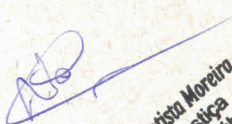




ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

Relatório da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

Outubro a Dezembro de 2016


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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


ÍNDICE

1 MENSAGEM DA OUVIDORA.....	04
2 EQUIPE DA OUVIDORIA.....	04
3 MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	05
3.1 Atendimento Presencial.....	05
3.2 Atendimento por Telefone.....	05
3.3 Cadastro de Manifestação Diretamente pelo Usuário (no site)	06
3.4 E-mail.....	06
3.5 Número Total de Demandas Recebidas.....	06
4 CLASSES, CONCEITUAÇÃO E MANIFESTAÇÃO.....	07
4.1 Reclamação.....	07
4.2 Denúncia.....	07
4.3 Crítica.....	07
4.4 Sugestão.....	07
4.5 Solicitação de Informação e/ou de Providência.....	07
4.6 Elogio.....	07
4.7 Número de Demandas Recebidas por Espécie.....	08
4.8 Resolutividade das Demandas.....	08
5 NATUREZA E QUANTIDADE DAS DEMANDAS.....	09
6 DEMANDAS SIGILOSAS E IDENTIFICADAS.....	10
7 OFÍCIOS EXPEDIDOS.....	10



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

8 RESPOSTAS ENVIADAS (RESOLUÇÃO) DIRETAMENTE AO CIDADÃO.....	10
9 ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS.....	11


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

1 MENSAGEM DA OUVIDORA

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 083, datada de 03/06/2005, ou seja, possui mais de 10 (dez) anos de existência.


Com efeito, o referido órgão auxiliar é um veículo de comunicação do Ministério Público com a sociedade, atendendo as suas demandas, a exemplo de reclamações, denúncias e pleitos de informação, e fazendo os encaminhamentos devidos para os órgãos de execução da Instituição.

Dessa forma, a Ouvidoria atende ao seu objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e de segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do *Parquet* maranhense.

A atual gestão da Ouvidoria teve início do mês de novembro de 2015 e, através do presente, vem cumprir a determinação contida no artigo 2º, VIII, da supramencionada legislação, segundo o qual compete ao citado órgão auxiliar “elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados”, concernente ao período de outubro a dezembro de 2016.

2 EQUIPE DA OUVIDORIA

- Rita de Cassia Maia Baptista Moreira (Ouvidora)
- Layla Gonçalves Mendes de Carvalho Barbosa (Assessora Jurídica)
- Lívia Coelho Netto (Analista Ministerial)


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

- Pedro Afonso Cruz Britto (Assessor Técnico)
- Irlete Naria da Silva Pinto (Assessora Técnica)
- Natália Cardoso Xavier (Chefe de Secretaria)
- Vanessa Cristina Vidigal Vilhena (Telefonista)
- Francisco das Chagas Costa Moraes (Motorista)
- Brígida da Silva Ramos Neta (Recepcionista)

3 MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

3.1 Atendimento Presencial

A Ouvidoria do Ministério Público maranhense atende todos os dias os cidadãos que a procuram, seja para apresentar diretamente suas demandas, através dos cadastros de manifestação, seja para obter uma orientação jurídica, por meio do seu corpo de funcionários com formação nessa seara, oportunidade em que efetuado o registro nas fichas de atendimento do órgão.

3.2 Atendimento por Telefone

A Ouvidoria efetua, também, atendimentos via telefone, onde pode ser realizado o cadastro de manifestação, conforme descrito no item anterior, ou simplesmente um atendimento jurídico. Para tal desiderato, são disponibilizados os números: (98) 3219-1738/1767/1769 e 1603 e 08000981600.

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

3.3 Cadastro de Manifestação Diretamente pelo Usuário (no site)

Outra forma de acesso à Ouvidoria é a utilização, diretamente pelo cidadão, do cadastro de manifestação disponibilizado no site da Instituição, qual seja: <http://ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrar>.

3.4 E-mail

Por derradeiro, o último meio de acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão é através do e-mail desta última, a saber: ouvidoria@mpma.mp.br. Nele, são recebidas principalmente as demandas provenientes da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM/PR), do Disque Denúncia da Secretaria da Segurança Pública do Estado do Maranhão e, também, do Disque Direitos Humanos da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR).

3.5 Número Total de Demandas Recebidas

O número total de demandas recebidas na Ouvidoria no período de julho a setembro do corrente ano está representado no quadro abaixo.

MEIOS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Cadastro de Manifestação da Ouvidoria do MP/MA	172	17,03%
E-mail da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM/PR)	646	63,96%
E-mail da Secretaria de Direitos Humanos (SDH/PR)	10	0,99%
E-mail do Disque Denúncia da SSP/MA	107	10,59%
E-mail diretamente dos cidadãos	75	7,43%
TOTAL	1010	100%

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

4 CLASSES, CONCEITUAÇÃO E MANIFESTAÇÃO

4.1 Reclamação

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

4.2 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.

4.3 Crítica

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

4.4 Sugestão

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

4.5 Solicitação de Informação e/ou de Providência

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

4.6 Elogio

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

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

4.7 Número de Demandas Recebidas por Espécie

A quantidade de demandas recebidas na Ouvidoria por espécie está contida na tabela a seguir.

CLASSES DAS DEMANDAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	86	8,51%
Denúncia	868	85,94%
Crítica	13	1,29%
Sugestão	01	0,10%
Solicitação de Informação e/ou de Providência	39	3,86%
Elogio	03	0,30%
TOTAL	1010	100%

4.8 Resolutividade das Demandas

A resolutividade das demandas está revelada no seguinte quadro.

DEMANDAS RECEBIDAS x RESOLVIDAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
DEMANDAS RECEBIDAS	1010	100%
DEMANDAS RESOLVIDAS	577	57,13%

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

5 NATUREZA E QUANTIDADE DAS DEMANDAS

Esta informação está identificada na seguinte tabela.

DETALHAMENTO POR ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Crime	574	56,83%
Execução Penal	01	0,10%
Educação	12	1,19%
Saúde	10	0,99%
Idoso	46	4,55%
Pessoa com Deficiência	15	1,49%
Eleitoral	08	0,79%
Improbidade Administrativa	48	4,75%
Concurso Público	12	1,19%
Irregularidades Trabalhistas	11	1,09%
Controle Externo da Atividade Policial	06	0,59%
Demandas Alheias às Atribuições da Ouvidoria e Consultas e Dúvidas Jurídicas	47	4,65%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	01	0,10%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	18	1,78%
Infração Disciplinar de Membro ou de Servidor e Inércia ou Morosidade na Atuação Funcional	01	0,10%
Infância e Juventude	137	13,56%
Lei de Acesso à Informação e Remuneração de Membros e Servidores	05	0,50%
Consumidor e Serviços Públicos	21	2,08%
Meio Ambiente	28	2,77%
Outros	09	0,90%

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

TOTAL	1010	100%
-------	------	------

6 DEMANDAS SIGILOSAS E IDENTIFICADAS

As demandas podem ser, também, sigilosas, quando o demandante assim se manifesta. A divisão daquelas entre sigilosas e identificadas, quanto ao período relacionado, segue abaixo.

QUANTO À IDENTIFICAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
DEMANDAS SIGILOSAS	916	90,69%
DEMANDAS IDENTIFICADAS	94	9,31%
TOTAL	1010	100%

7 OFÍCIOS EXPEDIDOS

No período de outubro a dezembro de 2016, foram expedidos 1.037 (mil e trinta e sete) ofícios.

8 RESPOSTAS ENVIADAS (RESOLUÇÃO) DIRETAMENTE AO CIDADÃO

Tais dados estão contidos na tabela abaixo.

MEIOS DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-mail	555	96,18%
Telefone	11	1,91%
Pessoalmente	11	1,91%
TOTAL	577	100%

Rita de Cassia Malta Baptista Moreira
Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

9 ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas na Ouvidoria foram enviadas para, além dos órgãos de execução do Ministério Público do Estado do Maranhão, a(s):

- Diretorias de Promotorias de Justiça das Comarcas do interior
- Ouvidoria do Ministério Público Federal
- Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão
- Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão
- Diretor da Secretaria para Assuntos Institucionais da PGJ/MA
- Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho

Era o que havia para relatar.

São Luís, 16 de janeiro de 2017.


Rita de Cassia Maia Baptista Moreira

Procuradora de Justiça
Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão