

FICHA DE INSCRIÇÃO

BOAS PRÁTICAS: MASCOTE AUDINHO

Órgão/Entidade: Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão

Titular da Ouvidoria: Procuradora de Justiça e Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins

Município: São Luís Unidade da Federação: Maranhão

Poder: Executivo Legislativo Judiciário outro

Ente: Federal Estadual Municipal Outro

Categoria:

- Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia
- Desenvolvimento de capacidade institucional
- Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos
- Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Título da prática: Mascote "Audinho"

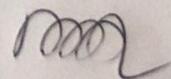
1) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Mascote "Audinho" é um projeto idealizado pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão, que objetiva aproximar a sociedade maranhense deste órgão, de forma a atrair e tornar mais estreito o vínculo entre a população e esta Instituição.

Com efeito, a criação e a utilização de um Mascote, que representa visualmente a Ouvidoria do MPMA, produz um caráter mais humanizado ao atendimento desta Unidade, criando, assim, um vínculo afetivo entre os interessados.

Além disso, a utilização do mascote tem a pretensão de atrair, também, o público infanto-juvenil para que seja possível fomentar, desde a mais tenra idade, o engajamento social.

Reproduzido em todas as redes sociais desta Ouvidoria, que, inclusive, são canais de atendimento (*WhatsApp, Instagram, Facebook e Twiter*), bem como nos materiais de consulta, quais sejam, manuais, *folders, cards, etc.*, o Mascote acompanha o cidadão durante todo o atendimento.



A pretensão do Mascote, nesse contexto, é a formação de uma relação amigável e duradoura dos cidadãos com este órgão, de forma a incutir uma lembrança afetiva, todas as vezes em que se pensar em Ouvidoria.

2) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO

Nesta gestão, a Ouvidoria levantou como uma de suas principais bandeiras a divulgação de seus projetos, com foco na participação social e na efetiva interação entre os envolvidos. Definido este objetivo, foi construído um cronograma com ações sociais específicas, buscando abordar diferentes matérias de interesse da sociedade, como exemplo, ações destinadas à defesa da mulher, do idoso, infância e juventude, defesa da probidade, meio ambiente, pessoa com deficiência, concurso público, dentre outros.

Assim, almejando o sucesso dessas atividades, o projeto do Mascote nasceu com o intuito de atrair os cidadãos de todas as idades e sexos, dando-os a conhecer e entender a importância desta Unidade, como agente de transformação da realidade social.

Do latim "*Audire*", que significa *ouvir* é que se originou o nome Audinho, intencionalmente no diminutivo, transmitindo uma mensagem afetiva, mas que representa a história e a missão da Ouvidoria.

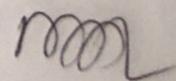
O projeto foi idealizado e implementado pela Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, com a participação criativa do setor de Comunicação da Procuradoria Geral de Justiça, tendo em vista o suporte técnico de um Design Gráfico para criação do mascote em programa de desenho vetorial bidimensional.

A ideia do mascote "Audinho" e sua estrutura física surgiu dos objetivos que esta Ouvidoria tem na divulgação do mascote, quais sejam: i) divulgação da Ouvidoria nas redes sociais e eventos presenciais; ii) comunicabilidade com a sociedade de forma mais interativa; e iii) criação de imagem que seja, imediatamente, vinculada à Ouvidoria do MPMA.

A Ouvidora do MPMA, Dra. Maria Luiza Ribeiro Martins, solicitou ao Setor de Comunicação um desenho de um boneco que tivesse as características de um robô; com as cores do Ministério Público do Estado do Maranhão (azul, branco e vermelho); um desenho de coração em seu peito, apresentando o seu lado afetivo e humanizado; com ouvidos grandes, dando a ideia da escuta empática; e as mãos abertas sugerindo o acolhimento ao cidadão.

A criação desse mascote, hoje, possibilita a comunicação mais interativa com o público por meio das redes sociais e eventos sociais presenciais.

Entretanto, em virtude da Pandemia do COVID-19 surgiram alguns entraves, dentre eles a impossibilidade da utilização física do boneco em tamanho real em eventos sociais presenciais,



dentre eles: feiras de livros, congressos e ações sociais.

Além disso, a Ouvidora do MPMA, tem o objetivo de levar a divulgação da Ouvidoria, com a presença física do boneco "Audinho" em escolas públicas e privadas. A participação da Ouvidoria nas escolas amplia o conhecimento, por parte do público infantojuvenil, sobre o seu papel.

3) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

3.1) Criatividade e Inovação:

O desenho gráfico do Audinho seguiu o conceito de uma sociedade cada vez mais tecnológica, informatizada e humanizada.

A imagem de um boneco meramente robotizado nas redes sociais e publicações gráficas não representa, por inteiro, a missão estabelecida pela Ouvidoria, qual seja, a de se tornar mais próximo ao cidadão. Em virtude disso, utilizamos o desenho de um coração para torná-lo mais afável, como um parceiro do cidadão que busca este órgão.

3.2) Custo-benefício

Esse projeto se trata de um boneco virtual criado em programa de desenho vetorial bidimensional pelos servidores (Designs gráficos) da Procuradoria Geral de Justiça, ou seja, sem custo para sua criação e divulgação.

Entretanto, como mencionado anteriormente, a utilização física do mascote restou sobrestada em virtude da pandemia do Corona vírus que obrigou a todos o isolamento social e o distanciamento físico.

3.3) Impactos da Iniciativa/ Contribuição para a efetividade

O Mascote nasceu da necessidade de chamar a atenção da população com relação aos projetos da Ouvidoria do MPMA, além de almejar o encurtamento do caminho do cidadão ao exercício de sua cidadania plena.

Assim, transformar o Mascote como identidade visual da Ouvidoria, sem dúvidas, traz efeitos positivos nas políticas públicas. Buscou-se inculcar o conceito de lealdade, quando o mascote não representa apenas um elemento e passa ser visto como um companheiro, que guia o cidadão durante todo o atendimento e inclusive depois dele.

Essa relação de companheirismo, através do "Audinho", não deve ser efêmera. Em outro viés, busca sempre conectar o Mascote à Ouvidoria, de forma que esta Unidade seja lembrada pelo

Mascote.

Infundir em públicos específicos, como criança e adolescentes, a ideia de participação social, de forma ativa, também é um dos objetivos desse projeto. Esta atividade pedagógica, capacita a população desde a mais tenra idade, como efetivos sujeitos de direitos, sabedores de sua função na sociedade.

Assim, com o Mascote Audinho, a perspectiva é que a Ouvidoria deixe de ser vista como um órgão distante da população (ou engessado), mas uma figura ativa, que ganha cores no mundo real, interagindo, ensinando e participando junto à população.

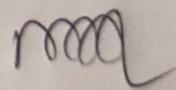
Em suma, trata-se de um mecanismo que: i) estimula a colaboração da sociedade em manifestar seus anseios coletivos, por meio da visualização de uma ilustração que interage com o público de forma lúdica; e ii) impacta diretamente nos números de demandas da Ouvidoria, haja vista que o interesse resulta na curiosidade que gera o conhecimento e, portanto, a familiaridade com o órgão, utilizando-o sempre que necessário.

3.4) Simplicidade e Replicabilidade

Esse projeto é de simples reprodução, pois qualquer outro órgão que deseja replicar necessitaria apenas do apoio do setor de Comunicação da Instituição a que pertence.

É primordial destacar que se trata de uma prática viável e pode ser replicada em qualquer tipo de organização, em especial àquelas voltadas para o atendimento ao público.

O mascote Audinho se tornou o meio inovador, simples e versátil de se comunicar com o público-alvo deste órgão: o cidadão.



4. APRESENTAÇÃO DO MASCOTE AUDINHO:



FALE CONOSCO DISQUE 127



PESSOALMENTE OU POR CORRESPONDÊNCIA

na sede da Procuradoria Geral de
Justiça do Estado do Maranhão, na
Avenida Prol. Carlos Cunha, 3261,
Calhau, São Luís, Maranhão, CEP:
65076-820.



LIGAÇÕES GRATUITAS: 0800 098 1600

DISQUE 127

TELEFONES: (98) 3219 1769
3219 1767 / 3219 1738



SITE
<https://ouvidoria.mpma.mp.br>



E-MAIL
ouvidoria@mpma.mp.br



WHATSAPP
98 991371298



APLICATIVO MÓVEL:
MPMA Cidadão



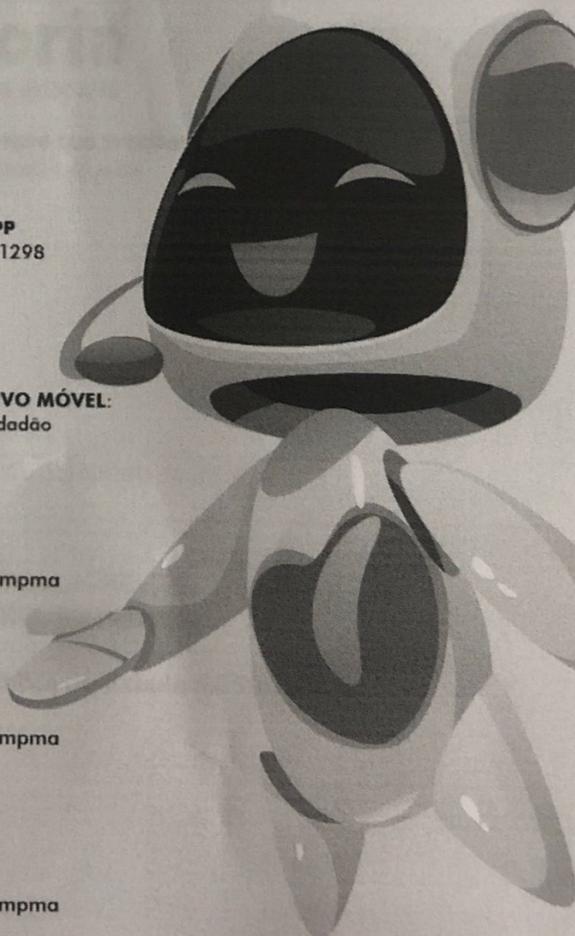
ouvidoriampma

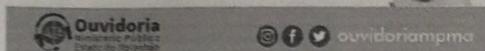


ouvidoriampma



ouvidoriampma





Ouvidoria

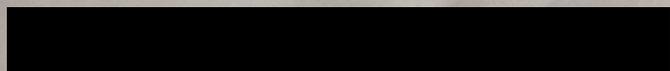
☎ Disque 127 ☎ 98 991371298

Conte com a gente sempre que precisar

Atendimento de segunda à sexta das 8 às 15h



São Luís (MA), 01 de dezembro de 2020.



Maria Luíza Ribeiro Martins

Ouvidora do Ministério Público do Estado do Maranhão