



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JULHO A DEZEMBRO/2024

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Janeiro/2025

APRESENTAÇÃO

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de julho a janeiro do ano de 2024 (2º semestre), bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em análise.

Ademais, em observância aos preceitos da Resolução nº 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016, a exposição considera, ainda, os aspectos relevantes a respeito das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, abordando os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, as principais atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria e as participações mais expressivas do Ouvidor-Geral.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 7 |
| 2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO..... | 9 |
| 3 CANAIS DE ATENDIMENTO..... | 11 |
| 4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES..... | 15 |
| 5 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, POR COMARCA..... | 18 |
| 6 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, COM ASSUNTOS POR COMARCA..... | 21 |
| 6.1 Manaus..... | 21 |
| 6.2 Alvarães..... | 22 |
| 6.3 Amaturá..... | 22 |
| 6.4 Anamã..... | 22 |
| 6.5 Anori..... | 22 |
| 6.6 Apuí..... | 23 |
| 6.7 Atalaia do Norte..... | 23 |
| 6.8 Autazes..... | 23 |
| 6.9 Barcelos..... | 23 |
| 6.10 Barreirinha..... | 24 |
| 6.11 Benjamin Constant..... | 24 |
| 6.12 Beruri..... | 24 |
| 6.13 Boa Vista do Ramos..... | 24 |
| 6.14 Boca do Acre..... | 25 |
| 6.15 Borba..... | 25 |
| 6.16 Caapiranga..... | 25 |
| 6.17 Canutama..... | 25 |
| 6.18 Carauari..... | 26 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 6.19 Careiro..... | 26 |
| 6.20 Careiro da Várzea..... | 26 |
| 6.21 Coari..... | 27 |
| 6.22 Codajás..... | 27 |
| 6.23 Eirunepé..... | 27 |
| 6.24 Envira..... | 27 |
| 6.25 Fonte Boa..... | 28 |
| 6.26 Guajará..... | 28 |
| 6.27 Humaitá..... | 28 |
| 6.28 Ipixuna..... | 28 |
| 6.29 Iranduba..... | 29 |
| 6.30 Itacoatiara..... | 29 |
| 6.31 Itamarati..... | 29 |
| 6.32 Itapiranga..... | 30 |
| 6.33 Japurá..... | 30 |
| 6.34 Juruá..... | 30 |
| 6.35 Jutaí..... | 30 |
| 6.36 Lábrea..... | 31 |
| 6.37 Manacapuru..... | 31 |
| 6.38 Manaquiri..... | 31 |
| 6.39 Manicoré..... | 32 |
| 6.40 Maraã..... | 32 |
| 6.41 Maués..... | 32 |
| 6.42 Nhamundá..... | 32 |
| 6.43 Nova Olinda do Norte..... | 33 |
| 6.44 Novo Arirã..... | 33 |
| 6.45 Novo Aripuanã..... | 33 |
| 6.46 Parintins..... | 34 |
| 6.47 Pauini..... | 34 |
| 6.48 Presidente Figueiredo..... | 34 |
| 6.49 Rio Preto da Eva..... | 35 |
| 6.50 Santa Isabel do Rio Negro..... | 35 |
| 6.51 Santo Antônio do Içá..... | 35 |
| 6.52 São Gabriel da Cachoeira..... | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 6.53 São Paulo de Olivença..... | 36 |
| 6.54 São Sebastião do Uatumã..... | 36 |
| 6.55 Silves..... | 36 |
| 6.56 Tabatinga..... | 36 |
| 6.57 Tapauá..... | 37 |
| 6.58 Tefé..... | 37 |
| 6.59 Tonantins..... | 37 |
| 6.60 Uarini..... | 38 |
| 6.61 Urucurituba..... | 38 |
| 7 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL..... | 39 |
| 7.1 Entrega de kits de higiene e orientações a pacientes de maternidades de Manaus...39 | |
| 7.2 3ª edição do Programa “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no Bairro Cidade Nova..39 | |
| | 40 |
| 7.3 Acordo de Cooperação em prol do combate à violência contra a mulher no estado entre a Ouvidoria da Mulher do MPAM e a Ouvidoria da Mulher do TCE-AM.....40 | |
| 7.4 Plantão eleitoral no 1º e 2º turnos da eleição municipal 2024.....41 | |
| 7.5 4ª edição do Programa “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no Bairro Nossa Senhora Aparecida.....41 | |
| 7.6 Recebimento pela Ouvidoria das Mulheres do prêmio “Mãos que Amparam”.....42 | |
| 7.7 Ciclo de Palestras em Alusão ao “Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher (25 de novembro)”, com o tema “Atuação com Perspectiva de Gênero pelo Sistema de Justiça Brasileiro”.....43 | |
| 7.8 Lançamento do Manual da Ouvidoria-Geral.....44 | |
| 7.9 Lançamento do Projeto “Aluno Ouvidor”.....44 | |
| 8 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL..... | 46 |
| 8.1 Participação na 71ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....46 | |
| 8.2 Visita ao Hospital e Maternidade Chapot Prévost.....46 | |
| 8.3 Participação na 24ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) em paralelo ao 16º Congresso Estadual do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.....47 | |
| 8.4 Participação no Projeto “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, na Cidade Nova.....47 | |
| 8.5 Participação na 72ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....48 | |

| | |
|--|----|
| 8.6 Celebração de acordo de cooperação em prol do combate à violência contra a mulher no estado, firmado entre a Ouvidoria da Mulher do MPAM e a Ouvidoria da Mulher do TCE-AM..... | 48 |
| 8.7 Visita à Maternidade Balbina Mestrinho..... | 49 |
| 8.8 Participação na 1ª edição do programa “Diálogos com a Ouvidoria”..... | 49 |
| 8.9 Participação no Projeto “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no bairro de Nossa Senhora Aparecida..... | 50 |
| 8.10 Representação do MPAM no evento “Mulheres em Foco”, promovido pelo TCE-AM..... | 50 |
| 8.11 Participação na 73ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)..... | 51 |
| 8.12 Visita à Maternidade Balbina Mestrinho..... | 51 |
| 8.13 Representação do MPAM e CNOMP na assinatura do Pacto Nacional para Cidades Sustentáveis e Resilientes a Desastres..... | 52 |
| 8.14 Admissão como sócia ativa do Instituto Latinoamericano de Ombudsman..... | 53 |
| 8.15 Participação na 26ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) em paralelo ao VII Congresso do Ministério Público da Região Nordeste..... | 53 |
| 8.16 Apresentação do projeto “Ouvidoria nas Maternidades” no Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) na 4ª edição do projeto “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da Atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais”..... | 54 |
| 9 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL..... | 56 |
| 10 CONCLUSÃO..... | 63 |
| ANEXOS..... | 65 |

1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou nos meses de julho a dezembro de 2024 o quantitativo de 4.542 manifestações, apresentando um decréscimo de 2,47% em relação ao semestre anterior, que teve 4.657 manifestações, mas bem superior ao mesmo período do ano anterior, que apresentou 2.975 demandas trazidas à Ouvidoria-Geral.

Abaixo segue tabela com o quantitativo mensal de recebimento de manifestações nos seis últimos meses do ano, seguido do respectivo gráfico:

| Distribuição das Manifestações | | |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 2º Semestre 2024 | Quantidade | Percentual |
| Julho | 610 | 13,43% |
| Agosto | 676 | 14,88% |
| Setembro | 751 | 16,53% |
| Outubro | 967 | 21,29% |
| Novembro | 994 | 21,88% |
| Dezembro | 544 | 11,98% |
| Total | 4.542 | 100,00% |

Tabela 1: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no semestre.

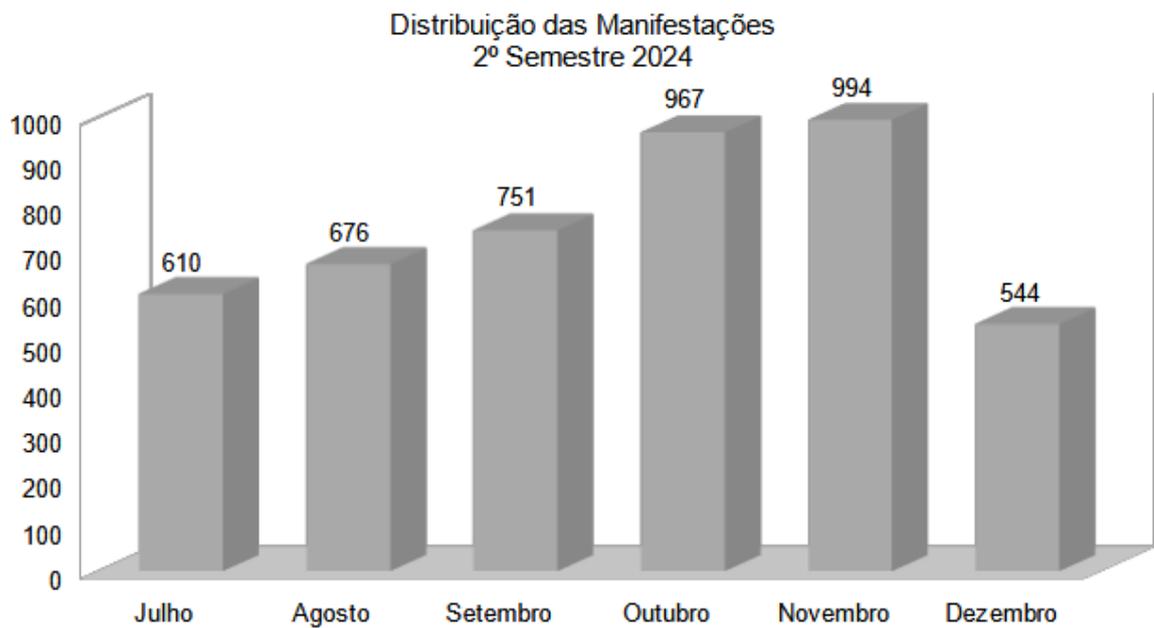


Gráfico 01: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no semestre.

Com base nas informações dispostas na Tabela 01, observa-se que no último trimestre do ano houve acréscimo na quantidade de manifestações, com o pico se dando no mês de novembro/2024 e o mês de dezembro com a menor quantidade de demandas.

2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral podem ser enquadradas em classes definidas nos termos trazidos pela Resolução CNMP nº 180, datada de 07 de agosto de 2017, conforme abaixo descrito:

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: manifestações residuais à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

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).

Dessa maneira, consoante as orientações da referida Resolução, a Tabela 2 e o Gráfico 2 trazem as informações relativas às manifestações registradas nos meses de julho a dezembro de 2021 com base nas classes mencionados.

| Tipo de Manifestação | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Representação | 4.229 | 93,11% |
| Reclamação | 215 | 4,73% |
| Pedido de informação (LAI) | 89 | 1,96% |
| Sugestão | 8 | 0,18% |
| Elogio | 1 | 0,02% |
| Total | 4.542 | 100,00% |

Tabela 2: Manifestações recebidas no semestre em função das classes definidas.

Observa-se que a massiva quantidade das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral são do tipo *Representação*, havendo participação um pouco inferior a 5% na *Reclamação* e inferior a 2% no *Pedido de Informação*.

3 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral apresenta 8 (oito) canais de atendimento. Segue um breve resumo de cada um dos canais utilizados por esta Ouvidoria Geral 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. Retornou no dia 18 de outubro de 2021 nos endereços da Sede, Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança; e no Aleixo, Av. André Araújo, 23, ambos em Manaus/AM.

b) Atendimento telefônico: demanda recebida pelo Disque Denúncia (0800 092 0500) ou por um dos números convencionais da Ouvidoria Geral;

c) Disque Direitos Humanos (Disque 100) e Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180): corresponde às demandas encaminhadas pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos por intermédio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, à Ouvidoria Geral do *Parquet* estadual, que chegam por *e-mail*;

d) E-mail: a Ouvidoria Geral, que dispunha de dois correios eletrônicos para recebimento das manifestações, <atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br> e <ouvidoria@mam.mp.br>, com a inauguração da Ouvidoria das Mulheres, passou também a receber manifestações através do um terceiro correio eletrônico, <ouvidoriadamulher@mpam.mp.br> . O primeiro trata-se de endereço eletrônico

para o recebimento das demandas encaminhadas à Ouvidoria pelo público em geral. Já o segundo destina-se às demais atividades administrativas e operacionais do setor, com o terceiro com demandas inerentes à denúncia de violência doméstica e todas as formas de violência contra meninas e mulheres;

e) Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (antigo e-Ouv): Trata-se uma plataforma vinculada à Controladoria-Geral da União e acessível por meio do endereço eletrônico <<https://falabr.cgu.gov.br/>>. É integrada por inúmeros órgãos, sendo um canal em que se pode receber, tratar e encaminhar as manifestações, inclusive direcionando para os demais órgãos dela integrantes, caso seja necessário;

f) Formulário eletrônico: manifestações recebidas no formulário eletrônico próprio da Ouvidoria Geral, acessível em <<http://denuncia.mpam.mp.br>>, com campos próprios que facilitam a captação e posterior tratamento da demanda. Após realizada a manifestação, esta já se localiza na aba “Em Atendimento”, no Sistema de Automação da Justiça – Ministério Público (SAJ/MP). No período eleitoral, esta OGMP também passou a receber demandas relativas aos casos de violência política, através do *link* <<https://sistemaouvidoriacidade.cnmmp.mp.br/siscidadao/app/cidadao/manifestacao/cadastro/1>>; e também passou a receber manifestações relativas às eleições pelo aplicativo Pardal, desenvolvido pelo Tribunal Superior Eleitoral e disponível no *Google Play* e *Apple Store*, que encaminhava o manifestante ao Formulário Eletrônico deste *Parquet*.

g) WhatsApp: ferramenta de interação entre a Ouvidoria Geral e a sociedade, funciona no telefone (92) 3655-0745, possibilitando uma maior

aproximação com o cidadão através de um aplicativo já disseminado junto à população em geral. Ressalte-se que as demandas são recebidas apenas de modo escrito, com a possibilidade do manifestante enviar arquivos de documento, áudio, vídeo ou fotografia para subsidiar sua demanda; e

h) Via Postal: canal em desuso, tendo em vista a emergência das novas tecnologias, que facilitam uma pronta notificação e resposta ao manifestante. Está previsto no art. 12, IV da Resolução nº 029/2007-CPJ, que dispõe sobre a Ouvidoria-Geral do MP-AM e se dá por ocasião do envio da manifestação por escrito para o endereço da Ouvidoria-Geral.

Assim, as informações constantes na Tabela 3 e no Gráfico 2 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no 2º semestre de 2024 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral ao cidadão. Abaixo segue o quantitativo do recebimento dessas demandas em cada um desses canais:

| Canais de Atendimento | Quantidade | Percentual |
|------------------------|--------------|----------------|
| Formulário eletrônico | 1.688 | 37,16% |
| Atendimento presencial | 1.289 | 28,38% |
| Disque 100/Ligue 180 | 622 | 13,69% |
| E-mail | 441 | 9,71% |
| Fala.BR | 344 | 7,57% |
| WhatsApp | 143 | 3,15% |
| Via Postal | 15 | 0,33% |
| Total | 4.542 | 100,00% |

Tabela 3: Manifestações recebidas no semestre, em função dos canais de acesso.

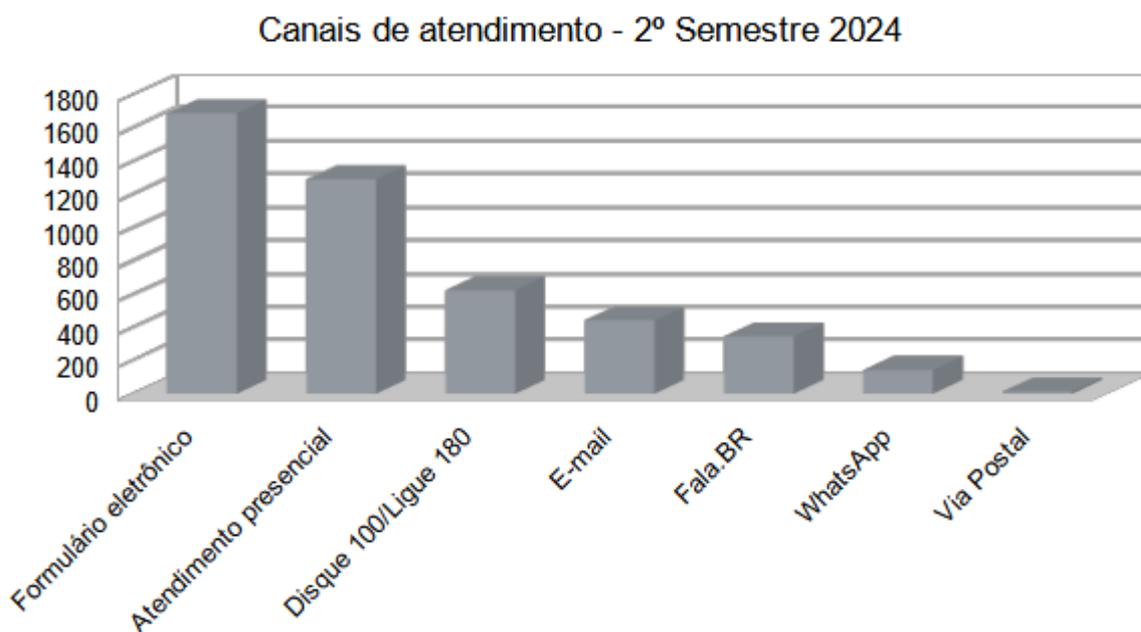


Gráfico 2: Manifestações recebidas no semestre, em função dos canais de acesso.

No tocante aos canais de atendimento, observa-se manutenção da liderança com o *Formulário Eletrônico*, apresentando 37,16% das manifestações, com o *Atendimento Presencial* passando de terceiro para a vice-liderança, com 28,38%, e o *Disque 100/Ligue 180* saindo da quinta colocação para a terceira, com 13,69% das demandas recebidas.

4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas são classificadas de acordo com o assunto da demanda, segundo critérios estabelecidos na Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016.

Desse modo, as demandas que ingressaram no 2º semestre de 2024 na Ouvidoria Geral estão distribuídas conforme a Tabela 4 e Gráfico 3, mostrados abaixo:

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---|-------------------|-------------------|
| Crimes | 1.648 | 36,28% |
| Saúde | 433 | 9,53% |
| Meio Ambiente | 286 | 6,30% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 249 | 5,48% |
| Educação | 243 | 5,35% |
| Infância e Juventude | 200 | 4,40% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 186 | 4,10% |
| Concurso Público | 181 | 3,99% |
| Eleitoral | 176 | 3,87% |
| Improbidade Administrativa | 150 | 3,30% |
| Serviços Públicos | 148 | 3,26% |
| Outros | 127 | 2,80% |
| Idoso | 103 | 2,27% |
| Consumidor | 100 | 2,20% |
| Lei de Acesso a Informação | 92 | 2,03% |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 70 | 1,54% |
| Violência Doméstica | 46 | 1,01% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 41 | 0,90% |
| Execução Penal | 40 | 0,88% |
| Sindical e Questões Análogas | 9 | 0,20% |
| Acessibilidade | 8 | 0,18% |
| Administração e Funcionamento do Ministério Público | 5 | 0,11% |
| Consultas e Dúvidas Jurídicas | 1 | 0,02% |
| Total | 4.542 | 100,00% |

Tabela 4: Manifestações recebidas no semestre, por assunto.

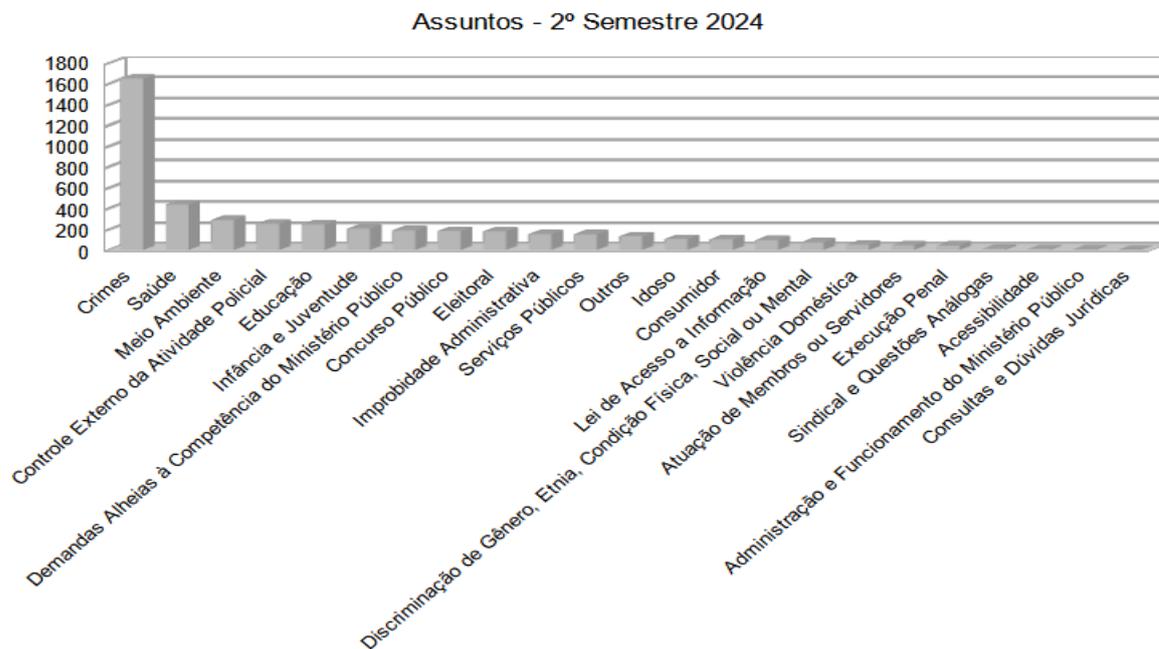


Gráfico 3: Manifestações recebidas no semestre, por assunto.

E, a partir das informações extraídas da Tabela 4 e Gráfico 3, observa-se que as demandas contabilizadas como *Crimes*, outrora terceiro colocado, assumiu a primeira colocação, com 36,28% das manifestações recebidas, seguido de longe por *Saúde*, até então quinto colocado, com 9,53%, e o outrora oitavo colocado, *Meio Ambiente*, passando para o terceiro lugar, com 6,30% das demandas. Já o então líder, *Controle Externo da Atividade Policial*, foi para a quarta colocação, com 5,48% das manifestações.

Esclareça-se que a classe “Outros”, apresentada acima, se destina àquelas manifestações que não se enquadram dentro dos demais assuntos, sendo oportuno destacar que estes registros são oriundos de diversas situações que não ensejam cadastro no sistema, destacando-se:

(a) acompanhamento de manifestações já cadastradas na Ouvidoria Geral;

(b) informações de contatos da Defensoria Pública e de outros órgãos públicos;

(c) informações de contatos telefônicos de Promotorias de Justiça e de setores do próprio Ministério Público;

(d) dúvidas e esclarecimentos quanto à rotina administrativa da Instituição Ministerial; e

(e) conversas iniciadas pelo cidadão e não concluídas.

5 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, POR COMARCA

A partir do segundo relatório trimestral de 2021 passou-se a observar o quantitativo das manifestações em cada comarca. Desse modo, observa-se a distribuição geográfica das demandas que aportam nesta Ouvidoria, podendo ser instrumento para políticas de incentivo para que comarcas ou regiões com menos reclames possam receber políticas informativas sobre as funções ministeriais.

Assim sendo, abaixo segue a tabela 5, que informa o quantitativo de demandas, por comarca:

| Município do fato | Quantidade | Percentual |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Manaus | 3.830 | 84,32% |
| Itacoatiara | 109 | 2,40% |
| Manacapuru | 60 | 1,32% |
| Iranduba | 43 | 0,95% |
| Humaitá | 40 | 0,88% |
| Parintins | 28 | 0,62% |
| Tefé | 24 | 0,53% |
| Coari | 19 | 0,42% |
| Tabatinga | 18 | 0,40% |
| Autazes | 16 | 0,35% |
| São Gabriel da Cachoeira | 15 | 0,33% |
| Barcelos | 12 | 0,26% |
| Boa Vista do Ramos | 12 | 0,26% |
| Alvarães | 11 | 0,24% |
| Careiro | 11 | 0,24% |
| Careiro da Várzea | 11 | 0,24% |
| Boca do Acre | 10 | 0,22% |
| Borba | 10 | 0,22% |
| Carauari | 10 | 0,22% |
| Lábrea | 10 | 0,22% |
| Manaquiri | 10 | 0,22% |
| Maués | 10 | 0,22% |
| Novo Airão | 10 | 0,22% |
| Presidente Figueiredo | 10 | 0,22% |
| Urucurituba | 10 | 0,22% |
| Apuí | 9 | 0,20% |
| Atalaia do Norte | 9 | 0,20% |
| Benjamin Constant | 9 | 0,20% |
| Eirunepé | 9 | 0,20% |
| Itapiranga | 9 | 0,20% |
| Japurá | 9 | 0,20% |
| Nova Olinda do Norte | 9 | 0,20% |
| Uarini | 9 | 0,20% |
| Anori | 8 | 0,18% |
| Envira | 8 | 0,18% |
| Manicoré | 8 | 0,18% |
| Rio Preto da Eva | 8 | 0,18% |
| Fonte Boa | 6 | 0,13% |
| Itamarati | 6 | 0,13% |
| Canutama | 5 | 0,11% |
| Juruá | 5 | 0,11% |
| Maraã | 5 | 0,11% |
| São Paulo de Olivença | 5 | 0,11% |
| Tonantins | 5 | 0,11% |
| Anamá | 4 | 0,09% |
| Barreirinha | 4 | 0,09% |
| Beruri | 4 | 0,09% |
| Codajás | 4 | 0,09% |
| Nhamundá | 4 | 0,09% |
| Novo Aripuanã | 4 | 0,09% |
| Pauini | 4 | 0,09% |
| Santa Isabel do Rio Negro | 4 | 0,09% |
| São Sebastião do Uatumã | 4 | 0,09% |
| Jutaí | 3 | 0,07% |
| Santo Antônio do Içá | 3 | 0,07% |
| Tapauá | 3 | 0,07% |
| Guajará | 2 | 0,04% |
| Silves | 2 | 0,04% |
| Amaturá | 1 | 0,02% |
| Caapiranga | 1 | 0,02% |
| Ipixuna | 1 | 0,02% |
| Total | 4.542 | 10,13% |

Tabela 5: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no semestre pela Ouvidoria-Geral.

Na tabela acima se observa a concentração das demandas da capital, com 84,32% das manifestações, seguida por Itacoatiara, com 2,40% das demandas, com a terceira posição ocupada por Manacapuru, outrora vice-líder, com cerca de 1,32% de todas as demandas que chegaram à OGMP neste semestre em análise.

Por fim, destaca-se que 61 (sessenta e um) municípios do estado apresentaram demandas a esta Ouvidoria-Geral neste semestre. Apenas o município de Urucará não teve demandas no semestre em análise.

Na próxima sessão serão especificados os diversos assuntos, tendo em vista cada comarca.

6 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, COM ASSUNTOS POR COMARCA,

Cumpra registrar que a partir do segundo relatório trimestral de 2021 passaram a ser explicitados os assuntos das manifestações do interior em controle separado, inclusive quais matérias eram mais demandadas em cada Comarca. Com esse novo panorama passou a ser possível identificar os principais problemas de cada Comarca. Tal ferramenta pode ser bem útil para que se possa determinar os principais reclames em cada comarca, direcionando os esforços para que se possa dar a adequada resposta à sociedade, razão de ser de nossa instituição ministerial.

Desse modo, os quantitativos de assuntos, por comarca no 2º semestre de 2024 são explicitados abaixo:

6.1 Manaus

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---|--------------|----------------|
| Crimes | 1.564 | 40,84% |
| Saúde | 326 | 8,51% |
| Meio Ambiente | 248 | 6,48% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 207 | 5,40% |
| Educação | 206 | 5,38% |
| Infância e Juventude | 180 | 4,70% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 167 | 4,36% |
| Concurso Público | 113 | 2,95% |
| Serviços Públicos | 113 | 2,95% |
| Outros | 104 | 2,72% |
| Idoso | 97 | 2,53% |
| Consumidor | 86 | 2,25% |
| Eleitoral | 82 | 2,14% |
| Improbidade Administrativa | 82 | 2,14% |
| Lei de Acesso a Informação | 82 | 2,14% |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 61 | 1,59% |
| Violência Doméstica | 39 | 1,02% |
| Execução Penal | 37 | 0,97% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 21 | 0,55% |
| Acessibilidade | 7 | 0,18% |
| Administração e Funcionamento do Ministério Público | 5 | 0,13% |
| Sindical e Questões Análogas | 3 | 0,08% |
| Total | 3.830 | 100,00% |

6.2 Alvarães

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Controle Externo da Atividade Policial | 3 | 27,27% |
| Improbidade Administrativa | 3 | 27,27% |
| Eleitoral | 2 | 18,18% |
| Crimes | 1 | 9,09% |
| Outros | 1 | 9,09% |
| Violência Doméstica | 1 | 9,09% |
| Total | 11 | 100,00% |

6.3 Amaturá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Improbidade Administrativa | 1 | 100,00% |
| Total | 1 | 100,00% |

6.4 Anamá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 1 | 25,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 25,00% |
| Meio Ambiente | 1 | 25,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.5 Anori

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Improbidade Administrativa | 3 | 37,50% |
| Eleitoral | 2 | 25,00% |
| Educação | 1 | 12,50% |
| Lei de Acesso à Informação | 1 | 12,50% |
| Outros | 1 | 12,50% |
| Total | 8 | 100,00% |

6.6 Apuí

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|------------------------------|------------|----------------|
| Educação | 3 | 33,33% |
| Concurso Público | 2 | 22,22% |
| Eleitoral | 1 | 11,11% |
| Outros | 1 | 11,11% |
| Serviços Públicos | 1 | 11,11% |
| Sindical e Questões Análogas | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.7 Atalaia do Norte

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Eleitoral | 5 | 55,56% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 1 | 11,11% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 11,11% |
| Meio Ambiente | 1 | 11,11% |
| Saúde | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.8 Autazes

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------------|------------|----------------|
| Concurso Público | 8 | 50,00% |
| Crimes | 2 | 12,50% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 1 | 6,25% |
| Educação | 1 | 6,25% |
| Eleitoral | 1 | 6,25% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 6,25% |
| Meio Ambiente | 1 | 6,25% |
| Outros | 1 | 6,25% |
| Total | 16 | 100,00% |

6.9 Barcelos

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Discriminação de Gênero, Etinia, Condição Física, Social ou Mental | 5 | 41,67% |
| Crimes | 3 | 25,00% |
| Concurso Público | 1 | 8,33% |
| Consumidor | 1 | 8,33% |
| Eleitoral | 1 | 8,33% |
| Outros | 1 | 8,33% |
| Total | 12 | 100,00% |

6.10 Barrreirinha

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Crimes | 1 | 25,00% |
| Eleitoral | 1 | 25,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 25,00% |
| Outros | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.11 Benjamin Constant

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Educação | 2 | 22,22% |
| Concurso Público | 1 | 11,11% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 11,11% |
| Crimes | 1 | 11,11% |
| Eleitoral | 1 | 11,11% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 11,11% |
| Infância e Juventude | 1 | 11,11% |
| Sindical e Questões Análogas | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.12 Beruri

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|------------------------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 1 | 25,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 25,00% |
| Outros | 1 | 25,00% |
| Sindical e Questões Análogas | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.13 Boa Vista do Ramos

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|------------------------------|------------|----------------|
| Saúde | 4 | 33,33% |
| Educação | 3 | 25,00% |
| Eleitoral | 2 | 16,67% |
| Improbidade Administrativa | 2 | 16,67% |
| Sindical e Questões Análogas | 1 | 8,33% |
| Total | 12 | 100,00% |

6.14 Boca do Acre

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---------------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 5 | 50,00% |
| Meio Ambiente | 2 | 20,00% |
| Educação | 1 | 10,00% |
| Outros | 1 | 10,00% |
| Violência Doméstica | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.15 Borba

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|------------------------------|------------|----------------|
| Educação | 4 | 40,00% |
| Crimes | 1 | 10,00% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 10,00% |
| Outros | 1 | 10,00% |
| Saúde | 1 | 10,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 10,00% |
| Sindical e Questões Análogas | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.16 Caapiranga

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|----------------|
| Educação | 1 | 100,00% |
| Total | 1 | 100,00% |

6.17 Canutama

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 1 | 20,00% |
| Infância e Juventude | 1 | 20,00% |
| Educação | 1 | 20,00% |
| Saúde | 1 | 20,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

6.18 Carauari

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Crimes | 2 | 20,00% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 1 | 10,00% |
| Concurso Público | 1 | 10,00% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 10,00% |
| Educação | 1 | 10,00% |
| Eleitoral | 1 | 10,00% |
| Meio Ambiente | 1 | 10,00% |
| Outros | 1 | 10,00% |
| Violência Doméstica | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.19 Careiro

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Improbidade Administrativa | 3 | 27,27% |
| Eleitoral | 2 | 18,18% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 9,09% |
| Crimes | 1 | 9,09% |
| Educação | 1 | 9,09% |
| Execução Penal | 1 | 9,09% |
| Outros | 1 | 9,09% |
| Serviços Públicos | 1 | 9,09% |
| Total | 11 | 100,00% |

6.20 Careiro da Várzea

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Controle Externo da Atividade Policial | 2 | 18,18% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 2 | 18,18% |
| Educação | 2 | 18,18% |
| Consumidor | 1 | 9,09% |
| Crimes | 1 | 9,09% |
| Eleitoral | 1 | 9,09% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 9,09% |
| Saúde | 1 | 9,09% |
| Total | 11 | 100,00% |

6.21 Coari

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Controle Externo da Atividade Policial | 7 | 36,84% |
| Eleitoral | 3 | 15,79% |
| Improbidade Administrativa | 2 | 10,53% |
| Serviços Públicos | 2 | 10,53% |
| Crimes | 1 | 5,26% |
| Execução Penal | 1 | 5,26% |
| Meio Ambiente | 1 | 5,26% |
| Outros | 1 | 5,26% |
| Violência Doméstica | 1 | 5,26% |
| Total | 19 | 100,00% |

6.22 Codajás

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|---------------|
| Consumidor | 2 | 50,00% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 25,00% |
| Outros | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 50,00% |

6.23 Eirunepé

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------|------------|----------------|
| Crimes | 5 | 55,56% |
| Acessibilidade | 1 | 11,11% |
| Eleitoral | 1 | 11,11% |
| Outros | 1 | 11,11% |
| Saúde | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.24 Envira

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Improbidade Administrativa | 3 | 37,50% |
| Concurso Público | 1 | 12,50% |
| Educação | 1 | 12,50% |
| Meio Ambiente | 1 | 12,50% |
| Outros | 1 | 12,50% |
| Saúde | 1 | 12,50% |
| Total | 8 | 100,00% |

6.25 Fonte Boa

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Saúde | 2 | 33,33% |
| Educação | 1 | 16,67% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 16,67% |
| Outros | 1 | 16,67% |
| Serviços Públicos | 1 | 16,67% |
| Total | 6 | 100,00% |

6.26 Guajará

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 2 | 100,00% |
| Total | 2 | 100,00% |

6.27 Humaitá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Atuação de Membros ou Servidores | 12 | 30,00% |
| Eleitoral | 11 | 27,50% |
| Concurso Público | 6 | 15,00% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 3 | 7,50% |
| Improbidade Administrativa | 3 | 7,50% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 2 | 5,00% |
| Crimes | 1 | 2,50% |
| Infância e Juventude | 1 | 2,50% |
| Serviços Públicos | 1 | 2,50% |
| Total | 40 | 100,00% |

6.28 Ipixuna

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 1 | 100,00% |
| Total | 1 | 100,00% |

6.29 Iranduba

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Meio Ambiente | 13 | 30,23% |
| Eleitoral | 5 | 11,63% |
| Infância e Juventude | 5 | 11,63% |
| Crimes | 4 | 9,30% |
| Serviços Públicos | 4 | 9,30% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 2 | 4,65% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 2 | 4,65% |
| Idoso | 2 | 4,65% |
| Improbidade Administrativa | 2 | 4,65% |
| Consultas e Dúvidas Jurídicas | 1 | 2,33% |
| Consumidor | 1 | 2,33% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 2,33% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 2,33% |
| Total | 43 | 100,00% |

6.30 Itacoatiara

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---|------------|----------------|
| Saúde | 82 | 75,23% |
| Crimes | 10 | 9,17% |
| Serviços Públicos | 5 | 4,59% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 2 | 1,83% |
| Infância e Juventude | 2 | 1,83% |
| Meio Ambiente | 2 | 1,83% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 0,92% |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 1 | 0,92% |
| Eleitoral | 1 | 0,92% |
| Idoso | 1 | 0,92% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 0,92% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 0,92% |
| Total | 109 | 100,00% |

6.31 Itamarati

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Atuação de Membros ou Servidores | 3 | 50,00% |
| Serviços Públicos | 2 | 33,33% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 16,67% |
| Total | 6 | 100,00% |

6.32 Itapiranga

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Educação | 2 | 22,22% |
| Infância e Juventude | 2 | 22,22% |
| Atuação de Membros ou Servidores | 1 | 11,11% |
| Crimes | 1 | 11,11% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 1 | 11,11% |
| Eleitoral | 1 | 11,11% |
| Serviços Públicos | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.33 Japurá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 7 | 77,78% |
| Crimes | 1 | 11,11% |
| Meio Ambiente | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.34 Juruá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Eleitoral | 2 | 40,00% |
| Concurso Público | 1 | 20,00% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 20,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

6.35 Jutai

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 2 | 66,67% |
| Crimes | 1 | 33,33% |
| Total | 3 | 100,00% |

6.36 Lábrea

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Meio Ambiente | 4 | 40,00% |
| Concurso Público | 1 | 10,00% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 10,00% |
| Crimes | 1 | 10,00% |
| Infância e Juventude | 1 | 10,00% |
| Outros | 1 | 10,00% |
| Saúde | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.37 Manacapuru

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Concurso Público | 32 | 53,33% |
| Improbidade Administrativa | 9 | 15,00% |
| Crimes | 5 | 8,33% |
| Eleitoral | 3 | 5,00% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 2 | 3,33% |
| Educação | 2 | 3,33% |
| Infância e Juventude | 2 | 3,33% |
| Outros | 2 | 3,33% |
| Consumidor | 1 | 1,67% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 1,67% |
| Violência Doméstica | 1 | 1,67% |
| Total | 60 | 100,00% |

6.38 Manaquiri

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Improbidade Administrativa | 4 | 40,00% |
| Crimes | 1 | 10,00% |
| Educação | 1 | 10,00% |
| Eleitoral | 1 | 10,00% |
| Idoso | 1 | 10,00% |
| Meio Ambiente | 1 | 10,00% |
| Outros | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.39 Manicoré

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|-------------------|------------|----------------|
| Meio Ambiente | 2 | 25,00% |
| Consumidor | 1 | 12,50% |
| Crimes | 1 | 12,50% |
| Educação | 1 | 12,50% |
| Eleitoral | 1 | 12,50% |
| Idoso | 1 | 12,50% |
| Serviços Públicos | 1 | 12,50% |
| Total | 8 | 100,00% |

6.40 Maraã

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Controle Externo da Atividade Policial | 2 | 40,00% |
| Concurso Público | 1 | 20,00% |
| Crimes | 1 | 20,00% |
| Outros | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

6.41 Maués

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---|------------|----------------|
| Crimes | 4 | 40,00% |
| Saúde | 2 | 20,00% |
| Consumidor | 1 | 10,00% |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 1 | 10,00% |
| Eleitoral | 1 | 10,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.42 Nhamundá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 2 | 50,00% |
| Improbidade Administrativa | 2 | 50,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.43 Nova Olinda do Norte

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Eleitoral | 3 | 33,33% |
| Crimes | 2 | 22,22% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 11,11% |
| Execução Penal | 1 | 11,11% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 11,11% |
| Violência Doméstica | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.44 Novo Arirã

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Concurso Público | 5 | 50,00% |
| Educação | 1 | 10,00% |
| Eleitoral | 1 | 10,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 10,00% |
| Infância e Juventude | 1 | 10,00% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.45 Novo Aripuanã

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Crimes | 2 | 50,00% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 25,00% |
| Meio Ambiente | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.46 Parintins

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Improbidade Administrativa | 5 | 17,86% |
| Serviços Públicos | 5 | 17,86% |
| Consumidor | 4 | 14,29% |
| Crimes | 3 | 10,71% |
| Educação | 2 | 7,14% |
| Meio Ambiente | 2 | 7,14% |
| Concurso Público | 1 | 3,57% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 3,57% |
| Infância e Juventude | 1 | 3,57% |
| Lei de Acesso a Informação | 2 | 7,14% |
| Outros | 1 | 3,57% |
| Saúde | 1 | 3,57% |
| Total | 28 | 100,00% |

6.47 Pauini

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---|------------|----------------|
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 1 | 25,00% |
| Educação | 1 | 25,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 25,00% |
| Saúde | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.48 Presidente Figueiredo

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Crimes | 2 | 20,00% |
| Improbidade Administrativa | 2 | 20,00% |
| Meio Ambiente | 2 | 20,00% |
| Consumidor | 1 | 10,00% |
| Idoso | 1 | 10,00% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 10,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

6.49 Rio Preto da Eva

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|-------------------|------------|----------------|
| Eleitoral | 3 | 37,50% |
| Crimes | 2 | 25,00% |
| Saúde | 2 | 25,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 12,50% |
| Total | 8 | 100,00% |

6.50 Santa Isabel do Rio Negro

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Controle Externo da Atividade Policial | 2 | 50,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 25,00% |
| Infância e Juventude | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.51 Santo Antônio do Içá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 33,33% |
| Crimes | 1 | 33,33% |
| Eleitoral | 1 | 33,33% |
| Total | 3 | 100,00% |

6.52 São Gabriel da Cachoeira

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Controle Externo da Atividade Policial | 5 | 33,33% |
| Eleitoral | 4 | 26,67% |
| Crimes | 1 | 6,67% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 6,67% |
| Infância e Juventude | 1 | 6,67% |
| Meio Ambiente | 1 | 6,67% |
| Outros | 1 | 6,67% |
| Serviços Públicos | 1 | 6,67% |
| Total | 15 | 100,00% |

6.53 São Paulo de Olivença

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Crimes | 2 | 40,00% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 1 | 20,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 20,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

6.54 São Sebastião do Uatumã

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Crimes | 2 | 50,00% |
| Eleitoral | 1 | 25,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

6.55 Silves

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------------|------------|----------------|
| Atuação de Membros ou Servidores | 1 | 50,00% |
| Concurso Público | 1 | 50,00% |
| Total | 2 | 100,00% |

6.56 Tabatinga

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Crimes | 4 | 22,22% |
| Concurso Público | 3 | 16,67% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 3 | 16,67% |
| Consumidor | 1 | 5,56% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 5,56% |
| Eleitoral | 1 | 5,56% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 5,56% |
| Infância e Juventude | 1 | 5,56% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 5,56% |
| Serviços Públicos | 1 | 5,56% |
| Violência Doméstica | 1 | 5,56% |
| Total | 18 | 100,00% |

6.57 Tapauá

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Crimes | 4 | 22,22% |
| Concurso Público | 3 | 16,67% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 3 | 16,67% |
| Consumidor | 1 | 5,56% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 5,56% |
| Eleitoral | 1 | 5,56% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 5,56% |
| Infância e Juventude | 1 | 5,56% |
| Lei de Acesso a Informação | 1 | 5,56% |
| Serviços Públicos | 1 | 5,56% |
| Violência Doméstica | 1 | 5,56% |
| Total | 18 | 100,00% |

6.58 Tefé

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|---|------------|----------------|
| Crimes | 7 | 29,17% |
| Improbidade Administrativa | 4 | 16,67% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 3 | 12,50% |
| Concurso Público | 2 | 8,33% |
| Eleitoral | 2 | 8,33% |
| Saúde | 2 | 8,33% |
| Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 1 | 4,17% |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental | 1 | 4,17% |
| Educação | 1 | 4,17% |
| Meio Ambiente | 1 | 4,17% |
| Total | 24 | 100,00% |

6.59 Tonantins

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|----------------|
| Saúde | 3 | 60,00% |
| Eleitoral | 1 | 20,00% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

6.60 Uarini

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| Eleitoral | 6 | 66,67% |
| Controle Externo da Atividade Policial | 1 | 11,11% |
| Improbidade Administrativa | 1 | 11,11% |
| Serviços Públicos | 1 | 11,11% |
| Total | 9 | 100,00% |

6.61 Urucurituba

| Assuntos | Quantidade | Percentual |
|-------------------|------------|----------------|
| Crimes | 4 | 40,00% |
| Educação | 3 | 30,00% |
| Concurso Público | 1 | 10,00% |
| Saúde | 1 | 10,00% |
| Serviços Públicos | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

7 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL

7.1 Entrega de kits de higiene e orientações a pacientes de maternidades de Manaus

A Ouvidoria-Geral, com a presença da Ouvidoria-Geral e de servidores da instituição ministerial realizou a entrega de kits de higiene e divulgação do trabalho da Ouvidoria-Geral a pacientes das seguintes maternidades de Manaus-AM: Balbina Mestrinho (02/10/2024) e Instituto da Mulher Dona Lindu (14/11/2024), .

7.2 3ª edição do Programa “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no Bairro Cidade Nova

No dia 21 de setembro de 2024 o Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) realizou a 3ª edição do programa “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no Centro Estadual de Convivência da Família Padre Pedro Vignola, no bairro Cidade Nova, Zona Norte de Manaus. Durante a ação, conduzida das 6h às 12h, os moradores da região tiveram a oportunidade de encaminhar demandas relacionadas a áreas como saúde, educação, direitos da pessoa com deficiência, proteção de crianças e adolescentes, direitos do consumidor e meio ambiente, além de denúncias de crimes em geral.

Os atendimentos foram realizados em uma sala cedida pelo Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam) e incluíram a coleta de denúncias, representações e pedidos de informação. Durante a ação, a Ouvidoria também divulgou uma campanha de cartas-resposta, serviço que permite aos cidadãos de áreas distantes enviar suas manifestações sem custo, através de malas diretas com selo pago, facilitando o acesso aos serviços do MPAM. A Ouvidora-Geral do MPAM e Procuradora de Justiça, Jussara Maria Pordeus e Silva e o Procurador-Geral de Justiça (PGJ) do MPAM, Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior, estiveram

presentes à ação.

7.3 Acordo de Cooperação em prol do combate à violência contra a mulher no estado entre a Ouvidoria da Mulher do MPAM e a Ouvidoria da Mulher do TCE-AM

No dia 30 de setembro de 2024 foi celebrado acordo de cooperação técnica com entre a Ouvidoria da Mulher do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e a Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) na sede do TCE-AM.

O termo de cooperação técnica estabelece um regime de cooperação mútua para viabilizar a interoperabilidade entre as redes de apoio às mulheres vítimas de violência física, moral, psicológica, institucional, política, patrimonial, obstétrica e cibernética. O objetivo é evitar a revitimização das assistidas e garantir um atendimento ágil e eficiente, com a troca de informações e encaminhamentos para autoridades competentes e serviços locais.

Entre as ações previstas pelo acordo, estão a promoção de cursos, eventos e debates sobre os direitos das mulheres, a elaboração e divulgação de materiais educativos e a realização de vistorias conjuntas. Além disso, as instituições devem abrir canais de comunicação para receber sugestões e estabelecer protocolos para o encaminhamento e recebimento de demandas de alta prioridade.

O acordo também visa contribuir para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, focando na prevenção e no combate à violência contra a mulher e na promoção da igualdade de gênero. Com a assinatura do termo, o Ministério Público do Amazonas e o Tribunal de Contas reforçam o compromisso de atuar de forma integrada e coordenada para

proteger os direitos das mulheres no estado, garantindo atendimento humanizado e eficiente às vítimas e promovendo a conscientização sobre a importância do combate à violência de gênero.

7.4 Plantão eleitoral no 1º e 2º turnos da eleição municipal 2024

A Ouvidoria-Geral funcionou em regime de plantão no 1º turno (06/10) e 2º turno (27/10) da eleição municipal 2024. O trabalho se deu no recebimento de denúncias e encaminhamento direto aos promotores eleitorais, quando possível identificar a Zona Eleitoral ou à Coordenação Eleitoral, quando não possível precisar a Zona. A Ouvidoria-Geral contou com 10 servidores, no 1º turno e 11 no 2º turno, que trabalharam de 07h às 17h em dois locais, ambos na cidade de Manaus-AM: Unidade Sede (Av. Cel. Teixeira, 7.995, Nova Esperança) e Unidade Aleixo (Av. André Araújo, 23, Aleixo). Até o dia seguinte ao 1º turno foram registradas 177 manifestações e no 2º turno, foram 27 demandas registradas. Ao final do presente relatório, segue o Relatório Estatístico Eleitoral 2024 (Anexo EE).

7.5 4ª edição do Programa “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no Bairro Nossa Senhora Aparecida

No dia 11 de outubro de 2024 o Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) realizou a 4ª edição do programa “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no Centro de Convivência do Idoso da Aparecida, no bairro Nossa Senhora Aparecida, Zona Sul de Manaus, parceria da Ouvidoria-Geral com as Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos, dos Idosos e Pessoas com Deficiência (42ª e 56ª Prodhids). Durante a ação, conduzida das 7h às 17h, os frequentadores do local tiveram a oportunidade de encaminhar demandas relacionadas a áreas como saúde, educação, direitos da pessoa com deficiência, proteção de crianças e

adolescentes, direitos do consumidor e meio ambiente, além de denúncias de crimes em geral.

Na ocasião, equipes da Ouvidoria-Geral e das em , no Centro de Convivência do Idoso da Aparecida, bairro de Nossa Senhora Aparecida, Manaus/AM, com atendimentos à população das 07h às 17h. Na ocasião foram feitos 18 atendimentos presenciais à população, distribuição de folhetos e divulgação dos canais da Ouvidoria-Geral.

7.6 Recebimento pela Ouvidoria das Mulheres do prêmio “Mãos que Amparam”

No dia 27 de novembro de 2024, em reconhecimento pela atuação em prol da proteção e defesa de mulheres em situação de violência doméstica e familiar, a Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Estado do Amazonas (OM-MPAM) recebeu, da Coordenadoria Estadual das Mulheres do Tribunal de Justiça do Amazonas (Cevid/TJAM), o prêmio “Mãos Que Amparam”, premiação que acontecem em sua primeira edição. ocorreu em cerimônia realizada na noite desta quarta-feira (27/11).

A iniciativa é inspirada na solenidade criada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que visa destacar figuras por seus respectivos esforços na criação de ações e práticas inovadoras no campo da Justiça Social, atingindo mulheres de todas as idades, etnias e culturas. A iniciativa leva o nome da juíza do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), Viviane Vieira do Amaral, vítima de episódio de feminicídio praticado por seu ex-companheiro na véspera do Natal de 2020, na frente dos três filhos do casal. O evento integrou a programação da Semana Pelo Fim da Violência Contra a Mulher e homenageou a ouvidora-geral do MPAM, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, além de outras 34 instituições por formulações de projetos, programas e iniciativas que fomentem a conscientização social no combate à violência doméstica.

7.7 Ciclo de Palestras em Alusão ao “Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher (25 de novembro)”, com o tema “Atuação com Perspectiva de Gênero pelo Sistema de Justiça Brasileiro”

Foi realizado no dia 29 de novembro de 2024, na sede do Ministério Público do Estado de Amazonas, o Ciclo de Palestras em Alusão ao “Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher”. Com a presença de vozes femininas de destaque, o encontro teve como objetivo estimular que as vítimas de violência de gênero, desigualdade ou discriminação se manifestem e possam ser ouvidas com o devido cuidado e respeito, garantindo que os relatos recebidos não sejam minimizados pelos órgãos.

Na oportunidade, foi aprovada uma moção de repúdio ao Projeto de Emenda à Constituição (PEC) 164/12, a chamada "PEC do Estupro", que proíbe que as mulheres tenham direito ao aborto, inclusive em situações que envolvam estupro, que acaba de passar pela Comissão de Constituição e Justiça (CCJ). A autora da moção foi a procuradora de Justiça do Ministério Público de Goiás (MPGO), Ivana Farina Navarrete Pena, que obteve aprovação imediata da PGJ do Amazonas, Leda Mara, e da ouvidora-geral e da Mulher, Jussara Pordeus.

O ciclo de palestras contou ainda com a participação de Salise Monteiro Sanchotene, desembargadora federal do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, e Alice Bianchini, conselheira de Notório Saber do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM) e vice-presidenta da Associação Brasileira de Carreiras Jurídicas (ABMCJ). Em razão de conflitos de agenda, a ministra do Supremo Tribunal Federal (STF) e presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Cármen Lúcia Antunes Rocha, não pôde comparecer ao evento de forma virtual, como previsto, mas enviou uma mensagem singela aos participantes.

7.8 Lançamento do Manual da Ouvidoria-Geral

No dia 16 de dezembro de 2024 foi feito do Manual da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, um instrumento de qualificação e consulta aos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações de cidadãos que buscam o atendimento do MPAM. A obra, criada pela procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, baseia-se no princípio de que a equipe da Ouvidoria-Geral do MPAM (OGMP) deve ser capacitada para compreender as dinâmicas de poder, discriminação, violência de gênero e outros desafios enfrentados por minorias sociais, encaminhando, dessa forma, as demandas de maneira adequada e priorizando a pacificação social.

Na parte 1, o Manual, que conta com 60 páginas, traz normas gerais. Além de detalhar as resoluções nº 95, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), e nº 29, do Colégio de Procuradores de Justiça do MPAM — ambas relacionadas aos princípios de funcionamento das ouvidorias —, a publicação discorre sobre atendimento humanizado, atuação das ouvidorias com perspectiva de gênero, direitos transindividuais e demandas alheias. Já na segunda parte são abordados os protocolos internos e orientações para cadastramento da demanda e elaboração de despachos de encaminhamento, com destaque para: protocolos internos da OGMP e orientações iniciais para o correto cadastramento e classificação das demandas. No Anexo FF está o conteúdo da referida cartilha.

7.9 Lançamento do Projeto “Aluno Ouvidor”

No dia 19 de dezembro de 2024 a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) lançou, em visita à Secretaria de Estado da Educação e Desporto Escolar (Seduc), o projeto “Aluno Ouvidor”. O lançamento ocorreu durante uma reunião entre a ouvidora-geral, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, e a secretária estadual de Educação, Arlete Ferreira

Mendonça, na sede da pasta. A iniciativa será implementada a partir do ano letivo de 2025.

O “Aluno Ouvidor” é fruto de parceria entre a Ouvidoria-Geral do MP e a Seduc, com foco em estudantes do 8º e 9º anos do ensino fundamental. O objetivo é promover o envolvimento ativo dos jovens na identificação e resolução de demandas escolares e comunitárias, incentivando o controle social dos atos administrativos e a cidadania. Além de estimular a corresponsabilidade nas escolas, o projeto busca sensibilizar a comunidade escolar sobre a importância da participação coletiva na gestão pública. Os alunos selecionados atuarão como representantes da comunidade escolar, registrando e acompanhando manifestações e demandas por meio de um sistema virtual da Ouvidoria-Geral. Eles realizarão entrevistas com moradores e identificarão questões que impactam o ambiente escolar e as comunidades onde vivem.

Cada escola interessada deverá realizar uma eleição interna para selecionar dois alunos por turno, sendo um titular e um suplente. Os eleitos passarão por um treinamento de dois dias, ministrado pela Ouvidoria-Geral, que abordará temas como: a importância da área e do Ministério Público; a utilização do sistema de registro de demandas; e noções de cidadania e controle social. Os participantes também precisarão atender a critérios específicos, como: ficha de inscrição assinada; autorização dos pais ou responsáveis; e frequência escolar mínima de 75%. Ao longo do mandato de um ano, os alunos ouvidores atuarão como pontes entre a escola e a comunidade, contribuindo para a construção de um ambiente mais democrático e participativo.

8 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL

8.1 Participação na 71ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Nos dias 25 e 26 de julho de 2024 foi realizada a 71ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de Maceió-AL e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro tendo sido discutidos temas cruciais para o ambiente de trabalho, com destaque para o assédio moral, sexual e discriminação. Entre os destaques houve o lançamento da cartilha "*Orientações sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação*", elaborada pela Ouvidoria do Ministério Público do Amazonas em colaboração com o CNOMP e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

8.2 Visita ao Hospital e Maternidade Chapot Prévost

A Ouvidoria-Geral realizou visita no dia 31 de julho de 2024 ao Hospital e Maternidade Chapot Prévost, em Manaus-AM, com o objetivo de divulgar seu trabalho e canais de denúncia, tendo sido recebida pela gerente de Enfermagem da unidade hospitalar, Jakelene Sampaio, que representou a diretora Sandra Lúcia Lima.

Durante a ação, a equipe da Ouvidoria da Mulher do MPAM visitou enfermarias, conversou com pacientes, entregou kits, deu orientações e divulgou o trabalho do setor e da instituição. Os estoques de higiene são adesivados com os canais de denúncia do MPAM e da Ouvidoria das Mulheres. Os principais setores de atendimento receberam cartazes e outros materiais informativos para divulgação

junto às pacientes da maternidade.

8.3 Participação na 24ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) em paralelo ao 16º Congresso Estadual do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul

No dia 12 de setembro de 2024 foi realizada a 24ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de Gramado-RS e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*. O evento transcorreu em meio ao 16º Congresso Estadual do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, de 11 a 13 de setembro de 2024.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e a Presidente do CNOMP Jussara Pordeus, que presidiu a Reunião Extraordinária, abordou os desafios ambientais específicos enfrentados na Amazônia. Além disso, a reunião também proporcionou uma reflexão mais ampla sobre como o Ministério Público pode aprimorar suas ações em resposta às crises climáticas e como a experiência do Rio Grande do Sul pode informar futuras estratégias em outras regiões, como a Amazônia.

8.4 Participação no Projeto “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, na Cidade Nova

A Ouvidora-Geral participou do prosseguimento do Projeto “Ouvidoria na Praça e nos Bairros” no dia 21 de setembro de 2024, no Centro Estadual de Convivência da Família Padre Pedro Vignola, no Bairro Cidade Nova de Manaus/AM, com atendimentos à população das 06h às 12h. Na ocasião foram

feitos atendimentos presenciais à população, distribuição de cartilhas de combate ao assédio e a discriminação, cartinhas de denúncia com selo pago, *folders* da Ouvidoria Itinerante e da Ouvidoria da Mulher e divulgação dos canais da Ouvidoria-Geral.

8.5 Participação na 72ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Nos dias 26 e 27 de setembro de 2024 foi realizada a 72ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de Florianópolis-SC e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro, ocorrendo a definição de comissão para tratar da atualização do Planejamento Estratégico 2021-2029 do CNOMP. Além disso, foi feito o lançamento da 2ª edição da Cartilha de Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher, uma parceria do MPAM com a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o CNOMP.

8.6 Celebração de acordo de cooperação em prol do combate à violência contra a mulher no estado, firmado entre a Ouvidoria da Mulher do MPAM e a Ouvidoria da Mulher do TCE-AM

No dia 30 de setembro de 2024 foi celebrado acordo de cooperação técnica com entre a Ouvidoria da Mulher do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e a Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) na sede do TCE-AM.

O termo de cooperação técnica estabelece um regime de cooperação mútua para viabilizar a interoperabilidade entre as redes de apoio às mulheres vítimas de violência física, moral, psicológica, institucional, política, patrimonial, obstétrica e cibernética. O objetivo é evitar a revitimização das assistidas e garantir um atendimento ágil e eficiente, com a troca de informações e encaminhamentos para autoridades competentes e serviços locais.

8.7 Visita à Maternidade Balbina Mestrinho

A Ouvidoria-Geral realizou visita no dia 02 de outubro de 2024 à Maternidade Balbina Mestrinho, em Manaus-AM, com o objetivo de divulgar seu trabalho e canais de denúncia. A maternidade é referência em casos de alto risco no Amazonas e lida diariamente com situações delicadas que afetam diretamente as pacientes e suas famílias. Durante a ação, foram distribuídos kits de higiene pessoal e material informativo, acondicionados em uma nécessaire adesivada com os canais de recebimento de denúncias do Órgão Ministerial.

A equipe da Ouvidoria das Mulheres foi recebida pela gerente de enfermagem da maternidade, Jordânia Corrêa, que agradeceu a visita, destacando a relevância do trabalho realizado.

8.8 Participação na 1ª edição do programa “Diálogos com a Ouvidoria”

No dia 10 de outubro de 2024 a Ouvidora-Geral do MPAM, Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, participou da 1ª edição do programa “Diálogos com a Ouvidoria”, reunião de compartilhamento de boas práticas desenvolvidas pelos MPs para a garantia de direitos fundamentais, no CNMP. No referido encontro, foram apresentadas boas práticas das Ouvidorias dos MPs do estados de Amapá e Goiás.

8.9 Participação no Projeto “Ouvidoria na Praça e nos Bairros”, no bairro de Nossa Senhora Aparecida

A Ouvidora-Geral participou do prosseguimento do Projeto “Ouvidoria na Praça e nos Bairros” no dia 11 de outubro de 2024, em parceria com as Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos, dos Idosos e Pessoas com Deficiência (42ª e 56ª Prodhids), no Centro de Convivência do Idoso da Aparecida, bairro de Nossa Senhora Aparecida, Manaus/AM, com atendimentos à população das 07h às 17h. Na ocasião foram feitos 18 atendimentos presenciais à população, distribuição de folhetos e divulgação dos canais da Ouvidoria-Geral.

Na ocasião, equipes da Ouvidoria-Geral e das Prodhids, representadas pelos promotores de Justiça Mirtil Fernandes e Vitor Moreira da Fonsêca, estiveram presentes para ouvir as demandas da comunidade, esclarecer dúvidas e distribuir material informativo sobre o papel do Ministério Público. A Procuradora de Justiça e Ouvidora-geral, Jussara Maria Pordeus e Silva, também participou da ação, reforçando a importância do contato direto com a população para atender, orientar e encaminhar demandas.

8.10 Representação do MPAM no evento “Mulheres em Foco”, promovido pelo TCE-AM

No dia 29 de outubro de 2024, a Ouvidora-geral e Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, representou o Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e na qualidade de presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União (CNOMP), no ciclo de palestras “*Mulheres em Foco*”. O evento foi realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) e reuniu servidoras e representantes de órgãos públicos para debater temas como autocuidado, prevenção do câncer de mama e o

fortalecimento do protagonismo feminino na sociedade. Outros temas incluíram a importância do diagnóstico precoce do câncer de mama, o papel da Ouvidoria da Mulher no controle social e palestras sobre HPV, câncer de colo do útero e cuidados com a pele.

8.11 Participação na 73ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Nos dias 07 e 08 de novembro de 2024 foi realizada a 73ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de Goiânia e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Zoom*.

Na reunião foi feito o lançamento do livro do “Manual da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas” como uma sugestão de modelo a ser adaptado para atender a realidade e necessidades de outras ouvidorias, e ao longo da reunião foram tratados, dentre outros, tópicos de gestão importantes como a atualização de Termos de Cooperação aderidos pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a Organização das Nações Unidas (ONU), bem como a instalação de uma Comissão de Metodologia de Trabalho do Planejamento Estratégico com abordagens sobre a atuação integrada das ouvidorias das mulheres no combate ao assédio moral, sexual e discriminação.

8.12 Visita à Maternidade Balbina Mestrinho

A Ouvidoria-Geral realizou visita no dia 14 de novembro de 2024 ao Instituto da Mulher Dona Lindu, em Manaus-AM, para divulgar seu trabalho e canais

de denúncia, informando as atribuições e os serviços prestados pelo Ministério Público. No local ocorreu a distribuição de *kits* de higiene contendo materiais básicos de autocuidado (escova e pasta de dente, sabonete e folhetos explicativos com os contatos da Ouvidoria). O objetivo da divulgação é atender as demandas específicas de grupos minoritários, principalmente mulheres em situação de vulnerabilidade social ou econômica, promovendo facilidade no acesso desse grupo a seus direitos fundamentais garantidos por meio de atendimentos humanizados e escutas qualificadas. A Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Estado do Amazonas oferece estrutura de apoio jurídico, psicológico e assistencial em parceria com outros órgãos que atuam na rede de proteção à mulher.

8.13 Representação do MPAM e CNOMP na assinatura do Pacto Nacional para Cidades Sustentáveis e Resilientes a Desastres

No dia 22 de novembro de 2024 foi realizada a assinatura do Pacto Nacional para Cidades Sustentáveis e Resilientes a Desastres durante o Seminário Mudanças Climáticas: as três fases do desastre, em Porto Alegre (RS). O protocolo institucional, firmado por 33 instituições, busca intensificar a cooperação entre órgãos públicos e entidades para prevenir e gerenciar crises socioambientais, respondendo aos impactos das alterações climáticas. A ouvidora-geral e procuradora de Justiça do Amazonas, Jussara Pordeus e Silva, participou do evento representando o Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).

Além dessas instituições, firmaram o pacto o Ministério Público Federal, a Comissão de Meio Ambiente do CNMP, o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, o Ministério Público do Trabalho, o Ministério Público Militar, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, o Ministério Público dos Estados do Acre, Alagoas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul,

Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Santa Catarina, Sergipe, Tocantins, o Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais de Justiça e a Associação Brasileira dos Membros do Ministério Público de Meio Ambiente.

8.14 Admissão como sócia ativa do Instituto Latinoamericano de Ombudsman

A Procuradora de Justiça e Ouvidora-geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), Jussara Maria Pordeus e Silva, foi oficialmente admitida como sócia ativa do Instituto Latinoamericano de Ombudsman - Defensorias del Pueblo (ILO), organização internacional atua na promoção dos direitos humanos e no fortalecimento de processos democráticos na América Latina e no Caribe. O ILO tem como objetivo a pesquisa, o estudo e a consolidação da figura do Ombudsman-Defensoria do Pueblo, reforçando práticas democráticas e de cidadania.

8.15 Participação na 26ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) em paralelo ao VII Congresso do Ministério Público da Região Nordeste

No dia 04 de dezembro de 2024 foi realizada a 26ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de João Pessoa-PB e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*. O evento aconteceu em meio ao VII Congresso do Ministério Público da Região Nordeste, de 04 a 06 de dezembro de 2024.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público

brasileiro e a Presidente do CNOMP Jussara Pordeus, que presidiu a Reunião Extraordinária, abordou a apresentação de projetos inovadores no âmbito do Ministério Público, como “Vozes dos Silenciados”, cujo objetivo é atender às pessoas vítimas de crime, prestando-lhes apoio sobretudo no que pertine ao direito ao acesso à informação e a encaminhamentos para rede de atendimento de saúde e social; e “Educar para Incluir”, que objetiva fomentar a Educação Inclusiva, disseminando o direito de todos à educação e, em especial, das pessoas com deficiência, com a finalidade de garantir acesso, participação, permanência e aprendizagem na rede de ensino municipal.

8.16 Apresentação do projeto “Ouvidoria nas Maternidades” no Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) na 4ª edição do projeto “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da Atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais”

No dia 09 de dezembro de 2024 foi realizada a 4ª edição do projeto “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da Atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais” no plenário do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), ocasião em que a Ouvidora-geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), Jussara Maria Pordeus e Silva, apresentou a iniciativa “Ouvidoria nas Maternidades”, uma ação pioneira do MPAM, que visa criar um canal direto entre pacientes e o Ministério Público, garantindo que demandas relacionadas à saúde materna sejam ouvidas e solucionadas de forma eficiente.

8.17 Participação no evento “O CNMP nos 21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra Mulheres e Promoção dos Direitos Humanos”, no CNMP

No dia 11 de dezembro de 2024 a Ouvidora-geral do Ministério Público do

Estado do Amazonas (MPAM), Jussara Maria Pordeus e Silva, participou do evento “O CNMP nos 21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra Mulheres e Promoção dos Direitos Humanos”, realizado no Plenário do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília-DF. A iniciativa integra o projeto O CNMP nos 21 Dias de Ativismo, inspirado na campanha global dos 16 Dias de Ativismo promovida pela Organização das Nações Unidas (ONU). O objetivo é fomentar debates e reflexões sobre os avanços e desafios na proteção dos direitos humanos, com foco especial no enfrentamento à violência contra a mulher, no fortalecimento do sistema interamericano de justiça e na defesa de pessoas em situação de vulnerabilidade, como a população em situação de rua.

9 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

Abaixo são apresentadas matérias publicadas no decorrer do 2º semestre de 2024, em que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem papel de destaque, a saber:

a) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 26/07/2024, com o título “*Reunião do CNOMP em Maceió debate assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17271-reuniao-do-cnomp-em-maceio-debate-assedio-moral-sexual-e-discriminacao-no-ambiente-de-trabalho>>. Vide Anexo A.

b) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 31/07/2024, com o título “*Visita da Ouvidoria das Mulheres do MPAM reforça o combate à violência no Hospital e Maternidade Chapot Prévost*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17312-visita-da-ouvidoria-da-mulher-do-mpam-reforca-o-combate-a-violencia-no-hospital-e-maternidade-chapot-prevost>>. Vide Anexo B.

c) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 14/08/2024, com o título “*Ouvidoria da Mulher do MPAM é homenageada em solenidade alusiva aos 18 anos da Lei Maria da Penha na Aleam*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17359-ouvidoria-da-mulher-do-mpam-e-homenageada-em-solenidade-alusiva-aos-18-anos-da-lei-maria-da-penha-na-aleam>>. Vide Anexo C.

d) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 16/09/2024, com o título “*Lideranças femininas: procuradoras do Ministério Público do Amazonas conduzem reuniões no 16º Congresso Estadual do MPRS*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17479-liderancas-femininas-procuradoras-do>>

ministerio-publico-do-amazonas-conduzem-reunioes-no-16-congresso-estadual-do-mprs>. Vide Anexo D.

e) matéria publicada no Portal Chumbo Grosso Manaus, datada de 21/09/2024, com o título “**Ouvidoria na Praça e nos Bairros: MPAM realiza 3ª edição do programa na zona Norte de Manaus**”, disponível em: <<https://chumbogrossomanaus.com.br/justica/ouvidoria-na-praca-e-nos-bairros-mpam-realiza-3a-edicao-do-programa-na-zona-norte-de-manaus/>>. Vide Anexo E.

f) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 30/09/2024, com o título “**Ouvidora-geral do MPAM apresenta 2ª edição da Cartilha de Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher na 72ª Reunião Ordinária do CNOMP**”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17534-ouvidora-geral-do-mpam-apresenta-2-edicao-da-cartilha-de-prevencao-e-combate-a-violencia-contra-a-mulher-na-72-reuniao-ordinaria-do-cnomp>>. Vide Anexo F.

g) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 30/09/2024, com o título “**Ouvidoria da Mulher do MPAM e TCE firmam acordo de cooperação em prol do combate à violência contra a mulher no estado**”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17530-ouvidoria-da-mulher-do-mpam-e-tce-firmam-acordo-de-cooperacao-em-prol-do-combate-a-violencia-contra-a-mulher-no-estado>>. Vide Anexo G.

h) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 02/10/2024, com o título “**Ouvidoria das Mulheres do MPAM visita Maternidade Balbina Mestrinho e fortalece rede de apoio às pacientes**”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17545-ouvidoria-das-mulheres-do-mpam-visita-maternidade-balbina-mestrinho-e-fortalece-rede-de-apoio-as-pacientes>>. Vide Anexo H.

i) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 03/10/2024, com o título “*Ouvidoria do MPAM funcionará em regime de plantão durante a eleição*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17546-ouvidoria-do-mpam-funcionara-em-regime-de-plantao-durante-a-eleicao>>. Vide Anexo I.

j) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 06/10/2024, com o título “*Ouvidoria do MP registra 44 manifestações no primeiro turno das eleições municipais no Estado*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17558-ouvidoria-do-mp-registra-44-manifestacoes-no-primeiro-turno-das-eleicoes-municipais-no-estado>>. Vide Anexo J.

k) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 10/10/2024, com o título “*Em reunião do CNMP, ouvidora-geral do MPAM participa da 1ª edição do programa “Diálogos com a Ouvidoria”*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17581-em-reuniao-do-cnmp-ouvidora-geral-do-mpam-participa-da-1-edicao-do-programa-dialogos-com-a-ouvidoria>>. Vide Anexo K.

l) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 11/10/2024, com o título “*MPAM leva Ouvidoria às Comunidades e Escuta Ativa ao Centro de Convivência da Aparecida*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17588-mpam-leva-ouvidoria-as-comunidades-e-escuta-ativa-ao-centro-de-convivencia-da-aparecida>>. Vide Anexo L.

m) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 23/10/2024, com o título “*Ministério Público funcionará em regime de plantão durante o feriado e 2º turno das eleições municipais*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17623-ministerio-publico->

funcionara-em-regime-de-plantao-durante-o-feriado-e-2-turno-das-eleicoes-municipais>. Vide Anexo M.

n) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 29/10/2024, com o título “***Ouvidoria do MPAM registra nove manifestações no plantão do segundo turno das eleições em Manaus***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17628-ouvidoria-do-mpam-registra-nove-manifestacoes-no-plantao-do-segundo-turno-das-eleicoes-em-manaus>>. Vide Anexo N.

o) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 30/10/2024, com o título “***Outubro Rosa: MPAM participa de evento “Mulheres em Foco” promovido pelo TCE-AM, destacando a saúde e o protagonismo feminino***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17636-outubro-rosa-mpam-participa-de-evento-mulheres-em-foco-promovido-pelo-tce-am-destacando-a-saude-e-o-protagonismo-feminino>>. Vide Anexo O.

p) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 01/11/2024, com o título “***Balanco aponta crescimento nas manifestações registradas pela Ouvidoria do MPAM no terceiro trimestre de 2024***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17647-balanco-aponta-crescimento-nas-manifestacoes-registradas-pela-ouvidoria-do-mpam-no-terceiro-trimestre-de-2024>>. Vide Anexo P.

q) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 08/11/2024, com o título “***Ouvidora-geral do MPAM participa da 73ª Reunião Ordinária do CNOMP***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17673-ouvidora-geral-do-mpam-participa-da-73-reuniao-ordinaria-do-cnomp>>. Vide Anexo Q.

r) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 14/11/2024, com o título “***Ouvidoria do MPAM visita Instituto da Mulher Dona Lindu em busca ativa de vítimas de violência***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17691-ouvidoria-do-mpam-visita-instituto-da-mulher-dona-lindu-em-busca-ativa-de-vitimas-de-violencia>>. Vide Anexo R.

s) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 19/11/2024, com o título “***Em alusão ao Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher, MPAM promove evento com participação da ministra Cármen Lúcia***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17700-em-alusao-ao-dia-internacional-da-nao-violencia-contra-a-mulher-mpam-promove-evento-com-participacao-da-ministra-carmen-lucia>>. Vide Anexo S.

t) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 22/11/2024, com o título “***MPAM adere ao Pacto Nacional para Cidades Sustentáveis e Resilientes a Desastres em evento realizado em Porto Alegre***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17713-mpam-adere-ao-pacto-nacional-para-cidades-sustentaveis-e-resilientes-a-desastres-em-evento-realizado-em-porto-alegre>>. Vide Anexo T.

u) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 26/11/2024, com o título “***Ouvidora-geral do Ministério Público do Amazonas é admitida como sócia ativa do Instituto Latinoamericano de Ombudsman***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17730-ouvidora-geral-do-ministerio-publico-do-amazonas-e-admitida-como-socia-ativa-do-instituto-latinoamericano-de-ombudsman>>. Vide Anexo U.

v) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 28/11/2024, com o título “***Ouvidoria do MPAM***

recebe prêmio “Mãos Que Amparam” em reconhecimento por atuação na proteção das mulheres”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17740-ouvidoria-do-mpam-recebe-premio-maos-que-amparam-em-reconhecimento-por-atuacao-na-protecao-das-mulheres>>. Vide Anexo V.

w) matéria publicada na página eletrônica do Jornal A Crítica, datada de 29/11/2024, com o título **“É inadmissível, diz coordenadora de gênero do CNJ sobre projetos contra aborto em casos de estupro”**, disponível em: <<https://www.acritica.com/politica/e-inadmissivel-diz-coordenadora-de-genero-do-cnj-sobre-projetos-contraborto-em-casos-de-estupro-1.358248>>. Vide Anexo W.

x) matéria publicada na página eletrônica do Jornal A Crítica, datada de 29/11/2024, com o título **“Dependência financeira e falta de políticas públicas agravam a violência doméstica contra mulheres”**, disponível em: <<https://www.acritica.com/geral/dependencia-financeira-e-falta-de-politicas-publicas-agravam-a-violencia-domestica-contramulheres-1.358262>>. Vide Anexo X.

y) matéria publicada na página eletrônica do Portal Amazonas1, datada de 30/11/2024, com o título **“Ministério Público do Amazonas aprova moção de repúdio à PEC do aborto”**, disponível em: <<https://amazonas1.com.br/ministerio-publico-do-amazonas-aprova-mocao-de-repudio-a-pec-do-aborto/>>. Vide Anexo Y.

z) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 10/12/2024, com o título **“Corregedora e ouvidora do MPAM participam de encontro nacional em João Pessoa”**, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/17782-corregedora-geral-do-mpam-participa-de-encontro-nacional-em-joao-pessoa>>. Vide Anexo Z.

aa) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 10/12/2024, com o título **“Ouvidora-geral do MPAM lidera evento do CNMP com foco na proteção dos direitos**

fundamentais”, disponível em:
<<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17781-ouvidora-geral-do-mpam-lidera-evento-do-cnmp-com-foco-na-protexao-dos-direitos-fundamentais>>. Vide Anexo AA.

bb) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 13/12/2024, com o título “*Ouvidora-geral do MPAM participa do encerramento de evento nacional pelo fim da violência contra mulheres e promoção de direitos humanos, em Brasília*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/17805-ouvidora-geral-do-mpam-participa-do-encerramento-de-evento-nacional-pelo-fim-da-violencia-contra-mulheres-e-promocao-de-direitos-humanos-em-brasilia>>. Vide Anexo BB.

cc) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 16/12/2024, com o título “*Ouvidoria do MPAM lança manual para otimização do atendimento*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17806-ouvidoria-do-mpam-lanca-manual-para-otimizacao-do-atendimento>>. Vide Anexo CC.

dd) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 19/12/2024, com o título “*Ouvidoria-Geral do MPAM lança projeto “Aluno Ouvidor” em visita à Seduc*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/17816-ouvidoria-geral-do-mpam-lanca-projeto-aluno-ouvidor-em-visita-a-seduc>>. Vide Anexo DD.

10 CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada em 17 de julho de 2007, a partir da inclusão do art. 338-A na Lei Orgânica do *Parquet* amazonense, vem demonstrando, ao longo de sua história, forte crescimento em suas atividades. Há uma preocupação não apenas com as diretrizes estabelecidas pela Instituição Ministerial, mas, em especial, com a qualidade do serviço oferecido à sociedade, fortalecendo as bases de um verdadeiro Estado Democrático de Direito.

A Ouvidoria Geral, como porta de entrada que é para os reclames, anseios e denúncias do manifestante em geral, tem exercido sua missão em acolher as demandas da população e distribuir para os mais diversos setores da instituição ou mesmo para outros órgãos. A Ouvidoria também se notabiliza pelo esclarecimento ao demandante a respeito do local em que ele possa apresentar seu anseio, caso não seja objeto do *Parquet* estadual.

Faz-se oportuno ressaltar o número de registros observados neste 2º semestre de 2024 (4.542 manifestações). Observa-se que, apesar do declínio no número de manifestações neste semestre em relação ao semestre anterior (declínio de 2,47%), ainda assim é um número de atendimentos expressivo, 52,67% maior que o mesmo período do ano anterior, que teve 2.975 demandas.

Pode-se observar em breve sobrevoo pelas informações acima descritas, a prevalência do Formulário Eletrônico, que é um canal que tem se dado preferência na divulgação, uma vez que apresenta os campos de forma didática para o manifestante e uma vez realizado o preenchimento e envio, é o único canal que não necessita do intermédio de um servidor, mas o registro vai imediatamente para o SAJ MP. Observa-se também que a expressiva marca de atendimentos presenciais, com 28,38% das demandas recebidas.

Com relação à distribuição espacial, ainda há o forte predomínio da

capital no reporte das manifestações, com todas as cidades do interior somadas perfazendo menos de 12% do quantitativo geral.

Os números e as ações descritas neste relatório sinalizam o relevante e imprescindível papel que assume a Ouvidoria Geral, que apesar dos vultosos desafios enfrentados, conseguiu dar expressiva resposta à sociedade como um todo, razão de ser da existência de nosso órgão.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

ANEXOS

ANEXO A

Reunião do CNOMP em Maceió debate assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho

- [Imprimir](#)

Publicado: Sexta, 26 Julho 2024 13:14



Um dos pontos altos do evento foi o lançamento da cartilha "Orientações sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação", elaborada pela Ouvidoria do MP do Amazonas em colaboração com o CNOMP e CNMP

A sede do Ministério Público de Alagoas, em Maceió, é palco da 71ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público Brasileiro (CNOMP), reunindo ouvidores de todo o país para discutir temas cruciais para o ambiente de trabalho, com destaque para o assédio moral, sexual e discriminação. Entre os destaques da programação, está o lançamento da cartilha "Orientações sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação", elaborada pela Ouvidoria do MP do Amazonas em colaboração com o CNOMP e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

Dando início aos trabalhos, na quinta-feira (25/07), com uma reflexão sobre os efeitos do assédio moral, a juíza do Trabalho do TRT da 22ª Região, Regina Coelli, descreveu essa situação como uma conduta perversa que mina a autoestima e prejudica o ambiente laboral. Durante sua palestra, foram destacadas as formas de assédio vertical e horizontal, além dos danos individuais e institucionais causados por tais práticas.

Presidente do CNOMP e ouvidora-geral do MPAM, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, enfatizou a importância educativa da publicação, que visa não apenas identificar e combater o assédio, mas também promover uma cultura de respeito e dignidade no ambiente de trabalho.

"É necessário combater o assédio no ambiente de trabalho, pois não podemos negar a existência de tais condutas nas várias esferas das instituições. A cartilha que apresentamos hoje não visa à coerção, primariamente, mas a disseminação de uma cultura de respeito e dignidade a todo ser humano, seja ele um servidor ou uma autoridade do Estado", destacou Jussara Pordeus, durante sua participação.



Além das discussões sobre assédio, o encontro contou com a participação do promotor de Justiça Marcus de Mello, do MP alagoano, que enfatizou o papel das ouvidorias públicas na história da democracia e na luta contra a corrupção, destacando sua relevância no fortalecimento do controle social.

O procurador-geral de Justiça do MP de Alagoas, Lean Araújo, representando o Conselho Nacional de Procuradores Gerais de Justiça (CNPJ), e o corregedor do MP de Alagoas, Maurício Pitta, também estiveram presentes, juntamente com Marcelo Moreira, membro-auxiliar do CNMP, representando a ouvidora-nacional, Ivana Cei.

A reunião do CNOMP encerra nesta sexta (26/07), com novos debates e propostas para fortalecer as ouvidorias do Ministério Público brasileiro no combate ao assédio e à promoção de um ambiente de trabalho justo e igualitário.

Texto: Steven Conte

Foto: Divulgação/MPAL

ANEXO B

Visita da Ouvidoria das Mulheres do MPAM reforça o combate à violência no Hospital e Maternidade Chapot Prévost

- [Imprimir](#)

Criado: Quarta, 31 Julho 2024 17:14

Publicado: Quarta, 31 Julho 2024 17:14



Ação distribui kits de higiene e materiais informativos para pacientes e realiza busca ativa de possíveis vítimas de violência

A Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Amazonas (OM/MPAM) realizou, na manhã desta quarta-feira (31/07), uma visita ao Hospital e Maternidade Chapot Prévost, localizado na Zona Leste de Manaus. A ação, parte da iniciativa itinerante da Ouvidoria, teve como objetivo a divulgação dos canais de denúncia e a busca ativa de possíveis casos de violência contra a mulher.

A ouvidora-geral do MPAM e procuradora de Justiça, Jussara Maria Pordeus e Silva, esteve presente à visita, conversando com pacientes e distribuindo kits de higiene que continham folders explicativos sobre os tipos de violência, formas de denúncia e os procedimentos a serem seguidos após uma denúncia. “Estamos dando continuidade ao nosso projeto de busca ativa e, nesse trabalho, fazemos a divulgação da atuação da Ouvidoria, além de distribuir kits de higiene às pacientes, com folders que explicam todos os tipos de violência, o que é a violência contra a mulher, quais são os canais para a realização de denúncias, o que fazer para denunciar e o que ocorre após a denúncia”, afirmou Jussara Pordeus.

Além das orientações específicas sobre violência contra a mulher, a ouvidora-geral aproveitou a oportunidade para divulgar o trabalho mais amplo da Ouvidoria do MPAM, que abrange diversas áreas como saúde, educação, direitos dos idosos, crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, meio ambiente, urbanismo, crimes e improbidade. *“Divulgamos o trabalho da Ouvidoria-Geral, que trata das mais variadas questões. Mesmo quando não é atribuição do Ministério Público, nós orientamos e encaminhamos às instituições competentes para a resolução de um determinado conflito”*, explicou a ouvidora-geral.

A equipe da Ouvidoria das Mulheres foi recebida pela gerente de Enfermagem da unidade hospitalar, Jakelene Sampaio, que representou a diretora Sandra Lúcia Lima. *“Estamos muito felizes com a visita. A equipe visitou enfermarias, conversou com pacientes, entregou kits, deu orientações e divulgou o trabalho do setor e da instituição. As portas estarão sempre abertas”*, afirmou a gerente.

Com esta ação, a Ouvidoria das Mulheres do MPAM reafirma seu compromisso com a proteção e o suporte às vítimas de violência, oferecendo auxílio jurídico e os devidos encaminhamentos para as promotorias criminais, além de parcerias para orientação psicológica e assistência social. Ao todo, já foram distribuídos mais de 600 kits em maternidades de Manaus, contribuindo para a conscientização e a prevenção da violência contra a mulher.



Ouvidoria das Mulheres

A Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Amazonas (MPAM) faz visitas a maternidades para conscientizar profissionais e pacientes sobre as diferentes formas de violência contra as mulheres. As visitas também têm como objetivo aproximar o MPAM da população e divulgar os canais de denúncia.

Canais de denúncia

- Atendimento presencial, das 8h às 14h
- Ouvidoria-Geral - Unidade Sede, Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança
- Ouvidoria-Geral - Unidade Aleixo, Av. André Araújo, 23 - Aleixo
- Formulário eletrônico de denúncia: <http://denuncia.mpam.mp.br/>
- WhatsApp (texto): (92) 3655-0745
- E-mail: ouvidoriadamulher@mpam.mp.br

Texto: Steven Conte

Foto: Hirailton Gomes

ANEXO C

Ouvidoria da Mulher do MPAM é homenageada em solenidade alusiva aos 18 anos da Lei Maria da Penha na Aleam

- [Imprimir](#)

Criado: Quarta, 14 Agosto 2024 12:31

Publicado: Quarta, 14 Agosto 2024 12:31



Durante a sessão especial, foi lançado o Observatório da Violência Contra a Mulher com dados e assinaturas do MPAM e outros órgãos

Pelo trabalho desempenhado na defesa das mulheres, a Ouvidoria da Mulher do Ministério Público do Estado do Amazonas (OM-MPAM) foi homenageada, nesta quarta-feira (14/08), durante solenidade conduzida pela Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (Aleam) em alusão aos 18 anos de promulgação da Lei Maria da Penha. O evento ocorreu no plenário Ruy Araújo.

Na ocasião, a secretária-geral do MPAM e promotora de Justiça Renilce Helen Queiroz de Sousa representou a instituição, recebendo a homenagem pelos serviços relevantes prestados à população na defesa do direito das mulheres e na promoção da igualdade — como a assinatura do termo de cooperação técnica em junho deste ano, que formalizou o desenvolvimento de um canal ininterrupto de contato para atendimento de casos de alta prioridade.

Durante a sessão especial, foi lançado o Observatório da Violência Contra a Mulher com dados e assinaturas do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), centros de referência de Assistência Social (Cras) e Especializado de Assistência Social (Creas), Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas (SSP-AM), Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE-AM) e Procuradoria Especial da Mulher da ALEAM, onde os dados poderão ser acessados por meio do site <https://observatorio.aleam.gov.br/>.

De acordo com a deputada estadual Alessandra Campêlo, autora do requerimento nº 2.528/2024, a lei deve ser lembrada não apenas pelo tempo de existência, mas por ter mudado a vida de mulheres que são vítimas de violência doméstica. *"O objetivo desta cerimônia é homenagear a Maria da Penha com a nossa contribuição, com o lançamento do Observatório da Mulher, um site que apresenta dados de pesquisa nas quais mulheres vivem expostas à violência e à falta de assistência aqui no Amazonas, nos colocando como primeiro estado a apresentar dados primários sobre o tema"*, comentou.



Rede de Proteção à Mulher

O MPAM conta com canal exclusivo para o recebimento de denúncias, sob responsabilidade da Ouvidoria Geral, em que podem ser anexados dados de manifestação por meio do site <https://denuncia.mpam.mp.br>.

Além disso, o Ministério Público conta com dois locais para atendimento presencial — sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Amazonas (Av. Coronel Teixeira 7995 - Nova Esperança) e unidade Aleixo (Av. André Araújo 23 - Aleixo) — e via WhatsApp (texto) — (92) 3655-0745.

Texto: Ramon Oliveira

Foto: Ronaldo Siqueira/Aleam



ANEXO D

Lideranças femininas: procuradoras do Ministério Público do Amazonas conduzem reuniões no 16º Congresso Estadual do MPRS

- [Imprimir](#)

Criado: Segunda, 16 Setembro 2024 08:27

Publicado: Segunda, 16 Setembro 2024 08:27



Jussara Maria Pordeus e Silva e Sílvia Abdala Tuma representaram o Amazonas à frente de encontros importantes durante o evento na cidade gaúcha de Gramado

Entre os dias 11 e 14 de setembro, o 16º Congresso Estadual do Ministério Público do Rio Grande do Sul, realizado em Gramado, destacou o protagonismo feminino com a participação da corregedora-geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM), Sílvia Abdala Tuma, e da ouvidora-geral do MPAM, Jussara Maria Pordeus e Silva. As procuradoras conduziram debates sobre os desafios contemporâneos do Ministério Público, com ênfase em temas como “Sustentabilidade e Desenvolvimento”.

O evento proporcionou uma valiosa troca de experiências e conhecimentos entre promotores, procuradores, juristas e convidados de todo o Brasil, abordando as atribuições do Ministério Público e seu papel fundamental na defesa da democracia e do Estado de Direito, com foco no desenvolvimento sustentável. Foi uma oportunidade significativa para fortalecer vínculos entre os membros do Ministério Público, entidades parceiras e a sociedade civil, promovendo discussões construtivas sobre iniciativas bem-sucedidas e identificando caminhos para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.

No dia 12 de setembro, o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) realizou sua 24ª reunião extraordinária, de forma híbrida (presencial e virtual), em paralelo ao 16º Congresso Estadual do Ministério Público, em Gramado. O encontro foi presidido por Jussara Maria Pordeus e Silva, ouvidora-geral do MP do Amazonas.

Na ocasião, a então presidente do CNOMP, Jussara Pordeus, abordou os desafios ambientais específicos enfrentados na Amazônia. “A floresta amazônica enfrenta uma série de emergências ambientais, incluindo desmatamento descontrolado, queimadas e exploração ilegal de recursos naturais. Estes eventos têm um impacto direto sobre a biodiversidade e contribuem significativamente para o aumento das emissões de gases de efeito estufa”, afirmou Jussara Pordeus. Ela destacou a necessidade urgente de implementar políticas eficazes para a prevenção e mitigação de desastres ambientais, além de uma fiscalização rigorosa para conter a degradação dos ecossistemas.

A reunião também proporcionou uma reflexão mais ampla sobre como o Ministério Público pode aprimorar suas ações em resposta às crises climáticas e como a experiência do Rio Grande do Sul pode informar futuras estratégias em outras regiões, como a Amazônia.

Reunião de corregedores-gerais do Ministério Público

Durante a 140ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Corregedores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União (CNCGMPEU), realizada nos dias 12 e 13 de setembro, junto ao Congresso Estadual do MPRS, a corregedora-geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Sílvia Abdala Tuma, liderou os trabalhos. O encontro destacou a importância da presença física dos corregedores, especialmente em um momento crítico para o Rio Grande do Sul, que ainda enfrenta os efeitos das enchentes de maio. A solidariedade recebida de outras Corregedorias foi enfatizada pelo procurador-geral de Justiça do MPRS, Alexandre Saltz, que destacou o impacto positivo do apoio.

Os debates incluíram tópicos relevantes, como a aproximação do Ministério Público com a sociedade por meio da neurociência, abordado pelo procurador de Justiça Paulo Valério Dal Pai Moraes, e a efetivação dos direitos das crianças e adolescentes institucionalizados, discutida pela promotora Cinara Vianna Dutra Braga. Além disso, foram analisadas a atuação das Corregedorias no estágio probatório dos membros do MP e as diretrizes para a atuação da Corregedoria Nacional no próximo biênio, com contribuições do conselheiro Paulo Cezar dos Passos e do ministro Mauro Luiz Campbell Marques.

Texto: Victor Lemos

Foto: Divulgação

ANEXO E

Ouvidoria na Praça e nos Bairros: MPAM realiza 3ª edição do programa na zona Norte de Manaus

21 de setembro de 2024



Neste sábado (21/09), o Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) realizou a 3ª edição do programa "Ouvidoria na Praça e nos Bairros", no Centro Estadual de Convivência da Família Padre Pedro Vignola, no bairro Cidade Nova, zona Norte de Manaus. Durante a ação, conduzida das 6h às 12h, os moradores da região tiveram a oportunidade de encaminhar demandas relacionadas a áreas como saúde, educação, direitos da pessoa com deficiência, proteção de crianças e adolescentes, direitos do consumidor e meio ambiente, além de denúncias de crimes em geral.

A ouvidora-geral do MPAM e procuradora de Justiça, Jussara Maria Pordeus e Silva, destacou que a Ouvidoria é um canal permanente que aproxima o Ministério Público da população, permitindo que as pessoas registrem suas demandas e recebam orientações sobre seus direitos. "Hoje, também estamos distribuindo cartilhas educativas sobre violência contra a mulher e ao assédio moral e sexual", acrescentou.

Os atendimentos, realizados em uma sala cedida pelo Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam), incluíram a coleta de denúncias, representações e pedidos de informação. Durante a ação, a Ouvidoria também divulgou uma campanha de cartas-resposta, serviço que permite aos cidadãos de áreas distantes enviar suas manifestações sem custo, através de malas diretas com selo pago, facilitando o acesso aos serviços do MPAM.

Presente na ação, o procurador-geral de Justiça (PGJ), Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior, reforçou a importância de ações como essa: "O Ministério Público busca, por meio

da Ouvidoria, estreitar a relação com a comunidade, especialmente em bairros como a Cidade Nova, que enfrentam desafios na implementação de políticas públicas mais eficazes. Ao trazer os serviços diretamente para perto dos moradores, conseguimos atender suas demandas com mais agilidade, promovendo soluções para problemas que, muitas vezes, são simples, mas que enfrentam barreiras de acesso a nossa sede”, explicou.



Fale com a Ouvidoria-Geral do MPAM

Atendimento Presencial: 8h às 14h, em dias úteis

Unidade Sede: Av. Cel. Teixeira, 7.995 – Nova Esperança

Unidade Aleixo: Av. André Araújo, 23 – Aleixo

Outros Canais:

Formulário Eletrônico: denuncia.mpam.mp.br

E-mail: atendimento.ouvidoria @mpam.mp.br

WhatsApp (mensagens de texto): (92) 3655-0745

Telefone (8h às 14h): 0800 092 0500

Endereço Postal: Ouvidoria-Geral do MPAM – Avenida Cel. Teixeira, 7.995, Nova Esperança, CEP: 69037-473, Manaus/AM

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Yasmin Siqueira



ANEXO F

Ouvidora-geral do MPAM apresenta 2ª edição da Cartilha de Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher na 72ª Reunião Ordinária do CNOMP

- [Imprimir](#)

Criado: Segunda, 30 Setembro 2024 13:19

Publicado: Segunda, 30 Setembro 2024 13:19



O evento abordou temas como combate à corrupção, violência contra a mulher, proteção de dados pessoais e articulação interinstitucional

A procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, ouvidora-geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM) e presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público Brasileiro (CNOMP), participou da 72ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Florianópolis (SC), nos dias 26 e 27 de setembro. O evento, que reuniu ouvidores de Ministérios Públicos estaduais e da União, abordou temas importantes como o combate à corrupção, violência contra a mulher, proteção de dados pessoais e articulação interinstitucional.

Durante o encontro, ela lançou a segunda edição da Cartilha de Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher, uma parceria do MPAM com a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o CNOMP. “Essa cartilha traz informações sobre onde e como a mulher pode buscar ajuda. Nossa expectativa é que cada página seja um passo rumo à igualdade e à justiça para as mulheres”, destacou,

também frisando o aumento preocupante da violência de gênero no país, mesmo com a existência de mais de 40 leis, como a Lei Maria da Penha.

A reunião foi marcada por outras discussões, como a palestra do psicólogo Renato Weber, que abordou o papel dos homens no combate à violência doméstica, e a necessidade de construção de comportamentos que diminuam a dominação masculina. A ouvidora nacional do CNMP, Ivana Cei, também apresentou o aplicativo Radar Ambiental, lançado recentemente para facilitar o recebimento de denúncias georreferenciadas de crimes ambientais.



Além disso, o promotor Renato Silvy Teive, do MP de Santa Catarina, destacou a importância das ouvidorias na proteção de dados pessoais, ressaltando a proposta de atualização da Resolução 95/2013, em trâmite no CNMP, que incluirá a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nas atribuições das ouvidorias.

O interesse pela articulação interinstitucional também foi enfatizado pelo subprocurador-geral de Justiça Institucional do MPSC, Paulo Locatelli, que destacou o papel das ouvidorias na coleta de dados e na sintonia entre as prioridades dos Ministérios Públicos e as demandas da sociedade. O evento teve como anfitriã a ouvidora do MP de Santa Catarina, Rosemary Machado Silva, com o apoio do procurador-geral de Justiça de Santa Catarina, Fábio de Souza Trajano.

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Cristiano Andujar/MPSC

ANEXO G

Ouvidoria da Mulher do MPAM e TCE firmam acordo de cooperação em prol do combate à violência contra a mulher no estado

- [Imprimir](#)

Criado: Segunda, 30 Setembro 2024 14:00

Publicado: Segunda, 30 Setembro 2024 14:00



Parceria busca fortalecer a rede de proteção e o atendimento a vítimas no Amazonas

Com o objetivo de promover a integração dos trabalhos voltados ao amparo e acolhimento de mulheres e meninas vítimas de violência, a Ouvidoria da Mulher do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) celebrou um acordo de cooperação técnica com a Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM), nesta segunda-feira (30), na sede do TCE-AM.

Em discurso durante a cerimônia de assinatura, a ouvidora-geral do MPAM e procuradora de Justiça, Jussara Maria Pordeus e Silva, destacou a importância da parceria, classificando-a como "*mais do que um ato formal, mas uma união de esforços entre as instituições em busca de um objetivo comum: eliminar todas as formas de violência contra mulheres e meninas*". Ainda segundo ela, a cooperação fortalece a rede de apoio interinstitucional, garantindo um canal direto de comunicação e intercâmbio de boas práticas entre as ouvidorias.

A ouvidora-geral do MPAM também ressaltou que a assinatura do termo representa um compromisso conjunto para a criação de caminhos seguros e eficientes para a denúncia de abusos, violações e qualquer tipo de violência contra as mulheres no estado. *“A missão das ouvidorias é ser a voz da população dentro das instituições e, no caso específico das ouvidorias da mulher, assegurar essa voz, tantas vezes silenciada, para que seja ouvida, acolhida e respeitada”*, afirmou.

As autoridades presentes na assinatura do termo foram Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior, procurador-geral de Justiça do MPAM, a conselheira Yara Amazônia Lins Rodrigues dos Santos, presidente do TCE/AM, e Ana Paula Machado Andrade de Aguiar, diretora da Ouvidoria da Mulher do TCE/AM.

“É uma honra estar aqui, hoje, com grandes mulheres que simbolizam a força e a luta feminina. Agradeço à nossa ouvidora-geral pela contribuição para transformar nossa instituição, tornando-a mais próxima da sociedade e fortalecendo o papel das mulheres, tanto na capital quanto no interior”, agradeceu o PGJ.

O documento

O termo de cooperação técnica estabelece um regime de cooperação mútua para viabilizar a interoperabilidade entre as redes de apoio às mulheres vítimas de violência física, moral, psicológica, institucional, política, patrimonial, obstétrica e cibernética. O objetivo é evitar a revitimização das assistidas e garantir um atendimento ágil e eficiente, com a troca de informações e encaminhamentos para autoridades competentes e serviços locais.

Entre as ações previstas pelo acordo, estão a promoção de cursos, eventos e debates sobre os direitos das mulheres, a elaboração e divulgação de materiais educativos e a realização de vistorias conjuntas. Além disso, as instituições devem abrir canais de comunicação para receber sugestões e estabelecer protocolos para o encaminhamento e recebimento de demandas de alta prioridade.

O acordo também visa contribuir para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, focando na prevenção e no combate à violência contra a mulher e na promoção da igualdade de gênero.

Com a assinatura do termo, o Ministério Público do Amazonas e o Tribunal de Contas reforçam o compromisso de atuar de forma integrada e coordenada para proteger os direitos das mulheres no estado, garantindo atendimento humanizado e eficiente às vítimas e promovendo a conscientização sobre a importância do combate à violência de gênero.

Texto: Yasmin Siqueira

Foto: Hirailton Gomes

ANEXO H

Ouvidoria das Mulheres do MPAM visita Maternidade Balbina Mestrinho e fortalece rede de apoio às pacientes

- [Imprimir](#)

Publicado: Quarta, 02 Outubro 2024 18:04



Ação reforça compromisso da instituição com a proteção das mulheres em maternidades de Manaus

A Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Estado do Amazonas (OM/MPAM) realizou, nesta quarta-feira (02/10), uma visita à Maternidade Balbina Mestrinho, localizada no bairro da Praça 14, zona Sul de Manaus. A ação teve como foco ouvir ativamente as demandas das pacientes, divulgar os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral e distribuir kits de higiene contendo itens básicos de autocuidado e materiais informativos sobre os direitos do cidadão e das atribuições e serviços prestados pelo Ministério Público.

A visita faz parte de uma iniciativa itinerante da Ouvidoria das Mulheres, que, desde o início de suas atividades, já distribuiu mais de 700 kits em maternidades de Manaus, com o objetivo de apoiar as mulheres em situação de vulnerabilidade. Além de promover o atendimento às demandas femininas, a Ouvidoria também atua em questões como saúde, educação, direitos de idosos, crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, meio ambiente e urbanismo.

Durante a ação, a ouvidora-geral do MPAM, Jussara Maria Pordeus e Silva, destacou a importância de estar próxima das pacientes e dos profissionais da maternidade. *“Estamos aqui realizando um trabalho de busca e escuta ativa de demandas para a Ouvidoria das Mulheres, mas também aproveitamos para divulgar o trabalho da Ouvidoria-Geral, que não possui limitação temática e recebe demandas de todas as espécies, desde saúde até crimes de improbidade”*, afirmou, também ressaltando que os kits entregues contêm itens como escova e pasta de dente, sabonete e folhetos explicativos com os contatos da Ouvidoria.

Segundo Jussara Pordeus, o contato direto com as pacientes e profissionais da unidade é essencial para a difusão da conscientização. *“Passamos pelos leitos, pelos profissionais da direção, da enfermagem, da psicologia e da assistência social. De posse dessas informações, as pessoas se tornam multiplicadoras dessa conscientização”*, completou.

A gerente de enfermagem da Maternidade Balbina Mestrinho, Jordânia Corrêa, agradeceu a visita da Ouvidoria, destacando a relevância do trabalho realizado. *“Foi um prazer receber a equipe da Ouvidoria da Mulher, que trouxe orientações tanto para as pacientes quanto para as profissionais da saúde, principalmente sobre os meios de contato com a instituição”*, declarou. A maternidade, que é referência em casos de alto risco no Amazonas, lida diariamente com situações delicadas que afetam diretamente as pacientes e suas famílias.

#MPAM em Ação - 02/10 - ...





Ouvidoria das Mulheres

A Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Amazonas (MPAM) faz visitas a maternidades para conscientizar profissionais e pacientes sobre as diferentes formas de violência contra as mulheres. As visitas também têm como objetivo aproximar o MPAM da população e divulgar os canais de denúncia.

Canais de denúncia

Atendimento presencial, das 8h às 14h

Ouvidoria-Geral - Unidade Sede, Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança

Ouvidoria-Geral - Unidade Aleixo, Av. André Araújo, 23 - Aleixo

Formulário eletrônico de denúncia: <http://denuncia.mpam.mp.br/>

WhatsApp (texto): (92) 3655-0745

E-mail: ouvidoriadamulher@mpam.mp.br

Texto e fotos: Steven Conte

ANEXO I

Ouvidoria do MPAM funcionará em regime de plantão durante a eleição

- [Imprimir](#)

Criado: Quinta, 03 Outubro 2024 12:43

Publicado: Quinta, 03 Outubro 2024 12:43



Duas equipes vão trabalhar no recebimento de denúncias de eleitores de forma presencial e por meio dos canais de atendimento

Para contribuir com a transparência das Eleições 2024, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM) funcionará em regime de plantão no próximo domingo (06/10), das 7h às 16h. Duas equipes estarão disponíveis: uma no prédio-anexo do MPAM, no bairro Aleixo, próximo ao Tribunal Regional Eleitoral (TRE-AM), e a outra no edifício-sede, na avenida Coronel Teixeira, nº 7995 - Bairro Nova Esperança. Os atendimentos serão presencial e por meio dos canais oficiais.

O objetivo, segundo informou a ouvidora-geral do MPAM, Jussara Maria Pordeus e Silva, é fortalecer a atuação dos promotores eleitorais e garantir aos cidadãos um espaço para registrar denúncias sobre irregularidades.

Durante o atendimento, o eleitor poderá formalizar denúncia, identificar o promotor eleitoral responsável por sua cidade e esclarecer dúvidas com as equipes da Ouvidoria.

As denúncias devem ser feitas de maneira completa, com o fornecimento de provas e indícios que contribuam para a investigação, como fotos ou vídeos. Essas evidências são fundamentais para que o promotor de Justiça possa apurar e punir eventuais infrações eleitorais.

A Ouvidoria-Geral do MPA recebe denúncias da população, durante a semana, sobre as diferentes áreas de atuação: criminal, patrimônio público, meio ambiente, saúde, cidadania, educação, pessoa com deficiência, infância, juventude e família, pessoa idosa, consumidor, minorias e eleitoral.

Pardal - Denúncias também podem ser feitas por meio do aplicativo Pardal, desenvolvido pela Justiça Eleitoral e disponível gratuitamente para download nas lojas de aplicativos Google Play e App Store. O aplicativo permite que os cidadãos denunciem propaganda eleitoral irregular e outras infrações eleitorais de forma rápida e eficiente.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Ouvidoria-Geral do MPAM:

Atendimento presencial: 7h às 16h, no dia da eleição

Unidade Sede: Av. Cel. Teixeira, 7.995 - Nova Esperança.

Unidade Aleixo: Av. André Araújo, 23 - Aleixo

Formulário Eletrônico: denuncia.mpam.mp.br

E-mail: atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br

WhatsApp (mensagens de texto): (92) 3655-0745

Telefone 0800 092 0500

Texto: Elvis Chaves

Foto: Ulisses Farias

ANEXO J

Ouvidoria do MP registra 44 manifestações no primeiro turno das eleições municipais no Estado

- [Imprimir](#)

Criado: Domingo, 06 Outubro 2024 20:03

Publicado: Domingo, 06 Outubro 2024 20:03



Maior parte das denúncias registradas pelo órgão foi de compra de votos (13)

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM) registrou 44 manifestações neste domingo (06/10), durante o plantão eleitoral do 1º turno das Eleições. Ao todo, foram 22 em Manaus e 22 distribuídas entre os municípios do interior.

A maior parte das denúncias registradas foi de compra de votos, com 13 ocorrências — seguido por derrame de santinho (10) e violação do sigilo do voto (6).

O eleitorado que buscou o MP Eleitoral para oficializar as denúncias recorreu, principalmente, ao formulário eletrônico, com 27 registros. As demais foram feitas via WhatsApp (15) e e-mail (2).

Presente de forma atuante nas eleições municipais no Amazonas, o MP Eleitoral atuou neste domingo em esquema de plantão. Na capital, a equipe foi liderada pela ouvidora-geral, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva.

As denúncias registradas serão autuadas e encaminhadas aos respectivos promotores, para apuração do delito eleitoral.

Pela manhã, o procurador-geral de Justiça, Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior, acompanhou o trabalho da equipe da Ouvidoria no edifício-sede.

A votação do segundo turno acontecerá em 27 de outubro e, em breve, o MP Eleitoral anunciará sua forma de atuação na capital.



Em Manaus

O plantão do MP Eleitoral em Manaus, via Ouvidoria-Geral, ocorreu das 7h às 16h deste domingo. Duas equipes estiveram disponíveis, sendo uma no prédio-anexo do MPAM, no bairro Aleixo, e a outra no edifício-sede, no Nova Esperança.

Diariamente, a Ouvidoria-Geral do MPAM recebe denúncias da população, sobre as diferentes áreas de atuação: criminal, patrimônio público, meio ambiente, saúde, cidadania, educação, pessoa com deficiência, infância, juventude e família, pessoa idosa, consumidor, minorias e eleitoral.

Texto: Lennon Costa

Foto: Alejandro Zambrana/Secom/TSE

ANEXO K

Em reunião do CNMP, ouvidora-geral do MPAM participa da 1ª edição do programa “Diálogos com a Ouvidoria”

- [Imprimir](#)

Criado: Quinta, 10 Outubro 2024 14:51

Publicado: Quinta, 10 Outubro 2024 14:51



Evento discute projetos e dá visibilidade às boas práticas desenvolvidos pelos MPs brasileiros

A ouvidora-geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus, abriu os trabalhos da primeira reunião de compartilhamento de boas práticas desenvolvidas pelos MPs para a garantia de direitos fundamentais, ação batizada de “Diálogos com a Ouvidoria”. O evento ocorreu na manhã desta quinta-feira (10/10).

A solenidade teve como palco a sede do CNMP e foi marcada pela apresentação de projetos e ferramentas notórias que aperfeiçoam o papel do Ministério Público na prestação de serviços aos cidadãos, como inovações que foram adotadas por todos os estados brasileiros. Um bom exemplo é o aplicativo “Radar Ambiental”, canal de comunicação disponibilizado para a captação de denúncias relacionadas a danos ambientais, que já recebeu mais de 2 mil notificações desde o seu lançamento.

De acordo com a procuradora Jussara Pordeus, as ouvidorias do MP desempenham papel crucial para a construção de uma relação de confiança entre as instituições e a sociedade. Elas são um canal que assegura que as vozes do cidadão sejam ouvidas, tratadas com respeito e transformadas em ações.

“O nosso trabalho aqui é aproximar cada vez mais as nossas instituições da sociedade. Com os nossos projetos, vimos que precisamos, além de ouvir, dialogar e aprender para podermos construir juntos um cenário produtivo e inspirador para as nossas instituições”, comentou a presidente do CNOMP.

A reunião contou com a divulgação de iniciativas de programas estratégicos com o intuito de solucionar problemas sociais locais, como o “Escutando o Cidadão”, do MP do Amapá, e “Aluno Ouvidor”, do MP de Goiás, além da apresentação do projeto de lei nº 1482/2023, que institui a Política Nacional da Cultura da Paz nas Escolas.



O evento contou com a presença de ouvidores e ex-ouvidores de todos os estados, membros dos Ministérios Públicos, integrantes do Poder Judiciário, presidentes de associações jurídicas, advogados, deputados e servidores públicos.

As próximas edições da reunião já têm temas e datas definidos, conforme as informações a seguir:

- **Eleição** - 21 de outubro - “Projeto violência contra a mulher em dados”
- **Ambiental** - 4 de novembro (sem nome definido)
- **Violência Policial** - 13 de novembro - “Projeto Carta de Resposta”
- **Violência contra a mulher** – 9 de dezembro - “Ouvidoria nas Maternidades”

Texto: Ramon Oliveira

Foto: Leonardo Prado/CNMP

ANEXO L

MPAM leva Ouvidoria às Comunidades e Escuta Ativa ao Centro de Convivência da Aparecida

- [Imprimir](#)

Publicado: Sexta, 11 Outubro 2024 21:32



Ação visa aproximar o Ministério Público da comunidade e promover os direitos dos cidadãos, em especial, da população idosa

Nesta sexta-feira (11/10), a Ouvidoria nos Bairros, em parceria com as Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos, dos Idosos e Pessoas com Deficiência (42ª e 56ª Prodhids), realizou uma grande ação no Centro de Convivência do Idoso da Aparecida, zona sul de Manaus. O evento, que integra as atividades do Mês da Pessoa Idosa promovidas pelo Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), foi dedicado à conscientização sobre os direitos da pessoa idosa e ao atendimento de denúncias e reclamações da população.

Das 7h às 17h, equipes da Ouvidoria e das Prodhids, representadas pelos promotores de Justiça Mirtel Fernandes e Vitor Moreira da Fonsêca, estiveram presentes para ouvir as demandas da comunidade, esclarecer dúvidas e distribuir material informativo sobre o papel do Ministério Público. A procuradora de Justiça e ouvidora-geral, Jussara Maria Pordeus e Silva, também participou da ação, reforçando a importância do contato direto com a população para atender, orientar e encaminhar demandas.



Apresentações e ações realizadas

Na parte da manhã, o promotor de Justiça Mirtil Fernandes deu início ao evento com uma apresentação detalhada sobre as atribuições do MPAM, enfatizando o trabalho das Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos, dos Idosos e Pessoas com Deficiência. Ele explicou a importância de ações como essa, que aproximam a instituição da sociedade e fortalecem o acesso aos direitos fundamentais da população, em especial os direitos da pessoa idosa.

No período da tarde, foi a vez do promotor Vitor Moreira da Fonsêca reforçar as informações e convidar o público presente a compartilhar suas demandas. *“Num primeiro momento, muitos dos frequentadores do espaço não sabiam do que se tratava a ação, mas fizemos algumas exposições onde questionamos as pessoas se já teriam passado por alguma situação em que tiveram algum direito lesado”*, relatou. Ele contou que, em pouco tempo, diversos participantes formaram uma fila para relatar situações que mereciam a atenção do MPAM.

A procuradora de Justiça e ouvidora-geral, Jussara Maria Pordeus e Silva, destacou o impacto positivo da ação, que teve ampla participação popular. *“O programa Ouvidoria nas Praças e nos Bairros busca divulgar as atribuições do Ministério Público e o tipo de demandas que a Ouvidoria recebe. Recebemos questões que vão desde saúde, educação e direitos da pessoa idosa até meio ambiente e crimes. A ação de hoje foi um grande sucesso, aqui no Centro de Convivência da Aparecida, recebendo grande procura por parte da população e efetuando a distribuição de todo o material de divulgação disponível”*, afirmou.

A gestora do Centro de Convivência da Aparecida, Lilia Albuquerque, também manifestou sua gratidão pela iniciativa: *“Agradecemos por essa ação do Ministério Público aqui no nosso centro. Ações como essa ajudam a levar cidadania e consciência política para a população, informando sobre seus direitos e promovendo o exercício da cidadania”*, declarou.



Valorização da pessoa idosa

O promotor Vitor Moreira da Fonsêca aproveitou a ocasião para destacar a relevância de realizar a Ouvidoria nos Bairros durante o Mês da Pessoa Idosa, uma homenagem da instituição à população idosa. *“O Mês de Outubro é o mês da pessoa idosa, e o Ministério Público, exatamente por isso, pensou em homenagear a pessoa idosa trazendo a Ouvidoria nas Praças e nos Bairros aqui no Centro de Convivência do Idoso da Aparecida. É uma das formas de o MP estar onde o povo, em especial a população idosa, está”*, pontuou.

Ao longo da ação, a equipe do MPAM recebeu denúncias, orientou a população sobre os direitos da pessoa idosa e abordou outras questões de interesse público, reforçando o compromisso da instituição com a defesa dos direitos humanos.

Programação do Mês da Pessoa Idosa do MPAM

As ações do Mês da Pessoa Idosa continuarão ao longo de outubro, incluindo a reunião “60+ Indígena”, marcada para o dia 30 de outubro, e o evento “Papo-Cidadão”, que terá sua data definida em breve.

Texto: Steven Conte

Fotos: Josimar Macêdo/Steven Conte/Divulgação

ANEXO M

Você está aqui: [Home \(/\)](#) > [Notícias Portal \(/noticias-portal\)](#) > [Notícias \(/noticias-portal/slides-noticias\)](#) > Ministério Público funcionará em regime de plantão durante o feriado e 2º turno das eleições municipais

Ministério Público funcionará em regime de plantão durante o feriado e 2º turno das eleições municipais

Publicado: Quarta, 23 Outubro 2024 16:40



Promotores de Justiça das áreas criminais, cíveis e da infância e juventude atuarão de forma presencial e por meio dos canais de comunicação para atender demandas

Para garantir a proteção dos direitos da população amazonense, o Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) operará em regime de plantão entre os dias 24 (aniversário da cidade de Manaus) e 28 de outubro (Dia do Servidor Público), com

atendimento especial no dia 27, data do segundo turno das eleições municipais. As promotorias das áreas Criminal, Cível e de Infância e Juventude estarão de prontidão para garantir a continuidade dos serviços essenciais durante o período.

No plantão de feriado, que vai de 24 a 26 de outubro, estarão à disposição os promotores Leonardo Tupinambá do Valle e Cláudio Sérgio Tanajura Sampaio (área Criminal), Cleucy Maria de Souza (área Cível) e Márcio Pereira de Mello (Infância e Juventude).

Nos dias 27 e 28 de outubro, plantonistas específicos atenderão às demandas do segundo turno das eleições e do feriado: Área Criminal, com Daniel Leite Brito e Clarissa Moraes Brito; área Cível, com Edinaldo Aquino Medeiros; e Infância e Juventude, com André Alecrim Marinho.

A população pode entrar em contato com as promotorias de plantão por meio dos seguintes números: 99603-5003 e 99603-5002 (Criminal); 99603-5001 (Cível); e 99962-9395 (Infância e Juventude).

Ouvidoria-Geral no 2º turno



Seguindo o mesmo cronograma do primeiro turno da eleição municipal, a Ouvidoria-Geral do MPAM também funcionará em regime de plantão no dia 27 de outubro, das 7h às 16h, data do segundo turno, para receber denúncias e esclarecer dúvidas dos eleitores. O atendimento será realizado de forma presencial em dois pontos: no prédio-anexo do MPAM, no bairro Aleixo, e no edifício-sede, na avenida Coronel Teixeira, nº 7995 - Bairro Nova Esperança. Além disso, os cidadãos poderão formalizar denúncias pelos canais digitais do MPAM.

Os cidadãos poderão formalizar denúncias eleitorais com o fornecimento de provas, como fotos e vídeos, que facilitem a investigação e apuração de eventuais infrações. Também será possível utilizar o aplicativo Pardal, da Justiça Eleitoral, para reportar irregularidades eleitorais de forma rápida.

As denúncias poderão incluir provas como fotos e vídeos, elementos essenciais para a investigação e apuração de eventuais infrações eleitorais.

Canais de Atendimento da Ouvidoria-Geral

Presencial: 7h às 16h, no dia da eleição (27)

Unidade Sede: Av. Coronel Teixeira, 7.995 - Nova Esperança

Unidade Aleixo: Av. André Araújo, 23 - Aleixo

Formulário eletrônico: denuncia.mpam.mp.br (<http://denuncia.mpam.mp.br/>).

E-mail: atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br
(<mailto:atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br>).

WhatsApp (mensagens de texto): (92) 3655-0745

Telefone: 0800 092 0500

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Rovena Rosa/Agência Brasil



ANEXO N

Ouvidoria do MPAM registra nove manifestações no plantão do segundo turno das eleições em Manaus

- [Imprimir](#)

Criado: Domingo, 27 Outubro 2024 19:00

Publicado: Terça, 29 Outubro 2024 08:00



Denúncias registradas pelo órgão foram sobre boca de urna, derrame de santinho e quebra de sigilo de voto

Neste domingo (27/10), a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) registrou nove manifestações durante o plantão eleitoral do 2º turno das eleições municipais em Manaus. Assim como no primeiro turno, o plantão teve como intuito atender o eleitorado e fiscalizar eventuais irregularidades eleitorais.

As denúncias recebidas no 2º turno tiveram como principais temas a prática de boca de urna, o derrame de santinhos e a quebra de sigilo do voto, com duas ocorrências registradas, cada. Os canais mais utilizados pelos eleitores para oficializar as denúncias foram o WhatsApp, que contabilizou seis registros, seguido pelo formulário eletrônico com duas ocorrências, e o e-mail com uma denúncia.

A equipe do MP Eleitoral foi coordenada pela ouvidora-geral, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, que liderou duas equipes em esquema de plantão: uma instalada no prédio anexo do

MPAM, no bairro Aleixo, e outra no edifício-sede, localizado no bairro Nova Esperança. O plantão ocorreu das 7h às 16h, garantindo cobertura durante todo o período de votação.

MP nas eleições 2024

No primeiro turno, realizado em 6 de outubro, o MP Eleitoral recebeu 44 denúncias, com destaque para ocorrências de compra de votos, que somaram 13 registros, seguidas de denúncias de derrame de santinhos (10) e de violação de sigilo do voto (6). O formulário eletrônico foi o canal mais procurado, com 27 denúncias, enquanto o WhatsApp contabilizou 15 manifestações, e o e-mail teve 2 registros.

Somando as ocorrências dos dois turnos, o MP Eleitoral recebeu um total de 53 manifestações, reforçando a importância de seu trabalho para garantir a integridade do processo eleitoral no Amazonas.

Em breve, um relatório sobre o 2º turno será formalizado para que as possíveis irregularidades sejam autuadas e encaminhadas aos promotores responsáveis para investigação e tomada de medidas legais.

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Divulgação

ANEXO O

Outubro Rosa: MPAM participa de evento “Mulheres em Foco” promovido pelo TCE-AM, destacando a saúde e o protagonismo feminino

- [Imprimir](#)

Criado: Quarta, 30 Outubro 2024 17:36

Publicado: Quarta, 30 Outubro 2024 17:36



Evento abordou a importância do diagnóstico precoce do câncer de mama, do câncer de colo do útero e HPV, além de cuidados com a pele

Em alusão ao Outubro Rosa, a ouvidora-geral e procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, representando o Ministério Público do Amazonas (MPAM) e na qualidade de presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União (CNOMP), participou do ciclo de palestras “Mulheres em Foco”. O evento, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM), na última terça-feira (29/10), reuniu servidoras e representantes de órgãos públicos para debater temas como autocuidado, prevenção do câncer de mama e o fortalecimento do protagonismo feminino na sociedade.

Na ocasião, a procuradora de Justiça Jussara Pordeus prestigiou a palestra da conselheira-presidente do TCE-AM, Yara Amazônia Lins, primeira mulher a liderar o órgão, que discursou sobre a importância do autocuidado, relacionando-o à capacidade de uma liderança sustentável e ao fortalecimento pessoal e profissional das mulheres. Nayara Maksoud, secretária de Estado da Saúde (SES-AM), também

participou do evento e destacou que o Outubro Rosa é um momento essencial para trazer a saúde da mulher ao centro da atenção pública.

Palestras sobre saúde e valorização feminina

O "Mulheres em Foco" contou com uma programação diversificada e palestras sobre temas essenciais à saúde e valorização da mulher. A palestra magna, ministrada pela dra. Lúcia Maria Corrêa Viana, abordou "A Mulher na Carreira Jurídica e seu papel na sociedade", enfatizando o papel de liderança das mulheres.

Outros temas incluíram a importância do diagnóstico precoce do câncer de mama, trazido pelo dr. Gerson Antônio dos Santos Mourão, e o papel da Ouvidoria da Mulher no controle social, abordado pela dra. Ana Paula Machado Andrade de Aguiar. Houve também palestras sobre HPV e câncer de colo do útero, com a dra. Dária Barroso Serrão das Neves, e cuidados com a pele, ministrada pela dra. Isabella Cristiny de Melo Mendes.

Ao final, certificados foram entregues aos palestrantes como forma de agradecimento, reforçando o compromisso das instituições com a saúde e o bem-estar das mulheres.

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Divulgação

ANEXO P

Balço aponta crescimento nas manifestações registradas pela Ouvidoria do MPAM no terceiro trimestre de 2024

- [Imprimir](#)

Criado: Sexta, 01 Novembro 2024 16:05

Publicado: Sexta, 01 Novembro 2024 16:05



Números foram apresentados nesta sexta, na Sessão Ordinária do Colégio de Procuradores de Justiça. Denúncias sobre crimes, saúde e controle da atividade policial estão entre os temas mais frequentes

O número de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM) cresceu significativamente no 3º trimestre de 2024 (julho a setembro). Em Sessão Ordinária do Colégio de Procuradores de Justiça, realizada nesta sexta-feira (1º), a ouvidora-geral e procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, apresentou os dados referentes ao período de julho a setembro, destacando um aumento expressivo nas denúncias, reclamações, pedidos de informação e elogios registrados pelo órgão.

Entre os temas mais abordados nas denúncias, o destaque ficou para crimes, saúde e controle externo da atividade policial. Manaus liderou o número de demandas com 1.658 manifestações; seguida de Itacoatiara, com 91; e Manacapuru, com 25. “A procura pelo Ministério Público tem aumentado muito”, afirmou a ouvidora. “No primeiro semestre, registramos mais de 4 mil demandas; e vejam que apenas no terceiro trimestre, já são mais de 2 mil”, disse a ouvidora.

A ouvidora destacou ainda a importância do uso do formulário eletrônico como principal canal para envio de manifestações. Segundo a procuradora, o formulário é o único meio com interoperabilidade com o Sistema de Automação da Justiça (SAJ), permitindo a abertura automática de processos, o que contribuiu para a queda no uso do WhatsApp, com apenas cinco demandas no período.

As manifestações chegaram ao MPAM por diversos canais, com o formulário eletrônico liderando as demandas (748 registros). Em seguida, foram contabilizados 523 atendimentos presenciais, 342 pelo Disque 100/Ligue180, 225 por e-mail, 193 pelo Fala BR, cinco pelo WhatsApp e apenas um via postal.

Os assuntos mais recorrentes das manifestações no terceiro trimestre foram crimes, com 525 registros, seguidos por temas relacionados à saúde, que somaram 247 manifestações, e ao controle externo da atividade policial, com 148 registros. Além desses, houve também manifestações sobre outros temas, como meio ambiente, educação, infância e juventude, entre outros.

Durante a apresentação, a ouvidora-geral Jussara Pordeus também ressaltou a necessidade de ampliação das promotorias especializadas em saúde e educação. “Essas áreas, que contam com apenas duas promotorias cada, recebem um volume de demandas maior que o da área de defesa do consumidor, por exemplo, que possui três promotorias”, explicou.



Reconhecimento

Após ouvir os números de registros da Ouvidoria-Geral, a procuradora-geral de Justiça do Amazonas, Leda Mara Albuquerque, parabenizou o trabalho da ouvidora Jussara Pordeus, especialmente pela atuação da Ouvidoria no período eleitoral. “*Quero parabenizar a dra. Jussara pelo trabalho desempenhado, que*

demonstrou a credibilidade que a sociedade deposita no MPAM em diversas áreas, o que é importante para o planejamento e fortalecimento da instituição”, destacou a PGJ, que presidiu a sessão pela primeira vez desde sua posse.

O desempenho da Ouvidoria-Geral também foi destacado pelos membros do colégio, que, durante fala, destacaram o empenho da procuradora Jussara Pordeus e a equipe no trabalho do setor, que é o canal de comunicação principal entre a sociedade e o MPAM.

A procuradora de Justiça Delisa Olívia Vieiralves Ferreira, por exemplo, elogiou o relatório da Ouvidoria-Geral e aproveitou a palavra para sugerir a divisão do Centro de Apoio Operacional de Proteção e Defesa do Patrimônio Público e dos Direitos Constitucionais do Cidadão e do Consumidor (CAO-PDC) em três novas coordenações — patrimônio público, saúde e educação —, em vez de criar novas promotorias.

O aumento nas manifestações reflete a confiança da população amazonense no Ministério Público quanto à fiscalização e defesa dos direitos da sociedade.

Texto: Yasmin Siqueira

Foto: Hirailton Gomes

ANEXO Q

Ouvidora-geral do MPAM participa da 73ª Reunião Ordinária do CNOMP

- [Imprimir](#)

Criado: Sexta, 08 Novembro 2024 15:12

Publicado: Sexta, 08 Novembro 2024 15:12



A reunião contou com a apresentação do resumo das iniciativas realizadas pelas ouvidorias-gerais durante o ano de 2024

Tendo como destaque o lançamento do livro do “Manual da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas” como uma sugestão de modelo a ser adaptado para atender a realidade e necessidades de outras ouvidorias, o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) promoveu sua 73ª Reunião Ordinária, no edifício-sede do Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO). O objetivo foi discutir e compartilhar abordagens resolutivas adotadas pelos MPs.

O encontro visou fortalecer o papel institucional do parquet, reunindo os ouvidores-gerais dos Ministérios Públicos estaduais e da união na defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos, como a implementação do protocolo para julgamento com a perspectiva de gênero, enfrentamento da violência doméstica e iniciativas de ressocialização das pessoas vítimas de violência doméstica.

Durante a programação da reunião, os ouvidores-gerais dos MPs tiveram a oportunidade de palestrar sobre temas relevantes como o “Papel do Ministério Público na Implementação do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero: Dificuldades e caminhos possíveis” e “O Papel das Ouvidorias

do Ministério Público na Implementação do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero: Protocolos a serem adotados”, além dos projetos do Centro de Apoio Operacional de Direitos Humanos do MPGO — “Mulher Mais Protegida” e “Refletir para Transformar”.

Na reunião, foram trabalhados tópicos de gestão importantes como a atualização de Termos de Cooperação aderidos pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a Organização das Nações Unidas, bem como a instalação de uma Comissão de Metodologia de Trabalho do Planejamento Estratégico com abordagens sobre a atuação integrada das ouvidorias das mulheres no combate ao assédio moral, sexual e discriminação.

Nova liderança

Na oportunidade, o procurador de Justiça Humberto Alexandre Campos Ramos do Ministério Público do Espírito Santo (MPES), foi eleito como novo presidente do CNOMP, sucedendo a atual presidente e ouvidora-geral do MPAM, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva. O procurador assumirá a presidência do CNOMP em março de 2025, atuando no biênio 2025/2026.

Além da atual presidente do CNOMP, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, a mesa-diretora do evento foi composta pela presidente da Comissão do Meio Ambiente do CNMP, a procuradora de Justiça Ivana Cei do MPGO, o coordenador do Centro de Apoio Operacional dos Direitos Humanos do MPGO, o promotor de Justiça Marcelo Miranda, e a ouvidora-geral do MPGO, a promotora de Justiça Orlandina Brito Pereira.

Texto: Ramon Oliveira

Foto: Fernando Leite Neves/CNOMP

ANEXO R

Ouvidoria do MPAM visita Instituto da Mulher Dona Lindu em busca ativa de vítimas de violência

- [Imprimir](#)

Criado: Quinta, 14 Novembro 2024 16:44

Publicado: Quinta, 14 Novembro 2024 16:44



A visita busca divulgar os canais de recebimento de denúncia e a rede de amparo do Ministério Público

Com o objetivo de divulgar as cartilhas informativas de prevenção e combate à violência contra a mulher, a Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Estado do Amazonas (OM-MPAM) promoveu, na manhã desta quinta-feira (14/11), mais uma visita e busca ativa no Instituto da Mulher Dona Lindu, localizado na zona centro-sul de Manaus.

A atividade é parte das iniciativas da ouvidoria itinerante, trabalhando na divulgação dos canais de atendimento, informando as atribuições e os serviços prestados pelo Ministério Público, instruindo como acontece a formalização e o recebimento das denúncias, além da distribuição de kits de higiene contendo materiais básicos de autocuidado (escova e pasta de dente, sabonete e folhetos explicativos com os contatos da Ouvidoria).

O objetivo é atender as demandas específicas de grupos minoritários, principalmente mulheres em situação de vulnerabilidade social ou econômica, promovendo facilidade no acesso desse grupo a seus

direitos fundamentais garantidos por meio de atendimentos humanizados e escutas qualificadas. A OM oferece estrutura de apoio jurídico, psicológico e assistencial em parceria com outros órgãos que atuam na rede de proteção à mulher.

A cartilha contém textos motivacionais de autoajuda para que as potenciais vítimas não tenham medo de realizar denúncias, listando os espaços de acolhimento gerenciados pelo Centro Estadual de Referência e Apoio à Mulher (Cream), espaço gerenciado pela Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (Sejusc), e as casas-abrigo Antônia Nascimento Priante e Ycamiabas — que acolhem vítimas ameaçadas por agressores e estão situadas em endereços sigilosos para manter a integridade das pessoas atendidas.

De acordo com a ouvidora-geral do MPAM, Jussara Maria Pordeus e Silva, as visitas periódicas são importantes para a divulgação do trabalho realizado pelo Ministério Público em defesa das mulheres. “Estamos aqui realizando um trabalho de busca e escuta ativa, sem limitação temática e com demandas de todas as espécies, desde saúde até crimes de improbidade”, afirmou.

Canais de denúncia

Atendimento presencial, das 8h às 14h

Ouvidoria-Geral - Unidade Sede, Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança

Ouvidoria-Geral - Unidade Aleixo, Av. André Araújo, 23 - Aleixo

Formulário eletrônico de denúncia: <http://denuncia.mpam.mp.br/>

WhatsApp (texto): (92) 3655-0745

E-mail: ouvidoriadamulher@mpam.mp.br

Texto: Ramon Oliveira

Foto: Divulgação

ANEXO S

Em alusão ao Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher, MPAM promove evento com participação da ministra Cármen Lúcia

- [Imprimir](#)

Publicado: Terça, 19 Novembro 2024 14:49



A cerimônia será realizada no Auditório Carlos Alberto Bandeira de Araújo, na sede da Procuradoria Geral de Justiça

A Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Amazonas (OM-MPAM) promoverá, no próximo dia 29 de novembro, um ciclo de palestras com o tema “Atuação com Perspectiva de Gênero pelo Sistema de Justiça Brasileiro”. A programação contará com a participação de importantes nomes do cenário jurídico nacional, como a ministra do Supremo Tribunal Federal (STF), Cármen Lúcia — cuja presença será remota, via plataforma de reunião virtual.

O evento, que conta com apoio do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (Ceaf), faz alusão ao Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher (25 de novembro). A cerimônia será realizada no Auditório Carlos Alberto Bandeira de Araújo, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, localizada na Avenida Coronel Teixeira, nº 7995, bairro Nova Esperança, em Manaus.

A programação começará às 9h, com destaque para a ministra do STF e presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Cármen Lúcia Antunes Rocha, que também já presidiu o STF e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Ela participará do encontro de forma virtual. A atração seguinte será Ivana Farina Navarrete Pena, procuradora de Justiça do Ministério Público de Goiás (MPGO), ex-conselheira do CNJ e coordenadora do grupo responsável pela elaboração do Protocolo com Perspectiva de Gênero do CNJ.

A programação também terá Salise Monteiro Sanchotene, desembargadora federal do Tribunal Regional Federal da 4ª Região e ex-conselheira do CNJ. O quarteto de convidadas se completa com Alice Bianchini, doutora em Direito pela PUC/SP, conselheira do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM) e vice-presidenta da Associação Brasileira de Mulheres de Carreiras Jurídicas (ABMCJ).

O público-alvo inclui membros, servidores, assessores, residentes profissionais, estagiários do MPAM, ouvidores das redes estadual e municipal, representantes de entidades de proteção à mulher e a sociedade em geral. As inscrições estão abertas e podem ser realizadas por meio deste [formulário de cadastro](#).

Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher

A data foi instituída em 1999 pela Organização das Nações Unidas (ONU) em memória das irmãs Patria, María Teresa e Minerva Maribal, assassinadas em 1960 pelo regime ditatorial da República Dominicana. O objetivo da celebração é conscientizar sobre todas as formas de violência contra mulheres, um problema que persiste em diversas culturas e contextos sociais ao redor do mundo.

Ouvidoria das Mulheres do MPAM

Chefiada pela ouvidora-geral, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, a Ouvidoria das Mulheres do MP do Amazonas é um órgão que oferece suporte jurídico, psicológico e assistencial às vítimas de violência. A OM-MPAM atua em parceria com a rede de proteção à mulher, buscando criar caminhos seguros para denúncias e promovendo acolhimento de mulheres e meninas amazonenses vítimas de diferentes tipos de violência.

Texto: Yasmin Siqueira

Foto: Luiz Roberto/TSE

ANEXO T

MPAM adere ao Pacto Nacional para Cidades Sustentáveis e Resilientes a Desastres em evento realizado em Porto Alegre

- [Imprimir](#)

Publicado: Sexta, 22 Novembro 2024 17:18



Protocolo visa fortalecer a prevenção e gestão de desastres socioambientais em resposta às mudanças climáticas

O Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) aderiu, nesta sexta-feira (22/11), ao Pacto Nacional para Cidades Sustentáveis e Resilientes a Desastres durante o Seminário Mudanças Climáticas: as três fases do desastre, em Porto Alegre (RS). O protocolo institucional, firmado por 33 instituições, busca intensificar a cooperação entre órgãos públicos e entidades para prevenir e gerenciar crises socioambientais, respondendo aos impactos das alterações climáticas.

Representando o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), a ouvidora-geral e procuradora de Justiça do Amazonas, Jussara Pordeus e Silva, participou do evento, reforçando a relevância de ações coordenadas para garantir a segurança e a resiliência das comunidades amazônicas. “*O Amazonas é uma região especialmente sensível. Nosso compromisso com a sustentabilidade e a proteção das nossas cidades é inegociável*”, afirmou.

O evento contou com a palestra da presidente da Comissão de Meio Ambiente do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ivana Lúcia Franco Cei, que destacou a urgência de ações coordenadas e da tomada de decisões preventivas que garantam a adaptação e a resiliência das comunidades pós-desastres.

Com a adesão, o MPAM assume o compromisso de implementar iniciativas que fortaleçam a resiliência das cidades amazônicas, alinhando-se aos princípios do pacto e às diretrizes globais para o enfrentamento às crises climáticas.

O evento, promovido pelo Ministério Público do Rio Grande do Sul (MPRS), simboliza um esforço conjunto entre o Ministério Público brasileiro, o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, e diversas outras instituições para enfrentar desafios como secas e inundações, fortalecendo a sustentabilidade e a segurança ambiental em todo o país.

Instituições signatárias

Firmaram o pacto, além do MPAM, o Ministério Público Federal, a Comissão de Meio Ambiente do CNMP, o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, o Ministério Público do Trabalho, o Ministério Público Militar, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, o Ministério Público dos Estados do Acre, Alagoas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Santa Catarina, Sergipe, Tocantins, o Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais de Justiça, Conselho Nacional dos Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e Associação Brasileira dos Membros do Ministério Público de Meio Ambiente.

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Divulgação/MPRS

ANEXO U

Ouvidora-geral do Ministério Público do Amazonas é admitida como sócia ativa do Instituto Latinoamericano de Ombudsman

- [Imprimir](#)

Criado: Terça, 26 Novembro 2024 14:51

Publicado: Terça, 26 Novembro 2024 14:51



A organização tem como objetivo a pesquisa, a consolidação dos processos democráticos e o respeito pelos direitos humanos na América Latina

A procuradora de Justiça e ouvidora-geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), Jussara Maria Pordeus e Silva, foi oficialmente admitida como sócia ativa do Instituto Latinoamericano de Ombudsman - Defensorias del Pueblo (ILO). A organização internacional atua na promoção dos direitos humanos e no fortalecimento de processos democráticos na América Latina e no Caribe.

Em comunicado oficial assinado pela presidenta do ILO, Amelia López, a incorporação da ouvidora-geral foi celebrada como uma contribuição significativa para a instituição. “*Seu compromisso com a defesa dos direitos humanos e suas qualidades pessoais têm grande valor para o prestígio do Instituto. Temos a convicção de que, a partir de agora, teremos um espaço de trabalho comum e produtivo*”, declarou a entidade.

O ILO tem como objetivo a pesquisa, o estudo e a consolidação da figura do Ombudsman-Defensoria do Pueblo, reforçando práticas democráticas e de cidadania. A admissão de Jussara Pordeus no instituto evidencia o reconhecimento internacional do trabalho do MPAM e fortalece a posição do Amazonas e do Brasil no cenário de defesa dos direitos fundamentais.

“Essa honraria reforça nosso compromisso com a promoção da justiça e dos direitos humanos em escala global. Estou honrada em integrar essa importante organização e contribuir para o fortalecimento de instituições públicas de direitos humanos na América Latina”, afirmou a ouvidora-geral.

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Divulgação

ANEXO V

Ouvidoria do MPAM recebe prêmio “Mãos Que Amparam” em reconhecimento por atuação na proteção das mulheres

- [Imprimir](#)

Criado: Quinta, 28 Novembro 2024 10:10

Publicado: Quinta, 28 Novembro 2024 10:10



A iniciativa busca reconhecer e valorizar instituições que amparam, acolhem e protegem mulheres vítimas de todo tipo de violência

Em reconhecimento pela atuação em prol da proteção e defesa de mulheres em situação de violência doméstica e familiar, a Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Estado do Amazonas (OM-MPAM) recebeu, da Coordenadoria Estadual das Mulheres do Tribunal de Justiça do Amazonas (Cevid/TJAM), o prêmio “Mãos Que Amparam”. A premiação, em sua primeira edição, ocorreu em cerimônia realizada na noite desta quarta-feira (27/11).

A iniciativa é inspirada na solenidade criada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que visa destacar figuras por seus respectivos esforços na criação de ações e práticas inovadoras no campo da Justiça Social, atingindo mulheres de todas as idades, etnias e culturas. A iniciativa leva o nome da juíza do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), Viviane Vieira do Amaral, vítima de episódio de feminicídio praticado por seu ex-companheiro na véspera do Natal de 2020, na frente dos três filhos do casal.

O evento integrou a programação da Semana Pelo Fim da Violência Contra a Mulher e homenageou a ouvidora-geral do MPAM, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, além de outras 34 instituições por formulações de projetos, programas e iniciativas que fomentem a conscientização social no combate à violência doméstica.

De acordo com a presidente do TJAM, a desembargadora Nélia Caminha Jorge, o prêmio traduz o reconhecimento às instituições que combatem os agravos sociais da atualidade. *“Esta é a celebração da coragem, da dedicação e da solidariedade de todos as pessoas e instituições que fazem a diferença na vida das vítimas de violência doméstica, e um grito de resistência e de luta por um futuro mais justo e igualitário para todos e todas. A verdadeira transformação virá quando tivermos uma sociedade na qual o respeito à mulher seja uma norma, e quando a violência doméstica for uma realidade do passado”*, afirmou a presidente do TJAM.

A mesa de honra foi composta ainda pela corregedora-geral do MPAM, a procuradora de Justiça Silvia Abdala Tuma; pelo defensor público-geral do Amazonas (DPE/AM), Rafael Vinhedo Monteiro Barbosa; pelo presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE/AM), desembargador João Abdala Simões; e pela presidente da Comissão da Mulher Advogada da Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional Amazonas (OAB/AM), Ana Gabriela Tabosa Santos.

Ouvidoria das Mulheres

A Ouvidoria das Mulheres do MPAM é um serviço permanente para recebimento de denúncias, como um canal especializado para incrementar ações de prevenção, proteção e encaminhamento para apuração de violência doméstica e todas as formas de violência contra meninas e mulheres, recebendo também manifestações dos mais variados temas.

Ela está localizada na sede da Procuradoria-Geral de Justiça e na unidade anexa do Aleixo, funcionando de segunda a sexta, das 8h às 14h, via formulário eletrônico — <http://denuncia.mpam.mp.br> —, e-mail — ouvidoriadamulher@mpam.mp.br — e WhatsApp — (92) 3655-0745.

Texto: Ramon Oliveira
Foto: Chico Batata/TJAM

ANEXO W

DIREITO DAS MULHERES

'É inadmissível', diz coordenadora de gênero do CNJ sobre projetos contra aborto em casos de estupro

Ivana Pena palestrou no MPAM sobre direitos das mulheres

Emile de Souza

online@acritica.com

29/11/2024 às 11:29. Atualizado em 29/11/2024 às 11:29



(Foto: Junio Matos)

A coordenadora do Grupo de Trabalho (GT) que elaborou o protocolo com perspectiva de gênero do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ivana Farina Pena, afirmou que é “*inadmissível*” que o parlamento tente aprovar projetos que retiram o direito de vítimas de estupro ao aborto legal. Ivana participou de um ciclo de palestras realizado pelo Ministério Público do Amazonas (MPAM) na manhã desta sexta-feira (29), Dia Internacional da Não Violência contra a Mulher.

“É um direito garantido pelo Estado, de não ser perenizado (eternizado). Eu gostaria, doutora (Leda Mara), que essa aclamação fique registrada nos anais do MPAM. É muito grave que o parlamento proponha, ao mesmo tempo, o enfrentamento da violência, mas, dessa vez, uma violência institucional”, criticou Ivana Pena.

A proposta mencionada pela procuradora do Ministério Público de Goiás (MPGO) trata-se de uma emenda à Constituição (PEC 164/2012) que altera o artigo 5º da Constituição Federal com o objetivo de proteger a vida “*desde a concepção*”. Na prática, a proposta veda a possibilidade de aborto em todos os casos atualmente permitidos por lei: quando a mulher é vítima de estupro, quando há risco à vida da mãe e em casos de anencefalia do feto.

A PEC foi proposta pelo ex-deputado cassado Eduardo Cunha (Republicanos-RJ) e pelo ex-deputado João Campos de Araújo (Republicanos-GO). Arquivada duas vezes, a proposta foi resgatada em 2019 e está sendo relatada pela deputada Chris Tonietto (PL-RJ), que deu parecer favorável ao projeto. Recentemente, a PEC foi aprovada na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) por 35 votos a 15 e segue para análise de uma comissão especial.

Ivana destacou que os cenários de combate à violência contra a mulher ainda são negativos, já que a maioria dos espaços de decisão é dominada por um perfil “*masculino branco*”. Segundo ela, para que isso mude, as mulheres precisam ser ouvidas.

“Como que a maioria de homens brancos, que é o Congresso Nacional, delibera sobre os direitos das mulheres, violados em seus próprios corpos, sem consultar as mulheres?”, questionou.

A coordenadora do protocolo enfatizou que as múltiplas violências contra as mulheres são constantes e precisam ser faladas e mudadas.

“Ao menos uma mulher foi estuprada enquanto eu falei nesses minutos”, afirmou Ivana Farina.

Ela também destacou que o trabalho do Ministério Público deve ser guiado pela Constituição, e nenhuma forma de violência deve ser reproduzida.

“O sistema de justiça precisa se justificar e não repetir violências. Estamos aqui para combater todo e qualquer tipo de violência contra a mulher.”

Assuntos

[ABORTO LEGAL](#)[PEC do Estuprador](#)[Ivana Farina Pena](#)[CNJ](#)[MPAM](#)

ANEXO X

DIREITO DAS MULHERES

Dependência financeira e falta de políticas públicas agravam a violência doméstica contra mulheres

Os dados foram apresentados durante ciclo de palestras do MPAM

Emile de Souza

online@acritica.com

29/11/2024 às 14:59. Atualizado em 29/11/2024 às 15:02



(Emile de Souza)

A conselheira do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM), Alice Bianchini, apontou que os maiores agravantes do ciclo de violência contra a mulher são a dependente financeira e falta de política públicas como geração de emprego, creches para os filhos e maior acesso à cargos.

“Na maioria das vezes, essas mulheres não tem condições econômicas de sair dessa relação violenta. A gente precisa de fato de políticas públicas. A gente não tem Políticas públicas, porque para ter políticas públicas a gente precisa de dinheiro e a gente tem jma

dificuldade grande, porque já deu para perceber como é que o legislador se sente em relação às mulheres. E realmente não há muito interesse na vida das mulheres”, afirmou.

A doutora em direito informou que garantia de creches é um exemplo de medidas práticas para assegurar o direito das mulheres, devido ao papel familiar ser muito “jogado” na mulher.

“Tem a lei que o Distrito Federal e municípios brasileiros deverão fazer anualmente levantamento de demandas por vagas em educação infantil de crianças de 0-3 anos. Essa vaga na creche é muito importante porque vai possibilitar que essa mulher possa deixar o seu filho ali e ter sua independência econômica”, ressaltou.

Alice Bianchini destacou que além de garantia de emprego e de creches, a capacitação e orientação são necessárias para quebrar ciclos de violência.

“As políticas públicas de empoderamento e econômica das mulheres elas devem ser prioritária. Então prioritariamente, precisamos pagar por esse tipo de política pública”.

A doutora explicou que muitas mulheres não denunciam por medo, relacionado a fatores de segurança, econômico e familiar.

“Se eu tenho esses dois fatores: dependência econômica e medo, como é que vou fazer campanha com isso? Porque vemos muitas campanhas por ai dizendo: mulher que sofre violência, denuncie. Ela vai tentar, mas vai pensar: eu denuncio e vou pra onde? Como vou viver? Não adianta vir com esse discurso de colocar esse peso nas mulheres. A gente precisa entender o porquê as mulheres não estão denunciando”, explicou.

Conforme apresentado pela palestrante, 64% das mulheres entrevistadas deixam de denunciar por dependência financeira. A mesma pesquisa aponta que, 61% acreditam que os agressores irão mudar e 59% tem medo de ser morta ao fim da relação.

A palestrante expôs na sua apresentação que esses problemas devem ser combatidos com “alimentação, auxílio aluguel, minha casa minha vida e medidas de empregabilidade”. No entanto, os direitos das mulheres ficam em xeque em quem deveria legislar para elas. A doutora criticou a postura dos parlamentares tentarem aprovar o ‘PL do estuprador’, “é uma pena de morte para a mulher”.



(Emile de Souza)

A conselheira explicou que ao criarem leis que impedem que uma mulher em gravidez de risco não pode abortar “é uma pena (punição)” e que está tirando o direito de permanecerem vivas.

A advogada criticou a atuação do legislativo, pois segundo ela, influencia a sociedade a não ouvir as mulheres.

“Já está dizendo para a sociedade o que o legislativo pensa da mulher”.

Na abertura do evento, a procuradora-geral do MPAM, Leda Mara, disse que essas palestras são essenciais para debater o atual cenário e que quem pensa que a luta pelos direitos das mulheres avançou no Brasil, está enganado.

“Enganam-se aqueles que pensam que a luta pela igualdade de gênero no Brasil avançou o suficiente para que a igualdade material entre homens e mulheres fosse alcançada. Muitos e expressivos ainda são os nossos desafios, especialmente no sistema de justiça”.

A procuradora disse que os números de violência contra a mulher ainda são muito altos e que preocupa.

“Os números de feminicídio no país aumentou exponencialmente em 2024, alcançando 1467 casos, maior resultado desde a criação da lei maria da pena”, informou Leda Mara.

A procuradora-geral disse em seu discurso que outro fator a ser analisado é que precisam aumentar também o número de mulheres em cargos de representatividade.

“Embora o número de mulheres em cargos de destaque tenha aumentado, a representatividade feminina nos cargos da justiça ainda são insuficientes. Esse desequilíbrio não apenas reflete apenas questões de desigualdade, mas influencia na qualidade e diversidade das decisões judiciais, pois a falta de diversidade e perspectiva leva à omissão de questões relevantes para grupos minoritários”

Leda Mara ressaltou que é necessário abrir esses diálogos e mostrar que a presença feminina é necessária em diversos espaços, especialmente no jurídico.

“As mulheres trazem perspectivas única e necessárias para aplicação das leis. Especialmente em casos que envolvem os direitos das mulheres, violência domestica e igualdade de gênero”.

Assuntos

DIREITO DAS MULHERES

CNDN

Compartilhar

ANEXO Y

CENÁRIO

Ministério Público do Amazonas aprova moção de repúdio à PEC do aborto

Proposta de Emenda à Constituição dos ex-deputados Eduardo Cunha e João Campos foi aprovada na CCJ na última quarta-feira (27) sob protestos.

MARIANE VEIGA - PORTAL AM1
30/11/24 - 09h34

oogle News

Ouvir conteúdo



(Foto: Divulgação/MPAM)

Manaus (AM) – Durante evento para discutir o combate à violência contra a mulher nessa sexta-feira (29), o Ministério Público do Amazonas (MPAM) aprovou uma moção de repúdio ao Projeto de Emenda à Constituição (PEC) 164/12, a chamada “PEC do Estupro”, que proíbe que as mulheres tenham direito ao aborto, inclusive em situações que envolvam estupro, aprovado na última quarta-feira (27) pela Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Câmara dos Deputados.

De autoria da procuradora de Justiça do Ministério Público de Goiás (MPGO), Ivana Farina Navarrete Pena, a moção obteve aprovação imediata da procuradora-geral de Justiça do Amazonas, Leda Mara, e da ouvidora-geral e da Mulher, Jussara Pordeus.

Navarrete avaliou que a atitude do Legislativo vai na contramão dos acordos internacionais assinados pelo Brasil em 1979, na Convenção sobre Direitos Políticos da Mulher da Organização das Nações Unidas (CEDAW, em inglês) — equiparados à emenda constitucional em 1984 e incluídos na Constituição Federal de 1988.

“A PEC 164/12 representa um retrocesso civilizatório inadmissível, em afronta direta aos direitos das mulheres, pois ignora a grave realidade de violência e sofrimento em que o aborto legal é buscado”, criticou a procuradora.

Na ocasião, Leda Mara destacou o número de feminicídios no Brasil em 2024, que registrou 1.467 casos, maior resultado desde a criação da Lei Maria da Penha, em 2006, segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública e acrescentou que, no Amazonas, o número de casos de violência contra a mulher aumentou 42,9% no período de 2021 a 2023, com base em dados da Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP).

“Enganam-se aqueles que pensam que a luta pela igualdade de gênero no Brasil avançou o suficiente para que as propostas de igualdade entre homens e mulheres obtivessem igual evolução. Estes ainda são os nossos desafios, especialmente no sistema de Justiça, para que possamos comemorar resultados positivos, a despeito da positivação de gênero”, comentou.

Em 2024, a Ouvidoria da Mulher do MPAM recebeu cerca de 350 denúncias de mulheres e meninas sobre violência doméstica e dificuldade de acesso a direitos fundamentais que lhes são conferidos.

De acordo com Jussara Pordeus, o compromisso com o protocolo é ético e institucional: trabalhar mudanças de uma realidade que, infelizmente, ainda marginaliza mulheres e grupos historicamente marginalizados.

“Durante a nossa atuação, precisamos levar em conta os impactos da desigualdade de poder na descriminalização de gênero, o que inclui a capacitação contínua dos membros do Ministério Público, parlamentares que elaboram as leis, servidores da Justiça e das polícias, profissionais da psicologia e do serviço social, para ajudar na luta pela paridade de gênero”, afirmou a ouvidora.

Perspectiva de gênero

A atuação com perspectiva de gênero pelo sistema de justiça brasileiro norteou o ciclo de palestras organizado pela Ouvidoria da Mulher do MP.

Com a presença de vozes femininas locais, o encontro teve como objetivo estimular que as vítimas de violência de gênero, desigualdade ou discriminação se manifestem e possam ser ouvidas com o devido cuidado e respeito, garantindo que os relatos recebidos não sejam minimizados pelos órgãos.

O evento também discutiu sobre as necessidades de participação das mulheres em espaços da política e programas de perspectiva de gênero, além de mencionar ataques constantes aos direitos conquistados pelas mulheres.

A conferência destacou os três anos do lançamento do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero, instituído pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) como um instrumento que regulariza, de maneira uniforme, a atuação dos investigadores e operadores de Justiça.

O protocolo recomenda obrigatoriedade de diretrizes de processamento, investigação ou procedimentos preparatórios, além de padronizar os canais de atendimento, buscando alinhar o respeito à diversidade e o direito à antidiscriminação.

Reflexões

Ainda na programação, Navarrete propôs uma reflexão coletiva sobre a necessidade de mudar o quadro atual no combate à violência contra a mulher.

Segundo ela, as mobilizações das instituições jurídicas e classes da sociedade não devem resumir seu papel a cores, símbolos ou debates sobre o tema nas datas comemorativas.

A procuradora de Justiça mencionou que o CNJ, na gestão do Ministro Dias Toffoli, assinou a Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável, em que, dentre os 17 objetivos gerais estabelecidos, o número 5 prevê a igualdade de gênero, para acabar com todas as formas

de discriminação, além de eliminar todas as formas de violência contra as mulheres nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e a exploração sexual e outros tipos.

Para ela, o objetivo ainda está distante de ser cumprido, pois “é notório saber que não existem mulheres em cargos de chefia, diretoria, nem comando nos locais, principalmente na administração pública”.

A procuradora citou também o fato de o Estado do Amazonas e a cidade de Manaus nunca terem sido comandados por mulheres, além dos 200 anos de existência da Assembleia Legislativa, período em que apenas 20 deputadas mulheres foram eleitas.

CCJ

Na última quarta-feira (27), a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania da Câmara dos Deputados aprovou, por 35 votos a 15, a admissibilidade de uma proposta de emenda à Constituição que garante a inviolabilidade do direito à vida desde a concepção. A aprovação dividiu a opinião entre os parlamentares e causou protestos.

A proposta justifica que, atualmente, a Constituição já assegura a todos os brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, mas não há uma definição do momento em que esse direito começa a vigorar.

Os autores do projeto, que “estabelece que o direito à vida será considerado a partir da concepção do feto”, são os ex-deputados Eduardo Cunha (RJ) e João Campos (GO).

Na prática, o texto proíbe o aborto em casos hoje autorizados em lei. No Brasil, o procedimento só é permitido em três situações: risco de morte para a gestante, gravidez resultante de estupro e anencefalia fetal (má-formação do cérebro).

Com a decisão da CCJ, a PEC 164/12 seguirá agora para análise de uma comissão especial e, depois, do Plenário da Câmara. Para ser aprovado no Plenário, o texto precisará dos votos favoráveis de pelo menos 308 parlamentares, em dois turnos.

Com informações do MPAM e Agência Câmara

ANEXO Z

Corregedora e ouvidora do MPAM participam de encontro nacional em João Pessoa

- [Imprimir](#)

Criado: Terça, 10 Dezembro 2024 14:30

Publicado: Terça, 10 Dezembro 2024 14:30



Congresso apresentou discussões sobre o uso da inteligência artificial no MP, correições temáticas e elegeu a nova diretoria da entidade

A corregedora-geral e ouvidora-geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM), procuradoras de Justiça Sílvia Abdala Tuma e Jussara Maria Pordeus e Silva, participaram do 7º Congresso do Ministério Público da Região Nordeste, realizado no Centro de Convenções de João Pessoa. O encontro reuniu representantes de todas as corregedorias e ouvidorias do país. Dentro da programação, ocorreu a 141ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Corregedores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União (CNCGMPEU), que promoveu debates sobre o fortalecimento das atividades correicionais e o papel das corregedorias na melhoria institucional, na semana passada, e a 26ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOIMP).

A procuradora Sílvia Tuma, que também preside o CNCGMPEU, destacou a importância do encontro para a troca de experiências e o fortalecimento do diálogo entre as corregedorias. *“Esse encontro, que reúne todos os corregedores gerais do Ministério Público de nosso país, é uma oportunidade ímpar para*

o fortalecimento do diálogo, do intercâmbio de boas práticas e da reflexão sobre os desafios que enfrentamos. São momentos como esse que nos permitem aprimorar nossos métodos, compartilhar experiências e, mais do que nunca, renovar nosso compromisso com a busca pela justiça”, afirmou. Na ocasião, a corregedora também agradeceu a recepção do corregedor-geral do Ministério Público da Paraíba (MPPB), Francisco Antônio de Sarmiento Vieira.

A programação contou com palestras e debates que abordaram temas pertinentes, como o impacto da inteligência artificial generativa no Ministério Público. O conselheiro do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Moacir Rey Filho, apresentou as possibilidades de uso dessas ferramentas na automação de peças jurídicas e discutiu o futuro da tecnologia no contexto institucional.

O encontro também marcou a eleição da nova diretoria do CNCGMPEU para 2025. Foram eleitos Fábio Strecker Schmitt (MPSC) como presidente, Nelson Faraco (MPDFT) como 1º vice-presidente, Marco Antônio Lopes de Almeida (MPMG) como 2º vice-presidente, Estela Maria Pinheiro (MPAP) como 1ª secretária, Moacir Camargo de Oliveira (MPTO) como 2º secretário, Gustavo Modenesi Martins da Cunha (MPES) como diretor financeiro, e Ricardo Ribeiro Martins (MPRJ) como diretor de comunicação.

A corregedora-geral do MPAM, Sílvia Tuma, reforçou o impacto positivo de encontros como esse para a evolução do Ministério Público. *“Essas trocas nos ajudam a consolidar boas práticas e a reafirmar nosso compromisso de defender a ordem jurídica e os interesses sociais de forma ética e inovadora”*, concluiu.

Ouvidorias em pauta

Paralelamente, a ouvidora-geral do MPAM, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, conduziu a 26ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), presidido por ela, que transcorreu de forma híbrida — reunião presencial na cidade de João Pessoa (PB) e à distância de forma virtual. O evento aconteceu em meio ao 7º Congresso do Ministério Público da Região Nordeste.

O encontro, que reuniu ouvidores do Ministério Público brasileiro, abordou a apresentação de projetos inovadores no âmbito do Ministério Público, como “Vozes dos Silenciados”, cujo objetivo é atender pessoas vítimas de crimes, prestando-lhes apoio sobretudo no que se refere ao direito ao acesso à informação e a encaminhamentos para rede de atendimento de saúde e social; e “Educar para Incluir”, que objetiva fomentar a educação inclusiva, disseminando o direito de todos à educação e, em especial, das pessoas com deficiência, garantindo acesso, participação, permanência e aprendizagem na rede de ensino municipal.

Texto: Poliany Rodrigues

Fotos: Divulgação

ANEXO AA

Ouvidora-geral do MPAM lidera evento do CNMP com foco na proteção dos direitos fundamentais

- [Imprimir](#)

Publicado: Terça, 10 Dezembro 2024 14:45



A ação “Ouvidoria nas Maternidades”, projeto pioneiro no Amazonas, foi apresentada no evento em Brasília

Na última segunda-feira (09/12), o plenário do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) foi palco da 4ª edição dos projetos “Diálogos com a Ouvidoria” e “Boas Práticas da Atuação do Ministério Público na Proteção dos Direitos Fundamentais”. A programação destacou temas sensíveis, como a violência contra a mulher e iniciativas de ouvidorias em maternidades.

A ouvidora-geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), Jussara Maria Pordeus e Silva, que também preside o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), liderou os debates e apresentou projetos que reforçam o compromisso do Ministério Público com a promoção de direitos fundamentais.

O evento teve início com uma série de palestras voltadas para o enfrentamento da violência contra a mulher. A delegada de polícia do Rio de Janeiro, Carolina Salomão Albuquerque, abordou a integração da inteligência policial e o uso de tecnologias para combater crimes contra mulheres.

Já o promotor de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), Thiago Pierobom, destacou o papel do Ministério Público na promoção dos direitos humanos das mulheres, ressaltando a importância da articulação entre instituições para fortalecer essa atuação.

No segundo momento do encontro, as boas práticas de ouvidorias do Ministério Público foram o foco. A ouvidora-geral Jussara Pordeus apresentou a iniciativa “Ouvidoria nas Maternidades”, uma ação pioneira do MPAM, que visa criar um canal direto entre pacientes e o Ministério Público, garantindo que demandas relacionadas à saúde materna sejam ouvidas e solucionadas de forma eficiente.

Em seu discurso, Jussara Pordeus ressaltou a importância das ouvidorias como canais de proximidade entre o Ministério Público e a sociedade. Para ela, as ouvidorias são instrumentos essenciais de controle social e transparência, permitindo que os cidadãos não apenas denunciem violações de direitos, mas também contribuam com sugestões para a melhoria das práticas institucionais.

“A proteção dos direitos fundamentais não pode ser um esforço isolado, mas sim uma ação conjunta, integrada e que envolva todos os atores da sociedade. É por isso que o Ministério Público, em sua pluralidade de atuação e com o apoio das ouvidorias, tem se empenhado em aprimorar suas práticas, buscando sempre a justiça social e a equidade”, destacou a ouvidora-geral.

Outros projetos também foram expostos, como o “Atendimento em Libras”, apresentado por Tiago Cintra Zarif, ouvidor do Ministério Público de São Paulo (MPSP), e a “Ouvidoria das Mulheres”, trazida por Geraldo de Mendonça Rocha, ouvidor-geral do Ministério Público do Pará (MPPA).

Texto: Yasmin Siqueira

Foto: Leonardo Prado/CNMP

ANEXO BB

Ouvidora-geral do MPAM participa do encerramento de evento nacional pelo fim da violência contra mulheres e promoção de direitos humanos, em Brasília

- [Imprimir](#)

Criado: Sexta, 13 Dezembro 2024 18:24

Publicado: Sexta, 13 Dezembro 2024 18:24



Finalizando com debate presencial, evento reuniu autoridades do sistema de Justiça, acadêmicos e representantes da sociedade civil

A ouvidora-geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público Brasileiro (CNOMP), Jussara Maria Pordeus e Silva, participou, na última quarta-feira (11/12), do encerramento da mobilização “21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Promoção dos Direitos Humanos”. Promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), o evento aconteceu em Brasília e destacou a importância de sensibilizar a sociedade e fomentar denúncias sobre diferentes formas de violência de gênero.

A mobilização, iniciada em 20 de novembro, foi organizada pela Comissão de Direitos Fundamentais (CDDF) do CNMP, presidida pelo conselheiro Engels Muniz, e contou com postagens simultâneas, por 21 dias seguidos, nas redes sociais de todos os MPs, incluindo o Amazonas. Seu encerramento contou com um debate presencial no auditório do CNMP, reunindo autoridades do Sistema de Justiça, acadêmicos e representantes da sociedade civil para discutir estratégias de combate à violência e a promoção dos direitos humanos.

De acordo com a procuradora Jussara Pordeus, a participação do CNOMP reforça o papel das ouvidorias no enfrentamento à violência de gênero. “Esse encontro é fundamental para a criação de uma abordagem integrada e eficaz. Ele fortalece a

rede de apoio e a atuação do Ministério Público em todo o Brasil, promovendo transparência institucional e sensibilizando tanto profissionais quanto a sociedade para a gravidade do problema. Parcerias como essa ampliam as possibilidades de proteção e justiça para as vítimas”, afirmou.

A ouvidora destacou ainda a relevância da Ouvidoria das Mulheres, canal especializado presente em grande parte das ouvidorias do Ministério Público. Esse espaço acolhe denúncias de violência física, sexual, psicológica, patrimonial, moral, política de gênero e obstétrica. *“A ouvidoria aproxima as instituições da população, oferecendo uma escuta qualificada e promovendo uma cultura de respeito e equidade. Fortalecer esse canal é garantir que as vítimas sejam ouvidas e protegidas”, enfatizou.*

Durante o evento, o presidente da CDDF, Engels Muniz, também afirmou a necessidade de esforços contínuos. *“Precisamos de ações concretas para mudar a cultura de violência contra a mulher. O Ministério Público tem papel central na construção de políticas públicas e no fortalecimento das redes de proteção às vítimas”, disse.*

Na ocasião, o CNMP firmou um acordo de cooperação com a Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal (SMDF). O documento estabelece que os contratos de prestação de serviços firmados pelo CNMP, com pelo menos 25 trabalhadores, deverão reservar 8% das vagas para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar.

O encerramento do evento marcou o ponto alto de uma série de atividades realizadas ao longo dos 21 dias de ativismo, incluindo palestras, rodas de conversa e campanhas de conscientização.

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: CNMP/Divulgação

ANEXO CC

Ouvidoria do MPAM lança manual para otimização do atendimento

- [Imprimir](#)

Publicado: Segunda, 16 Dezembro 2024 16:26



Destinada a servidores e colaboradores, obra foi lançada em versão digital e física

Um instrumento de qualificação e consulta aos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações de cidadãos que buscam o atendimento do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM). Esta é a missão do Manual da Ouvidoria-Geral, publicação lançada nesta segunda-feira (16/12).

A obra, criada pela procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, baseia-se no princípio de que a equipe da Ouvidoria-Geral do MPAM (OGMP) deve ser capacitada para compreender as dinâmicas de poder, discriminação, violência de gênero e outros desafios enfrentados por minorias sociais, encaminhando, dessa forma, as demandas de maneira adequada e priorizando a pacificação social.

Na parte 1, o manual, que conta com 60 páginas, traz normas gerais. Além de detalhar as resoluções nº 95, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), e nº 29, do Colégio de Procuradores de Justiça do MPAM — ambas relacionadas aos princípios de funcionamento das ouvidorias —, a publicação discorre sobre atendimento humanizado, atuação das ouvidorias com perspectiva de gênero, direitos transindividuais e demandas alheias.

Em um segundo momento, são abordados os protocolos internos e orientações para cadastramento da demanda e elaboração de despachos de encaminhamento, com destaque para: protocolos internos da OGMP e orientações iniciais para o correto cadastramento e classificação das demandas.

O Manual da Ouvidoria-Geral foi produzido em acordo com políticas de sustentabilidade, estando disponível apenas em versão eletrônica. Excepcionalmente, foram produzidas 100 cópias impressas para o seu lançamento durante a 73ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizada em Goiânia/GO.

Lançamento no MPAM

Durante o lançamento do Manual da Ouvidora-geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM), a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva destacou a importância do documento como uma ferramenta para fortalecer a transparência, a eficiência e a confiança da sociedade na instituição. *“Este manual não é apenas um conjunto de diretrizes e protocolos, mas um reflexo do nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Ministério Público”*, afirmou.

A ouvidora-geral também ressaltou que o manual incorpora os princípios nacionais de ouvidorias, bem como a Resolução 95 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que estabelece normas gerais para a atuação das ouvidorias no Brasil. Segundo ela, o documento representa um avanço significativo no atendimento à população, garantindo imparcialidade, acessibilidade e respeito aos direitos humanos. *“A adoção desse manual é um passo importante para promover a confiança da sociedade no Ministério Público e, conseqüentemente, no sistema de justiça como um todo”*, concluiu.

Na ocasião, a subprocuradora-geral de Justiça para Assuntos Jurídicos e Institucionais, Anabel Vitória Pereira Mendonça de Souza, representando a procuradora-geral de Justiça (PGJ), parabenizou a ouvidora Jussara Maria Pordeus e Silva e os servidores envolvidos na elaboração do Manual da Ouvidoria-Geral. Anabel Vitória destacou que o trabalho demonstra a capacidade do Ministério Público de inovar e de construir ferramentas essenciais para o aprimoramento do atendimento ao público. *“A qualidade deste manual não é apenas técnica, mas afetiva. Ele reflete o esmero e a dedicação de todos os envolvidos, além de uma escrita clara e acessível para qualquer cidadão”*, afirmou.

A subprocuradora também enfatizou a importância de manter o entusiasmo e a paixão pela profissão, mesmo após anos de carreira. *“O trabalho realizado pela Ouvidoria é um legado que inspira não apenas os servidores, mas todos nós. Como costume dizer, não precisamos apenas replicar o que vem de fora; temos um cabedal intelectual interno de valor imenso”*, ressaltou. Ela concluiu destacando o papel do Ministério Público na superação de desafios: *“Mesmo diante das dificuldades e das decepções que possam surgir ao longo da jornada, é essencial mantermos a visão de que a vida só é bela quando conseguimos olhar para ela com novas lentes”*.

Texto: Lennon Costa e Victor Lemos

Foto: Hirailton Gomes

ANEXO DD

Ouvidoria-Geral do MPAM lança projeto “Aluno Ouvidor” em visita à Seduc

- [Imprimir](#)

Criado: Quinta, 19 Dezembro 2024 16:40

Publicado: Quinta, 19 Dezembro 2024 16:40



Projeto tem o objetivo de fortalecer a gestão participativa e o protagonismo juvenil nas escolas públicas do Estado

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) lançou, em visita à Secretaria de Estado da Educação e Desporto Escolar (Seduc), o projeto “Aluno Ouvidor”. O lançamento ocorreu durante uma reunião entre a ouvidora-geral, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, e a secretária estadual de Educação, Arlete Ferreira Mendonça, na sede da pasta. A iniciativa será implementada a partir do ano letivo de 2025.

O “Aluno Ouvidor” é fruto de parceria entre a Ouvidoria-Geral do MP e a Seduc, com foco em estudantes do 8º e 9º anos do ensino fundamental. O objetivo é promover o envolvimento ativo dos jovens na identificação e resolução de demandas escolares e comunitárias, incentivando o controle social dos atos administrativos e a cidadania.

Além de estimular a corresponsabilidade nas escolas, o projeto busca sensibilizar a comunidade escolar sobre a importância da participação coletiva na gestão pública.

Os alunos selecionados atuarão como representantes da comunidade escolar, registrando e acompanhando manifestações e demandas por meio de um sistema virtual da Ouvidoria-Geral. Eles realizarão entrevistas com moradores e identificarão questões que impactam o ambiente escolar e as comunidades onde vivem.



Seleção e capacitação dos participantes

Cada escola interessada deverá realizar uma eleição interna para selecionar dois alunos por turno, sendo um titular e um suplente. Os eleitos passarão por um treinamento de dois dias, ministrado pela Ouvidoria-Geral, que abordará temas como: a importância da área e do Ministério Público; a utilização do sistema de registro de demandas; e noções de cidadania e controle social.

Os participantes também precisarão atender a critérios específicos, como: ficha de inscrição assinada; autorização dos pais ou responsáveis; e frequência escolar mínima de 75%.

As escolas serão responsáveis por organizar as eleições e enviar os dados dos alunos selecionados à comissão coordenadora, composta por representantes da Ouvidoria do MP e da Seduc. Os estudantes eleitos assinarão um termo de compromisso, oficializando suas funções no projeto. As atividades, de caráter pedagógico e voluntário, não interferirão na rotina escolar.

Para viabilizar o funcionamento do projeto, as escolas deverão oferecer infraestrutura adequada, incluindo salas com acesso à internet e urnas para a coleta de manifestações da comunidade. Ao longo do

mandato de um ano, os alunos ouvidores atuarão como pontes entre a escola e a comunidade, contribuindo para a construção de um ambiente mais democrático e participativo.

Texto: Poliany Rodrigues

Foto: Antônio Lima/Secom

ANEXO EE



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ELEIÇÕES 2024
CONSOLIDADO

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM
Novembro/2024



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

1 Apresentação

O presente relatório apresenta a apresentação do quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas relativas ao período eleitoral, contemplando desde janeiro/2024 até o dia seguinte ao do pleito, no 2º turno. Esclarece-se que são consideradas as manifestações realizadas por meio dos canais oficiais em uso por esta Ouvidoria-Geral, considerando o período de 01.01.2024 a 07.10.2024, que contém as denúncias relativas à fase anterior à campanha eleitoral e ao 1º turno da eleição municipal 2024 e de 08.10.2024 a 28.10.2024, contemplando o 2º turno. O dia 16 de agosto de 2024 marca o início da propaganda eleitoral geral, após o prazo de registro de candidaturas. As demandas anteriores a essa data em geral contém denúncias de propaganda eleitoral antecipada.

No relatório são apresentados os valores estatísticos das manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral, com a especificação das demandas, por mês, Comarca Eleitoral e o canal de atendimento utilizado pelo manifestante.

Com relação ao fluxo das demandas, as manifestações eleitorais recebidas eram enviadas via Sistema de Automação da Justiça do Ministério Público do Estado do Amazonas (SAJ MPAM) ao Centro de Apoio Operacional às Promotorias Eleitorais (CAO-PE). Porém, atendendo a solicitação do Coordenador Eleitoral, na antevéspera, véspera e dia do pleito, tanto no 1º quanto no 2º turno, as demandas foram enviadas diretamente aos Promotores Eleitorais, caso possa ser identificada ao Zona Eleitoral (ZE). Para as ZEs localizadas em Manaus e nas cidades de Iranduba, Careiro da Várzea e Rio Preto da Eva o encaminhamento à ZE é feito através do SAJ MP. Para as demais localidades, o registro foi feito no SAJ MP e a demanda foi migrada para o MP Virtual, ocasião em que foram enviadas para a ZE específica.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

2 Período da manifestação

Em relação ao período das manifestações, dividiu-se os meses de agosto e setembro de 2024 em quinzenas e outubro de 2024 nos 5 primeiros dias do mês e o dia do pleito no 1º turno e o dia subsequente, com os meses anteriores a agosto sendo mostrados mês a mês. Em agosto essa sistemática mostra-se interessante porque 16 de agosto é justamente o dia de início da propaganda eleitoral geral, após o prazo de registro de candidaturas. Já o mês de setembro mostra a frequência das manifestações conforme se avizinha a eleição. Para o 2º turno, foi feita a divisão, tomando-se inicialmente os dias 08 a 26.10.2024 e os dias 27 e 28.10.2024.

Abaixo um quadro com a distribuição das demandas nos espaçamentos temporais mencionados:

| Períodos de Manifestações eleitorais | Quantidade | Percentual |
|--|------------|----------------|
| 01-31.01.2024 | 0 | 0,00% |
| 01-29.02.2024 | 1 | 0,49% |
| 01-31.03.2024 | 3 | 1,47% |
| 01-30.04.2024 | 8 | 3,92% |
| 01-31.05.2024 | 7 | 3,43% |
| 01-30.06.2024 | 10 | 4,90% |
| 01-31.07.2024 | 7 | 3,43% |
| 01-15.08.2024 | 15 | 7,35% |
| 16-31.08.2024 (Início da propaganda eleitoral) | 12 | 5,88% |
| 01-15.09.2024 | 26 | 12,75% |
| 16-30.09.2024 | 27 | 13,24% |
| 01-05.10.2024 | 12 | 5,88% |
| 06-07.10.2024 (Dia do 1º t. e dia seguinte) | 49 | 24,02% |
| 08-26.10.2024 | 18 | 8,82% |
| 27-28.10.2024 (Dia do 2ºt e dia seguinte) | 9 | 4,41% |
| Total | 204 | 100,00% |

3 Demandas por Município e Zona Eleitoral

As manifestações eleitorais recebidas nesta Ouvidoria-Geral foram separadas por Município, especificando entre parênteses a respectiva Zona Eleitoral



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

(ZE). Foram feitas manifestações relativas a 44 municípios do estado.

| Cidade (Zona Eleitoral) | Quantidade | Percentual |
|--|-------------------|-------------------|
| Manaus (1ª, 2ª, 31ª, 32ª, 37ª, 40ª, 58ª, 59ª, 62ª, 63ª, 65ª, 68ª e 70ª ZE) | 88 | 43,14% |
| Humaitá (17ª ZE) | 13 | 6,37% |
| Japurá (48ª ZE) | 8 | 3,92% |
| Uarini (60ª ZE) | 6 | 2,94% |
| Atalaia do Norte (42ª ZE) | 5 | 2,45% |
| Boca do Acre (14ª ZE) | 5 | 2,45% |
| Iranubá (56ª ZE) | 5 | 2,45% |
| Manacapuru (6ª ZE) | 5 | 2,45% |
| Rio Preto da Eva (68ª ZE) | 5 | 2,45% |
| Novo Airão (34ª ZE) | 4 | 1,96% |
| São Gabriel da Cachoeira (19ª ZE) | 4 | 1,96% |
| Boa Vista do Ramos (2ª ZE) | 3 | 1,47% |
| Careiro (23ª ZE) | 3 | 1,47% |
| Coari (8ª ZE) | 3 | 1,47% |
| Juruá (50ª ZE) | 3 | 1,47% |
| Jutaí (41ª ZE) | 3 | 1,47% |
| Nova Olinda do Norte (35ª ZE) | 3 | 1,47% |
| Alvarães (60ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Anori (33ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Apuí (67ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Autazes (35ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Barcelos (18ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Barreirinha (26ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Beruri (54ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Ipixuna (45ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Manaquiri (23ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Nhamundá (43ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Tefé (9ª ZE) | 2 | 0,98% |
| Amaturá (22ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Anamá (6ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Benjamin Constant (20ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Carauari (21ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Careiro da Várzea (31ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Eirunepé (11ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Guajará (45ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Itacoatiara (1ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Manicoré (16ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Maués (5ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Santo Antônio do Itá (47ª ZE) | 1 | 0,49% |
| São Sebastião do Uatumã (27ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Silves (24ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Tabatinga (36ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Tapauá (38ª ZE) | 1 | 0,49% |
| Tonantins (47ª ZE) | 1 | 0,49% |
| | 204 | 100,00% |

Tabela 01: Quantitativo, por Município, das manifestações eleitorais recebidas entre os dias



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

01.01.2024 e 28.10.2024, pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

4 Demandas por Canais de atendimento

Para o recebimento das demandas eleitorais para a Ouvidoria-Geral foram disponibilizados os seguintes canais (O aplicativo Pardal direcionava o manifestante para o preenchimento do Formulário Eletrônico):

A) Presencialmente, comparecendo a uma das 2 (duas) unidades da Ouvidoria-Geral: localizada na Unidade Sede (Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança – Manaus/AM) e Unidade Aleixo (Av. André Araújo, 23, Aleixo – Manaus/AM);

B) Por formulário eletrônico, pelo *link*: <<http://denuncia.mpam.mp.br>>;

C) Por telefone, através do Disque-Denúncia 0800 092 0500;

D) Por *WhatsApp*, no telefone (92) 3655-0745;

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

F) em caso de violência política, clique no *link*: <<https://sistemaouvidoriacidada.cnmp.mp.br/siscidadao/app/cidadao/manifestacao/cadastro/1>>;

G) pelo Disque 100 (Disque Direitos Humanos) e Ligue 180 (Central de Atendimento à Mulher), canal disponibilizado pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, mantido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, acessível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh>>;

H) pelo Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal), canal mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), pelo *link*: <<https://falabr.cgu.gov.br/>>.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

No período citado as manifestações eleitorais que aportaram nesta OGMP foram distribuídos conforme especificado abaixo:

| Canal de Atendimento | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Formulário eletrônico | 128 | 62,75% |
| WhatsApp | 32 | 15,69% |
| E-mail | 26 | 12,75% |
| Fala.BR | 10 | 4,90% |
| Atendimento presencial | 4 | 1,96% |
| Disque 100/ Ligue 180 | 4 | 1,96% |
| Total | 204 | 100,00% |

Tabela 02: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações eleitorais recebidas entre os dias 01.01.2024 e 28.10.2024, pela Ouvidoria-Geral.

Manaus/AM, 1º de novembro de 2024.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral

ANEXO FF

Manual da Ouvidoria-Geral

DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO
AMAZONAS



MANAUS/AM
NOVEMBRO DE 2024

EQUIPE

Ouvidora-Geral

Jussara Maria Pordeus e Silva

Chefe do Centro de Atendimento ao
Público da Ouvidoria-Geral

Ed Taylor Meneses de Sousa

Assessora Jurídica de Ouvidora-Geral

Liege Cunha Araújo

Equipe da Ouvidoria

Alexsandro Silva dos Santos

Cheine Araújo Pereira

Edvaldo Gomes Feitoza

Denyse dos Santos de Melo

Dorothy Ferreira Soares de Souza

Dulcilene Avelino Pedrosa

Eliane Ezídio Pereira

José Alberto de Oliveira Neto

Maicon Brendo Costa Souza

Patrícia Costa Martins



Ouvidoria-Geral do
Ministério Público

OGMP

MPAM

MINISTÉRIO PÚBLICO DO
AMAZONAS

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

MANUAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

2024

Ouvidoria-Geral do
Ministério Público

OGMP

MPAM

MINISTÉRIO PÚBLICO DO
AMAZONAS

EXPEDIENTE

Esta publicação foi realizada apenas em português, e produzida de acordo com a política de sustentabilidade, estando disponível apenas em versão eletrônica. Para reduzir o impacto de consumo de papel, impressão e transporte, foram produzidas 100 (cem) cópias impressas para o seu lançamento durante a 73ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, em Goiânia/GO e para distribuição entre a Administração Superior do MPAM, Procuradores de Justiça e servidores da OGMP.

Elaboração: Jussara Maria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo

Compilação: Liege Cunha Araújo

Revisão Bibliográfica e Ortográfica: Gabriela Edwards Almeida

Diagramação e projeto gráfico: Liege Cunha Araújo

Imagem da capa: Hirailton Gomes

Endereço:

Av. Coronel Teixeira, 7995 - Nova Esperança

CEP: 69037-473

Manaus - AM

“É permitido o *download* e o compartilhamento do material desde que atribuído os créditos à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, sem alteração de nenhuma forma ou utilização para fins comerciais.”

Dados da Catalogação Internacional em Publicação (CIP) de acordo com ISBD

M655 Ministério Público do Estado do Amazonas. Ouvidoria-Geral.

Manual da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas. / Ministério Público do Estado do Amazonas, Ouvidoria-Geral; [coordenadores], Jussara Maria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo. – Manaus: MPAM, 2024. 60 p.: il.; color; 28 cm.

Inclui Referências.

1. Ministério Público. 2. Ouvidoria. 3. Direitos fundamentais. 4. Manuais
I. Silva, Jussara Maria Pordeus e (Coord.). II. Araújo, Liege Cunha (Coord.).
III. Ministério Público do Estado do Amazonas. IV. Título.

CDD 341.413

APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas - OGMP apresenta seu primeiro *Manual*, que pretende ser um importante instrumento de qualificação e consulta aos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações feitas pelos cidadãos que procuram esta instituição ministerial.

As Ouvidorias são um canal direto de comunicação com a sociedade que, de forma permanente, devem promover o **acolhimento** e o **atendimento humanizado** dos manifestantes.

A equipe que compõe a OGMP deve ser capacitada para compreender as dinâmicas de poder, discriminação, violência de gênero e outros desafios enfrentados por minorias sociais. Essa capacitação garante que as demandas possam ser adequadamente encaminhadas, primando pela pacificação social. Tal conhecimento, contudo, deve ser acompanhado pelo correto entendimento do cadastramento, encaminhamento e do fluxo das demandas registradas.

O correto cadastramento de demandas é extremamente importante para a fidedignidade dos relatórios elaborados por esta Ouvidoria-Geral. É a partir da correta classificação no SAJ, dentro da taxinomia criada pela Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público, que, ao final de cada trimestre, semestre e ano, é possível fazer o diagnóstico das demandas recebidas. Além disso, os relatórios são documentos hábeis para a realização da Prestação de Contas da atuação da Ouvidoria-Geral e funcionam como subsídio para implementação de políticas públicas e para atuação do Ministério Público como fiscal da Ordem Jurídica.

Sem deixar de compreender que a dinâmica da vida e, portanto, dos próprios atendimentos da Ouvidoria não são passíveis de uma sistematização estática, o presente *Manual* reúne princípios, diretrizes e orientações aptas a firmar a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas como um espaço plural, aberto e desburocratizado na lida com a população, e difundir entendimentos que fazem parte da cultura do bom, socialmente atento e democrático atendimento das Ouvidorias.

Boa leitura!

Jussara Maria Pordeus e Silva
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

SUMÁRIO

PARTE I - NORMAS GERAIS

| | |
|---|-----------|
| 1. Princípios Internacionais de Ouvidorias | 10 |
| 2. Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013 do Conselho Nacional do Ministério Público | |
| 2.1. Compete às Ouvidorias | 11 |
| 2.2. Classificação do Sigilo | 17 |
| 2.3. Hipóteses Legais de Sigilo | 17 |
| 2.4. Taxonomia utilizada | 18 |
| 3. Resolução nº 29, de 03 de outubro de 2007 do Colégio de Procuradores de Justiça do MPAM | |
| 3.1. Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas | 19 |
| 3.2. Atribuições dos Servidores da OGMP | 19 |
| 3.3. Hipóteses de Arquivamento da Manifestação | 20 |
| 4. Atendimento Humanizado | 21 |
| 5. Atuação das Ouvidorias com Perspectiva de Gênero | 22 |
| 5.1. Acolhimento Humanizado | 23 |
| 5.2. Respeito à Diversidade de Gênero | 23 |
| 5.3. Interseccionalidade | 23 |
| 5.4. Medidas Especiais de Proteção | 25 |
| 5.5. Identificação de Padrões de Discriminação | 25 |
| 5.6. Política de Combate à Discriminação e ao Assédio | 25 |
| 6. Direitos Transindividuais | 26 |
| 6.1. Direitos Individuais Homogêneos | |
| 6.2. Direitos Coletivos <i>Stricto Sensu</i> | |
| 6.3. Direitos Difusos | |
| 7. Demandas Alheias | |
| 7.1. Demandas individuais | 27 |
| 7.2. Demanda de Natureza Trabalhista Individual | 28 |
| 7.3. Demanda de Natureza Trabalhista Coletiva | 28 |
| 7.4. Demandas Coletivas de Natureza Federal e Crimes Federais | 29 |

PARTE II - PROTOCOLOS INTERNOS E ORIENTAÇÕES PARA CADASTRAMENTO DA DEMANDA E ELABORAÇÃO DO DESPACHO DE ENCAMINHAMENTO

1. Protocolos Internos da OGMP

| | |
|---|----|
| 1.1. Tratativas com Membros do Ministério Público | 31 |
| 1.2. Plantões Virtuais da Ouvidoria | 31 |
| 1.3. Relatório de Atividades Internas e Externas | 31 |
| 1.4. Dados ou Matérias Jornalísticas | 31 |
| 1.5. Atendimentos Presenciais Especiais | 32 |
| 1.6. Atendimentos na Ouvidoria das Mulheres | 32 |
| 1.7. Representação de Inconstitucionalidade | 32 |

2. Orientações Iniciais para o Correto Cadastro das Demandas

| | |
|--|----|
| 2.1. Dúvida no Encaminhamento | 33 |
| 2.2. Verificar Litispendência | 33 |
| 2.3. Correto Preenchimento do Campo “Observação” | 34 |
| 2.4. Atenção para as Demandas Prioritárias | 34 |

3. Classificação das Demandas

| | |
|---|----|
| 3.1. Acessibilidade | 35 |
| 3.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público | 36 |
| 3.3. Atuação dos Membros ou Servidores | 36 |
| 3.4. Concurso Público | 37 |
| 3.5. Consulta e Dúvidas Jurídicas | 37 |
| 3.6. Consumidor | 38 |
| 3.7. Controle Externo da Atividade Policial | 39 |
| 3.8. Crimes | 40 |
| 3.9. Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 44 |
| 3.10. Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental | 46 |
| 3.11. Educação | 47 |
| 3.12. Eleitoral | 49 |
| 3.13. Execução Penal | 50 |
| 3.14. Idoso | 50 |
| 3.15. Improbidade Administrativa | 51 |
| 3.16. Infância e Juventude | 52 |
| 3.17. Meio Ambiente | 53 |
| 3.18. Outros | 54 |
| 3.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros | 54 |
| 3.20. Saúde | 54 |

| | |
|--|----|
| 3.21. Serviços Públicos | 55 |
| 3.22. Sindical e Questões Análogas | 55 |
| 3.23. Violência Doméstica | 55 |
| 3.24. Lei de Acesso à Informação | 58 |

| | |
|---|-----------|
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 59 |
|---|-----------|

PARTE I - NORMAS GERAIS

PRINCÍPIOS INTERNACIONAIS DE OUIDORIAS

INDEPENDÊNCIA

O servidor deve exercer suas atividades com independência e autonomia, encaminhando as demandas recebidas, conforme os fluxos estabelecidos, e atuar de forma diligente e fiel aos seus deveres e responsabilidades.

TRANSPARÊNCIA

O tratamento das demandas deve ser apresentado com clareza e objetividade, de forma que seja assegurado ao manifestante a total transparência dos procedimentos de encaminhamento.

IMPARCIALIDADE

O manifestante deve ser ouvido com paciência, compreensão e ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito. Durante o atendimento, deve-se reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão de cada pessoa.

CONFIDENCIALIDADE

As informações de caráter sigiloso devem ser protegidas, na forma da lei.

JUSTIÇA

O atendimento deve ser realizado de modo a respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Estaduais, promovendo a justiça e os direitos fundamentais dos cidadãos.

OBJETIVIDADE

A atuação das Ouvidorias deve ser simplificada e célere, devendo ser corrigidos, sempre que possível os procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando a melhoria da qualidade do atendimento.

RESOLUÇÃO Nº 95, DE 22 DE MAIO DE 2013 DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.

COMPETE ÀS OUVIDORIAS

Receber **representações e reclamações** de quaisquer interessados contra **membros ou órgãos do Ministério Público**;

Receber **representações, reclamações, pedido de informações, sugestões, críticas e elogios** e outros expedientes acerca de **quaisquer dos serviços públicos ou privados, que tenham como objeto direitos defendidos pelo Ministério Público**;

Realizar **atendimento público humanizado**, inclusive na triagem, **e escuta qualificada**, especialmente nos casos que envolvam violência, discriminação de gênero, origem, cor, etnia, orientação sexual, etc;

Manter canal especializado, denominado **Ouvidoria das Mulheres**, no âmbito da Ouvidoria-Geral, para os casos de violência e discriminação de todas as espécies contra a mulher, com atendimento humanizado, acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio;



A **Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público e Casos Sensíveis**, no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, foi criada pelo **Ato Conjunto n.º 001/2022/PGJ/OUVIDORIA**, no dia 25 de novembro de 2022.

Manter canal especializado, denominado **Ouvidoria de Combate à Violência Policial**, no âmbito da Ouvidoria Geral, para os casos que envolvam a prática de abuso ou violência decorrente de abordagem policial, com o consequente encaminhamento aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo da atividade policial;

COMPETE ÀS OUVIDORIAS

Realizar ações de prevenção, adotar boas práticas, **promover busca ativa de demandas**, se necessário, bem como elaborar e desenvolver projetos visando a divulgação do papel institucional da Ouvidoria Geral;

OUVIDORIA DA MULHER E BUSCA ATIVA DE DEMANDAS

O Projeto “Ouvidoria da Mulher e Busca Ativa de Demanda” constitui estratégia de **divulgação das funções da Ouvidoria da Mulher** e de **consolidação como canal da rede de proteção** de mulheres e meninas.

Além disso, **promove conscientização** a respeito dos tipos de violência contra mulher, através da entrega de uma cartilha contendo “Orientações sobre Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher”.

Tais ações constituem premissas para a **redução da subnotificação** dos casos de violência contra mulher, para **emancipação através do conhecimento** e, conseqüentemente, para o aumento de denúncias de violações de direitos e de violência.

Propor e assinar **termos de cooperação e protocolos de intenções** voltados ao fortalecimento e aperfeiçoamento dos objetivos institucionais afetos à Ouvidoria do Ministério Público.

ALGUNS ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA FIRMADOS PELA OGMP

Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado do Amazonas - MPAM e a Associação Amazonense de Municípios - AMM, com o objetivo de instalar Ouvidorias em todos os Municípios do Estado do Amazonas, e a **criação de uma Rede de Ouvidorias Municipais**, para agilizar e facilitar a tramitação e resposta das manifestações relativas a cada Município, encaminhadas à Ouvidoria do MPAM, propiciando a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, o controle social, e a consolidação do exercício da cidadania e da democracia deliberativa.

Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado do Amazonas - MPAM, por meio da Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis do MPAM e a Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas - ALEAM, através da Procuradoria Especial da Mulher, com o objetivo de conjugar esforços para o amparo, atendimento e acolhimento às meninas e às mulheres vítimas de violações de direitos;

Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado do Amazonas - MPAM, por meio da Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis do MPAM, e o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas - TCE/AM, através da Ouvidoria da Mulher, com o objetivo de conjugar esforços para o amparo, atendimento e acolhimento às meninas e às mulheres vítimas de atos de violência.

COMPETE ÀS OUVIDORIAS

Promover **articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados**, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

OUVIDORIA ITINERANTE (INTERIOR) E OUVIDORIA NAS PRAÇAS E NOS BAIRROS (CAPITAL)

A Ouvidoria Itinerante tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Instituição. É um **programa permanente**, através no qual há a divulgação da Instituição, suas funções e formas de acesso. É uma forma de aproximação direta do Ministério Público com a sociedade. A Ouvidoria vai às ruas encontrar as pessoas, onde os interesses relacionados às Promotorias se colocam com as riquezas e peculiaridades de cada lugar, transformando as ações do Ministério Público em medidas voltadas para a consecução dos interesses sociais.

Nas comarcas do interior, a equipe prioriza cidades que não têm acesso fácil a Promotorias de Justiça ou que não tem Promotor titular, e realizam atividades e serviços multidisciplinares, com a premissa de que a oportunidade de entrar em contato com a população desses municípios deve ser aproveitada ao máximo, no sentido de proporcionar o máximo de serviços, informações possíveis.

Participar de redes de ouvidorias nacionais, estaduais e municipais;

- Rede de Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público;
- Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Amazonas;
- Rede Municipal de Ouvidorias.

Sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

O Conselho Nacional dos Ministérios Públicos dos Estados e da União - CNOMP, em proposta de autoria da atual Presidente e Ouvidora-Geral do MPAM, Jussara Maria Pordeus e Silva, sugeriu a criação da taxonomia "**Crimes Contra Mulheres**" pelo CNMP.

Encaminhar **relatório estatístico trimestral** e **analítico semestral** das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral ao Conselho Nacional do Ministério Público, bem como à Corregedoria e Procuradoria-Geral e aos respectivos órgãos colegiados superiores;

COMPETE ÀS OUVIDORIAS

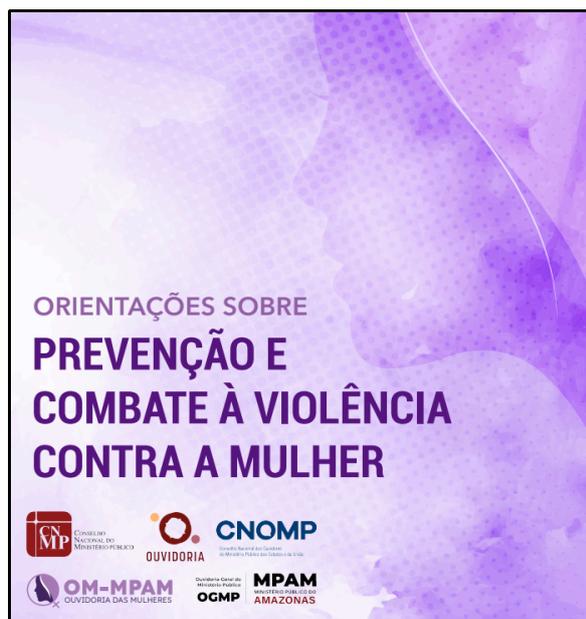
Divulgar o seu papel institucional à sociedade.

CARTILHAS DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem sido responsável pela elaboração de cartilhas como material de apoio pedagógico em temas importantes dentro de seu espectro de atuação, como a **Violência Contra Mulher**, e o **Assédio Moral, Sexual e a Discriminação**. O instrumento é utilizado como popularização da ciência de Direitos por grupos vulneráveis, promovendo emancipação e divulgação dos canais de denúncia.

A confecção das cartilhas em linguagem simples e de fácil compreensão, com cores, ilustrações e formatação intuitiva é útil na **difusão do conhecimento de temas sensíveis**, porque torna próximo fatos e informações, por vezes desconhecidos; torna menos densa e desconfortável a transmissão da informação; facilita a percepção de detalhes e reproduz, em muitos aspectos, a realidade do leitor, para que possa identificar por si só violações de direitos em seu convívio social, como vítima ou não.

CARTILHA "ORIENTAÇÕES SOBRE PREVENÇÃO E COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER"



| SUMÁRIO | | | |
|---|--|---|---|
| 04 APRESENTAÇÃO | 05 O QUE É VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER? | 09 ALGUNS CRIMES DO CÓDIGO PENAL | 11 VIOLENTÔMETRO |
| 13 VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHA. NÃO TENHA MEDO. | 15 A HORA DA DENÚNCIA | 16 O QUE OCORRERÁ APÓS SUA DENÚNCIA | 17 CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO |

A Cartilha "Orientações sobre prevenção e combate à violência contra mulher" foi lançada pela OGMP em 27/11/2023. Além da divulgação dos canais, encoraja a realização da denúncia pela vítima, ao explicar como as manifestações são processadas, o que a mulher deve esperar após a denúncia e apresentar os tipos mais comuns de violência contra a mulher: **física, psicológica, sexual, patrimonial, moral, política, institucional, obstétrica e cibernética**. Há também menção a crimes específicos do Código Penal, comumente praticado contra mulheres, como assédio sexual, assédio moral (bullying e cyberbullying), importunação sexual e estupro.

Além disso, há um gráfico intitulado "Violentômetro", no qual há, exemplificativamente, a descrição de 28 (vinte e oito) agressões que podem ser praticadas contra a mulher e o nível de perigo que cada uma representa.

Busca-se, também, encorajar as denúncias, informando sobre **Centro de Referências e Casas de Acolhimento existentes no Estado do Amazonas**, iniciativas da **rede pública estadual e municipal**, que representam alternativas e esperança para mulheres em situação de violência, que se veem presas por motivos financeiros ou por não terem para onde ir.

Informa-se, além da OGMPAM, outros locais em que a denúncia pode ser realizada. **O importante é demonstrar que a mulher tem vários lugares para ser acolhida, e pode eleger qualquer um deles, onde se sentir mais confortável, para relatar sua situação.**

Sua distribuição é realizada durante o Projeto Busca Ativa de Demandas nas Maternidades, nas ações "in loco" da OGMPAM, como a Ouvidoria na Praça e nos Bairros e a Ouvidoria Itinerante. Ainda, é sempre ofertada nos atendimentos realizados na Ouvidoria da Mulher e na Ouvidoria-Geral.

CARTILHA "ORIENTAÇÃO SOBRE ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO"



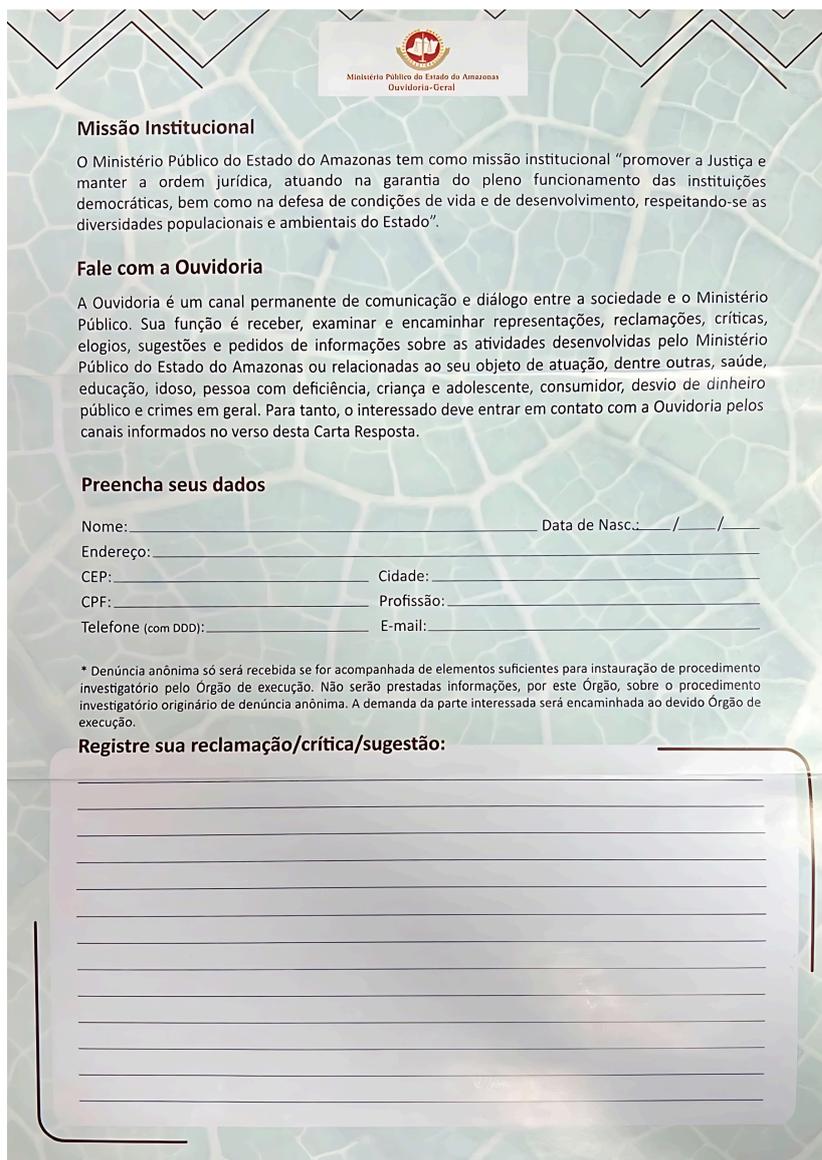
| SUMÁRIO | | |
|---|--|---|
| 02 ASSÉDIO MORAL: O QUE É? | 03 O QUE NÃO É ASSÉDIO MORAL? | 05 QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS PARA O ASSEDIADOR? |
| 05 TIPOS DE ASSÉDIO MORAL | 09 ASSÉDIO SEXUAL: O QUE É? | 10 TIPOS DE ASSÉDIO SEXUAL |
| 11 ASSEDIÔMETRO | 12 O QUE FAZER NOS CASOS DE ASSÉDIO | 13 COMO DENUNCIAR |

A Cartilha foi elaborada em parceria com a Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) e lançada em agosto de 2024. Explana o que é assédio moral e o que não é, exemplificando; as consequências para o assediador; discorre sobre a discriminação; aborda o assédio sexual e enumera alguns de seus tipos. Há gráfico intitulado "Assediômetro Sexual" com a exemplificação de algumas atitudes caracterizadoras de assédio, para que, de maneira mais concreta, o leitor possa identificar se é vítima de algum dos crimes citados.

Por fim, há a divulgação dos canais de denúncia e algumas orientações para que a vítima possa se resguardar e se preparar para se manifestar.

A Cartilha foi enviada pela Ouvidora-Geral do Ministério Público a todos os servidores do Ministério Público do Estado do Amazonas no mês de seu lançamento, e é distribuída nos atendimentos e ações "in loco" da OGMPAM.

CARTA-DENÚNCIA



Logo do Ministério Público do Estado do Amazonas - Ouvidoria-Geral

Missão Institucional

O Ministério Público do Estado do Amazonas tem como missão institucional “promover a Justiça e manter a ordem jurídica, atuando na garantia do pleno funcionamento das instituições democráticas, bem como na defesa de condições de vida e de desenvolvimento, respeitando-se as diversidades populacionais e ambientais do Estado”.

Fale com a Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação e diálogo entre a sociedade e o Ministério Público. Sua função é receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, elogios, sugestões e pedidos de informações sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Amazonas ou relacionadas ao seu objeto de atuação, dentre outras, saúde, educação, idoso, pessoa com deficiência, criança e adolescente, consumidor, desvio de dinheiro público e crimes em geral. Para tanto, o interessado deve entrar em contato com a Ouvidoria pelos canais informados no verso desta Carta Resposta.

Preencha seus dados

Nome: _____ Data de Nasc.: ____/____/____
Endereço: _____
CEP: _____ Cidade: _____
CPF: _____ Profissão: _____
Telefone (com DDD): _____ E-mail: _____

* Denúncia anônima só será recebida se for acompanhada de elementos suficientes para instauração de procedimento investigatório pelo Órgão de execução. Não serão prestadas informações, por este Órgão, sobre o procedimento investigatório originário de denúncia anônima. A demanda da parte interessada será encaminhada ao devido Órgão de execução.

Registre sua reclamação/crítica/sugestão:

A Carta-Denúncia consiste em um **formulário impresso com selo de envio dos Correios pré-pago para envio à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas**, no qual o noticiante pode, anonimamente ou não, relatar sua demanda de próprio punho. A prática foi adotada em razão das peculiares do Amazonas, onde muitas comunidades ainda encontram-se distantes dos pequenos centros urbanos do interior, e para alcançar aqueles que não tem acesso aos canais eletrônicos, ou até mesmo o telefônico, disponibilizados pela OGMPAM.

No Amazonas, os povos isolados não se restringem aos povos originários. O Estado possui outras populações tradicionais, como os quilombolas, ribeirinhos, pescadores e pescadoras artesanais, agricultores familiares, piaçabeiros, peconheiros, e outros. Além dos moradores de comunidades rurais, cuja própria distância geográfica termina por afastá-los do convívio urbano. **Toda essa diversidade étnica e populacional dialoga com o projeto da OGMPAM de ofertar um meio de manifestação que, embora mais simples, é o mais adequado para a realidade regional.**

O formulário é, normalmente, distribuído durante as visitas realizadas pela Ouvidoria Itinerante, ou entregues diretamente a Promotores, Vereadores ou outros agentes públicos com acesso a esses lugares mais isolados.

CLASSIFICAÇÃO DO SIGILO

Sigilo da fonte: quando o (a) manifestante solicitar sigilo da fonte, seus dados pessoais e de contato serão resguardados e encaminhados ao órgão de execução que ficará responsável por sua preservação, na forma da lei 13.709/2018.

Sigilo documental: quando instruída com documentos contendo dados sensíveis que serão resguardados por sigilo no sistema da Ouvidoria-Geral, mesmo quando o procedimento for público.

O QUE SÃO DADOS SENSÍVEIS?

Dados pessoais sensíveis são aqueles que podem ser utilizados para algum tipo de discriminação ou prejuízo direto à pessoa, a partir de julgamentos morais.

A Lei Geral de Proteção de Dados define como dados pessoais sensíveis àqueles relativos à **origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados de saúde ou sexuais, dados genéticos ou biométricos, etc.**

Nesse sentido, **laudos médicos, exames e prontuários** devem ser tratados como sigilosos.

Sigilo absoluto: quando houver previsão legal ou tenha como parte pessoas vulneráveis ou como objeto situações sensíveis, o procedimento tramitará sob sigilo absoluto desde o seu registro.

HIPÓTESES LEGAIS DE SIGILO

Criança e adolescente: o direito ao respeito, consistente na inviolabilidade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrange a preservação da imagem e da identificação. Demandas que envolvam direitos de criança e adolescente são classificadas como de **sigilo absoluto**.

Mulher vítima de violência doméstica: em 2024, foi sancionada alteração à Lei Maria da Penha que garante o sigilo do nome da vítima em processos que apuram crimes de violência doméstica e familiar contra a mulher. **O sigilo se refere apenas ao nome da vítima, devendo ser utilizada somente suas iniciais. Não abrange o nome do autor do crime, nem os demais dados do processo.**

“Art. 17-A. O nome da ofendida ficará sob sigilo nos processos em que se apuram crimes praticados no contexto de violência doméstica e familiar contra a mulher.

Parágrafo único. O sigilo referido no **caput** deste artigo não abrange o nome do autor do fato, tampouco os demais dados do processo.”

TAXONOMIA UTILIZADA

criada pela Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público

- 1. Acessibilidade**
- 2. Administração e funcionamento do Ministério Público**
- 3. Atuação de membros ou servidores**
- 4. Concurso Público**
- 5. Consultas e dúvidas jurídicas**
- 6. Consumidor**
- 7. Controle Externo da Atividade Policial**
- 8. Crimes**
- 9. Demandas alheias à competência do Ministério Público**
- 10. Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental**
- 11. Educação**
- 12. Eleitoral**
- 13. Execução Penal**
- 14. Idoso**
- 15. Improbidade Administrativa**
- 16. Infância e juventude**
- 17. Meio Ambiente**
- 18. Outros**
- 19. Residência na Comarca e Lotação de Membros**
- 20. Saúde**
- 21. Serviços Públicos**
- 22. Sindical e Questões análogas**
- 23. Violência Doméstica**
- 24. Lei de Acesso à Informação**

RESOLUÇÃO Nº 29, DE 03 DE OUTUBRO DE 2007, DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

Dispõe sobre instalação da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, regulamenta a indicação e a escolha do Ouvidor e dá outras providências.

A OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada pela Lei Complementar nº 54/2007 de 17 de julho de 2007, e instalada pela Resolução CPJ nº 29, de 03 de outubro de 2007, é um **canal direto de comunicação com a sociedade** à disposição para o recebimento de manifestações (sugestões, críticas, reclamações, elogios, denúncias e solicitação de informações) referente ao funcionamento adequado dos serviços prestados pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

É órgão que tem por objetivo **contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades** dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição (art. 1º).

A Ouvidoria-Geral detém **independência funcional** em relação aos demais órgãos do Ministério Público, **sem qualquer vínculo de hierarquia funcional** e com eles atuando em **regime de cooperação** (art. 1º, §1º). Além disso, **não dispõe de poderes correccionais, não interfere e nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público** (art. 3º).

ATRIBUIÇÕES DOS SERVIDORES DA OGMP

Atender e orientar o público com atenção, respeito e cortesia, facilitando o seu acesso a serviços de informação;

Realizar, por meio do sistema informatizado institucional, o registro de denúncias com atribuição do Ministério Público, conforme orientação da chefia;

Fornecer as informações solicitadas pelo cidadão-usuário, resguardadas as situações de sigilo, fazendo a consulta ao sistema informatizado institucional e demais ferramentas disponibilizadas;

Realizar o registro dos atendimentos realizados para fins de elaboração dos relatórios periódicos de atividades;

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS NA OUVIDORIA-GERAL

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.

O destinatário da manifestação deverá apresentar resposta à Ouvidoria-Geral no prazo de 10 (dez) dias sobre a tomada de diligências visando solucionar a questão apresentada.

As respostas encaminhadas à Ouvidoria-Geral serão encaminhadas ao conhecimento do interessado, de forma resumida, a critério da chefia.

As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em **linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.**

HIPÓTESES DE ARQUIVAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

O **Ouvidor-Geral** poderá determinar o **arquivamento liminar da manifestação**, mediante **decisão fundamentada, com linguagem clara e acessível, cientificando os interessados**, quando:

- Não dotada de razoabilidade, ou com relato inverossímil;
- Conter relato incompreensível e o manifestante, após contato, não elucidar as informações em 5 (cinco) dias úteis;
- Desacompanhada de informações relevantes e o manifestante, após contato, não complementar as informações em 5 (cinco) dias úteis;
- Demandas alheias à competência do Ministério Público;
- Quando constatada a hipótese de litispendência (partes e objetos idêntidos).



Como se vê, por determinação da Resolução nº 29/CPJ, de 03 de outubro de 2007, **o despacho de arquivamento é de competência exclusiva do Ouvidor-Geral, não podendo, portanto, ser exarado "de ordem" pelo(a) Chefe(a) de Atendimento ao Público ou pelo(a) Assessor(a) Jurídico(a) de Ouvidor(a)-Geral.**

Ademais, diante do dever de cientificação, tenha máxima atenção na elaboração dos despachos desta natureza, quando o manifestante for anônimo, **para que não haja menção à notificação impossível.**

ATENDIMENTO HUMANIZADO

O atendimento ao público se dá por ordem de chegada. Todavia, segundo a Resolução CNMP nº 95/2013, as unidades do Ministério Público estão obrigadas a dispensar **atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos**, nos termos da Lei nº 10.048/2000, da Lei nº 13.146/2015 e da Resolução nº 205 de 2024 do CNMP.

Deverá, também, ser garantido o atendimento às **pessoas em situação de rua**, bem como às **pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena**, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação nº 53, de 28 de março de 2017, deste CNMP.

O atendimento de mulheres que são vítimas ou testemunhas de violência ou discriminação **será realizado por mulheres**, podendo o (a) Ouvidor (a)-Geral designar servidoras capacitadas para o acolhimento. Por essa razão, **nenhum servidor, residente ou estagiário do sexo masculino deve ocupar, em qualquer dia ou período, a sala destinada à Ouvidoria da Mulher.**

Conhecer bem o MPAM

É importante que o servidor entenda bem o funcionamento da Instituição, especialmente dos fluxos de encaminhamento e do funcionamento dos Centros de Apoio Operacionais para que se possa orientar corretamente o cidadão.

Empatia e interesse em ajudar

É nosso dever direcionar o cidadão ao órgão ou instituição que detenha a competência para solucionar sua demanda, quando não for atribuição do Ministério Público. Demandas de cidadãos com dificuldade de locomoção ou outras vulnerabilidades, devem ser encaminhados pela própria OGMP.

Disposição em ouvir

O cidadão deve ser ouvido com cortesia, paciência, respeito, compreensão e ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.

Atenção e identificação do problema

Pergunte o nome da pessoa que será atendida, ou como ela gostaria de ser chamada. Evite o uso de palavras difíceis. Se for preciso usá-las, explique o que querem dizer na sequência. Não use gírias, palavrões e jargões. E, principalmente, assegure-se de que você está sendo entendido.

ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS COM PERSPECTIVA DE GÊNERO

O primeiro Protocolo para julgar com perspectiva de gênero foi desenvolvido no México, pelo Supremo Tribunal de Justiça da Nação - STJN, por determinação da Corte Interamericana de Direitos Humanos - CIDH, como medida de reparação nos casos González e outras (*Campo Algodoeiro*), *Fernández Ortega* e outras, e Rosendo Cantú e outra, todos contra o México, diante da seriedade e da sistematicidade da violência contra as mulheres no país.

Inspirado no referido Protocolo, em 2021, o **Conselho Nacional de Justiça** publicou o **Protocolo para julgamento com Perspectiva de Gênero** brasileiro, instrumento que visa alcançar a **igualdade de gênero, Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS 5 da Agenda 2030 da ONU**, à qual se comprometeu o Poder Judiciário.

Também comprometido com a Agenda 2030, o Ministério Público têm adaptado o referido Protocolo às suas funções, enquanto, através do Conselho Nacional do Ministério Público, elabora um específico para sua atuação.

MAS O QUE É ATUAR COM PERSPECTIVA DE GÊNERO?

Atuar em perspectiva de gênero é “**reconhecer a influência que as desigualdades históricas, sociais, culturais e políticas a que estão submetidas as mulheres ao longo da história exercem na produção e aplicação do direito e, a partir disso, identificar a necessidade de criar uma cultura jurídica emancipatória e de reconhecimento de direitos de todas as mulheres e meninas.**” (CNJ, 2021)

O exercício das funções públicas deve ser **não abstrato, atento e com resultados finais que rompem com o desequilíbrio de gênero**, porque **assegurar o avanço e o empoderamento das mulheres é garantir o bem-estar e o pleno e completo desenvolvimento do país.**

A atuação com perspectiva de gênero das Ouvidorias busca garantir que as práticas e os atendimentos realizados nesse espaço sejam **sensíveis às desigualdades existentes na sociedade, na tentativa de equilibrar o poder nas relações entre homens e mulheres.**

O desequilíbrio de gênero pode se manifestar de diversas formas. Ele se concretiza, por exemplo, em atos de violência doméstica, ao se considerar que as agressões de quaisquer natureza são, comumente, utilizadas como forma de controle sobre a mulher.

O servidor da Ouvidoria, portanto, deve reconhecer que existem diferenças entre as experiências de homens, de mulheres e de pessoas de diversos marcadores sociais, como cor, classe social, religião, etc.

Desde o primeiro contato com o manifestante, é necessário identificar o contexto no qual o conflito está inserido, perguntando a si mesmo: **há desigualdades de gênero na situação apresentada? O gênero da vítima é/foi relevante para desencadear o ocorrido? E sua idade? Sua cor? Sua religião?**

De fato, algumas situações são identificadas de maneira quase que automática como questões de gênero, como as que envolvem violência contra mulher. Por outro lado, **algumas situações não apresentam questões de gênero de maneira óbvia.**

Exemplos:

a) Uma solicitação de tratamento de saúde, pode, a princípio parecer algo neutro a gênero. Todavia, ao refletir sobre este contexto, é possível que o(a) servidor(a) perceba que a excessiva dedicação da mulher ao marido, aos filhos, aos afazeres domésticos, tenha feito com que ela mesma tenha deixado de cuidar de si, apenas procurando cuidados médicos em situações graves, tornando sua situação de extrema urgência. Esta é uma questão de gênero.

b) Numa perspectiva interseccional (que olha para questões sociais e de gênero), por exemplo, podemos pensar numa mãe que se relaciona com outra mulher e sofre ataques injuriosos pela vizinhança e familiares do ex-marido. Há, evidentemente, a prática de um crime de homofobia, mas, tendo em vista, o gênero da mulher vemos que o crime também é motivado por expectativas socialmente construídas sobre o que é ser uma “boa mãe”.

Diante de tudo isso, pergunta-se: **de que forma as Ouvidorias podem atuar com perspectiva de gênero? Eis algumas de nossas sugestões e práticas.**

ACOLHIMENTO HUMANIZADO

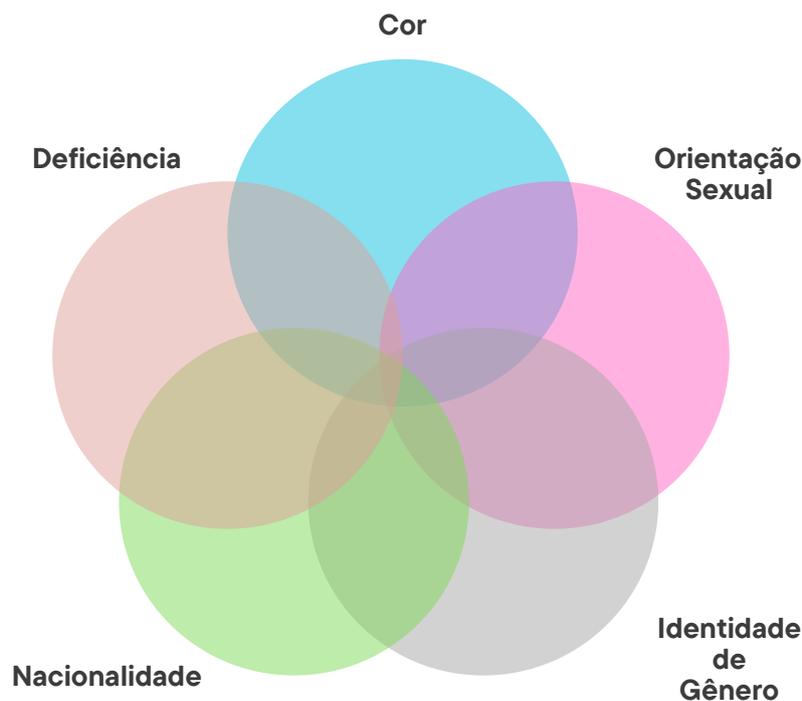
A Ouvidoria deve propiciar um **espaço seguro e acolhedor**, onde pessoas de qualquer gênero possam se sentir à vontade para relatar situações de discriminação, assédio ou violência. Isso inclui o **uso de linguagem inclusiva** e a **garantia de confidencialidade**.

RESPEITO À DIVERSIDADE DE GÊNERO

Além de considerar as questões entre homens e mulheres, a Ouvidoria deve estar **preparada para lidar com as especificidades de pessoas não binárias, transgêneros e de outras identidades de gênero**. É necessário o respeito aos nomes sociais, pronomes e o tratamento sem preconceitos.

INTERSECCIONALIDADE

A perspectiva de gênero deve ser aplicada levando em consideração **outros marcadores sociais como raça, classe, sexualidade, religião, deficiência, dentre outros, reconhecendo que diferentes grupos enfrentam barreiras variadas.**



O termo interseccionalidade começou a ser utilizado nos Estados Unidos e no Reino Unido entre 1970 e 1980. Foi no contexto do movimento *Black Feminism*, que a professora negra e norte-americana Kimberlé Crenshaw popularizou o termo, cuja história iremos detalhar, para que o conceito seja totalmente compreendido pelo leitor.

Em 1989, Crenshaw leu o caso judicial **Emma DeGraffenreid x General Motors (GM)**, em que Emma acusava a empresa de não contratá-la por ser uma mulher negra. O juiz, todavia, entendeu que a não-contratação não havia sido motivada pela cor ou pelo gênero de Emma, pois a empresa tinha em seu quadro funcional tanto empregados negros quanto mulheres.

Ao analisar o caso de Emma, o Poder Judiciário norte-americano separou as reivindicações: discriminação de cor e discriminação de gênero. Contudo, sob a ótica adotada, deixou de considerar que os funcionários afro-americanos contratados pela GM, à época, eram todos homens, que trabalhavam em funções de montagem e chão de fábrica; e as mulheres, por sua vez, eram todas brancas, em funções de secretaria.

A partir disso, Kimberlé passou a argumentar que teorias feministas e de direitos civis tradicionais não conseguiam amparar a singularidade da opressão sobre mulheres negras devido à combinação de sua cor e gênero. O estudo dessas sobreposições de cor, gênero, religião, dentre outros marcadores sociais, culminaram no que conhecemos hoje como interseccionalidade.

A interseccionalidade permite que vejamos como as diferentes formas de opressão atuam na sociedade, de forma não isolada, interligada e se reforçando mutuamente. **Saber identificar e diferenciar essas nuances permite que o servidor trate a demanda apresentada integralmente, abordando a discriminação e os desequilíbrios sociais presentes.**

MEDIDAS ESPECIAIS DE PROTEÇÃO

Por vezes, chegam à OGMP manifestações imersas em temática de gênero, cujo relato é repleto de situações de risco/violência, mas sem pedido de expresso de medidas especiais de proteção.

Nessa caso, embora o exame final seja de competência do Promotor de Justiça, é fundamental que o(a) servidor(a) faça uma **análise prévia de risco da situação**, e **faça constar no despacho a necessidade de rompimento do ciclo de violência constatado, sugerindo** que seja verificada a viabilidade da concessão de medida protetiva.

Além disso, a situação descrita pode ensejar o encaminhamento da manifestante a outros órgãos, como a Defensoria Pública do Estado do Amazonas, na concessão de alimentos, por exemplo.

Algumas questões relevantes devem ser observadas, conforme proposto pelo Conselho Nacional de Justiça no Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero (fls. 46 e 47):

- O caso requer alguma medida imediata de proteção (ex.: afastamento, alimentos, medidas de restrição ao agressor, medidas protetivas)?
- As partes envolvidas estão em risco de vida ou de sofrer alguma violação à integridade física e/ou psicológica?
- Existe alguma assimetria de poder entre as partes envolvidas?
- Existem fatores relacionados ao contexto no qual a pessoa está inserida; fatores socioeconômicos ou aspectos culturais (ex.: cultura de não intervenção em brigas conjugais) que propiciam o risco?
- Há alguma providência extra-autos, de encaminhamento ou de assistência às vítimas a ser tomada (ex: medidas de profilaxia ou interrupção da gravidez)? Há necessidade encaminhamento à psicólogo e/ou à assistente social? Algum Acordo de Cooperação Técnica firmado pela Ouvidoria da Mulher pode ser utilizado?
- O que significa proteger, no caso concreto?
- A autonomia da mulher está sendo respeitada?



IDENTIFICAÇÃO DE PADRÕES DE DISCRIMINAÇÃO

A Ouvidoria deve desempenhar um papel proativo na identificação de padrões de discriminação de gênero, **usando as demandas recebidas como base para sugerir melhorias em políticas internas.**

POLÍTICA DE COMBATE À DISCRIMINAÇÃO E AO ASSÉDIO

A Ouvidoria tem uma política clara de combate à discriminação e ao assédio, documentado em cartilha própria, que contém procedimentos para lidar com essas situações quando identificadas dentro da instituição ou em casos reportados por usuários.

DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS

É bastante comum que na triagem inicial, durante um atendimento ou no tratamento de manifestação registrada em canais eletrônicos, o servidor constate que a demanda possui natureza individual. Mas você saberia identificar quais são os tipos de direitos transindividuais que atraem a atuação do Ministério Público?

DIREITO INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

São os que decorrem de um único fato gerador, atingindo as pessoas individualmente ao mesmo tempo e da mesma forma, mas sem que se possa considerar que eles sejam restritos a um único indivíduo. Os direitos dos consumidores são típicos direitos individuais homogêneos.

Por exemplo: as ações que pedem a ilegalidade da cobrança mensal de assinatura de telefone. É um direito que diz respeito ao titular de cada conta, mas a situação que gera a ilegalidade – cobrança da assinatura mensal – é a mesma para todos que utilizam aquele serviço.

DIREITOS COLETIVOS *STRICTO SENSU*

São os que pertencem a determinado **grupo, categoria ou classe de pessoas**, de início indeterminadas, mas determináveis em algum momento posterior. Existe entre eles uma relação jurídica pré-estabelecida, anterior a qualquer fato ou ato jurídico.

Por exemplo, ação civil pública que pede a inexigibilidade de fiador para estudantes inscritos no FIES.

DIREITOS DIFUSOS

São aqueles que possuem natureza indivisível e dizem respeito a uma **massa indeterminada de pessoas, que não podem ser individualizadas**.

Por exemplo, o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado é um direito tipicamente difuso, porque afeta um número incalculável de pessoas, que não estão ligadas entre si por qualquer relação jurídica pré-estabelecida.

DEMANDAS ALHEIAS

É bastante comum que, na triagem inicial, durante um atendimento ou no tratamento de manifestação registrada em canais eletrônicos, o servidor constate que a demanda não está dentro da atuação do Ministério Público Estadual.

O que fazer nesses casos? Bom, depende da natureza da demanda.

DEMANDAS INDIVIDUAIS E PATRIMONIAIS

O Ministério Público **não é competente para demandas de natureza individual**, como as que versem sobre o direito à vida, à liberdade e à dignidade. Nesses casos, em demandas devidamente identificadas, deve-se orientar o manifestante a procurar a **Defensoria Pública do Estado (DPE/AM)**, ou a **Defensoria Pública da União (DPU)**, ou um **advogado particular** de sua preferência.

Demandas relativas a **inventário, alimentos, divórcio, guarda, tributos de quaisquer espécies, revisão de aposentadoria no Município ou no Estado, aposentadoria por invalidez relacionada à acidente de trabalho, ações possessórias, questões condominiais ou ligadas à associações e outras pessoas jurídicas de direito privado** serão encaminhadas à **Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE/AM)**, no telefone 129 (Disk-Defensoria), atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, ou pelo site <https://atendimento.defensoria.am.def.br>,



QUANDO O MANIFESTANTE DEVE SER ENCAMINHADO À DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)?

A Defensoria Pública da União pode atuar em demandas contra o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**, e em solicitações de assistência para obter direito a **qualquer tipo de aposentadoria, que não seja no Estado ou no Município, auxílio-doença, auxílio-acidente, Benefício de Prestação Continuada (BPC/Loas), salário-maternidade e pensão por morte**, por exemplo.

Bolsa Família, Minha Casa Minha Vida, FIES e Prouni: O atendimento na DPU também oferece orientações para conseguir acesso a **programas sociais gerenciados pelo governo federal**. Orientação voltada a programas de acesso ao ensino superior também está dentro da atuação do órgão, por exemplo, quando ocorre suspensão da bolsa de estudo do Prouni.

Nesses casos, o manifestante deve ser orientado a entrar em contato com a **Defensoria Pública da União (DPU/AM)**, através de WhatsApp (92) 984347656, E-mail <atendimento.am@dpu.def.br>, telefone (92) 3133-1600 e presencialmente, mediante prévio agendamento, na Rua Santo Antônio, esquina com as ruas Rio Purus e Jutai, S/N, Veivalves, bairro Nossa Senhora das Graças, Manaus/AM, no horário das 8h às 12h e das 13h às 15h nos dias úteis.

DEMANDA DE NATUREZA TRABALHISTA INDIVIDUAL

Nos casos de demandas trabalhistas de natureza individual, como ações judiciais em que um **único trabalhador ou estagiário (sempre maior de 18 anos)** deseja intentar contra o seu empregador na Justiça do Trabalho, o manifestante, caso tenha se identificado, deve ser orientado a buscar auxílio junto:

a) ao **Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região – TRT-11**, que oferece atendimento ao público para fazer o registro de reclamações trabalhistas verbais e obter informações sobre os direitos do trabalhador, podendo entrar em contato por meio do telefone (92) 3627-2003, atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h30, ou presencialmente no endereço Rua Ferreira Pena, 546 – Centro, ou, ainda, pelo e-mail dist.feitosmao@trt11.jus.br; ou

b) a um **advogado particular** de sua preferência; ou

c) ao **Sindicato da Categoria**, para que preste assistência judiciária gratuita, nos termos do art. 14 da Lei nº. 5584/70;

Exemplos de demandas individuais trabalhistas: pagamento de horas extras; recolhimento do FGTS; intervalo intrajornada; verbas atrasadas; acidente em serviço; equiparação salarial; reajuste salarial, etc.

ATENÇÃO! A Defensoria Pública do Estado (DPE/AM) não atua em demandas trabalhistas. O correto seria a atuação da Defensoria Pública da União (DPU). Todavia, diante da pouca estrutura da DPU no Estado do Amazonas, recomenda-se o encaminhamento direto do manifestante à Justiça do Trabalho.

DEMANDA DE NATUREZA TRABALHISTA COLETIVA

Demandas de natureza coletiva, ou que tratem sobre direito de menor de 18 anos, menor aprendiz ou estagiário menor de 18 anos devem ser encaminhadas ao **Ministério Público do Trabalho**.

Da mesma forma, demandas que versem sobre **tratamento discriminatório contra grupos hipervulneráveis, em questões trabalhistas; sobre irregularidades ou condutas ilícitas que afetem a empresa inteira, um setor inteiro, ou mais de um subordinado, e sobre políticas internas ilícitas da empresa** também devem ser encaminhadas ao *Parquet* trabalhista.

O manifestante, portanto, deve ser orientado a encaminhar sua manifestação para o Ministério Público do Trabalho, pela **via eletrônica**, através do seu **Sistema de Coleta de Denúncias**, acessível pelo *link*: <https://peticionamento.prt11.mpt.mp.br/denuncia>.

Além disso, demandas de natureza coletiva também podem ser encaminhadas ao **Sindicato da Categoria**, para defender os interesses dos trabalhadores ou da categoria que representa.

Caso seja constatada a **difficuldade do manifestante** em realizar a denúncia, seja por sua **hipervulnerabilidade, por dificuldade de acesso aos canais eletrônicos, ou outros motivos razoáveis**, o envio deve ser realizado pela própria OGMP e **expressamente autorizado**, especialmente no que se refere à manifestações sigilosas ou de cunho sensível - que cuidem sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicatos ou organizações, dados de saúde ou vida sexual, etc - em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados, conforme orientado pela Resolução nº 95/2013.

DEMANDAS COLETIVAS DE NATUREZA FEDERAL E CRIMES FEDERAIS

Será de competência do Ministério Público Federal, se a irregularidade envolver **bens, serviços ou interesses da União**. Se cabe à Justiça Federal julgar, ou seja, se está relacionado no art. 109 da Constituição Federal, **normalmente** (mas não sempre) a atuação vai ser do MPF.

Em relação aos crimes de natureza federal, pode-se citar como exemplo os seguintes:

- Descaminho;
- Contrabando;
- Tráfico internacional de drogas;
- Tráfico internacional de pessoas;
- Fraude postal e bancária;
- Estelionato contra o INSS;
- Sonegação de Contribuição previdenciária;
- Apropriação indébita previdenciária;
- Lavagem de dinheiro;
- Moeda Falsa;
- Redução à condição análoga à de escravo.

No caso de crimes, a demanda deve ser registrada e encaminhada ao MPF pela própria OGMP, sempre que possível, coletando a autorização do manifestante, nos casos de sigilo e informações sensíveis. Nos demais casos, quando a demanda estiver devidamente identificada, o manifestante deve ser orientado a buscar o MPF através do *Portal MPF Serviços* (<https://www.mpf.mp.br/mpfservicos/denuncia>).

PROCESSOS JUDICIAIS EM TRAMITAÇÃO

Manifestações que tenham por objeto unicamente **decisões judiciais sujeitas a recurso próprio ou à correção parcial, não poderão ser recebidas**, devendo os solicitantes serem orientados a buscar os auxílios acima elencados, de acordo com a natureza da demanda (art. 17, § 2º, da Resolução nº 29/CPJ, de 03 de outubro de 2007).



ATENÇÃO! Quando o manifestante estiver noticiando a prática de um crime, é dever do Ministério Público, através da OGMP, encaminhar a demanda ao órgão competente.

**PARTE II - PROTOCOLOS INTERNOS E ORIENTAÇÕES
PARA CADASTRAMENTO DA DEMANDA E
ELABORAÇÃO DO DESPACHO DE ENCAMINHAMENTO**

PROTOSCOLOS INTERNOS DA OGMP

TRATATIVAS COM MEMBROS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

São assuntos de competência exclusiva do(a) Ouvidor(a)-Geral do MPAM: complementação de demanda; documentação necessária para instruir a demanda; dirimir dúvidas sobre os despachos exarados; solicitação de mudança de protocolo interno. **Logo, somente com o(a) Ouvidor(a)-Geral poderão ser tratados.**

Em caso de ausência, se a questão for urgente e não puder aguardar seu retorno, a tratativa poderá ser realizada por quem for delegada tal função:

- pelo **Suplente/substituto indicado pelo Colégio de Procuradores;** ou, na falta destes,
- pela **Assessor(a) Jurídico(a) da Ouvidoria-Geral** ou **Chefe do CAP,** desde que com autorização expressa do(a) Ouvidor(a)-Geral.

PLANTÕES VIRTUAIS DA OUVIDORIA

Os plantões virtuais deverão contemplar **todos os canais virtuais**, a saber, *Formulário eletrônico, E-mail, Whatsapp e Canais conveniados como 100/180, Fala BR e Aplicativo Pardal*, com exceção do telefone já que é fixo na sede da PGJ.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES EXTERNAS E INTERNAS

As atividades da Ouvidoria-Geral devem ser documentadas com a ajuda do Formulário criado no Sistema SEI.

As Ouvidorias Itinerantes, Ouvidorias na Praça e nos Bairros, Busca Ativa nas Maternidades, eventos da Ouvidoria da Mulher (Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher e outros) devem ter relatório elaborado após sua conclusão.

Além disso, a Ouvidoria deve encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, bem como à Corregedoria e Procuradoria-Geral e aos respectivos órgãos colegiados superiores, conforme a Resolução CNMP nº 95/2013.

DADOS OU MATÉRIAS JORNALÍSTICAS

Os dados e matérias a serem fornecidas a ASCOM ou a qualquer outro órgão, deve passar pela conferência do(a) Ouvidor(a)-Geral antes de serem repassados.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS ESPECIAIS

Quando o manifestante for Organização Não Governamental - ONG, Associação, Sindicato, representação de categoria ou etnia, o atendimento presencial deverá ser realizado, preferencialmente, pelo **Chefe do CAP**, ocasião em que deverão representar a entidade ou categoria **até 4 (quatro) pessoas, excepcionada essa quantidade para os que tiverem sido vítimas de violência ou discriminação.**

ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA DAS MULHERES

O atendimento de casos de **violência contra mulher** deve ser realizado por **servidora da Ouvidoria das Mulheres.**

Nessa linha de raciocínio, **a sala da Ouvidoria das Mulheres deve ser, preferencialmente, ocupada somente por mulheres,** para evitar o constrangimento e/ou a intimidação de eventuais manifestantes que desejam fazer relatos de conteúdo sensível.

REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE

Embora não haja na taxinomia criada pela Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, hipótese de representação de inconstitucionalidade, por vezes, recebemos **manifestações que questionam a constitucionalidade de leis ou atos normativos estaduais e municipais frente à Constituição Estadual.**

Nessas hipóteses, a manifestação deve ser encaminhada ao **Procurador-Geral de Justiça**, por ordem da norma contida no art. 75, § 1º, VII da Constituição do Estado do Amazonas. E, por ausência de taxinomia adequada, convencionou-se, internamente, classificá-la como “Lei de Acesso à Informação”.

Representações de inconstitucionalidade de leis ou atos normativos **estaduais frente à Constituição Federal**, por sua vez, devem ser encaminhados ao **Procurador-Geral da República**, conforme a competência para propositura de Ação Direta de Inconstitucionalidade e Ação Declaratória de Constitucionalidade estabelecida pelo art. 103, VI da Constituição Federal.

Assim, para o correto encaminhamento, **o servidor deve estar atento ao parâmetro adotado pelo manifestante** para questionar a constitucionalidade da lei ou do ato normativo: **se for a Constituição Estadual, a manifestação deve ser tratada por este Ministério Público Estadual e encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;** se for a Constituição Federal, a demanda será alheia à competência do MP Estadual.

ORIENTAÇÕES INICIAIS PARA O CORRETO CADASTRAMENTO DAS DEMANDAS

DÚVIDA NO ENCAMINHAMENTO

Na hipótese de dúvida sobre encaminhamentos das demandas, devem ser consultados o **Chefe do CAP, a Assessora Jurídica da Ouvidoria Geral ou a própria Ouvidoria-Geral, nessa ordem, não devendo ser feita consulta diretamente aos membros especializados**, ainda que informalmente, pois deve ser observada a hierarquia dentro da estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral.

VERIFICAR LITISPENDÊNCIA

A Litispendência ocorre quando duas demandas que possuem as **mesmas partes, as mesmas causas e os mesmos pedidos são cadastradas**, fazendo com que existam **dois processos administrativos simultâneos sobre um mesmo tema**.

Assim, ao realizar o cadastro, recomenda-se que o servidor da Ouvidoria-Geral **verifique a "Fila de Andamento"** para se certificar de que não há demanda idêntica previamente cadastrada.

Não haverá litispendência quando, embora a demanda verse sobre o mesmo objeto, **os manifestantes sejam diferentes**. Em **demandas titularizadas por manifestantes anônimos**, deve-se verificar a **total identidade entre as manifestações, inclusive entre as palavras utilizadas, pois, embora não se possa identificar o manifestante, é possível que a demanda seja considerada litispendente**.

A correta verificação de existência de litispendência também é importante para constatar a natureza dos direitos versados nas demandas, que podem ser de natureza individual homogênea, coletiva ou difusa.

Por exemplo, uma demanda recorrente na OGMP é a de não fornecimento de terapias ocupacionais para crianças diagnosticadas com Transtorno de Espectro Autista - TEA por planos de saúde privados. Primeiro, a demanda foi registrada por uma única mãe, ocasião em que a demanda foi corretamente encaminhada ao CAO-IJ, segundo o fluxo estabelecido na OGMP. Todavia, com o passar dos dias, os servidores foram constatando que a mesma questão estava sendo registrada por centenas de manifestantes diferentes contra um mesmo plano de saúde. Nesse caso, não há litispendência, porque não há identidade de partes, mas **há um direito individual homogêneo, o que fez com que as demandas desse tema passassem a ser encaminhadas ao CAO-PDC**.

CORRETO PREENCHIMENTO DO CAMPO "OBSERVAÇÃO"

O correto manejo das demandas passa, ainda, pela correta identificação da manifestação no campo do SAJ "Observação". **O campo "Observação" deve ser preenchido corretamente, porque auxilia a distribuição pelos Centros de Apoio Operacionais (CAOs).** Em demandas duplicadas, ou triplicadas, deve-se cuidar para que a observação colocada ressalte o tema objeto de cada CAO para o qual são enviadas.

Por exemplo, numa demanda encaminhada ao CAO-CRIM e ao CAO-IJ: na observação da demanda encaminhada para o CAO-CRIM, deve-se sinalizar o suposto crime praticado; já na encaminhada ao CAO-IJ, deve-se ressaltar na observação a situação de vulnerabilidade enfrentada pela criança ou adolescente.

ATENÇÃO PARA AS DEMANDAS PRIORITÁRIAS

Terão prioridade na tramitação, em qualquer órgão ou instância, os procedimentos administrativos e processos judiciais em que figure como parte ou interessado:

- Pessoa com idade igual ou superior a **60 (sessenta) anos**;
- Pessoa **com deficiência**;
- Pessoa diagnosticada com tuberculose ativa, esclerose múltipla, neoplasia maligna, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome de imunodeficiência adquirida, ou outra **doença grave, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída após o início do processo**;
- Processos e procedimentos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- **Crianças ou adolescentes** em situação de violência;



ATENÇÃO! Manifestações que tenham como interessados partes com prioridade na tramitação devem receber a tarja "prioritário". Não esqueça!

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

1. ACESSIBILIDADE

Para as **pessoas com deficiência** e com **mobilidade reduzida**, a acessibilidade possibilita uma vida independente e com participação plena em todos os seus aspectos; e para todas as pessoas, em diferentes contextos, pode proporcionar maior conforto, facilidade de uso, rapidez, satisfação, segurança e eficiência.

Serão classificadas como de “**acessibilidade**” manifestações que versem sobre a **possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização, em igualdade de oportunidades, com segurança e autonomia, do meio físico, do transporte, da informação e da comunicação, inclusive dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação, bem como de outros serviços e instalações, por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.**

Demandas que tenham por objeto acessibilidade, inclusive se se tratarem de ausência de políticas públicas nesta área, serão encaminhadas ao **CAO-PDC**.

CONCEITOS IMPORTANTES

ATENÇÃO! Os conceitos a seguir devem sempre ser utilizados, dentro do contexto da acessibilidade. Logo, uma demanda que trate sobre elementos de urbanização será classificada como acessibilidade apenas se, de alguma forma, estiver impedindo que pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida de participar da vida social de forma igualitária e segura.

Barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) *barreiras urbanísticas:* as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) *barreiras arquitetônicas:* as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) *barreiras nos transportes:* as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) *barreiras nas comunicações e na informação:* qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) *barreiras atitudinais:* atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) *barreiras tecnológicas:* as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

Elemento de urbanização: quaisquer componentes de obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamento para esgotos, distribuição de energia elétrica e de gás, iluminação pública, serviços de comunicação, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico;

Mobiliário urbano: conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga;

Pessoa com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.

2. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Procuradoria-Geral de Justiça (PGJ) é competente para coordenar as atividades do Ministério Público do Estado do Amazonas, promover o relacionamento institucional com órgãos públicos e praticar atos de gestão administrativa e financeira que visem à boa atuação do Ministério Público por meio de suas Promotorias e Procuradorias de Justiça.

Demandas que versem sobre a administração e funcionamento do Ministério Público, comumente fundamentadas na Lei de Acesso à Informação, e formuladas para Pesquisa Acadêmica, para atos de Imprensa ou por cidadão devidamente identificado, devem ser encaminhadas ao **Procurador-Geral de Justiça - PGJ**.

3. ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES

Reclamação contra atuação de **servidor** do Ministério Público

Subprocuradoria-Geral para assuntos administrativos - SUBADM

() Necessidade de envio via SEI*

Reclamação contra atuação de **membro de primeiro grau** do Ministério Público

Corregedoria-Geral do Ministério Público - CGMP

Reclamação contra atuação de **membro de segundo grau** do Ministério Público

Procurador-Geral de Justiça - PGJ, que encaminhará ao Procurador decano

4. CONCURSO PÚBLICO

| | |
|---|---|
| Concurso Público/Processo Seletivo para ingresso em carreiras civis | CAO-PDC |
| Concurso Público/Processo Seletivo para ingresso em carreira militar estadual (PM ou Bombeiros) ou escola militar | CAO-CRIM |
| Concurso Público para ingresso na carreira de Guarda Civil (*) | CAO-CRIM (PROCEAP) |
| Concurso Público/Processo Seletivo realizado por Município do interior | Promotor de Justiça da Comarca do Interior |

(*) O Plenário do **Supremo Tribunal Federal (STF)** firmou entendimento de que as **guardas municipais integram o Sistema de Segurança Pública**. Na decisão majoritária, tomada no julgamento da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 995, o Plenário afastou todas as interpretações judiciais que excluam essas instituições do Sistema de Segurança Pública.

5. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS

É vedado ao Ministério Público, no exercício de suas atribuições, o desempenho de qualquer atividade de assessoria ou consultoria jurídica de **órgãos e entidades da Administração Pública direta ou indireta**.

Todavia, esclarecimentos jurídicos **aos cidadãos** são **permitidos**, e são **um dever da Instituição**.

O servidor deve conhecer bem as hipóteses de demanda alheia, para encaminhar corretamente o manifestante ao órgão competente. Deve, ainda, saber constatar quando a demanda registrada está apenas parcialmente dentro das atribuições do Ministério Público Estadual, e orientar o manifestante a buscar auxílio em órgão distinto para pacificá-la por completo.

Exemplos:

a) uma mulher vítima de violência doméstica, sem filhos com o suspeito, que necessita de auxílio econômico a títulos de alimento, também deve ser encaminhada à Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

b) um manifestante que teve sua propriedade invadida, além da proteção conferida pelo Código Penal, também deve ser encaminhado à Defensoria Pública do Estado do Amazonas para, se quiser, discutir a controvérsia possessória subjacente.

6. CONSUMIDOR

| EDUCAÇÃO PRIVADA | |
|--------------------------------------|---|
| Escolas e Universidades particulares | CAO-PDC (Consumidor) |
| SAÚDE PRIVADA | |
| Planos de Saúde (*)(**) | CAO-PDC (Consumidor), se a demanda for <i>coletiva stricto sensu</i> ou <i>individual homogênea</i> |
| | PROCON ou DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS (DPE/AM), se a demanda versar sobre pessoa <i>maior</i> <i>de idade (com menos de 60 anos, i.e, não</i> <i>idosa)</i> e tiver <i>natureza individual</i> |
| Hospitais particulares (*)(**) | CAO-PDC (Consumidor) |



Lembra-se de sempre mencionar **no despacho e nas observações do SAJ o Hospital Privado ou o Plano de Saúde a que se refere a demanda, para facilitar a distribuição pelo CAO-PDC**, em razão do **Ato nº 174/2023/PGJ**, que dispõe sobre a divisão interna de atribuições concorrentes das *Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência - PRODHID, Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos e da Saúde Pública - PRODHSP e Promotoria de Justiça e Proteção e Defesa do Consumidor - PRODECON.*

Máxima atenção à tarja que será “Consumidor”, na cor laranja, e não “Saúde”.

Demandas relacionadas à Terapias Ocupacionais para tratamento de crianças/adolescentes diagnosticados com Transtorno de Espectro Autista - TEA, embora sejam registradas individualmente por genitores ou responsáveis, serão encaminhadas ao CAO-PDC, diante da multiplicidade de manifestações de idêntico objeto - capazes de caracterizar direito de natureza individual homogênea - e da existência de procedimento de natureza coletiva já iniciado pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

7. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL

VIOLÊNCIA POLICIAL

Situação de violência em que o autor seja policial **no exercício da função**

CAO-CRIM,
PROCEAP se Policial Civil
AUDITORIA MILITAR se Policial Militar

OMISSÃO EM DELEGACIAS

Recusa injustificada em registro de Boletim de Ocorrência

CAO-CRIM (PROCEAP)

Falta de urbanidade no registro de Boletim de Ocorrência e outras situações similares

CAO-CRIM (PROCEAP)

Em demandas que versem sobre Violência Policial, segundo orientações da **Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, deve-se sempre solicitar os seguintes dados do manifestante:**

Tipo de Pessoa (física ou jurídica); CPF ou CNPJ; Data de nascimento;

Raça/cor;

Identidade de gênero;

Orientação sexual;

Telefone principal;

Telefone adicional;

E-mail;

Pessoa com deficiência;

Município, Estado e país;

Tipo de manifestação;

Local onde ocorreu o fato;

Município onde ocorreu o fato;

Data e horário do fato;

Nome da Pessoa ou Autoridade Policial Envolvida;

Testemunhas (se houver);

Descrição do fato;

Solicitação (em caso de pedido de sigilo de dados pessoais, incentivamos que não use termos ou expressões que o (a) identifique nesse campo. Máximo de 20.000 caracteres).

Autorização para utilização de dados pessoais, e de encaminhamento aos possíveis órgãos competentes, bem como para investigação do caso;

Se a manifestação é vinculada a outra já cadastrada;

Se deseja manter seus dados pessoais em sigilo.

8. CRIMES

ATOS INFRACIONAIS X CRIMES

Ato infracional é uma conduta descrita na lei como crime ou contravenção penal praticada por criança (até completar 12 anos) ou adolescente (entre 12 anos completos e 18 anos incompletos). Sendo assim, na prática, o ato infracional é o "crime" cometido por um menor de idade.

As demandas em que se verificar o cometimento de atos infracionais devem ser encaminhadas ao CAO-IJ.

Ameaça

Embora a Ameaça seja um crime de **Ação Penal condicionada à Representação**, a **representação da vítima não exige maiores formalidades**, basta a demonstração de vontade de prosseguir com a persecução criminal. Todavia, deve-se cuidar para que **a vítima esteja com os dados completos e de que há elementos que tornem possível a identificação do suspeito**.

CAO-CRIM

Assédio Moral (*Bullying e CyberBullying*)

Intimidação sistemática (*bullying*)

Art. 146-A, do Código Penal. Intimidar sistematicamente, individualmente ou em grupo, mediante violência física ou psicológica, uma ou mais pessoas, de modo intencional e repetitivo, sem motivação evidente, por meio de atos de intimidação, de humilhação ou de discriminação ou de ações verbais, morais, sexuais, sociais, psicológicas, físicas, materiais ou virtuais:

Pena – multa, se a conduta não constituir crime mais grave.

Intimidação sistemática virtual (*cyberbullying*)

Parágrafo único. Se a conduta é realizada por meio da rede de computadores, de rede social, de aplicativos, de jogos on-line ou por qualquer outro meio ou ambiente digital, ou transmitida em tempo real:

Pena – reclusão, de 2 (dois) anos a 4 (quatro) anos, e multa, se a conduta não constituir crime mais grave.

CAO-CRIM, SE praticado de modo intencional ou repetitivo, sem motivação evidente, por meio de atos de intimidação, humilhação ou discriminação

CAO-PDC, SE praticado na Rede Pública de Ensino

Ministério Público do Trabalho – MPT

duplicar SE *organizacional*
(em relação à todos ou a um determinado grupo de pessoas na empresa)

8. CRIMES

| | |
|--|---|
| <p>Assédio Sexual em ambiente de trabalho ou ambiente escolar</p> | <p>CAO-CRIM (apuração do crime)</p> <p>CAO-PDC</p> <p>duplicar SE praticado em Rede Pública de Ensino</p> <p>Classificação: Educação</p> |
| <p>Crimes contra Criança/Adolescente</p> | <p>CAO-CRIM</p> <p>CAO-IJ</p> <p>duplicar SE praticado em contexto de coabitação ou familiar</p> <p>Classificação: Infância e Juventude</p> |
| <p>Crimes contra a Fé Pública (Falsificação de documento público, falsificação de documento particular, falsidade ideológica, uso de documento falso, falsidade de atestado médico etc)</p> | <p>CAO-CRIM</p> |
| <p>Crimes patrimoniais (estelionato, extorsão, furto, roubo etc)</p> | <p>CAO-CRIM</p> |

8. CRIMES

Crime contra Honra (injúria, calúnia e difamação)

CAO-CRIM

SOMENTE SE consistir na utilização de elementos referentes a **religião** ou **condição de pessoa idosa** ou **com deficiência**
ou
for praticado contra servidor público

Nos demais casos, deve-se recomendar o registro de Boletim de Ocorrência na Delegacia
e
assistência jurídica gratuita na Defensoria Pública Estadual (DPE) para ajuizamento de ação cível indenizatória

Crimes contra a integridade sexual

CAO-CRIM

CAO-IJ

uplicar SE praticado em contexto de coabitação ou familiar

Classificação: Infância e Juventude

Crimes Contra a Vida e a Integridade Física

(**) **A violência obstétrica não é reconhecida como crime no Brasil** e é, portanto, um problema de saúde pública, devendo ser encaminhada - quando realizado em contexto de atendimento de saúde público ou privada ao CAO-PDC - **salvo se a conduta praticada também caracterizar algum tipo penal, como lesão corporal, crimes contra a honra, violência psicológica, morte etc, hipótese em que a demanda deverá ser duplicada e encaminhada ao CAO-CRIM.**

CAO-CRIM

8. CRIMES

CRIMES CONTRA A PESSOA IDOSA

O Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003), em seu Título VI, versa, exclusivamente, sobre os crimes contra a pessoa idosa, sendo o Código Penal utilizado de maneira subsidiária.

a) **Discriminação/etarismo:** discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade; ou quem desdenha, humilha, menospreza ou discrimina, por qualquer motivo; negar a alguém, por motivo de idade, emprego ou trabalho; exibir ou veicular, por qualquer meio de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou injuriosas à pessoa idosa;

b) **Deixar de prestar assistência à pessoa idosa:** deixar de prestar assistência à pessoa idosa, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública;

c) **Abandono:** Abandonar a pessoa idosa em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência, ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado;

d) **Exposição à perigo:** Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, da pessoa idosa, submetendo-a a condições desumanas ou degradantes ou privando-a de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-a a trabalho excessivo ou inadequado;

e) **Crimes passíveis de serem praticados por funcionários públicos:** obstar o acesso de alguém a qualquer cargo público por motivo de idade; recusar, retardar ou dificultar atendimento ou deixar de prestar assistência à saúde, sem justa causa, a pessoa idosa; deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida na ação civil a que alude esta Lei; recusar, retardar ou omitir dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil objeto desta Lei, quando requisitados pelo Ministério Público; lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal

f) **Não cumprimento de ordem judicial:** deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida nas ações em que for parte ou interveniente a pessoa idosa;

g) **Apropriação de bens:** Apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento da pessoa idosa, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade;

h) **Retenção de cartão magnético:** reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão da pessoa idosa, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida;

i) **Outros crimes patrimoniais específicos:** coagir, de qualquer modo, a pessoa idosa a doar, contratar, testar ou outorgar procuração; induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente; negar o acolhimento ou a permanência da pessoa idosa, como abrigada, por recusa desta em outorgar procuração à entidade de atendimento.

9. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

(para mais informações volte à página 27)

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Crimes/atos de improbidade praticados por **autoridades/servidores públicos federais**

Crimes/atos de improbidade praticados contra **bens da União, suas fundações, autarquias e pessoas jurídicas de direito público**

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)

Questões sobre **Bolsa Família, Minha Casa Minha Vida, FIES e Prouni**

Problemas com **financiamento da casa própria, contratos e empréstimos com a Caixa Econômica Federal**

Demandas contra o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

Assistência para obter direito a **qualquer tipo de aposentadoria**, que **não seja no Estado ou no Município**, **auxílio-doença, auxílio-acidente, Benefício de Prestação Continuada (BPC/Loas), salário-maternidade e pensão por morte**

Defesa de estrangeiros no pedido de vistos, regularização de permanência no Brasil, pedido de asilo político, defesa contra deportação, expulsão, extradição, etc.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS (DPE/AM)

Inventário, alimentos, divórcio, guarda

Revisão de aposentadoria no Município ou no Estado

Aposentadoria por invalidez relacionada à acidente de trabalho

9. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS (DPE/AM)

Ações Possessórias (reintegração de posse, manutenção de posse, interdito proibitório)

Questões **condominiais** ou ligadas à **associações** e/ou **outras pessoas jurídicas de direito privado**

Demandas que versem sobre o **pagamento de tributos** (impostos, taxas, contribuições de melhoria), mesmo que registradas por pessoas vulneráveis

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

Demandas trabalhistas de **natureza coletiva**, ou que tratem sobre **direito de menor de 18 anos, menor aprendiz** ou **estagiário menor de 18 anos**

Tratamento **discriminatório contra grupos hipervulneráveis**, em questões trabalhistas;

Demandas contra o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

Irregularidades ou condutas ilícitas que afetem a **empresa inteira, um setor inteiro**, ou **mais de um** subordinado, e sobre **políticas internas ilícitas** da empresa

JUSTIÇA DO TRABALHO

Ações judiciais de natureza trabalhista em que **um único trabalhador ou estagiário (sempre maior de 18 anos)** deseja intentar contra o seu empregador

ATENÇÃO! Quando o manifestante estiver noticiando a prática de um crime, é dever do Ministério Público, através da OGMP, encaminhar a demanda ao órgão competente.



Na hipótese de **manifestantes em situação de extrema vulnerabilidade social**, o próprio Ministério Público do Estado do Amazonas fará o encaminhamento das demandas aos órgãos e entes externos competentes. Nas demais hipóteses, o manifestante deverá ser notificado da necessidade de procurar por si mesmo o órgão/ente competente.

10. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL

| | |
|---|--|
| Atos discriminatórios praticados contra pessoa com deficiência | CAO-PDC SE constatada situação de vulnerabilidade CAO-CRIM (crime contra a honra, lesão corporal ou morte) Classificação: Crimes |
| Atos discriminatórios praticados contra pessoa LGBTQIAPN+ | CAO-CRIM O Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF), no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) 26, entendeu que houve omissão inconstitucional do Congresso Nacional por não editar lei que criminalize atos de homofobia e de transfobia. Assim, até que o Congresso Nacional edite lei específica, as condutas homofóbicas e transfóbicas, reais ou supostas, se enquadram nos crimes previstos na Lei 7.716/2018 e, no caso de homicídio doloso, constitui circunstância que o qualifica, por configurar motivo torpe. Nessa decisão, o STF compreendeu que o conceito de racismo ultrapassa aspectos estritamente biológicos ou fenotípicos e alcança a negação da dignidade e da humanidade de grupos vulneráveis. CAO-IJ duplicar SE praticado por criança/adolescente (ato infracional) ou contra criança/adolescente em contexto de coabitação e/ou familiar |
| Outras demandas relacionadas à pessoa com deficiência (ausência de políticas públicas etc) | CAO-PDC |
| Demandas relacionadas à pessoa em situação de rua | CAO-PDC |

10. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL

| | |
|------------------|---|
| Crime de Racismo | CAO-CRIM SE praticado por maior de idade |
| | CAO-IJ SE praticado por pessoa menor de idade (ato infracional) |
| | CAO-PDC duPLICAR SE praticado por servidor público no exercício da função |

11. EDUCAÇÃO

| | |
|---|---|
| Assédio moral em Ambiente Escolar - Horizontal - Aluno X Aluno (<i>Bullying e Cybernullyng</i>) | CAO-PDC averiguar se houve omissão da Escola diante da ciência da conduta inadequada, se na <i>Rede Pública de Ensino</i> |
| | CAO-IJ duPLICAR para, se menores de idade, averiguar o cometimento de ato infracional, diante da tipificação do bullying em 12 de janeiro de 2024 Classificação: Infância e Juventude |
| | CAO-CRIM duPLICAR se o suspeito/agressor for maior de idade, identificar a existência do cometimento do delito de bullying, a partir de 12 de janeiro de 2024. Classificação: Crimes |

11. EDUCAÇÃO

| | |
|--|---|
| Assédio moral em Ambiente Escolar – Vertical – Professor/Diretor X Aluno | CAO-PDC |
| Assédio sexual em Ambiente Escolar | CAO-PDC avaliar necessidade de afastamento do suspeito/ averiguar se houve omissão da Escola da Rede Pública diante da ciência da conduta inadequada |
| | CAO-CRIM SE praticado por pessoa maior de idade Classificação: Crimes |
| Solicitação de mediador escolar para criança/adolescente diagnosticado com Transtorno de Espectro Autista - TEA (Escola Civil e Militar) | CAO-IJ (*) (*) Inserir no despacho o número da folha que corresponde ao laudo médico do aluno, já incluído na Pasta Digital como Anexo. |
| Solicitação de mediador escolar para criança/adolescente diagnosticado com outro tipo de deficiência (Escola Civil e Militar) | CAO-PDC (**) (*) Inserir no despacho o número da folha que corresponde ao laudo médico do aluno, já incluído na Pasta Digital como Anexo. |
| Solicitação de vaga em escola próxima à residência da criança/adolescente | CAO-IJ |
| Inexistência de vaga escolar na Rede Pública de Ensino (coletivo, difuso, individual homogêneo) | CAO-PDC |
| Escolas Militares | CAO-PDC (questões relativas à educação ou violência entre alunos na Escola) CAO-CRIM duplicar SE a conduta irregular/abusiva for de Diretor ou Professor militar |

11. EDUCAÇÃO

| | |
|--|--|
| Falta ou irregularidade na Merenda Escolar | CAO-PDC |
| Falta ou irregularidade no Transporte escolar | CAO-PDC |
| Falta ou inadequação de Estrutura escolar | CAO-PDC |
| Insuficiência ou ausência de Professores | CAO-PDC |
| | CAO-CRIM SE for Escola Militar |
| Deficiência na Qualidade de Ensino | CAO-PDC |
| Evasão escolar | CAO-PDC |

12. ELEITORAL

Demandas que cuidam de matéria eleitoral, como fiscalização de registro de candidaturas, nas atividades dos partidos políticos, bem como nas eleições, na diplomação e na prestação de contas, tanto dos candidatos quanto dos partidos políticos; fiscalização, regulação e combate de quaisquer formas de desvio do curso do regular processo eleitoral, como as atividades relacionadas à captação ilegal de votos, uso indevido da máquina administrativa em prol de candidatos, propaganda eleitoral irregular, abuso de poder econômico etc, devem ser encaminhadas ao CAO-PE.

O CAO-PE tem atuação em todo o Estado do Amazonas, notadamente nas Comarcas, Termos e respectivas zonas eleitorais. **Mesmo demandas eleitorais que tenham ocorrido no interior devem ser encaminhadas ao CAO-PE.**

| | |
|-------------------------------------|---|
| Violência Política de gênero | assediar, constranger, humilhar, perseguir ou ameaçar, por qualquer meio, candidata a cargo eletivo ou detentora de mandato eletivo, utilizando-se de menosprezo ou discriminação à condição de mulher ou à sua cor, raça ou etnia, com a finalidade de impedir ou de dificultar a sua campanha eleitoral ou o desempenho de seu mandato eletivo. |
|-------------------------------------|---|

13. EXECUÇÃO PENAL

| | |
|---|--|
| Violação de Direitos de Pessoas em Restrição de Liberdade | CAO-CRIM (execução penal) |
| | CAO-PDC duplicar para avaliar possível violação sistemática de Direitos Humanos |
| Violação de direitos fundamentais de familiares de Pessoas em Restrição de Liberdade (ex.: constrangimento em revista) | CAO-PDC (Direitos Humanos) |

14. IDOSO

| | |
|--|---|
| Violação de direitos da pessoa idosa por membro da família que reside com o idoso | CAO-CRIM caso verificada a prática de crime de maus-tratos ou outro crime contra pessoa idosa |
| | CAO-PDC duplicar caso constatada situação de vulnerabilidade |
| Violação de direitos da pessoa idosa por terceiros | CAO-CRIM caso verificada a prática de crime de maus-tratos ou outro crime contra pessoa idosa |
| | CAO-PDC duplicar caso constatada situação de vulnerabilidade |
| Omissão de Políticas Públicas para Pessoa Idosa | CAO-PDC |



ATENÇÃO! A atuação do Ministério Público nas **demandas individuais** relativas à pessoa idosa restringe-se a casos de **idosos em situação de vulnerabilidade/risco**.

Nas demandas coletivas, a atuação é ampla e considera a vulnerabilidade própria da condição de idoso.

Não esqueça de colocar a tarja “prioritário” ao cadastrar a demanda.

15. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

| | |
|--|--|
| Atos de improbidade nas áreas da educação e da saúde | CAO-PDC ou Promotor de Justiça da Comarca do Interior (improbidade) |
| Atos de improbidade que também caracterizarem crimes de Prefeito em exercício | CAO-PDC ou Promotor de Justiça da Comarca do Interior (improbidade) Procurador-Geral de Justiça – PGJ (crime) Classificação: Crimes |
| Atos de improbidade que também caracterizarem crimes de Governador em exercício | CAO-PDC (improbidade) Procurador-Geral da República – PGR (crime) Classificação: Crimes |
| Atos de improbidade que também caracterizarem crimes de Secretário de Estado em exercício | CAO-PDC (improbidade) Procurador-Geral de Justiça – PGJ (crime) Classificação: Crimes |
| Situações de improbidade que também caracterizarem crimes de Secretário Municipais em exercício | CAO-PDC ou Promotor de Justiça da Comarca do Interior (improbidade) |
| Irregularidades em Procedimento Licitatório | CAO-PDC ou Promotor de Justiça da Comarca do Interior (improbidade) |

16. INFÂNCIA E JUVENTUDE

| | |
|---|--|
| Violação de direitos da criança/adolescente por terceiros | CAO-CRIM |
| Violação de direitos da criança/adolescente em contexto de coabitação ou familiar | CAO-IJ (situação da criança/adolescente) |
| Criança/adolescente em contexto de violência doméstica praticada contra a mãe pelo companheiro/genitor | CAO-CRIM Classificação: Crimes ou Violência doméstica, se a vítima for menina |
| Criança/adolescente em contexto de violência doméstica praticada contra a mãe pelo companheiro/genitor | CAO-IJ (situação da criança/adolescente) |
| Criança/adolescente em contexto de tráfico de entorpecentes | CAO-IJ (situação de vulnerabilidade da criança e/ou ato infracional) |
| Funcionamento do Conselho Tutelar ou outras Entidades de atendimento às crianças e aos adolescentes | CAO-IJ |

A atuação do Ministério Público na área da Infância e Juventude tem, resumidamente, as seguintes funções:

- Garantir o cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- Garantir o acesso à educação, combatendo a evasão escolar, e a outros direitos fundamentais;
- Zelar pelo direito da criança e adolescente ser criado e educado no seio de sua família e, excepcionalmente, em família substituta, com a segurança da convivência familiar e comunitária, em ambiente que garanta seu desenvolvimento integral;
- Defender crianças e adolescentes contra quaisquer tipos de violência e negligência;
- Atender crianças e adolescentes infratores;
- Fiscalizar Conselhos, Entidades de atendimento às crianças e adolescentes (abrigos, programas de atendimento protetivo, casas de internação e semiliberdade, programas de liberdade assistida e de prestação de serviços à comunidade, etc.)

17. MEIO AMBIENTE

| | |
|---|--------------|
| Invasão ou ocupação irregular de área verde | CAO-MAPH-URB |
| Construções irregulares em áreas institucionais | CAO-MAPH-URB |
| Ocupação de calçadas e vias públicas | CAO-MAPH-URB |
| Funcionamento de estabelecimentos empresarias sem Alvará | CAO-MAPH-URB |
| Poluição da água e do ar | CAO-MAPH-URB |
| Ausência de saneamento básico ou infraestrutura, que cause risco à saúde e/ou à integridade física da vizinhança e/ou estrutura de casa etc | CAO-MAPH-URB |
| Maus-tratos de animais domésticos | CAO-MAPH-URB |
| Obras públicas inacabadas | CAO-MAPH-URB |
| Poluição sonora Atividade comercial ou social (bares, igrejas etc) que reiteradamente emite ruídos, prejudicando a saúde, a segurança e o bem-estar dos cidadãos, em desatendimento à padrões ambientais. | CAO-MAPH-URB |

POLUIÇÃO SONORA X PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO

Atividades esporádicas ou momentâneas que produzam som excessivo, seja ele automotivo ou residencial, gritaria ou algazarra e **quem provoca ou não impede que seu animal de estimação produza ruídos** que incomodem a vizinhança configuram **Perturbação de Sossego Alheio, contravenção penal** que está definida o art. 42 do Decreto-Lei n. 3.688, de 1941 (Lei de Contravenções Penais), e que, portanto, devem ser encaminhadas ao CAO-CRIM. Atenção para a Tarja de Contravenção Penal.

Assim, a palavra de ordem para verificar se o caso será encaminhado ao CAO-CRIM ou ao CAO-MAPH-URB é a **reiteração (repetição) dos ruídos**.

18. OUTROS

- a) Manifestações que não se enquadram em nenhuma das classificações apresentadas;
- b) Acompanhamento de manifestações já cadastradas na Ouvidoria-Geral;
- c) Dúvidas ou esclarecimentos sobre funcionamento interno da Ouvidoria-Geral;
- d) Manifestações iniciadas e não concluídas pelos cidadãos.

19. RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS

Ausência de membros de Ministério Público em comarcas do interior

Procurador-Geral de Justiça - PGJ

Membro não reside na comarca, ou está muito tempo sem atuar presencialmente

Corregedoria-Geral do Ministério Público - CGMP

20. SAÚDE

Falta de medicamento de **criança/adolescente (individual)**

CAO-IJ

Falta de medicamento **adulto (individual)**

CAO-PDC

Fila **SISREG criança/adolescente**

CAO-IJ

Fila **SISREG adulto**

CAO-PDC

Violência Obstétrica

CAO-CRIM

SE também configurar algum tipo penal como violência psicológica, *lesão corporal, morte*

Classificação: Crimes

Hospital Getúlio Vargas (falta de insumos, negativa de atendimento etc)

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - MPF

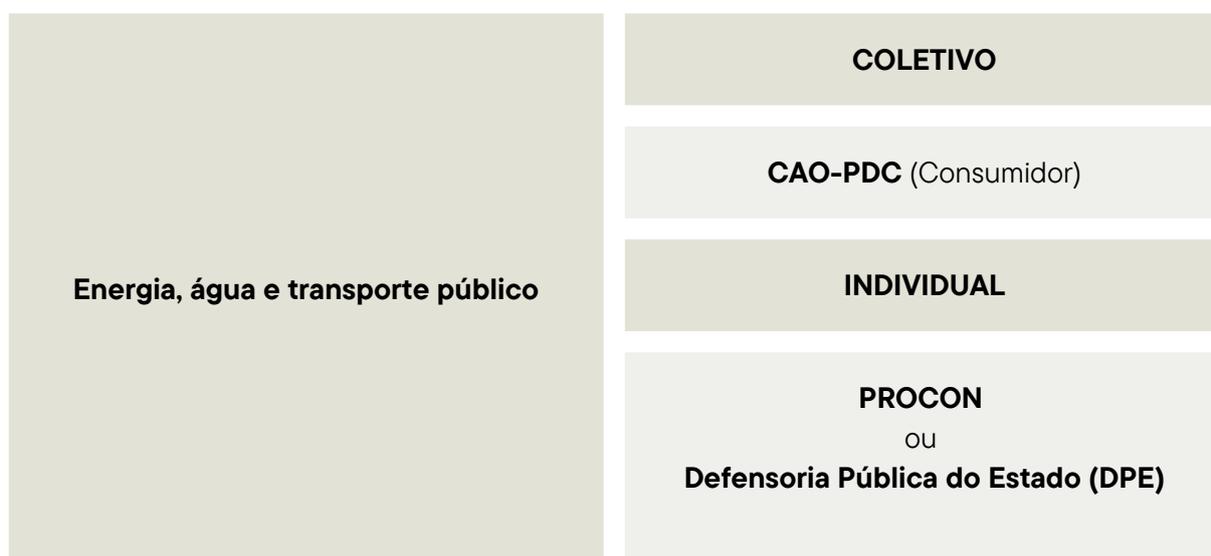
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA DEMANDAS DE SAÚDE

Demandas relacionadas à saúde devem ser instruídas com a documentação adequada, como **prescrições médicas, solicitações do SISREG, laudos médicos** e, principalmente, **carteira do Sistema Único de Saúde**.



ATENÇÃO! Por conta dos dados sensíveis contidos nos documentos instrutórios da manifestação, deve-se colocar, no registro, a tarja de **sigilo documental**.

21. SERVIÇOS PÚBLICOS



22. SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS

Demandas dessa natureza devem ser encaminhadas ao **Ministério Público do Trabalho - MPT**.

23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Violência Doméstica é todo sofrimento físico, moral, patrimonial, sexual ou psicológico praticado contra a mulher em seu ambiente doméstico, familiar ou de intimidade. Para ser caracterizada a violência, **a vítima deve ter identidade de gênero feminino, incluindo as mulheres transexuais e travestis**. O autor da violência pode ser homem ou mulher, e **não precisa ser experienciada em contexto de relacionamento afetivo, podendo ser praticada em relações de parentalidade como mães e filhos, noras e sogros, filhas e pais, etc.**

23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



ATENÇÃO! Lembre-se do **art. 17-A, da Lei Maria da Penha**, já comentado na página 11 deste Manual. Logo, **ao registrar a capa** de demandas que versem sobre Violência Doméstica, **deve-se alterar o nome da vítima para apenas as iniciais**, como é feito nos casos de sigilo de identidade de crianças e adolescente.

Além disso, lembre-se de colocar a **tarja de sigilo absoluto**.

Manifestações que versem sobre quaisquer espécies de violência contra a mulher **devem, em regra, ser encaminhadas ao CAO-CRIM**.

Atente-se aos casos de **Violência Obstétrica** na Rede Pública de Saúde, que **somente serão classificadas como “Crimes”, quando algum tipo penal também for cometido**; e os casos de **violência política de gênero que devem ser encaminhados ao CAO-PE**.

Tipos de Violência:

| | |
|----------------------|--|
| Cibernética | divulgação não consentida de conteúdo íntimo, sendo este real ou editado, por intermédio da pornografia de vingança ou por meio da obtenção ilícita desse conteúdo, por hackers; “estupro virtual”, ato de ameaçar alguém para que pratique, em frente a uma webcam, atos sexuais; roubar dados confidenciais, usar o computador para realizar outros atos criminosos ou causar danos aos dados da mulher etc. |
| Física | condutas que ofendem a integridade física ou saúde corporal da mulher, como: espancamento; atirar objetos; sacudir e apertar os braços; estrangulamento ou sufocamento; lesões com objetos cortantes ou perfurantes; ferimentos causados por queimaduras ou armas de fogo, tortura etc; |
| Institucional | submeter a vítima de infração penal ou a testemunha de crimes violentos a procedimentos desnecessários, repetitivos ou invasivos, que a leve a reviver, sem estrita necessidade a situação de violência; ou outras situações potencialmente geradoras de sofrimento ou estigmatização. |

23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Moral

condutas que configurem crime contra a honra (calúnia, difamação ou injúria), como: acusar mulher de traição; emitir juízos morais sobre sua conduta; fazer críticas mentirosas; expor a vida da íntima; rebaixar a mulher por meio de xingamentos que incidem sobre sua índole; desvalorizar a vítima pelo seu modo de vestir; piadas que reforçam as desigualdades de gênero etc

Obstétrica

apropriação do corpo e dos processos reprodutivos das mulheres por profissionais de saúde que se expresse através de condutas e relações desumanizadoras, de abuso de medicalização e de patologização dos processos naturais, resultando em perda de autonomia e capacidade de decidir livremente sobre seu corpo e sexualidade, impactando negativamente na qualidade de vida das mulheres;

Patrimonial

condutas que configurem retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades, como: controlar dinheiro; deixar de pagar pensão alimentícia; destruição de documentos pessoais; furto, extorsão ou dano; estelionato; privar de bens, valores ou recursos econômicos; causar danos propositais a objetos da mulher ou dos quais ela goste etc;

Política

assediar, constranger, humilhar, perseguir ou ameaçar, por qualquer meio, candidata a cargo eletivo ou detentora de mandato eletivo, utilizando-se de menosprezo ou discriminação à condição de mulher ou à sua cor, raça ou etnia, com a finalidade de impedir ou de dificultar a sua campanha eleitoral ou o desempenho de seu mandato eletivo;

CAO-PE - Classificação: Eleitoral

23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Psicológica

condutas que causam dano emocional e diminuição da autoestima, que prejudiquem ou perturbem o pleno desenvolvimento da mulher, ou visem degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, como: ameaça; constrangimento; humilhação; manipulação; isolamento (proibir de estudar, viajar ou falar com amigos e parentes), vigilância constante; perseguição contumaz; insultos; chantagem; exploração; limitação do direito de ir e vir; ridicularização; tirar liberdade de crença; distorcer e omitir fatos para deixar a mulher em dúvida sobre sua memória e sanidade (gaslighting) etc;

Sexual

condutas que constringam a mulher a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força, como: estupro; obrigar a mulher a fazer atos sexuais que causam desconforto ou repulsa; impedir o uso e métodos contraceptivos; forçar a mulher a abortar; forçar matrimônio; gravidez ou prostituição por meio de coração; chantagem; suborno ou manipulação; limitar ou anular o exercício dos direitos sexuais e reprodutivos da mulher;

24. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedidos de Certidão

Procurador-Geral de Justiça - PGJ

Solicitação de informações internas para trabalhos acadêmicos, científicos, artigos para imprensa etc

Procurador-Geral de Justiça - PGJ

Representação de inconstitucionalidade contra lei ou ato normativo estadual ou municipal frente à Constituição Estadual

Procurador-Geral de Justiça - PGJ

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. 5ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (BRASIL). **Protocolo para julgamento com perspectiva de gênero [recurso eletrônico] / Conselho Nacional de Justiça**. — Brasília : Conselho Nacional de Justiça – CNJ; Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – Enfam, 2021. Dados eletrônicos (1 arquivo : PDF 132 páginas). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero-cnj-24-03-2022.pdf>. Último acesso em 16/10/2024.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (BRASIL). **Manual de atendimento à sociedade** / Conselho Nacional do Ministério Público – Brasília: CNMP, 2017. 77 p. il. Disponível em: https://www.cnmp.mp.br/portal/images/MANUAL_OUVIDORIA_WEB.pdf. Último acesso em 22/10/2024.

_____. **Resolução CNMP no 95/2013**. 22 maio 2013. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o-0951.pdf> Último acesso em 15/10/2024.

CHRENSHAW, K. **The urgency of intersectionality**. Disponível em: https://www.ted.com/talks/kimberle_crenshaw_the_urgency_of_intersectionality?subtitle=en&geo=pt-br. Último acesso em 22/10/2024.

DE OMBUDSMAN, A. I (FRANÇA). **Código de Ética e Padrões de Prática - Associação Internacional de Ombudsperson**. , 17 mar. 2022. Disponível em: https://ioa.memberclicks.net/assets/docs/SOP-COE/IOA_Standards_of_Practice_Brazilian_Portuguese.pdf. Último acesso em 15/10/2024.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS (BRASIL). **Resolução CPJ nº 29/2007-MPAM**. 03 de outubro de 2007. Disponível em: https://www.mpam.mp.br/images/ouvidoria/legislacao_ouvidoria/Res_029_2007_CPJ_ve_rsa_atual_res_006_2020_fd102.pdf. Último acesso em 15/10/2024.

Ouvidoria-Geral do
Ministério Público

OGMP

MPAM

MINISTÉRIO PÚBLICO DO
AMAZONAS