



2024

Relatório

Anual



Ouvidoria
Ministério Público
do Estado do Maranhão



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

Ouvidora 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

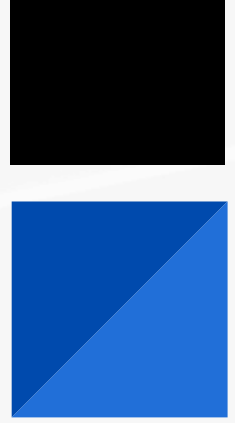
Rebeca Martins – Terceirizada

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.

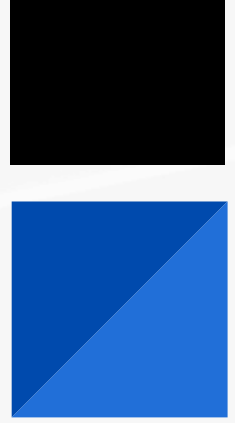
Além de cumprir a obrigação de prestação de contas, prevista para a Administração Pública, em conformidade com a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2018, alterada pelas Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, e nº 180, de 7 de agosto de 2017, este documento também se constitui como uma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

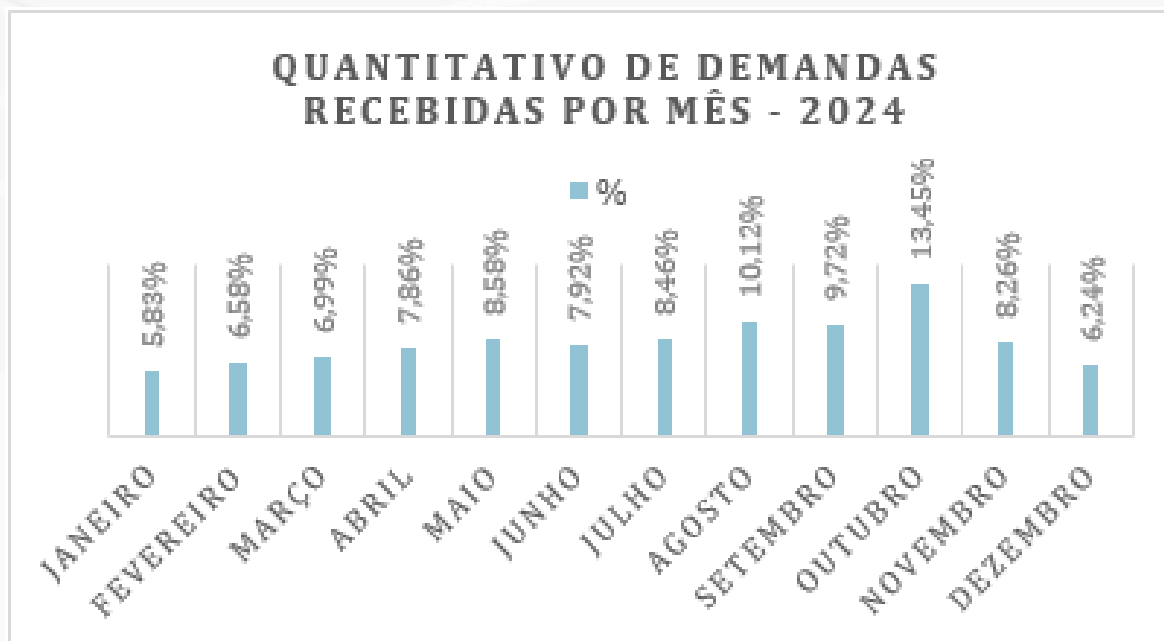
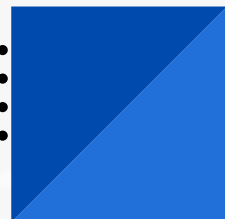


Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPMA em 2024.

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.

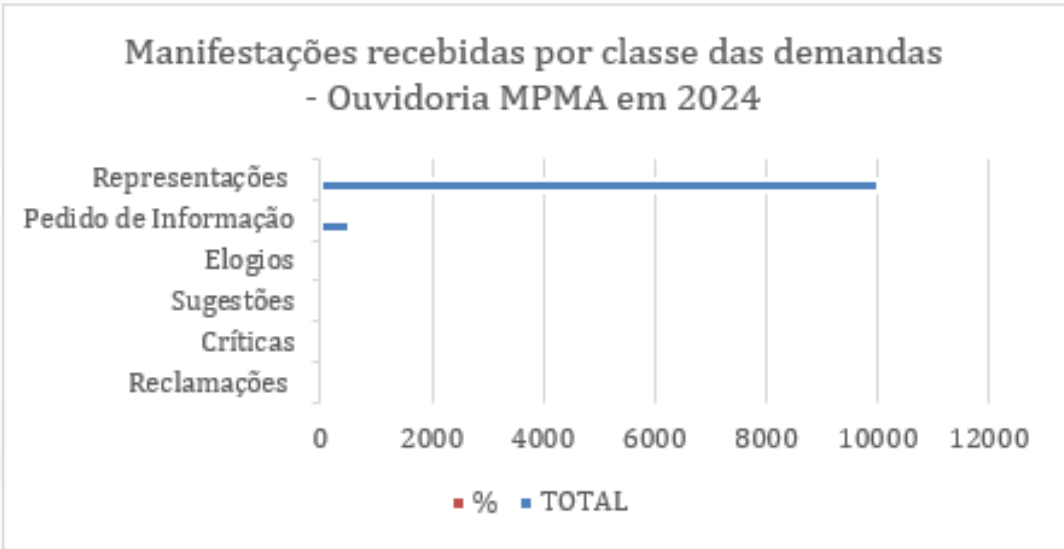


Gráfico 2 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPMA em 2024.

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.

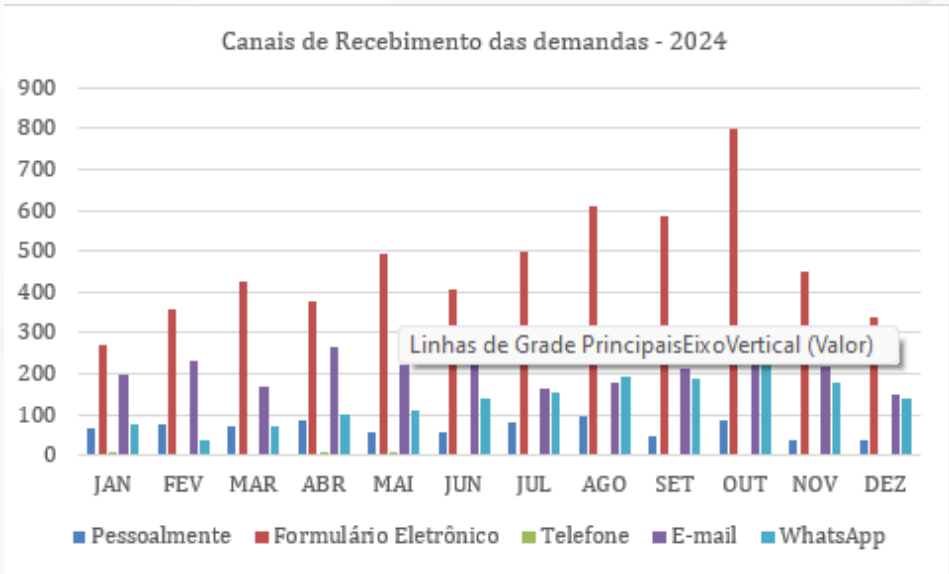


Gráfico 3 - Total de manifestações recebidas por meio de recebimento na Ouvidoria MPMA em 2024

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 tanto 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.

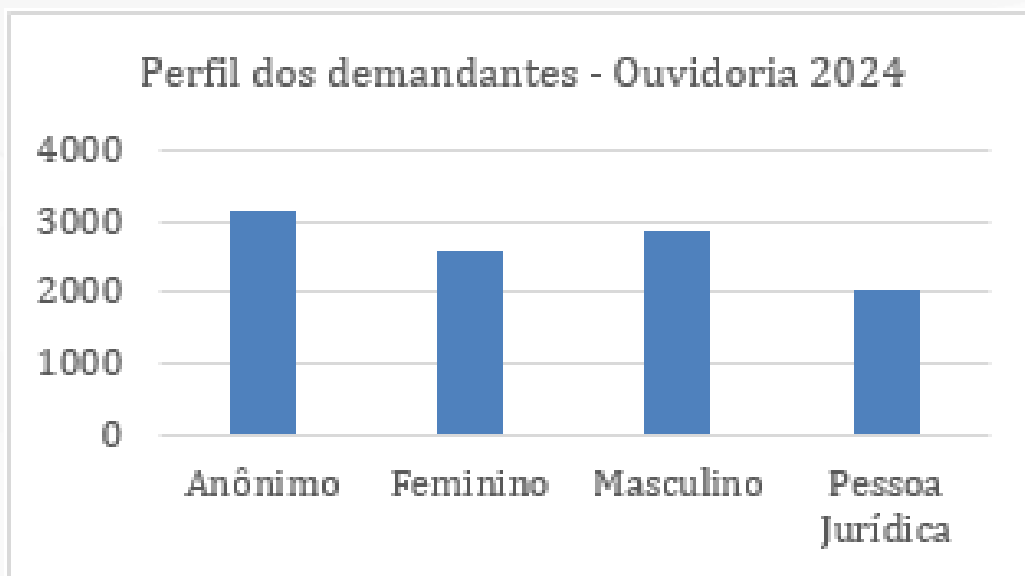


Gráfico 4 - Perfil dos manifestantes - Ouvidoria MPMA em 2024.

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.

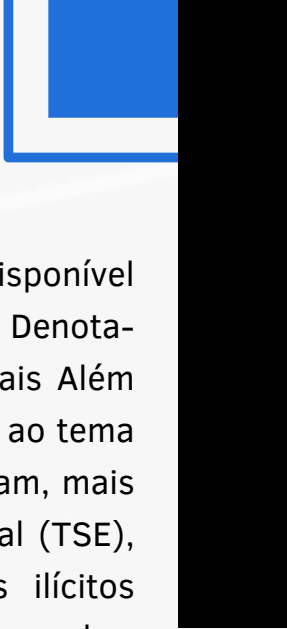


Gráfico 5 - Total de manifestações recebidas por assunto pela Ouvidoria MPMA em 2024.

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.

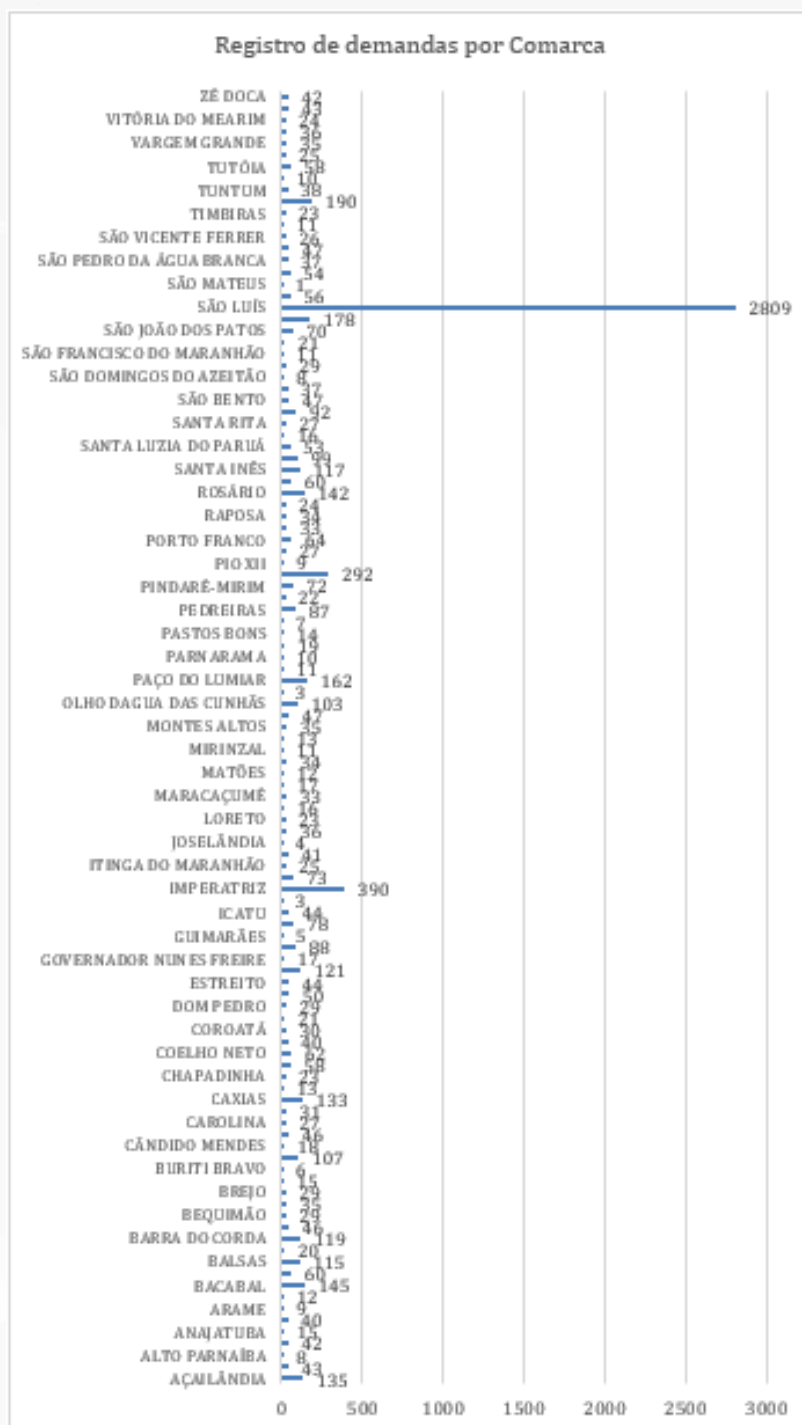
Durante todo o ano, a Ouvidoria recebeu 1056 demandas eleitorais, com aumento significativo no mês de outubro, por ocasião do 1º turno das eleições gerais/2024.

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.

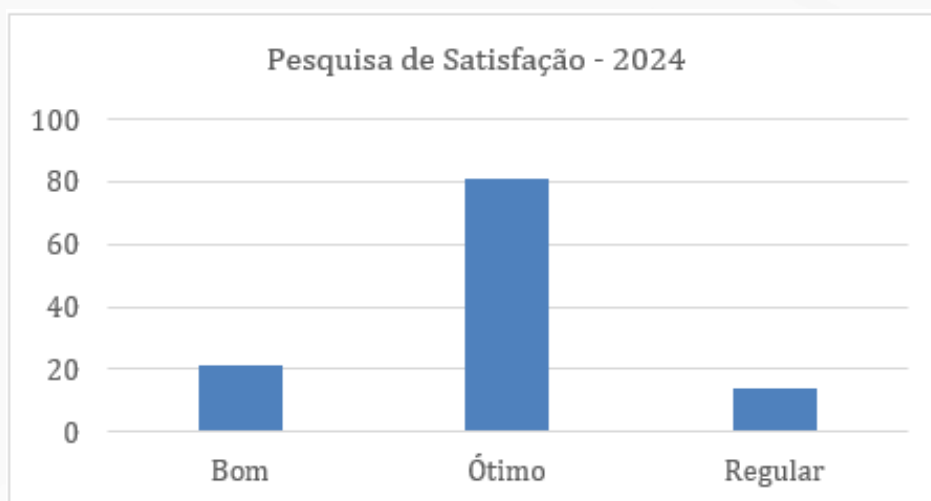


Gráfico 6 – Pesquisa de Satisfação dos Usuários - Ouvidoria MPMA em 2024.

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 Ouvidoria Day, tendo como tema "Transparência 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 Luís	Promotoria Distrital do Centro	Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA na Praça João Lisboa pela programação do Mês da Mulher.
22/03	São Luís	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 Luís	<u>Uniassevi</u>	Participação da Ouvidoria da Geral do MPMA palestrado sobre a importância da Ouvidoria na Atualidade.
15/04	São Luís	9ª PJE do Meio Ambiente	Participação da Ouvidoria do MPMA em reunião interinstitucional em repressão a crimes maus tratos a animais
18/04	São Luís	Ouvidoria da Mulher	Inauguração da Ouvidoria da Mulher no Bairro da <u>Divinêia</u> .
18/04	Virtual	Ouvidoria Nacional	Participação da Ouvidoria do MPMA no 1º Encontro do <u>Cnmp</u> e Ouvidorias Públicas.
29/04	<u>Belágua</u>	Promotoria de Urbano Santos	Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Audiência Pública em <u>Belágua</u>
30/04	São Luís	CREAISPI	Participação da Ouvidoria do Idoso do MPMA em evento de comemoração de 2 anos do CREAISPI
03/05	São Luís	CAO CONSUMIDOR	Participação da Ouvidoria do MPMA em reunião institucional com a Coordenadora do CAO do Consumidor, para alinhamento de ações voltados à proteção do consumidor.
06/05	Virtual	Ouvidoria Nacional	Reunião da Rede de Ouvidorias
08/05	São Luís	Instituição municipal casa de acolhida Temporária	Visita da Ouvidoria do Idoso do MPMA às instalações da Instituição Municipal de Acolhimento Temporário.
17/05	São Luís	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 Luís	PGJ	Reunião com a Defesa Civil do Estado.
07/06	São Luís	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 Luís	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 Turu II e Vivendas do Turu	Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA às instalações do Associação do Planalto Turu II e Vivendas do Turu para ministrar de palestra e divulgar as atribuições da Ouvidoria da Mulher.
20/06	São Luis	7ª Delegacia de Polícia Civil do Turu e Promotoria Distrital da Divinêia	Visita da equipe da Ouvidoria Geral do MPMA à 7ª Delegacia de Polícia Civil do Turu e à Promotoria Distrital da Divinêia 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 Mínimas do Sagrado Coração	Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA às instalações do Convento Irmãs Franciscanas Mínimas 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 Tibirinho.
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 Luís	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 Luís	CRAS TURU	Visita da equipe da Ouvidoria da Mulher do MPMA ao CRAS TURU para buscar parcerias de atuação no território.
08/08	São Luís	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 Luís	União de Moradores da Vila Luizão	Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em ação social, no bairro Vila Luizão.
13/08	São Luís	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 Luís	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 Luís	CLUBE SÊNIOR JOSÉ DE ALENCAR	Atendimento da Ouvidoria do Idoso MPMA com palestra sobre o papel da Ouvidoria.
06/09 a 08/09	São Luís	EXPOEMA	Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA
25/09	São Luís	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 Luís	SEPLAG	Participação da Ouvidoria em Reunião de Planejamento Estratégico da PGJ
02/10	São Luís	PGJ	Reunião da Ouvidoria com os membros da Comissão de Ética para alinhamento de trabalho.
03/10	São Luís	RENADI	Participação da Ouvidoria da Geral do MPMA palestrado sobre a Ouvidoria do Idoso
05/10	São Luís	PGJ	Plantão Eleitoral
10/10	São Luís	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 Luís	Caravana Fome e Sede	Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, no bairro Maracanã
22/10	São Luís	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 Luís	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 Luís	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	Promotora Itinerante	Atendimento da Ouvidoria Itinerante do MPMA em Ação Social, no bairro da <u>Divineia</u> .
27/11	São Luís	7ª Promotora 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 Cunhãs, 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 Cunhãs – 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.



Ouvidoria
Ministério Público
do Estado do Maranhão