



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

**RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DE JULHO A DEZEMBRO 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 detêm 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.

Teodoro Peres Neto

Ouvidor do Ministério Público do Estado do Maranhão em Exercício



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

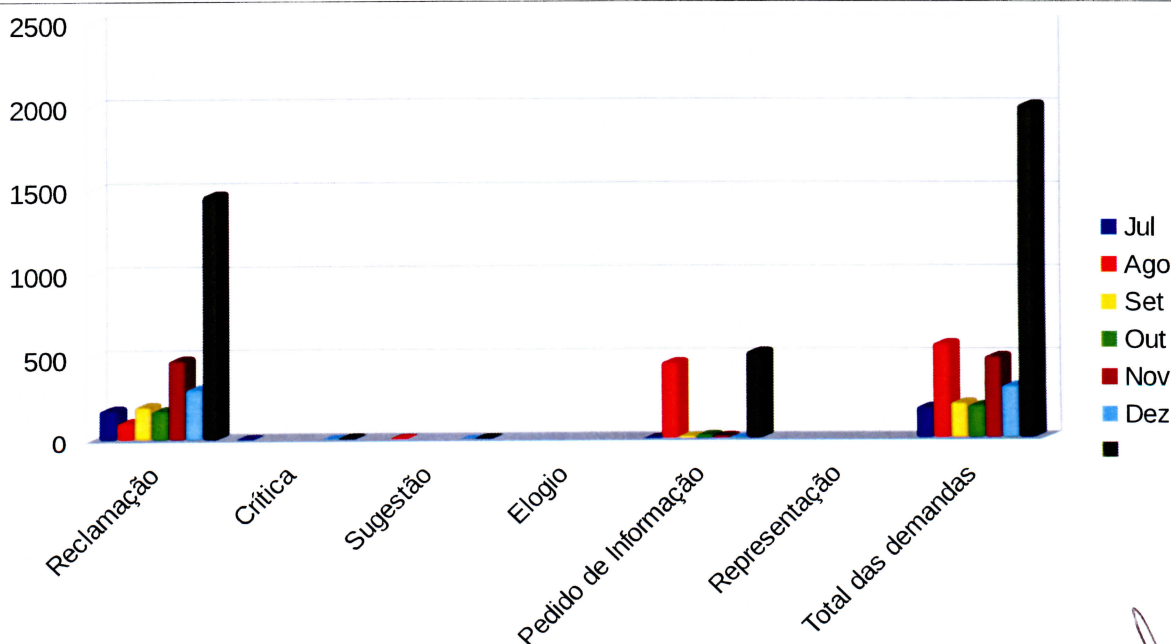
1 BREVE HISTÓRICO ESTATÍSTICO

1.1 CLASSES DAS DEMANDAS

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu 2006 (duas mil e seis) demandas (reclamações, críticas, sugestões, elogios, representações e pedidos de informação).

Nesse ponto, cumpre observar que a categoria que apresenta o maior número de demandas é a reclamação, com o quantitativo de 1465 (um mil quatrocentos e sessenta e cinco), como se vê abaixo. Em comparação ao 1º Semestre houve crescimento de 133,53% das demandas recebidas.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Reclamação	184	108	205	180	480	308	1465
Crítica	5	0	0	0	0	5	10
Sugestão	0	6	0	0	0	1	7
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Pedido de Informação	5	460	14	24	15	6	524
Representação	0	0	0	0	0	0	0
Total das demandas	194	574	219	204	495	320	2006





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 Consultas e dúvidas jurídicas com 545 (quinhentos e quarenta e cinco);

2º Idoso com 343 (trezentos e quarenta e três);

3º Improbidade Administrativa com 244 (duzentos e quarenta e quatro) registros. As reclamações de violência contra o idoso foi a que teve maior crescimento em demandas recebidas, no primeiro semestre foram processadas 41 demandas e neste 343.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acessibilidade	5	1	7	5	19	4
Administração e funcionamento do Ministério Público	9	7	1	0	2	1
Atuação de Membros e Servidores	5	2	3	2	8	5
Concurso público	7	0	4	1	0	39
Consultas e dúvidas jurídicas	2	460	19	19	26	19
Consumidor	0	0	6	1	5	0
Controle externo da atividade policial	15	4	6	8	35	21
Crimes	4	2	11	8	7	1
Demandas alheias à competência do Ministério Público	6	9	1	6	20	12
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	3	0	4	2	4	1
Educação	8	2	12	6	12	7
Eleitoral	0	1	0	0	2	1
Execução penal	5	0	2	2	9	1
Idoso	24	51	48	56	96	68
Improbidade administrativa	36	13	34	29	68	64
Infância e juventude	10	0	8	18	20	4
Lei de acesso à informação	5	10	14	24	15	6
Meio ambiente	11	4	14	9	14	10
Outros	1	1	4	1	81	37
Residência na comarca e lotação de Membros	0	0	0	0	0	0
Saúde	19	6	18	5	37	17
Serviços públicos	1	1	2	0	0	1
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	0
Violência doméstica	18	0	1	2	15	1
Total de demandas	194	574	219	204	495	32

Handwritten signature

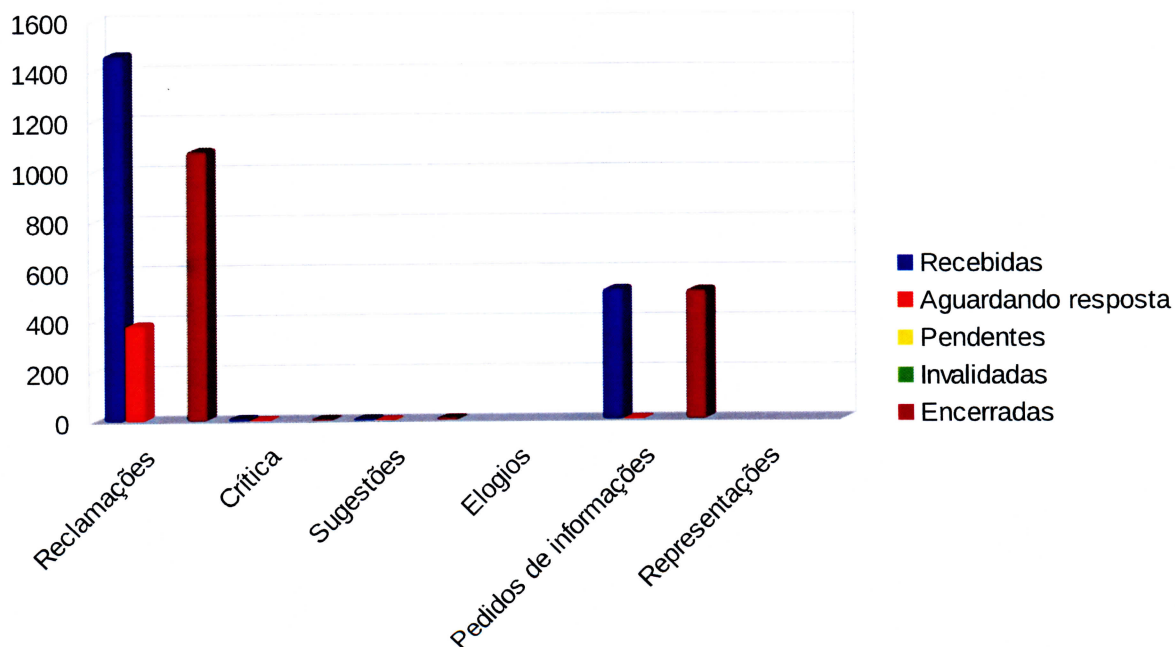


ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

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	1465	385	0	0	1080
Crítica	10	4	0	0	6
Sugestões	7	1	0	0	8
Elogios	0	0	0	0	0
Pedidos de informações	524	5	0	0	519
Representações	0	0	0	0	0





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:

- a) 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.
- b) por correspondência, enviada à sede da Instituição.
- c) por telefone: (98) 0800-098-1600, 3219-1769, 3219-1767 e 3219-1738
- d) por WhatsApp: (98) 98224-6897
- e) pelo site: <https://ouvidoria.mpma.mp.br/sistema/manifestacao/cadastrar>
- f) por e-mail: ouvidoria@mpma.mp.br
- g) pelo Facebook: [facebook.com/pg/ouvidoriampma](https://www.facebook.com/pg/ouvidoriampma)
- h) pelo Instagram: [ouvidoriampma_oficial](https://www.instagram.com/ouvidoriampma_oficial)
- i) pelo Twitter: [ouvidoria_mpma](https://twitter.com/ouvidoria_mpma)

1.5 ORIGEM DAS DEMANDAS

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

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Pessoalmente	22	25	30	29	33	23
Cadastro de manifestação	75	17	45	40	99	99
Disque Ministério Público (08000981600)	18	7	20	10	95	64
Correspondência	0	0	8	1	2	2
Email (ouvidoria@mpma.mp.br)	16	7	14	12	21	23
WhatsApp	0	459	19	9	37	17
Facebook	0	0	0	0	0	2
Instagram	0	0	0	0	0	0
Twitter	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República	20	1	3	7	43	13
Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República	31	47	63	58	149	76



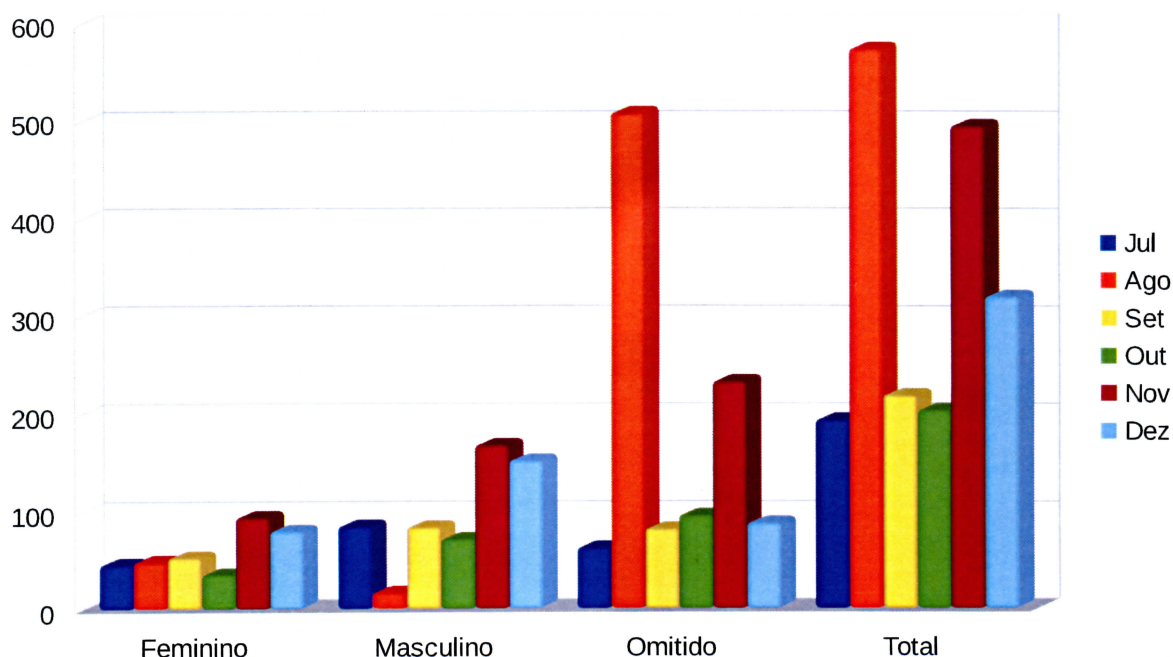
ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

Disque Denúncia Maranhão	12	1	8	28	13	1
SIC	0	10	9	10	3	0
Total	194	574	219	204	495	320

1.6 INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 17,85% como do sexo feminino e 28,81% como do sexo masculino. Dessa forma, 53,34% tem o sexo não identificado.

Quanto ao gênero	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Feminino	46	49	53	36	94	80
Masculino	85	17	84	72	168	152
Omitido	63	508	82	96	233	88
Total	194	574	219	204	495	320



1.7 QUANTO AO SIGILO

A maioria dos usuários, num total de 624 (seiscentos e vinte e quatro), preferiu manter seus dados pessoais em sigilo, enquanto que os demais, no quantitativo de 380 (trezentos e oitenta) assim não o fizeram, bem como as demandas anônimas que teve o maior quantitativo no total de 1070 demandas recebidas.



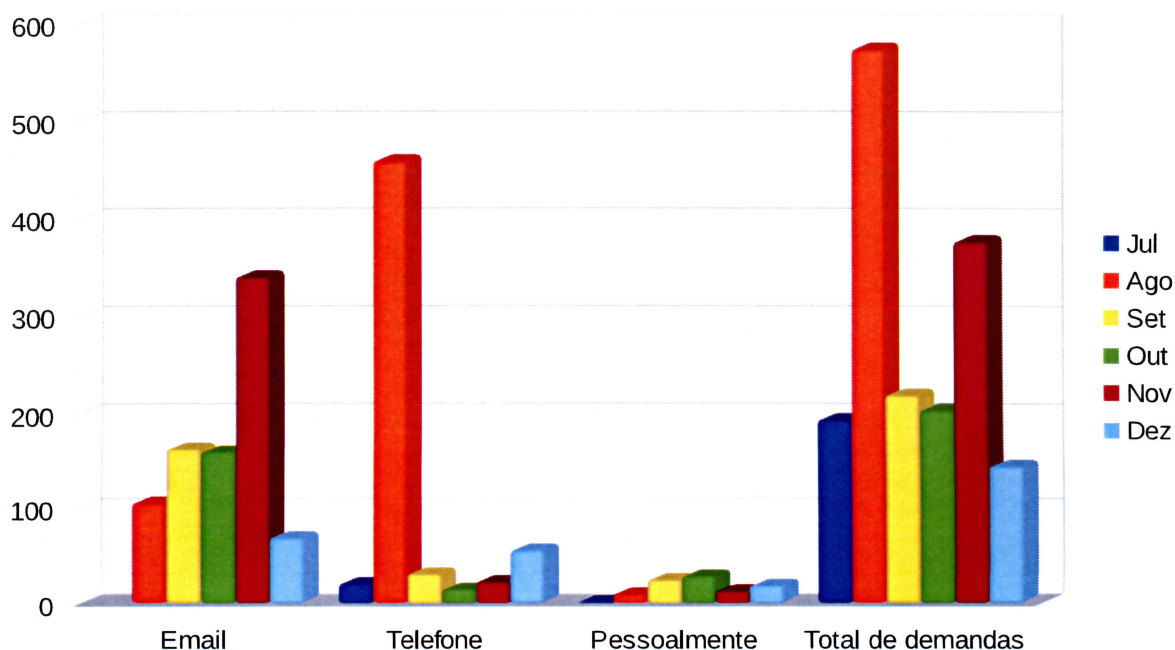
ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Sigilosas	144	32	74	57	201	116
Não sigilosas	50	34	68	51	61	116
Anônimas	0	508	77	96	233	38
Total de demandas	194	574	219	204	495	320

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.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Email	171	105	163	160	340	69
Telefone	21	459	31	15	23	56
Pessoalmente	2	10	25	29	13	19
Total de demandas	194	574	219	204	376	144





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

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. No segundo semestre de 2017 foram recebidas 524 (quinhentos e vinte e quatro) Pedidos de Informações, sendo encerradas 519 (quinhentos e dezenove) e 5 (cinco) aguardando resposta dentro do prazo.

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

- Curso Práticas em Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria, no auditório da Receita Federal do Maranhão, nos dias 15 a 17 de julho;
- Reunião de alinhamento de atribuições do Sistema de Informação ao Cidadão, na Secretaria para Assuntos Institucionais desta Procuradoria Geral de Justiça, no dia 26 de julho;
- Cursos em EAD Lei de Acesso a Informação e Excelência no atendimento, no Instituto Legislativo Brasileiro do Senador Federal, no período de 10 de novembro a 03 de janeiro de 2018, e
- Curso de Atendimento e Esculta ao Cidadão, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público, na cidade de Brasília, nos dias 23 e 24 de novembro



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

4 PARTICIPAÇÕES EM REUNIÕES, EVENTOS E CURSOS PELA OUVIDORA

- Posse dos novos Promotores de Justiça do Ministério Público do Estado do Maranhão, na sede da Procuradoria Geral de Justiça no dia 03 de julho;
- Treinamento dos novos Promotores de Justiça, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, no dia 04 de julho;
- 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público entrega do prêmio CNMP 2017 para o Ministério Público do Maranhão com o projeto Ministério Público contra a corrupção e a sonegação fiscal, em Brasília, nos dias 01 e 02 de agosto;
- 8º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público entrega de 17 sugestões para elaboração da "carta ouvidoria sustentável", em Brasília, nos dias 01 e 02 de agosto;
- Reunião com O Corregedor-Geral e com a Subprocuradora para Assuntos Administrativos, na Corregedoria, no dia 08 de agosto;
- No dia 09 de agosto concedeu entrevista na rádio Educadora, sobre os novos canais da Ouvidoria, na Radio Educadora;
- Reunião com a Ouvidora da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, na sede desta Ouvidoria, no dia 10 de agosto;
- No dia 12 de agosto concedeu entrevista no programa estação Ministério Público, na rádio Jovem Pan News
- Audiência Pública de instalação da Promotoria Comunitária Itinerante na região do bairro Liberdade, no dia 15 de agosto;
- Reunião com o Promotor de Justiça da Pessoa com Deficiência Dr. Ronald Pereira dos Santos, na sede das Promotoria de Justiça da Capital, no dia 16 de agosto;
- Workshop sobre monitoração eletrônica, no auditório da sede da Procuradoria Geral de Justiça, no dia 21 de agosto;
- XXXIV Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, na cidade do Rio de Janeiro, nos dias 31 de agosto e 01 de setembro;
- Posse da nova Subcorregedora-Geral do Ministério Público, na sala do colégio de Procuradores, no dia 06 de setembro;
- No dia 15 de setembro entregou o prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria, na sede da Procuradoria Geral de Justiça
- Posse da Procuradora-Geral da República e reunião com a Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, na cidade de Brasília, No dia 18 de setembro;



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

- Reunião para assinatura do acordo de cooperação técnica entre o Ministério Público do Estado do Maranhão e o Tribunal de Contas da União, na cidade de Brasília, No dia 18 de setembro;
- Reunião na Controladoria Geral da União, sede São Luís-MA, no dia 18 de setembro;
- Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, na cidade de Belo Horizonte, no dia 27 de setembro;
- XXII Congresso Nacional do Ministério Público, na cidade Belo Horizonte, nos dias 28 e 29 de setembro;
- Comemoração dos 70 anos de fundação do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, na sede do SEBRAE-MA, no dia 11 de outubro;
- Reunião com café da manhã com a Ouvidora e os Coordenadores dos setores desta Procuradoria Geral de Justiça, no dia 11 de outubro
- Reunião com o Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Caminha, o Secretário de Transparência e Controle do Estado do Maranhão, bem como o Advogado Sálvio Dino, na sede desta Ouvidoria, no dia 11 de outubro;
- Reunião da Rede Federal de Ouvidorias, na cidade de Brasília, nos dias 19 e 20 de outubro;
- Curso de extensão sobre improbidade administrativa e lei anticorrupção: aspectos teóricos e práticos, na Faculdade Florence, no dia 23 de outubro;
- Eleição ao Cargo de Ouvidor, na sala do Colégio de Procuradores, no dia 26 de outubro;
- I Seminário da Rede de Ouvidoria do Maranhão, no auditório do Palácios dos Leões, no dia 01 de novembro;
- Reunião dos Conselhos Nacionais de Ouvidores e do Ministério Público, na cidade de Brasília, nos dias 07 a 09 de novembro;
- XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, na cidade de Foz do Iguaçu, nos dias 20 a 22 de novembro;
- V Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, na cidade de Belo Horizonte, no dia 24 de novembro;
- Recondução a cargo de Ouvidora para o biênio 2017/2019, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, no dia 27 de novembro;
- 35ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público, na cidade de Macapá, nos dias 29 de novembro a 01 de dezembro;
- Curso o cidadão 3.0 quer falar com você, na cidade de São Paulo, nos dias 05 e 06 de dezembro;



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

- Solenidade alusiva ao dia Nacional do Ministério Público e entrega do Prêmio Promotor parceiro da ouvidoria, no auditório da Procuradoria Geral de Justiça, no dia 07 de dezembro;
- Confraternização dos servidores desta Ouvidoria, no dia 14 de dezembro
- Posse da nova diretoria do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, no dia 15 de dezembro, e
- Posse do novo Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, no dia 19 de dezembro;

São Luís, 18 de janeiro de 2018.

Teodoro Peres Neto
Procurador de Justiça

Ouvidor do Ministério Público do Estado do Maranhão em Exercício