



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

## **RELATÓRIO ANALÍTICO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2018 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 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 detêm 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 julho a dezembro 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



## 1. BREVE HISTÓRICO

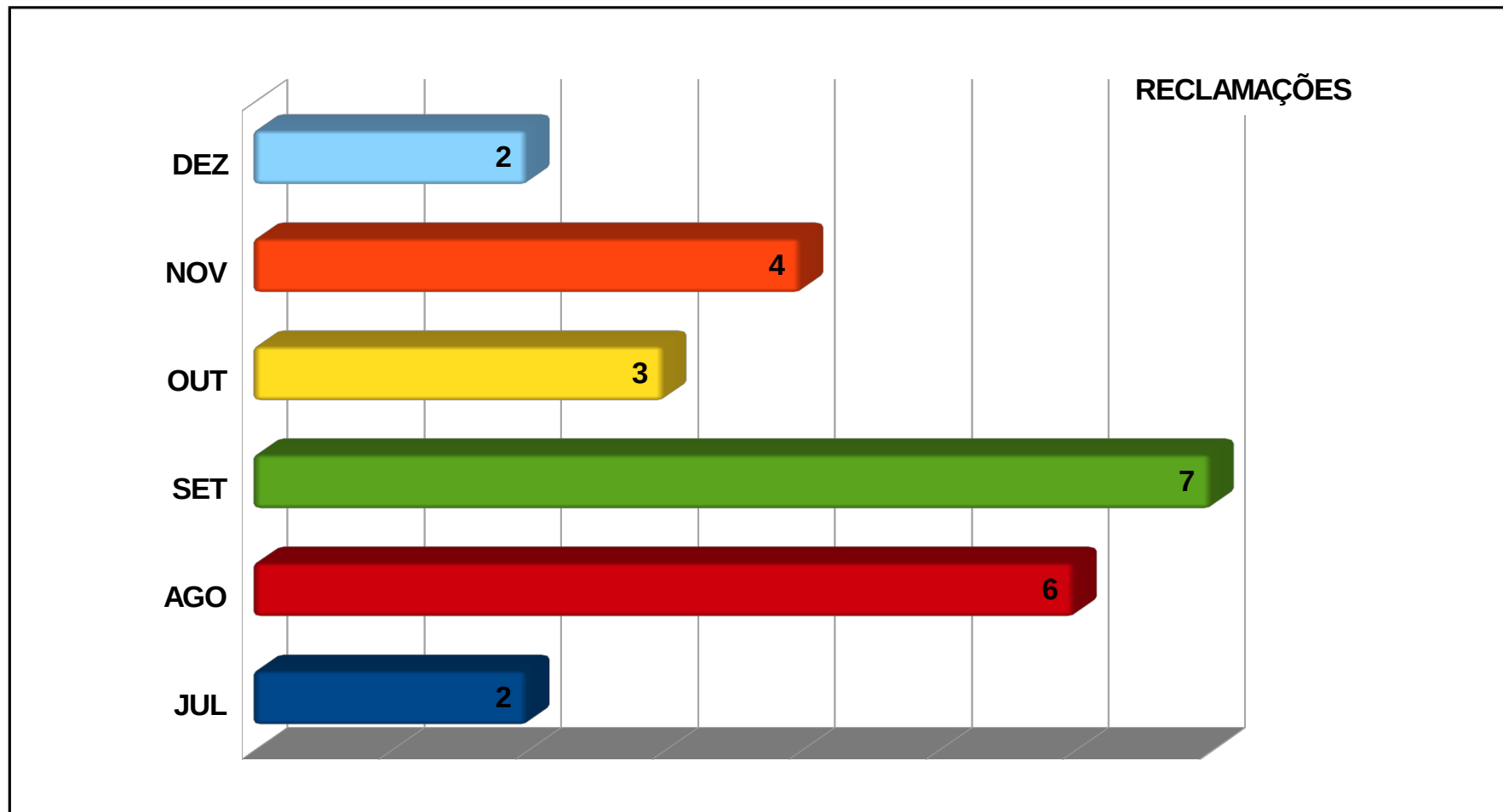
### 1.1 CLASSES DAS DEMANDAS

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão recebeu 3.461 (três mil, quatrocentos e sessenta e uma) demandas, distribuídas entre reclamações, críticas, sugestões, elogios, representações e pedidos de informação.

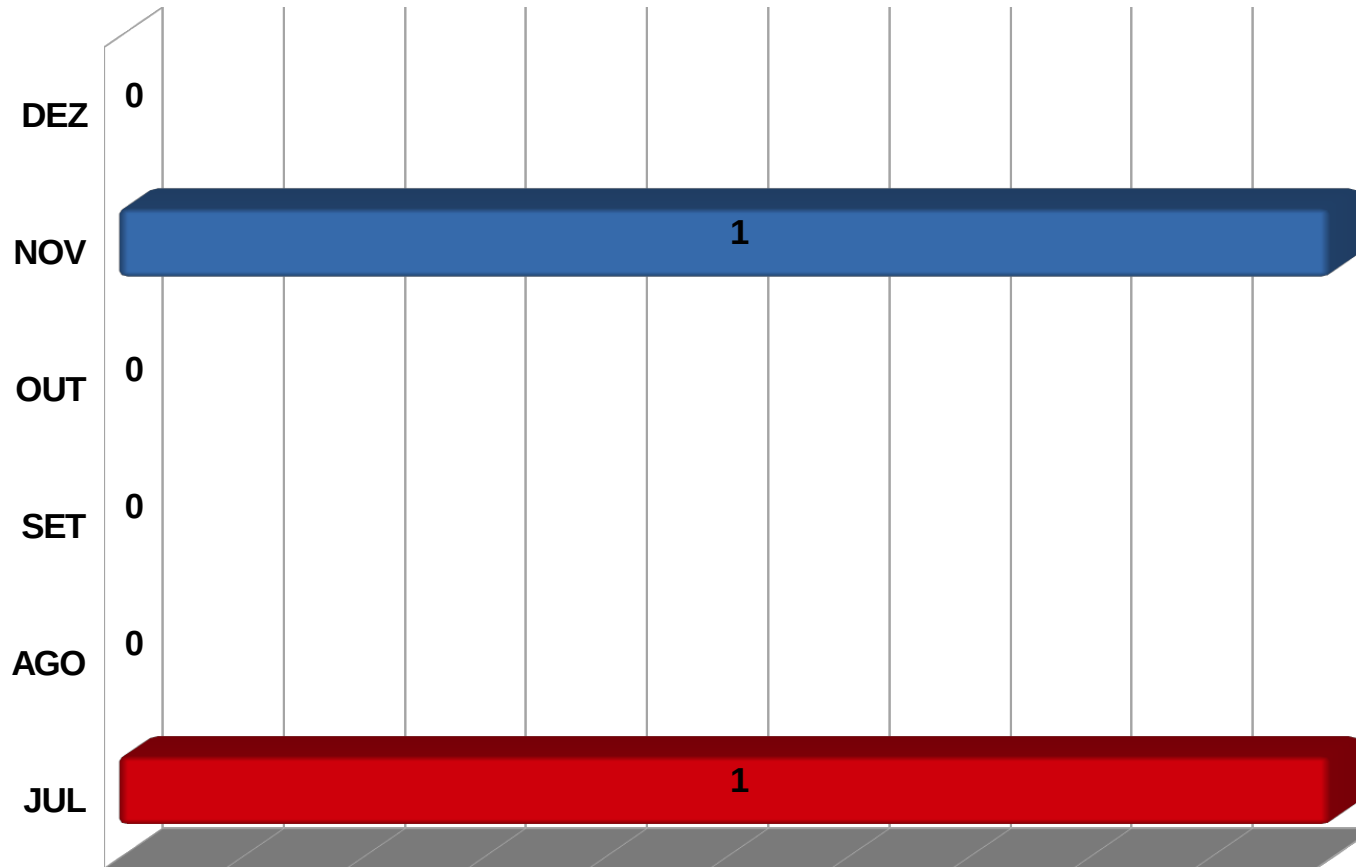
Releva-se que a categoria que apresentou o maior número de demandas foi a representação, com o quantitativo de 3.325 (três mil, trezentos e vinte e cinco) registros.

Classe das demandas	TOTAL	
	Quantidade	Percentual
Reclamação	24	0,69%
Crítica	02	0,06%
Sugestão	00	0,00%
Elogio	00	0,00%
Pedidos de Informação	110	3,18%
Representações	3.325	96,07%
<b>Total das demandas</b>	<b>3.461</b>	<b>100%</b>

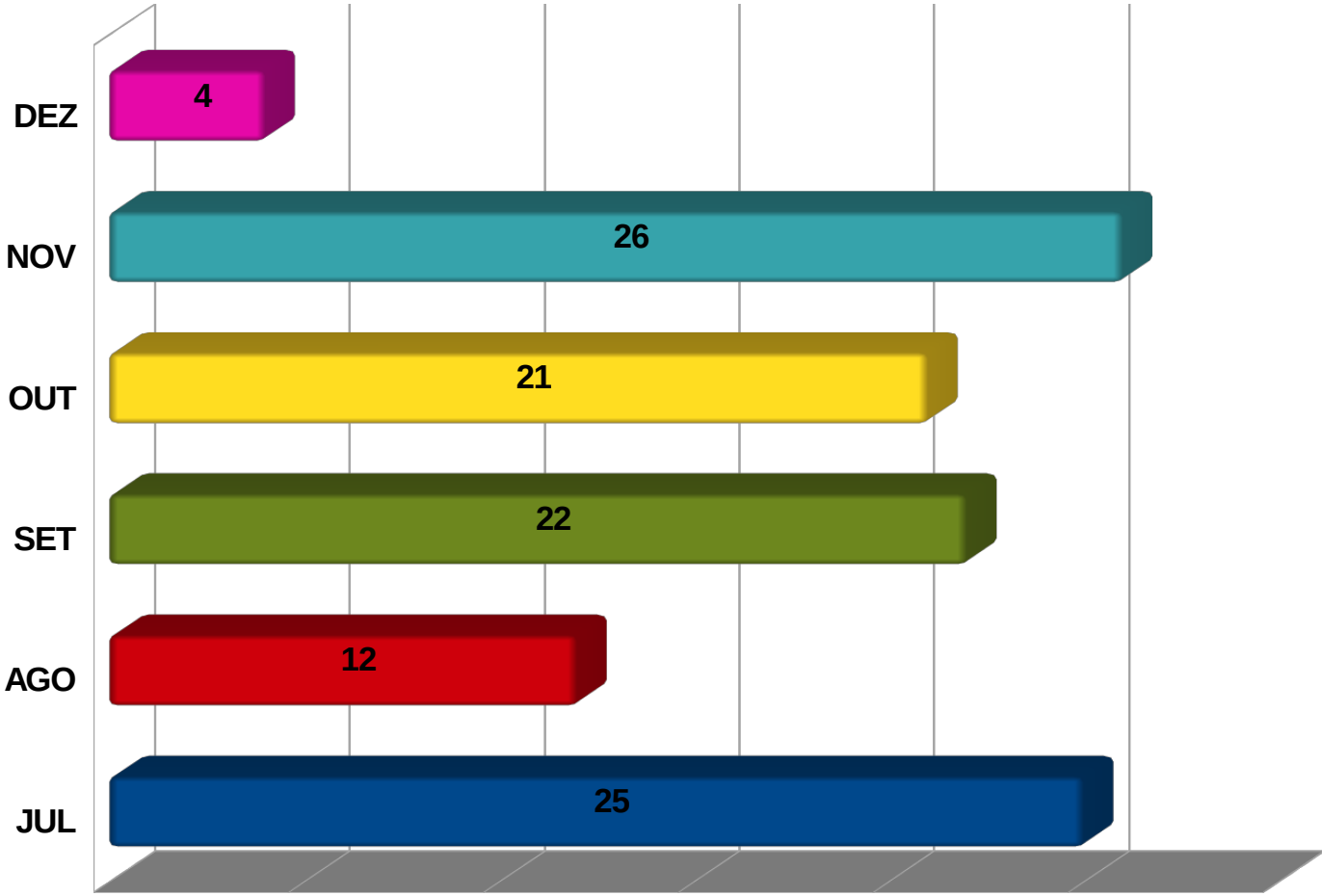
Abaixo, encontram-se os gráficos por classe de demandas.



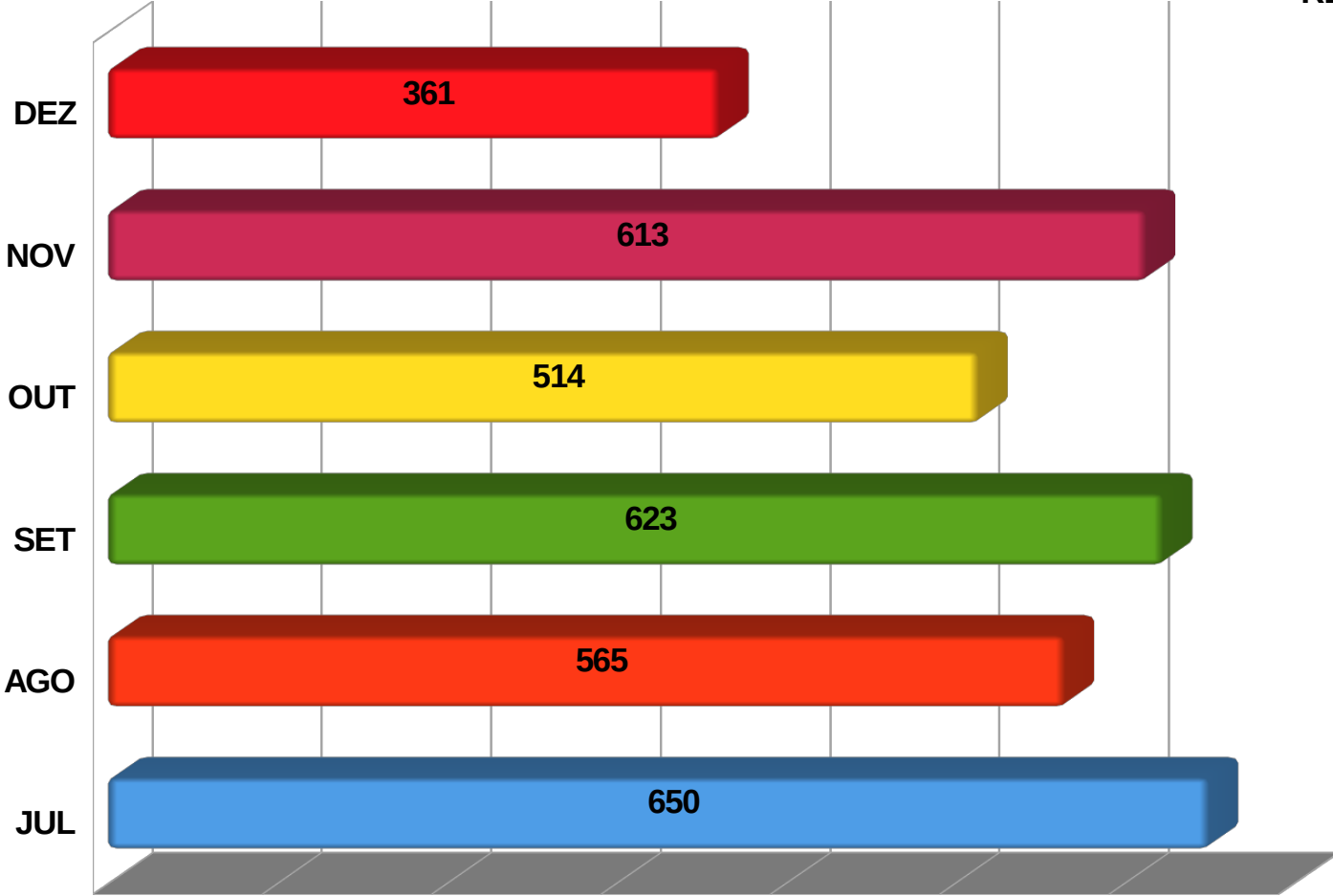
**CRÍTICAS**



**PEDIDOS DE  
INFORMAÇÃO**



**REPRESENTAÇÕES**



## 1.2. DETALHAMENTO POR ASSUNTO

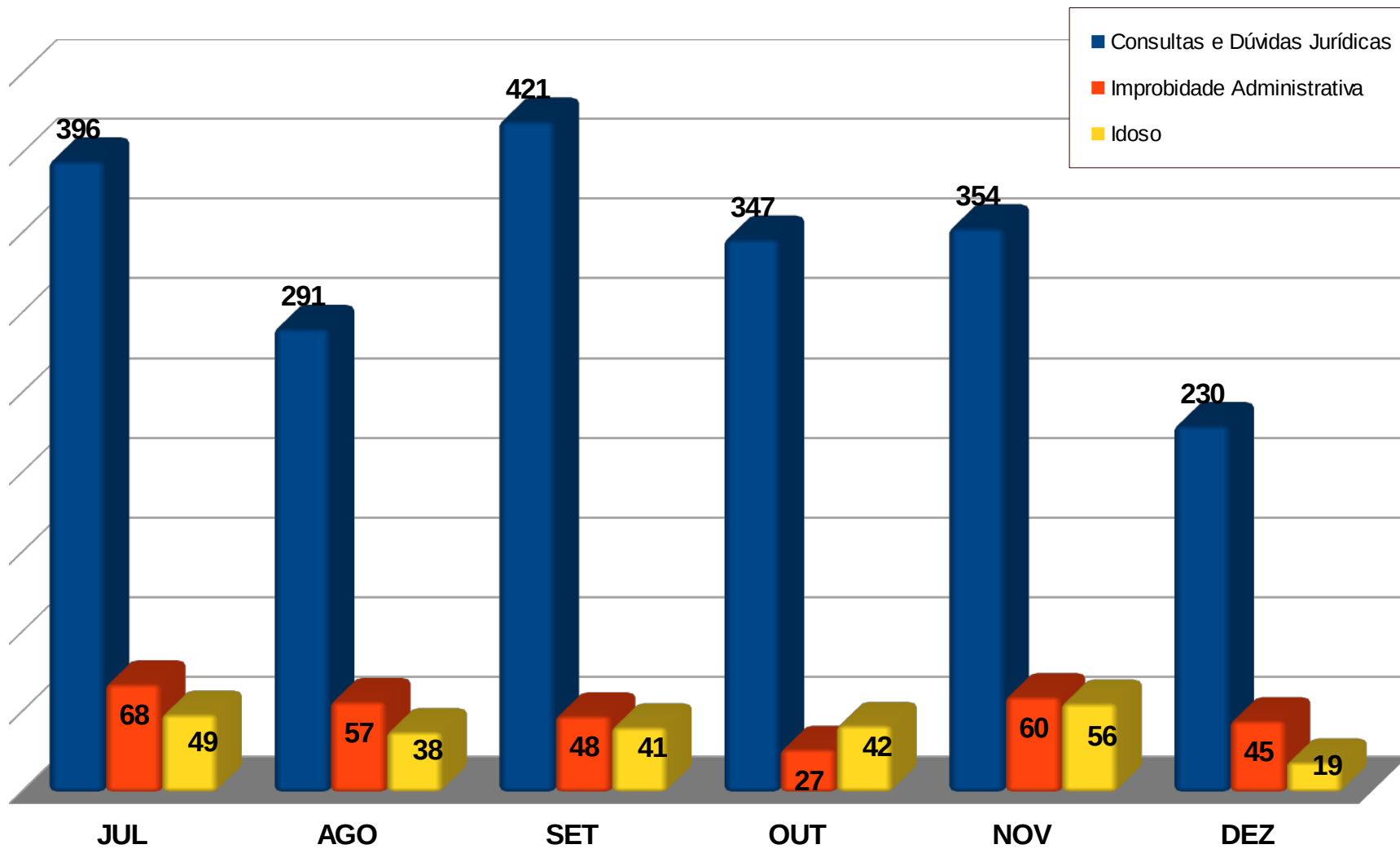
O segundo semestre de 2018 foi marcado pela grande divulgação da Ouvidoria nos diferentes canais de comunicação do Estado e nas redes sociais. Como fruto de todo esse trabalho, o órgão recebeu diferentes demandas relacionadas a consultas e dúvidas jurídicas, demonstrando a disparidade entre este assunto 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: 2.039 (dois mil e trinta e nove);
- 2º. Improbidade Administrativa: 305 (trezentos e cinco);
- 3º. Idoso: 245 (duzentos e quarenta e cinco);



Detalhamento por assunto	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	
							Quantidade	Percentual
Acessibilidade	1	1	1	0	0	0	3	0,09%
Administração e funcionamento do Ministério Público	2	4	5	1	2	0	14	0,40%
Atuação de Membros e Servidores	8	2	3	3	3	2	21	0,61%
Concurso público	26	27	12	9	27	6	107	3,09%
Consultas e dúvidas jurídicas	396	291	421	347	354	230	2039	58,91%
Consumidor	4	9	6	2	3	3	27	0,78%
Controle externo da atividade policial	13	15	13	3	1	5	50	1,44%
Crimes	9	22	6	9	16	7	69	1,99%
Demandas alheias à competência do Ministério Público	3	2	4	11	2	0	22	0,64%
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	5	0	0	0	7	3	15	0,43%
Educação	7	16	9	8	6	10	56	1,62%
Eleitoral	1	1	6	12	4	2	26	0,75%
Execução penal	8	1	0	2	1	0	12	0,35%
Idoso	49	38	41	42	56	19	245	7,08%
Improbidade administrativa	68	57	48	27	60	45	305	8,81%
Infância e juventude	9	6	9	13	20	5	62	1,79%
Lei de acesso a informação	12	12	24	21	26	4	99	2,86%
Meio ambiente	19	20	4	9	4	7	63	1,82%
Outros	12	37	13	2	19	5	88	2,54%
Residência na comarca e lotação de Membros	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Saúde	20	14	12	9	15	10	80	2,31%
Serviços públicos	6	8	9	8	15	1	47	1,36%
Sindical e questões análogas	0	0	6	0	1	0	7	0,20%
Violência doméstica	0	0	0	0	2	2	4	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>678</b>	<b>583</b>	<b>652</b>	<b>538</b>	<b>644</b>	<b>366</b>	<b>3461</b>	<b>100,00%</b>





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

### 1.3 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Reclamação	24	00	00	03	21
Crítica	02	00	00	00	02
Sugestão	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00
Pedidos de Informação	110	00	00	05	105
Representações	3.325	246	00	60	3.019
<b>Total das demandas</b>	<b>6.241</b>	<b>322</b>	<b>00</b>	<b>112</b>	<b>5.807</b>

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



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](mailto: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);
- j) pelo Aplicativo Móvel: MPMA Cidadão.

#### 1.5 ORIGEM DAS DEMANDAS

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

Meios de Recebimento	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	
							Quantidade	Percentual
Pessoalmente	16	24	19	7	20	6	92	2,66%
Cadastro de manifestação	73	103	82	55	96	39	448	12,94%
Disque Ministério Público (08000981600)	148	67	230	167	178	100	890	25,72%
Correspondência	1	2	0	0	0	1	4	0,12%
E-mail (ouvidoria@mpma.mp.br)	71	90	84	85	91	39	460	13,29%
WhatsApp	249	207	162	143	137	137	1.035	29,90%
Facebook	21	10	8	7	8	5	59	1,70%
Instagram	0	3	5	1	1	1	11	0,32%
Twitter	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República	8	10	4	5	4	2	33	0,95%
Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República	62	40	44	55	82	32	315	9,10%
Disque Denúncia Maranhão	0	0	1	0	0	0	1	0,03%
Aplicativo MPMA Cidadão	21	25	9	10	9	1	75	2,17%
Aplicativo CNOMP	0	2	0	0	2	0	4	0,12%
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	8	0	4	3	16	3	34	0,98%
<b>TOTAL</b>	<b>678</b>	<b>583</b>	<b>652</b>	<b>538</b>	<b>644</b>	<b>366</b>	<b>3.461</b>	<b>100,00%</b>



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

Nota-se que o meio mais utilizado pelo cidadão para registrar sua demanda foi a ferramenta WhatsApp (29,90%), seguida pelo Disque Ministério Público (25,72%), E-mail (13,29%) e Sistema - Cadastro de Manifestação (12,94%).

## 1.6 QUANTO AO GÊNERO

Quanto à identificação do gênero dos demandantes, tem-se 30,74%, do sexo feminino; 39,73% do sexo masculino; 1,94%, pessoa jurídica e 27,59%, gênero não identificado.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	
							Quantidade	Percentual
<b>Feminino</b>	281	154	185	141	170	133	<b>1.064</b>	<b>30,74%</b>
<b>Masculino</b>	249	224	278	191	262	171	<b>1.375</b>	<b>39,73%</b>
<b>Pessoa Jurídica</b>	7	12	14	13	19	2	<b>67</b>	<b>1,94%</b>
<b>Indefinido</b>	141	193	175	193	193	60	<b>955</b>	<b>27,59%</b>
<b>Total</b>	<b>678</b>	<b>583</b>	<b>652</b>	<b>538</b>	<b>644</b>	<b>366</b>	<b>3.461</b>	<b>100,00%</b>

## 1.7 QUANTO AO SIGILO

Os dados abaixo apontam que 56,02% das manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria do MPMA no segundo semestre de 2018 não foram cadastradas como sigilosas, por outro lado, 41,40% foram sigilosas e 2,57%, anônimas.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	
							Quantidade	Percentual
<b>Sigilosas</b>	172	486	262	158	249	106	1.433	41,40%
<b>Não sigilosas</b>	492	70	371	366	387	253	1.939	56,02%
<b>Anônimas</b>	14	27	19	14	8	7	89	2,57%
<b>Total</b>	<b>678</b>	<b>583</b>	<b>652</b>	<b>538</b>	<b>644</b>	<b>366</b>	<b>3.461</b>	<b>100,00%</b>



## 1.8 MEIOS DE RESPOSTA

No segundo semestre de 2018, o órgão observou crescente aumento no registro das demandas pelos canais de comunicação WhatsApp e redes sociais Facebook, Instagram e Twitter, sendo também eficientes canais para o repasse de informações e respostas aos demandantes.

Adicionada a esses 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.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	
							Quantidade	Percentual
<b>E-mail</b>	278	287	249	230	306	144	1.494	44,31%
<b>Telefone</b>	162	84	355	168	189	103	1.061	31,47%
<b>Redes Sociais</b>	210	185	11	121	115	109	751	22,27%
<b>Pessoalmente</b>	14	0	18	5	26	3	66	1,96%
<b>Total</b>	<b>664</b>	<b>556</b>	<b>633</b>	<b>524</b>	<b>636</b>	<b>359</b>	<b>3.372</b>	<b>100,00%</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.

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.



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

## 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

### EVENTOS

#### 3.1. PALESTRA “A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NO REGIME DEMOCRÁTICO DE DIREITO X DEMANDAS ANÔNIMAS E SIGILOSAS”



O Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO) sediou, em agosto, o 2º Seminário Goiano de Ouvidorias, sob a organização da Coordenadora das Ouvidorias em Rede de Goiás e Ouvidora-Geral do MPGO, Dra. Orlandina Brito Pereira. O evento contou com a presença da Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista, o Ouvidor-Geral da União, Dr. Gilberto Waller Junior, a Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Dra. Rose Meire Cyrillo, o juiz goiano, Dr. Vitor Umbelino Soares Junior, e,





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

o Diretor do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, Dr. Leonardo de Almeida Dias.

Durante o evento, palestraram o Ouvidor-Geral da União, com exposições sobre “A Ouvidoria e a construção do futuro: o que vem por aí”, e, a Ouvidora do MPMA, com o tema “A importância das Ouvidorias no Regime Democrático de Direito x Demandas Anônimas e Sigilosas”.

### 3.2. AÇÃO SOCIAL – I TREINAÇÃO DE JIU-JITSU FEMININO “LUTE COMO GAROTA”



A Ouvidoria do MPMA marcou presença na ação social “I Treinação de Jiu-Jitsu Feminino”, a convite da equipe Esquadrão Helry Trindade, realizada no dia 30 de agosto de 2018, na praça da Lagoa da Jansen, em parceria com a equipe Guardião. Com o tema “LUTE COMO UMA GAROTA”, em comemoração ao Agosto Lilás, a



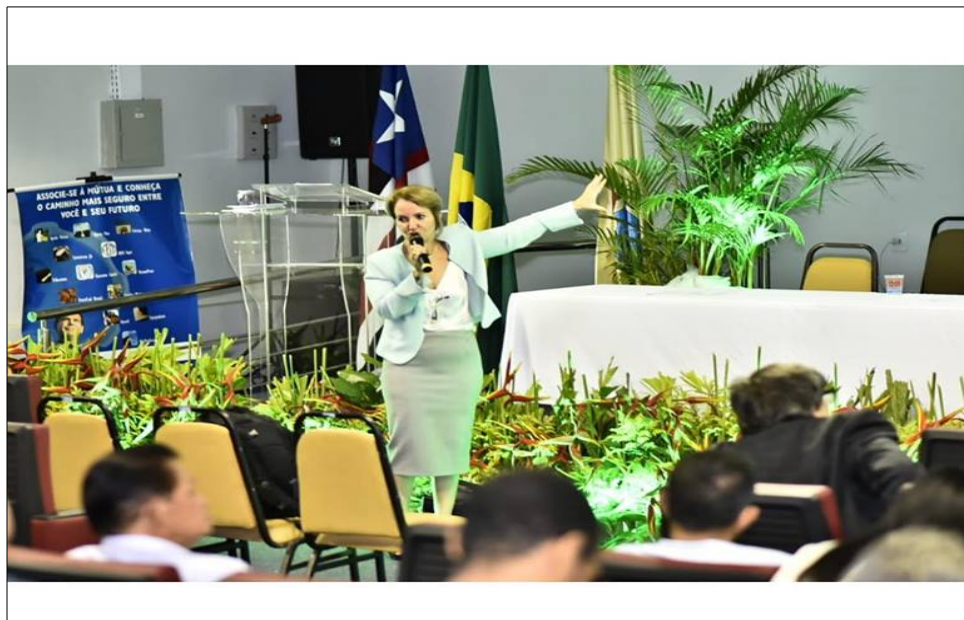
ESTADO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

ação teve como objetivo o combate à violência contra a mulher, com aulas demonstrativas de Jiu-Jitsu voltadas para defesa pessoal feminina envolvendo dicas para diversas situações do dia a dia, além do treino funcional e ações na área da saúde.

Na ocasião, a Ouvidora do MPMA, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista, juntamente com as servidoras Sandra Melíssia Rodrigues, Laryssa Zilma Lins e Irlete Naria Santos, em demonstração de apoio a causa, participaram da aula e realizaram panfletagem para divulgar o papel da Ouvidoria em torno do tema "Defesa da mulher", bem como os canais de acesso ao órgão que os cidadãos podem utilizar para o registro de manifestações.

Oportunamente, a equipe Esquadrão firmou parceria com a Ouvidoria do MPMA para realização deste projeto nas comunidades, buscando a conscientização da população sobre a importância do combate à violência contra a mulher, devendo esta ser evitada e denunciada quando ocorrida.

### 3.3. PALESTRA “ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO”



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), Dra. Rita de Cassia Maia Baptista, participou, em novembro, do IV Encontro dos Servidores da Fiscalização Agropecuária do Maranhão, na sede da Assembleia Legislativa, a



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

convite do Presidente do Sindicato dos Servidores da Fiscalização Agropecuária do Maranhão (SINFA), Dr. Francisco Saraiva da Silva Júnior.

Na ocasião, a Ouvidora ministrou palestra sobre “Ética no serviço público” e, na sequência, integrou a mesa de debate sobre o tema apresentado, presidida pelo Fiscal Agropecuário da Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão (AGED), André Gonçalves Ferreira, e o Auxiliar de Fiscalização Agropecuária da AGED, Nilson Sérgio Lima, que contou com participação ativa do público nas discussões abordadas. Finalizando o debate, Dra. Rita Baptista foi homenageada pelo Sindicato dos Servidores da Fiscalização Agropecuária do Maranhão com a entrega de uma placa de agradecimento por sua participação no Encontro.

### 3.4. PROJETO LER, ESCREVER E PENSAR – CONSCIENTIZAR PARA TRANSFORMAR (PENALVA E OLINDA NOVA)



No dia 04 de dezembro de 2018, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), Dra Rita de Cassia Maia Baptista, representando o Procurador-Geral de Justiça, Luiz Gonzaga Martins Coelho, participou da premiação do projeto “Ler, Escrever e Pensar – Conscientizar para Transformar”, no município de Penalva/MA.

De autoria da Promotora de Justiça titular da 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de João Lisboa, Maria José Lopes Corrêa, o projeto tem por objetivo estimular a leitura e a produção textual de estudantes da rede pública acerca da corrupção no Brasil.

Compuseram a mesa, além da Ouvidora, o Promotor de Justiça titular da Comarca de Olinda Nova do Maranhão, Rogernilson Ericeira Chaves, o Juiz de Direito da Comarca, Carlos Alberto Matos Brito, o Prefeito Municipal, Ronildo



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

Campos Silva, a Secretária Municipal de Educação, Tânia de Jesus Mendonça Campos, e a Gestora Regional de Educação da URE Viana, Andréa Mendes Simas, representando a Secretaria de Educação do Governo do Estado do Maranhão (SEDUC).

### 3.5. 8º CONGRESSO ESTADUAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



Ocorreu nos dias 06 e 07 de dezembro do ano de 2018 o 8º Congresso Estadual do Ministério Público do Maranhão, realizado no auditório da Procuradoria Geral de Justiça, com a temática “O MP e os 70 anos da Declaração dos Direitos Humanos”. A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão compôs a mesa e entregou a premiação para o Promotor de Justiça Cássius Guimarães Chai,



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

coordenador do Centro de Apoio Operacional de Direitos Humanos do MPMA, e para a Promotora de Justiça de Açailândia, Samira Mercês dos Santos.

A procuradora-geral da República, Raquel Dodge, proferiu a palestra de encerramento, enfocando “O Ministério Público e a efetivação dos Direitos Humanos”.

### 3.6. AÇÃO SOCIAL – DIA DA JUSTIÇA



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão participou, no dia 8 de dezembro de 2018, da Ação Social promovida pelo Poder Judiciário do Maranhão, idealizada pela equipe do Núcleo de Solução de Conflitos do TJMA, que aconteceu no SESI, do Distrito Industrial (BR 135).

Durante a programação, a população contou com uma variedade de serviços, desde atendimentos jurídicos, médicos, odontológicos, negociação de dívidas, vacinação, cadastro em programas sociais, ações educativas, palestras sobre prevenção, atividades infantis, dentre outros.



## CAPACITAÇÕES

### 3.7. CURSOS À DISTÂNCIA

No segundo semestre de 2018, as servidoras da Ouvidoria concluíram os cursos à distância, abaixo identificados, pela Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), são eles:

- Gestão em Ouvidoria;
- Gestão estratégica com foco na Administração Pública;
- LAI (Lei de Acesso à Informação);
- Ouvidoria na Administração Pública;
- Dialogando sobre a Lei Maria da Penha;
- Tratamento de denúncias em Ouvidoria;
- Introdução a gestão de processos;
- Controle Social;
- Ética e Serviço Público;
- Defesa do usuário e simplificação;
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias.



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

### 3.8. PARTICIPAÇÃO NO CURSO DE PREPARAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO – INGRESSO E VITALICIAMENTO NA CARREIRA DO MINISTÉRIO PÚBLICO



Em agosto, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dra Rita de Cassia Maia Baptista, participou do Curso de Preparação e Aperfeiçoamento destinado ao Ingresso e Vitaliciamento na carreira do Ministério Público, fornecido pela Escola Superior do Ministério Público do Maranhão (ESMP), ao Promotor de Justiça Substituto, Dr. Igor Adriano Trinta Marques, que tomou posse naquele mesmo mês.

Na ocasião, a Ouvidora prestou esclarecimentos sobre o funcionamento da Ouvidoria do MPMA e a importância da interlocução do Promotor de Justiça com a sociedade, objetivando sempre o compromisso e a sensibilidade com os anseios dos cidadãos, estes, sujeitos de direitos que representam o público-alvo do trabalho das Ouvidorias.



### 3.9. CURSOS PRESENCIAIS



As servidoras da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, Jôyce Taveira e Sarah Martins, participaram do Curso de Práticas de Atendimento ao Cidadão, promovido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), através do Programa Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO).

A capacitação ocorreu em setembro de 2018, em São Luís/MA, ministrada pelos servidores Valter Matos e Marcos Monteiro, da Ouvidoria Geral da União (OGU), que desenrolaram a temática central do curso, Ouvidorias Públicas e Atendimento, nos painéis de discussão “A relação entre o Estado e o cidadão em uma Democracia”, “Técnicas de abordagem e comunicação” e “Solução pacífica de conflitos”.





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



As servidoras da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, Sandra Melíssia Feques Rodrigues e Sandra Regina Leitão Plácido, participaram do Workshop da Gestão de Processo para a Excelência na Gestão, promovido pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL/MA).

A capacitação ocorreu em novembro de 2018, em São Luís/MA, ministrada pela consultora do IEL, Valeska Trinta, que desenrolou a temática do curso nos painéis de discussão “Mapeamento de processos” e “Gestão de processos”, tendo como facilitadora, Adeyane Oliveira, analista superior do setor de coordenação de desenvolvimento empresarial do IEL.



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

## REUNIÃO DE PLANEJAMENTO

### 3.10. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO - CNMP



A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista, participou do 5ª Encontro Regional do Planejamento Estratégico Nacional (PEN-MP) 2020-2029, na sede Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, realizado pela Comissão de Planejamento Estratégico (CPE), em parceria com a Secretaria de Gestão Estratégica (SGE) do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

O evento foi o quinto de oito encontros dos realizados em 2018 para ouvir os integrantes do Ministério Público de norte a sul do País, tendo como objetivo a



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

construção coletiva do Planejamento Estratégico Nacional, com garantia de representatividade regional e observância às diversidades culturais do Brasil.

## A OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES

### 3.11. OUVIDORIA NAS ELEIÇÕES



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão realizou plantão de atendimento nos dois dias de eleição que ocorreram em 2018, recebendo manifestações relacionadas a crimes eleitorais.

Plantão da Ouvidoria do  
MPMA 🇧🇷 📞

## REUNIÃO DE AVALIAÇÃO

### 3.12. REUNIÃO DE AVALIAÇÃO MENSAL



A Ouidora 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.



## RECONHECIMENTO

### 3.13. PRÊMIO PROMOTOR PARCEIRO



No segundo semestre do ano de 2018 houve a continuidade da entrega do Prêmio Promotor Parceiro, que tem como objetivo premiar os promotores de justiça que melhor atendem às demandas encaminhadas, de acordo com critérios estabelecidos.

Em agosto, a 4ª edição agraciou, em 1º lugar, o Promotor de Justiça, Dr. Benedito de Jesus Nascimento Neto; em 2º lugar, a Promotora de Justiça, Dra. Laura Amélia Barbosa; e, em 3º lugar, o Promotor de Justiça, Dr. Guilherme Goulart Soares.



### 3.14. A OUVIDORIA NA 6ª EDIÇÃO DO PRÊMIO CNMP 2018



Ocorreu em setembro de 2018, a entrega do Prêmio CNMP 2018 no 9º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, em Brasília, O Ministério Público do Maranhão foi, pelo segundo ano consecutivo, o vencedor na categoria Redução da Corrupção, com o projeto “O dinheiro do Fundef é da educação: por uma educação pública de qualidade para todos os maranhenses”.

O Ministério Público do Maranhão também teve outros três projetos premiados pelo Conselho Nacional do Ministério Público em segundo lugar. Na mesma categoria, a segunda colocação ficou com o projeto “Ler, escrever e pensar: conscientizar para transformar”. O projetos "Pau de Arara nunca mais: o MP na defesa do transporte escolar de qualidade", na categoria Defesa dos Direitos Fundamentais, e o "Projeto Integração e Tecnologia na prevenção e redução da criminalidade", na categoria Redução da Criminalidade, também obtiveram os segundos lugares. A Ouvidora do Ministério Público, Dra Rita de Cassia Maia Baptista, se fez presente nesse momento de grande alegria e de reconhecimento pelo trabalho em rede de membros e servidores do MPMA.



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

### 3.15. PRÊMIO MP SUSTENTÁVEL



Na manhã do dia 17 de dezembro de 2018, no auditório do Centro Cultural e Administrativo do Ministério Público do Maranhão, localizado no Centro de São Luís, foi realizada a entrega dos prêmios Inova MP, Mídia Institucional, Servidor Destaque André Arouche Fontoura, Selo Ouro, e comendas relativas aos projetos Integrar e Desafio MP Sustentável.

Na ocasião, a Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão, Dra. Rita de Cassia Maia Baptista, foi prestigiada recebendo o Prêmio MP Sustentável por suas iniciativas que tiveram destaque, como a implantação do Prêmio Promotor Parceiro e a Ouvidoria Digital.

### 3.16. SERVIDOR DESTAQUE – PRÊMIO “ANDRÉ AROUCHE FONTOURA”



O Ato nº 01/2018 – GPGJ criou o Prêmio Servidor Destaque “André Arouche Fontoura”, prêmio que se destina a reconhecer o servidor de cada setor do MPMA, podendo ser efetivo, contratado e/ou requisitado, que se destacou pela eficiência,



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

responsabilidade, pró-atividade e autonomia na execução de suas atribuições. A escolha é feita por votação sigilosa, mediante plataforma eletrônica criada pela CMTI.

No segundo semestre de 2018, as servidoras da Ouvidoria do MPMA, Irlete Naria Santos da Silva, Sandra Melíssia Feques Rodrigues e Sarah Soares Lemos Martins, foram agraciadas com a entrega do Prêmio na solenidade que ocorreu em dezembro. A Ouvidora realizou a entrega do prêmio às homenageadas, juntamente com o Procurador-Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Dr. Luiz Gonzaga Martins Coelho. A escolha é feita por votação sigilosa, mediante plataforma eletrônica criada pela CMTI. Ressalta-se que a iniciativa desta premiação é da Procuradoria Geral de Justiça.

São Luís, 21 de janeiro de 2019.

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