



2024

Relatório Anual



PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO GESTÃO 2024



ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Procurador-Geral de Justiça

Danilo José de Castro Ferreira

Subprocurador-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos

Orfileno Bezerra Neto

Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos

Regina Maria da Costa Leite

Corregedora-Geral do Ministério Público

Maria de Fátima Rodrigues Travassos Cordeiro

Ovidora do Ministério Público

Sandra Lúcia Mendes Alves Elouf

Membro Auxiliar da Ouvidoria

Alenilton Santos da Silva Júnior

Equipe da Ouvidoria do Ministério Público

Sandra Lúcia Mendes Alves Elouf - Ouvidora

Helloana Coelho Mendes – Chefe de Secretaria

João Batista Pereira Borges – Técnico Ministerial

Emanuele Lira Diniz Mendonça – Assessoria Jurídica

Sandra Regina Leitão Plácido – Assessora Técnica

Carmen L. Carvalho Rodrigues – Auxiliar Ministerial

Jisselda de O. Gonçalves da Silva – Assistente Social

Brígida da Silva Ramos Neta – Terceirizada

Nayle Silva Borges – Terceirizada

Vanessa Cristina Vidigal Vilhena – Terceirizada

Marla Rafaela Lima de Assunção – Terceirizada

Isaque de Oliveira – Terceirizado

Rebeca Martins – Terceirizada

Larissa Sipião – Terceirizada

Francisco Das Chagas Costa Moraes - Motorista

Gliciane Maria Silva Barros – Estagiária

Ilana Mendes Duarte – Estagiária



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta as atividades realizadas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão ao longo do ano de 2024, abrangendo dados estatísticos das manifestações cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas por esta Ouvidoria, efetuadas em todos os setores do Ministério Público, com pedidos de informação, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, além de boas práticas implementadas e os resultados obtidos.

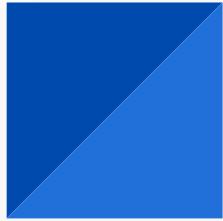
Além de cumprir a obrigação de prestação de contas, prevista para a Administração Pública, em conformidade com a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2018, alterada pelas Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, e nº 180, de 7 de agosto de 2017, este documento também se constitui como uma ferramenta de comunicação para os públicos interno e externo.

Dessa forma, promove a transparência, incentiva a participação social e contribui para preservar a memória institucional da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Sandra Lúcia Mendes Elouf

Procuradora de Justiça

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão



SUMÁRIO

1

Atribuições do setor

2

Atividades desenvolvidas e seus resultados

2.1

Manifestações recebidas, encaminhadas e tratadas

2.2

Tipos de Manifestações

2.3

Canais de Atendimento

2.4

Perfil do Manifestante

2.5

Detalhamento por assunto

2.6

Comarcas mais demandadas

2.7

Pesquisa de Satisfação

2.8

Comarcas mais demandadas

3

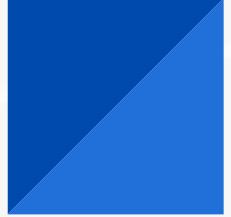
Iniciativas, projetos e programas desenvolvidos no âmbito do planejamento estratégico institucional

3.1

Ações de Melhoria

4

Conclusão

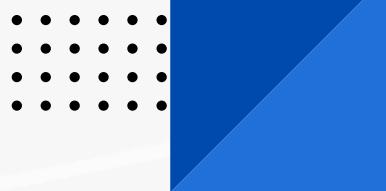


1. ATRIBUIÇÕES DO SETOR

A Ouvidoria do MPMA 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. Como órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Maranhão, integra a estrutura da Administração Superior da Procuradoria-Geral de Justiça e as suas atribuições da Ouvidoria do MPMA estão dispostas no Regimento Interno (Ato Regulamentar nº 001/2011).

Propiciando a interlocução entre a sociedade e a Instituição, a Ouvidoria recebe e analisa cada manifestação que lhe é dirigida, providenciando o devido encaminhamento. No âmbito da Ouvidoria do MPMA, as manifestações dividem-se em seis classes: elogio, crítica, sugestão, reclamação, pedido de informação e representação (denúncia). O processo de tramitação é o mesmo para todos os tipos. Nesse acervo, cada demanda é devidamente tratada, por meio da triagem prévia, e prontamente encaminhada ao órgão responsável por sua análise (Promotorias e Procuradorias de Justiça, além de unidades administrativas do MPMA), objetivando a efetivação de resposta conclusiva ao demandante, no prazo legal.

Para garantir o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria, são disponibilizados diversos canais para registro de manifestações, incluindo formulário eletrônico, envio de cartas e correspondências postais para quem não possui acesso à internet, atendimento presencial na sede da Ouvidoria e nos postos avançados, além de e-mail, telefones gratuitos e comunicação via WhatsApp.



A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direto e desburocratizado entre o cidadão e o Ministério P\xfablico do Maranhão (MPMA), sendo responsável por receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informações relacionados aos serviços e atividades desenvolvidos pela Instituição, bem como por outros órgãos estaduais e municipais.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, ENCAMINHADAS E TRATADAS

2.1 Manifestações recebidas, encaminhadas e tratadas

A Ouvidoria do Ministério P\xfablico do Estado do Maranhão registrou nos meses de janeiro a dezembro de 2024 o quantitativo de 10.654 (dez mil, seiscentos e cinquenta e quatro) manifestações. Abaixo segue tabela ilustrativa com a quantidade mensal de manifestações recebidas em 2024, seguida do respectivo gráfico:

| MÊS | TOTAL | % |
|--------------|---------------|----------------|
| Janeiro | 621 | 5,83% |
| Fevereiro | 701 | 6,58% |
| Março | 745 | 6,99% |
| Abril | 837 | 7,86% |
| Maio | 914 | 8,58% |
| Junho | 844 | 7,92% |
| Julho | 900 | 8,46% |
| Agosto | 1078 | 10,12% |
| Setembro | 1036 | 9,72% |
| Outubro | 1433 | 13,45% |
| Novembro | 880 | 8,26% |
| Dezembro | 665 | 6,24% |
| TOTAL | 10.654 | 100,00% |

Tabela 1 - Total de manifestações recebidas, por mês, pela Ouvidoria MPMA em 2024.

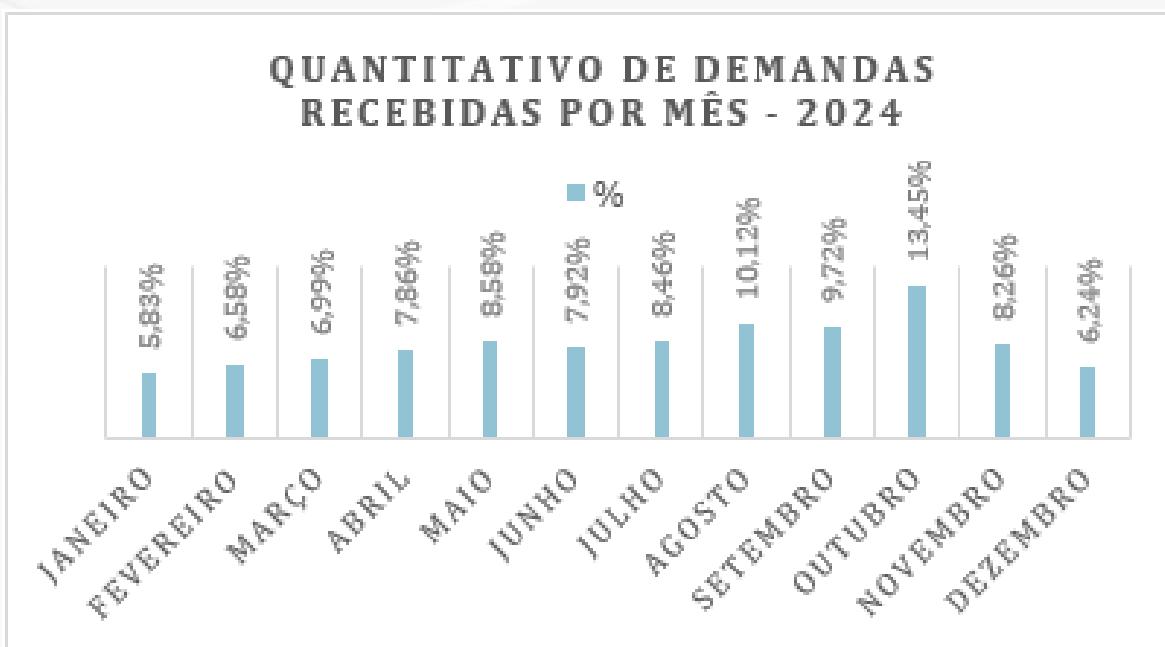


Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPMA em 2024.

Com base nas informações dispostas na Tabela 1, a Ouvidoria do MPMA realizou 10.654 atendimentos em 2024.

Ressalta-se que, no segundo semestre do ano, de julho a outubro, foram registrados 4.448 atendimentos (41,74% do total), com aumento gradativo nos meses próximos a outubro, quando ocorreram as eleições gerais em todo o território nacional.

Por oportuno, registra-se que outubro foi o mês com recorde de demandas, representando 13,45% do total recebido ao longo de todo o ano.

2.2 Manifestações recebidas, encaminhadas e tratadas

As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral são enquadradas em classes definidas na Resolução CNMP nº 180, datada de 07 de agosto de 2017, conforme segue:

- a) Reclamação: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;
- b) Crítica: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;
- c) Representação (denúncia): manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação, e podem envolver infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos;
- d) Sugestão: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;
- e) Elogio: manifestações de satisfação ou reconhecimento de qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e
- f) Pedido de Informação: manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).



Denúncia



Elogio



Sugestão



Reclamação



Solicitação

Dessa maneira, consoante as orientações dispostas na supramencionada Resolução, a Tabela 2 e o Gráfico 2 trazem as informações relativas às manifestações registradas nos meses de janeiro a dezembro de 2024 com base nas classes supramencionadas.

| Classe | TOTAL | % |
|-----------------------------|---------------|----------------|
| Reclamações | 96 | 0,90% |
| Críticas | 0 | 0,00% |
| Sugestões | 1 | 0,01% |
| Elogios | 14 | 0,13% |
| Pedido de Informação | 544 | 5,11% |
| Representações | 9999 | 93,85% |
| TOTAL | 10.654 | 100,00% |

Tabela 2 - Total de manifestações recebidas por classe pela Ouvidoria MPMA em 2024.

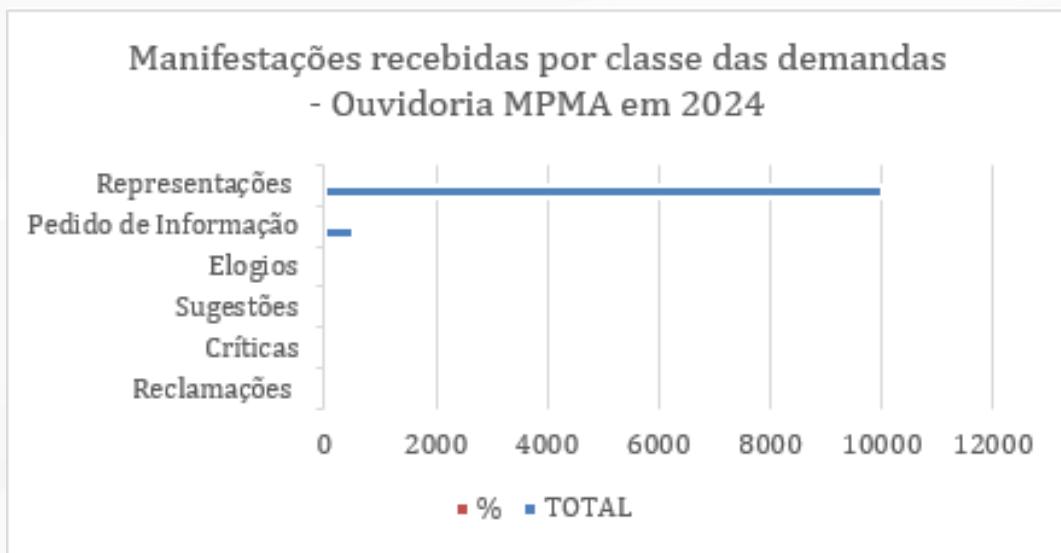


Gráfico 2 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPMA em 2024.

No gráfico acima, encontram-se representadas as 10.654 manifestações finalizadas em 2024, divididas por tipo.

Desse total, a maior parte foi do tipo Representação, com 9.999 ocorrências (93,85 %), seguida por pedido de informação, com 544 ocorrências; reclamação, com 96 ocorrências; elogio, com 14 ocorrências; e sugestão, com 1 ocorrência.

2.3 Canais de Atendimento (meios de recebimento)

A Ouvidoria do MPMA apresenta os seguintes canais utilizados para o recebimento de demandas:

- a) Atendimento presencial: caracteriza-se quando o cidadão comparece a uma das unidades de atendimento ao público da Ouvidoria Geral para registrar sua manifestação, tanto no Endereço sede, na Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, na Avenida Prof. Carlos Cunha, s/nº, Calhau, como no Posto de Atendimento Avançado no CREAISPI, na R. Treze - Anil, ambos em São Luís – MA;
- b) Atendimento telefônico: demanda recebida pelo Disque Denúncia (0800 098 1600) ou por um dos números convencionais da Ouvidoria Geral (98) 3219-1769, 3219-1767 e 3219-1738;
- c) Atendimento via E-mail: a Ouvidoria dispõe do ouvidoria@mpma.mp.br para recebimentos de manifestações da sociedade em geral, bem como, por meio desse canal, são recebidas as demandas dos Centro de Apoio Operacional do MPMA, da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, do Disque Denúncia Maranhão, do Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos (SINDH Disque 100/Disque 180) e do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- d) Formulário eletrônico (Cadastro de Manifestação): manifestações recebidas no formulário eletrônico próprio da Ouvidoria, acessível em www.mpma.mp.br, com campos próprios que facilitam a captação e posterior tratamento da demanda;

e) Comunicação via WhatsApp: ferramenta de interação entre a Ouvidoria e a sociedade, que funciona nos telefones (98) 991371298 e 99173-1133, possibilitando uma maior aproximação com o cidadão.

Além desses meios, a Ouvidoria dispõe de atendimento via uso de carta e correspondência postal. Contudo, tal meio encontra-se em desuso e durante o ano de 2024 a unidade não recebeu manifestação por esse meio.

Assim, as informações inseridas no Tabela 3 e no Gráfico 3, demonstram o quantitativo das manifestações recebidas em 2024, de acordo com os meios disponibilizados pela Ouvidoria do MPMA ao cidadão. Segue abaixo o resumo descritivo:

| Origem das demandas | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL | % |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|---------------|----------------|
| Pessoalmente | 68 | 75 | 73 | 85 | 55 | 59 | 80 | 97 | 45 | 86 | 36 | 37 | 796 | 7,47% |
| Formulário Eletrônico | 271 | 356 | 424 | 379 | 495 | 408 | 501 | 610 | 588 | 801 | 449 | 338 | 5.620 | 52,75% |
| Telefone | 9 | 2 | 6 | 8 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 47 | 0,44% |
| E-mail | 197 | 231 | 170 | 264 | 244 | 236 | 165 | 177 | 210 | 242 | 216 | 150 | 1067 | 10,02% |
| WhatsApp | 76 | 37 | 72 | 101 | 111 | 139 | 152 | 191 | 190 | 301 | 179 | 140 | 1689 | 15,85% |
| TOTAL | 621 | 701 | 745 | 837 | 914 | 844 | 900 | 1078 | 1036 | 1433 | 880 | 665 | 10.654 | 100,00% |

Tabela 3 - Total de manifestações recebidas por meio de recebimento na Ouvidoria MPMA em 2024.

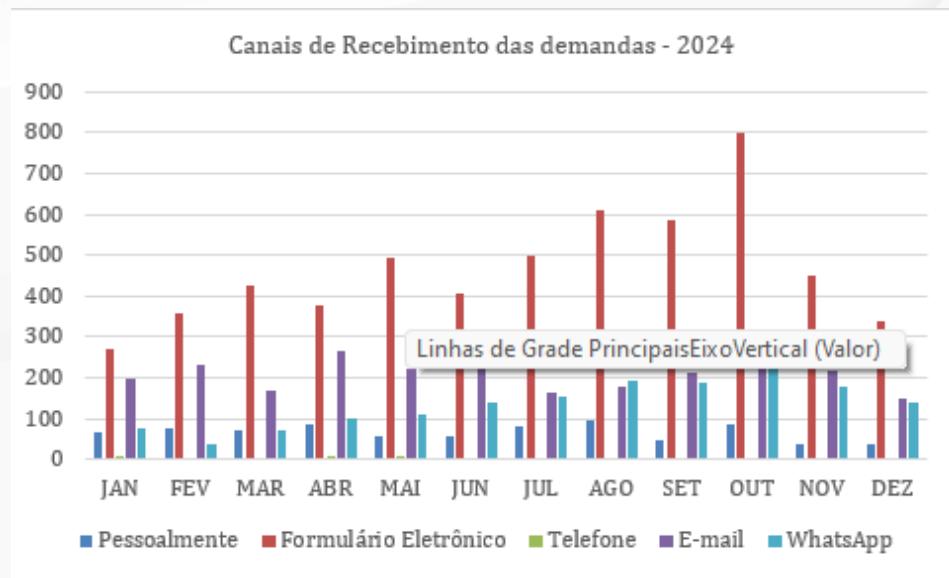


Gráfico 3 - Total de manifestações recebidas por meio de recebimento na Ouvidoria MPMA em 2024

A maioria dos manifestantes utiliza o formulário eletrônico, acessível e disponível de forma bastante intuitiva na página inicial do sítio eletrônico do MPMA. Denota-se que o Cadastro de Manifestação (formulário eletrônico) é o meio mais acessado pelos demandantes, representando 52,75% do total das demandas.

Ademais, vale ressaltar o aumento exponencial do atendimento presencial observado nos últimos anos. Tal constatação advém, principalmente, do Projeto **“Ouvidoria Itinerante”**, bem como da inauguração dos postos de atendimento avançado da Ouvidoria do Idoso e da Ouvidoria da Mulher, representando grande avanço e abrindo caminhos para o cidadão se aproximar cada vez mais da instituição.

2.4 Perfil do Manifestante

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que tantos pessoas físicas, com identificação de gênero, como pessoas jurídicas, registrem manifestações, bem como as manifestações podem ser feitas de forma anônima. A seguir, observa-se o perfil dos manifestantes dispostos na tabela:

| PERFIL | QUANTIDADE |
|-----------------|------------|
| Anônimo | 3138 |
| Feminino | 2590 |
| Masculino | 2880 |
| Pessoa Jurídica | 2046 |
| Total | 10564 |

Tabela 4 – Perfil dos manifestantes - Ouvidoria MPMA em 2024.

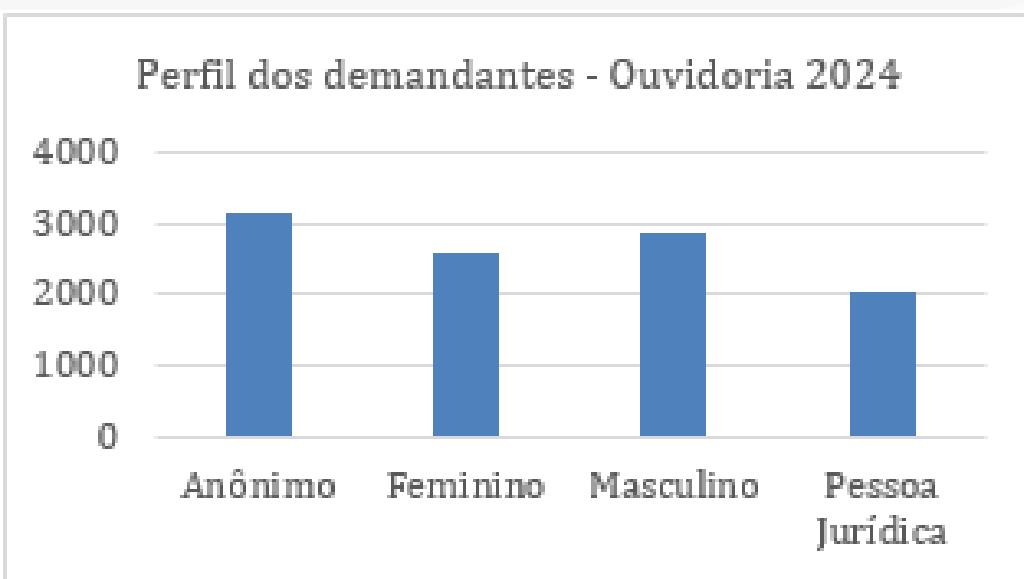


Gráfico 4 - Perfil dos manifestantes - Ouvidoria MPMA em 2024.

Em 2024, assim como nos anos anteriores, a maior parte das 1054 demandas recebidas foi realizada por pessoas físicas, conforme se observa na tabela supramencionada, bem como houve um aumento significativo das demandas anônimas, total de 3138 registros.

2.5 Detalhamento por Assunto

A classificação das manifestações da Ouvidoria por assunto obedece à taxonomia implementada pelo Conselho Nacional do Ministério Público, estabelecida pela Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013. No gráfico a seguir, pode-se ver a distribuição por assunto das manifestações tratadas e encerradas pelo órgão, em 2024:

| | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL | % |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Acessibilidade | 4 | 6 | 11 | 4 | 25 | 0,24% |
| Administração e Funcionamento do Ministério Público | 16 | 15 | 8 | 16 | 55 | 0,52% |
| Atuação de Membros e Servidores | 12 | 17 | 15 | 27 | 71 | 0,67% |
| Concurso Público | 146 | 128 | 52 | 82 | 408 | 3,86% |
| Consultas e Dúvidas Jurídicas | 59 | 199 | 285 | 156 | 699 | 6,62% |
| Consumidor | 42 | 87 | 102 | 124 | 355 | 3,36% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 37 | 40 | 62 | 85 | 224 | 2,12% |
| Crimes | 114 | 146 | 204 | 184 | 648 | 6,13% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 102 | 57 | 135 | 48 | 342 | 3,24% |
| Disc. de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 13 | 39 | 29 | 32 | 113 | 1,07% |
| Educação | 152 | 182 | 205 | 151 | 690 | 6,53% |
| Eleitoral | 31 | 110 | 485 | 430 | 1056 | 10,00% |
| Execução Penal | 10 | 5 | 5 | 3 | 23 | 0,22% |
| Idoso | 204 | 172 | 219 | 208 | 803 | 7,60% |
| Improbidade Administrativa | 521 | 644 | 506 | 546 | 2.217 | 20,99% |
| Infância e Juventude | 109 | 128 | 110 | 102 | 449 | 4,25% |
| Meio Ambiente | 178 | 213 | 269 | 347 | 1007 | 9,53% |
| Outros | 114 | 133 | 29 | 120 | 396 | 3,75% |
| Residência na Comarca e Lotação de Membros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Saúde | 151 | 135 | 139 | 199 | 624 | 5,91% |
| Serviços Públicos | 17 | 47 | 74 | 60 | 198 | 1,87% |
| Sindical e Questões Análogas | 6 | 12 | 7 | 3 | 28 | 0,27% |
| Violência Doméstica | 21 | 61 | 47 | 44 | 173 | 1,64% |
| Lei de Acesso à Informação | 8 | 19 | 16 | 7 | 50 | 0,47% |
| TOTAL | 2.067 | 2595 | 3.014 | 2.978 | 10.564 | 100,00% |

Tabela 5 - Total de manifestações recebidas por assunto pela Ouvidoria MPMA em 2024.

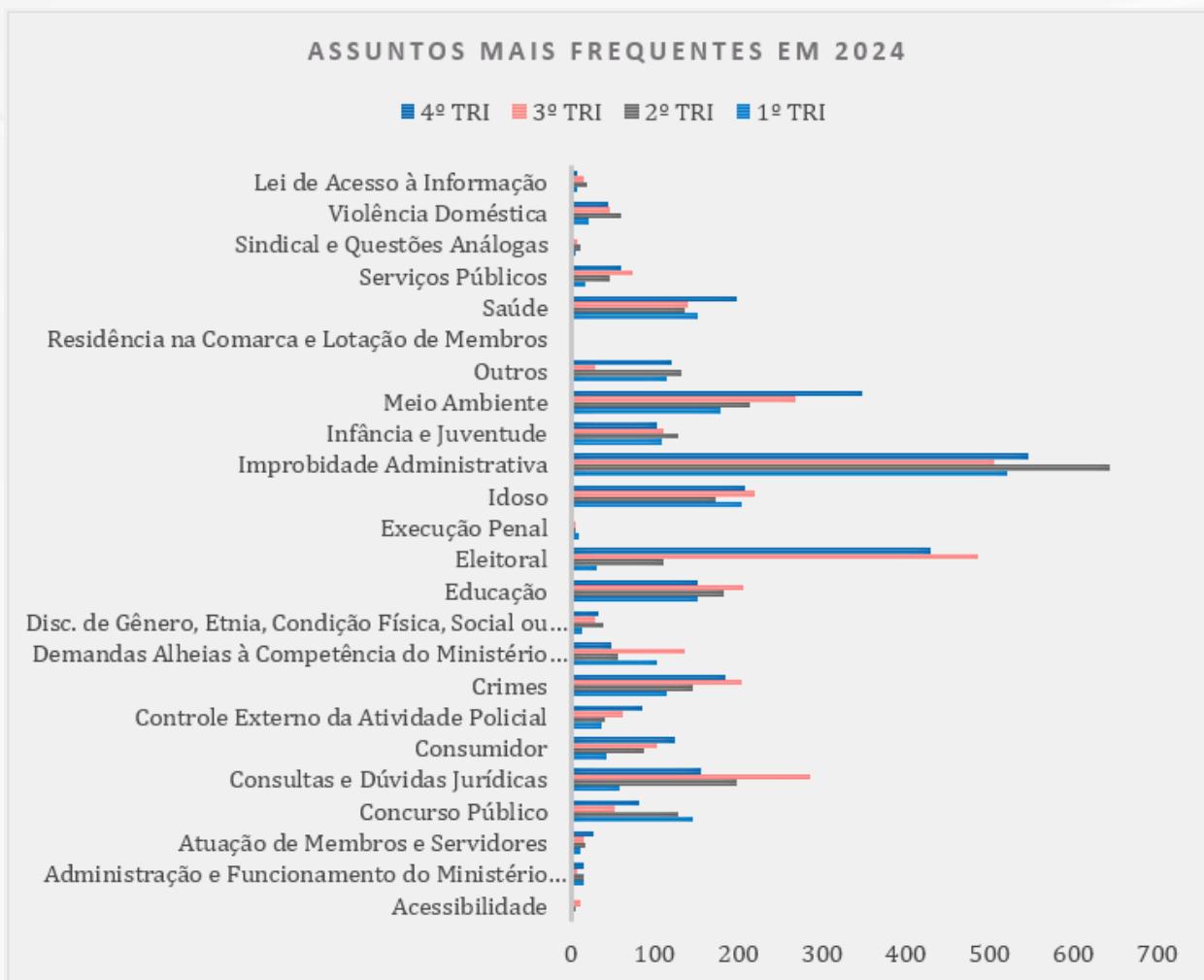


Gráfico 5 - Total de manifestações recebidas por assunto pela Ouvidoria MPMA em 2024.

Da análise do quadro, observa-se que o Top 3 dos assuntos mais demandados em 2024, por ordem decrescente, foram os seguintes:

1. Improbidade Administrativa: com 2217 demandas;
2. Eleitoral: com 1056 demandas;
3. Meio Ambiente: com 1007 demandas.

O tema da improbidade administrativa (2217) tem liderado o número de demandas nos últimos anos, refletindo o crescente repúdio e a preocupação da sociedade com atos de corrupção e com a moralidade na Administração Pública. Esse aumento evidencia o compromisso do cidadão tanto com a proteção do patrimônio público quanto com a defesa dos princípios éticos que regem a gestão pública.

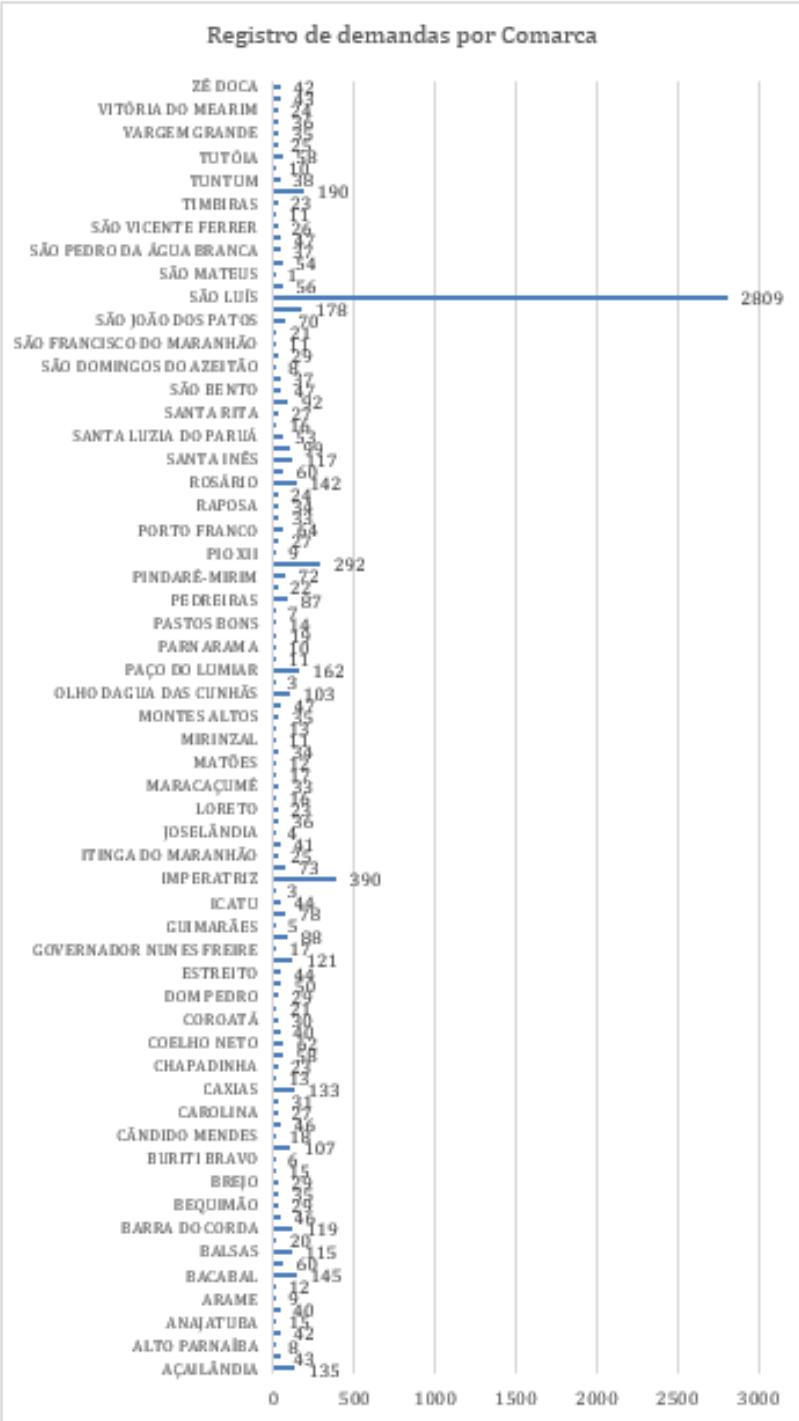
A maioria dos manifestantes utiliza o formulário eletrônico, acessível e disponível de forma bastante intuitiva na página inicial do sítio eletrônico do MPMA. Denota-se que o Cadastro de Manifestação (formulário eletrônico) é o meio mais Além disso, observa-se um número significativo de atendimentos relacionados ao tema eleitoral (1056). Durante as eleições gerais de 2024, os cidadãos puderam, mais uma vez, utilizar o aplicativo móvel Pardal, do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), para encaminhar ao Ministério Público informações sobre possíveis ilícitos cometidos em seus estados. A plataforma permitiu o envio de denúncias sobre irregularidades em propaganda eleitoral, inclusive antecipada, e outros atos em desacordo com as normas que regem o pleito, indicando a unidade da federação onde ocorreu o suposto ilícito, com o devido direcionamento das denúncias à Ouvidoria do Ministério Público Estadual correspondente.

Durante todo o ano, a Ouvidoria recebeu 1056 demandas eleitorais, com aumento significativo no mês de outubro, por ocasião do 1º turno das eleições gerais/2024.

Uma surpresa deste ano foi o aumento de demandas relacionadas ao tema meio ambiente (1007). Esse crescimento está associado, em grande parte, às campanhas promovidas por esta Ouvidoria sobre maus-tratos a animais em períodos específicos, bem como ao lançamento do aplicativo Radar Ambiental pela Ouvidoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). A ferramenta serve como um canal de comunicação para que qualquer cidadão denuncie a prática de crimes ambientais.

2.6 Comarcas mais demandadas

O presente tópico apresenta a análise das demandas por comarca, visando fornecer um panorama detalhado sobre a distribuição e o volume de processos em cada unidade. A seguir, a Tabela de Demandas por Comarca organiza os dados coletados, permitindo uma melhor compreensão das variações entre as unidades ministeriais.



2.7 Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPMA possui importância fundamental na busca permanente do órgão por excelência no atendimento e melhoria contínua de seus serviços.

A seguir, o resultado da Pesquisa de Satisfação dos usuários em 2024:

| Atendimento | Contagem de Atendimento |
|-------------|-------------------------|
| Bom | 21 |
| Ótimo | 81 |
| Regular | 14 |
| Total | 116 |

Tabela 6 – Pesquisa de Satisfação dos Usuários - Ouvidoria MPMA em 2024.

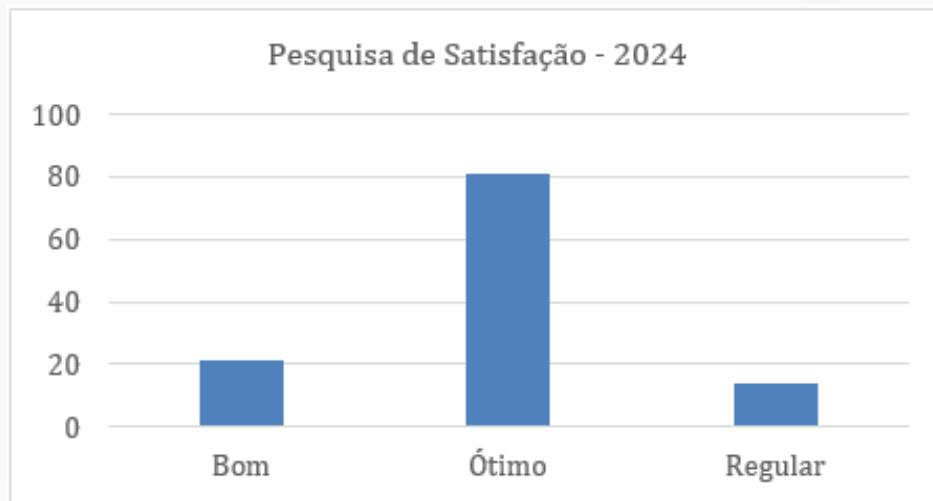


Gráfico 6 – Pesquisa de Satisfação dos Usuários - Ouvidoria MPMA em 2024.

Podemos depreender do gráfico extraído da Pesquisa de Satisfação encaminhada ao demandante que, das 116 respostas obtidas na pesquisa, 102 usuários classificaram como **ÓTIMO** ou **BOM** o atendimento prestado por esta unidade ministerial, um percentual de **86,44 %** de satisfação máxima pelo atendimento recebido.

2.8 Reuniões e atendimentos itinerantes

A tabela a seguir apresenta as ações, reuniões, palestras e atendimentos itinerantes realizados pela equipe da Ouvidoria ao longo do ano de 2024.

| DATA | Local | Órgão | Descrição do evento/reunião |
|-------------|------------------------|---|---|
| 07/03 | Olho D'Água das Cunhãs | Promotoria de Justiça de Olho D'Água das Cunhãs | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública em Olho D'Água das Cunhãs |
| 14/03 | São Luís | TCE | Participação da Ouvidoria Geral do MPMA no Ouvíndia Day, tendo como tema "Transparéncia Pública, Controle Social e Fomento às Ouvidorias Municipais". |
| 15/03 | São Luís | Secretaria de Segurança Pública | Visita da Ouvidoria Geral do MPMA às instalações da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e do Centro Integrado de Operações de Segurança para troca de experiências e práticas. |
| 19/03 | São Luis | Promotoria Distrital do Centro | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA na Praça João Lisboa pela programação do Mês da Mulher. |
| 22/03 | São Luis | CGU | Participação da Ouvidoria Geral do MPMA no I Encontro de Ouvidorias do Maranhão, com o tema "Em busca da Cidadania Plena". |
| 13/04 | São Luis | Uniasselvi | Participação da Ouvidoria da Geral do MPMA palestrando sobre a importância da Ouvidoria na Atualidade. |
| 15/04 | São Luis | 9ª PJE do Meio Ambiente | Participação da Ouvidoria do MPMA em reunião interinstitucional em repressão a crimes maus tratos a animais |
| 18/04 | São Luis | Ouvidoria da Mulher | Inauguração da Ouvidoria da Mulher no Bairro da Divinéia. |
| 18/04 | Virtual | Ouvidoria Nacional | Participação da Ouvidoria do MPMA no 1º Encontro do Cnmp e Ouvidorias Públicas. |
| 29/04 | Belágua | Promotoria de Urbano Santos | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública em Belágua |
| 30/04 | São Luis | CREAISPI | Participação da Ouvidoria do Idoso do MPMA em evento de comemoração de 2 anos do CREAISPI |
| 03/05 | São Luis | CAO CONSUMIDOR | Participação da Ouvidoria do MPMA em reunião institucional com a Coordenadora do CAO do Consumidor, para alinhamento de ações voltadas à proteção do consumidor. |
| 06/05 | Virtual | Ouvidoria Nacional | Reunião da Rede de Ouvidorias |
| 08/05 | São Luis | Instituição municipal casa de acolhida Temporária | Visita da Ouvidoria do Idoso do MPMA às instalações da Instituição Municipal de Acolhimento Temporário. |
| 17/05 | São Luis | Instituição estadual de longa permanência Solar do Outono | Visita da equipe da Ouvidoria do Idoso do MPMA às instalações da Instituição de Longa Permanência SOLAR DO OUTONO. |
| 24/05 | São Luis | PGJ | Reunião com a Defesa Civil do Estado. |
| 07/06 | São Luis | CREAISPI | Participação da Ouvidoria do Idoso do MPMA em evento alusivo à Campanha de Conscientização sobre a Violência contra a Pessoa Idosa. |
| | | Clube de Mães Santa Rita | Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA às instalações do Clube de Mães Santa Rita para ministração de palestra "Saúde emocional dos filhos, responsabilidade dos pais". |
| 12/06 | São Luis | CAO – IJ | Participação da Ouvidoria Itinerante do MPMA nas atividades de mobilização alusiva ao Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil na Praça Deodoro. |

| | | | |
|------------|-----------------|--|--|
| 14 e 15/06 | Santa Helena | Caravana Fome e Sede de Justiça | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, em Santa Helena. |
| 18/06 | Itapecuru Mirim | Promotoria de Justiça de Itapecuru Mirim | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social pelo Mês do Orgulho LGBTQIAPN+, em Itapecuru Mirim. |
| 19/06 | São Luis | Associação do Planalto <u>Turu II</u> e Vivendas do <u>Turu</u> | Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA às instalações do Associação do Planalto <u>Turu II</u> e Vivendas do <u>Turu</u> para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria da Mulher. |
| 20/06 | São Luis | 7ª Delegacia de Polícia Civil do <u>Turu</u> e Promotoria Distrital da <u>Divinéia</u> | Visita da equipe da Ouvidoria Geral do MPMA à 7ª Delegacia de Polícia Civil do <u>Turu</u> e à Promotoria Distrital da <u>Divinéia</u> para buscar parcerias de atuação no território. |
| 21/06 | São Luis | INSTITUIÇÃO DE LONGA PERMANÊNCIA ASILO DE MENDICIDADE FILANTEÓPICA | Visita da equipe da Ouvidoria do Idoso do MPMA às instalações do ASILO DE MENDICIDADE para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria do Idoso. |
| 25/06 | São Luis | 40º Batalhão de PM e Conselho Tutelar da Vila Luizão | Visita da equipe da Ouvidoria Geral do MPMA ao 40º Batalhão de PM e ao Conselho Tutelar da Vila Luizão para buscar parcerias de atuação no território. |
| 27/06 | São Luis | Núcleo de Saúde Básica - Projeto Viver Bem Mais e União dos Moradores da Vila Luizão | Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA ao Núcleo de Saúde Básica - Projeto Viver Bem Mais e à União dos Moradores da Vila Luizão para buscar parcerias de atuação no território. |
| 22/06 | São Luis | Promotoria do Meio Ambiente | Participação da Ouvidoria Geral do MPMA na Inauguração do Hospital Veterinário de São Luis |
| 28/06 | Arari | Caravana Fome e Sede de Justiça | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, em Arari |
| 02/07 | São Luis | Paróquia São Francisco e Santa Clara | Participação da Ouvidoria do Idoso do MPMA em atividades com idosos. |
| 04/07 | São Luis | PGJ | Reunião com o presidente do Conselho de Odontologia do Maranhão para recebimento de reivindicações da categoria. |
| 06/07 | São Luis | GRUPO DE MULHERES ORGANIZADAS BAIRRO CARACUEIRA | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, na zona rural de São Luis. |
| 06/07 | São Luis | ASSOCIAÇÃO DO PLANALTO TURU II | Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA às instalações da ASSOCIAÇÃO DO PLANALTO TURU II para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria. |
| 11/07 | São Luis | Convento Irmãs Franciscanas Minimas do Sagrado Coração | Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA às instalações do Convento Irmãs Franciscanas Minimas do Sagrado Coração para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria. |
| 19 e 20/07 | Lago da Pedra | CARAVANA FOME E SEDE DE JUSTIÇA | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, em Lago da Pedra |
| 19/07 | Pinheiro | CAO-Consumidor | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em encontro “Diálogos pelo consumidor: prevenção em fraudes em empréstimos consignados para pessoas idosas, aposentados e pensionistas”. |
| 20/07 | São Luis | Conciliação Itinerante TJMA | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em ação do TJMA, no bairro Tibirinha. |
| 30/07 | São Luis | 2ª Promotoria de Justiça Distrital da | Reunião de Alinhamento de trabalho, entre a Promotoria Distrital e Ouvidoria da Mulher.. |

| | | | |
|---------------|---------------|--|--|
| | | Cidadania – Polo <u>Divineia</u> | |
| 31/07 | São Luis | Comando de Segurança Comunitária / 10h | Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA ao Comando de Segurança Comunitária para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria |
| 02/08 e 03/08 | Cantanhede | CARAVANA FOME E SEDE DE JUSTIÇA | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, em Cantanhede |
| 05/08 | São Luis | CRAS TURU | Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA ao CRAS TURU para buscar parcerias de atuação no território. |
| 08/08 | São Luis | Instituição de Longa Permanência Recanto do Aconchego | Visita da equipe da Ouvidoria do Idoso do MPMA às instalações da Instituição de Longa Permanência Recanto do Aconchego para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria do Idoso. |
| 17/08 | São Luis | União de Moradores da Vila Luizão | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em ação social, no bairro Vila Luizão. |
| 13/08 | São Luis | Instituição de Longa Permanência Lar Bela Vida | Visita da equipe da Ouvidoria do Idoso do MPMA às instalações da Instituição de Longa Permanência Lar Bela Vida para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria do Idoso. |
| 28/08 | São Luis | 2ª Promotoria de Justiça Distrital da Cidadania – Polo <u>Divineia</u> | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública, para escuta da população dos bairros do <u>Turu</u> e comunidades vizinhas |
| 30/08 e 31/08 | ZÉ DOCA | CARAVANA FOME E SEDE DE JUSTIÇA | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, em Zé Doca |
| 31/08 | São Luis | CLUBE SÊNIOR JOSÉ DE ALENCAR | Atendimento da Ouvidoria do Idoso MPMA com palestra sobre o papel da Ouvidoria. |
| 06/09 a 08/09 | São Luis | EXPOEMA | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA |
| 25/09 | São Luis | 4ª Promotoria Distrital da Cidadania – Polo Itaqui-Bacanga | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública, para escuta da população do bairro do Anjo da Guarda e comunidades vizinhas |
| 26/09 | São Luis | SEPLAG | Participação da Ouvidoria em Reunião de Planejamento Estratégico da PGJ |
| 02/10 | São Luis | PGJ | Reunião da Ouvidoria com os membros da Comissão de Ética para alinhamento de trabalho. |
| 03/10 | São Luis | RENADI | Participação da Ouvidoria da Geral do MPMA palestrado sobre a Ouvidoria do Idoso |
| 05/10 | São Luis | PGJ | Plantão Eleitoral |
| 10/10 | São Luis | 3ª Promotoria de Justiça Distrital da Cidadania – Polo <u>Cohatrac</u> | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública, para escuta da população do bairro João de Deus e comunidades vizinhas |
| 16/10 | Virtual | Ouvidoria Nacional | Reunião da Rede de Ouvidorias |
| 19/10 | São Luis | Caravana Fome e Sede | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, no bairro Maracanã |
| 22/10 | São Luis | PGJ | Reunião de alinhamento com o Promotor de Justiça de Lago da Pedra sobre ação itinerante a ser realizada na comarca. |
| 24/10 | Lago da Pedra | Promotoria de Justiça de Lago da Pedra | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública, em Lago da Pedra |
| 31/10 | São Luis | PARÓQUIA DA IGREJA DE SÃO MARCOS | Participação da Ouvidoria do Idoso do MPMA palestrado sobre a Ouvidoria do Idoso |
| 08 e 09/11 | Rosário | CARAVANA FOME E SEDE DE JUSTIÇA | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, em Rosário |
| 09/11 | São Luis | SEMINÁRIO DA PESSOA IDOSA NA ATUALIDADE NA | Participação da Ouvidoria do Idoso do MPMA palestrado sobre a Ouvidoria do Idoso |

| | | IGREJA BATISTA DO ANGELIM | |
|----------------|-----------|--|--|
| 25/11 | São Luís | Promotoria Itinerante | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, no bairro da Divineia. |
| 27/11 | São Luís | 7ª Promotoria Distrital da Cidadania – Polo Zona Rural | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública, no bairro Pedrinhas, zona rural de São Luís. |
| 28, 29 e 30/11 | Alcântara | Projeto Viva Alcântara | Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em ação social realizada em Alcântara. |
| 03/12 | São Luís | DPE/MA | Participação da Ouvidoria na posse da nova Ouvidora da DPE/MA. |

Gráfico 6 – Pesquisa de Satisfação dos Usuários - Ouvidoria MPMA em 2024.

Além do cronograma anual de atendimentos itinerantes, a Ouvidoria realiza ações em datas comemorativas alinhadas à sua missão institucional. Essas ocasiões são oportunidades para divulgar o papel do órgão, disseminar informações sobre temas relevantes e sensibilizar tanto o público interno quanto o externo sobre questões de interesse público.

A título de exemplo, seguem registros de algumas campanhas:



3. INICIATIVAS, PROJETOS E PROGRAMAS DESENVOLVIDOS NO AMBITO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

É importante destacar que, no Planejamento Temático da Ouvidoria, os indicadores estabelecidos para 2024 têm como objetivo promover uma atuação cooperativa com outros órgãos, instituições e com a sociedade civil. Além disso, busca-se uma abordagem estratégica, eficaz, ágil, transparente e sustentável, que simplifique a comunicação com os manifestantes e incentive a participação social por meio do registro de manifestações e do preenchimento da pesquisa de satisfação.

Nesse sentido, o programa Ouvidoria Itinerante, implementado por esta unidade, se configura como um canal transformador, que estimula a participação social, dissemina informações e contribui para a conscientização popular. Assim, constitui-se como um importante instrumento para a democratização e ampliação dos direitos do cidadão.

Em 2024, a Ouvidoria Itinerante deslocou-se para 10 (dez) cidades, quais sejam: Olho Água das Cunhás, Belágua, Santa Helena, Itapecuru-Mirim, Arari, Lago da Pedra, Pinheiro, Cantanhede, Zé Doca, Rosário e Alcântara, sendo realizados atendimentos e orientações jurídicas na área da educação, saúde, infância e juventude, pessoa idosa, pessoa com deficiência, meio ambiente, registros públicos, entre outros.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Olho D'Água das Cunhás – março/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Belágua – abril/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Santa Helena – junho/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Itapecuru-Mirim – junho/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Arari- junho/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Pinheiro – julho/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Lago da Pedra – julho e outubro/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimentos na Zona Rural de São Luís – julho/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Cantanhede – agosto/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Zé Doca – agosto/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Alcântara – novembro/2024.



Fotos: Equipe da Ouvidoria em atendimento em Rosário – novembro/2024.

É fundamental destacar que o objetivo é alcançar o público que ainda não conhece a Ouvidoria e enfrenta dificuldades para se deslocar até a sede do MPMA.

Além disso, busca-se coletar as principais demandas de cada localidade, proporcionando uma atuação mais direta e próxima do órgão ministerial.

3.1 Ações de Melhoria

A Ouvidoria do Ministério Público, em reconhecimento às ações e trabalhos realizados em prol da população idosa de São Luís, recebeu Moção de Aplausos e Agradecimento do Conselho Municipal dos Direitos do Idoso – CMDI e da Rede Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa de São Luís – RENADI/SL.



Imagem: Moção de Aplausos concedida à Ouvidoria do Idoso do MPMA – 2024.

Tal reconhecimento reforça o compromisso da **Ouvidoria do Idoso** em atuar com zelo e dedicação na proteção e promoção dos direitos da pessoa idosa.

Ressalta-se que a parceria com os órgãos e entidades que compõem a Rede de Garantia de Direitos é de fundamental importância para o fortalecimento de nossas ações e para o alcance de melhores resultados em prol da sociedade.

Outro avanço significativo foi a criação da **Ouvidoria da Mulher**, já mencionada anteriormente, com o propósito de oferecer um espaço exclusivo para acolher mulheres que enfrentam ou estão em situação de violência — seja física, psicológica, sexual, patrimonial, digital (na internet e redes sociais), no ambiente de trabalho, em espaços públicos ou privados, ou no contexto político. A iniciativa busca atender àquelas que desejam pedir ajuda, denunciar abusos e obter informações.



Além disso, destaca-se a ampliação do atendimento da Ouvidoria, com a implementação dos postos avançados da Ouvidoria do Idoso e da Ouvidoria da Mulher, bem como a realização de ações itinerantes. Esse esforço resultou em um aumento significativo no número de demandas, que subiram de 6.067 em 2023 para 10.564 registros no ano seguinte (2024).

Por iniciativa desta Ouvidoria, foi editado o **Ato Regulamentar ATOREG – 442024**, que promoveu alterações no Regimento Interno da instituição, possibilitando a designação de um Membro Auxiliar para o setor. Essa medida visa fortalecer e aprimorar a execução das atividades realizadas pela Ouvidoria.

Recentemente, a Ouvidoria contou com sistemas de **Business Intelligence (BI)**, desenvolvidos pela Secretaria de Planejamento da PGJ - SEPLAG, que compilam os dados e os transformam em informações gerenciais, as quais subsidiam tomadas de decisão mais assertivas por parte dos gestores.



A ferramenta de edição das informações é ampla e permite a criação de painéis interativos de acordo com as necessidades de informação do gestor local, possibilitando o cruzamento de dados e informações diversas relacionadas, por exemplo, a tipos da manifestação, local de origem do fato narrado, perfil do manifestante, assuntos mais recorrentes, resultados das pesquisas de satisfação, melhorias gerenciais implantadas a partir de uma manifestação via Ouvidoria, tudo em atendimento ao princípio constitucional da eficiência na Administração Pública.

4. CONCLUSÃO

Neste relatório, a Ouvidoria do Ministério Público do Maranhão apresenta os resultados do trabalho realizado ao longo do ano de 2024.

A transparência, a eficiência, a qualidade e a celeridade no tratamento das manifestações foram os pilares que sustentaram nossas ações. Ressaltamos o comprometimento e a dedicação de toda a equipe da Ouvidoria, que trabalhou incansavelmente para garantir que cada manifestação recebida fosse tratada com a seriedade e a atenção devida.

A continuidade do programa “Ouvidoria Itinerante” revelou-se fundamental para promover a cidadania, em harmonia com a missão primordial do Ministério Público: a defesa da sociedade. Os resultados desse programa têm sido amplamente positivos, fortalecendo a atuação institucional e ampliando o conhecimento da população sobre o Ministério Público. Esse esforço contribuiu significativamente para o aumento da confiança e da credibilidade na Instituição.

À medida que avançamos para o ano de 2025, confirmamos que ainda há desafios a serem enfrentados e oportunidades para melhorar os trabalhos desenvolvidos.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, com o apoio da Administração Superior, reafirma seu compromisso de continuar sendo um elo de comunicação transparente, acessível e eficiente entre a Instituição e a sociedade, fortalecendo, assim, os princípios constitucionais democráticos e aprimorando a confiança no serviço público.

Assim, é propósito da Ouvidoria qualificar-se cada vez mais, para não somente ouvir, mas escutar o cidadão, humanizando o atendimento, por meio de uma comunicação assertiva, garantindo, dessa forma, mais um espaço de cidadania àqueles que confiam na Instituição do Ministério Público.

