Ouvidoria-Geral
Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS – 3º TRIMESTRE 2011

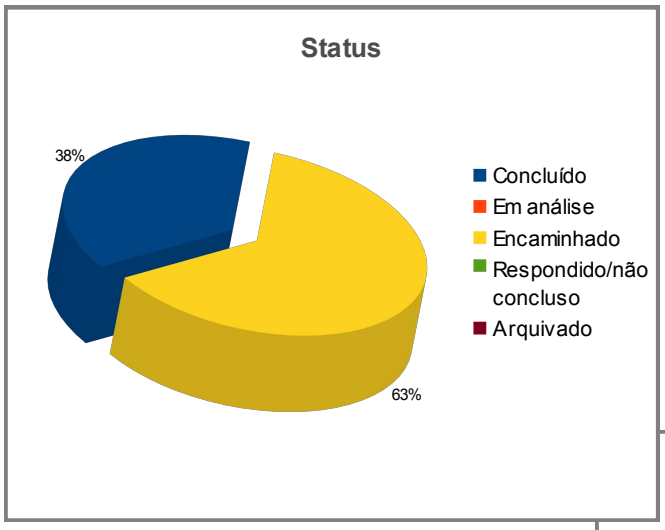
DRA NOEME TOBIAS DE SOUZA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO AMAZONAS

Estatísticas

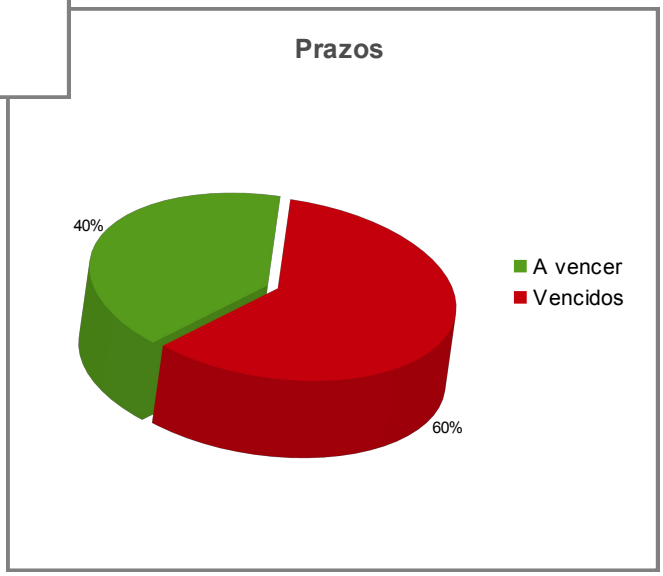
- ✔ 32 Registros de Atendimento.

Status e prazos de atendimento



Status	
Concluído	12
Em análise	0
Encaminhado	20
Respondido/não concluso	0
Arquivado	0

Prazos *	
A vencer	8
Vencidos	12

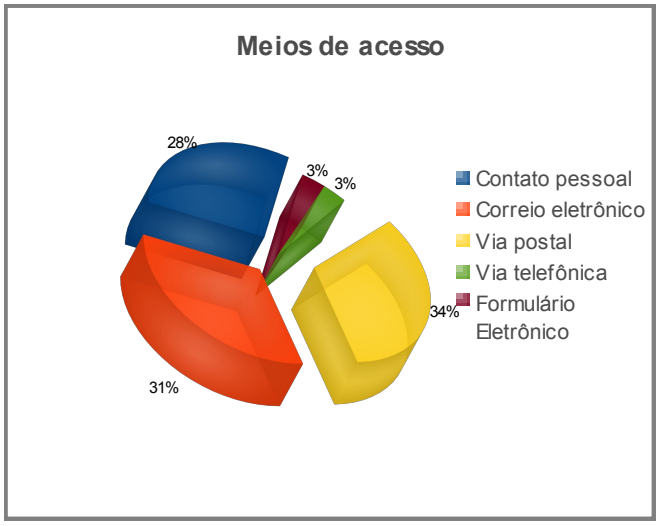


Observações

Diz o parágrafo único, do artigo 2 da Resolução nº 029/07-CPJ, *in verbis:* "As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo".

Evidencia-se, nos gráficos acima que 60% (sessenta por cento) das manifestações encaminhadas aos Órgãos Competentes estão sem retorno da providência adotada ou com retorno insuficiente para resposta ao interessado.

Meios de acesso

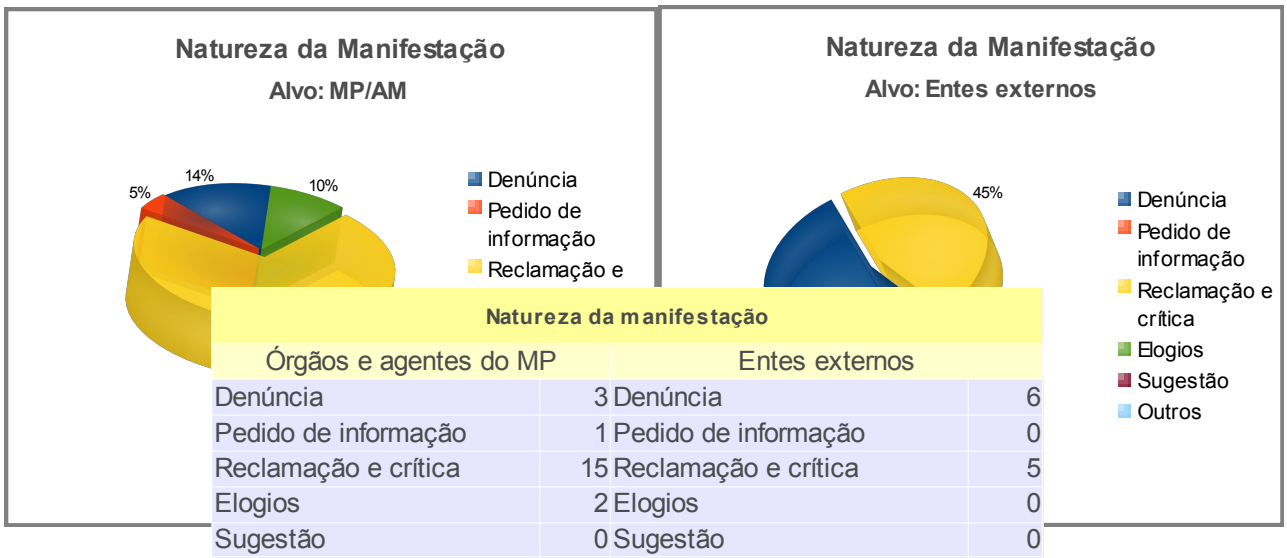


Meios de acesso	
Contato pessoal	9
Correio eletrônico	10
Via postal	11
Via telefônica	1
Formulário Eletrônico	1

Observações

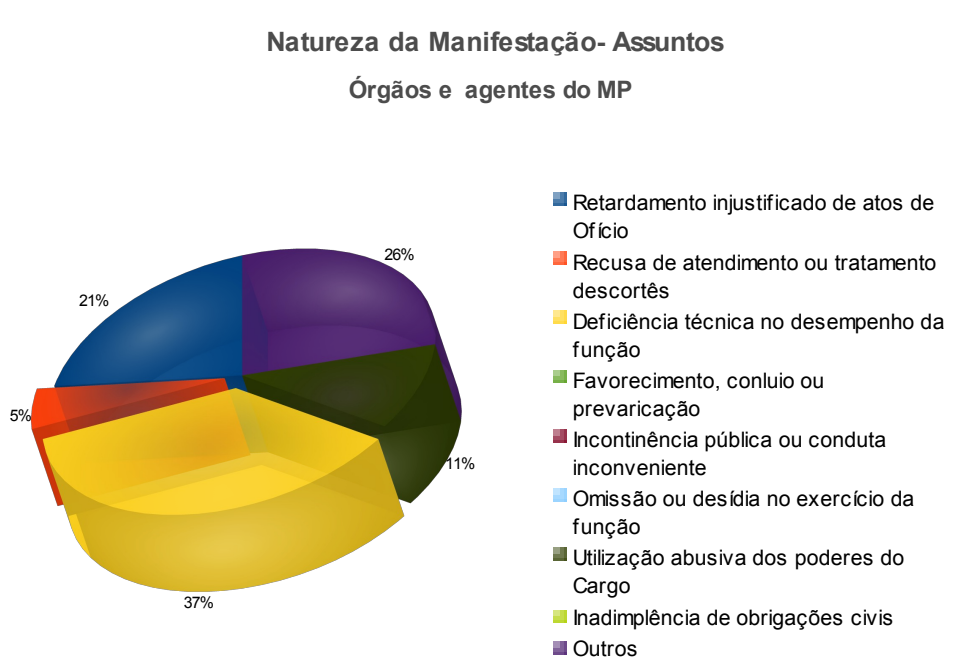
O meio de acesso via formulário de carta-resposta, em locais como Fóruns, Juizados Especiais, Sede e no Anexo do MP, bem como nas Agências dos Correios no Interior do Estado representou 34% (vinte e seis por cento) do total, sendo o canal mais utilizado pelos cidadãos, seguido pelo correio eletrônico com 31% (trinta e um) e pelo contato pessoal com 28% (vinte e oito por cento).

Natureza dos assuntos suscitados, tendo por alvo Órgãos, agentes e serviços do MP



Natureza da manifestação			
Órgãos e agentes do MP		Entes externos	
Denúncia	3	Denúncia	6
Pedido de informação	1	Pedido de informação	0
Reclamação e crítica	15	Reclamação e crítica	5
Elogios	2	Elogios	0
Sugestão	0	Sugestão	0
Outros	0	Outros	0
Total	21	Total	11

Natureza dos assuntos suscitados, tendo por alvo Órgãos e agentes do MP



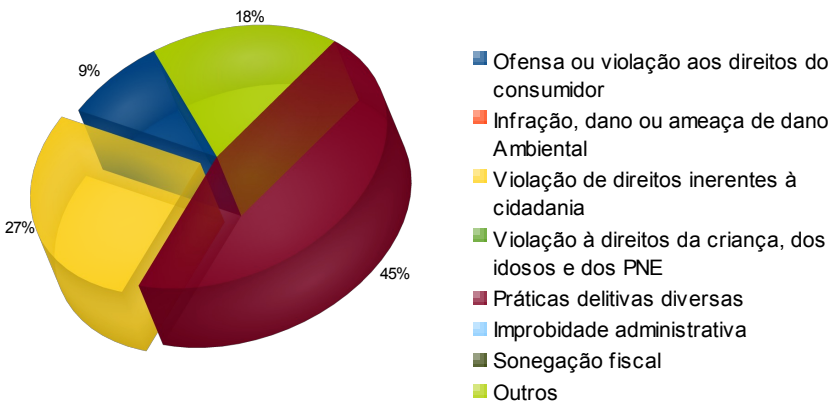
Órgãos, agentes e servidores do Ministério Público	
Retardamento injustificado de atos de Ofício	4
Recusa de atendimento ou tratamento descortês	1
Deficiência técnica no desempenho da função	7
Favorecimento, conluio ou prevaricação	0
Incontinência pública ou conduta inconveniente	0
Omissão ou desídia no exercício da função	0
Utilização abusiva dos poderes do Cargo	2
Inadimplência de obrigações civis	0
Outros	5
Total	19

Observações

Os Órgão, agentes e serviços do MP foram atingidos por 66% (sessenta e seis por cento) das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas na Ouvidoria no terceiro trimestre. Cabendo destacar que desse total foram recebidos 2 (dois) elogios.

Quanto à atuação dos Órgãos e agentes do MP, podemos destacar as reclamações pelo **deficiência técnica no exercício da função**, que representaram 37% (trinta e sete por cento) do total de manifestações sobre MP, bem como pelo **retardamento injustificado de atos de ofício** que representou 21% (vinte e um por cento).

Natureza dos assuntos suscitados, tendo por alvo Entes externos



Entes externos	
Ofensa ou violação aos direitos do consumidor	1
Infração, dano ou ameaça de dano Ambiental	0
Violação de direitos inerentes à cidadania	3
Violação à direitos da criança, dos idosos e dos PNE	0
Práticas delitivas diversas	5
Improbidade administrativa	0
Sonegação fiscal	0
Outros	2

Observações

As manifestações envolvendo Entes externos representaram 34% (trinta e quatro por cento) do total. Houve certa dispersão nos temas trazidos à Ouvidoria, não cabendo destaque de qualquer tema pela Ouvidoria.