# Relatório da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

## Abril a Junho de 2016

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

# ÍNDICE

1 MENSAGEM DA OUVIDORA..... 04

2 EQUIPE DA OUVIDORIA..... 05

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..... 08

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

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

**8 RESPOSTAS ENVIADAS (RESOLUÇÃO) DIRETAMENTE AO CIDADÃO..... 10**

**9 ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS..... 11**

...ia de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

## 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 abril a junho de 2016.

Rita de Cássia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

## 2 EQUIPE DA OUVIDORIA

- Rita de Cassia Maia Baptista Moreira (Ouvidora)
- André Gonzalez Cruz (Assessor Jurídico)
- Lívia Coelho Netto (Analista Ministerial)
- 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)

## 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

### 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 abril a junho do corrente ano está representado no quadro abaixo.

| MEIOS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---|---|---|
| Cadastro de Manifestação da Ouvidoria do MP/MA | 102 | 12,2% |
| E-mail da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM/PR) | 643 | 76,9% |
| E-mail da Secretaria de Direitos Humanos (SDH/PR) | 15 | 1,8% |
| E-mail do Disque Denúncia da SSP/MA | 36 | 4,3% |
| E-mail diretamente dos cidadãos | 40 | 4,8% |
| TOTAL | 836 | 100% |

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

## 4 CLASSES, CONCEITUAÇÃO E MANIFESTAÇÃO

### 4.1 Reclamação

Reclamação é a manifestação de insatisfação, desagrado e/ou ainda protesto a respeito de um serviço prestado, seja por ação ou por omissão, pelo Ministério Público, da administração em geral ou de servidor, que o demandante considera ineficiente, ineficaz e não efetivo.

### 4.2 Denúncia

Denúncia é a manifestação revestida de gravidade, porque atribui a responsabilidade de um fato à Instituição, órgão externo, agente público, pessoa física ou pessoa jurídica.

### 4.3 Crítica

Crítica é a manifestação que apresenta censura a ato, procedimento ou posição adotada pela Instituição, por intermédio de seus órgãos, membros ou servidores públicos.

### 4.4 Sugestão

Sugestão é a propositura de melhoria, aprimoramento dos serviços pelo Ministério Público, ou de outros órgãos e instituições públicas.

### 4.5 Solicitação de Informação e/ou de Providência

Solicitação de Informação e/ou de Providência consiste no pleito de informação e/ou providência ao Ministério Público, consoante descrito na própria nomenclatura.

Rita de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

## 4.6 Elogio

Já o elogio é a manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público e/ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

## 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 | 99 | 11,84% |
| Denúncia | 711 | 85% |
| Crítica | 1 | 0,12% |
| Sugestão | 1 | 0,12% |
| Solicitação de Informação e/ou de Providência | 23 | 2,8% |
| Elogio | 1 | 0,12% |
| TOTAL | 836 | 100% |

## 4.8 Resolutividade das Demandas

A resolutividade das demandas está revelada no seguinte quadro.

| DEMANDAS RECEBIDAS x RESOLVIDAS | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---|---|---|
| DEMANDAS RECEBIDAS | 836 | 100% |
| DEMANDAS RESOLVIDAS | 306 | 36,6% |

...ia de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

## 5 NATUREZA E QUANTIDADE DAS DEMANDAS

Esta informação está identificada na seguinte tabela.

| DETALHAMENTO POR ASSUNTO | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---|---|---|
| Crime | 655 | 78,3% |
| Execução Penal | 1 | 0,12% |
| Educação | 15 | 1,8% |
| Saúde | 25 | 2,99% |
| Idoso | 15 | 1,8% |
| Pessoa com Deficiência | 4 | 0,48% |
| Eleitoral | 0 | 0% |
| Improbidade Administrativa | 23 | 2,8% |
| Concurso Público | 15 | 1,8% |
| Irregularidades Trabalhistas | 6 | 0,72% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 5 | 0,6% |
| Demandas Alheias às Atribuições da Ouvidoria e Consultas e Dúvidas Jurídicas | 25 | 2,99% |
| Residência na Comarca e Lotação de Membros | 0 | 0% |
| Administração e Funcionamento do Ministério Público | 2 | 0,24% |
| Infração Disciplinar de Membro ou de Servidor e Inércia ou Morosidade na Atuação Funcional | 1 | 0,12% |
| Infância e Juventude | 13 | 1,55% |
| Lei de Acesso à Informação e Remuneração de Membros e Servidores | 1 | 0,12% |
| Consumidor e Serviços Públicos | 16 | 1,91% |
| Meio Ambiente | 11 | 1,3% |
| Outros | 3 | 0,36% |

Maria Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

| | | |
|---|---|---|
| TOTAL | 836 | 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 | 763 | 91,27% |
| DEMANDAS IDENTIFICADAS | 73 | 8,73% |
| TOTAL | 836 | 100% |

## 7 OFÍCIOS EXPEDIDOS

No período de abril a junho de 2016, foram expedidos 1.034 (mil e trinta e quatro) ofícios.

## 8 RESPOSTAS ENVIADAS (RESOLUÇÃO) DIRETAMENTE AO CIDADÃO

Tais dados estão contidos na tabela abaixo.

| MEIOS DE RESPOSTA | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|---|---|---|
| E-mail | 291 | 95,1% |
| Telefone | 15 | 4,9% |
| TOTAL | 306 | 100% |

...ta de Cassia Maia Baptista Moreira
Procuradora de Justiça

## 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):

- Diretoria das Promotorias de Justiça da Comarca da Capital
- Diretorias de Promotorias de Justiça das Comarcas do interior
- Ouvidoria do Ministério Público Federal
- Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Maranhão
- Ouvidoria do Ministério Público do Trabalho
- Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão

**Era o que havia para relatar.**

São Luís, 28 de julho de 2016.

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