



Relatório de Gestão

Ouvidoria do Ministério Público do Estado Maranhão

2011-2015



Relatório de Gestão

Ouvidoria do Ministério Público do Estado Maranhão

2011-2015

EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO

Mariléa Campos dos Santos Costa
Ouvidora-Geral

ORGANIZAÇÃO

Cláudio Marcelo Araújo Amorim
Assessor de Planejamento

Luselias Soares Sales Lopes
Analista Ministerial da Assessoria de Planejamento

Pedro Afonso Cruz Britto
Assessor Técnico

NORMALIZAÇÃO E SUPERVISÃO EDITORIAL

Maria dos Remédios Ribeiro dos Santos
Coordenadora de Documentação e Biblioteca

Rômollo de Sá Malta
Chefe da Seção de Editoração e Publicação

REVISÃO

PROJETO GRÁFICO

Nonato Penha
Designer Gráfico

Talita Reis
Designer Gráfico

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Rua Osvaldo Cruz, 1396 – Centro.
São Luís – Maranhão – CEP: 65.020-910
Fone: (98) 3219-1600 – www.mpma.mp.br

**ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO MARANHÃO**

Regina Lúcia de Almeida Rocha
Procuradora-Geral de Justiça

Francisco das Chagas Barros de Sousa
Subprocurador-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos

Terezinha de Jesus Anchieta Guerreiro
*Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos
Administrativos*

Suamy Vivekananda Meireles
Corregedor-Geral do Ministério Público

Mariléa Campos dos Santos Costa
Ouvidora-Geral do Ministério Público

Ana Teresa Silva Freitas
Diretora da Escola Superior do Ministério Público

Sirlei Castro Aires Rodrigues
Chefe de Gabinete da PGJ

Justino da Silva Guimarães
Chefe da Assessoria da PGJ

Luiz Gonzaga Martins Coelho
Diretor-Geral

Fabíola Fernandes Faheína Ferreira
Diretora da Secretaria para Assuntos Institucionais

Carmem Lúgia Paixão
Diretora da Secretaria Administrativo-Financeira

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

MARILÉA CAMPOS DOS SANTOS COSTA
Ouvidora-Geral

EQUIPE TÉCNICO-ADMINISTRATIVA

Márcia Regina Alves de Oliveira
Assessora Jurídica

Lívia Coelho Netto
Analista Ministerial

Eduardo Filipe Bezerra Teixeira
Assessor Técnico

Pedro Afonso Cruz Britto
Assessor Técnico

Lucélia Soares Garcia
Chefe de Secretaria

Vanessa Cristina Vidigal Vilhena
Telefonista

Francisco das Chagas Costa Moraes
Motorista

CONTATOS

Fones: (098) 3219-1767 / 3219-1769 / 3219-1738

Fax: (098) 3231-2980

E-mail: ouvidoria@mpma.mp.br



LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | | |
|--------------|---|----|
| FIGURA 1 - | ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA | 18 |
| FIGURA 2 - | MAPA ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA | 18 |
| TABELA 1 - | MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS | 35 |
| GRÁFICO 1 - | MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS | 36 |
| GRÁFICO 2 - | TOTAL DE MANIFESTAÇÕES PROCESSADAS | 37 |
| TABELA 2 - | IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES | 38 |
| TABELA 3 - | MEIOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS MARANHENSES | 39 |
| GRÁFICO 4 - | MEIOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS | 39 |
| TABELA 4 - | NATUREZA DAS DEMANDAS* | 47 |
| GRÁFICO 5 - | TEMAS MAIS RECORRENTES EM % | 48 |
| GRÁFICO 6 - | CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES | 51 |
| GRÁFICO 7 - | CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO DE NOV/2011 A OUT/2015. | 51 |
| TABELA 5 - | TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NO PERÍODO DE NOV/2011 A NOV/2015 DISTRIBUÍDAS POR MÊS. | 52 |
| GRÁFICO 9 - | NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS. | 53 |
| GRÁFICO 10 - | ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE POR TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (%) | 53 |




Mariléa Campos dos Santos Costa
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Maranhão
2011 a 2015

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988, consolidando a formação de um Estado Democrático de Direito fundamentado na cidadania e na dignidade da pessoa humana, consagra a participação popular como princípio inerente à democracia aberta e participativa, abrindo a oportunidade de o cidadão gerenciar a gestão pública.

Assim, as ouvidorias surgem como resultado do reconhecimento de conceitos como cidadania, responsabilidade social, audiências públicas, participação popular, eficiência e qualidade na prestação dos serviços, tudo no contexto da democracia participativa adotada como regime político dos brasileiros, na Carta de 1988.

A Ouvidoria pública destaca-se como um órgão autônomo de controle social da Administração Pública, permitindo o diálogo entre o cidadão – usuário do serviço público - e o Governo. Exerce, assim, função garantidora de comunicação capaz de desenvolver uma política pública adequada a atender os direitos individuais resguardados pela Constituição.



A existência de uma Ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar ao dirigente do órgão sobre a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais e, mesmo, melhorias conjunturais.

As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da ouvidoria, também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposições legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade. Quando se diagnosticam as falhas e os erros, é possível uma ação preventiva, colaborando na eliminação das causas dos problemas ou reduzindo o impacto que poderiam acarretar.


No âmbito do Ministério Público, defensor da sociedade e guardião do regime político democrático e da ordem jurídica, segundo a Carta Magna, a ouvidoria exerce um papel relevante, como mediadora na solução de conflitos, promovendo, no âmbito externo, a interlocução entre a sociedade e a Instituição e, no âmbito interno, a

promoção do diálogo entre servidores, membros e a população que demanda seus serviços.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 83, de 3 de junho de 2005, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do Ministério Público do Estado do Maranhão. Sua criação decorreu de exigência da Emenda Constitucional nº 45/2004, também conhecida como Reforma do Judiciário.

Assim, nesse desafio que é ser um canal de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público, a Ouvidoria Geral apresenta nesta publicação um relato das atividades desenvolvidas no período de novembro de 2011 a agosto de 2015, que compreende dois mandatos da Procuradora de Justiça Mariléa Campos dos Santos Costa, como ouvidora da Instituição ministerial maranhense.

No relato das atividades desenvolvidas no período, por meio de representações gráficas, foram analisadas as manifestações recebidas e processadas de acordo com os tipos de demandas, meios de recebimento, temas mais recorrentes, bem como os órgãos e unidades do MPE e instituições externas mais demandadas.



SUMÁRIO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | A OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO | 13 |
| 1.1 | PRECEITO LEGAL | 14 |
| 1.2 | QUEM PODE EXERCER O CARGO DE OUVIDOR? | 14 |
| 2 | ESTRUTURA ORGANIZACIONAL | 17 |
| 3 | PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA | 19 |
| 4 | FUNCIONAMENTO | 21 |
| 5 | TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA | 22 |
| 6 | QUANDO PROCURAR A OUVIDORIA? | 24 |
| 7 | COMO ACOMPANHAR UMA MANIFESTAÇÃO? | 25 |
| 8 | DADOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 2011 A 2015 | 26 |
| 8.1 | PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E REPRESENTAÇÃO OFICIAL | 26 |
| 9 | PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS MUNICIPAIS | 33 |
| 10 | ANÁLISE DOS DADOS | 35 |
| 10.1 | MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES | 35 |
| 10.2 | MANIFESTAÇÕES PROCESSADAS | 37 |
| 10.3 | IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES | 38 |
| 10.4 | MEIOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS | 39 |
| 10.5 | LISTA DOS ÓRGÃOS PARA ONDE FORAM ENCAMINHADAS AS DEMANDAS DOS CIDADÃOS | 40 |
| 10.6 | ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS | 47 |
| 10.7 | CATEGORIA DAS MANIFESTAÇÕES | 50 |
| 10.8 | RESOLUTIVIDADE | 53 |
| 11 | RELATO DE CASOS | 55 |
| 12 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 57 |



Atendimento da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão

1 A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO



A Ouvidoria Geral é um órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Maranhão e foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 83, de 3 de junho de 2005, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do Parquet maranhense. Sua criação decorreu de exigência da Emenda Constitucional nº 45/2004, também conhecida como Reforma do Judiciário.

Constitui-se como um veículo de comunicação do Ministério Público com a sociedade, recebendo, examinando e dando encaminhamento às reclamações, denúncias, pedidos de informações, críticas, elogios, sugestões etc., acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores do órgão ministerial em todo o Estado.

Dependendo do conteúdo da manifestação, poderá encaminhá-la ao Procurador-Geral, ao Corregedor-Geral, bem como ao Conselho Nacional do Ministério Público, em Brasília, ou a outras autoridades, para as devidas providências. Importa dizer que, mesmo com todas essas atribuições, a Ouvidoria do Ministério Público não dispõe de poderes correccionais, não interfere, nem substitui as atribuições da Corregedoria Geral do Ministério Público.

1.1 PRECEITO LEGAL

A criação da Ouvidoria como órgão auxiliar do Ministério Público está prevista e disciplinada em normas legais de níveis hierárquicos distintos, a saber:

- a) Constituição Federal (texto introduzido pela EC 45/2004),

Art. 130-A,

.....

§ 5º Leis da União e dos Estados criação Ouvidorias do Ministério Público, competentes 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.

- b) Lei Complementar nº 083 de 03 de junho de 2005, que cria a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.
- c) Lei Complementar nº 149 de 05 de setembro de 2012, que cria cargos e gratificações no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, bem como determina o não afastamento do Ouvidor do cargo de Procurador de Justiça no exercício de suas funções.
- d) Ato Regulamentar nº 001/2011 – GPGJ, que dispõe sobre o Regimento Interno

da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.

- e) Resoluções nº 95, de 22 de maio de 2013 e 104, de 02 de dezembro de 2013, ambas do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.

1.2 QUEM PODE EXERCER O CARGO DE OUVIDOR?

Pela Lei Complementar Estadual nº 149 de 05 de setembro de 2012, o cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Maranhão será exercido por um Procurador de Justiça, em atividade, nomeado pelo Procurador-Geral de Justiça a partir da lista tríplice escolhida pelo Colégio de Procuradores, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução. O processo eleitoral é regulamentado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, mediante proposta do Procurador-Geral de Justiça.

Ainda segundo a Lei Complementar supracitada, durante o exercício do mandato, o Procurador de Justiça nomeado Ouvidor não ficará afastado de suas atribuições, bem como estará impedido de exercer outros cargos, ou funções, ou candidatar-se a qualquer cargo eletivo na Instituição, no prazo de 2 (dois) anos após o fim do mandato.

Pela Lei Complementar nº 083 de 03 de junho de 2005, estão impedidos de concorrer ao cargo, o Procurador-Geral de Justiça, os Subprocuradores-Gerais, o Corregedor-Geral, o Subcorregedor-Geral e os integrantes do Conselho Superior do Ministério Público, salvo em caso de renúncia no prazo de 3 (três) meses anteriores à eleição. Os remanescentes da lista tríplice serão considerados, para os fins desta Lei Complementar, suplentes do Ouvidor e exercerão o múnus nos casos de impedimentos e afastamentos do titular, obedecida a ordem de votação.

O Ouvidor do Ministério Público poderá ser destituído do cargo mediante representação fundamentada de cidadão, entidade representativa, autoridade ou membro do Ministério Público, nos casos de abuso de poder, conduta incompatível, grave omissão nos deveres do cargo ou em caso de condenação penal transitada em julgado.

O procedimento para destituição do Ouvidor será aquele aplicado à destituição do Corregedor-Geral do Ministério Público, previsto na respectiva Lei Orgânica. O Procurador-Geral de Justiça, ouvido o Conselho Superior do Ministério Público, poderá determinar o afastamento liminar do Ouvidor, enquanto perdurar o procedimento de destituição.



A Ouvidora-Geral do Ministério Público Mariléa Campos dos Santos Costa e a equipe da Ouvidoria reunida com a Procuradora-Geral de Justiça Regina Lúcia de Almeida Rocha

2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão está amparada na Lei Complementar Estadual nº 149, de 05 de setembro de 2012 e no Ato Regulamentar nº 001/2011, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, estabelece no seu Art. 8º, a seguinte estrutura para o órgão:

I – o Gabinete do Ouvidor

II – a Chefia de Secretaria;

III – a Assessoria Jurídica;

IV - a Assessoria Técnica;

§ 1º. O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º. Junto ao Gabinete funcionará o Assessor Jurídico indicado pelo Procurador de Justiça eleito Ouvidor, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem delegadas.

§ 3º. A Chefia de Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria.

Ainda segundo o mesmo Ato Regulamentar, compete ao Ouvidor chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes, representando-a no âmbito do Ministério Público e junto à sociedade e ao Estado (art.9º).

Atualmente, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão possui nos seus quadros de servidores uma assessora jurídica, uma analista ministerial, dois assessores técnicos, uma chefe de secretaria, uma telefonista e um motorista, que dão suporte à atividade coordenada pela Procuradora de Justiça Dra. Mariléa Campos dos Santos Costa.

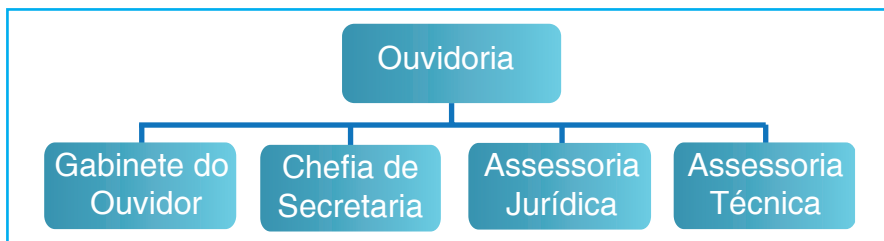


Figura 1 - Organograma da Ouvidoria
 Fonte - Ato Regulamentar nº 01/2011GPGJ

A estrutura física do órgão é composta por sete computadores, seis linhas telefônicas, além de um número de 0800 para ligações gratuitas; um aparelho de fax; duas impressoras; dois scanners; um veículo.



Figura 2 - Mapa Estratégico da Ouvidoria

3 PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Ao receber qualquer reclamação, denúncia, pedido de informação, crítica, elogio ou sugestão, a Ouvidoria, depois de analisar cada manifestação, determinará o seu encaminhamento aos órgãos ou setores competentes ou, se for o caso, seu arquivamento.

O resultado, sempre que possível, será informado ao interessado. Junto aos órgãos ou setores competentes, a Ouvidoria poderá diligenciar, no sentido de obter soluções satisfatórias para as questões encaminhadas, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento dos serviços afetos ao Ministério Público. Quando expressamente solicitada, a Ouvidoria manterá em sigilo o nome do autor da manifestação.





Ato de divulgação dos trabalhos da Ouvidoria do Ministério Público na Praça Deodoro em 16 de março de 2015.

4 FUNCIONAMENTO

Para cumprir com as suas atribuições a Ouvidoria Geral do Ministério Público recebe as manifestações da população em geral através de alguns canais de atendimento, quais sejam:



Audiência Pública da Promotoria Comunitária Itinerante, com a presença da Ouvidora-Geral do Ministério Público Mariléa Campos dos Santos.



Cerimônia comemorativa alusiva aos "10 anos da Ouvidoria do Ministério Público"



De forma presencial, por meio de atendimento realizado pela equipe de assessores jurídicos na sede do órgão, instalado no prédio da Procuradoria-Geral de Justiça localizado à Rua Osvaldo Cruz, nº. 1.396, Centro São Luís, MA - CEP 65020-910, no horário de 08h às 15h;



Por telefone, no horário das 08h às 18h, através dos números (98) 3219-1769 / 3219-1767 / 3219-1738 / 3231-5376 / 3231-5336 ou pelo Disque MP, por meio de ligação gratuita através do número 0800-0981600;



Acessando o Cadastro de Manifestação, disponível no link da Ouvidoria, na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Maranhão (www.mpma.mp.br);



Via e-mail institucional: ouvidoria@mpma.mp.br;



Carta Postal: endereçada à Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão, na Rua Osvaldo Cruz, 1396, Centro. CEP: 65.020-910 – São Luís/MA.

5 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria divulga e informa a população sobre as atribuições e limites de atuação do Ministério Público maranhense, além de prestar orientação aos cidadãos para onde devem dirigir-se em busca da solução de problemas, seja nos órgãos da Instituição ou em outras entidades.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria geram registro de manifestação, quer seja nos casos de atendimento telefônico e pessoal, como por e-mail ou cadastro de manifestações localizado na página da internet da Instituição.

Para maior controle dos atendimentos realizados neste órgão, é elaborado pela equipe da Ouvidoria um relatório trimestral das atividades realizadas.

No relatório constam as manifestações recebidas, respondidas e arquivadas no período, e a providência que foi adotada, além das ligações feitas e recebidas e se algum cidadão procurou o órgão pessoalmente.

Nem todas as manifestações são encaminhadas aos órgãos competentes por não contarem elementos suficientes para adoção de providências. Quando isso ocorre, é solicitado ao cidadão que complemente sua manifestação, para que se possa identificar qual órgão possui atribuições para verificar o fato e quais são os dados necessários.

Os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria são:

Reclamação:

É a manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público, que o manifestante considera ineficiente, ineficaz e não efetivo.

Denúncia:

É a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato a instituição, órgão externo ou interno à instituição, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica.

Crítica:

Manifestação que implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos.

Sugestão:

É a proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público, ou outros órgãos e instituições públicas.

Solicitação de Providência e/ou Informação:

Consiste no pedido de informação e/ou providência ao Ministério Público.

Elogio:

É a manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

6 QUANDO PROCURAR A OUIDORIA?

A Ouvidoria deve ser procurada caso:

Seu problema não receba a atenção e empenho devidos dos servidores ou membros da Instituição (Promotores e Procuradores de Justiça);

Queira criticar, elogiar ou dar sugestões à situação do Ministério Público;

Haja necessidade de informações referentes às atividades desenvolvidas pela Instituição.

7 COMO ACOMPANHAR UMA MANIFESTAÇÃO?



Pessoalmente: ao registrar sua manifestação, o cidadão receberá cópia da ocorrência feita, assim poderá entrar em contato, via telefone e/ou pessoalmente, para obter informações do andamento do reclame;



Cadastro de Manifestação: ao registrar sua manifestação, que poderá ser feita via telefone ou pela internet (na própria página da Ouvidoria), o denunciante receberá o número do protocolo para poder acompanhar o andamento do reclame;



E-mail: ao registrar sua manifestação, o controle do andamento desta manifestação será por telefone ou pelo próprio e-mail;



Telefone: para quaisquer esclarecimentos, o denunciante pode ligar para os telefones: 0800-0981600 / (98) 3219-1769 / 3219-1738 / 3231-2980.

8 DADOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 2011 A 2015

8.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E REPRESENTAÇÃO OFICIAL

Na persecução de sua missão, as atividades rotineiras da Ouvidoria consistem no atendimento, análise e processamento das manifestações recebidas. Ademais, há a padronização e a consolidação dos dados para fins de consulta interna e divulgação.

Além dessas atividades, cujos resultados serão demonstrados nos itens a seguir, a Ouvidoria, durante o período em análise, realizou as seguintes atividades:

- Participação na XIV Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, nos dias 13 e 14 de setembro de 2012 na cidade de Florianópolis/SC;
- Participação na XV Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, nos dias 22 e 23 de novembro de 2012 na cidade do Rio de Janeiro/RJ;

- Realização de palestra no dia 06/12/12, no auditório da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, sobre o tema “Empréstimo Consignado”, envolvendo aposentados, como parte de um projeto idealizado em parceria com o CAOp/Pessoa com Deficiência e do Idoso;
- Participação em entrevista, no dia 13/11/12, no Programa Bom Dia Maranhão da TV Mirante, sobre Tráfico Humano de uma maranhense, que foi resgatada da cidade de Tel Aviv, Israel;
- Participação, no dia 22/01/14, da solenidade de posse dos novos servidores públicos do Ministério Público do Maranhão;
- Participação, no dia 23/01/14, no curso de treinamento para os servidores empossados do Ministério Público do Maranhão, discutindo sobre comportamento no serviço público, bem como sobre o funcionamento da Ouvidoria;
- Participação da Ouvidora, no dia 03/02/14, da 1ª Reunião do Instituto Brasileiro de Direito de Família (IBDFAM), como Diretora Executiva do órgão. A reunião teve como objetivo formar parcerias com Promotores de Justiça, Assistentes Sociais, Conselheiros Tutelares e Psicólogos (todos que atuam nas Varas de Família);

- Participação da Ouvidora e sua assessora jurídica, no dia 11/02/14, de reunião no Palácio Clodomir Milet, a convite da Ouvidora-Geral do Servidor Público, para discutir a proposta de integração das Ouvidorias do Estado do Maranhão;
- Participação, no dia 26/02/14, da 1ª Oficina do Instituto Brasileiro de Direito de Família (IBDFAM), tendo uma presença maciça das Assistentes Sociais do Ministério Público. Foi trabalhado neste encontro, o pressuposto da importância da vistoria, do laudo e do acompanhamento pertinentes às Varas de Justiça e Promotorias de Justiça, dando embasamento para as decisões no tocante a problemas familiares;
- Participação da Ouvidora-Geral juntamente com toda sua equipe, no dia 14/03/14, do I Encontro de Ouvidores Públicos, realizado no auditório da Casa Civil (Palácio Henrique de La Roque);
- Reunião, no dia 17/03/14, entre a Ouvidora-Geral, a Dra. Fabíola Fernandes Faheína Ferreira (Promotora de Justiça e Diretora da Secretaria para Assuntos Institucionais da PGJ-MA) e Cláudio Marcelo Araújo Amorim (Assessor-Chefe de Planejamento da PGJ-MA) para elaboração do Projeto de implantação de Ouvidorias em cada Prefeitura Municipal das Comarcas do Interior do Estado do Maranhão;

- Participação, no período de 22 e 28 de março de 2014, da XX Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público na cidade de Ouro Preto/MG;
- Participação, no dia 25/04/14, do I Seminário Interdisciplinar de Alienação Parental na Unidade de Ensino Superior Dom Bosco;
- Participação da analista ministerial Lívia Coelho Netto como representante da Ouvidora-Geral, no dia 19/05/14, no evento “I Prêmio de Jornalismo” realizado pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão;
- Participação da assessora jurídica Márcia Regina Alves de Oliveira como representante da Ouvidora-Geral, no dia 27/05/14, da inauguração do Núcleo do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;
- No dia 02/06/14, a equipe da Ouvidoria homenageou os servidores do setor de Comunicação da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão pelo dia da “Imprensa”;
- Participação, no dia 05/06/14, da analista ministerial Lívia Coelho Netto do Curso de Capacitação em Tabelas Unificadas, no auditório da Procuradoria Geral de Justiça. Na oportunidade foi realizada uma palestra sobre Planejamento Estratégico e sobre as Tabelas Unificadas;

- Participação, no dia 11/06/14, da solenidade de recondução da Procuradora de Justiça Regina Lúcia de Almeida Rocha, ao cargo de Procuradora-Geral de Justiça. Na oportunidade, a Ouvidora-Geral fez a leitura do termo de posse de recondução, durante a sessão solene realizada no Hotel Luzeiros, em São Luís;
- Participação da Ouvidora-Geral, no dia 16/07/14, de entrevista no programa jornalístico Bom dia Mirante, manifestando-se contrária à decisão da 3ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Maranhão que reconheceu união estável, bem como direito à herança à concubina;
- Participação da Ouvidora-Geral, no dia 21/07/2014, de reunião junto a Corregedoria-Geral do Ministério Público e Promotores de Justiça da Baixada Maranhense para debaterem medidas a serem tomadas para melhoria dos serviços prestados pelas empresas de ferry-boat da capital;
- Participação da analista ministerial Lívia Coelho Netto, no dia 23/07/14, como representante da Ouvidoria, no III Seminário de Execução Penal realizado pela Defensoria Pública do Maranhão;

- Participação da assessora jurídica Márcia Regina Alves de Oliveira, no dia 01/08/14, como representante da Ouvidora-Geral no lançamento da Campanha “Transparência Eleitoral” idealizado pela Associação do Ministério Público do Maranhão, no Hotel Ve-leiros;
- Participação, no dia 25/08/14, da Dra. Domingas de Jesus Froz Gomes, Ouvidora Geral em exercício, de reunião junto a Corregedoria Geral do Ministério Público e Promotores de Justiça que atuam na Baixada Maranhense, para discutirem medidas a serem adotadas em relação a diversos problemas enfrentados pela população que depende do transporte por ferry-boat para a região;
- Participação, no dia 05/09/14, do assessor técnico Pedro Afonso Cruz Britto, representante da Ouvidora-Geral, na inspeção feita para regularização dos serviços prestados pelas empresas de ferry-boat da capital;
- Participação, no dia 16/09/14, do assessor administrativo Eduardo Filipe Bezerra Teixeira, representante da Ouvidora-Geral, de reunião junto a Promotoria de Justiça da Infância e Juventude onde foi feita coleta de elementos sobre a eficácia social das normas legais referentes às crianças e adolescentes que estão desaparecidos;

- Realização de reunião, no dia 24/09/14, entre a Ouvidora-Geral acompanhada de sua assessora jurídica Márcia Regina Alves de Oliveira, com os Promotores de Justiça da Infância e Juventude, Dr. Márcio Thadeu Silva Marques e Dra. Fernanda Nunes Ferreira, e com o Major da Polícia Militar do Maranhão José Roberto Filho, para debater ideias de melhoria quanto ao atendimento feito pelos Conselhos Tutelares de São Luís;
- Participação, nos dias 02 e 03/10/14, da Ouvidora-Geral acompanhada de sua assessora jurídica Márcia Regina Alves de Oliveira, da XII Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público realizada na cidade de Belém/PA;
- Realização, no dia 13/10/14, de reunião entre a Ouvidora-Geral e a Diretora da Secretaria para Assuntos Institucionais, Dra. Fabíola Fernandes Faheína Ferreira, para tratar sobre o projeto de implantação de Ouvidorias Municipais nas Comarcas do Estado do Maranhão;
- Participação, no dia 20/10/14, da Ouvidora-Geral na visita às Promotorias de Justiça da Capital, em companhia da Procuradora-Geral de Justiça, onde constatou o bom funcionamento do Sistema Integrado do Ministério Público (Simp);

- Participação do assessor administrativo Eduardo Filipe Bezerra Teixeira como representante da Ouvidora-Geral, no dia 22/10/14, de reunião junto a Promotoria de Justiça da Infância e Juventude onde foi feita coleta de elementos sobre a eficácia social das normas legais referentes às crianças e adolescentes que estão desaparecidos;
- Participação da Ouvidora-Geral, no dia 27/10/14, de entrevista na sede da Associação do Ministério Público do Estado do Maranhão (AMPEM), em canal fechado de televisão, sobre a parceria na Campanha "Eleição transparente", que consistiu em estimular a população maranhense a denunciar ao Ministério Público, todo e qualquer ato irregular praticado durante as eleições gerais do ano de 2014;
- Participação das servidoras Lívia Coelho Netto e Lucélia Soares Garcia como representantes da Ouvidora-Geral, no dia 27/10/14, do lançamento da Campanha "Maria Penha em Ação" realizada no auditório da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão;
- Participação, no dia 04/11/14, de sessão solene no Tribunal de Justiça do Maranhão, quando a Ouvidora-Geral foi condecorada com a Medalha de Mérito Judiciário Des. Antônio Rodrigues Vellozo pelos bons serviços prestados ao Poder Judiciário Maranhense;

- Participação, no dia 13/11/14, dos servidores Pedro Afonso Cruz Britto e Lucélia Soares Garcia, de visita técnica para acompanhar o funcionamento do Sistema Digidoc, na Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado;
- Participação da Ouvidora-Geral, nos dias 27 e 28/11/14, da XXIII Reunião do Conselho Nacional do Ministério Público, na cidade de Teresina/PI, oportunidade em que foi eleita por unanimidade vice-presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP (Região Nordeste);
- Participação da assessora jurídica Márcia Regina Alves de Oliveira, como representante da Ouvidora-Geral, no dia 04/12/14, na solenidade de entrega de elogios aos profissionais do Sistema de Segurança Pública, realizada pela Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública do Maranhão, no Ed. Palácio Henrique de La Roque;
- Realização de reunião, no dia 13/01/15, entre Ouvidora-Geral com a Promotora de Justiça e Diretora da Secretaria para Assuntos Institucionais da PGJ-MA, Dra. Fabíola Fernandes Faheína Ferreira e o Assessor Chefe de Planejamento, Cláudio Marcelo Araújo Amorim, para debater sobre os detalhes do Projeto das Ouvidorias Municipais;

- Realização de reunião, no dia 26/01/15, entre a Ouvidora-Geral e o Promotor de Justiça da Infância e Juventude, Dr. Márcio Thadeu Silva Marques, sobre o termo de cooperação entre a Ouvidoria, a Promotora de Defesa da Infância e Juventude e os Conselhos Tutelares da capital;
- Realização de entrevista, no dia 12/02/15, pela Ouvidora-Geral com os Promotores de Justiça Dr. José Augusto Cutrim Gomes, Dr. Alessandro Brandão Marques, Dr. Nacor Paulo Pereira dos Santos e Dr. Marco Antônio Santos Amorim, como uma das etapas da comemoração de 10 anos da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão;
- Participação, no dia 20/02/15, da Ouvidora-Geral da posse solene da nova Diretoria da Escola de Magistratura do Maranhão (ES-MAM);
- Realização, no período de 24/02 a 30/03/15, de uma série de entrevistas pela Ouvidora-Geral com servidores, membros e prestadores de serviço da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, como uma das etapas da comemoração de 10 anos de Ouvidoria;

- Participação da Ouvidora, acompanhando a Procuradora-Geral de Justiça, Dra. Regina Lúcia de Almeida Rocha, no dia 05/03/15, da abertura do evento alusivo ao Dia da Mulher, nas Promotorias de Justiça da Capital, prestando homenagens às servidoras e Promotoras de Justiça;
- No dia 09/03/15, a Ouvidora-Geral recebeu visita da equipe da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Maranhão (TCE-MA). A visita teve como objetivo conhecer a estrutura e funcionamento da Ouvidoria do MPMA e trocar experiências, visto que o TCE está em fase final de implantação da Ouvidoria no Órgão. O conselheiro e ouvidor do TCE-MA, Washington Luís Oliveira, elogiou a produtividade e resolutividade alcançadas pela Ouvidoria do MPMA, no decorrer destas duas gestões;
- Participação, no dia 13/03/15, da Ouvidora-Geral em audiência de conciliação no Fórum Des. Costa, com a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, Gerência do Procon-MA e OAB-MA, cujo objetivo foi discutir melhorias na comercialização dos combustíveis na capital, atendendo aos interesses do consumidor;

- Realização, no dia 16/03/15, de Ação em homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor, na praça Deodoro, em São Luís/MA, onde foram distribuídas cartilhas informativas da Ouvidoria do MPMA, bem como foram feitos atendimentos ao público;
- Participação da Ouvidora-Geral e do Corregedor-Geral do MPMA Dr. Suvamy Vivekananda Meireles, no dia 23/03/15, de reunião com líderes de Instituições do Município de Buriticupu/MA, para debater sobre problemas enfrentados pela população acerca da prestação de serviços dos órgãos públicos da região;
- Participação, no dia 30/03/15, da Ouvidora-Geral na Comissão para eleição da Corregedoria Geral do MPMA, com os Procuradores de Justiça José Antônio Oliveira Bents (Presidente) e Krishnamurti Lopes Mendes França;
- Participação da Ouvidora-Geral e de sua assessora jurídica Márcia Oliveira, nos dias 09 e 10 de abril 2015, da XXIV Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público na cidade de Bonito/MS. Na oportunidade, a Ouvidora do MPMA tomou posse no cargo de Vice-Presidente (Região Nordeste) do referido Conselho;

- Participação da Ouvidora-Geral do MPMA, acompanhada de sua assessora jurídica e do assessor técnico da Ouvidoria, no dia 27/05/2015, do I Seminário de Ouvidorias do Maranhão realizado no Tribunal de Contas do Estado do Maranhão (TCE-MA);
- Participação da Ouvidora-Geral, no dia 28/05/2015, de reunião da Comissão Eleitoral para escolha do representante da Parquet maranhense no Conselho Nacional de Justiça;
- Realização, no dia 01/06/2015, de evento no auditório da PGJ-MA alusivo aos 10 anos da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão, com participação de toda equipe do órgão e de autoridades públicas. Houve distribuição de brindes aos servidores e realização de uma palestra do Professor-Doutor Luiz Carlos Assis lasbeck, sobre o papel das Ouvidorias no Brasil.

9 PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS MUNICIPAIS

A Ouvidora-Geral do Ministério Público do Maranhão, Procuradora de Justiça Mariléa Campos dos Santos Costa, apresentou aos membros do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) o projeto de implantação de ouvidorias municipais nas comarcas do estado do Maranhão. A ideia é estimular a criação de um canal direto entre a sociedade e o Poder Público municipal, estimulando o controle social e a gestão dos recursos públicos.

A proposta do projeto foi elaborada pela equipe da Ouvidoria, com apoio da Secretaria para Assuntos Institucionais (Secinst) e da equipe da Assessoria de Planejamento (Asplan) e foi apresentada durante a 22ª Reunião Ordinária do Cnomp, em Belém (PA), nos dias 2 e 3 de outubro de 2014. O projeto foi discutido na pauta do evento e reconhecido, por unanimidade, dentre os ouvidores, como uma iniciativa que pode estimular a democracia e a interlocução da comunidade com as administrações municipais.

Para viabilizar a proposição, a Procuradora-Geral de justiça Regina Lúcia de Almeida Rocha enviará minuta de projeto de lei aos promotores de justiça para que estes apresentem a proposta aos prefeitos. Cabe ao gestor municipal, o encaminhamento da proposta às Câmaras de Vereadores para aprovação de lei municipal que institui a Ouvidoria.

O Ministério Público vai ainda propor, em parceria com a Federação dos Municípios do Estado do Maranhão (Famem), uma reunião com os prefeitos e presidentes das Câmaras Municipais para falar sobre a importância das ouvidorias e pedir apoio para aprovação da proposta.



Ouvidorias Municipais

Logomarca do Projeto de Implantação de Ouvidorias Municipais

10 ANÁLISE DOS DADOS

10.1 MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No período de novembro/2011 a novembro/2015, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu 4.035 manifestações, conforme tabela abaixo:

Tabela 1 - Meios de recebimento das manifestações dos cidadãos

| MEIO DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES | 2011/2012 | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|---|-----------|------|------|------|-------|
| Cadastro de Manifestação | 0 | 97 | 163 | 242 | 502 |
| Denúncias por E-mail (ouvidoria@mpma.mp.br) | 71 | 557 | 136 | 520 | 1284 |
| Disque Denúncia (Disque 100 e 180) | 131 | 292 | 470 | 120 | 1013 |
| Ocorrência Pessoalmente | 129 | 104 | 91 | 86 | 410 |
| Atendimento pessoal realizado pela Ouvidora | 10 | 0 | 388 | 276 | 674 |
| Atendimento por telefone | 150 | 0 | 0 | 0 | 150 |
| Carta | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| TOTAL | 491 | 1050 | 1248 | 1246 | 4035 |

*Dados apurados até novembro/2015

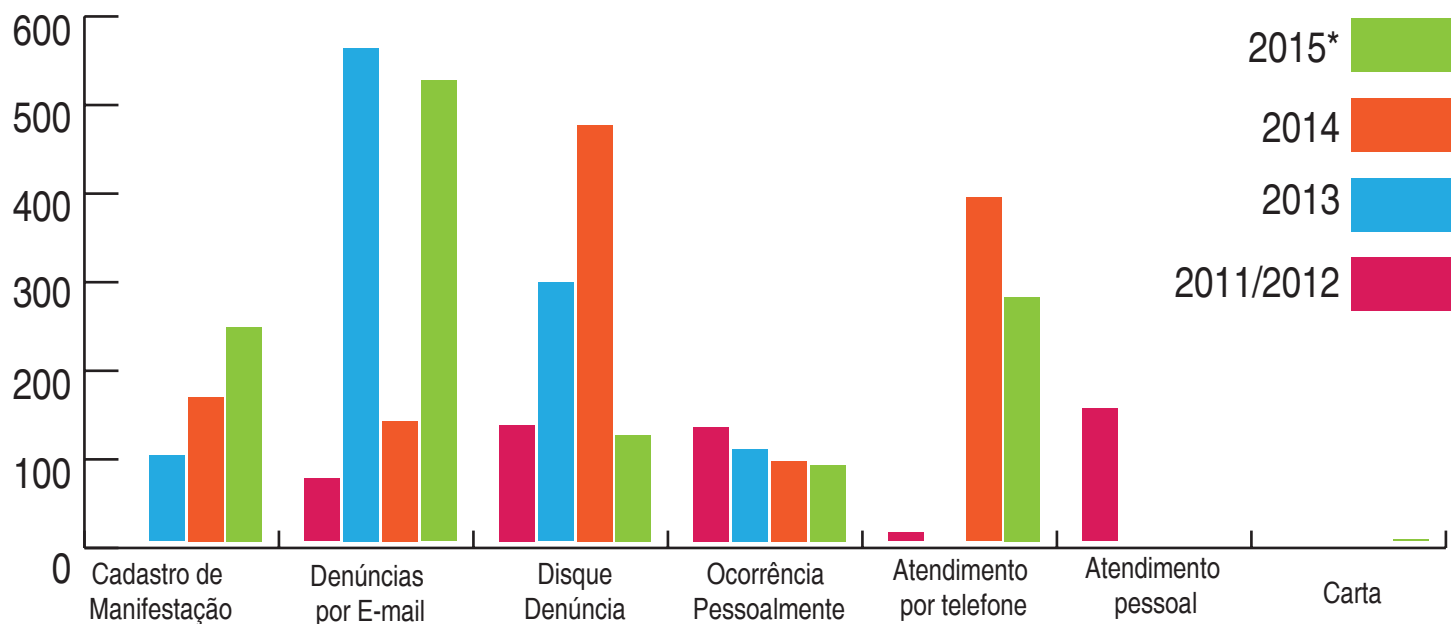


Gráfico 1 - Meios de recebimento das manifestações dos cidadãos

O e-mail institucional (ouvidoria@mpma.mp.br) foi o canal de comunicação mais utilizado pela população na busca dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão. Foram 1.284 manifestações recebidas no período apurado (32%), tendo sua maior expressão em 2013, com 557 ocorrências. Uma das hipóteses para a grande utilização dessa ferramenta é o fato de permitir uma comunicação rápida entre os cidadãos e os órgãos de controle social, bem como a facilidade de acesso a esse meio, nas lan houses, órgãos públicos e nas residências.

Chama a atenção o número de manifestações oriundas do Disque Denúncia (Disque 100 e 180), das Secretarias de Direitos Humanos e de

Políticas para as Mulheres, ambas ligadas à Presidência da República. No período da análise foram registradas 1.013 manifestações, cerca de 25% do total. Uma das hipóteses pode ser o fato da ligação telefônica do Disque Denúncia ser gratuita e ainda contar com a possibilidade da garantia do anonimato do reclamante.

Também merece destaque, o número de atendimentos realizados pessoalmente pela Ouvidora-Geral (17%), com ênfase para ano de 2014 em que 388 pessoas estiveram no gabinete da gestora do Órgão para fazer algum tipo de reclamação, denúncia, crítica, sugestão, solicitação de providência ou elogio do trabalho prestado.

Para a Ouvidora-Geral, a Procuradora de Justiça Mariléa Campos, essa procura pelo atendimento pessoal reflete a credibilidade conquistada pelo órgão junto à população, bem como a confiança depositada na chefia da Ouvidoria na resolução dos reclames.

10.2 MANIFESTAÇÕES PROCESSADAS

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria entre novembro de 2011 a novembro de 2015, 2.979 viraram processos administrativos (74%) e 613 foram consideradas improcedentes (17%).

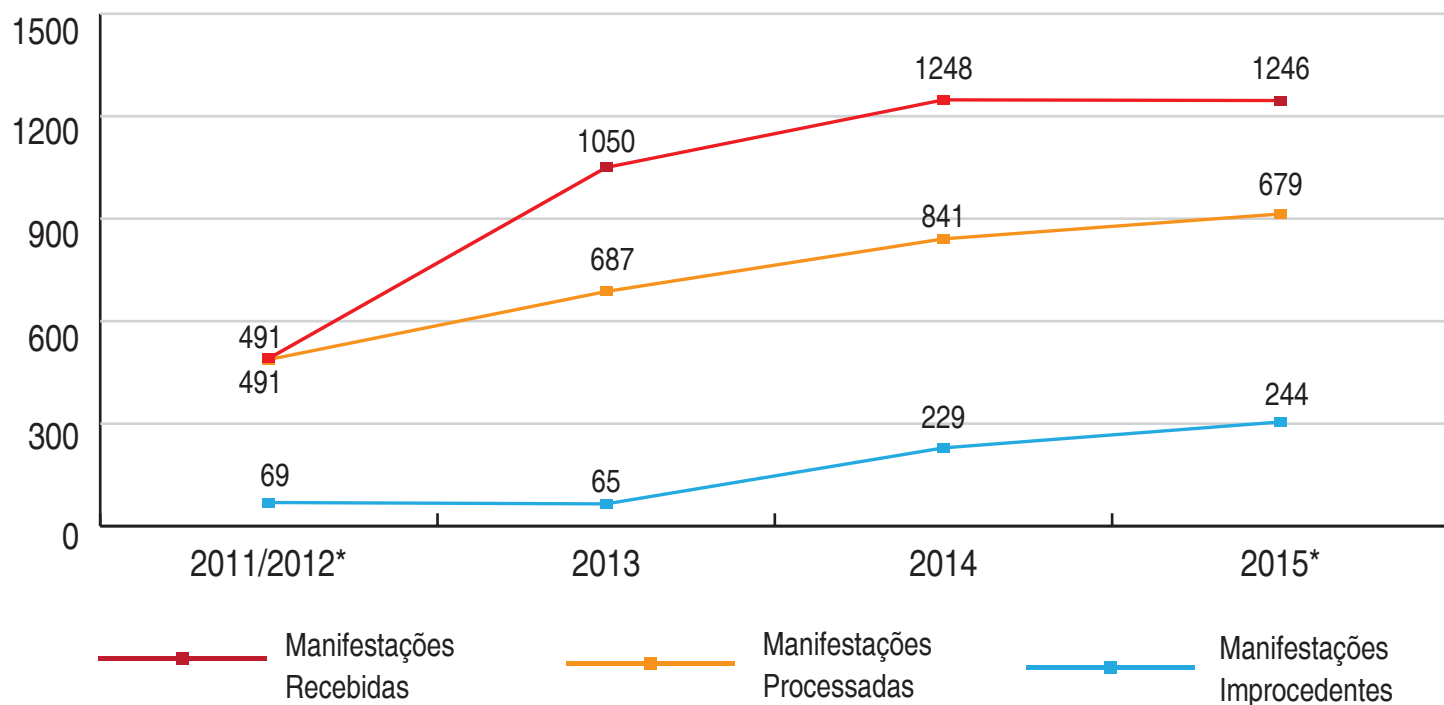


Gráfico 2 - Total de manifestações processadas

*Período de novembro/2011 a dezembro/2012.

**Período até novembro/2015

10.3 IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria geram registro de manifestação, quer seja nos casos de atendimento telefônico e pessoal, como por e-mail ou cadastro de manifestações localizado na página da internet da Instituição.

É garantido o sigilo aos cidadãos que assim desejarem no ato do atendimento, preservando-se a sua identidade e integridade. Contudo, o art. 15, § 2º do Ato Regulamentar nº 001/2011-GPGJ, diz que não será admitido o sigilo quando a preservação da intimidade do interessado prejudicar o interesse individual de outrem ou o interesse público, devendo ser indicados na manifestação o nome, a personalidade civil, o sexo, a data de nascimento, o grau de instrução, o CPF ou o CNPJ do interessado (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 7º).

Ainda, segundo o Ato Regulamentar 001/2011, no artigo 15, § 4º, os dados pessoais referentes às manifestações sigilosas ficarão guardados em arquivo especial, aos cuidados de um servidor designado, cujo acesso será restrito e a critério do Ouvidor. O regulamento prevê ainda, a admissão de manifestações anônimas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Durante o período de apuração dos dados, o número de manifestações qualificadas como si-

gilosas representou 67% do total, conforme quadro abaixo:

Tabela 2 - Identificação das manifestações

| QUANTO A IDENTIFICAÇÃO | 2011 / 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|-----------------------------|-------------|------|------|------|-------|
| Manifestações Identificadas | 161 | 178 | 529 | 459 | 1327 |
| Manifestações Sigilosas | 330 | 872 | 719 | 787 | 2708 |
| TOTAL | 491 | 1050 | 1248 | 1246 | 4035 |

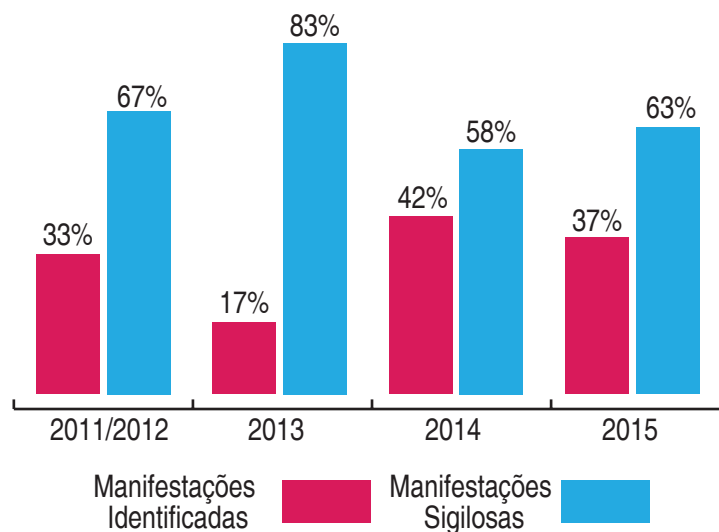


Gráfico 3 - Caráter das manifestações em %

10.4 MEIOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS

Os canais de comunicação utilizados como meios de respostas às demandas dos cidadãos que buscaram os serviços da Ouvidoria no período foram: telefone e e-mail. Este último representou 67% do canal mais utilizado.

Ressalte-se que ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria, no prazo de 10 (dez) dias, as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado. E o prazo para devolução das respostas aos interessados dar-se-á no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo (art.16, IX, § 6º, do Regimento Interno da Ouvidoria do MPMA).

Após a realização das diligências e comunicação dos interessados, o Ouvidor determinará o arquivamento dos autos e a sua respectiva baixa no sistema eletrônico, sem prejuízo de posterior consulta por legítimo interessado, o qual poderá solicitar a extração de cópias ou a expedição de certidões (art.16, IX, § 7º, do Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão).

Tabela 3 - Meios de resposta aos cidadãos maranhenses

| MEIO DE RESPOSTA | 2011 / 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|------------------|-------------|------|------|------|-------|
| Por Telefone | 191 | 155 | 318 | 80 | 744 |
| Por E-mail | 160 | 300 | 500 | 573 | 1533 |
| TOTAL | 351 | 455 | 818 | 653 | 2277 |

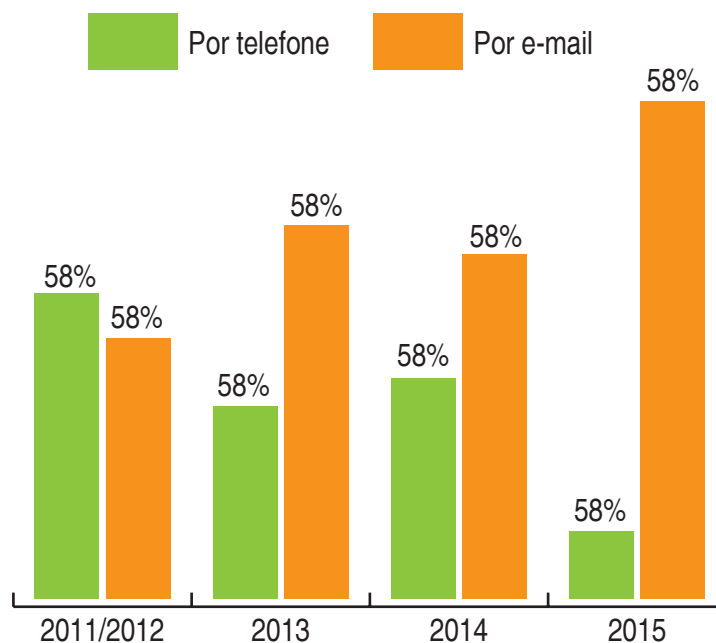


Gráfico 4 - Meios de resposta aos cidadãos

10.5 LISTA DOS ÓRGÃOS PARA ONDE FORAM ENCAMINHADAS AS DEMANDAS DOS CIDADÃOS

Associação do Ministério Público do Maranhão (AMPEM).

Centros de Apoio Operacional do Ministério Público do Estado do Maranhão – CAOPs:

CAOP-Controle Externo da Atividade Policial;
CAOP-Defesa do Meio Ambiente;
CAOP-Infância e Juventude;
CAOP-Pessoa com Deficiência;
CAOP-Probidade Administrativa;
CAOP-Saúde.

Conselhos de Classe, de Políticas Públicas, dentre outros:

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Estado do Maranhão;
Conselho Tutelar de Timon- MA;
Presidente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Maranhão;
Presidente do Conselho Deliberativo do SEBRAE-MA;
Presidente do Conselho Regional de Enfermagem;
Presidente do Conselho Regional de Serviço Social- 2ª Região;

Delegacias:

1º DP- Delegacia de Polícia (São Francisco);
5ª Delegacia de Polícia;
7º Delegacia de Polícia (Turú);
9º Distrito Policial- São Francisco;
Delegacia da Cidade Operária;
Delegacia de Paço do Lumiar;

Delegacia de Polícia - 5º DP (Anjo da Guarda);
Delegacia de Polícia 16º DP - Anjo da Guarda;
Delegacia de Polícia 4º DP São Francisco;
Delegacia de Polícia da Cidade Operária- 18º DP;
Delegacia de Polícia da Liberdade;
Delegacia de Polícia da Vila Embratel 16º DP;
Delegacia de Polícia das Defraudações;
Delegacia de Polícia de Costumes e Diversões Públicas;
Delegacia de Polícia do Bom Jesus- 10º DP;
Delegacia de Polícia do Cohatrac;
Delegacia de Polícia do São Cristóvão;
Delegacia de Polícia do São Francisco (9º DP);
Delegacia de Polícia Especial da Mulher (DEM);
Delegacia de Roubos e Furtos;
Delegacia do 2º DP;
Delegacia do Meio Ambiente;
Delegacia Especial do Idoso;
Delegada Geral da Polícia Civil do Maranhão;
Departamento Estadual de Prevenção ao Narcótico.

Demais órgãos do Sistema de Justiça (TJ, DPE, OAB):

2ª Vara de Execuções Penais da Capital;
Corregedoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão;
Defensoria Pública do Estado do Maranhão;
Diretor Federal do Fórum do Maranhão;
Juiz de Direito da 3ª Vara Criminal da Capital;
Juiz de Direito Titular da Comarca de Santa Luzia do Paruá-MA;
Juiz de Direito Titular da Comarca de São Bento-MA;
Juiz Vara de Execuções Penais da Capital
Juíza de Direito da Comarca de Coroatá-MA;
Justiça Federal;
Ministério Público do Trabalho;

Ministério Público Federal;
Presidência da Comissão de Direitos Humanos da OAB-MA;
Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do MA;
Procurador-Chefe do Ministério Público Federal;
Procurador-Geral do Município de São Luís-MA;
Procuradoria Regional Eleitoral do Estado do Maranhão;
Secretário-Geral Adjunto da OAB-MA;
Tribunal Regional Federal-1ª Região.

Diretoria de Promotorias de Justiça:

Diretoria das Promotorias de Justiça da Capital;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Açailândia-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Araióses-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Bacabal-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Balsas-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Barra do Corda-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Caxias-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Coelho Neto-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Grajaú-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Imperatriz-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Itapecuru Mirim-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Lago da Pedra-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Paço do Lumiar-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Santa Inês-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de São José de Ribamar-MA;
Diretoria das Promotorias de Justiça de Zé Doca-MA.

Empresas Públicas e Privadas:

Banco do Brasil;
Diretoria Administrativa Financeira da CEMAR;
Diretor da BLITZ URBANA;
Diretor Geral da TIM;
Diretor Geral do DETRAN-MA;
Diretoria Comercial da Oi-MA;
Diretoria da CAEMA;
Diretoria da Empresa Expresso 1001;
Diretoria do Centro de Criatividade Odylo Costa Filho;
Diretoria do SESI-MA;
Diretoria do Teatro Arthur Azevedo;
Diretoria Regional da Agência Central dos Correios;
Empresa Água Max;
Gerência da Empresa Aparecida;
Gerência da Empresa Boa Esperança;
Gerência da Empresa Transbrasiliana;
Gerência do PROCON-MA;
Gestora do Diário Oficial do Maranhão;
ITERMA;
Superintendência do INCRA-MA;
Superintendência da Caixa Econômica Federal no Estado do Maranhão;
Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Maranhão;
TV Guará.

Escolas e Órgãos da Educação:

Diretoria da Biblioteca Pública Benedito Leite;
Diretoria da Unidade Básica de Ensino Jackson Kleber Lago;
Diretoria da Unidade Básica de Ensino Professor Sá Valle;
Diretoria da Unidade de Ensino Básico Major José Augusto Mochel;
Diretoria da Unidade Escolar Monsenhor Frederico Chaves;

Diretoria do Colégio Divina Providência.

Hospitais, Clínicas, Unidades de Saúde e Planos de Saúde:

Diretor do Hospital Djalma Marques - Socorrão 1;
Diretor do Hospital Universitário Presidente Dutra;
Diretor Geral da Multiclínicas;
Diretor Presidente da UNIMED;
Diretoria da Clínica La Ravardière;
Diretoria da Clínica Oftalmo Centro;
Diretoria da FEME;
Diretoria da Maternidade Marly Sarney;
Diretoria do Centro de Medicina Especializada;
Diretoria do Hospital Dr. Adelson de Souza Lopes;
Diretoria do Hospital Materno Infantil;
Diretoria do Hospital Nina Rodrigues;
Diretoria do Hospital Santa Casa;
Diretoria do Hospital Socorrão 2;
Diretoria do Posto de Saúde da Vila Kiola-São Luís;
Diretoria do Socorrinho 2;
Diretoria Geral do Hospital Juvêncio Matos;
Provedor da Santa Casa da Misericórdia do Maranhão;
Superintendência de Perícias Médicas;
Superintendência de Vigilância Epidemiológica e Sanitária do Estado do Maranhão;
Superintendência do Hospital Universitário do Maranhão (DUTRA);
Vigilância Sanitária do Município de São Luís.

Órgãos da Administração Superior do MPMA:

Assessoria Especial da Procuradoria Geral de Justiça;
Corregedoria Geral do Ministério Público do Maranhão;
Diretoria da Escola do Ministério Público do Maranhão;

Escola Superior do Ministério Público;
Grupo de Atuação Especial no Combate a Organizações Criminosas;
Presidente do Conselho Superior do Ministério Público do Maranhão;
Procurador de Justiça;
Procuradora Geral de Justiça do Maranhão;
Subprocuradoria Geral para Assuntos Administrativos da PGJ-MA;
Subprocuradoria Geral para Assuntos Jurídicos da PGJ-MA.

Órgãos do Poder Legislativo:

Diretoria-Geral da Assembleia Legislativa do Maranhão;
Presidência da Assembleia Legislativa do Maranhão;
Presidente da Câmara de Vereadores;
Procuradora-Geral da Assembleia Legislativa.

Órgãos vinculados ao Conselho Nacional do Ministério Público:

Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público;
Conselho Nacional do Ministério Público.

Ouvidorias de outros Órgãos:

Ouvidoria da CAEMA;
Ouvidoria da Câmara dos Vereadores de São Luís;
Ouvidoria da CEMAR;
Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;
Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública do Maranhão;
Ouvidoria da Secretaria Estadual da Mulher;
Ouvidoria da Secretaria Estadual de Direitos Humanos;
Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde;

Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de São Luís;
Ouvidoria do Ministério Público do Piauí;
Ouvidoria do Ministério Público Federal;
Ouvidoria do TRE-MA;
Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão;
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão;
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho – 16ª Região;
Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público.

Prefeituras Municipais:

Prefeitura Municipal de Amapá-MA;
Prefeitura Municipal de São Luís-MA;
Prefeitura Municipal de Vitorino Freire-MA;
Presidência da Federação dos Municípios do Estado do Maranhão.

Promotorias de Justiça:

11ª Promotoria de Justiça Criminal da Capital;
19ª Promotoria de Justiça Criminal da Capital;
1ª Promotoria de Justiça de Substituição Plena da Capital;
1ª Promotoria de Justiça Especializada da Infância e Juventude da Capital;
29ª Promotoria de Justiça Criminal da Capital;
9ª Promotoria de Justiça Criminal da Capital;
Promotoria de Justiça de São Domingos do Maranhão;
Promotoria de Justiça da Cidadania da Capital;
Promotoria de Justiça da Ordem Tributária e Econômica;
Promotoria de Justiça da Probidade Administrativa da Capital;
Promotoria de Justiça da Raposa;

Promotoria de Justiça da Saúde da Capital;
Promotoria de Justiça das Fundações da Capital;
Promotoria de Justiça de Açailândia;
Promotoria de Justiça de Alcântara;
Promotoria de Justiça de Amarante do Maranhão;
Promotoria de Justiça de Anajatuba;
Promotoria de Justiça de Araioeses;
Promotoria de Justiça de Arame;
Promotoria de Justiça de Arari;
Promotoria de Justiça de Bacabal;
Promotoria de Justiça de Balsas;
Promotoria de Justiça de Barra do Corda;
Promotoria de Justiça de Barreirinhas;
Promotoria de Justiça de Bequimão;
Promotoria de Justiça de Bom Jardim;
Promotoria de Justiça de Brejo;
Promotoria de Justiça de Buriti;
Promotoria de Justiça de Buriti Bravo
Promotoria de Justiça de Buriticupu;
Promotoria de Justiça de Cândido Mendes;
Promotoria de Justiça de Cantanhede;
Promotoria de Justiça de Carolina;
Promotoria de Justiça de Caxias;
Promotoria de Justiça de Chapadinha;
Promotoria de Justiça de Codó;
Promotoria de Justiça de Coelho Neto;
Promotoria de Justiça de Colinas;
Promotoria de Justiça de Controle Externo da Atividade Policial;
Promotoria de Justiça de Coroatá;
Promotoria de Justiça de Cururupu;
Promotoria de Justiça de Defesa da Mulher da Capital;
Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos da Capital;
Promotoria de Justiça de Dom Pedro;

Promotoria de Justiça de Esperantinópolis;
Promotoria de Justiça de Estreito;
Promotoria de Justiça de Execução Penal da Capital;
Promotoria de Justiça de Governador Eugênio Barros;
Promotoria de Justiça de Governador Nunes Freire;
Promotoria de Justiça de Grajaú;
Promotoria de Justiça de Guimarães;
Promotoria de Justiça de Humberto de Campos;
Promotoria de Justiça de Icatu;
Promotoria de Justiça de Imperatriz;
Promotoria de Justiça de Itapecuru Mirim;
Promotoria de Justiça de Itinga;
Promotoria de Justiça de João Lisboa;
Promotoria de Justiça de Lago da Pedra;
Promotoria de Justiça de Magalhães de Almeida;
Promotoria de Justiça de Maracaçumê;
Promotoria de Justiça de Matinha;
Promotoria de Justiça de Mirador;
Promotoria de Justiça de Mirinzal;
Promotoria de Justiça de Monção;
Promotoria de Justiça de Montes Altos;
Promotoria de Justiça de Morros;
Promotoria de Justiça de Olho D'Água das Cunhãs;
Promotoria de Justiça de Olinda Nova;
Promotoria de Justiça de Paço do Lumiar;
Promotoria de Justiça de Paraibano;
Promotoria de Justiça de Passagem Franca;
Promotoria de Justiça de Paulo Ramos;
Promotoria de Justiça de Pedreiras;
Promotoria de Justiça de Penalva;
Promotoria de Justiça de Peritoró;
Promotoria de Justiça de Pindaré Mirim;
Promotoria de Justiça de Pinheiro;
Promotoria de Justiça de Pio XII;

Promotoria de Justiça de Poção de Pedras;
Promotoria de Justiça de Porto Franco;
Promotoria de Justiça de Presidente Dutra;
Promotoria de Justiça de Raposa;
Promotoria de Justiça de Riachão;
Promotoria de Justiça de Rosário;
Promotoria de Justiça de Santa Helena;
Promotoria de Justiça de Santa Inês;
Promotoria de Justiça de Santa Luzia;
Promotoria de Justiça de Santa Luzia do Tide;
Promotoria de Justiça de Santa Quitéria;
Promotoria de Justiça de Santa Rita;
Promotoria de Justiça de São Bento;
Promotoria de Justiça de São Bernardo;
Promotoria de Justiça de São Domingos do Azeitão;
Promotoria de Justiça de São Domingos do Maranhão;
Promotoria de Justiça de São Francisco do Maranhão;
Promotoria de Justiça de São João dos Patos;
Promotoria de Justiça de São José de Ribamar;
Promotoria de Justiça de São Luís Gonzaga;
Promotoria de Justiça de São Mateus;
Promotoria de Justiça de São Raimundo das Mangabeiras;
Promotoria de Justiça de São Vicente de Férrer;
Promotoria de Justiça de Senador La Roque;
Promotoria de Justiça de Sucessão, Interdição;
Promotoria de Justiça de Sucupira do Norte;
Promotoria de Justiça de Timbiras;
Promotoria de Justiça de Timon;
Promotoria de Justiça de Tuntum;
Promotoria de Justiça de Turiaçu- MA;
Promotoria de Justiça de Tutóia;
Promotoria de Justiça de Urbano Santos;
Promotoria de Justiça de Vargem Grande;

Promotoria de Justiça de Viana;
Promotoria de Justiça de Vitória do Mearim;
Promotoria de Justiça de Vitorino Freire;
Promotoria de Justiça de Zé Doca;
Promotoria de Justiça do Cidadão da Capital;
Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital;
Promotoria de Justiça do Controle Externo da Atividade Policial da Capital;
Promotoria de Justiça do Idoso;
Promotoria de Justiça do Júri da Vara Criminal da Capital;
Promotoria de Justiça do Meio Ambiente da Capital;
Promotoria de Justiça Especializada das Pessoas com Deficiência;
Promotoria de Justiça Especializada de Educação da Capital;
Promotoria de Justiça Especializada na Defesa do Patrimônio da Capital;
Promotoria de Justiça Itinerante da Capital;
Promotoria de Justiça Militar.

Sistema de Segurança Pública do Estado:

Batalhão de Polícia Ambiental;
Comandante Geral da Polícia Militar;
Comando Geral do Corpo de Bombeiros;
Corregedoria Adjunta da Polícia Militar;
Corregedoria da PMMA;
Corregedoria Geral da Secretaria de Segurança Pública do Maranhão;
Superintendência da Polícia Civil na Capital;
Superintendência da Polícia Civil no Interior;
Superintendência da Polícia Federal.

Unidades Administrativas do MPMA:

Coordenadoria de Comunicação;
Coordenadoria de Gestão de Pessoas;

Coordenadoria de Processos;
Coordenadoria de Serviços Gerais;
Diretoria da Secretaria para Assuntos Institucionais;
Diretoria Geral;
Seção de Transporte.

Universidades e Faculdades:

Diretoria da Escola de Negócios Excellence (ENE);
Diretoria da Faculdade Athenas Maranhense;
Diretoria da Faculdade Estácio de Sá;
Diretoria da Faculdade UNDB;
Diretoria do Instituto Federal do Maranhão (IFMA);
Presidente da FAPEMA;
Reitoria da FAMA;
Reitoria da Universidade Estadual do Maranhão;
Reitoria da Universidade Federal do Maranhão;
Reitoria do Instituto Federal do Maranhão (IFMA);
Reitoria do UNICEUMA.

Secretarias de Estado:

Secretaria de Estado da Casa Civil;
Secretaria de Estado da Educação;
Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
Secretaria de Estado de Gestão e Previdência;
Secretaria de Estado de Justiça e Administração Penitenciária;
Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento;
Secretaria de Estado de Saúde;
Secretaria de Estado de Segurança Pública;
Secretaria de Estado de Cultura;
Secretaria de Estado do Meio Ambiente.

Secretarias Municipais:

Secretaria de Administração de Altamira-MA;
Secretaria de Administração de São Luís;

Secretaria do Município de Obras e Serviços Públicos de São Luís;
Secretaria Educação de Paço do Lumiar-MA;
Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social de São Luís;
Secretaria Municipal de Comunicação de São Luís;
Secretaria Municipal de Educação de São Luís;
Secretaria Municipal de Morros-MA;
Secretaria Municipal de Saúde de São Luís;
Secretaria Municipal de Saúde de São José de Ribamar-MA;
Secretaria Municipal de Segurança com Cidadania de São Luís;
Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte de São Luís.

Outros:

APAE-MA;
Associação Pestalozzi de São Luís;
Blitz Urbana;
BOX CINEMAS;
Cartório de Registro Público – João Paulo;
Cisne System;
Presidente da Assembleia de Deus do Maranhão.

10.6 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Tabela 4 - Natureza das demandas*

| NATUREZA DAS DEMANDAS | 2011/12 | 2013 | 2014 | 2015* | TOTAL |
|---|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Demanda alheia à competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas jurídicas | 61 | 409 | 449 | 326 | 1245 |
| Crimes / Execução Penal | 52 | 101 | 434 | 524 | 1111 |
| Improbidade Administrativa | 41 | 110 | 37 | 67 | 255 |
| Saúde | 51 | 81 | 33 | 27 | 192 |
| Outros | 47 | 84 | 31 | 30 | 192 |
| Educação | 20 | 92 | 45 | 34 | 191 |
| Serviços Públicos | 39 | 46 | 35 | 20 | 140 |
| Infância e Juventude | 25 | 20 | 24 | 61 | 130 |
| Meio Ambiente | 19 | 29 | 25 | 22 | 95 |
| Infração Disciplinar de membro ou servidor / Inércia ou morosidade na atuação funcional | 4 | 25 | 25 | 34 | 88 |
| Concurso Público | 36 | 10 | 21 | 15 | 82 |
| Irregularidades Trabalhistas | 30 | 10 | 23 | 8 | 71 |
| Idoso | 7 | 10 | 31 | 35 | 83 |
| Consumidor | 29 | 5 | 10 | 16 | 60 |
| Controle Externo da Atividade Policial | 10 | 3 | 10 | 5 | 28 |
| Administração e funcionamento do Ministério Público | 7 | 10 | 4 | 6 | 27 |
| Pessoas com Deficiência | 3 | 5 | 8 | 9 | 25 |
| Eleitoral | 8 | 0 | 1 | 5 | 14 |
| Residência na Comarca/Lotação de membros | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Lei de Acesso à Informação / Remuneração de membros e servidores | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| TOTAL | 491 | 1050 | 1248 | 1246 | 4035 |

* Até o mês de outubro de 2015

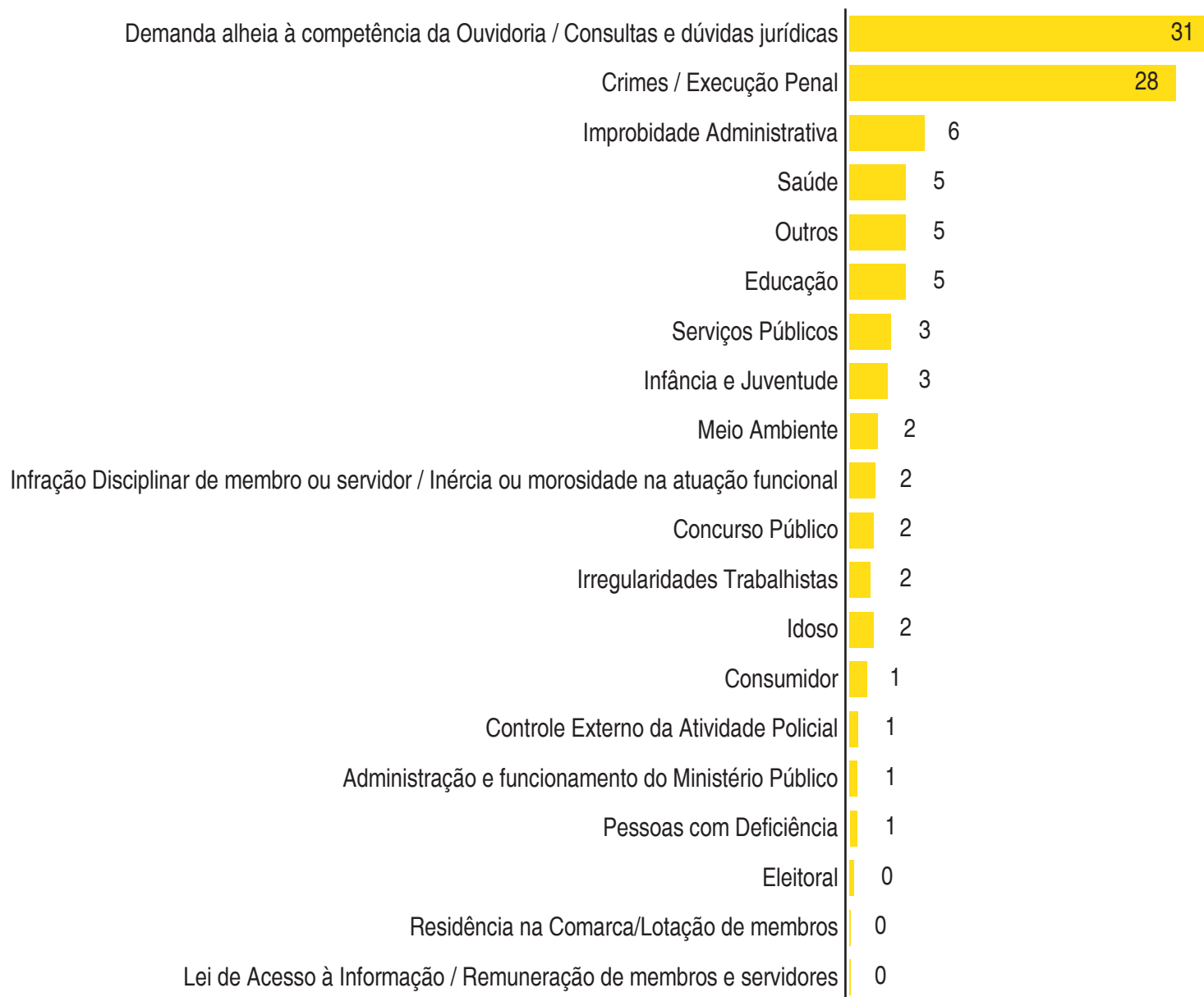


Gráfico 5 - Temas mais recorrentes em %

De acordo com o art. 14 do Regimento Interno da Ouvidoria, as reivindicações dirigidas ao órgão são denominadas “manifestações”, não possuindo limitação temática. Observou-se que cinco temas foram os mais recorrentes apurados pela Ouvidoria para o período de novembro/2011 a agosto/2015, quais sejam: Demanda alheia à competência da Ouvidoria/Consultas e dúvidas jurídicas (31%); Crimes/Execução Penal (27%); Improbidade Administrativa (6%); Saúde (5%) e Educação (5%), totalizando 74% das manifestações recebidas.

Ressalte-se que nos casos em que o assunto manifestado pelo demandante mostrar-se alheio à competência do órgão, o Ouvidor poderá arquivar as manifestações de plano, segundo o art. 14 do Regimento Interno da Ouvidoria, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Ministério Público, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

E ainda, conforme o art. 16, § 5º, do mesmo Regimento Interno, sempre que o assunto não estiver no âmbito das atribuições do Ministério Público, o interessado será cientificado do endereço eletrônico ou o telefone do órgão ou instituição para o qual a manifestação deveria ter sido encaminhada; sendo possível o seu reenvio, a manifestação deverá ser encaminhada ao órgão próprio, noticiando-se o interessado acerca da diligência (Resolução CNOMP nº 001, de 26 de novembro de 2009, art. 6º).

Porém, se o tema se configurar em consulta ou dúvida jurídica, a Ouvidoria pode oferecer esse tipo de atendimento, procedendo a pesquisas técnico-jurídicas de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento a ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados (art. 11, inciso IV, do Regimento Interno da Ouvidoria do MPMA).

Observa-se na apuração dos dados que a predominância de manifestações sobre fatos alheios à atribuição da Ouvidoria revela o desconhecimento acerca das funções institucionais do Ministério Público Estadual. Esses dados são um indicativo da necessidade de uma política de comunicação que esclareça a sociedade sobre a atuação do Ministério Público Estadual e da sua Ouvidoria.

“Ainda que a demanda não seja de atribuição da Ouvidoria ou do Ministério Público Estadual, todas as manifestações são respondidas. Nesses casos, o procedimento adotado é o de orientar e informar ao cidadão qual o órgão com atribuição para atender a sua demanda”, explica a Ouvidora.

Identificou-se ainda que grande parte das consultas jurídicas realizadas pela assessoria da Ouvidoria está relacionada à violação de direitos individuais indisponíveis e, nesse sentido, os cidadãos são orientados a procurar a Defensoria Pública ou contratar um advogado particular ou ainda buscar orientação de escritórios-escolas das Faculdades de Direito. “Muitos cidadãos nos procuram querendo saber como e onde entrar com uma

ação judicial para resolver um problema pessoal”, afirma Márcia Regina Alves de Oliveira, assessora jurídica da Ouvidoria.

O tema Crimes/Execução Penal aparece relacionado aos casos de homicídios, roubos, furtos, agressões físicas e/ou verbais, especialmente violência doméstica contra mulheres, dentre outros crimes tipificados no Código Penal, além de situações relativas ao cumprimento/descumprimento da Lei de Execuções Penais.

O tema da Improbidade Administrativa refere-se, dentre outras coisas, às denúncias de supostos desvios de recursos públicos para outros fins, que não o da aplicação em políticas públicas em benefício da população, na sua maioria nas prefeituras municipais.

As manifestações que tiveram como foco o tema da saúde tratavam de questões ligadas à falta da prestação dos serviços de atenção básica, como a inexistência de atendimento nos postos e unidades de saúde, ou de forma precária; tratamento fora do domicílio (TFD); falta de medicamentos básicos e/ou especiais; dentre outros.

10.7 CATEGORIA DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas na Ouvidoria, até junho de 2013, eram classificadas em Denúncia, Elogio, Pedido de Informação, Reclamação e Sugestão. A partir de julho, houve a inclusão do tipo Crítica e o Pedido de Informação passou a ser

denominado Solicitação de Providências e/ou Informação.

Essas alterações decorreram da padronização sugerida pelo Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 03/2012 do Conselho Nacional do Ministério Público, que, na ocasião, apresentou a conceituação das classes de manifestações¹.

A fim de atender a essa nova classificação, durante agosto de 2013, foi revisada todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria em julho. Desde então, há o trabalho contínuo de revisão do tipo de manifestação, adequando os fatos narrados pelo manifestante às novas tipologias e conceituação.

¹ **Reclamação:** é a manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto relativo a serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da administração em geral e/ou servidor público, que o manifestante considera ineficiente, ineficaz e não efetivo; **Denúncia:** é a manifestação revestida de gravidade, atribuindo a responsabilidade do fato à Instituição, órgão externo ou interno à Instituição, agente político, pessoa física ou pessoa jurídica; **Crítica:** implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pela Instituição ou administração pública, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos. Não contém pedido de providência; **Sugestão:** é a proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público ou outros órgãos e instituições públicas; **Solicitação de providência e/ou informação:** consiste no pedido de informação e/ou providência ao Ministério Público, que não esteja contido em alguma das outras classes; **Elogio:** é a manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

Assim, durante o período, 45% das manifestações recebidas foram de Reclamações, 41% de Denúncias, 9% de Solicitação de Providências e/ou Informação, 2% de Elogios e 3% de Crítica. A maioria das reclamações atendidas versava sobre falta de prestação de serviços públicos ou a sua ineficiência ou ineficácia, tais como: unidades de saúde fechadas, escolas depredadas, problemas com o fornecimento de água e luz, atraso no pagamento de benefícios etc.

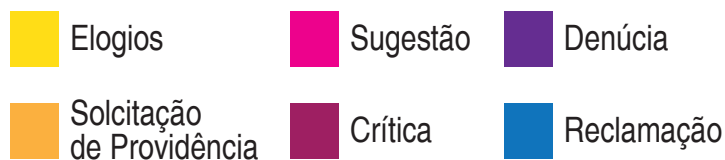
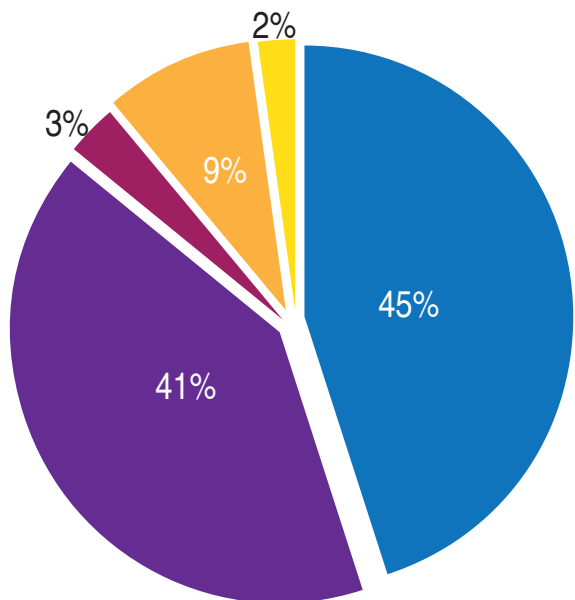


Gráfico 6 - Classificação das manifestações

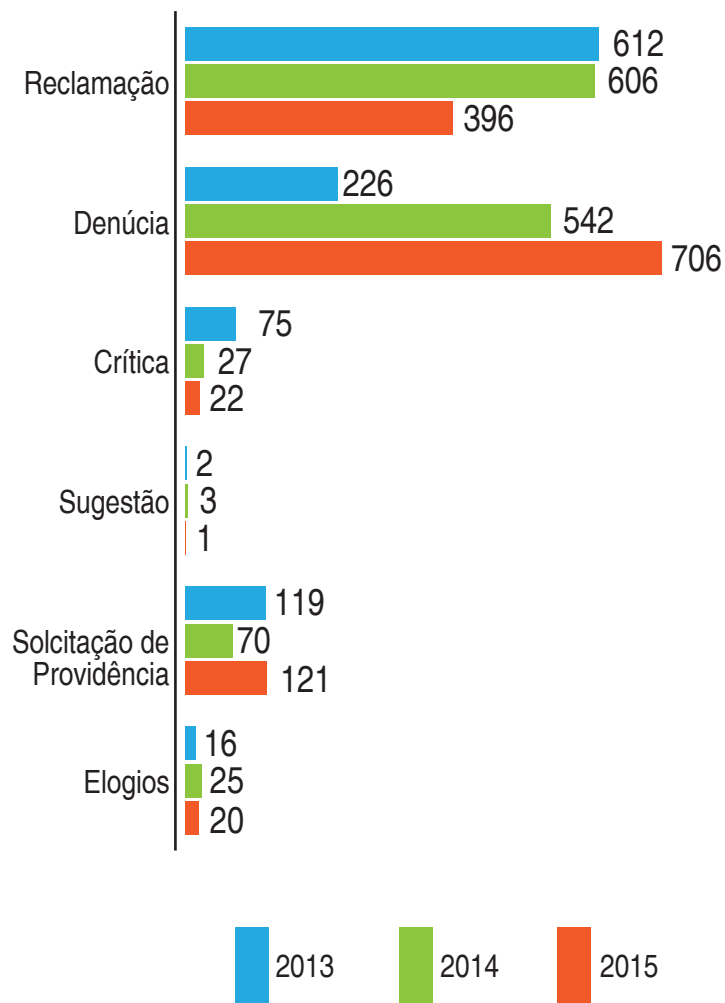


Gráfico 7 - Classificação das manifestações recebidas no período de nov/2011 a out/2015.

Tabela 5 - Total das manifestações recebidas por tipo no período de nov/2011 a nov/2015 distribuídas por mês.

| MÊS | RECLAMAÇÃO | DENÚNCIA | CRÍTICA | SUGESTÃO | SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA | ELOGIOS | TOTAL |
|-----------|------------|----------|---------|----------|----------------------------|---------|-------|
| JANEIRO | 127 | 136 | 20 | 1 | 48 | 4 | 336 |
| FEVEREIRO | 93 | 91 | 17 | 0 | 23 | 2 | 226 |
| MARÇO | 221 | 78 | 10 | 0 | 22 | 9 | 340 |
| ABRIL | 189 | 186 | 12 | 0 | 13 | 3 | 403 |
| MAIO | 121 | 162 | 7 | 0 | 20 | 7 | 317 |
| JUNHO | 108 | 173 | 11 | 2 | 35 | 6 | 335 |
| JULHO | 94 | 128 | 13 | 1 | 45 | 8 | 289 |
| AGOSTO | 89 | 83 | 7 | 1 | 33 | 5 | 218 |
| SETEMBRO | 184 | 162 | 7 | 0 | 19 | 4 | 376 |
| OUTUBRO | 178 | 125 | 10 | 1 | 23 | 3 | 340 |
| NOVEMBRO | 190 | 125 | 7 | 0 | 17 | 5 | 344 |
| DEZEMBRO | 20 | 25 | 3 | 0 | 12 | 5 | 65 |
| TOTAL | 1614 | 1474 | 124 | 6 | 310 | 61 | 3589 |

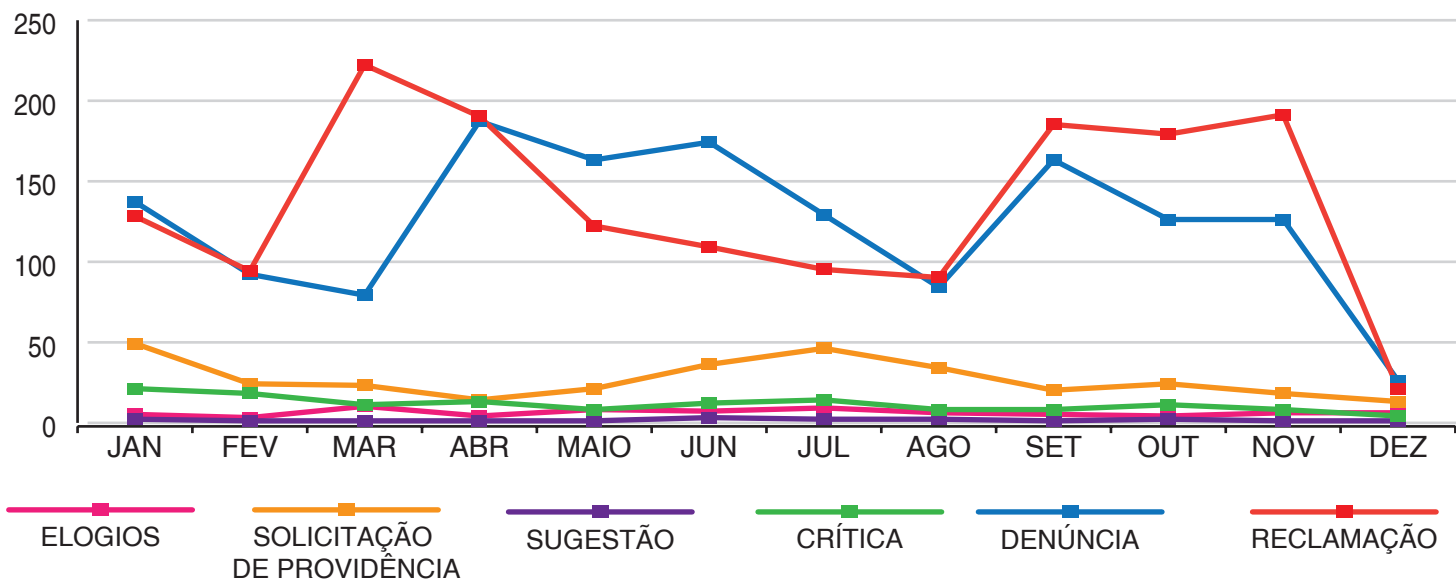


Gráfico 8 - Classificação das manifestações por mês.

10.8 RESOLUTIVIDADE

A apuração do índice de resolutividade das demandas, adotada pela Ouvidoria Geral do MPMA, leva em consideração o número de manifestações recebidas no período, cujo resultado atendeu plenamente às expectativas do cidadão quando da procura pela prestação dos serviços do órgão, ou seja, são contabilizadas as respostas dadas como definitivas aos cidadãos sobre o total de manifestações.

Foram contabilizadas 4.035 manifestações no período de novembro/11 a novembro/2015 e, desse total, 2.277 foram finalizadas (resolvidas e devolvidas aos cidadãos) atingindo uma média de 56%.

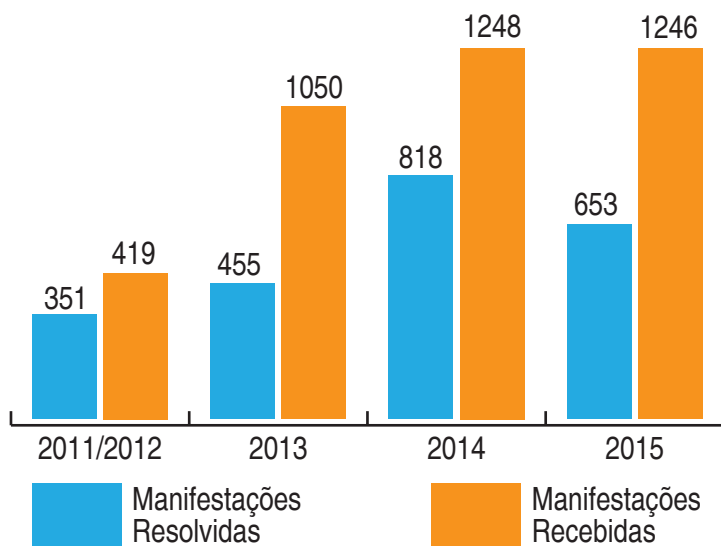


Gráfico 9 - Número de manifestações finalizadas.

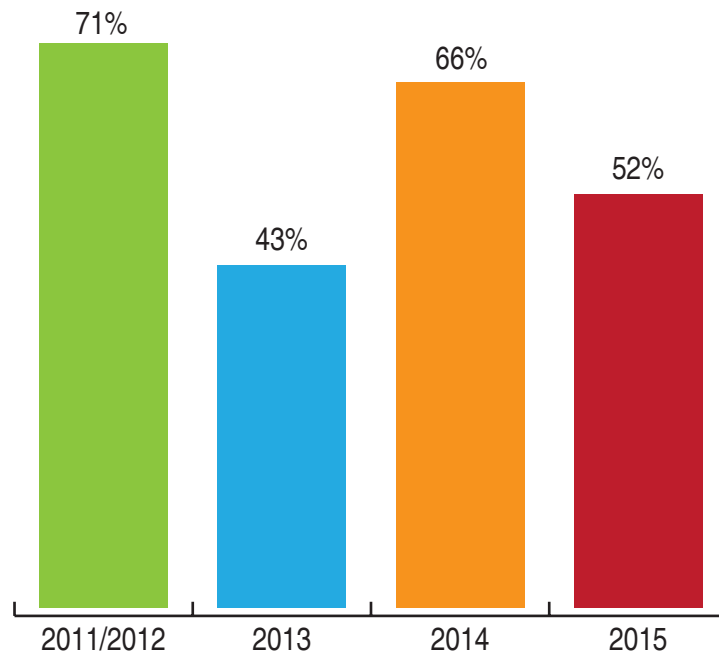


Gráfico 10 - Índice de resolutividade por total de manifestações recebidas (%)

Porém, quando comparamos o número de manifestações processadas no período (2.979 que viraram processos administrativos) com o total de manifestações resolvidas (2.277), a média de resolutividade sobe para cerca de 76%.

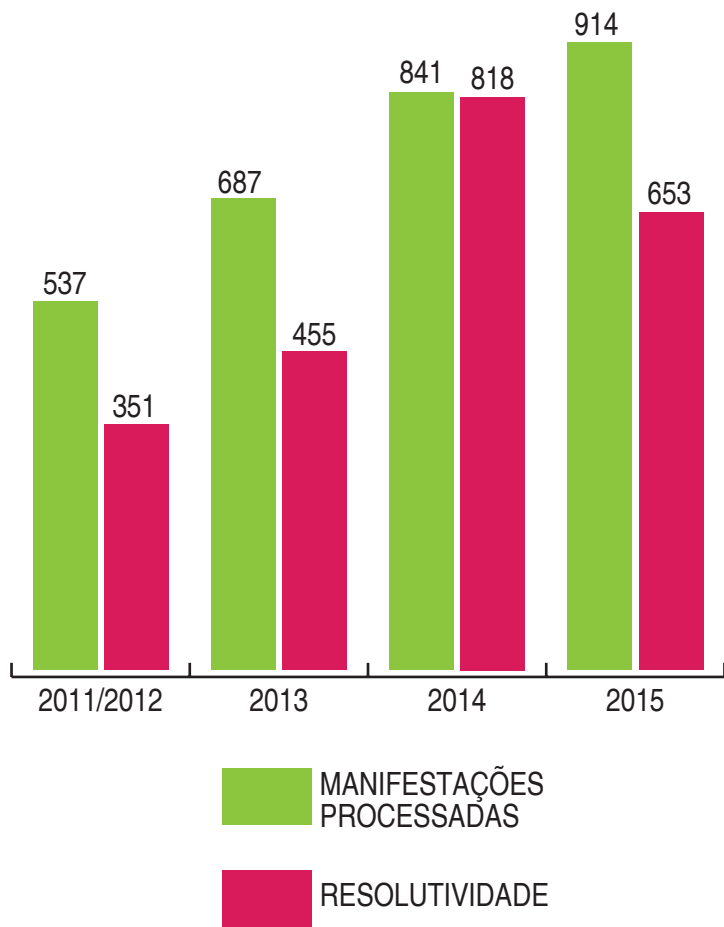


Gráfico 11 - Número de manifestações processadas versus resolvidas

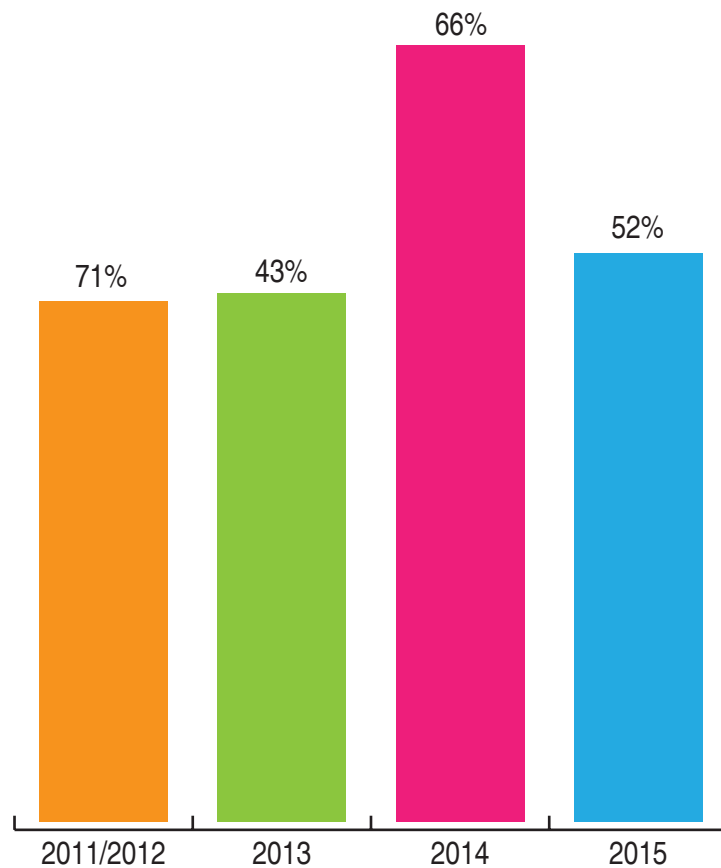


Gráfico 12 - Índice de manifestações finalizadas versus processadas em %

11 RELATO DE CASOS

O objetivo aqui é, por meio de uma pequena amostra, ilustrar a variedade de temas, processos e resultados do trabalho da Ouvidoria. Os casos foram selecionados não só pelo tipo de finalização como também foram relacionados os casos mais antigos e os mais recentes.

Dados da Manifestação

Protocolo N^o: XXX.XX.2015

Data do Cadastro: XX/XX/2015

Tipo: Reclamações

Assunto: ELEIÇÕES CONSELHEIRO TUTELAR

Meio de Resposta: E-mail

Meio Recebimento: Sistema

Relato: ÁREA COROADINHO/JOÃO PAULO

Denúncias de compra de votos, nomes de eleitores que não estavam na lista, cédula com o nome de candidato duplicado, trapalhada geral por parte dos "organizadores", mesários dizendo a eleitores que não foram selecionados para votar, candidatos que não passaram na prova sendo beneficiados judicialmente por políticos...etc, etc, etc.

Situação: Processo arquivado após envio de resposta ao interessado.

Resposta: Prezado Sr. XXXXXXXXXX,

Recebemos o Cadastro de Manifestação sob protocolo n^o XXX.XX.2015. De ordem da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dra. Mariléa Campos dos Santos Costa, informo a Vossa Senhoria, que se dirija-se ao Centro de Apoio Operacional da Infância e Juventude (CAOP-IJ), localizado na Rua Oswaldo Cruz 1396-Centro, no prédio da Procuradoria Geral de Justiça ou entre em contato com o número 3219-1693.

Dados da Manifestação

Protocolo Nº: XXX.XX.2015

Data do Cadastro: XX/XX/2015

Tipo: Denúncias

Assunto: Descumprimento da Ação Penal
Processo Nº XXXXXXXXXX

Meio de Resposta: E-mail

Meio Recebimento: Sistema de Cadastro de
Manifestações via internet

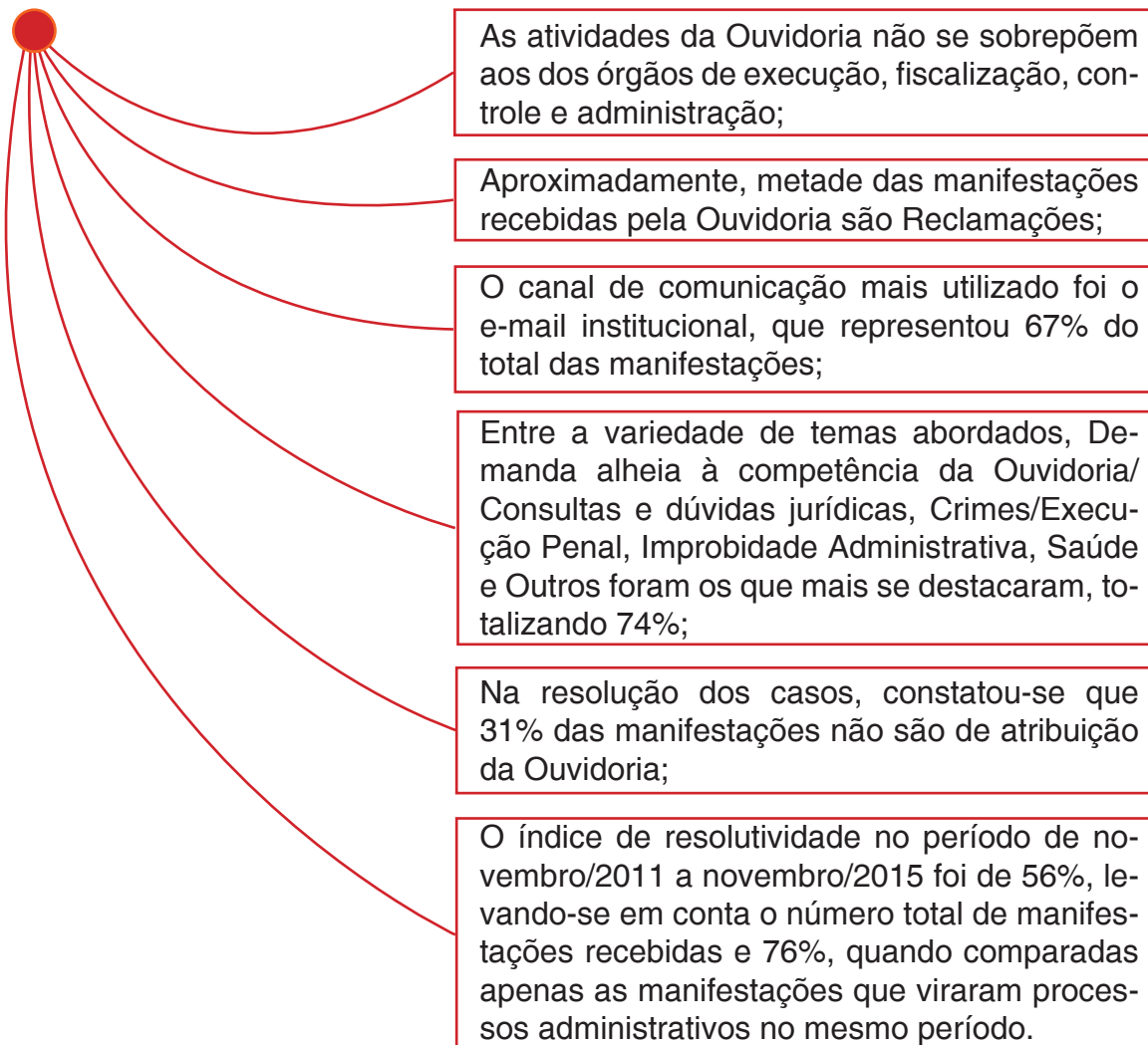
Relato: O Réu XXXXXXXXXXXXXXXX está descumprindo o acordo feito no processo nº XXXXXXXXXX da comarca de XXXXXXXX firmado perante o Tribunal de Justiça do Maranhão movido pelo o Ministério Público do Estado. O acordo é que o réu não pode frequentar bares e o mesmo nunca deixou de frequentar, posso relatar os lugares de frequência diárias: Bar do Arilson, Bar do Querido, Bar Chicão da Carne de Sol, Quiosque Caneleiro, em frente ao Shopping Riverside, todos na cidade de Teresina/PI. Este homem anda dirigindo embriagado pelas ruas de Teresina, mesmo sendo autuado em flagrante e denunciado pelo o Ministério Público e está respondendo processo em liberdade. A carteira de habilitação foi retida e mesmo assim ele continua cometendo as infrações, dirigindo embriagado e sem habilitação, podendo vir causar um grande problema a sociedade. Estou denunciando para que seja tomada as providencias.

Situação: Processo arquivado após autuação e envio de ofício à Diretoria das Promotorias de Justiça de Timon/MA.

Observação: Foi processado o Cadastro de Manifestação nº XXX.XX.2015, sendo encaminhado Ofício da Ouvidora para a Diretoria das Promotorias de Justiça de Timon/MA.

12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando-se em consideração os aspectos e dados aqui analisados, conclui-se que:





MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
Procuradoria Geral de Justiça