



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

**RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL DE JANEIRO A JUNHO DE 2018 DA
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 de junho de 2005, apresentando-se como um canal de interlocução da instituição com a sociedade, sendo um órgão estratégico e relevante para operar uma transformação permanente do *Parquet*, objetivando a efetivação de mudanças e ajustes nas suas atividades e nos processos em que atua, em sintonia com as demandas da população. A Ouvidoria 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.

O presente relatório tem por objetivo demonstrar a atuação do órgão no período de janeiro a junho de 2018, bem como atender ao disposto no artigo 4º, inciso VIII, da Resolução nº 95/2013, do Conselho Nacional do Ministério Público, contendo a síntese das atividades realizadas pela Douta Ouvidora e pelos servidores que integram o órgão.



Rita de Cassia Maia Baptista

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



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

1. BREVE HISTÓRICO

1.1 CLASSES DAS DEMANDAS

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2018, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu 2.780 (duas mil, setecentos e oitenta) demandas, distribuídas entre reclamações, críticas, sugestões, elogios, representações e pedidos de informação.

Releva-se que a categoria que apresentou o maior número de demandas foi a representação, com o quantitativo de 1.759 (hum mil, setecentos e cinquenta e nove) registros.

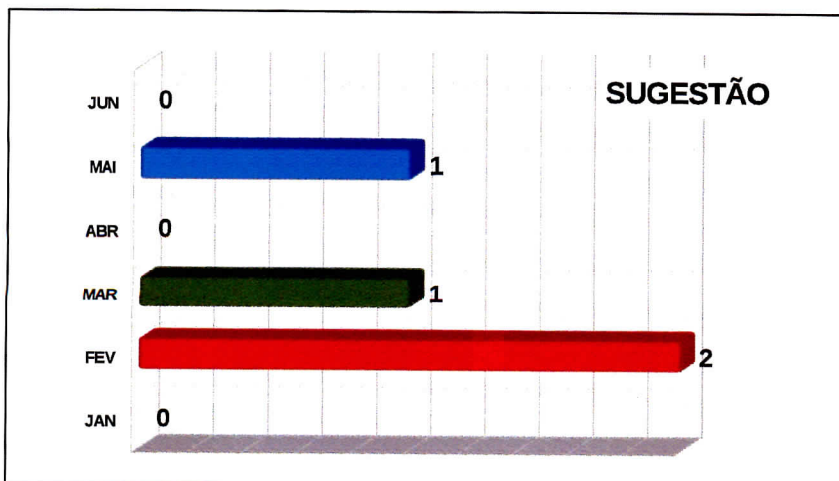
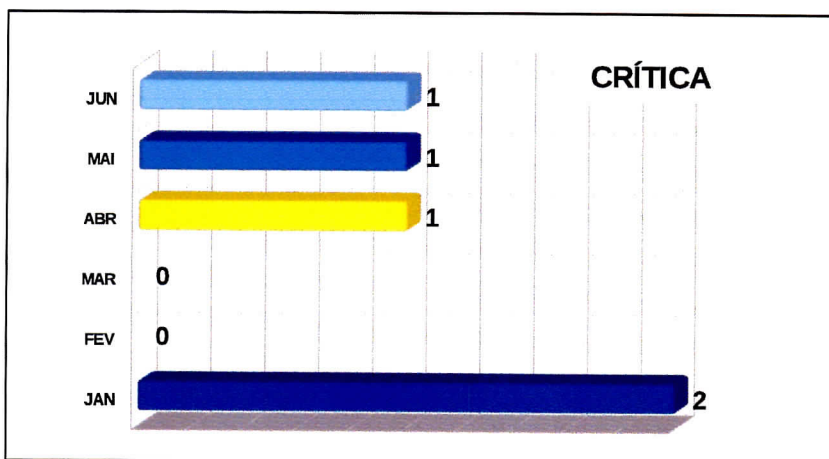
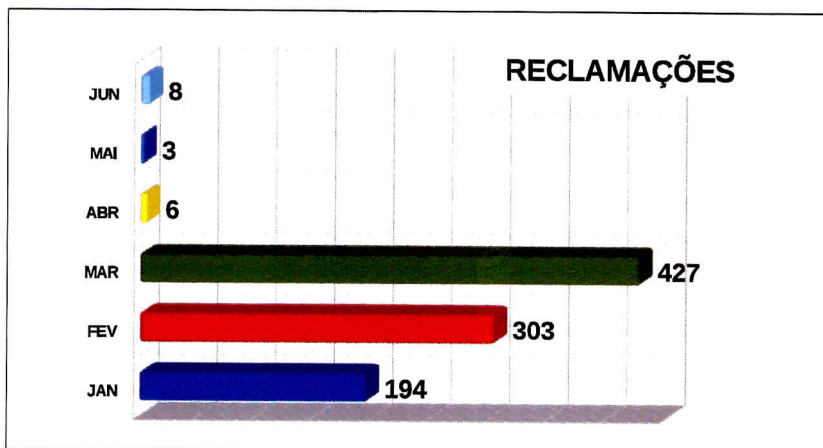
CLASSE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	194	303	427	6	3	8	941
Crítica	2	0	0	1	1	1	5
Sugestão	0	2	1	0	1	0	4
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Pedido de Informação	14	16	6	19	7	9	71
Representações	4	12	4	466	720	553	1.759
TOTAL GERAL	214	333	438	492	732	571	2.780

Convém esclarecer, no quadro acima, o desvio observado entre o primeiro e o segundo trimestre nas classes representação e reclamação. A referida diferença foi ocasionada pela adequação, que se fez necessária, mesmo que tardia, no sistema da Ouvidoria do MPMA, de modo a cumprir o que determina a Resolução nº 180, de 07 de agosto de 2017 do CNMP, enquadrando como representação todas as manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação. A mudança evidenciou o panorama real das demandas recebidas pela Ouvidoria do MPMA, apontando a representação como a classe de maior registro, apresentado no primeiro semestre o percentual de 63,27% da totalidade das manifestações.



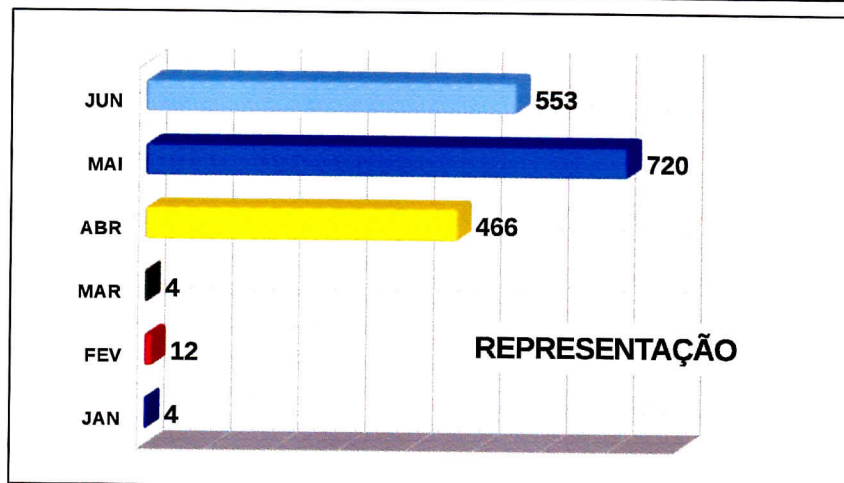
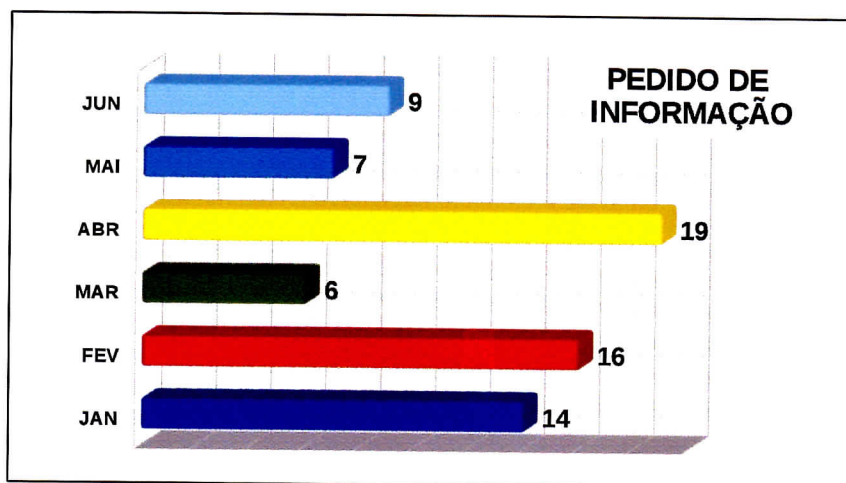
ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

Abaixo, encontram-se os gráficos por classe de demandas.





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



1.2. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

O primeiro semestre do ano em curso foi marcado pela grande divulgação da Ouvidoria nos diferentes canais de comunicação do Estado e nas redes sociais. Como fruto de todo esse trabalho, o órgão recebeu diferentes demandas relacionadas a consultas e dúvidas jurídicas, demonstrando a disparidade entre este assunto com os demais.

Na análise do quadro abaixo, observa-se que os assuntos mais demandados, por ordem decrescente, foram os seguintes:

- 1º. Consultas e dúvidas jurídicas: 1.404 (mil quatrocentos e quatro);
- 2º. Improbidade Administrativa: 240 (trezentos e quarenta e três);
- 3º. Idoso: 200 (duzentos);
- 4º. Saúde: 107 (cento e sete).

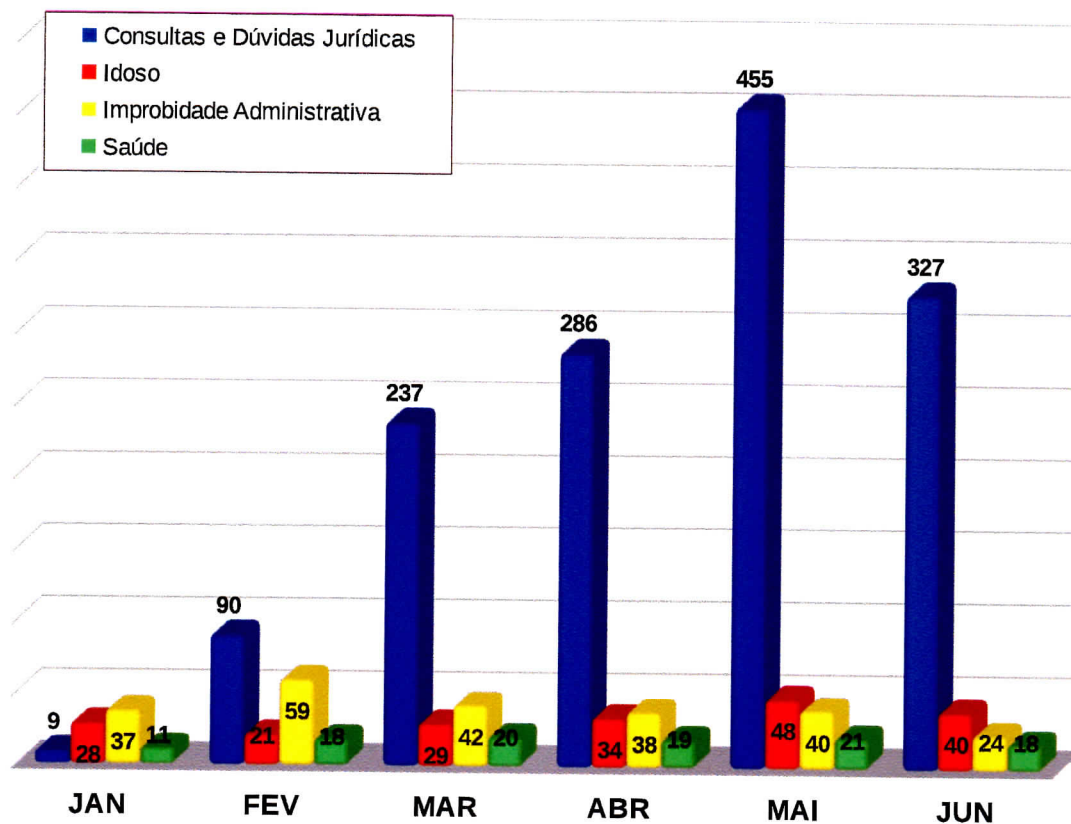


ESTADO DO MARANHÃO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Acessibilidade	7	9	5	0	1	2	24
Administração e funcionamento do Ministério Público	1	0	2	1	0	3	7
Atuação de Membros e Servidores	3	3	1	7	4	6	24
Concurso Público	4	9	9	15	0	23	60
Consultas e Dúvidas Jurídicas	9	90	237	286	455	327	1404
Consumidor	3	2	2	1	5	1	14
Controle Externo da Atividade Policial	8	11	7	12	16	9	63
Crimes	0	1	3	5	9	18	36
Demandas alheias à Competência do Ministério Público	6	9	11	5	7	5	43
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	0	0	0	0	18	18
Educação	6	16	7	15	14	20	78
Eleitoral	1	0	0	1	6	1	9
Execução Penal	2	3	6	2	1	1	15
Idoso	28	21	29	34	48	40	200
Improbidade Administrativa	37	59	42	38	40	24	240
Infância e Juventude	2	5	8	7	11	14	47
Lei de Acesso à Informação	14	16	6	19	10	9	74
Meio Ambiente	13	4	7	4	11	8	47
Outros	46	55	24	7	67	10	209
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	11	18	20	19	21	18	107
Serviços Públicos	1	1	2	14	5	11	34
Sindical e Questões Análogas	0	0	2	0	0	0	2
Violência Doméstica	12	1	8	0	1	3	25



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



1.3 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
RECEBIDAS	214	333	438	492	732	571
AGUARDANDO RESPOSTA	23	29	50	81	221	219
PENDENTES	0	0	0	0	0	0
INVÁLIDAS	0	0	0	16	10	8
ENCERRADAS	191	304	388	395	501	344

Do quadro acima, convém esclarecer que a maioria das demandas invalidadas advieram de denúncias apócrifas, forma de acesso de grande procura por parte dos manifestantes da Ouvidoria do MPMA. Essas demandas não são muita



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

das vezes robustecidas com os dados mínimos necessários para o seu processamento, sendo arquivadas de plano no órgão.

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](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.



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

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Pessoalmente	10	28	26	16	213	24
Sistema (site)	70	53	61	49	75	69
Disque Ministério Público	43	88	183	166	145	111
Correspondência	1	0	0	0	1	1
E-mail	19	77	91	69	54	93
WhatsApp	14	29	20	125	165	172
Facebook	0	7	2	0	12	15
Instagram	0	3	0	1	2	1
Twitter	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República	8	11	12	6	6	14
Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República	35	25	42	41	50	65
Disque Denúncia Maranhão	0	1	0	0	0	0
SIC	14	11	1	19	9	6
TOTAL	214	333	438	492	732	571

Nota-se que o meio mais utilizado pelo cidadão para registrar sua demanda foi o Disque Ministério Público (26,47%), seguida pela ferramenta WhatsApp (18,88%), E-mail (14,50%) e Sistema (13,56%).



1.6 QUANTO AO GÊNERO

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 38,71%, do sexo feminino; 36,58% do sexo masculino; 23,78%, gênero não identificado e 0,94% pessoa jurídica.

Quanto ao gênero	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Feminino	61	80	211	169	315	240
Masculino	91	116	157	185	302	166
Pessoa Jurídica	0	0	0	12	8	6
Não identificado	62	137	70	126	107	159
Total	214	333	438	492	732	571

1.7 QUANTO AO SIGILO

Os dados abaixo apontam que 53,09% das manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria do MPMA nesse primeiro semestre de 2018 não foram cadastradas como sigilosas, por outro lado, 39,32% foram sigilosas e 7,59%, anônimas.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Sigilosas	112	215	292	119	178	177
Não sigilosas	40	69	96	358	536	377
Anônimas	62	49	50	15	18	17
Total	214	333	438	492	732	571

1.8 MEIOS DE RESPOSTA

Em 2017, a Ouvidoria do MPMA inseriu os canais de comunicação WhatsApp e redes sociais Facebook, Instagram e Twitter objetivando ampliar o acesso ao cidadão, assegurando a este a comodidade para registrar sua manifestação, independente do local que esteja domiciliado.

No primeiro semestre do ano em curso, o órgão observou um crescente aumento no registro das demandas por esses meios, sendo também um eficiente canal para o repasse de informações e respostas aos demandantes.



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

Adicionada aos novos canais, a resposta também pode ser concedida por e-mail, telefone ou pessoalmente, canais convencionais do órgão. A tabela a seguir detalha o comportamento semestral de cada meio.

Quanto ao meio de resposta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
E-mail	65	128	104	197	238	272
Telefone	56	68	161	279	152	110
Redes Sociais	0	0	0	0	136	159
Pessoalmente	17	10	14	1	188	13
Total	138	206	279	477	714	554

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.

Atualmente, a Ouvidoria concentra os pedidos de informação do *Parquet*, sendo a responsável por acompanhar todo o trâmite dos processos, desde o registro, cumprimento de prazos, até possíveis negativas aos pedidos de informação.

2.1 NEGATIVAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES.

Não houve negativas de pedidos de informações.

2.2 DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Não houve descumprimento de prazo.



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

3 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

EVENTOS

3.1. AÇÃO GLOBAL 2018



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão representou a instituição na Ação Global 2018, realizado no dia 26 de maio, no Multicenter Sebrae, em São Luís. A equipe da Ouvidoria recebeu diversas demandas da comunidade, dando os encaminhamentos necessários aos problemas. Durante o evento, foram realizados 199 atendimentos. Entre os temas mais recorrentes estiveram questões relativas aos direitos do consumidor e relacionadas à prestação de serviços públicos.



CAPACITAÇÕES

3.2. CURSOS À DISTÂNCIA

No primeiro semestre do ano em curso, os servidores da Ouvidoria concluíram os cursos à distância, abaixo identificados, pelo Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), são eles:

- Conhecendo o novo acento ortográfico;
- Direito Administrativo para gerente no setor;
- Excelência no atendimento;
- Gestão em Ouvidoria;
- Gestão estratégica com foco na Administração Pública;
- LAI (Lei de Acesso à Informação);
- Ouvidoria na Administração Pública;
- Práticas de Atendimento em Ouvidoria;

3.3 CURSOS PRESENCIAIS

As servidoras Sandra Melíssia Feques Rodrigues e Brígida da Silva Ramos Neta, da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, participaram, nos dias 12 a 14/06, do curso “Defesa do Usuário e Simplificação”, organizado pela Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

O curso foi ministrado pelos instrutores Marlene Alves de Albuquerque e Marcos Silva Monteiro, com carga horária de 20 horas, sendo abordados os temas sobre “Direitos dos usuários e serviços”, “Atuação em rede das Ouvidorias” e o aplicativo “Simplifique!”.





REUNIÃO DE PLANEJAMENTO

3.4. REUNIÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Em março, a Ouvidora do MPMA, Dra Rita de Cassia Maia Baptista, o Secretário de Planejamento Estratégico, Dr. Raimundo Nonato Leite Filho, juntamente com os servidores dos dois órgãos reuniram-se para iniciar os trabalhos de Planejamento Estratégico da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.

REUNIÃO DE AVALIAÇÃO

3.5. REUNIÃO DE AVALIAÇÃO MENSAL



A Ouvidora do MPMA, Dra Rita de Cassia Maia Baptista, realiza reuniões mensais com a equipe de trabalho para avaliar o andamento das ações e realizar os ajustes necessários. A foto, acima, refere-se a reunião realizada em março do ano em curso.



4. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORA

PARCERIAS

4.1. PARCERIAS INSTITUCIONAIS



A Ouvidora do Ministério Público do Maranhão, Rita de Cassia Maia Baptista, recebeu em abril, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, a visita do ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão, desembargador José Luiz Almeida, onde foram discutidas propostas de parcerias entre os dois órgãos.

Em maio, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista e o futuro Diretor da Escola Superior do Ministério Público do Estado do Maranhão, Promotor de Justiça Dr. Márcio Thadeu Silva Marques reuniram-se para tratar de questões afetas aos órgãos mencionados e às parcerias que pretendem firmar visando melhor atender aos cidadãos.





REUNIÕES EXTERNAS

4.2. COMISSÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Procuradora de Justiça Rita de Cassia Maia Baptista, participou da reunião de Planejamento Estratégico do CNOMP junto a Ouvidora do Ministério Público do Estado de Goiás, Procuradora de Justiça Orlandina Brito Pereira, o Ouvidor do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul, Procurador de Justiça Silaneiton Gonçalves e o Ouvidor do Ministério Público do Estado de Rondônia, Promotor de Justiça Héverton Alves de Aguiar. Na oportunidade, Dr. Alexandre Jésus Santiago realizou uma exposição sobre o planejamento estratégico com material para municiar com ferramentas técnicas a elaboração do relatório conclusivo da Comissão de Planejamento do CNOMP.





RECONHECIMENTO

4.3. PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO



Em março, houve a entrega do Prêmio Promotor Parceiro, que tem o objetivo de premiar os promotores de justiça que melhor atendem às demandas encaminhadas, de acordo com critérios estabelecidos. O Prêmio já está em sua 3ª edição, sendo agraciados, na ocasião, os promotores de justiça José Augusto Cutrim Gomes, titular da 1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Idoso de São Luís (1º lugar); Maria da Glória Mafra Silva, titular da 2ª Promotoria de Justiça de Defesa da Saúde de São Luís, como segunda colocada; e Alessandra Darub Alves, titular da Promotoria de Justiça de São Vicente Férrer, em terceiro lugar. A titular da Promotoria de Justiça de Defesa do Patrimônio Público e das Ordens Tributária e Econômica de Imperatriz, Nahyma Ribeiro Abas, também foi premiada na terceira posição, mas não pôde comparecer ao evento.



DIVULGAÇÃO

4.4. ENTREVISTAS NAS EMISSORAS DE TV LOCAIS



A Ouvidora do MPMA, Dra Rita de Cassia Maia Baptista, concedeu entrevista ao programa “Bom Dia Mirante”, oportunidade em que falou sobre o papel das Ouvidorias como ponte entre o cidadão e o órgão ministerial. Em seguida, respondeu a perguntas do entrevistador e noticiou que seria empossada (15 de março de 2018) como Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).

A Ouvidora concedeu, em maio, entrevista ao canal da TV Assembleia onde foram abordadas questões relacionadas a evolução do quantitativo das denúncias recebidas na Ouvidoria do MPMA, os diferentes canais de atendimento disponíveis aos cidadãos, com destaque para as redes sociais (Instagram, Facebook e Twitter) e a ferramenta WhatsApp, explicações sobre denúncias anônimas e o trâmite das demandas – desde o seu registro até o momento da sua resolutividade.



Em junho, a Ouvidora concedeu entrevista para o Jornal Repórter Maranhão, transmitido no canal da TV Brasil referente a uma demanda registrada na Ouvidoria do MPMA, sobre a falta de infraestrutura dos bairros São Cristóvão e Cidade Operária, em São Luís, que deu origem a uma Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público Estadual, para que a Prefeitura do Município realize em 30 dias, obras de asfaltamento, drenagem e esgotamento sanitário.



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

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS COMO PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORES DOS ESTADOS E DA UNIÃO - CNOMP E OUVIDORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO MARANHÃO

4.5. POSSE DA NOVA DIRETORIA DO CNOMP



Ocorreu no dia 16 de março, dia do Ouvidor, a posse da nova Diretoria do CNOMP, que passou a ser presidido pela Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista. A posse foi prestigiada por membros e servidores do MPMA, por autoridades da área jurídica Federal e Estadual, inclusive o Ministro do STJ, Reynaldo Soares da Fonseca e o Sub-Procurador Geral da República, Nicolao Dino de Castro e Costa Neto, além de autoridade locais, parentes e amigos.





4.6 LANÇAMENTO DO RELATÓRIO E APRESENTAÇÃO DO BUSINESS INTELLIGENCE (BI) DA PESQUISA CENÁRIOS DE GÊNERO



A Presidente do CNOMP e Ouvidora do MPMA, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista, compôs a mesa juntamente com a Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Dra. Raquel Elias Ferreira Dodge, o Conselheiro do CNMP e Presidente da Comissão de Planejamento Estratégico (CPE), Dr. Sebastião Vieira Caixeta, a membro auxiliar da CPE/CNMP e Promotora de Justiça, Dra. Ana Lara Camargo de Castro, a Secretária-Geral do CNMP e Procuradora Regional da República, Dra. Adriana Zawada Melo e a Conselheira do CNMP e Juíza Federal, Dra. Taís Schilling Ferraz, no evento em que foi lançado o Relatório e apresentado o Business Intelligence (BI) da Pesquisa Cenários de Gênero, da CPE e da Comissão de Defesa dos Direitos Fundamentais (CDDF) do CNMP, ocorrido em junho do ano em curso, no Plenário do referido Colegiado, em Brasília. Em pauta, a análise da desigualdade nas relações de poder entre homens e mulheres dentro do Ministério Público brasileiro.



4.7. POSSE DO PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE PROCURADORES-GERAIS



A Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Dra. Rita de Cassia Maia Baptista compôs a mesa de honra na solenidade de posse do novo Presidente do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais (CNPJG), Dr. Benedito Torres Neto, que ocorreu em junho do ano em curso, em Goiânia.

São Luís, 14 de julho de 2018.

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