



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

RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO (2005-Junho/2016)

Ouvidora: Rita de Cassia Maia Baptista Moreira


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	03
2	A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA.....	05
3	A INSTALAÇÃO E A EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA.....	08
4	O QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA.....	16
5	CONCLUSÕES.....	19


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

3

1 INTRODUÇÃO

O objetivo do presente Relatório Geral da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão é demonstrar, a todos que a ele tenham acesso, a real situação do órgão.

Para tanto, discorre-se, inicialmente, acerca da necessidade de criação das Ouvidorias, visando à aproximação do cidadão com os serviços prestados pelo poder público, e, num segundo momento, sobre a específica criação da Ouvidoria do *Parquet* maranhense.

Nesse último espectro, destaca-se o marco jurídico-constitucional que deu sustentáculo às Ouvidorias do Ministério Público e, mais à frente, a base legal de sua criação no Maranhão, com relevo para as suas principais disposições.

No capítulo seguinte, abordar-se-á a instalação e a evolução do órgão, passando pelas suas anteriores gestões, desde a primeira, pontuando, conforme a visão da atual Ouvidora, aquilo que se apresenta mais importante dentro daquele contexto evolutivo, sem nenhuma pretensão de exaurir a descrição das atividades desenvolvidas anteriormente. Na ocasião, as modificações à lei que criou a Ouvidoria também foram abordadas, sobretudo no tocante à estrutura de pessoal.

Nesse viés, analisou-se não somente os relatórios apresentados nas gestões passadas, mas, também, os ofícios, memorandos e processos administrativos que foram instaurados a partir dos requerimentos dos ex-Ouvidores, em número de 30 (trinta), que foram solicitados ao Arquivo da Instituição.

Porém, esta análise aí não se esgotou, pois houve conversas informais com os ex-Ouvidores, para o fim de extrair o que, na ótica daqueles, teria sido mais relevante nas suas gestões à frente do órgão.

Dessa forma, passou-se a descrever a atuação da Ouvidoria na atual gestão, com vista ao aprimoramento das suas atividades e esclarecendo as dificuldades encontradas na consecução daquelas.

Rita de Cássia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

4

Em seguida, apresentou-se o quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria, com a sua comparação aos dados referentes aos exercícios anteriores, desde 2013, demonstrando que o órgão tem sido muito demandado nos últimos tempos (o que é salutar para o serviço público).

Ao final, apresenta-se conclusões acerca das atividades do órgão, que subsidiarão novos requerimentos e manifestações, não só da própria Ouvidoria, mas também de outros setores da Instituição.


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



2 A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 dispõe, desde a sua redação original, que a administração pública, seja ela direta ou indireta, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e, ainda, dos Municípios, obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, conforme se vê no *caput* do seu artigo 37.

Todavia, a Emenda Constitucional nº 19/1998 veio aprimorar dito regramento, e demais correlatos, inserindo o princípio da eficiência naquele rol, que visa nortear uma constante melhoria na prestação de serviços públicos direcionados ao cidadão.

Afirma Alexandre de Moraes (Reforma Administrativa: Emenda Constitucional nº 19/98. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999, p. 30) sobre o referido princípio:

Assim, o princípio da eficiência é o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se uma maior rentabilidade social.

Nessa esteira de raciocínio, o § 3º daquele dispositivo passou a estabelecer que “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta”.

Assim, o Estado precisou providenciar a criação de um canal de participação popular junto à administração pública, para que o cidadão exercitasse sua cidadania, por intermédio do direito à informação, questionasse os atos administrativos e até denunciasses as irregularidades praticadas naquele âmbito.

É nesse contexto que surgem as Ouvidorias, como uma “ferramenta” à disposição da população para a sua comunicação direta com a administração pública.


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

6

Entretanto, somente com a Emenda Constitucional nº 45/2004, mais conhecida como a “Reforma do Judiciário”, é que se visualiza o sustentáculo jurídico-constitucional para a criação das Ouvidorias nos Ministérios Públicos, ao incluir o artigo 130-A, § 5º, o qual estabelece que:

Art. 130-A. § 5º. Leis da União e dos Estados criarão 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.

Assim, máxime a imagem da Ouvidoria (e, ainda, de seu representante, o Ouvidor) não ser algo recente, porque sempre houve uma forma de relação entre o cidadão e o poder, na figura do *ombudsman*, tal dispositivo é a base legal para a sua criação nos *Parquets* estaduais.

Com efeito, o Ministério Público do Estado do Maranhão não demorou para criar a sua Ouvidoria, já o fazendo menos de 01 (um) ano após a edição desta última Emenda Constitucional, por meio da Lei Complementar Estadual nº 083, de 03/06/2005.

O artigo 1º, *caput*, desta legislação, traz claramente o seu objetivo, como se vê abaixo.

Art. 1º Fica criada, na forma desta Lei Complementar, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, em consonância com as disposições do art. 130-A, § 5º, da Constituição da República, criadas pela Emenda Constitucional nº 45/2004, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparências, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Mais à frente, o supramencionado diploma assinala que a Ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, críticas, reclamações, sugestões e elogios de cidadãos, entidades representativas, autoridades e de órgãos públicos, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição (artigo 1º, § 1º), estabelecendo suas atribuições (artigo 2º), o procedimento de acesso à Ouvidoria (artigo 4º) e, dentre outras coisas, a forma de nomeação e destituição do Ouvidor (artigos 5º e 6º).


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

7

Também disciplinou a referida norma que a Ouvidoria é um órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Maranhão e que integrará a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça (artigo 7º), não dispondo de poderes correicionais, nem interferindo, tampouco substituindo, as atribuições da Corregedoria Geral (artigo 3º).

Destarte, a Ouvidoria do *Parquet* maranhense, criada por meio da Lei Complementar Estadual nº 083/2005, vem sendo um ótimo mecanismo, colocado à disposição do cidadão, de controle e aperfeiçoamento das atividades ministeriais, que tem por objetivo aferir o importante papel do grau de satisfação ou não na prestação do serviço público e, ainda, a participação daquele no processo de melhoria deste.

Já no ano seguinte, foram implementadas alterações na Lei Complementar Estadual nº 013/1991, a qual trata da Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Maranhão, por meio da Lei Complementar Estadual nº 101/2006, com o intuito de prever a adequação daquela legislação à Emenda Constitucional nº 45/2004, dentre as quais se insere a criação da citada Ouvidoria.


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



3 A INSTALAÇÃO E A EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA

Em que pese o artigo 9º da Lei Complementar Estadual nº 083/2005 estabelecer que a Ouvidoria seria instalada no prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da sua publicação, aquela apenas veio a ser instalada em 18/11/2005, com a nomeação do Procurador de Justiça Carlos Nina Everton Cutrim para exercer o cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado do Maranhão, por intermédio do Ato nº 3726/2005-GPGJ, para um mandato de 02 (dois) anos (artigo 5º, *caput*).

O mencionado Procurador de Justiça foi reconduzido ao cargo em 19/11/2007, por meio do Ato nº 639/2007-GPGJ, chefiando a Ouvidoria do Ministério Público maranhense, assim, por 02 (dois) biênios.

No citado período, a gestão do Procurador de Justiça Carlos Nina Everton Cutrim ficou marcada pela busca de uma estruturação para a Ouvidoria, com várias solicitações para o Diretor Geral da Instituição de materiais permanentes, tais como scanner, impressora (e seus necessários componentes), computadores, aparelho de fax, cadeiras, livros jurídicos etc.

Foi o mencionado Procurador de Justiça, inclusive, que provocou o Procurador-Geral de Justiça para a necessidade de modificação da Lei Orgânica do Ministério Público, objetivando sua adequação à Emenda Constitucional nº 45/2004, o que foi efetivado por meio da Lei Complementar Estadual nº 101/2006, conforme pontuado anteriormente, além de ter colaborado para a criação do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).

De outro lado, solicitou ao Procurador-Geral de Justiça a implantação de um link próprio da Ouvidoria no site da Instituição, considerando, dentre outros aspectos, a notória necessidade de divulgação on line das informações sobre o órgão.

Para exercer dito mister, o representante ministerial ficou afastado de suas atribuições, conforme previa a redação originária do artigo 5º, § 2º, da Lei Complementar Estadual nº 083/2005, utilizando-se, para tanto, da estrutura de pessoal do seu gabinete de Procurador de Justiça, além do quadro técnico disponibilizado pela Administração Superior.

Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

9

A sucessão da Ouvidoria do Ministério Público se deu com a nomeação da Procuradora de Justiça Iracy Martins Figueiredo Aguiar, através do Ato nº 313/2009-GPGJ, para o biênio 2009-2011.

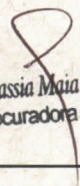
Durante esses 02 (dois) anos à frente da Ouvidoria, a referida Procuradora de Justiça pleiteou, perante a Administração Superior, melhores condições estruturais para as instalações do órgão, especialmente para o atendimento das pessoas portadoras de necessidades especiais, pois a sua sede ficava no 3º andar do antigo prédio da Procuradoria Geral de Justiça, na Rua Oswaldo Cruz, Centro, nesta cidade de São Luís, sendo atendida, nesse ponto, somente parcialmente, com a implementação de reformas que vieram a minorar tal problemática.

A Procuradora de Justiça Iracy Martins Figueiredo Aguiar também se preocupou com a necessidade de melhor aparelhamento da Ouvidoria, solicitando ao Diretor Geral da Instituição, por várias vezes, material permanente, a exemplo de xerocopiadora, scanner, impressora, gaveteiros, frigobar, mesas, cadeiras e balcão, para um bom desempenho das suas atividades, notadamente em decorrência da crescente procura pelos seus serviços; e providenciou a publicação do "Manual da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão", em 2010.

Por outro diapasão, a mencionada Procuradora de Justiça organizou a 7ª Reunião do CNOMP, que foi realizada, na sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, nos dias 11 e 12/11/2010. No referido Conselho, ela exerceu o cargo de Diretora Financeira, e trouxe a sugestão, para o Ministério Público maranhense, da criação da Ouvidoria Itinerante, experiência de sucesso no Estado de Minas Gerais.

A Dra. Iracy Martins Figueiredo Aguiar ainda participou das discussões que resultaram na elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria, através do Ato Regulamentar nº 01/2011-GPGJ, datado de 07/01/2011, como previsto no artigo 8º da Lei Complementar Estadual nº 083/2005.

Segundo o artigo 8º deste Regimento Interno, a Ouvidoria tem a seguinte estrutura: I - o Gabinete do Ouvidor; II - a Chefia de Secretaria; e III - a Assessoria Jurídica. Porém, tais cargos não foram, e nem poderiam, ser criados pela referida espécie normativa.


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

10


Entretanto, até então, o Ouvidor continuava afastado de suas atribuições de Procurador de Justiça, conforme a redação originária do artigo 5º, § 2º, da Lei Complementar Estadual nº 083. Portanto, muito embora não criados os mencionados cargos, os servidores ocupantes dos cargos comissionados dos gabinetes dos Procuradores atuavam como verdadeiros funcionários deste órgão auxiliar.

Dessa forma, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão não dispunha de uma estrutura própria de servidores, o que tão somente veio a ser efetivado por intermédio da Lei Complementar Estadual nº 149, datada de 05/09/2012, já na gestão da Dra. Mariléa Campos dos Santos Costa, que foi nomeada, por meio do Ato nº 388/2011-GPGJ, para a chefia do órgão no biênio 2011-2013, sendo reconduzida para o biênio seguinte por meio do Ato nº 622/2013-GPGJ.

Esta última legislação modificou a Lei Complementar Estadual nº 083, criando, como já dito acima, cargos para a Ouvidoria, a saber: 01 (um) cargo comissionado de Chefe de Secretaria da Ouvidoria (CC-06); 01 (um) cargo comissionado de Assessor Jurídico da Ouvidoria (CC-06), que é privativo de bacharel em direito; e 01 (um) cargo comissionado de Assessor Técnico da Ouvidoria (CC-06).

Contudo, além disso, também foi modificado o artigo 5º, § 2º, deste diploma, para que o Ouvidor não mais permanecesse afastado das suas atribuições normais do cargo de Procurador de Justiça durante o exercício do mandato à frente da Ouvidoria, enquanto que, por intermédio de modificação do *caput* deste regramento, assegurou o pagamento de uma gratificação de 20% (vinte por cento) do subsídio pela atividade, no que contou com a efetiva participação da nova Ouvidora.

Nessa ocasião, a estrutura de pessoal própria da Ouvidoria restou consolidada, com a nomeação referente àqueles 03 (três) cargos comissionados, que permanecem até os dias atuais, e, ainda, de mais 03 (três) cargos diretamente ligados à Administração Superior, os quais foram disponibilizados em face da grande demanda do órgão, até maio do ano de 2013. Daí em diante, este último quantitativo caiu para 02 (dois) cargos, sendo 01 (um) Analista Ministerial e 01 (um) Assessor Técnico III, mantidos até a presente gestão.


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

11

A estruturação da Ouvidoria no que tange à aquisição de material permanente foi uma das preocupações da Procuradora de Justiça Mariléa Campos dos Santos Costa, a exemplo dos Ouvidores que lhe antecederam, solicitando, ao Diretor Geral da Instituição, computadores, mesas, cadeiras e impressora, além da instalação de pontos de internet e de melhoria no ar condicionado do 3º andar do prédio antigo da Procuradoria Geral de Justiça, onde funcionava o citado órgão.

A supracitada Procuradora de Justiça também se destacou pela difusão da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, através da sua participação e da sua equipe em vários eventos locais, regionais e nacionais, sempre divulgando o trabalho realizado pelo órgão, dando a necessária visibilidade e conhecimento ao cidadão, sem falar nas panfletagens realizadas. Dentre os citados eventos, destacam-se as campanhas de combate à violência contra a mulher, tendo em vista ser um dos casos mais recorrentes de demandas recebidas na Ouvidoria.

Todavia, foi no campo dos projetos que a Procuradora de Justiça Mariléa Campos dos Santos Costa mais se destacou à frente do referido órgão. O projeto “Solutividade de Denúncias-Manifestações através da Ouvidoria Geral do Ministério Público do Maranhão” chegou, inclusive, a ser finalista do Prêmio Inovare de 2013, dando relevo à participação efetiva dos Promotores de Justiça, especialmente os do interior do Estado.

A elaboração do projeto de implantação de Ouvidorias municipais, com o apoio da Secretaria para Assuntos Institucionais (SECINST) e da equipe da Assessoria de Planejamento (ASPLAN), também foi um dos mais destacados da gestão, objetivando estimular a criação de um canal direto entre a sociedade e o poder público municipal, e incitando, desse modo, o controle social e a gestão dos recursos públicos.

A referida Procuradora de Justiça realizou, ainda, parceira com a Promotoria de Justiça Itinerante e com várias outras Ouvidorias estaduais, a exemplo das Ouvidorias do Tribunal de Justiça, da Assembleia Legislativa e do Tribunal de Contas.

Findado o biênio 2013-2015 à frente da Ouvidoria, esta foi assumida pela Procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista Moreira, conforme se vê no Ato nº 522/2015-GPGJ, datado de 17/11/2015.

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

12

Esta Procuradora de Justiça, ao iniciar suas atividades no mencionado órgão, procurou se inteirar de todo o procedimento adotado para o processamento das demandas, realizando várias reuniões com a sua equipe, fornecendo as instruções necessárias para o bom desempenho das funções atribuídas à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, na condição de órgão auxiliar da Instituição.

Nesse prisma, as atividades desenvolvidas na Ouvidoria foram bem demarcadas, para que cada servidor desempenhasse seu labor com a máxima efetividade, realizando, desse modo, a especialização das funções, sem, todavia, concentrar o conhecimento das informações necessárias ao andamento dos trabalhos nas mãos de uma só pessoa, em face das eventuais substituições.

Ainda nesse ponto, a Dra. Rita de Cassia Maia Baptista Moreira esclareceu, nas reuniões realizadas com a sua equipe, a importância da porta de entrada de acesso às demandas, especialmente para os atendimentos pessoais e por telefone, sempre primando pelos princípios da urbanidade e cortesia com os cidadãos e pela eficiência e transparência do serviço público; o que também foi estendido às respostas, após o recebimento das necessárias informações pelos órgãos de execução.

Dessa forma, este fator propulsionou, sobremaneira, o crescimento das demandas que são apresentadas ao órgão, o que já vinha acontecendo desde sua criação, como demonstrado no tópico seguinte.

Para além disto, a citada Procuradora de Justiça estabeleceu toda uma ritualística para a apreciação das demandas, que são avaliadas, após a orientação supracitada, pelo corpo jurídico conjuntamente com a Ouvidora, realizando-se um despacho em separado, com as providências a serem adotadas (inclusive quando do recebimento das informações apresentadas).

Nesse procedimento, após diálogo intenso com o Diretor das Promotorias de Justiça da Comarca da Capital, que informou da sobrecarga de trabalho naquele setor em face das demandas provenientes da Ouvidoria (que precisavam de distribuição), a atual Ouvidora decidiu por requerer, ao Procurador-Geral de Justiça, a modificação do Ato Regulamentar nº 11/2006-GPGJ, datado de 21/08/2006, o qual regula a distribuição dos feitos judiciais e extrajudiciais no âmbito da Instituição,



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

13

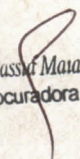
permitindo ao órgão a distribuição das demandas recebidas e o envio diretamente às Promotorias de Justiça com atribuição no respectivo feito, conforme demonstrado no Processo Administrativo nº 4673AD/2006, o que restou deferido e providenciado por intermédio do Ato Regulamentar nº 05/2016-GPGJ, de 20/04/2016.

A referida providência, apesar de partir da informação da Diretoria das Promotorias de Justiça da Comarca de São Luís, desafogou parcialmente os trabalhos de todas as Diretorias das Promotorias de Justiça que já trabalham com o Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP), e, especialmente, proporcionou uma maior celeridade e eficiência no processamento das demandas recebidas na Ouvidoria, em face da exclusão de um intermediário desnecessário no trâmite entre este órgão auxiliar e o órgão de execução final.

Contudo, o mencionado requerimento apenas foi possível a partir do momento em que os servidores da Ouvidoria receberam treinamento para o uso do Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP), o que somente aconteceu entre os meses de março e abril do corrente ano, porque o referido sistema era (e é até hoje) justamente o utilizado para a distribuição das demandas.

Se, por um lado, o pleito veio beneficiar as atividades daquelas Diretorias, não se pode ignorar que obviamente acarretou uma sobrecarga de trabalho na Ouvidoria, demonstrando, claramente, que o intuito da presente gestão é, num primeiro plano, conferir eficiência ao trabalho, porque o cadastramento da demanda no SIMP e sua distribuição são realizados já no órgão, com o seu envio imediato ao órgão de execução que é o destinatário final interno.

Noutro fronte, e mais recentemente, a atual Ouvidora requereu ao Procurador-Geral de Justiça a alteração do Regimento Interno da Ouvidoria, para modificar a redação do seu artigo 16, IX, consignando expressamente a possibilidade de envio de informações pelos órgãos de execução da Instituição para o referido órgão auxiliar por meio de correio eletrônico (e-mail) ou pelo Sistema Integrado do Ministério Público (SIMP), anexando, se for o caso, os documentos necessários. Tal providência resultará numa celeridade maior no processamento das demandas, permitindo que o demandante tenha uma resposta à sua manifestação de forma mais ágil, além de representar uma economia de custos de postagem com as informações pelos correios.


Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

Pleiteou, também nesse mesmo requerimento, o acréscimo do § 8º ao artigo 16 daquele Regimento Interno, para asseverar expressamente que a ausência de informações dos órgãos de execução da Instituição para a Ouvidoria acarretará o envio dos autos à Corregedoria Geral, para apuração da possível prática de falta funcional capitulada no artigo 103, XI, da Lei Complementar Estadual nº 13/1991, o que, inclusive, já ocorre no órgão, como se vê no Processo Administrativo nº 8351AD/2016, ainda em trâmite, atualmente na Assessoria Especial.

No que tange às instalações da Ouvidoria (que não correspondiam às necessidades do órgão), este problema foi solucionado parcialmente a partir da mudança para o novo prédio da Procuradoria Geral de Justiça, situado na Avenida Professor Carlos Cunha, Calhau, nesta cidade, inclusive quanto à acessibilidade, porquanto o órgão auxiliar fica justamente localizado no andar térreo do citado edifício.

A sede nova da Ouvidoria, desse modo, apresenta ótimas acomodações para que um bom serviço público seja prestado. Porém, ainda faltam equipamentos, a exemplo de computadores, de impressora, e alguns serviços que, ao que tudo indica, estão ligados à recente alteração do local de trabalho, como, por exemplo, a reativação do 0800 do órgão (problema causado somente pela operadora de telefonia Oi), a serem solucionados em breve e que já foram objeto de solicitação da Ouvidoria do Ministério Público Estadual.

Tal modificação de endereço da Procuradoria Geral de Justiça, com as implicações de uma mudança desse porte, com a montagem de toda a estrutura de material e lógica existente, no que se inclui a instalação dos computadores e a internet [que demorou aproximadamente 01 (um) mês na Ouvidoria], aliada aos problemas relatados anteriormente, prejudicaram (e prejudicam) sua atividade e o retorno que a sociedade espera.

Entretanto, o que mais chama atenção atualmente é a deficiência de pessoal na própria estrutura da Ouvidoria, que, muito embora reforçada pelos 02 (dois) servidores diretamente ligados à Administração Superior que estão lotados no citado órgão, 01 (um) Analista Ministerial e 01 (um) Assessor Técnico III, apresenta dificuldades para atender à crescente demanda, conforme restará demonstrado no tópico seguinte.



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

O quanto relatado compromete a execução de um serviço de extrema qualidade e prejudica o processo contínuo de aperfeiçoamento das atividades, como, por exemplo, a diminuição da utilização de papel na Ouvidoria, a partir da informatização do órgão.

Por derradeiro, há que se registrar que, além de os Relatórios Mensais da Ouvidoria já estarem disponíveis no site da Instituição a partir de novembro de 2015, quando a Procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista Moreira tomou posse como Ouvidora, encontra-se em estudo no órgão a minuta do ato regulamentar que disciplinará a Lei de Acesso à Informação e a criação do Serviço de Informações ao Cidadão no âmbito do *Parquet*, o que acarretará ainda mais trabalho.


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

4 O QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

A pretensão do presente capítulo não é o de colacionar, devidamente detalhados, todos os dados atinentes às demandas recebidas na Ouvidoria do Ministério Público maranhense desde a sua criação, em 2005, mas, sim, de traçar um paralelo das referidas demandas a partir de 2012, porquanto neste exercício entrou em vigor a Lei Complementar Estadual nº 149, que modificou a lei instituidora daquele órgão, como já pontuado acima.

Aquela legislação não somente deu uma estrutura de pessoal própria à Ouvidoria, com a criação de 03 (três) cargos comissionados, como determinou que o Ouvidor, durante o exercício do mandato, não se afastará de suas atribuições normais do cargo de Procurador de Justiça, o que representa a impossibilidade de utilização dos servidores que são lotados neste gabinete, de órgão de execução, nas atividades daquele órgão auxiliar, como antes realizado.

Porém, como a Lei Complementar Estadual nº 149/2012 é datada de 05/09/2012, com a nomeação dos respectivos servidores do quadro próprio da Ouvidoria só nos dias seguintes, esta nova conjuntura pouco representou de impacto no exercício. Destarte, o quadro comparativo de demandas deve ser iniciado a partir do ano seguinte, conforme segue abaixo.

DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA POR EXERCÍCIO

2013	2014	2015	2016*
1.050	1.335	1.490	2.336

* Tão somente no período de janeiro a junho de 2016.

Desse modo, observa-se um incremento de 27,14% no número de demandas recebidas na Ouvidoria de 2013 para 2014 (muito embora a Administração Superior tenha retirado um cargo de Assessor Técnico IV, do seu quadro, que estava disponibilizado àquele órgão auxiliar, a partir de junho daquele ano, como registrado anteriormente).

O aumento de 2014 para 2015, com a estrutura de pessoal da Ouvidoria já estabilizada, foi da ordem de 11,61%. Porém, nada se compara com o aumento da demanda em 2016.



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

No atual exercício, tão somente levando em consideração os dados obtidos até junho, tem-se um acréscimo de 56,77% no quantitativo das demandas recebidas no citado órgão auxiliar. Portanto, se levarmos em consideração essa projeção, até o final do ano, ter-se-á um aumento de mais de 113% naquele número, de 2015 para 2016, com a mesma estrutura de pessoal.

É bem verdade que esta crescente extraordinária de demandas não se deve só ao bom trabalho efetuado pela atual gestão à frente da Ouvidoria, mas, em grande medida, pelas gestões que lhe antecederam, notadamente a realizada nos biênios 2011-2015, onde um dos seus maiores pontos de destaque foi a maciça divulgação do trabalho do órgão para a população em geral.

De outro lado, não se deve desprezar que a sociedade está evoluindo justamente para a era digital, com um número cada vez maior de pessoas tomando consciência dos seus direitos e como exercê-los, pleiteando, junto aos órgãos públicos (e aí se inclui o Ministério Público do Estado do Maranhão) a solução para os seus problemas, inclusive pela internet.

Assim, mesmo com a triagem realizada pelo corpo jurídico de funcionários da Ouvidoria com relação às demandas recebidas (após a prévia instrução da Ouvidora nas inúmeras reuniões realizadas), as quais, em último prisma, são analisadas pela própria chefe do órgão, o quantitativo tem crescido de maneira impressionante, o que tem sido percebido, inclusive, pelos Promotores de Justiça que são titulares dos órgãos de execução para onde encaminhadas.

Nesse diapasão, cumpre destacar que a citada triagem é realizada com a observância aos artigos 7º, III, e 14, do Regimento Interno da Ouvidoria, os quais permitem que as demandas sejam “arquivadas de plano” se os fatos relatados não apontarem irregularidades, não estiverem minimamente fundamentados, não tenham correlação com as funções ou atividades desenvolvidas pelo órgão ou reclamem providências incompatíveis com as suas possibilidades legais.

Ainda nesse prisma, o artigo 15, § 5º, do mencionado Regimento, autoriza a admissão de manifestações anônimas quando estas forem dotadas de uma razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça



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

Dessa forma, a análise jurídica sobre a viabilidade (para processamento) das demandas recebidas na Ouvidoria pelo seu corpo técnico é realizada com bastante cautela, para que o órgão não invada a esfera de atribuições dos órgãos de execução da Instituição.

O crescimento do quantitativo de demandas e, conseqüentemente, do trabalho no dito órgão auxiliar, é representado ainda pelo número de ofícios que foram expedidos nos anos de 2013 a 2016, conforme se vê na tabela abaixo.

OFÍCIOS EXPEDIDOS PELA OUVIDORIA POR EXERCÍCIO

2013	2014	2015	2016*
821	922	1.490	2.507

* Também somente no período de janeiro a junho de 2016.

Nessa perspectiva, constata-se que, de 2015 para 2016, houve um aumento de 68,25% no número de ofícios remetidos pela atual Ouvidora; lembrando que os dados do presente ano só foram colhidos até o mês de junho.

Assim, cabalmente demonstrado o crescimento do quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, o que não fora acompanhado por uma melhor estruturação do corpo próprio de servidores do órgão.

É bem verdade que a Administração Superior mantém até hoje (desde a criação da Lei Complementar Estadual nº 149/2012) mais 02 (dois) servidores disponibilizados para o referido órgão. Todavia, o corpo de funcionários que trabalha na Ouvidoria, em face do já mencionado acréscimo no volume de trabalho, já se encontra sobrecarregado, o que prejudica, inclusive, a implementação dos projetos que darão o avanço contínuo e necessário aos serviços prestados.

Isto tanto é verdade que, após a comunicação informal da atual Ouvidora, o Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais providenciou o encaminhamento de uma terceirizada e de uma estagiária ao órgão, para ajudar nas atividades desenvolvidas, demonstrando, assim, a necessidade de uma melhor estruturação (mas não solucionando o problema), o que também já foi repassado recentemente, em reunião, ao Procurador-Geral de Justiça.



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

5 CONCLUSÕES

O presente Relatório Geral da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, nos termos explanados acima, remete às seguintes conclusões:

1) O *Parquet* maranhense caminhou muito bem ao criar a sua Ouvidoria imediatamente após a edição da Emenda Constitucional nº 45/2004, já no ano seguinte.

2) Todas as anteriores gestões do órgão ficaram marcadas pela incessante procura de melhores condições de trabalho, proporcionando ao cidadão um eficiente serviço público.

3) A divulgação da Ouvidoria, realizada no período que antecedeu à gestão da vigente Ouvidora, favoreceu, sobremaneira, o crescimento das demandas apresentadas ao órgão.

4) As instalações físicas da Ouvidoria são ótimas, porém ainda faltam equipamentos, a exemplo de computadores e impressoras, e alguns serviços, como a reativação do 0800 (problema causado exclusivamente pela operadora de telefone Oi).

5) A estrutura de pessoal própria do órgão não atende mais a sua demanda, tanto é que a Administração Superior mantém quadro de funcionários complementar desde a criação daquele.

6) Ainda que complementado, o corpo de servidores lotados na Ouvidoria, incluindo os terceirizados e a estagiária disponibilizados pela Administração Superior, não mais atende às suas necessidades.

7) A carência de pessoal do órgão compromete, sem dúvida, a qualidade do serviço que é prestado ao cidadão e, ainda, os projetos que a Ouvidora pretende colocar em prática, visando, dentre outros pontos, modernizar suas atividades através da utilização do SIMP.

8) Máxime toda a problemática envolvida, a atual gestão da Ouvidoria não tem medido esforços, juntamente com a sua equipe, para melhor servir à população, prestando, dessa forma, um serviço público diferenciado, contando sempre com o apoio da Administração Superior.

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça