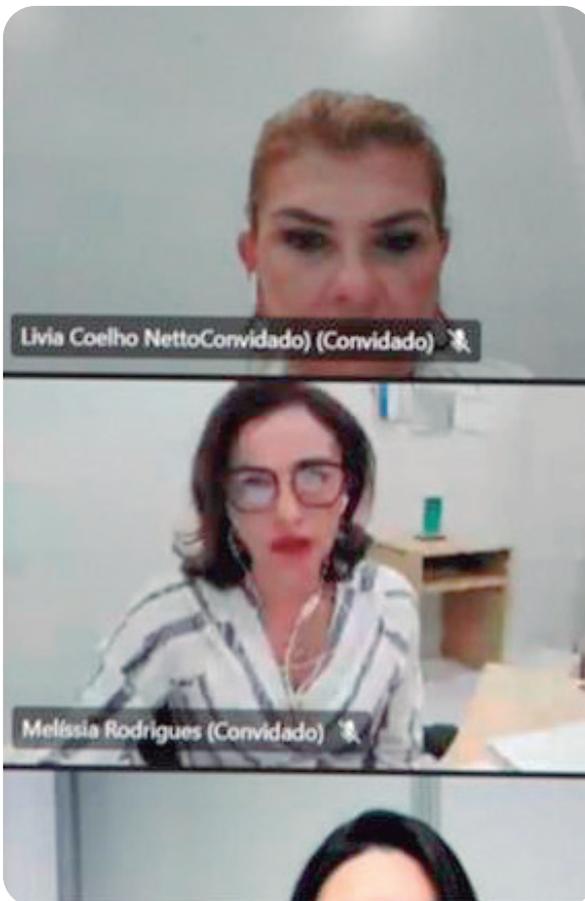
Serão disponibilizadas 60 (sessentas) vagas destinadas preferencialmente a membros, servidores e demais colaboradores das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

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/>.



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 Ministério Público do Estado do Maranhão contou com a participação de seis servidoras (Melíssia Rodrigues, Sandra Leitão, Lívia Coelho, Laryssa Bringel, Brígida Ramos e Vanessa Vidigal).



CURSO PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO SETOR PÚBLICO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, deu continuidade à capacitação da equipe, sendo finalizado recentemente os seguintes cursos: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público (carga horária de 15 horas); Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais (carga horária de 10 horas) e Primeiros Passos para uma Linguagem Simples (carga horária de 8 horas). Todos os cursos foram ministrados virtualmente pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

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.

ALTERAÇÃO LEGISLATIVA DO PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO

A Ouvidora, Maria Luiza Ribeiro Martins, encaminhou à Secretaria para Assuntos Institucionais sugestões de alteração do Ato Regulamentar nº 138/2017-GPGJ, que institui o prêmio “Promotor Parceiro da Ouvidoria”, com vistas a incluir critérios mais objetivos, quando da escolha dos Promotores de Justiça Parceiros da Ouvidoria.

O pleito, após parecer favorável da Secretaria para Assuntos Institucionais, foi integralmente acatado, do qual restou assinado e publicado o ATO – 362020 pelo Procurador Geral de Justiça, com as modificações, nos termos abaixo:

- **Periodicidade da premiação:** O prêmio passou a ser anual: O prêmio

será anual e entregue no evento em comemoração ao Dia do Ministério Público, momento em que os premiados receberão seus certificados, os quais serão encaminhados para a Corregedoria Geral e a Coordenadoria de Gestão de Pessoas da Instituição, almejando o seu registro para fins funcionais.

• **Quantidade de agraciados:** A quantidade de Promotores agraciados passa a ter disposição expressa do Ato: Serão premiados 03 (três) Promotores de Justiça(...)

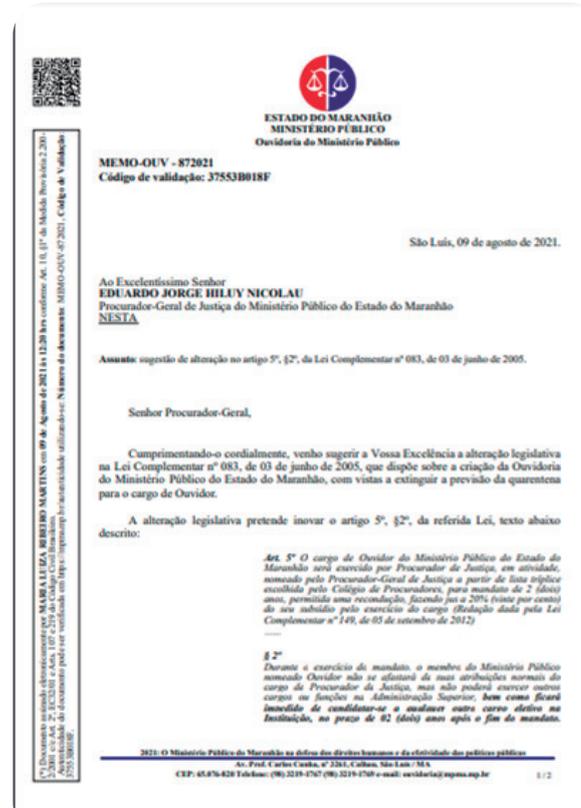
• **Critério de escolha por entrância:** A escolha dos membros dar-se-á por entrância: Serão premiados 03 (três) Promotores de Justiça de entrâncias distintas com o melhor desempenho, aferido a partir dos critérios estabelecidos por este Ato.

• **Critério Impeditivo de participação:** Não serão agraciados os Promotores de Justiça que foram notificados no ano da premiação.

• **Instituída a Comissão:** A escolha do premiado será efetivada pelo Ouvidor, auxiliado por comissão incumbida de organizar as listas de Promotores de Justiça classificados até a 5ª posição, que serão disponibilizadas a quem dela desejar ter acesso.

Diante das limitações impostas pela pandemia do Coronavírus e a consequente suspensão de todos os prazos de procedimentos extrajudiciais no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, nos termos do Atos expedidos pelo Procurador-Geral de Justiça, a exemplo do Ato-GAB/PGJ – 129, 145, 186 e 199/2020, restou impossibilitada a realização da 7ª Edição do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria.

ALTERAÇÃO LEGISLATIVA QUANTO À QUARENTENA DO CARGO DE OUVIDOR (EM TRAMITAÇÃO)

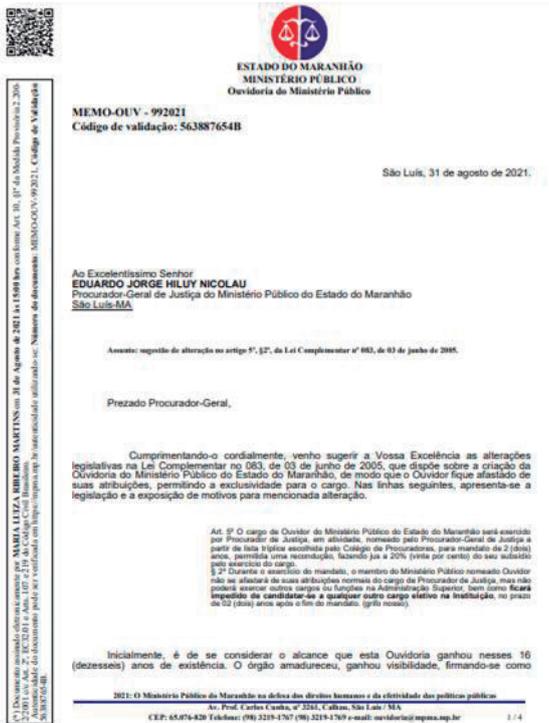


No dia 09 de agosto de 2021, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro Martins, encaminhou ao Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy Nicolau, Memorando sob nº 87/2021 sugerindo a alteração legislativa na Lei Complementar nº 083, de 03 de junho de 2005, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.

O aludido requerimento visa extinguir a previsão de quarentena para o cargo de Ouvidor. Em seus argumentos, a Ouvidora pontuou que, além de não existir restrição semelhante para outros cargos da Instituição, o que fere o princípio da paridade, a regra reduz sig-

nificativamente o número de candida-
tos dispostos a concorrer a eleição para
Ouvidor, em razão do ônus imposto. A
alteração legislativa proposta, portanto,
objetiva estabelecer um critério mais
amplo, justo e democrático possível.

ALTERAÇÃO LEGISLATIVA QUANTO À EXCLUSIVIDADE DO CARGO DE OUVIDOR (EM TRAMITAÇÃO)



No dia 31 de agosto de 2021, a Ou-
vidora do Ministério Público do Esta-
do do Maranhão, Maria Luiza Ribeiro
Martins, encaminhou ao Procurador-
-Geral de Justiça, Eduardo Jorge Hiluy
Nicolau, Memorando sob nº 99/2021
sugerindo alteração legislativa na Lei
Complementar nº 083, de 03 de junho
de 2005, que dispõe sobre a criação
da Ouvidoria do Ministério Público do
Estado do Maranhão, de modo que o
Ouvidor fique afastado de suas atribui-

ções, permitindo a exclusividade para
o cargo.

Na oportunidade, a Ouvidora de-
monstrou o amadurecimento do órgão,
a visibilidade alcançada perante à socie-
dade maranhense, firmando-se como
importante instrumento institucional no
fortalecimento da cidadania. Enfatizou,
ainda, que com a excessiva carga de tra-
balho, que a cada ano vem se apresen-
tando, a Ouvidoria requer um olhar mais
apurado, atenção mais direcionada e
maior prudência nas entrelinhas dos re-
latos apresentados pelos cidadãos. Além
disso, com a exclusividade do cargo, será
possível o Ouvidor realizar ações em lo-
cais públicos, adentrar nas comunida-
des, participar de eventos com outras di-
versas Ouvidorias públicas, tudo em prol
de assegurar serviços mais eficientes e
adequados aos anseios sociais.

Por fim, a Ouvidora externou que,
com a referida alteração legislativa, a Ad-
ministração Superior estará chancelan-
do a importância da Ouvidoria perante
a Instituição e, principalmente, perante
a sociedade maranhense, possibilitando
que o crescimento do órgão possa ser
realizado com as cautelas devidas, com
a supervisão e vigília direta de seu ges-
tor e com a garantia de maior atenção
aos riscos referentes ao trabalho.

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

No dia 26 de junho de 2020, a Ovi-
dora do MPMA, Maria Luiza Ribeiro Mar-
tins, 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.



Coordenada pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a Rede Nacional de Ouvidorias foi criada em março de 2020, com a proposta de integrar as Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União. Atualmente, 100% das unidades e ramos do MP integram a Rede, o que representa um esforço conjunto para ampliar e otimizar o canal de comunicação com a sociedade.

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.

OUVIDORIAS EM DIÁLOGO: TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE MPMA E MPPI

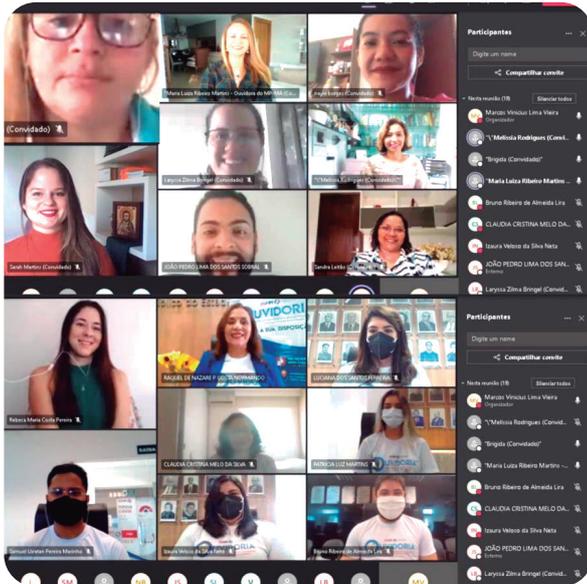
A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) e a Ouvidoria do Ministério Público do Estado

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 Luíza 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, consequentemente, a contínua melhoria da prestação dos serviços para a crescente participação da sociedade na Administração Pública”.

CAPÍTULO 4



**OUVIDORIA
NA PANDEMIA**

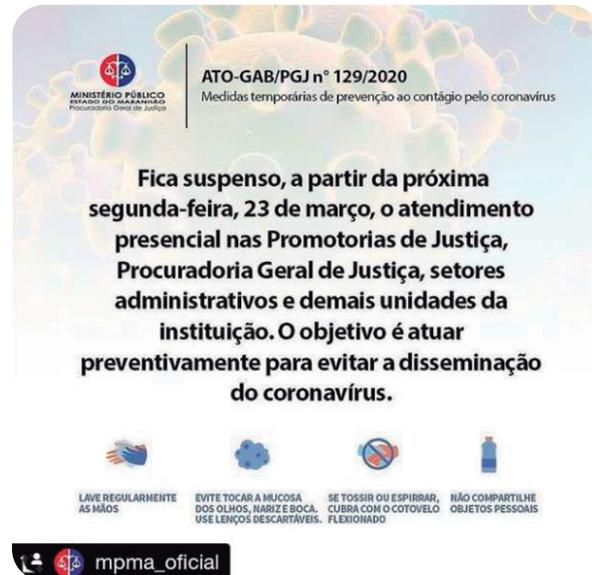
CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM TEMPO DE PANDEMIA



O Ministério Público do Estado do Maranhão suspendeu, no período de 23 de março a 30 de junho de 2020, 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 pontuou que o momento requer medidas severas para evitar a disseminação do vírus e que a segurança e a saúde de membros, servidores e da população são prioridades absolutas. No entanto, a Ouvidoria não parou de atender a população maranhense, pois imediatamente disponibilizou, de forma simples, gratuita e segura, vários canais de atendimento para o cidadão.

A Ouvidoria do MPMA continuou trabalhando diuturnamente em regime remoto para bem atender o

cidadão no período crítico da pandemia - meses março a julho de 2020. Os cidadãos tinham à disposição os canais eletrônicos, descritos abaixo, para se comunicarem com a Ouvidoria, aos quais foram dada ampla divulgação nas redes sociais e na Rádio MPMA.



- WhatsApp: (98) 99137-1298
- Site: <https://ouvidoria.mpma.mp.br/>
- E-mail: ouvidoria@mpma.mp.br
- Facebook: [/pg/ouvidoriampma](https://pg/ouvidoriampma)
- Instagram: [ouvidoriampma](https://www.instagram.com/ouvidoriampma)
- Twitter: [ouvidoriampma](https://twitter.com/ouvidoriampma)
- Aplicativo Móvel: MPMA Cidadão

A OUVIDORIA NO GABINETE DE MONITORAMENTO DA PANDEMIA

A Ouvidora do Ministério Público, Maria Luiza Ribeiro Martins, através da PORTARIA-GAB/PGJ - 49312020 integrou o Gabinete de Monitoramento da Pandemia de COVID19 e Congêneres no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão.

O órgão foi criado em caráter excepcional, com o objetivo de assegurar a atuação dos membros do Ministério Público do Maranhão, bem como gerenciar os efeitos da crise no âmbito administrativo e funcional dos membros e servidores do Ministério Público do Maranhão, colhendo elementos e informações para a adoção de eventuais medidas que se fizerem necessárias pela Procuradoria Geral de Justiça.

RETORNO AO TRABALHO REMOTO NA OUVIDORIA



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.

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, com o objetivo de discutir a atuação do Ministério Público em meio à pandemia da Covid-19.

DEMANDAS RELATIVAS À PANDEMIA DECORRENTES DA COVID-19

A tragédia sanitária tornou-se um flagelo para o povo brasileiro, especialmente quando observada em municípios do Maranhão de difícil acesso aos serviços públicos de saúde, cumulada com o despreparo do sistema e dos gestores públicos na condução da problemática. Por outro lado, observando na ótica humanitária, percebeu-se o alto grau de altruísmo e solidariedade do nosso povo.

Todo o período de pandemia foi marcado pela urgência na aplicação dos recursos públicos e pelo descumprimento das normas sanitárias por municípios e por instituições, sejam elas públicas ou privadas. Tal situação incorreu no crescente número, em disparado, de demandas que aportaram neste setor no primeiro semestre de 2020.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, não alheia a todas as situações apresentadas, funcionou de forma plena e efetiva durante todo o período da pandemia, assegurando e garantindo a interlocução entre o cidadão e a instituição. 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.

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).

A Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão seguiu à risca o decreto do governo do Estado que determinou o Lockdown na ilha de São Luís, (Raposa, Paço do Lumiar, São José de Ribamar e São Luís), 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 de 2020.

Abaixo, apresenta-se o demonstrativo das manifestações específicas sobre a pandemia, por matéria, quanto ao desrespeito às regras sanitárias, 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%

AMPLA DIVULGAÇÃO DOS NÚMEROS DE DEMANDAS REGISTRADAS RELACIONADAS AO COVID-19



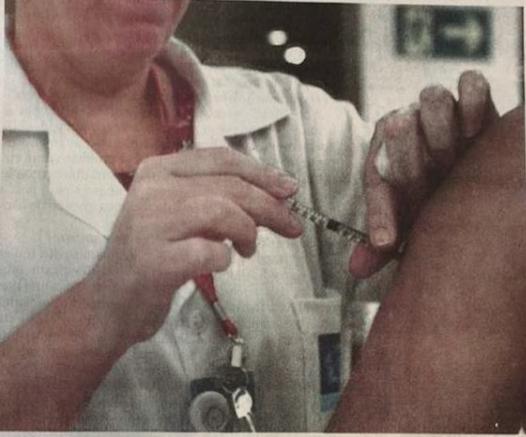
A OUVIDORIA E OS CASOS DE FURA-FILA DA VACINAÇÃO CONTRA A COVID-19

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.



VACINAÇÃO
MP recebeu 38 denúncias de "Fura-Filas"



PROMOTORES DE JUSTIÇA DEVEM REQUISITAR INFORMAÇÕES A LISTA DE VACINADOS DIARIAMENTE

Um relatório da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão, divulgado nesta semana revela que já foram registradas 38 denúncias relativas à campanha de vacinação contra a Covid-19, ou seja, os "fura-filas". Os dados foram contabilizados de 22 de janeiro até o dia 8 de fevereiro.

Também foram efetuados outros registros, como consultas jurídicas (11), demandas improcedentes (04) e procedimentos que aguardam mais informações para serem consolidados (19). Do total de 72 demandas relacionadas à vacinação, 26 tiveram origem em São Luís.

Segundo a Ouvidoria do MPMA, após o recebimento das demandas, a Assessoria Jurídica do órgão realiza uma primeira triagem, encaminhando as denúncias às promotorias responsáveis.

Caso seja comprovada alguma irregularidade, tanto no que se refere ao desrespeito à ordem de prioridade para a imunização, quanto a outros procedimentos, os envolvidos podem ser punidos, inclusive criminalmente, após a instauração regular de processo judicial.

Para dar suporte à atuação dos promotores de justiça nas comarcas, o Centro de Apoio Operacional de Defesa da Saúde (Caop-Saúde) emitiu ofício, no dia 20 de janeiro, orientando que sejam notificados os secretários municipais de Saúde para garantir a obediência à fila de prioridade na vacinação contra a Covid-19.

Além disso, os promotores de justiça devem requisitar informações sobre o cumprimento dos critérios de prioridade, a atualização diária do Sistema de Informação do Programa Nacional de Imunização e a lista das pessoas vacinadas.

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:

FURAR FILA NÃO É LEGAL
DENUNCIE QUEM FURA A FILA DA VACINAÇÃO

FALE COM O MINISTÉRIO PÚBLICO:
 POR MEIO DO APLICATIVO MÓVEL: **MPMA CIDADÃO**

OU PELOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA **OUVIDORIA:**

Disque 127
99137-1298
 **ouvidoriampma**

CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A COVID-19



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.

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.

GESTÃO PAUTADA PELA ECONOMIA DE RECURSOS PÚBLICOS

A Ouvidora, Maria Luiza Ribeiro Martins, elencou como prioridade de sua gestão a redução de custos e a racionalização na utilização de recursos públicos. Perseguindo o princípio constitucional da economicidade, buscou prestar seus serviços com o menor custo possível e mantendo a mesma qualidade de excelência dos serviços.

Desse modo, muitas agendas que demandavam viagens de serviços, foram substituídas por reuniões virtuais, evitando, assim, o seu deslocamento, otimizando o uso de recurso público e alcançando o seu objetivo de forma célere e eficaz. A título de exemplificação, o gasto com diárias e passagens aéreas, durante toda a sua gestão, representou o valor total de R\$ 4.026,98 (quatro mil e vinte e seis reais e noventa e oito centavos).

CAPÍTULO 5

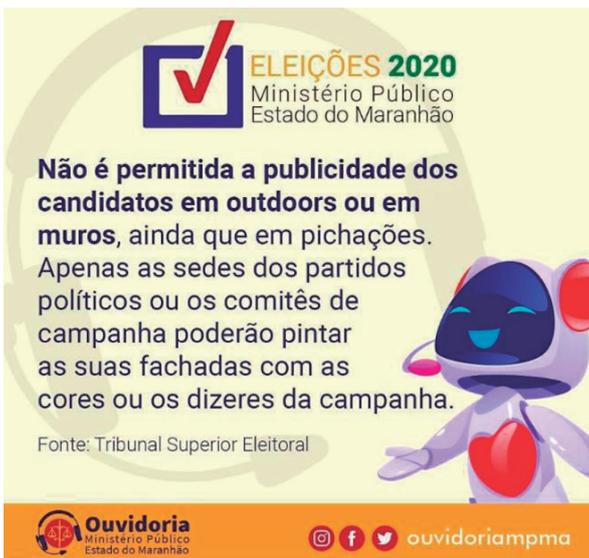


OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES

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 orientações aos eleitores e candidatos também eram fornecidas por meio de cards divulgados pelas redes sociais da unidade ministerial.



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

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 da COVID-19. A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, em parceria com a Procuradoria Regional Eleitoral, permaneceu em plantão durante todo dia das eleições. Apresenta-se, abaixo, o comportamento das manifestações eleitorais no decorrer do semestre:

CAPÍTULO 6



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR E-MAIL

a. Período de Coleta: 31 de março de 2020 a 10 de novembro de 2021

b. Pessoas Sondadas: 1.074 demandantes

c. Metodologia:

Uma das ações de uma Ouvidoria ativa é a realização de pesquisas com o objetivo de conhecer a realidade e a satisfação dos serviços.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão tem inovado na promoção de espaços ativos e vai ao encontro do cidadão para saber sua opinião acerca dos serviços prestados.

Desse modo, após o recebimento das primeiras providências sobre o 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 período de Gestão 2019/2021.

d. Resultado da pesquisa

Quanto ao sexo do manifestante

Sexo	Quantidade
Masculino	551
Feminino	523
Outro	00
TOTAL	1.074

Quanto à faixa etária do manifestante

Sexo	Quantidade
Entre 18 e 35 anos	68
Entre 36 e 59 anos	543
Acima de 60 anos	463
TOTAL	1.074

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	752
Bom	237
Regular	52
Péssimo	33
TOTAL	1.074

Quanto ao site da Ouvidoria do MPMA

Sexo	Quantidade
Ótimo	597
Bom	322
Regular	92
Péssimo	21
Não se aplica	42
TOTAL	1.074

Quanto ao espaço físico da Ouvidoria do MPMA

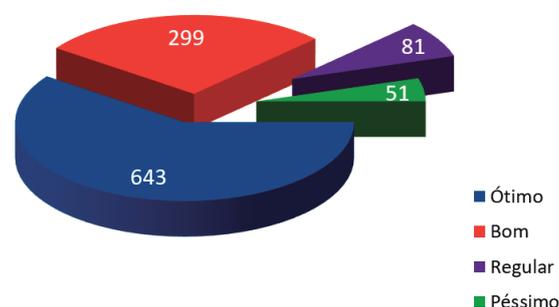
Sexo	Quantidade
Ótimo	370
Bom	265
Regular	64
Péssimo	10
Não se aplica	365
TOTAL	1.074

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	643
Bom	299
Regular	81
Péssimo	51
TOTAL	1.074

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	514
Bom	337
Regular	151
Péssimo	72
TOTAL	1.074

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

Sexo	Quantidade
Ótimo	626
Bom	304
Regular	92
Péssimo	52
TOTAL	1.074

Quanto à resposta/satisfação das providências adotadas

Sexo	Quantidade
Ótimo	542
Bom	327
Regular	131
Péssimo	74
TOTAL	1.074



CAPÍTULO 7



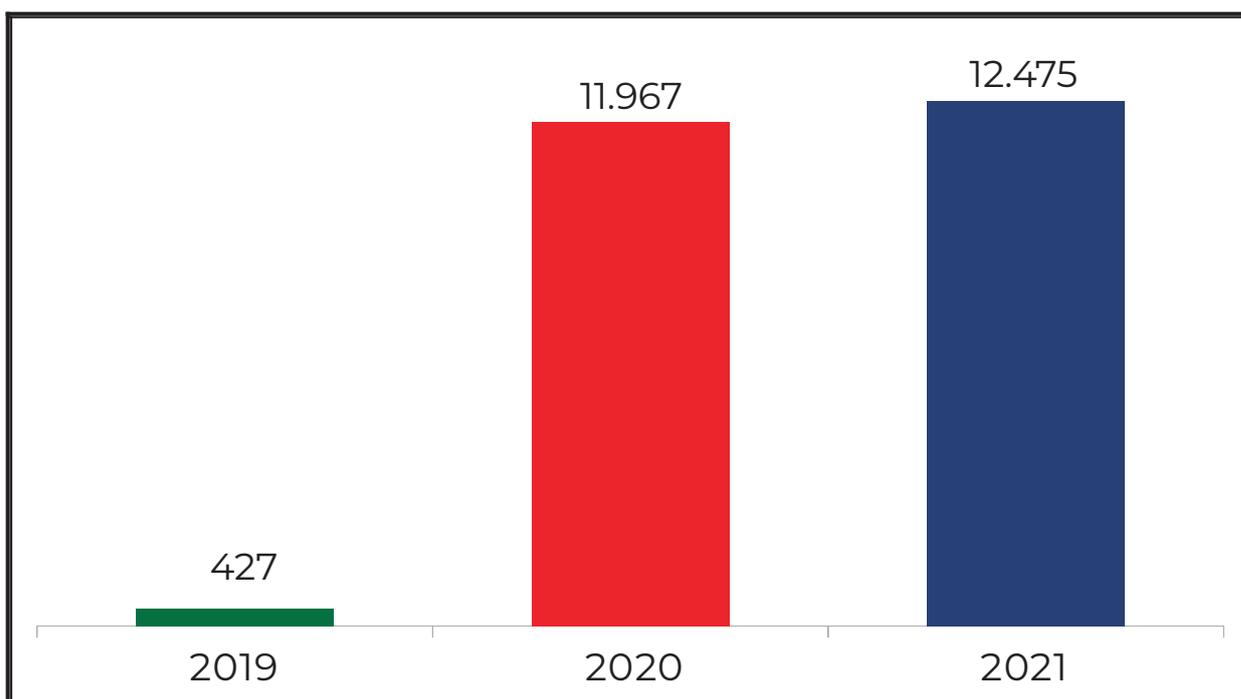
OUVIDORIA EM NÚMEROS

APRESENTAÇÃO

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 durante a gestão da Ouvidora, Maria Luiza Ribeiro Martins. Apresenta-se, nas próximas páginas, o comportamento das manifestações no período compreendido entre dezembro de 2019 a novembro de 2021, totalizando um montante 24.869 (vinte e quatro mil, oitocentos e sessenta e nove) registros.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	2019	2020	2021	TOTAL
Janeiro		763	1.628	2.391
Fevereiro		696	1.048	1.744
Março		953	975	1.928
Abril		879	1.356	2.235
Maio		964	918	1.882
Junho		1.033	1.074	2.107
Julho		1.165	1.020	2.185
Agosto		1.200	1.063	2.263
Setembro		829	1.175	2.004
Outubro		1.211	1.079	2.290
Novembro		1.450	1.139	2.589
Dezembro	427	824		1.251
TOTAL	427	11.967	12.475	24.869

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

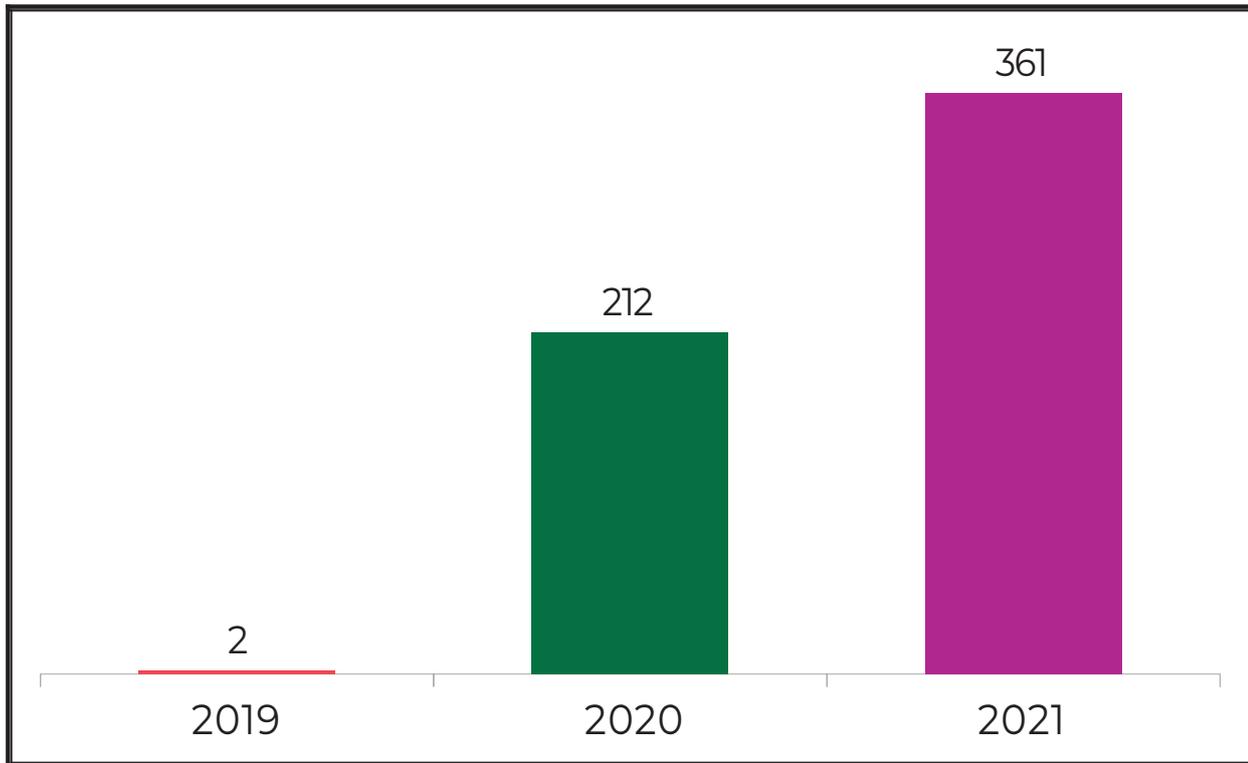


7.2 CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE DEMANDAS

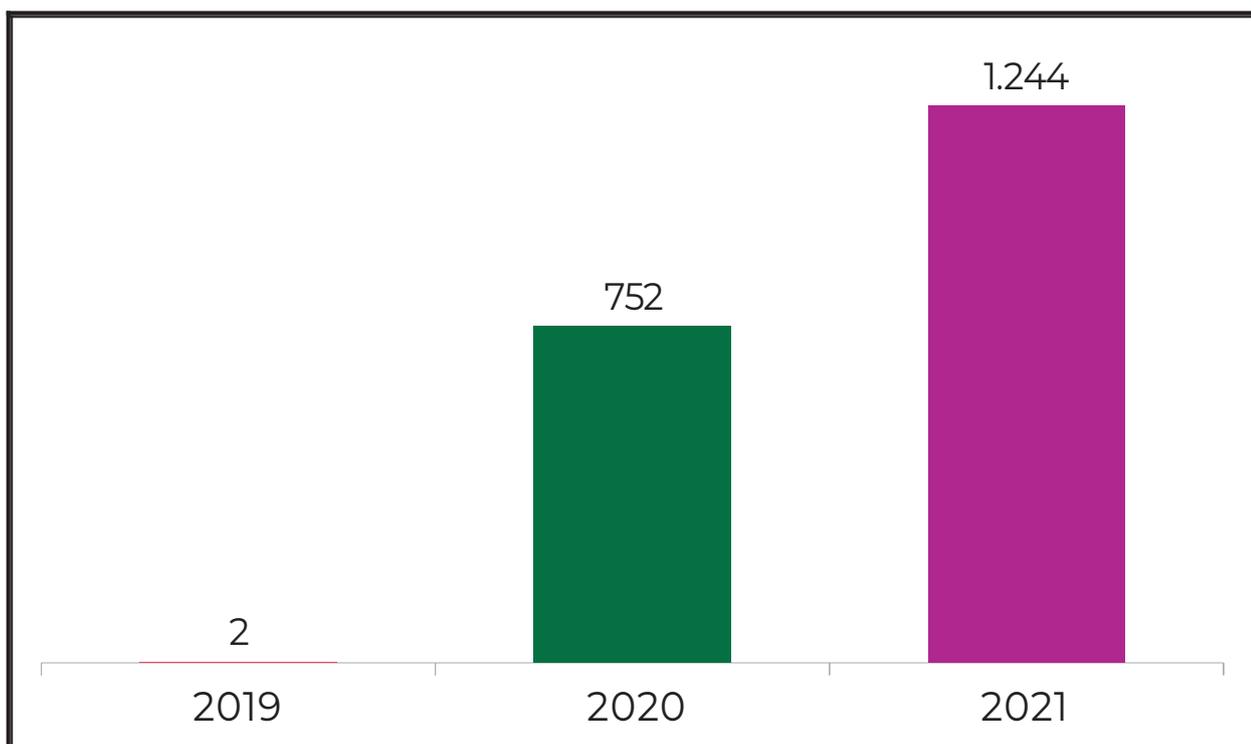
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	2019	2020	2021	TOTAL
Reclamação	02	212	361	575
Crítica	02	752	1.244	1.998
Sugestão	00	09	02	11
Elogio	07	17	06	30
Pedido de Informação	14	232	468	714
Representação	402	10.745	10.394	21.541
TOTAL	427	11.967	12.475	24.869



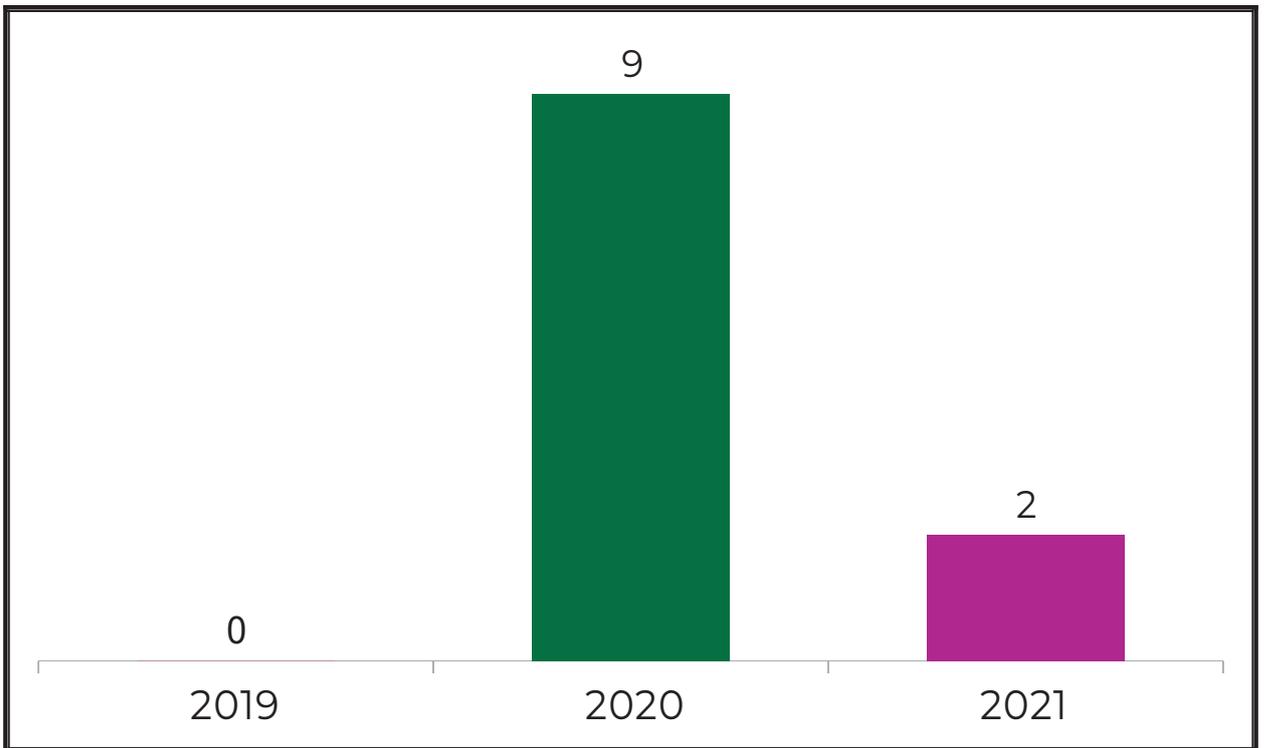
RECLAMAÇÃO



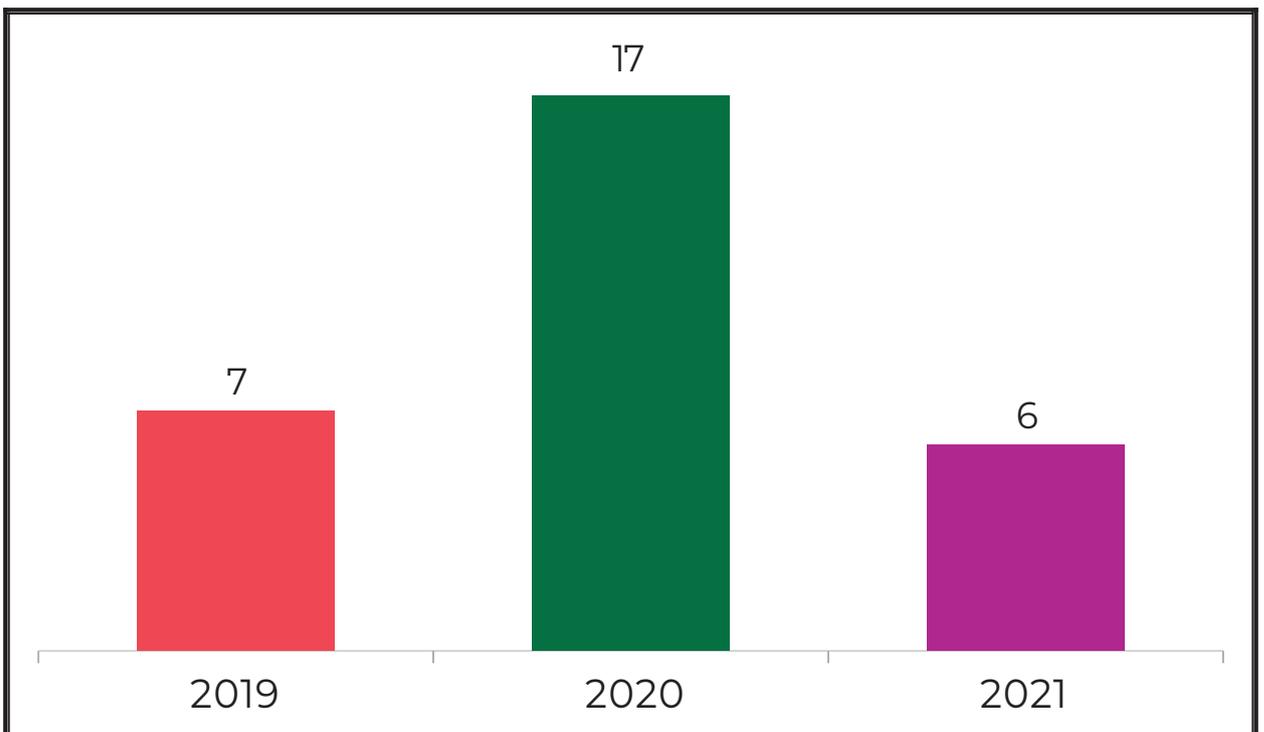
CRÍTICA



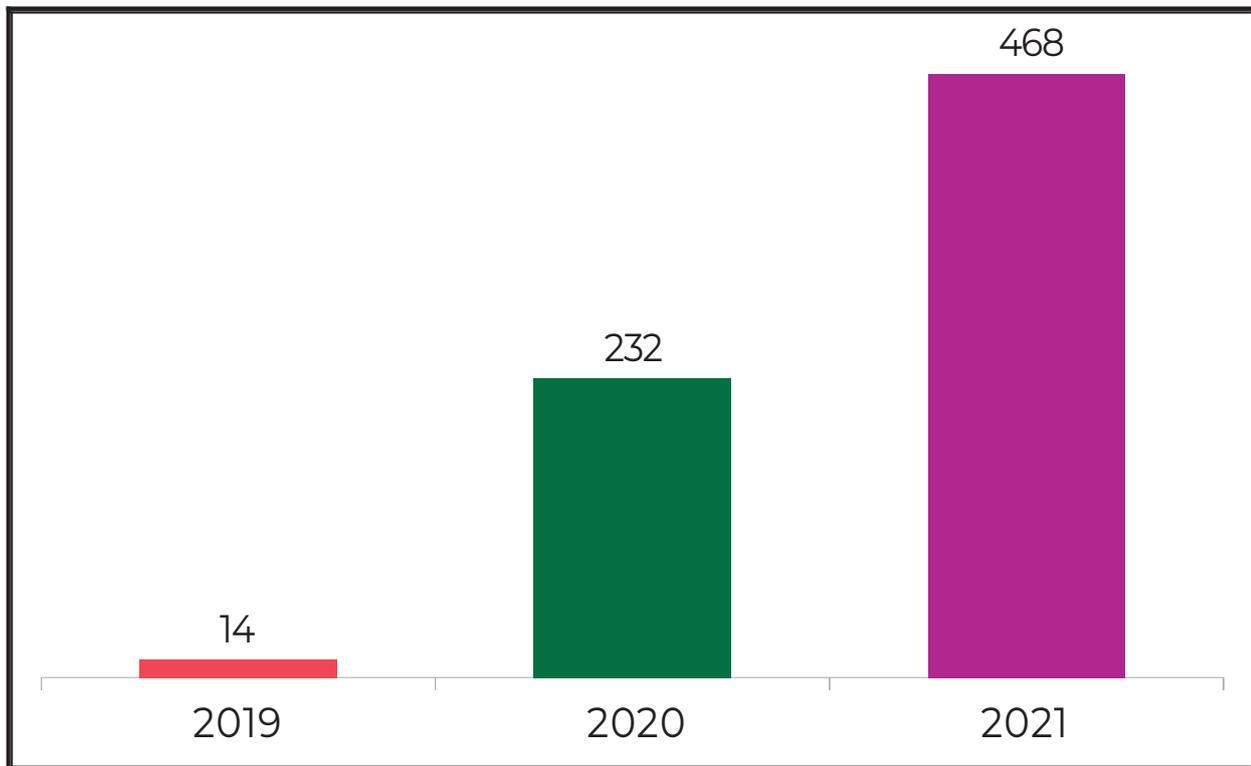
SUGESTÃO



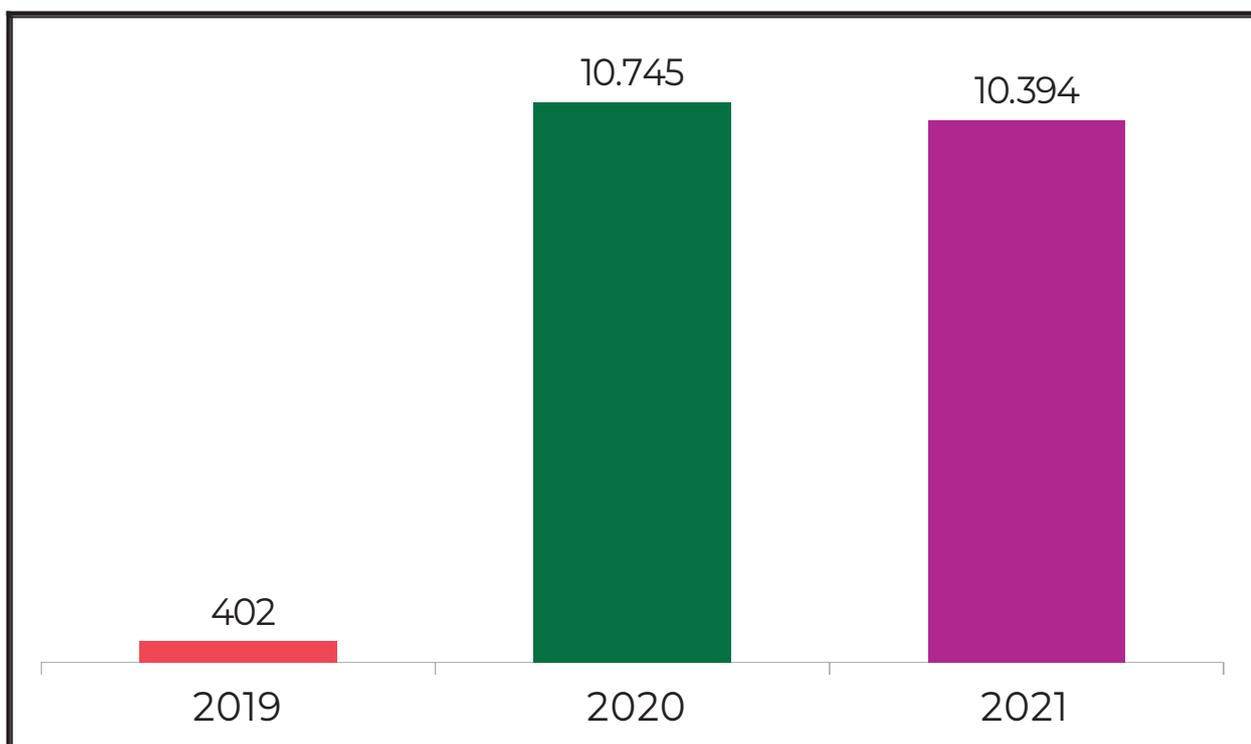
ELOGIO



PEDIDO DE INFORMAÇÃO



REPRESENTAÇÃO

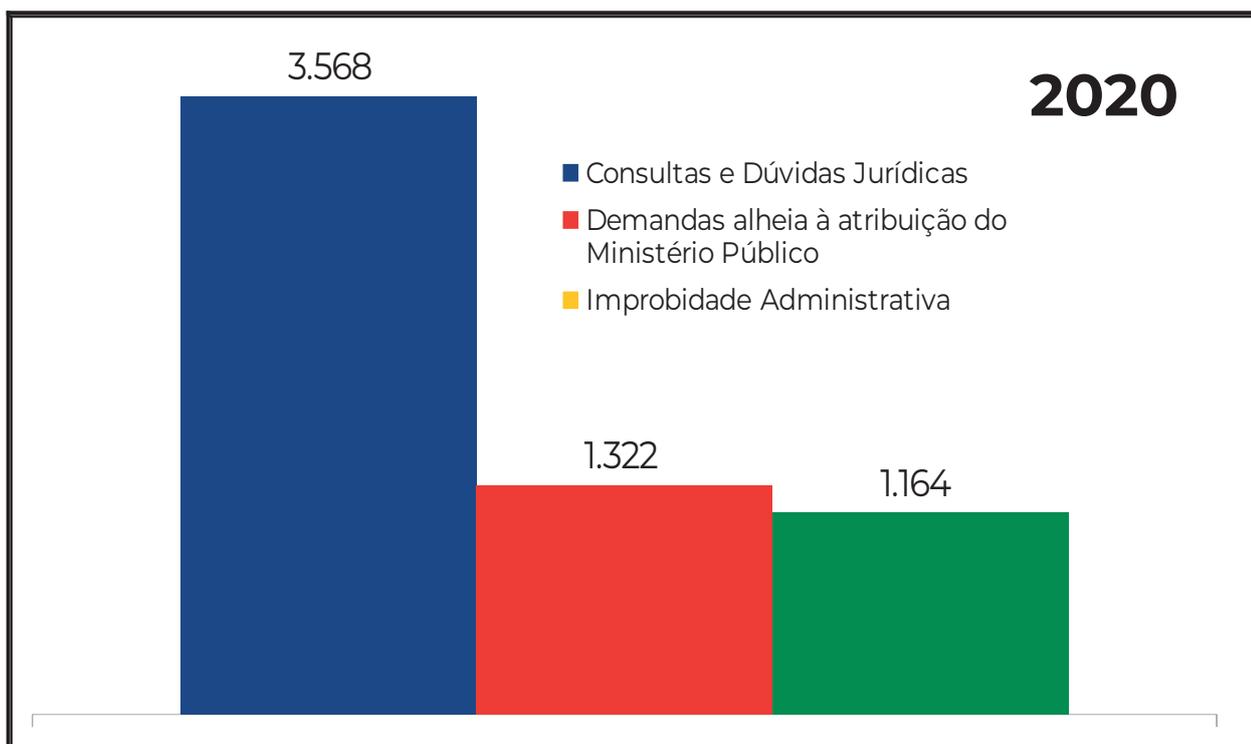
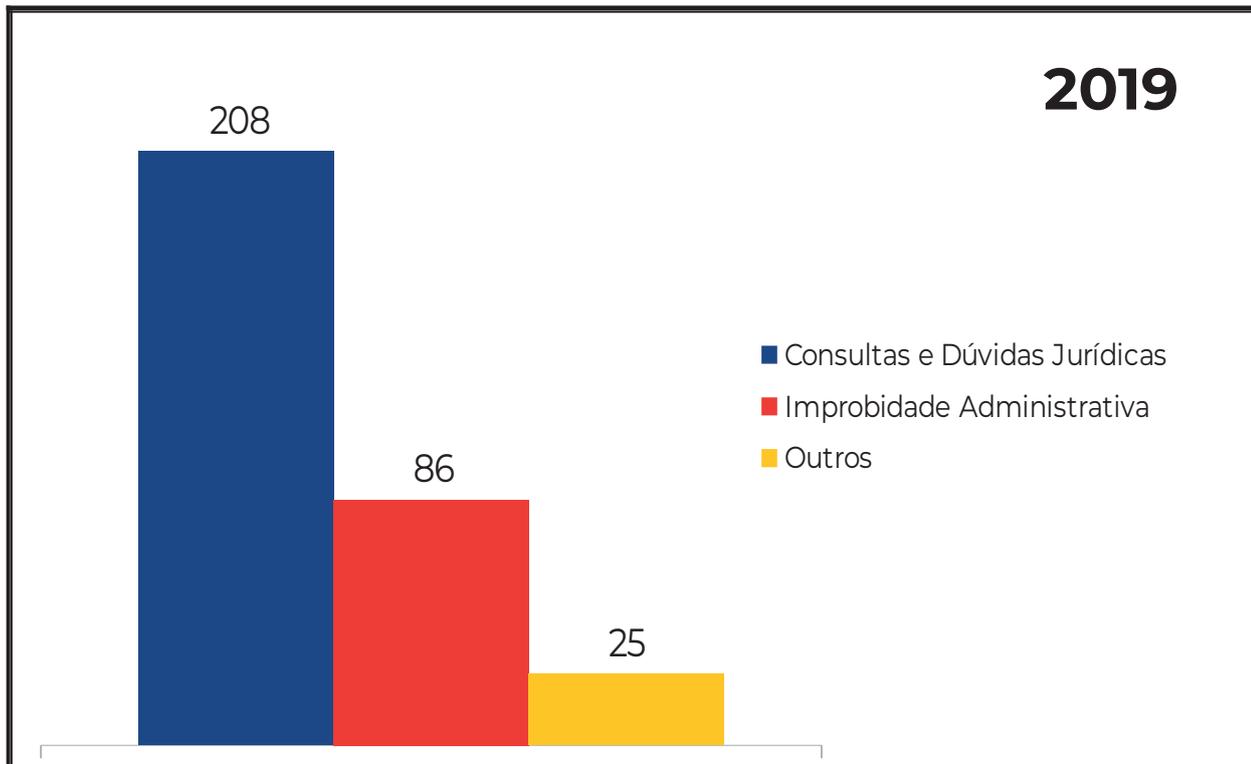


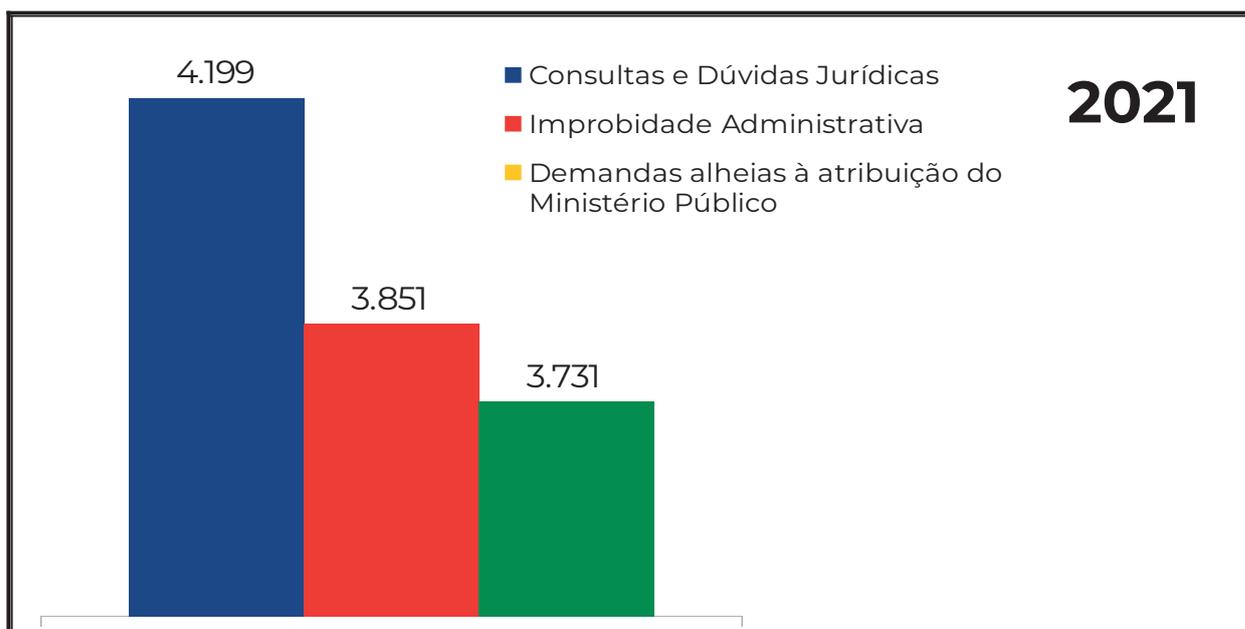
7.3. CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO

ASSUNTO	2019	2020	2021	TOTAL
Acessibilidade	00	06	04	10
Administração e funcionamento do Ministério Público	09	202	362	573
Atuação de membros e servidores	02	776	1.249	2.027
Concurso Público	06	466	462	934
Consultas e dúvidas jurídicas	208	3.568	423	4.199
Consumidor	00	175	128	303
Controle Externo da Atividade Policial	00	94	136	230
Crimes	14	363	330	707
Demandas alheias à atribuição do Ministério Público	08	1.322	2.401	3.731
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	01	05	06	12
Educação	02	103	165	270
Eleitoral	00	1.126	21	1.147
Execução Penal	01	19	26	46
Idoso	24	530	703	1.257
Improbidade Administrativa	86	1.164	2.601	3.851
Infância e Juventude	17	344	341	702
Lei de Acesso à Informação	14	260	468	742
Meio Ambiente	03	427	568	998
Outros	25	271	913	1.209
Residência na Comarca e Lotação de Membros	00	00	00	00
Saúde	02	526	956	1.484
Serviços Públicos	04	33	70	107
Sindical e Questões Análogas	00	01	00	01
Violência Doméstica	01	186	142	329
TOTAL	427	11.967	12.475	24.869



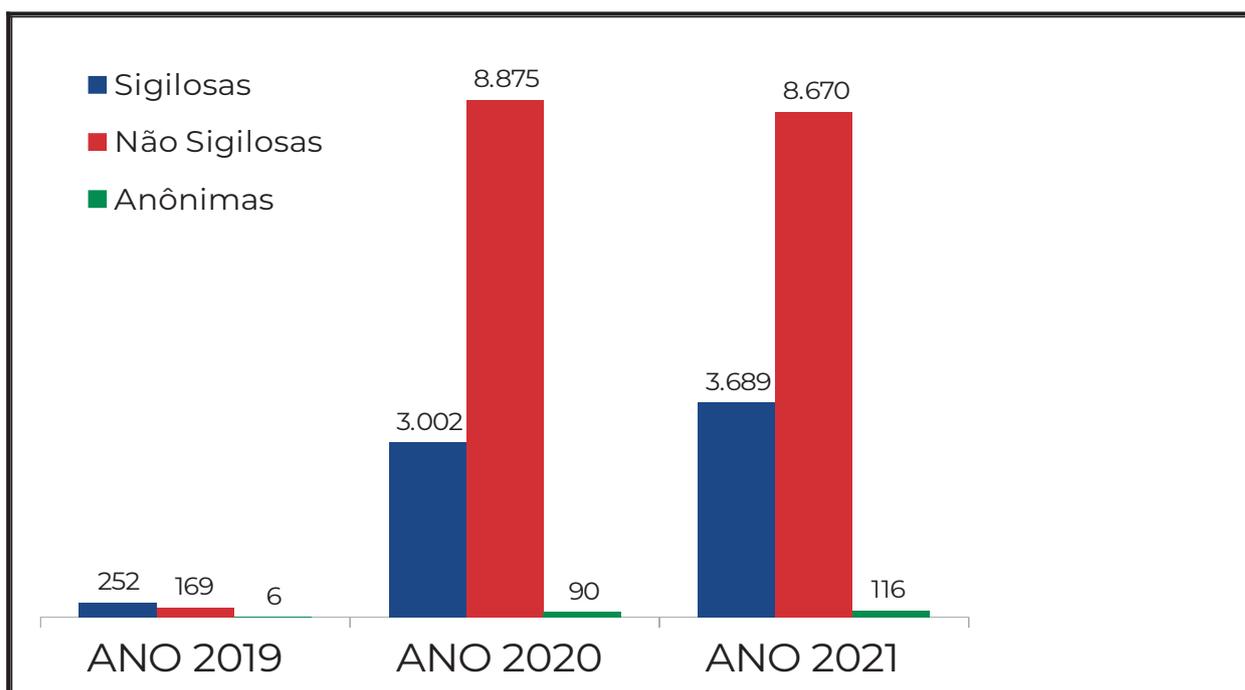
7.4. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





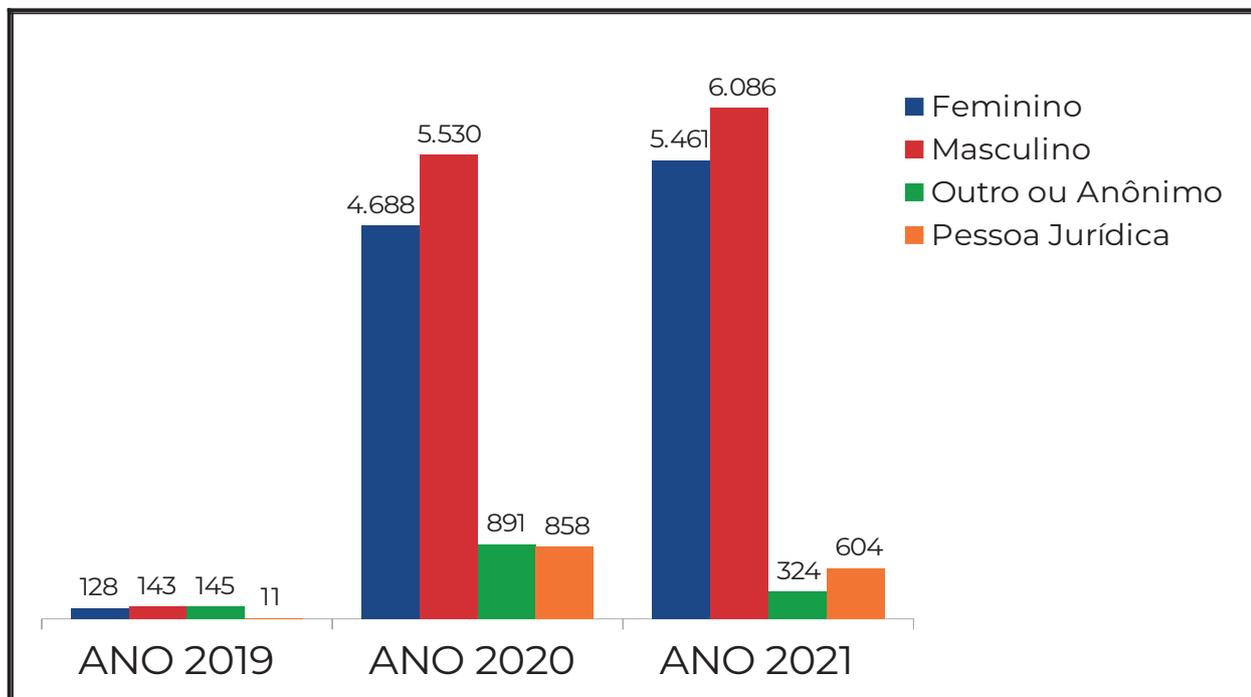
7.5. QUANTO AO SIGILO DAS MANIFESTAÇÕES

QUANTO AO SIGILO	2019	2020	2021	TOTAL
Sigilosas	252	3.002	3.689	6.943
Não Sigilosas	169	8.875	8.670	17.714
Anônimas	06	90	116	212
TOTAL	427	11.967	12.475	24.869



7.6. QUANTO AO GÊNERO DOS MANIFESTANTES

QUANTO AO GÊNERO	2019	2020	2021	TOTAL
Feminino	128	4.688	5.461	10.277
Masculino	143	5.530	6.086	11.759
Outro/Anônimo	145	891	324	1.360
Pessoa Jurídica	11	858	604	1.473
TOTAL	427	11.967	12.475	24.869



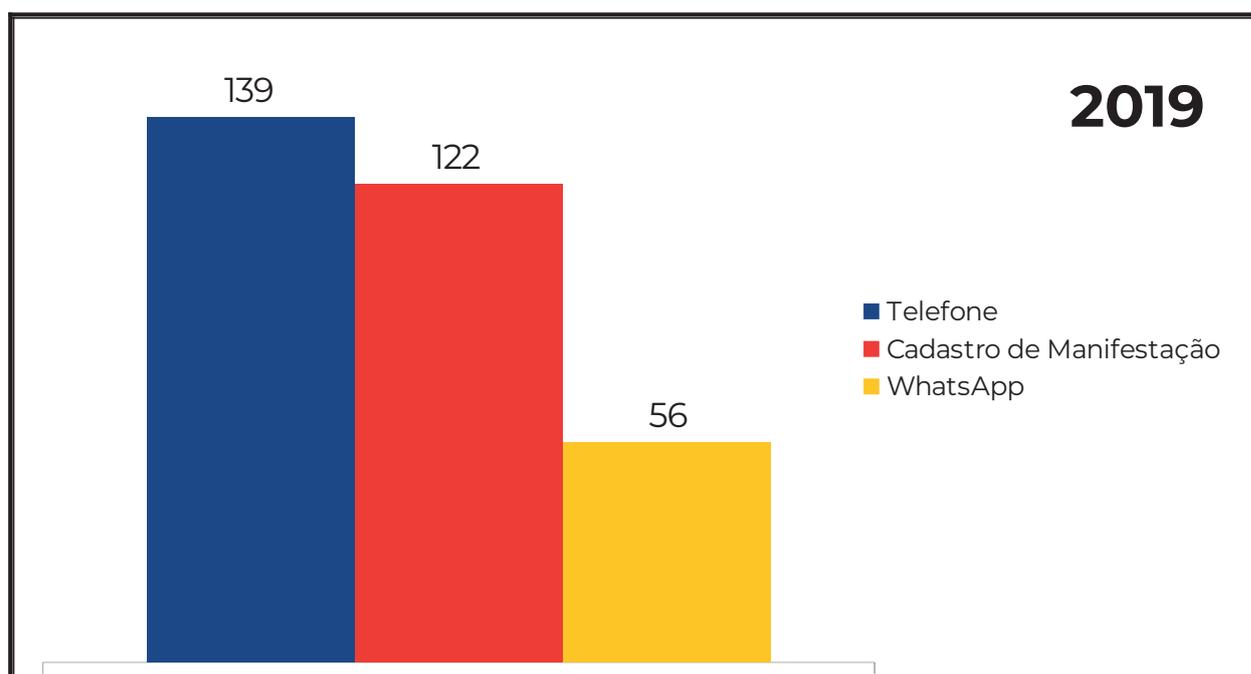
7.7. QUANTO AO MEIO DE RECEBIMENTO

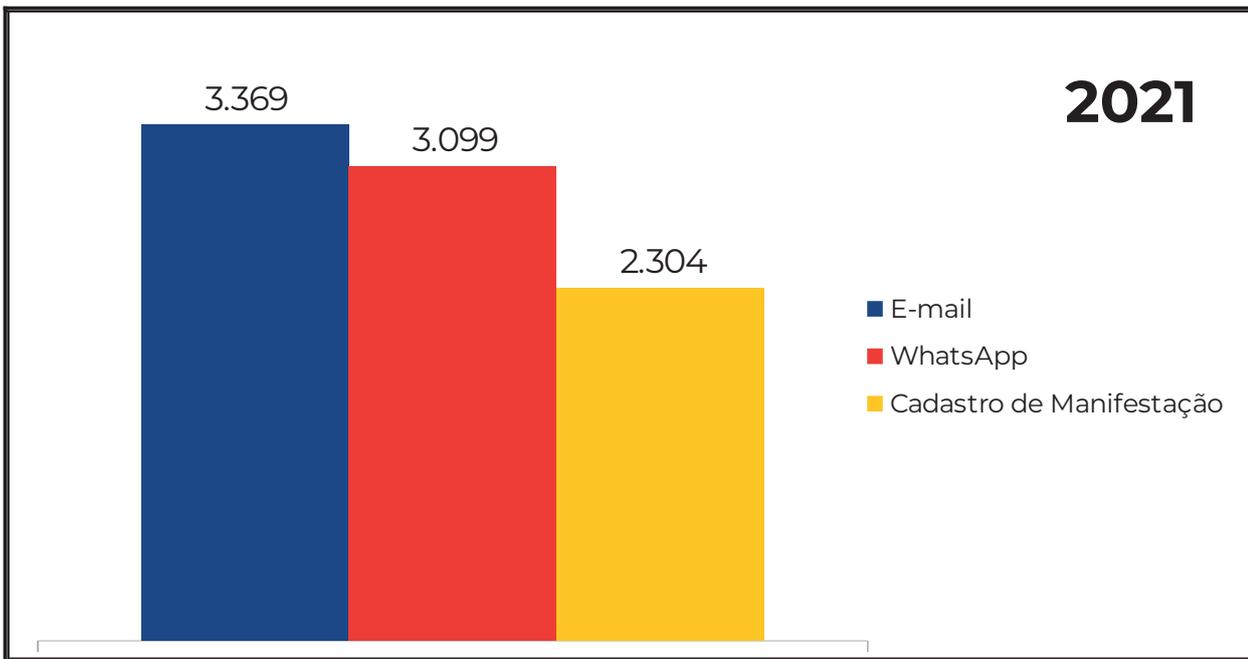
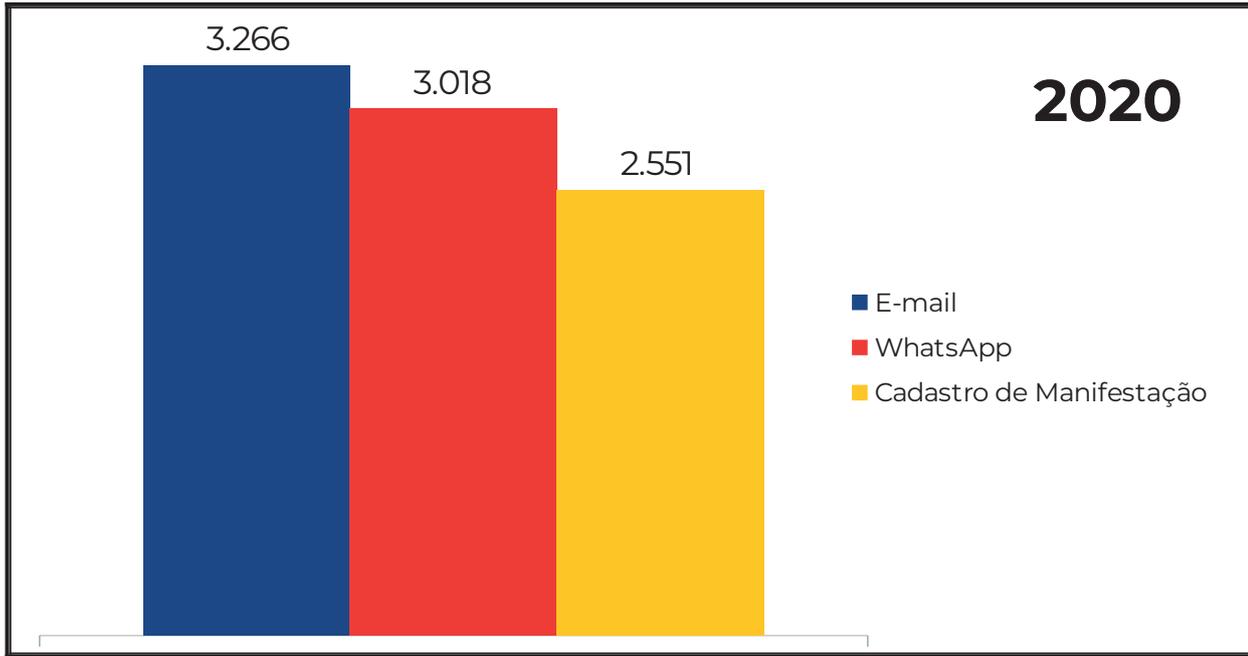
MEIO DE RECEBIMENTO	2019	2020	2021	TOTAL
Pessoalmente	06	41	33	80
Cadastro de Manifestação	122	2.551	2.304	4.977
Disque Ministério Público	139	1.515	1.686	3.340
Correspondência	01	03	17	21
E-mail	39	3.266	3.369	6.674



WhatsApp	56	3.018	3.099	6.173
Facebook	06	139	62	207
Instagram	00	215	135	350
Twitter	00	09	02	11
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA BR	02	353	257	612
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH	49	531	333	913
Disque Denúncia Maranhão - DDMA	00	07	00	07
Ouvidoria dos Direitos Humanos, Igualdade Racial e Juventude – Governo do Estado do Maranhão	00	00	02	02
Aplicativo do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Brasileiro - CNOMP	00	00	02	02
Ouvidoria das Mulheres - CNMP	00	03	07	10
Aplicativo MPMA Cidadão	00	170	817	987
Serviço de Informação do Cidadão - SIC	07	146	350	503
TOTAL	427	11.967	12.475	24.869

7.8. RANKING DOS MEIOS DE RECEBIMENTO

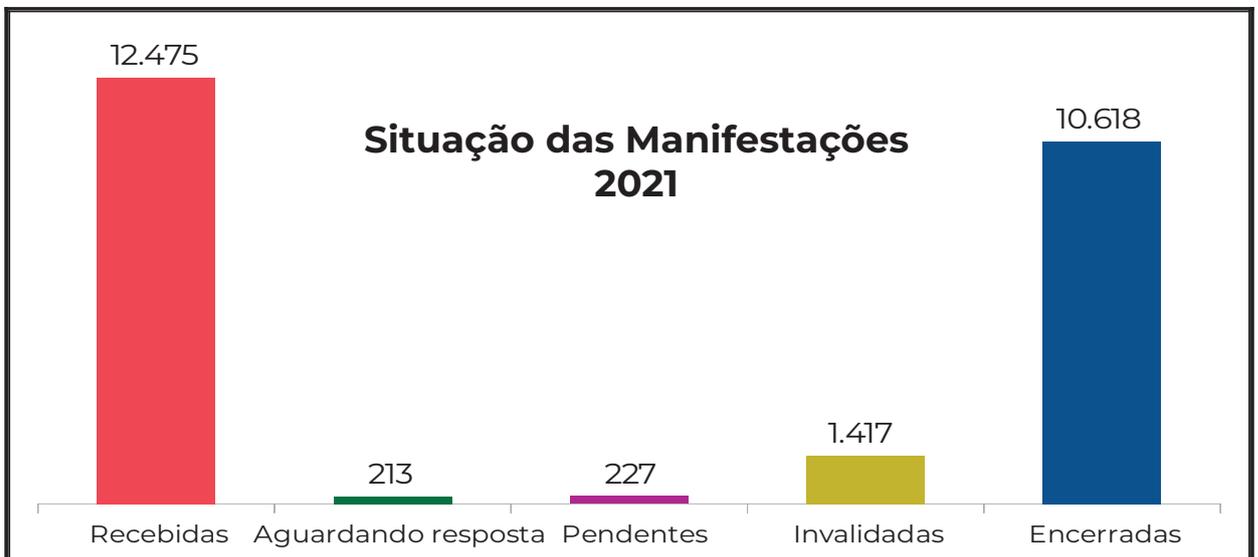
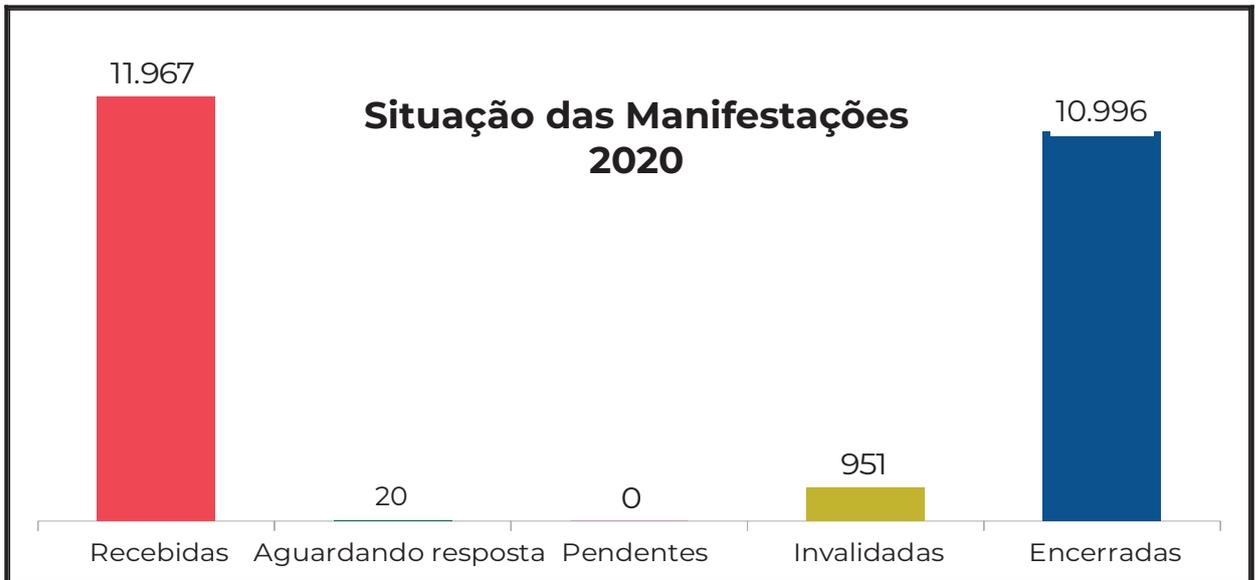
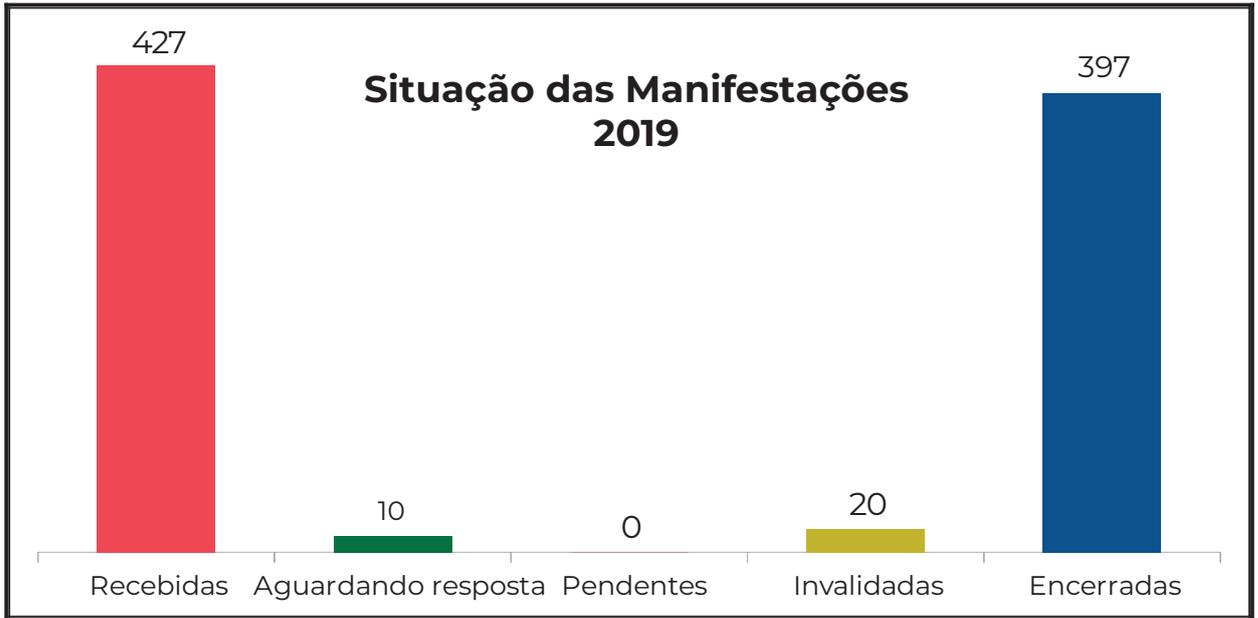




7.9. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

ANO	SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES				
	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
2019	427	10	00	20	397
2020	11.967	20	00	951	10.996
2021	12.475	213	227	1.417	10.618
TOTAL	24.869	243	227	2.388	22.011







ANEXOS

ANEXO 1

Carta Ouvidorias Sustentáveis – Desenvolvimento e Valorização das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro





VI - ENCONTRO DE OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO – BRASÍLIA/DF

CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

Após amplos debates e diálogos promovidos no evento “Ouvidoria Sustentável”, que ocorreu durante o 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público – CNMP, em sessão pública promovida no dia 02.08.2017, bem como as discussões ocorridas na 54ª e 55ª Reuniões Ordinárias do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União e V e VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público, realizados nos dias 12 e 13 de agosto de 2021, e 07 e 08 de outubro de 2021, em Brasília/DF, levando em consideração ainda os diagnósticos das Ouvidorias do Ministério Público, realizados em 2017 e 2021, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União celebram o presente acordo, no âmbito da Rede de Ouvidorias, aprovando e assinando a carta com os considerandos e diretrizes abaixo no sentido de desenvolvimento e valorização das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

A) CONSIDERAÇÕES DA CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

1 – Considerações de Fundamentação Constitucional:

CONSIDERANDO que a República Federativa do Brasil se constitui em Estado Democrático de Direito (art. 1º da CR/1988), que possui, dentre seus Fundamentos, a cidadania e a dignidade da pessoa humana;

CONSIDERANDO que os Objetivos Fundamentais desta República são a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a garantia do desenvolvimento nacional, a erradicação da pobreza e da marginalização, a redução das desigualdades sociais e regionais e a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º da CR/1988);





CONSIDERANDO que o acesso à informação (art. 5º, XIV) é um vetor de grande relevância na estrutura da atual fase do constitucionalismo brasileiro, que não consente no desenvolvimento da sua democracia sem a garantia das devidas informações ao seu povo;

CONSIDERANDO o importante papel das Ouvidorias do Ministério Público de transformar em realidade os conceitos de acesso à informação, de transparências ativa e passiva, de *accountability*, de gestão participativa e representação do indivíduo;

CONSIDERANDO que é papel da Ouvidoria zelar para que o processo de gestão da informação flua da forma mais rápida possível, diminuindo os entraves burocráticos, de forma que a manifestação do cidadão seja respondida pelos setores competentes num prazo razoável;

CONSIDERANDO que o paradigma constitucional do Estado Democrático de Direito impõe a observância do acesso à Justiça (por adjudicação e por consenso) como forma de materialização de seus Fundamentos, Objetivos e proteção e efetivação dos direitos e das garantias fundamentais estabelecidos em seu texto;

CONSIDERANDO que os direitos e as garantias constitucionais fundamentais são valores fundantes da Constituição e do Estado em uma democracia, compondo o conjunto essencial de direitos, com força irradiante em grau máximo sobre todo o sistema jurídico;

CONSIDERANDO que, neste cenário, o Ministério Público desempenha papel constitucional de protagonismo político, social e jurídico, devidamente percebido pelos textos e contextos das normas constitucionais a ele referidas;

CONSIDERANDO o viés pedagógico do atendimento realizado em ambiente de Ouvidoria, que dissemina conceitos positivos e instrui o cidadão quanto aos mecanismos corretos de participação nos processos de gestão pública, controle social e monitoramento das políticas e serviços prestados;

CONSIDERANDO que a Constituição, em seu art. 127, assegura que “o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”;

CONSIDERANDO também que o art. 130-A da Constituição estabelece a importância das Ouvidorias do Ministério Público, conferindo-lhes competência para “receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público”;





CONSIDERANDO que, nesse contexto constitucional, as Ouvidorias do Ministério Público são importantes instrumentos de garantia da sociedade para que suas manifestações possam chegar ao Ministério Público a fim de solucionarem os problemas apresentados, concretizando os Objetivos, Fundamentos e Direitos Fundamentais estabelecidos pela Constituição;

CONSIDERANDO que, assim sendo, as Ouvidorias do Ministério Público são, de igual forma, veículos de fundamental relevância para avaliação de suas ações, desenvolvimento de suas estratégias e atingimento de seus objetivos;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias são importantes instâncias de fortalecimento da cidadania ativa, dando voz e vez ao cidadão e contribuindo diretamente para que os níveis de confiança e credibilidade da sociedade em relação à Instituição seja mantido em patamares elevados;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria interna e externa deve coexistir, de forma a aproximar o cidadão e os servidores da Instituição, tornando a gestão do órgão mais aberta e participativa e apta a desenvolver um clima organizacional que incentive a cultura da paz e do diálogo; e

CONSIDERANDO a necessidade de se aprimorar tanto a atuação extrajurisdicional quanto a jurisdicional, especialmente por meio de um parâmetro resolutivo, que impacte as estruturas das unidades do Ministério Público brasileiro, apresentando maior eficiência no desempenho de suas funções e atividades, SÃO ESTABELECIDAS AS SEGUINTE DIRETRIZES:

B) DIRETRIZES DA CARTA OUVIDORIAS SUSTENTÁVEIS

1 – Diretrizes de Sustentabilidade Interna

1.A – Eixo “Sustentabilidade Conceitual”

- I. As Ouvidorias do Ministério Público brasileiro são órgãos especializados na gestão das manifestações sociais apresentadas à Instituição, que, com autonomia, desenvolve suas atribuições com os seguintes fundamentos:
 - I.1 Promoção permanente do acolhimento do cidadão;
 - I.2 Reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos;
 - I.3 Divulgar o papel institucional do Ministério Público;

1.B – Eixo “Sustentabilidade Normativa”

- I. Diante do atual cenário do ordenamento jurídico brasileiro, é preciso evoluir no delineamento normativo das Ouvidorias do Ministério Público





através de previsões legislativas, especialmente na Lei nº 8.625/93, na LC nº 75/93 e Leis Orgânicas Estaduais, nos termos da determinação contida na Constituição Federal, em seu art. 130-A, § 5º;

- II. Ainda, é preciso se estabilizar, atualizar, organizar e harmonizar as normas já existentes que tratam das Ouvidorias em cada unidade da federação com as diretrizes estabelecidas na presente carta, respeitadas as peculiaridades locais e a autonomia e independência de cada unidade e ramo ministerial.

1.C – Eixo “Sustentabilidade Política”

- I. No âmbito político interno de cada unidade do Ministério Público brasileiro, é preciso evoluir nos seguintes sentidos:
 - I.1 Estabelecer a Ouvidoria como órgão partícipe da política estratégica do MP;
 - I.2 Criar Protocolos de Ação integrada com as Corregedorias ministeriais;
 - I.3 Resolver pela autonomia normativa da Ouvidoria em relação, especialmente, à edição de normas que digam respeito a sua atuação.

1.D – Eixo “Sustentabilidade Funcional”

- I. No desempenho das atividades funcionais das Ouvidorias, é preciso garantir normativamente, politicamente e administrativamente a continuidade dos seus trabalhos, respeitando a independência das novas gestões, mas observando os projetos e ações já desenvolvidos, estejam eles já devidamente implementados ou em fase de implementação;
- II. Nas estratégias que envolvem o desenvolvimento das atribuições das Ouvidorias, cabe pontuar:
 - II.1 Diagnosticar preventivamente as carências e necessidades da sociedade, antecipando a apresentação de demandas às Ouvidorias do Ministério Público;
 - II. 2 Realizar, periodicamente, audiências públicas e palestras, bem como participar de reuniões de inserção social, permitindo a todos o conhecimento das Ouvidorias e de suas atribuições;
 - II.3 Difundir as Ouvidorias do Ministério Público junto à sociedade através de redes sociais, permitindo o recebimento de manifestações por estas vias;
 - II.4 Criar canais institucionais que possibilitem o diálogo e a interação permanente das Ouvidorias com as organizações, movimentos sociais e comunidade científica, bem como entre si, instituindo, se possível, uma rede de ouvidorias;
 - II.5 Implementar indicadores aptos a mensurar o cumprimento das metas e a resolutividade das demandas apresentadas às Ouvidorias;





II.6 Aprimorar a transparência da atuação das Ouvidorias, por meio, inclusive, de mecanismos de prestação de contas à sociedade acerca das metas estabelecidas e dos resultados alcançados, e o fomento aos seus controles por parte da sociedade, a exemplo dos seus relatórios;

II.7 Adotar postura resolutiva nas Ouvidorias, amparada no compromisso com os ganhos de efetividade na atuação institucional.

1.E – Eixo “Sustentabilidade Administrativa”

- I. Administrativamente, ainda convém:

I.1 Investir na melhoria da estrutura material, pessoal e tecnológica, de forma a potencializar e a tornar mais efetivas as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias;

I.2 Valorizar a capacitação dos membros e servidores lotados nas Ouvidorias, estimulando o conhecimento humanista e multidisciplinar necessário para a consecução de suas atividades;

I.3 Implementar meios digitais para a tramitação das manifestações apresentadas às Ouvidorias, com vistas, principalmente, aos seguintes benefícios: celeridade no cumprimento dos despachos e decisões; facilidade de realização do controle de prazos e facilidade de acesso aos autos pelos membros, servidores e interessados;

I.4 Implementar uma Política de Atendimento ao Cidadão, com canais de fácil acesso e com atendimento descentralizado nas comarcas;

I.5 Criar espaços de interação das Ouvidorias nas redes sociais;

I.6 Desenvolver mecanismos de pesquisa de satisfação dos cidadãos.

2 – Diretrizes de Sustentabilidade Externa

2.A – Eixo Sustentabilidade Política

- I. No âmbito da sustentabilidade política externa, cabe:

I.1 Estreitar as relações das Ouvidorias com as instituições representativas ministeriais (CONAMP e demais Associações, CNPG, CNCG, CDEMP);

I.2 Estabelecer um papel preventivo e atuante na fortificação da rede de ouvidorias das instituições públicas de cada unidade da federação;

I.3 Desenvolver ações político-institucionais que viabilizem a aprovação da Lei Federal das Ouvidorias;

I.4 Realizar convênios com Instituições de Ensino para desenvolvimento de projetos/boas práticas;





I.5 Elaborar termos de cooperação técnica e científica com as Escolas dos Ministérios Públicos, Associação Brasileira de Ouvidores e *Ombudsman* (ABO) e Instituições de ensino superior.

• **2.A – Eixo Sustentabilidade Democrática**

- I. Fortalecer o processo de participação democrática da sociedade brasileira na formação do Estado e na concretização dos seus direitos fundamentais;
- II. Interagir com a sociedade de forma a aperfeiçoar o desenvolvimento de suas atividades para compreensão de seus problemas e participação no processo de solução a eles relacionados;
- III. Estabelecer relações saudáveis que apresentem frutos positivos para o Ministério Público brasileiro;
- IV. Reforçar a imagem institucional junto à sociedade;

Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto
Ouvidor Nacional do Ministério Público

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto
Ouvidora-Geral do Ministério Público
Pernambuco
Presidente do Conselho Nacional de
Ouvidores do Ministério Público

Nádia Estela Ferreira Mateus
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

Leandro Portela Steffen
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Acre

Lean Antônio Ferreira de Araújo
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado de Alagoas

Paulo Celso Ramos dos Santos
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Estado do Amapá

Jussara Maria Pordeus e Silva
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Estado do Amazonas

Elza Maria de Souza
Ouvidora-Geral do Ministério Público do
Estado da Bahia

Isabel Maria Salustino Arruda Pôrto
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Estado do Ceará
Eliezer Siqueira de Sousa

Libânio Alves Rodrigues
Ouvidor-Geral do Ministério Público do
Distrito Federal e Territórios
José Carlos Mendonça



Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Espírito Santo

Maria Luiza Ribeiro Martins

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Maranhão

Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Goiás

Rosana Marra

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Mato Grosso

Olavo Monteiro Mascarenhas
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul

Adélio Mendes dos Santos
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Pará

Aristóteles de Santana Ferreira
Ouvidor-Geral do Ministério do Estado da Paraíba

Antonio Cesar Cioffi
Ouvidor-Geral do Ministério do Estado do Paraná

Terezinha de Jesus Moura Borges Campos
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Piauí

Augusto Vianna Lopes
Ouvidor-Geral do Ministério do Estado do Rio de Janeiro

Rodrigo Pessoa de Morais
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte

Eduardo Lima Veiga
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul

Julio Cesar do Amaral Thomé
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Rondônia

Rejane Gomes de Azevedo Moura
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado de Roraima

Paulo César Ramos de Oliveira
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Santa Catarina

Gilberto Nonaka
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de São Paulo

José Carlos de Oliveira Filho
Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado de Sergipe

Leila da Costa Vilela Magalhães
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Tocantins





Heloísa Maria Moraes Rego Pieres
Ouvidora-Geral do Ministério Público
do Trabalho

Ailton José da Silca
Ouvidor-Geral do Ministério Público
Militar

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do Ministério Público
Federal



ANEXO 2

MATRIZ RACI

Responsible (Responsável)

Accountable (Aprovador ou Autoridade)

Consulted (Consultado)

Informed (Informado)



Matriz RACI												
PROCESSOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MPMA		R Responsável					A Aprovador					
		C Consultado					I Informado					
GESTÃO 2019/2021 (Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins)		SERVIDORES										
Processos	Atividades	Dra. Maria Luiza	Laryssa	Melissia	Sarah	Sandra	Livia	Vanessa	Brigida	Nayle	Jadna	Virginia
		ATENDIMENTO E TRIAGEM	Baixa dos Cadastros de Manifestação e SINDH's	A	I	I	I	I			C	R
Baixa das demandas de FALA BR e de outros parceiros	A		R	C				I				
Atendimento pelo WhatsApp e registro das demandas	A		I		C	I					R	
Atendimento telefônico e registro das demandas	A		C	C	C	I	R					
Atendimento presencial e registro das demandas	A		C	C	C	I	R					
Atendimento pelas redes sociais e registro das demandas	A		R		C	I						
Triagem dos Cadastros de Manifestação e protocolos enviados por parceiros (exceto SINDH e FALA BR)	A		R	C	R	I		I				
Triagem das Demandas Anônimas	A		I	I	C	R		I				
Triagem das Demandas do SINDH	A		I	I	C	R		I				
Triagem do FALA BR	A		R	C	I							
DISTRIBUIÇÃO E CONTROLE DOS PROCESSOS	Distribuição das demandas de entrância inicial	A	I	I	I	C		R	I			
	Distribuição das demandas de entrância intermediária	A	I	I	I	R		C	I			
	Distribuição das demandas de entrância final	A	I	I	I	R		C	I			
	Encaminhamento dos anexos via e-mail das demandas que possuem documentos com extensão superior ao suportada pelo SIMP	A						R		C		
	Alimentação na planilha Excel de controle todos os processos formados	A		I	I				R	C		
	Confecção dos despachos de apensamento e desmembramento	A		I	I	R		C		I		
RECEBIMENTO DAS RESPOSTAS	Recebimento das respostas por e-mail	A	R	C	I	I	I	I				I
	Recebimento das respostas pelo DIGIDOC	A	I		R	I	I	I	C	I		
	Recebimento das respostas pelo SIMP	A	I	R	I	R	I	C	C	I		I
	Organização das respostas nos seus devidos processos	A						C	R			
	Revisão dos processos no SIMP, objetivando a coleta das respostas (saneamento dos processos)	A	I	I	I	I	I	I	R	C		



Matriz RACI													
PROCESSOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MPMA		R Responsável			A Aprovador			C Consultado			I Informado		
		SERVIDORES											
GESTÃO 2019/2021 (Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins)													
Processos	Atividades	Dra. Maria Luiza	Laryssa	Melissia	Sarah	Sandra	Livia	Vanessa	Brigida	Nayle	Jadna	Virginia	
		ENCAMINHAMENTO DAS RESPOSTAS	Envio das respostas registradas nos Cadastros de Manifestação e de demandas provenientes do CNMP (Ouvidoria Nacional), Ouvidoria das Mulheres e Defensoria Pública do Estado e outras instituições parceiras	A					R	C			
Processamento (acompanhamento) das demandas de LAI e certidões de processos que tramitam no MPMA	A			R	C								
Processamento (acompanhamento) das demandas contra membro	A		I	C	R	I	I						
Envio das respostas de SINDH e confecção das certidões de DA's (impossibilidade de resposta)	A							C				R	
Envio das respostas de FALA BR e solicitação de dilação de prazo	A		R	C									
RELATÓRIOS (MENSAIS, TRIMESTRAIS, SEMESTRAIS E ANUAIS)	Alimentação da planilha de controle mensal de todas as demandas (cadastro de manifestação, SINDH's, DA's e outros parceiros)	A		C		C			C	R			
	Fechamento dos atendimentos de WhatsApp	A			C						R		
	Confecção das tabelas individuais de orientações jurídicas	A	R	R	R	R	R			I	R		
	Fechamento do relatório - consolidação de todas as informações	A	I	R	I	C	I			C			
	Consolidação das informações acerca de reuniões e eventos realizados pela Ouvidora (fotos e textos)	A	I	R	C	I				R			
	Consolidação das informações a serem introduzidas no relatório anual (demandas de sucesso e outras informações atinentes)	A	C	R	R	C	C	C	C	C	C	C	
	Encaminhamento do relatório anual para o Setor de Comunicação e acompanhamento de todo o processo de diagramação	A	I	R	C	I	I			I			
	Confecção do relatório final (mensal, trimestral e semestral)	A	I	R	C	I	I	I	I	C	I	I	
	Inserção dos relatórios no site do MPMA (página da Ouvidoria e página do Portal de Transparência)	A		R	C								
	Encaminhamento dos relatórios trimestrais e semestrais ao Procurador-Geral de Justiça e à Corregedora-Geral do MPMA	A		R	C								
	Encaminhamento dos relatórios trimestrais e semestrais ao Conselho Nacional do Ministério Público (Ouvidoria Nacional)	A		R	C								
	Alimentação dos dados do relatório trimestral no Sistema de Resolução do CNMP	A		R	C								
	Confecção da planilha dos processos para notificação	A		R	C				I	C			



Matriz RACI																	
PROCESSOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MPMA		R Responsável				A Aprovador				C Consultado				I Informado			
		SERVIDORES															
GESTÃO 2019/2021 (Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins)																	
Processos	Atividades	Dra. Maria Luiza	Laryssa	Melissia	Sarah	Sandra	Livia	Vanessa	Brigida	Nayle	Jadna	Virginia					
NOTIFICAÇÃO DE MEMBROS	Revisão dos processos listados na planilha de notificação	A			R				C								
	Identificação dos processos que serão notificados por Promotoria de Justiça	A			R				C								
	Confecção das certidões, emissão e encaminhamento das notificações	A			R				C								
	Alimentação das informações na planilha de notificação	A			R				C								
PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO	Separação da tabela de Promotores de Justiça que não foram notificados no período	A			R				C								
	Ranqueamento dos Promotores de Justiça considerando os indicadores do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria e apresentação à Ouvidoria	A	I	C	R	I	I	I	C	I							
	Solicitação de confecção da placa e dos certificados dos premiados	A		I	R				I								
	Comunicação aos agraciados	A	I	I	R	I	I			I							
	Condecoração dos Promotores de Justiça agraciados com o Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria	R	I	I	C	I	I	I	I	I	I	I					
DIVULGAÇÃO	Criação de card's para divulgação nas redes sociais ou, se necessário, solicitação do material para o Setor de Comunicação	A	R	I	C												
	Publicação, das ações e dos cards, nas redes sociais e demais meios de comunicação da Ouvidoria	A	R	I	C	I	I	I	I	I	I	I					



Matriz RACI																
PROCESSOS E ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MPMA		R Responsável					A Aprovador			C Consultado					I Informado	
		GESTÃO 2019/2021 (Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins)											SERVIDORES			
Processos	Atividades	Dra. Maria Luiza	Laryssa	Melíssia	Sarah	Sandra	Lívia	Vanessa	Brígida	Nayle	Jadna	Virginia				
		PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	Revisão do inventário	A		R						C				
Solicitação dos materiais de consumo e de escritório	A			C						R						
Assinatura eletrônica dos documentos	A			C	R	I										
Organização da tabela de férias dos servidores	A		I	R	C	I	I	I	I	I						
Distribuição das atividades e acompanhamento dos processos	A		I	R	C	I	I	I	I	I						
Controle das tarefas administrativas (demandas diárias)	A		I	R	C	I	I	I	I	I	I	I				
Controle dos pontos eletrônicos dos servidores	A		I	R	C	I	I	I	I	I						
Revisão das ações planejadas	A		C	R	C	C	C									
Efetivação das ações planejadas	A		C	R	C	C	C									
Suporte à Comissão de Tecnologia da Informação na adequação do SIMP para atender às necessidades da Ouvidoria	A		R	C	C	C	C									
Alimentação da agenda da Ouvidora	A		R	C	C	I	I	I	I	I	I	I				
Revisão dos formulários por assunto para consulta da equipe de atendimento	A		C	C	R	C	C									

ANEXO 3

Planejamento– Gestão 2019/2021





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

PLANEJAMENTO

GESTÃO 2019-2021

ATIVIDADE	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO
Criação do Mascote da Ouvidoria (Audinho)	X	
Desburocratização e digitalização das demandas	X	
Alteração Legislativa do Ato que regula o Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria: inclusão de critérios de escolha mais objetivos	X	
Divisão de todos processos sigilosos e não sigilosos da Ouvidoria (físicos e digitais)	X	
Divisão dos processos que tenham como objeto pedidos de informação e que foram formados a partir de 2020 na Ouvidoria	X	





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

PLANEJAMENTO

GESTÃO 2019-2021

ATIVIDADE	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO
Institucionalização do <i>chip</i> do <i>Whatsapp</i>	X	
Implementação da pesquisa de satisfação nos atendimentos via e-mail, <i>whatsapp</i> e redes sociais	X	
Inserção da funcionalidade de gravação da conversa telefônica entre manifestante e servidor por meio da Central Telefônica da Ouvidoria	X	
Inserção da gravação de voz, repassada após o horário de expediente da Ouvidoria do MPMA	X	
Reparo na estrutura física e humanização do espaço da Ouvidoria do MPMA	X	





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

PLANEJAMENTO

GESTÃO 2019-2021

ATIVIDADE	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO
Instalação da Galeria de Ouvidores	X	
Solicitação de 02 (dois) prestadores de serviço voluntário e 01(um) estagiário	X	
Replicação do Projeto Estante do MPSP	X	
Capacitação da equipe da Ouvidoria para a excelência no atendimento ao público	X	
Migração da página antiga do Facebook para uma página empresarial	X	





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

PLANEJAMENTO

GESTÃO 2019-2021

ATIVIDADE	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO
Reformulação da Logomarca da Ouvidoria	X	
Confecção de banners para a divulgação do Audinho e dos contatos da Ouvidoria	X	
Implantação do Guia de Atendimento da Ouvidoria	X	
Aquisição dos headset's	X	
Adequações no Sistema Integrado do Ministério Público - SIMP de modo a suprir a demanda necessária para a busca rápida de processos, emissão de relatórios e aferição dos indicadores do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria		X





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

PLANEJAMENTO

GESTÃO 2019-2021

ATIVIDADE	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO
Implantação da pesquisa de satisfação aos usuários dos serviços da Ouvidoria por meio do telefone		X
Capacitação da equipe da Ouvidoria para a nova legislação quanto à proteção de dados (Lei Geral de Proteção de Dados)	X	
Construção do novo espaço físico da Ouvidoria e a implantação do Espaço Criança		X
Criação de um compêndio das demandas que obtiveram sucesso no seu desfecho	X	
Transformação das cartilhas e folders em material digital	X	





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

PLANEJAMENTO		
GESTÃO 2019-2021		
ATIVIDADE	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO
Fortalecimento de parcerias com instituições que integram a Rede de Ouvidorias, em âmbito estadual e nacional	X	
Solicitação de alteração legislativa: Exclusividade ao cargo de Ouvidora e a Permissão para concorrer a outro cargo eletivo	X	
Criação de cards para publicação nas redes sociais	X	
Confecção de vídeos curtos para redes sociais abordando perguntas mais frequentes dos manifestantes, entre outros temas	X	
Apresentação de proposta da nova página da Ouvidoria	X	







MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
Procuradoria Geral de Justiça



Ouvidoria
Ministério Público
Estado do Maranhão