



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO DE GESTÃO

Biênio 2010/2011

DRA NOEME TOBIAS DE SOUZA

Procuradora de Justiça

Ouidora-Geral do Ministério Público do Amazonas

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO AMAZONAS

Apresentação

A Ouvidoria-Geral, como forma de prestar contas, elaborou o presente Relatório de Gestão, relativo ao biênio 2010/2011.

O relatório se constitui de uma apresentação das atividades relacionadas com o atendimento aos cidadãos e das atividades relacionadas com a estruturação da Ouvidoria do Ministério Público no Amazonas.

Apresentam-se as principais iniciativas da área nesse período, bem como a situação no final do período.

NOEME TOBIAS DE SOUZA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral

Estatísticas

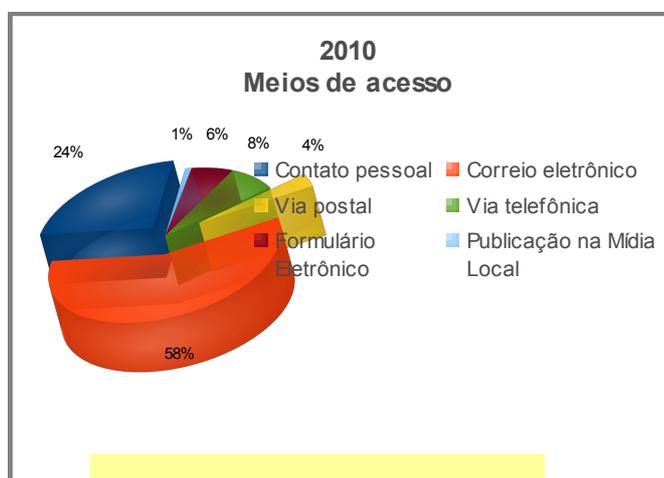
Destaca-se, abaixo, os atendimentos e atividades realizadas pela Ouvidoria do Ministério Público do Amazonas durante o biênio:

2010

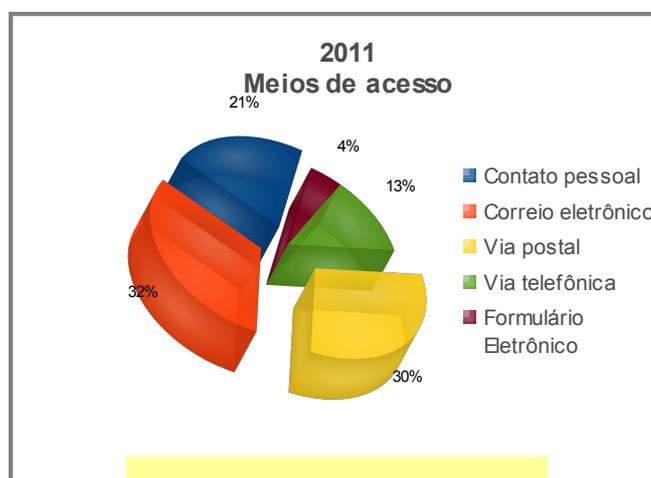
- ✓ 113 Registros de Atendimento;
- ✓ 150 Ofícios/Memorandos emitidos;

2011 (até 16/12/2011)

- ✓ 112 Registros de Atendimento;
- ✓ 161 Ofícios/Memorandos emitidos;



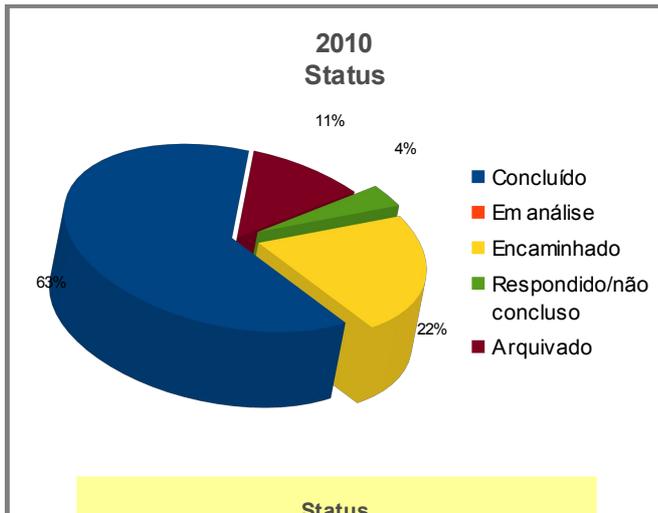
| Meios de acesso | |
|---------------------------|----|
| Contato pessoal | 27 |
| Correio eletrônico | 65 |
| Via postal | 4 |
| Via telefônica | 9 |
| Formulário Eletrônico | 7 |
| Publicação na Mídia Local | 1 |



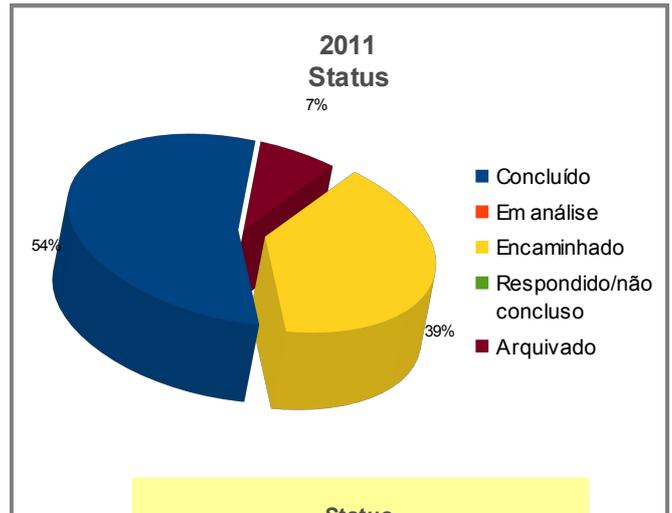
| Meios de acesso | |
|-----------------------|----|
| Contato pessoal | 23 |
| Correio eletrônico | 36 |
| Via postal | 34 |
| Via telefônica | 14 |
| Formulário Eletrônico | 5 |

Em observância ao estabelecido na Resolução 29/2007-CPJ (Art. 4), houve a criação de dois importantes canais de comunicação:

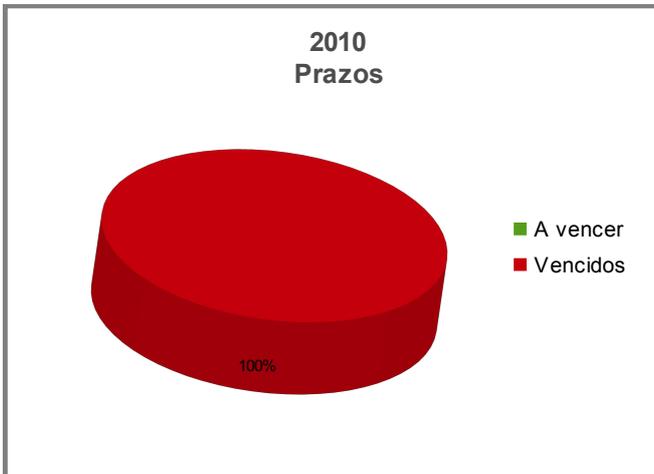
- ✓ *e-mail: ouvidoria@mp.am.gov.br* - como canal de acesso à Ouvidoria e sua divulgação no sítio da Instituição. Em decorrência disso, pode-se constatar um relevante aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2009.
- ✓ formulários de carta-resposta – disponibilizados em todas as Agências dos Correios, no interior do Estado e nas unidades onde o Ministério Público atua, em Manaus. Este canal representa ferramenta importante para que o Ministério Público esteja acessível aos cidadãos amazonenses nos lugares mais longínquos do Estado.



| Status | |
|-------------------------|----|
| Concluído | 71 |
| Em análise | 0 |
| Encaminhado | 25 |
| Respondido/não concluso | 4 |
| Arquivado | 12 |

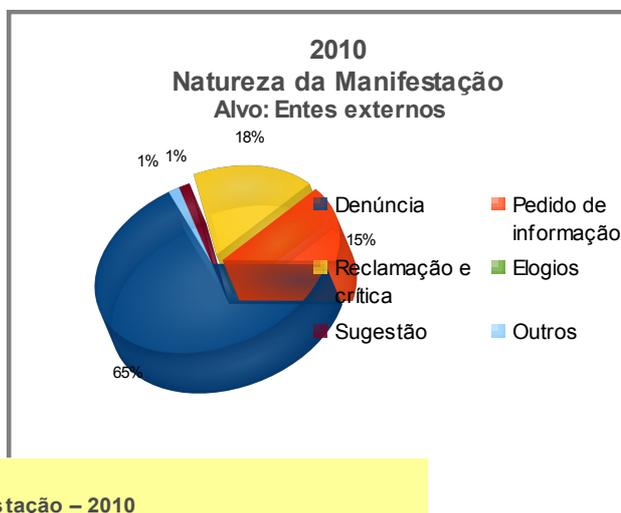
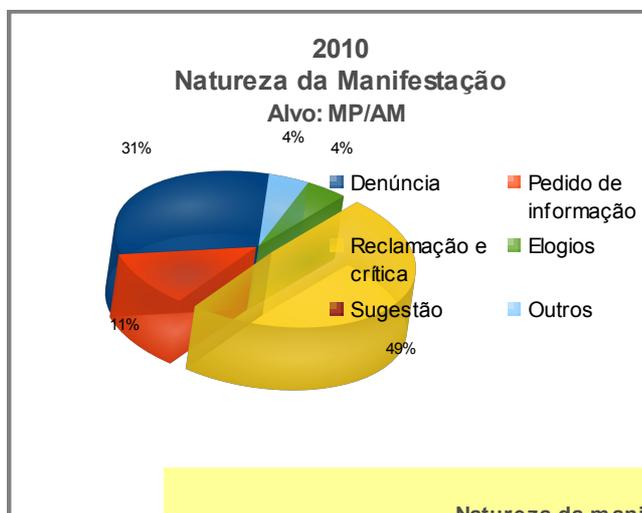


| Status | |
|-------------------------|----|
| Concluído | 60 |
| Em análise | 0 |
| Encaminhado | 44 |
| Respondido/não concluso | 0 |
| Arquivado | 8 |



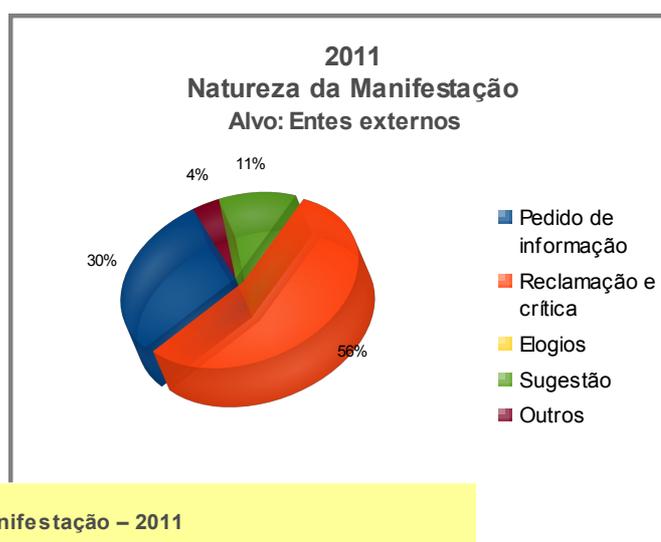
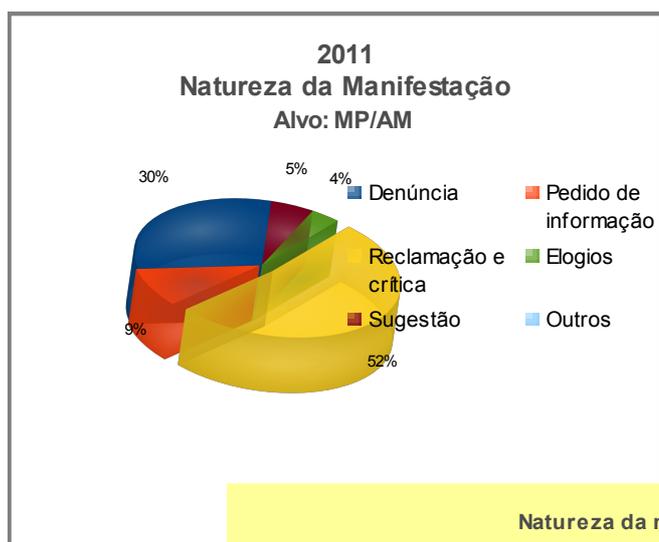
Com base na Resolução 29/2007-CPJ, Art. II, parágrafo único, as respostas ao interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo. Evidenciamos, nos gráficos e tabelas acima, as manifestações encaminhadas aos Órgãos de Execução sem retorno da providência à Ouvidoria ou com retorno insuficiente para resposta ao interessado.

Tal quadro é preocupante, visto que, em tese, o cidadão recorre à Ouvidoria insatisfeito com a atuação ministerial e, quando não obtém uma resposta justa e no prazo estabelecido, sua confiança na Instituição, que está abalada, esgota-se. Diante disso, é imprescindível que haja, por parte dos Órgãos requeridos pela Ouvidoria, zelo no cumprimento dos prazos de resposta.



Natureza da manifestação – 2010

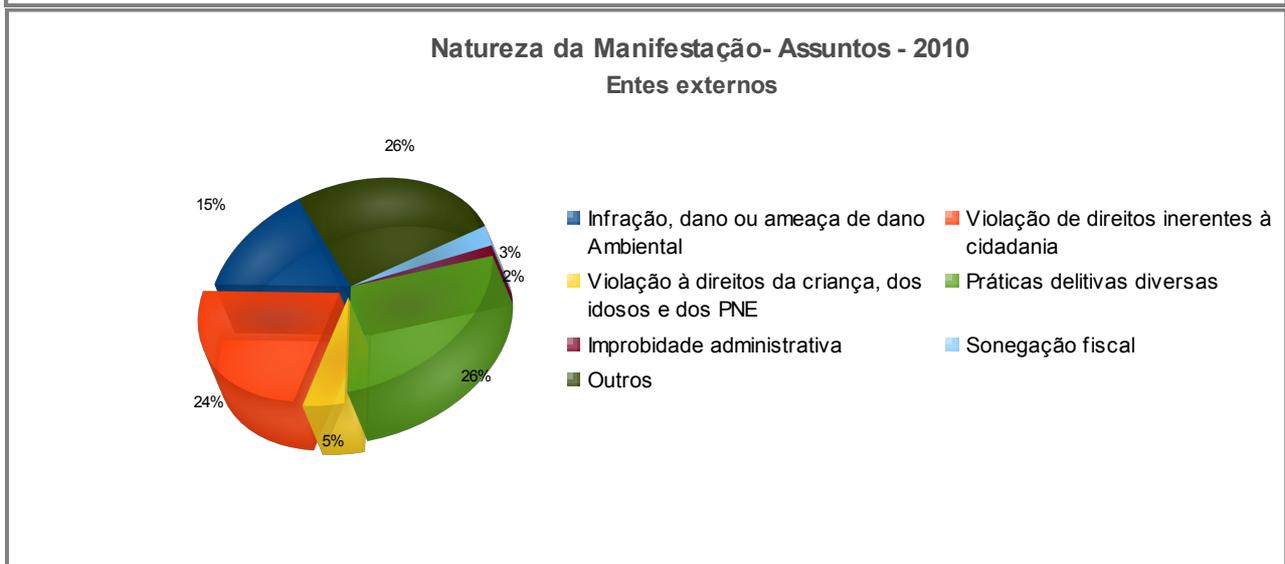
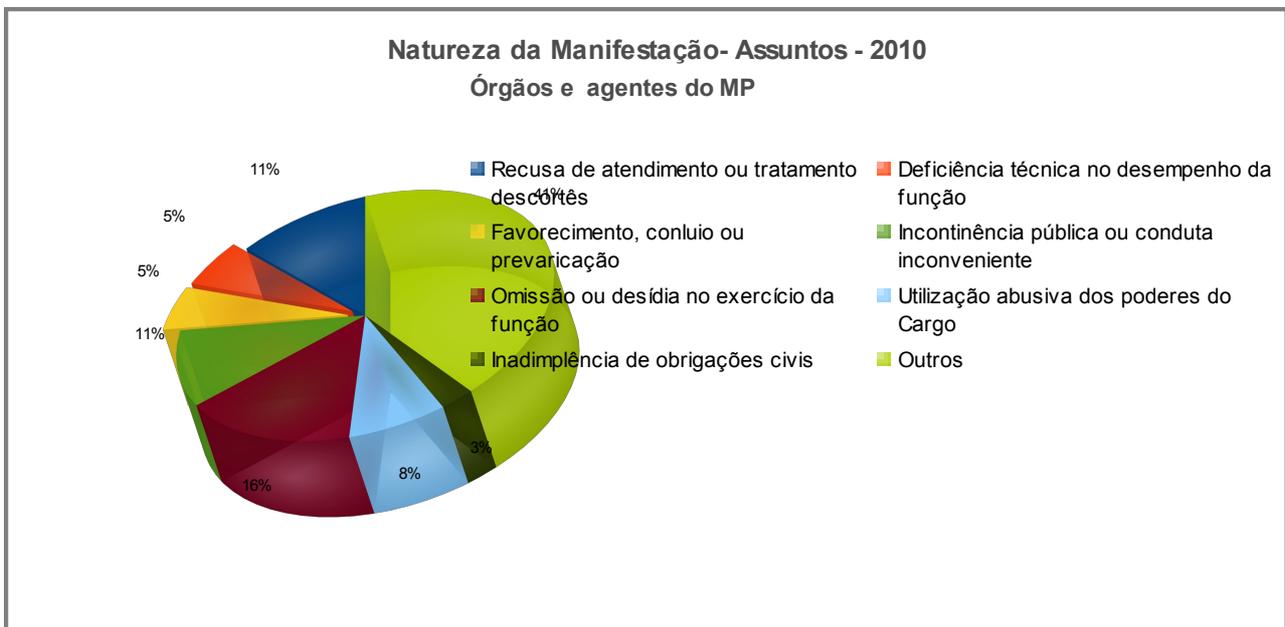
| Órgãos, membros e servidores do MP | Entes externos | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| Denúncia | 14 | Denúncia 44 |
| Pedido de informação | 5 | Pedido de informação 10 |
| Reclamação e crítica | 22 | Reclamação e crítica 12 |
| Elogios | 2 | Elogios 0 |
| Sugestão | 0 | Sugestão 1 |



Natureza da manifestação – 2011

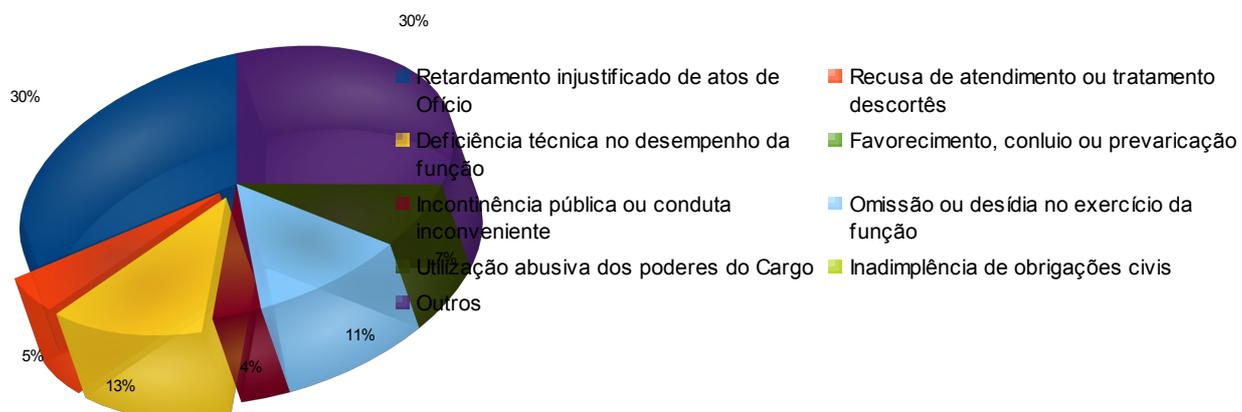
| Órgãos, membros e servidores do MP | Entes externos | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| Denúncia | 17 | Denúncia 29 |
| Pedido de informação | 5 | Pedido de informação 8 |
| Reclamação e crítica | 29 | Reclamação e crítica 15 |
| Elogios | 2 | Elogios 0 |
| Sugestão | 3 | Sugestão 3 |
| Outros | 0 | Outros 1 |

Com base nos gráficos acima, pode-se observar que a distinção entre os canais Ouvidoria e Centro de Triagem e Atendimento ao Público - CETAP não é percebida pelo cidadão, que, em muitos casos, direciona à Ouvidoria assuntos pertinentes ao CETAP e vice-versa.



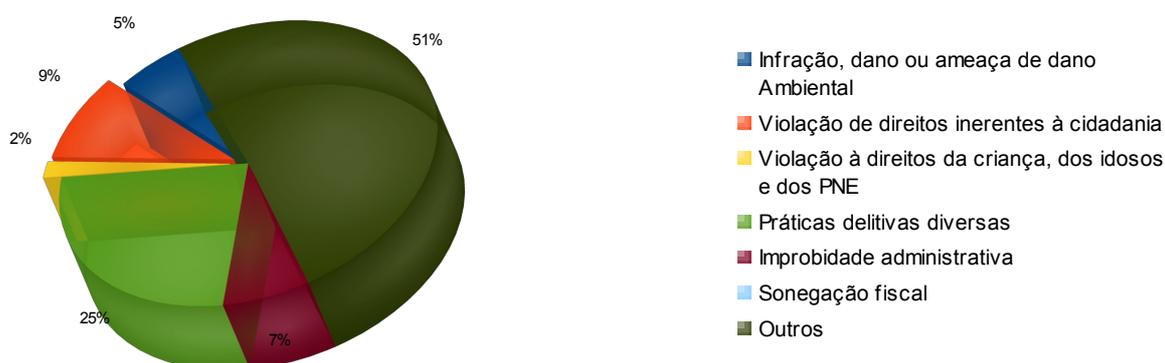
Natureza da Manifestação- Assuntos - 2011

Órgãos e agentes do MP



Natureza da Manifestação- Assuntos - 2011

Entes externos



Além das manifestações destacadas nos gráficos acima, houve ainda, nos anos de 2010 e 2011, 4 (quatro) elogios a membros e servidores do Ministério Público:

- ✓ com relação aos trabalhos realizados na Campanha do voto consciente, especificamente pela Ação “Dia D contra a corrupção”;
- ✓ direcionado Ao CAO PRODEMAPH, pela celeridade no andamento de processo;
- ✓ Aos promotores de justiça Dr. Luciano Gonçalves Pereira e Liane Mônica Guedes de F. Rodrigues, pela atuação em processo.

Nessa seção, destaca-se as ações/solicitações para estruturação da Ouvidoria, incluindo seu status das atividades iniciadas em 2010, concluídas ou alteradas até 16/12/2011:

| Status de Atividades | | |
|----------------------|---|--|
| I | Assunto | Status |
| 1 | Proposta de Lei-Complementar | Indeferido pelo CPJ. |
| 2 | Proposta de Regimento Interno | Encontra-se para apreciação do CPJ |
| 3 | Proposta de ATO PGJ | Aprovado pelo PGJ – ATO 174/2011, |
| 4 | Proposta de Resolução CPJ | Encontra-se para apreciação do CPJ |
| 5 | Caixa de sugestões/expositores | Instaladas, em uso. |
| 6 | Material de divulgação (banner/cartaz/folder/formulário) | Distribuídos, em uso. |
| 7 | Sistema de Ouvidoria | Adaptado, em uso |
| 8 | Instalações da Ouvidoria (sala/móveis/pessoal) | Solicitado à SUBADM – aguardando entrega do Anexo. |
| 9 | Sistema de Tele-Atendimento | Solicitado à SUBADM. |
| 10 | Manual de Ouvidoria | Elaborado, enviado para reprodução gráfica |
| 11 | Divulgação em Rádio | Realizado pela Rádio Rio Mar |

Conclusão

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas vem atuando desde sua criação de forma a consolidar-se. Nesse sentido, muitas barreiras foram transpostas, mas ainda há muito a superar para construirmos uma Ouvidoria sólida que contribuirá permanentemente para o aperfeiçoamento da Instituição e o fortalecimento da cidadania.