



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça



Ouvidoria-Geral
Ministério Público do Estado do Amazonas

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**OUVIDORIA-GERAL
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**

MANAUS-AM

2021

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem o objetivo de apresentar à sociedade os principais serviços oferecidos, bem como esclarecer de que forma o cidadão poderá encaminhar sua manifestação à Instituição Ministerial.

Dessa maneira, a publicação da presente Carta de Serviços busca simplificar e facilitar o acesso do usuário ao Ministério Público, ao mesmo tempo que demonstra a preocupação da Ouvidoria no fortalecimento da democracia participativa, controle social e elevação dos padrões de transparência e qualidade no atendimento ao público.

SUMÁRIO

INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
O que é o Ministério Público?.....	4
O que é a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas?.....	4
Quem é o Ouvidor-Geral?.....	4
Quais as competências da Ouvidoria-Geral?.....	4
COMO FAZER A MANIFESTAÇÃO.....	6
O QUE A OUVIDORIA-GERAL NÃO FAZ.....	7
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	7
PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO.....	8
A manifestação deve ser fundamentada?.....	8
O que deve constar da manifestação?.....	8
É possível ser feita uma manifestação anônima?.....	8
O que acontece com a manifestação?.....	9
Como posso é possível acompanhar a manifestação?.....	13
Como será observada a prioridade nos atendimentos da Ouvidoria?.....	13
Qual tempo máximo de espera para atendimento ao público?.....	13
Qual o prazo máximo para a prestação do serviço?.....	13
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	13
Unidade e autoridade responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).....	14
Atendimento e orientação ao público quanto ao direito de acesso à informação.....	14
Como posso fazer minha solicitação de informação com base na LAI?.....	14
O que não será atendido nos pedidos de acesso à informação?.....	14
Recursos.....	15



INFORMAÇÕES GERAIS

O que é o Ministério Público?

O Ministério Público brasileiro, a partir da vigência da Constituição Federal de 1988, tornou-se um órgão constitucional independente que deve estar a serviço dos interesses da sociedade. Assim, a nossa Constituição Federal concedeu ao Ministério Público incumbências, poderes e prerrogativas que o fizeram instrumento do povo na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, inclusive contra o próprio Poder Público.

O que é a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas?

A Ouvidoria-Geral é um órgão independente, integrante do Ministério Público amazonense, e representa um canal permanente de comunicação e interlocução entre a Instituição e a sociedade.

Possui o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pelo Ministério Público, manter a comunicação direta entre a sociedade e a Instituição Ministerial, agir com transparência, presteza e eficiência, colaborar com o fortalecimento da democracia participativa e incentivar a participação social no Poder Público.

Quem é o Ouvidor-Geral?

O Ouvidor-Geral do Ministério Público é um Procurador de Justiça, escolhido e designado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, mediante voto



aberto, para um mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, obedecido o mesmo procedimento. Atualmente ocupa o cargo a Exma. Procuradora de Justiça, Jussara Maria Pordeus e Silva.

Quais as competências da Ouvidoria-Geral?

O art. 2.º da Resolução n.º 029/2007 – CPJ (Dispõe sobre a instalação da Ouvidoria-Geral do Ministério Público, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências) estabelece as competências da Ouvidoria-Geral, a saber:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência ou, conforme o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III – determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem fundamentadas;

IV – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

V - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, bem como ao Conselho Nacional do



Ministério Público, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com os indicadores mínimos constantes no Anexo da Resolução n.º 95/2013;

VI – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VII – fazer registrar os expedientes protocolizados na Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VIII – organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

IX – dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

COMO FAZER A MANIFESTAÇÃO

Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria-Geral das seguintes maneiras:

a) **Presencialmente**, comparecendo a uma das 2 (duas) unidades da Ouvidoria-Geral, no horário de 08h às 14h:

- Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus/AM; e



- Av. André Araújo, 23, Aleixo, Manaus/AM

Atendimento presencial suspenso por ocasião da Pandemia de Covid-19.

b) Por **formulário eletrônico** (Denúncia On Line), através do endereço eletrônico: <<http://denuncia.mpam.mp.br/>>.

c) Por **telefone**, através da linha gratuita 0800 092 0500, no horário de 08h às 14h;

d) Por mensagem de texto através do aplicativo **WhatsApp** através do número (92) 3655-0745:

e) Pelo **e-mail**: atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br;

f) Através do **Disque 100** (Disque Direitos Humanos) e **Ligue 180** (Central de Atendimento à Mulher), por meio do canal da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, mantido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh>>; e

g) Através do **Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, mantida pela Controladoria-Geral da União, por meio do *link* <<https://falabr.cgu.gov.br>>.

Caso não consiga realizar sua manifestação pelos outros canais, basta enviar um *e-mail* para atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br



O QUE A OUVIDORIA-GERAL NÃO FAZ

- Realizar consultas a processos judiciais ou prestar consultoria jurídica.
- Interferir nas atribuições específicas das Promotorias de Justiça.
- Interferir ou substituir as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público, isto é, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público não dispõe de poderes correccionais

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com o item nº 1 do Anexo da Resolução nº 153, Título II – Relatório Estatístico, com redação dada pela Resolução CNMP nº 180, de 7 de agosto de 2017, as manifestações são enquadradas nas seguintes classes:

- **Reclamações:** manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;
- **Críticas:** manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos servidores auxiliares;
- **Representação:** manifestações residuais em relação à Reclamação, à Crítica e ao Pedido de Informação. Nessa classe, incluem-se as



demandas cujo Ministério Público possui o dever legal de agir, como por exemplo: acessibilidade, concurso público, consumidor, controle externo da atividade policial, crimes, discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental, educação, eleitoral, execução penal, idoso, improbidade administrativa, infância e juventude, meio ambiente, saúde, serviços públicos, sindical e questões análogas, violência doméstica;

- **Sugestão:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;
- **Elogio:** manifestação de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros ou seus serviços auxiliares;
- **Pedido de Informação:** manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

A manifestação deve ser fundamentada?

As manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral pelos diversos canais devem ser fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.



Ao receber sua manifestação, a Ouvidoria-Geral encaminha-la-á, se cabível, ao órgão responsável para que este inicie procedimento investigatório preliminar com base nos fatos descritos. Portanto, é imprescindível que a manifestação seja apresentada com elementos descritivos e comprobatórios suficientes à verificação do ocorrido.

O que deve constar da manifestação?

Visando a melhor apreciação da manifestação, é importante que seja fornecido à Ouvidoria-Geral o maior número de informações e elementos que se tiver conhecimento, tais como:

- a) completa identificação pessoal;
- b) descrição do fato;
- c) local, data e forma como o fato ocorreu;
- d) a identificação dos envolvidos; e
- e) indicação de meios de prova (documentos, testemunhas, entre outros), se houver.

É possível ser feita uma manifestação anônima?

Sim. De acordo com o art. 16, §3º da Resolução n.º 029/2007 – CPJ: “As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as



apresentem verossímeis.”

O que acontece com a manifestação?

A manifestação será analisada pelo Ouvidor-Geral, que poderá tomar as seguintes ações, sem prejuízo de outras medidas necessárias:

a) solicitar informações complementares do próprio manifestante, a fim de esclarecer eventual obscuridade;

b) encaminhar a setor específico dentro do âmbito deste Ministério Público, quais sejam (Entre parêntesis o sistema eletrônico utilizado para envio à localidade/setor)::

- Centros de Apoio Operacional para distribuição às Promotorias de Justiça especializadas, a saber:
 - Centro de Apoio Operacional das Promotorias Cíveis (CAO-CÍVEL) (SAJ);
 - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de justiça Especializadas na Proteção e Defesa do Consumidor, dos Direitos Constitucionais do Cidadão e do Patrimônio Público (CAO-PDC) (SAJ);
 - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Especializadas na Defesa do Meio Ambiente, Patrimônio Histórico e da Ordem Urbanística (CAO-MAPH-URB) (SAJ);
 - Centro de Apoio Operacional das Promotorias da Infância e Juventude (CAO-IJ) (SAJ);
 - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Criminais (CAO-CRIM) (SAJ);



- Centro de Apoio Operacional de Inteligência, Investigação e Combate ao Crime-Organizado (CAO-CRIMO) (SAJ);
 - Centro de Apoio Operacional às Promotorias Eleitorais (CAO-PE) (SAJ).
-
- Promotoria de Justiça de Entrância Inicial, ou respectiva Coordenação de Distribuição, caso haja mais de uma promotoria de justiça na respectiva comarca:
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Alvarães (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Amaturá (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Anamá (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Anori (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Apuí (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Atalaia do Norte (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Autazes (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Barcelos (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Barreirinha (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Benjamin Constant (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Beruri (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Boa Vista do Ramos (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Boca do Acre (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Borba (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Caapiranga (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Canutama (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Carauari (MP Virtual);



- Promotoria de Justiça da Comarca de Careiro (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Careiro da Várzea (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias da Comarca de Coari (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Codajás (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Eirunepé (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Envira (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Fonte Boa (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Guajará (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias da Comarca de Humaitá (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Ipixuna (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Iranduba (SAJ);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Itacoatiara (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Itamarati (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Itapiranga (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Japurá (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Juruá (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Jutai (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Lábrea (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Manacapuru (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Manaquiri (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Manicoré (MP Virtual);



- Promotoria de Justiça da Comarca de Maraã (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Maués (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Nhamundá (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Nova Olinda do Norte (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Novo Airão (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Novo Aripuanã (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Parintins (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Pauini (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Presidente Figueiredo (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Rio Preto da Eva (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de São Gabriel da Cachoeira (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de São Paulo de Olivença (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de São Sebastião do Uatumã (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Silves (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Santa Isabel do Rio Negro (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Santo Antônio do Içá (SEI);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Tabatinga (MP Virtual);



- Promotoria de Justiça da Comarca de Tapauá (MP Virtual);
 - Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Tefé (MP Virtual);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Tonantins (Termo Judicial de Santo Antônio do Içá) (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Uarini (SEI);
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Urucará (SEI); e
 - Promotoria de Justiça da Comarca de Urucurituba (MP Virtual).
-
- Órgão da Administração Superior, ou Subprocuradoria-Geral de Justiça, a saber:
 - Procuradoria-Geral de Justiça PGJ (SAJ);
 - Colégio de Procuradores de Justiça (CPJ) (SAJ);
 - Conselho Superior do Ministério Público (CSMP) (SAJ);
 - Corregedoria-Geral (CGMP) (SAJ);
 - Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos e Institucionais (SAJ) (SUBJUR); e
 - Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos (SUBADM) (SAJ).

c) encaminhar a outra Ouvidoria ou órgão diverso, quando a situação assim exigir;

d) determinar o arquivamento da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento, desde que não tenha havido aditamento das



informações iniciais.

Havendo notícia de infração disciplinar em desfavor de algum membro do Ministério Público (Promotor ou Procurador de Justiça), o Ouvidor-Geral encaminhará sua manifestação à Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Caso a infração disciplinar seja em desfavor de servidor, sua manifestação será encaminhada à Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos.

Já no caso de elogio ou sugestão, sua manifestação será encaminhada ao órgão competente para apreciação e eventual aprimoramento do serviço.

Como posso é possível acompanhar a manifestação?

Para realizar o acompanhamento da manifestação, o cidadão deverá ter em mãos o número do protocolo gerado no momento do seu atendimento, a partir daí poderá entrar em contato diretamente com a equipe da Ouvidoria-Geral, por meio de um dos nossos canais de comunicação e solicitar informações sobre o andamento da demanda. Será informado o setor e o respectivo contato para onde seguiu a manifestação. A partir de então, o manifestante pode estabelecer contato diretamente com a Coordenação/Promotoria/Setor que porventura esteja tratando da demanda.

Como será observada a prioridade nos atendimentos da Ouvidoria?

Conforme disposto no art. 7.º, inciso VI do Ato PGJ n.º 037/2018, o



atendimento ao público se dará por ordem de chegada, obedecendo, entretanto, a legislação específica quanto ao atendimento preferencial aos idosos, crianças e adolescentes, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas com deficiência temporária ou permanente.

Qual tempo máximo de espera para atendimento ao público?

Conforme o art. 12 do Ato PGJ n.º 037/2018, o tempo de espera do cidadão para o atendimento no setor de atendimento não poderá exceder a 30 (trinta) minutos, salvo por motivo justificável.

Qual o prazo máximo para a prestação do serviço?

Conforme previsto no art. 20 da Resolução n.º 029/2007 – CPJ, os procedimentos instaurados na Ouvidoria-Geral deverão ser concluídos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da formalização da manifestação, salvo motivo justo e devidamente demonstrado.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
--

Unidade e autoridade responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas.



Atendimento e orientação ao público quanto ao direito de acesso à informação

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas é o órgão responsável pela recepção e encaminhamento das notícias e questões trazidas pelo público ao conhecimento da Instituição Ministerial, inclusive as demandas relativas à Central de Informações do Ministério Público do Amazonas pelo serviço do Disque Denúncia.

Além do serviço acima, com o advento da Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria-Geral passou a receber todos os pedidos de informação decorrentes de casos que estão sob investigação da Instituição, bem como os decorrentes de interesses administrativos.

Como posso fazer minha solicitação de informação com base na LAI?

Os canais estão descritos acima, no tópico “*Como fazer a manifestação*”.

O que não será atendido nos pedidos de acesso à informação?

Conforme o art. 16 da Resolução CNMP n.º 89, de 28 de agosto de 2012, não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I – genéricos;

II – desproporcionais ou desarrazoados;

III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou



consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV – que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos de norma própria; e

V – referentes a informações protegidas por sigilo.

Na hipótese do item III, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

É vedado à Administração exigir que sejam declarados os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

Recursos

Nos termos do art. 14 da Resolução CNMP n.º 89, de 28 de agosto de 2012, as decisões que indeferirem o acesso à informação ou às razões da negativa estarão sujeitas a recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, dirigido ao órgão hierarquicamente superior que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.