



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

**RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DE JANEIRO A JUNHO DE 2017 DA OUVIDORIA  
DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO**



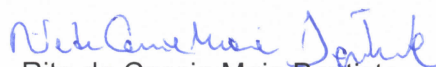
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 083, de 03/06/2005, e tem como objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da instituição.

É um órgão do Ministério Público que integra a estrutura administrativa da Procuradoria Geral de Justiça e detém independência funcional, relacionando-se com os demais em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

A sua principal função é o recebimento de reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de esclarecimentos sobre ações desenvolvidas pela instituição.

  
Rita de Cassia Maia Baptista

Procuradora de Justiça e Ouvidora



## 1 BREVE HISTÓRICO ESTATÍSTICO

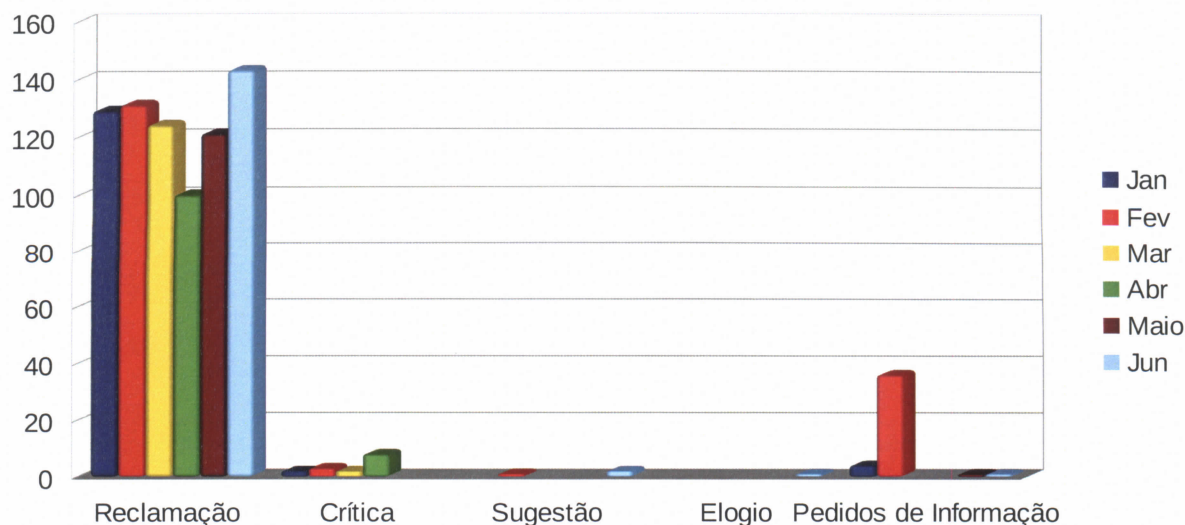
### 1.1 CLASSES DAS DEMANDAS

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2017, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu 859 (oitocentas e cinquenta e nove) demandas (reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação). Desse total, foram analisadas, no período, 809 (oitocentas e nove).

Vale destacar que parte considerável dessas demandas pendentes de análise foram apresentadas através do aplicativo WhatsApp e pelas redes sociais Facebook e Instagram, tendo em vista a sua recente implementação como meio de acesso à Ouvidoria do *Parquet* maranhense.

Nesse ponto, cumpre observar que a categoria que apresenta o maior número de demandas é a reclamação, com o quantitativo de 748 (setecentas e quarenta e oito), como se vê abaixo.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
<b>Reclamação</b>	<b>129</b>	<b>131</b>	<b>124</b>	<b>100</b>	<b>121</b>	<b>143</b>
<b>Crítica</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Sugestão</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Elogio</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Pedido de Informação</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total das demandas</b>	<b>135</b>	<b>171</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>122</b>	<b>147</b>





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

## 1.2 DETALHAMENTO POR ASSUNTO

Na análise da classificação por assunto, as demandas mais recorrentes são, conforme tabela abaixo.

1º Improbidade administrativa com 157 (cento e cinquenta e sete);

2º Consultas e dúvidas jurídicas com 112 (cento e doze);

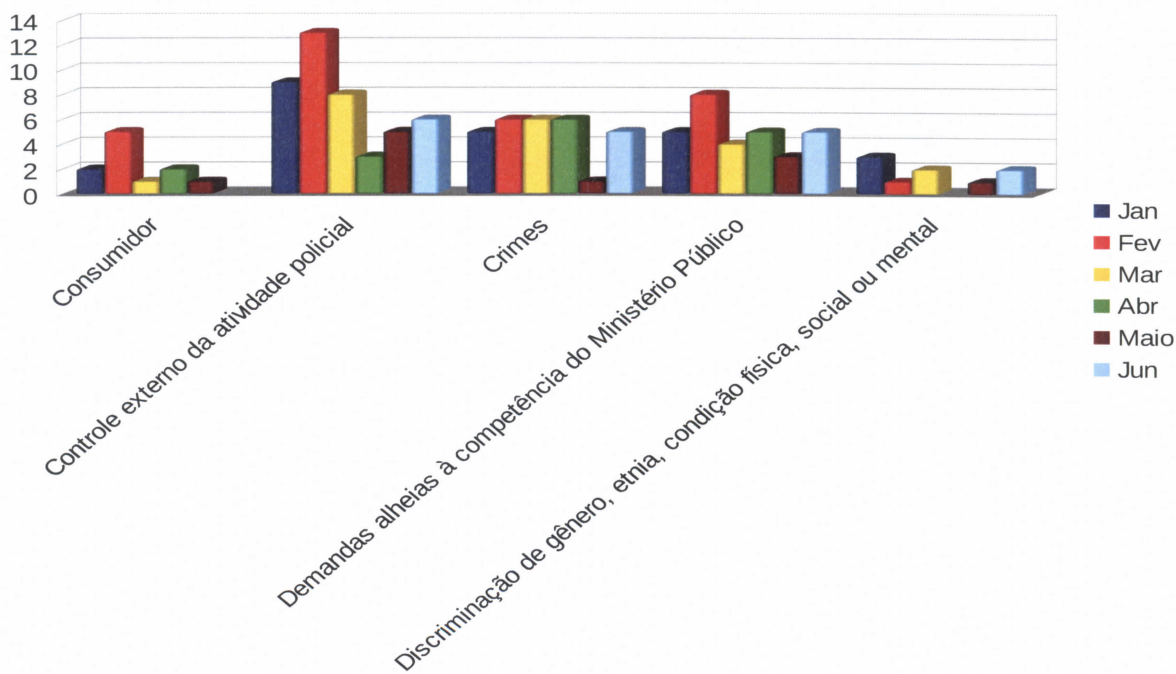
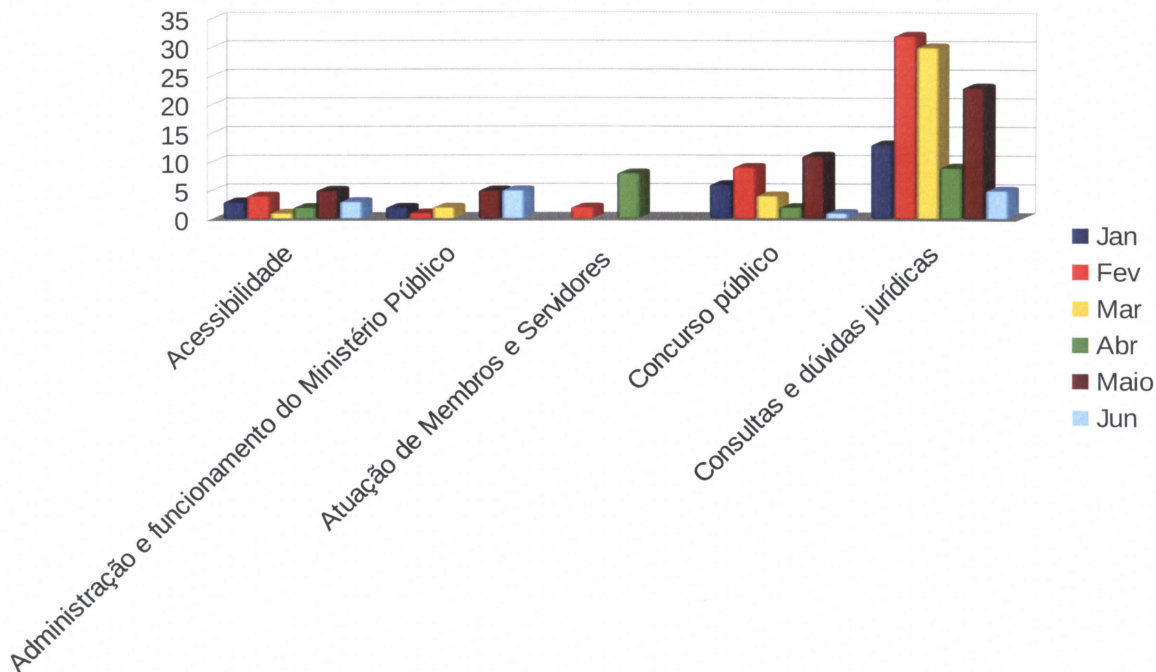
3º Infância e juventude com 82 (oitenta e dois) registros.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun
<b>Acessibilidade</b>	3	4	1	2	5	3
<b>Administração e funcionamento do Ministério Público</b>	2	1	2	0	5	5
<b>Atuação de Membros e Servidores</b>	0	2	0	8	0	0
<b>Concurso público</b>	6	9	4	2	11	1
<b>Consultas e dúvidas jurídicas</b>	13	32	30	9	23	5
<b>Consumidor</b>	2	5	1	2	1	0
<b>Controle externo da atividade policial</b>	9	13	8	3	5	6
<b>Crimes</b>	5	6	6	6	1	5
<b>Demandas alheias à competência do Ministério Público</b>	5	8	4	5	3	5
<b>Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental</b>	3	1	2	0	1	2
<b>Educação</b>	2	5	5	7	9	4
<b>Eleitoral</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Execução penal</b>	1	3	4	0	4	4
<b>Idoso</b>	12	13	2	2	4	8
<b>Improbidade administrativa</b>	41	37	19	28	13	19
<b>Infância e juventude</b>	8	8	15	17	25	9
<b>Lei de acesso à informação</b>	4	4	0	0	1	1
<b>Meio ambiente</b>	5	6	4	7	4	4
<b>Outros</b>	4	2	3	1	0	43
<b>Residência na comarca e lotação de Membros</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Saúde</b>	5	8	12	2	5	7
<b>Serviços públicos</b>	3	3	4	4	2	0
<b>Sindical e questões análogas</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Violência doméstica</b>	2	1	0	3	0	16
<b>Total de demandas</b>	135	171	126	108	122	147



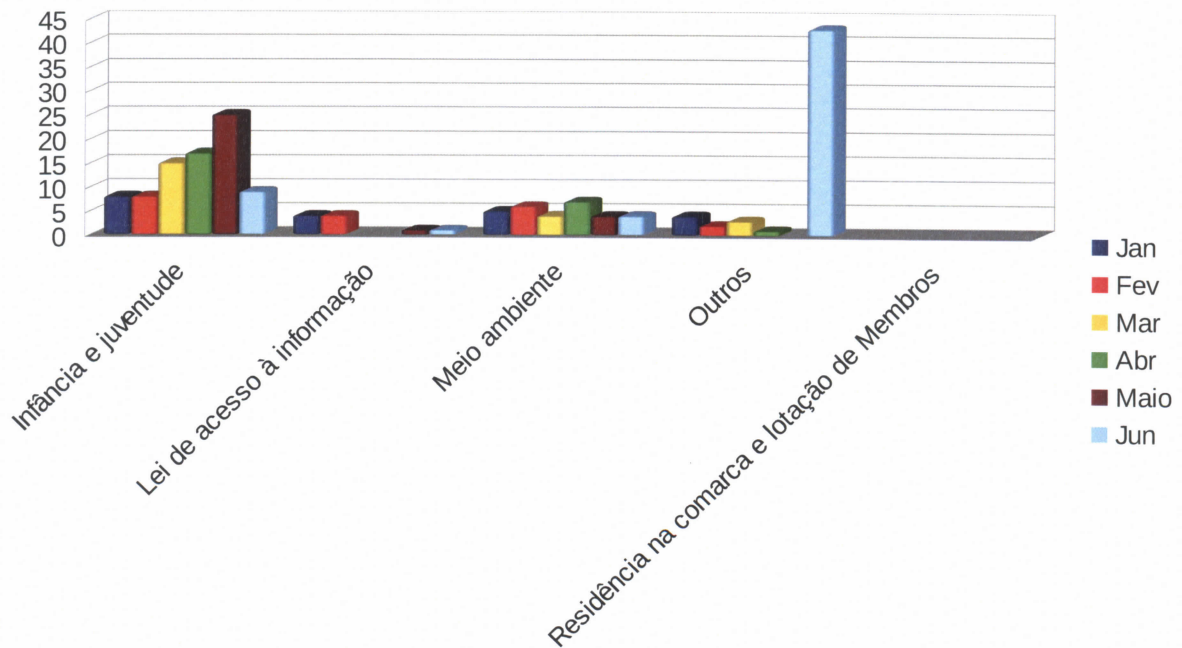
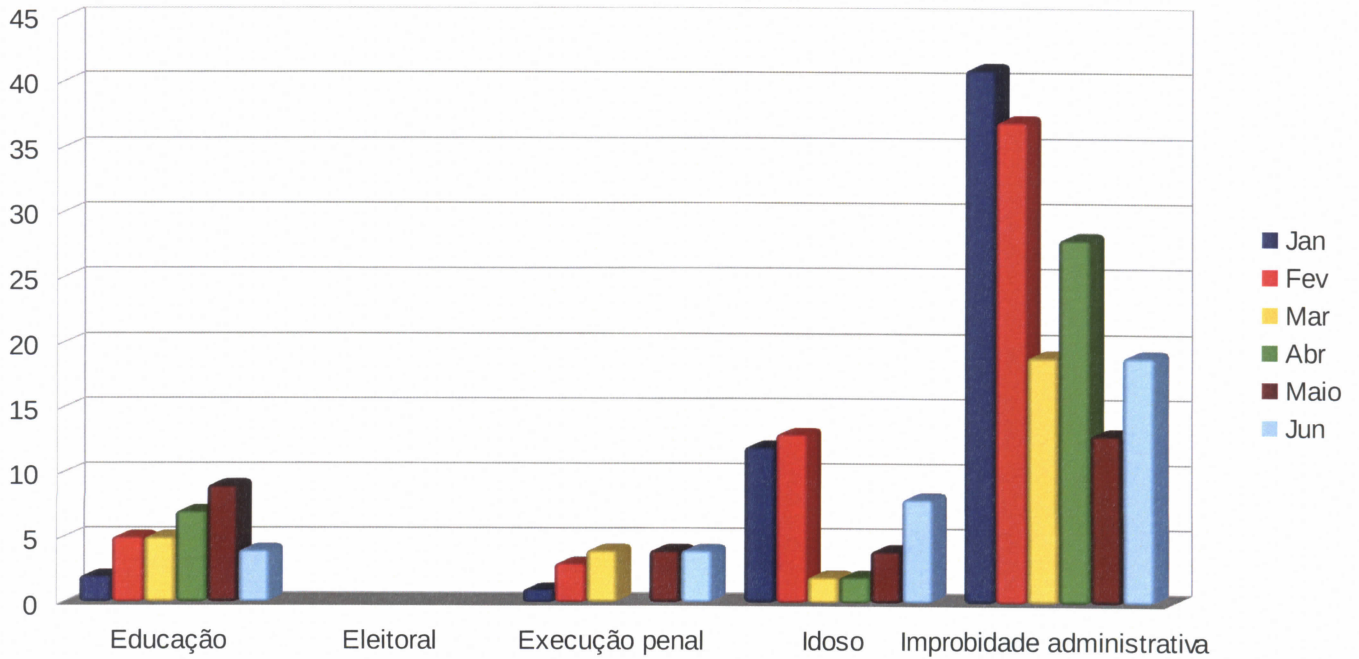


ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO





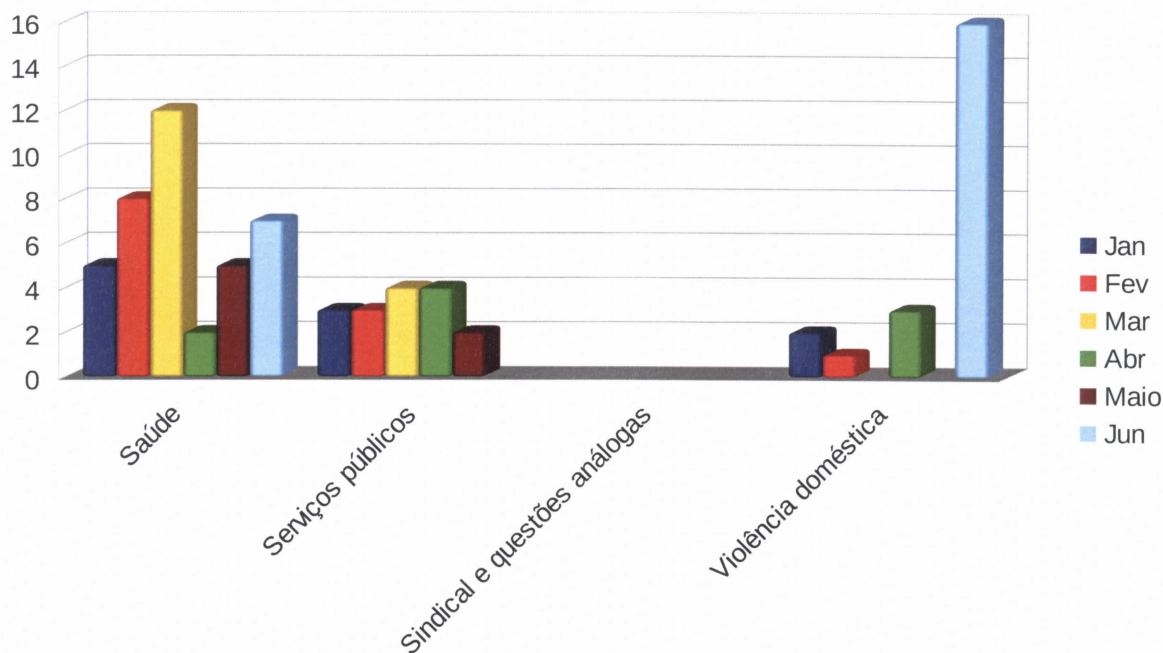
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



*Rita de Cassia Maia Baptista*  
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



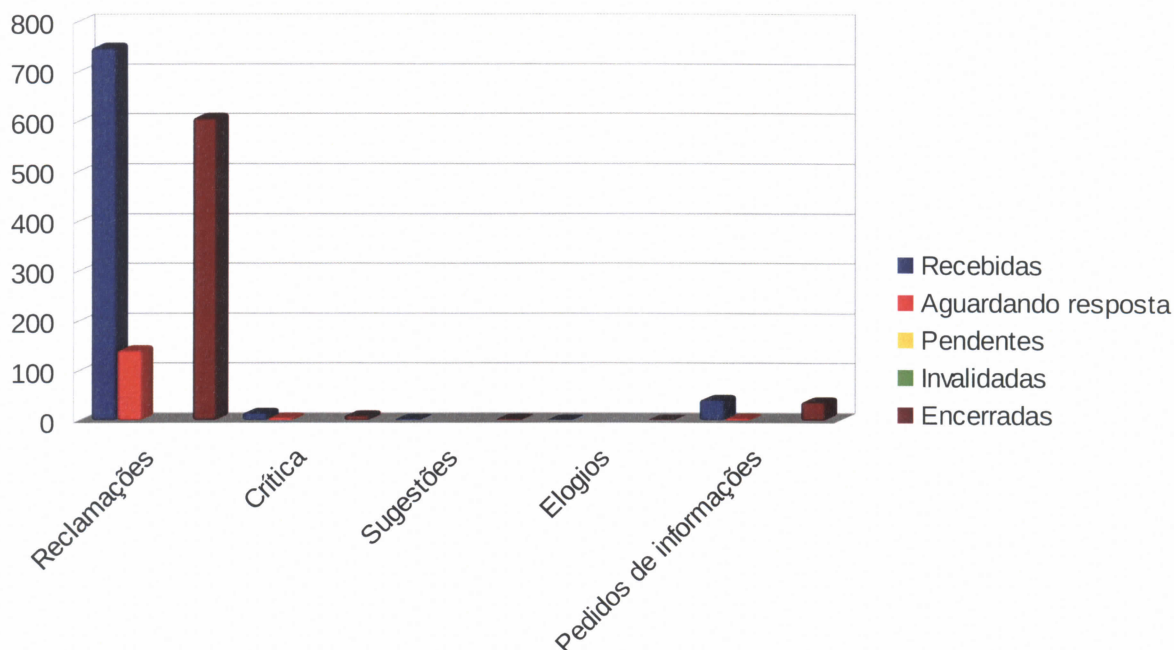
### 1.3 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

Com relação à situação das demandas, constata-se que nenhuma delas se encontra pendente ou invalidada, ou seja, somente se tem manifestações encerradas ou aguardando resposta, do total das recebidas.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamações	748	141	0	0	607
Crítica	15	05	0	0	10
Sugestões	03	0	0	0	03
Elogios	01	0	0	0	01
Pedidos de informações	42	04	0	0	38



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



#### 1.4 MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

O cidadão pode entrar em contato com o órgão através dos seguintes canais de comunicação:

- pessoalmente, na sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, na Avenida Prof. Carlos Cunha, s/nº, Calhau, São Luís, Maranhão, CEP. 65076.820.
- por correspondência, enviada à sede da Instituição.
- por telefone: (98) 0800-098-1600, 3219-1769, 3219-1767 e 3219-1738
- por WhatsApp: (98) 98224-6897
- pelo site: <https://ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrar>
- por e-mail: [ouvidoria@mpma.mp.br](mailto:ouvidoria@mpma.mp.br)
- pelo Facebook: [facebook.com/pg/ouvidoriampma](https://www.facebook.com/pg/ouvidoriampma)
- pelo Instagram: [ouvidoriampma\\_oficial](https://www.instagram.com/ouvidoriampma_oficial)
- pelo Twitter: [ouvidoria\\_mpma](https://twitter.com/ouvidoria_mpma)



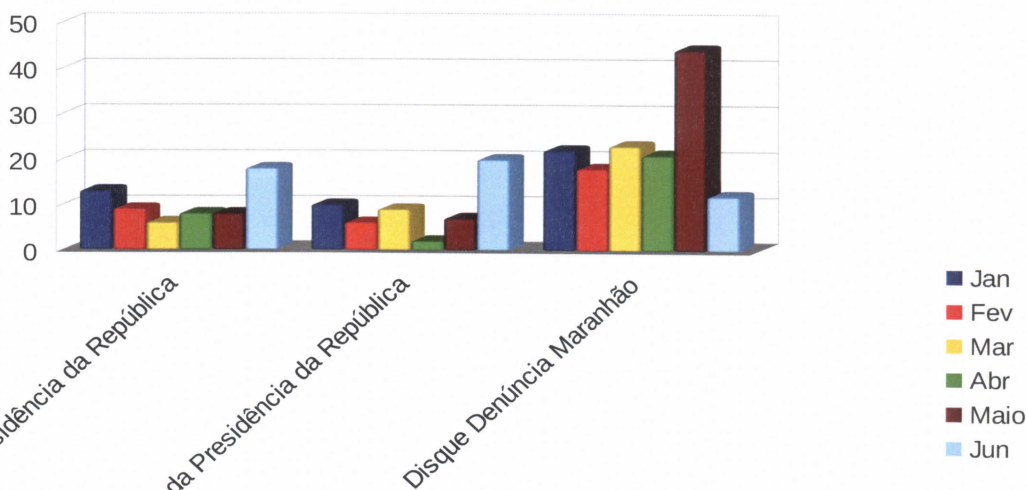


ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

### 1.5 ORIGEM DAS DEMANDAS

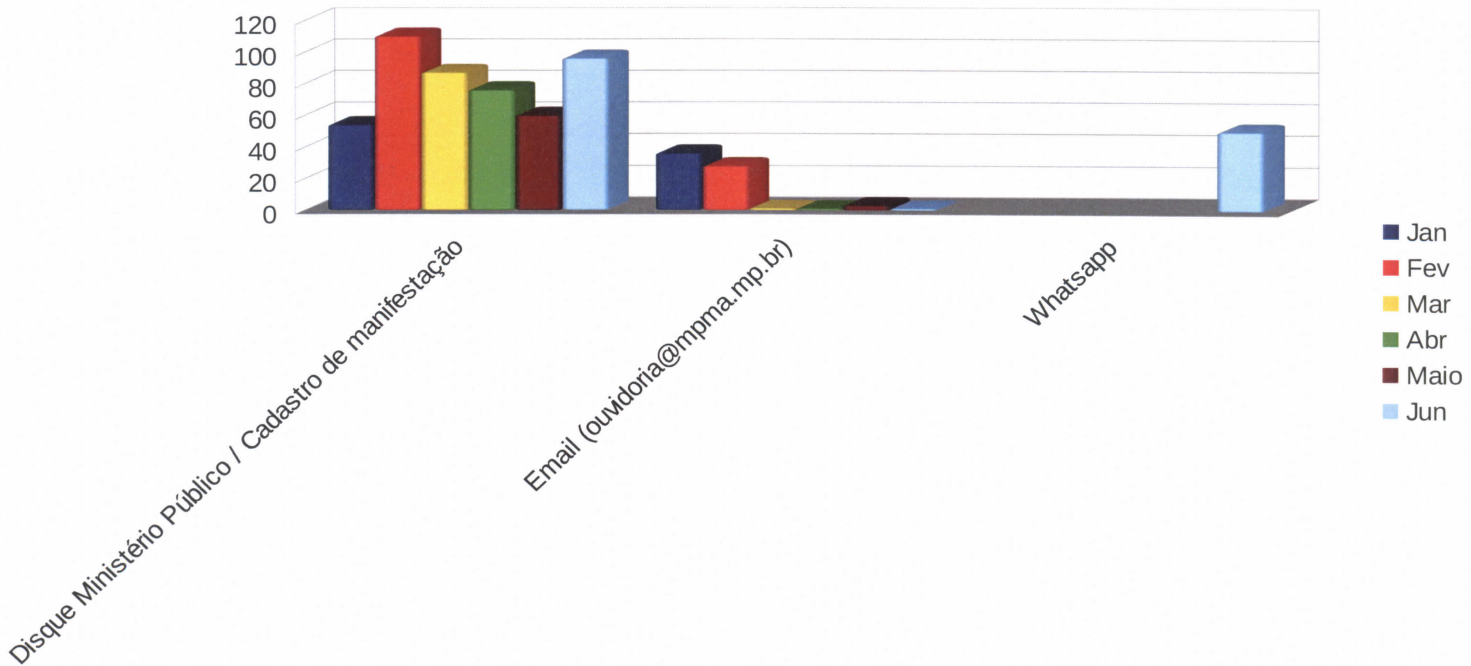
As demandas processadas na Ouvidoria podem ser formuladas através dos mais diversos canais de comunicação do órgão.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
<b>Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República</b>	13	9	6	8	8	18
<b>Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República</b>	10	6	9	2	7	20
<b>Disque Denúncia Maranhão</b>	22	18	23	21	44	12
<b>Disque Ministério Público / Cadastro de manifestação</b>	54	110	87	76	60	96
<b>Email (ouvidoria@mpma.mp.br)</b>	36	28	1	1	3	1
<b>Whatsapp</b>	0	0	0	0	0	50
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>171</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>122</b>	<b>197</b>





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



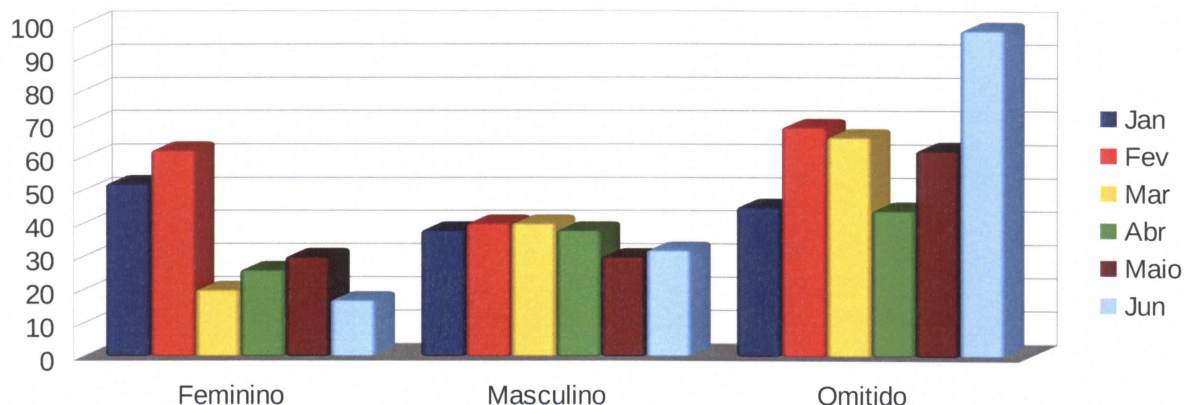
### 1.6 INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 25,89% como do sexo feminino e 28,06% como do sexo masculino. Dessa forma, 46,35% tem o sexo não identificado.

Quanto ao gênero	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun
Feminino	52	62	20	26	30	17
Masculino	38	40	40	38	30	32
Omitido	45	69	66	44	62	98
Total	135	171	126	108	122	147



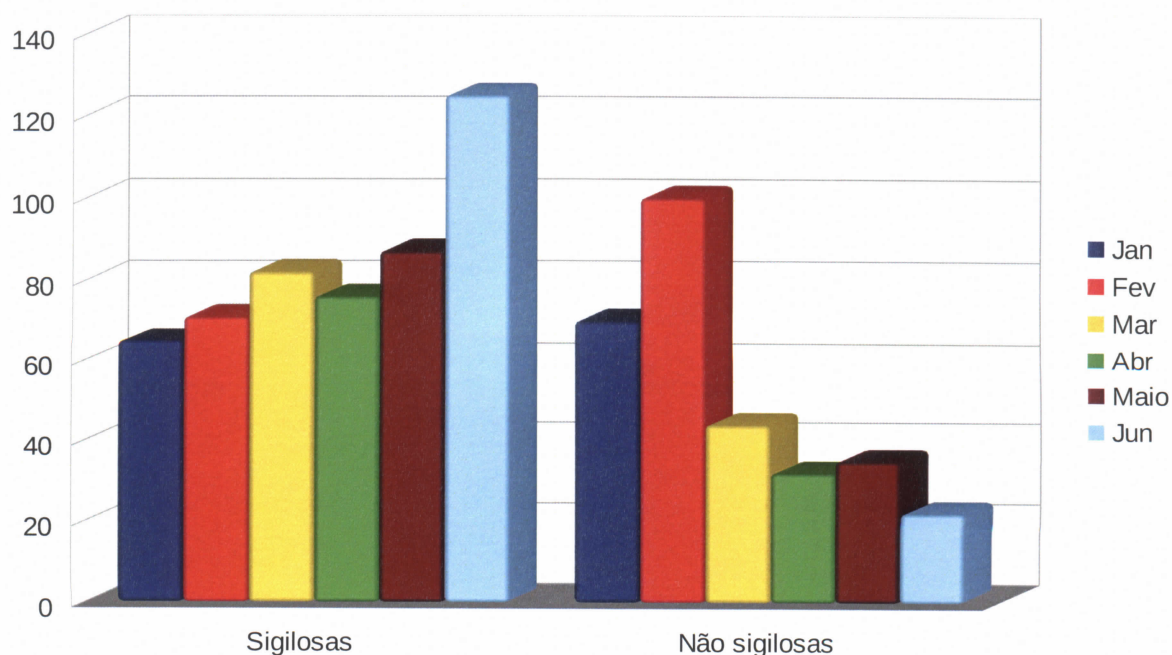
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



### 1.7 QUANTO AO SIGILO

A maioria dos usuários, num total de 506 (quinhentos e seis), preferiu manter seus dados pessoais em sigilo, enquanto que os demais, no quantitativo de 303 (trezentos e três) assim não o fizeram.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun
<b>Sigilosas</b>	<b>65</b>	<b>71</b>	<b>82</b>	<b>76</b>	<b>87</b>	<b>125</b>
<b>Não sigilosas</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>22</b>
<b>Total de demandas</b>	<b>135</b>	<b>171</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>122</b>	<b>147</b>





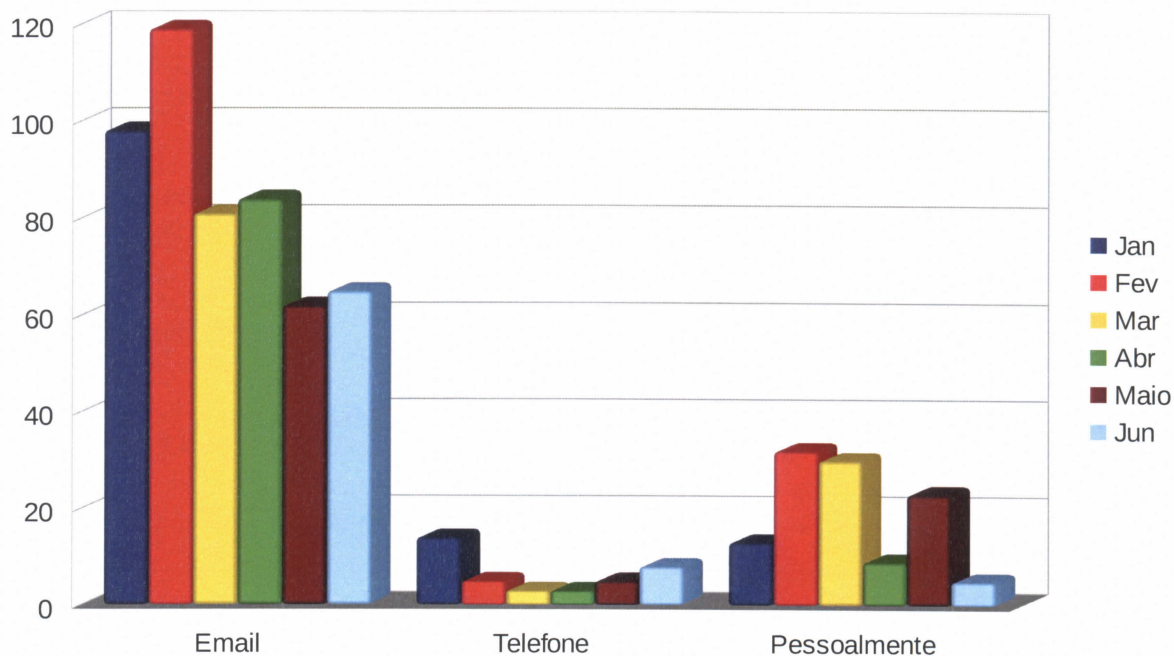


ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

### 1.8 MEIOS DE RESPOSTA

São várias as formas que o demandante pode obter resposta por parte da Ouvidoria, a saber: por e-mail, telefone ou pessoalmente. A tabela que segue abaixo detalha isto.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun
<b>Email</b>	<b>98</b>	<b>119</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>65</b>
<b>Telefone</b>	<b>14</b>	<b>05</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>Pessoalmente</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>5</b>
<b>Total de demandas</b>	<b>125</b>	<b>156</b>	<b>114</b>	<b>96</b>	<b>90</b>	<b>78</b>







## 2 BREVE HISTÓRICO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

O Ato Regulamentar nº 06/2017-GPGJ, publicado no Diário Oficial do dia 28/03/2017, estabeleceu as diretrizes para a aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) (LAI) e criou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão. Assim, antes da vigência do referido ato normativo, que ocorreu em 26/06/2017, todas as demandas eram encaminhadas ao Procurador-Geral de Justiça, para que prestasse as informações solicitadas.

### 2.1 NEGATIVAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES.

Não houve negativas de pedidos de informações.

### 2.2 DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Não houve descumprimento de prazo.

## 3 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- XXXII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público e Posse da nova Diretoria em São Luís-MA, nos dias 09 e 10 de março de 2017;
- Curso Prático de Negociação e Mediação de Conflitos para o Ministério Público, na Escola Superior do Ministério Público, no dia 30 de março de 2017
- Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria
- Curso EAD de Gestão em Ouvidoria, na Escola Nacional de Administração Pública, nos 09 a 29 de maio de 2017.
- Curso EAD Acesso à informação, na Escola Nacional de Administração Pública, nos 06 a 26 de junho de 2017.
- Curso EAD Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, na Escola Nacional de Administração Pública, nos 13 a 03 de julho de 2017.

## 4 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORA

- Mandato de 23 de novembro de 2015 a 23 de novembro de 2017
- Visita dos Conselheiros do Conselho Nacional do Ministério Público na Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão, no dia 24 de janeiro de 2017;



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

- Entrega do relatório trimestral de outubro a novembro de 2016 ao Procurador-Geral de Justiça, no 25 de janeiro de 2017;
- Entrevista no MPTV, no 27 de janeiro de 2017;
- XII Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público em Brasília-DF, no dia 06 de fevereiro de 2017;
- Programação Dia Internacional da Mulher no dia 08 de março de 2017;
- XXXII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público e Posse da nova Diretoria em São Luís-MA, nos dias 09 e 10 de março de 2017;
- Encontro Regional de Balsas, nos dias 20 e 21 de março de 2017;
- Encontro Regional de Imperatriz, nos dias 23 e 24 de março de 2017.
- Lançamento do Projeto Ler, Escrever e Pensar em Arari-MA, no dia 28 de março de 2017;
- Posse do Novo Corregedor-Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão, dia 17 de abril de 2017;
- Encontro Regional de Morros, nos dias 25 e 26 de abril de 2017;
- Encontro Regional de Santa Inês, nos 27 e 28 de abril de 2017;
- XXXIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público em Salvador-BA, nos dias 01 e 02 de maio de 2017 ;
- Entrega do relatório trimestral de janeiro a março de 2017 ao Procurador-Geral de Justiça, no dia 16 de maio de 2017;
- Palestra na Escola Almirante Tamandaré em São Luís-MA- Projeto Conversando com a escola, no dia 16 de junho de 2017;
- I Seminário Nacional de incentivo à Autocomposição do Ministério Público em Brasília-DF, nos dias 22 e 23 de junho de 2017.

São Luís, 25 de agosto de 2017.

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