



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

DR FLÁVIO FERREIRA LOPES

Procurador de Justiça

Ouvidor-Geral do Ministério Público do Amazonas

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO AMAZONAS

2013

Apresentação

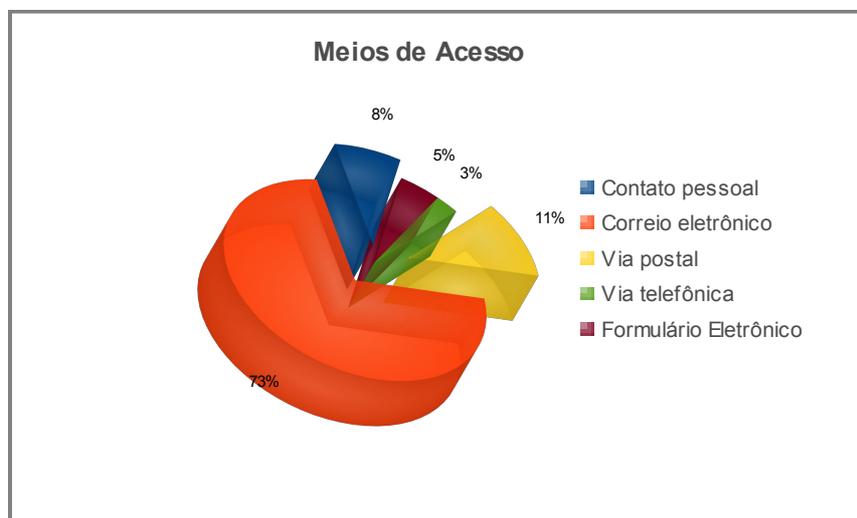
Este Relatório de Gestão Institucional apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2013.

O relatório constitui-se de uma apresentação das atividades relacionadas ao atendimento aos cidadãos e à estruturação da Ouvidoria do Ministério Público no Amazonas.

Destacam-se as principais iniciativas na área, bem como a situação no final do período em questão.

Destacam-se, abaixo, as atividades realizadas pela Ouvidoria do Ministério Público do Amazonas:

- ✓ 17 Ofícios;
- ✓ 122 Memorandos;
- ✓ 149 Registros de Atendimento, dos quais destacamos os extratos abaixo:

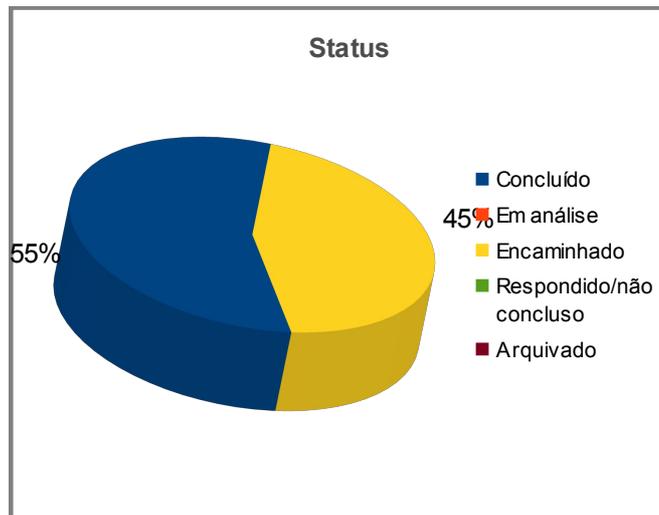


Meios de acesso	
Contato pessoal	12
Correio eletrônico	109
Via postal	17
Via telefônica	4
Formulário Eletrônico	7

Desde a sua criação, no ano de 2010, o correio eletrônico vem sendo o canal de comunicação com a Ouvidoria mais utilizado pelo cidadão, representando, neste ano, 73% (setenta e três por cento) do total das manifestações recebidas.

Observamos, ainda, que o contato realizado via postal e o presencial obtiveram, respectivamente, 11% (onze por cento) e 8% (oito por cento) do volume das manifestações, e, figurando nas últimas posições, o contato por formulário eletrônico (5%) e por telefone (3%), como meio de acesso menos utilizado pelo cidadão.

Status	
Concluído	82
Em análise	0
Encaminhado	67
Respondido/não concluso	0
Arquivado	0

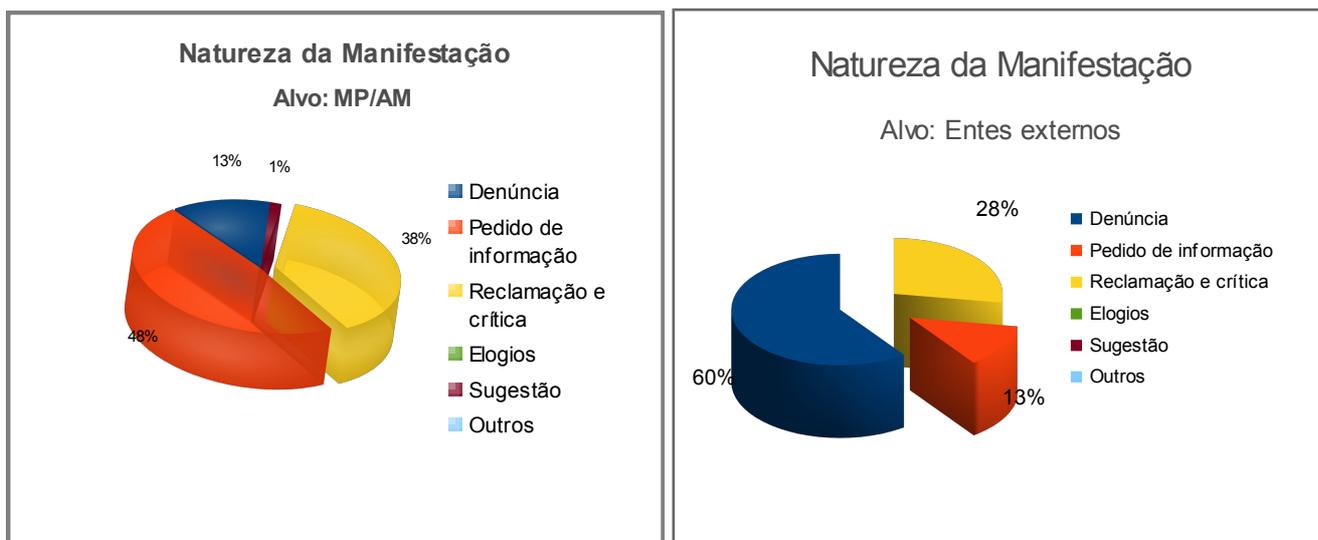


Prazos	
A vencer	5
Vencidos	62

Com base na Resolução n.º 29/2007-CPJ, artigo 2º, parágrafo único, as respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de 30 (trinta) dias, salvo justo motivo. Portanto, evidenciamos na tabela Status, que há 82 manifestações concluídas e comunicadas as partes interessadas, e 67 encaminhadas. Destas 67 manifestações encaminhadas, há 5 manifestações a vencer e 62 já vencidas, todas 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.

Quanto à natureza da manifestação, destacamos que as denúncias contra entes externos representam 60% (sessenta por cento) das manifestações dirigidas aos entes externos cujas condutas o Ministério Público tem o dever legal de agir. Conforme ilustra a tabela abaixo.



Natureza da manifestação			
Órgãos, membros e servidores do MP		Entes externos	
Denúncia	9	Denúncia	48
Pedido de informação	33	Pedido de informação	10
Reclamação e crítica	26	Reclamação e crítica	22
Elogios	0	Elogios	0
Sugestão	1	Sugestão	0
Outros	0	Outros	0
Total	69	Total	80

Vale destacar que, apesar de originariamente ser de competência da Ouvidoria, apenas o recebimento, exame e encaminhamento das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões *sobre* as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público (Artigo 2º, I, Resolução n.º 29/2007-CPJ), tornou-se recorrente, o recebimento de manifestações *para* atuação ministerial, representando, no ano de 2013, 54% (cinquenta e quatro por cento) do total das manifestações recebidas. Conforme podemos observar na coluna Entes externos da tabela seguinte.

Órgãos e agentes internos e externos atingidos por denúncias, críticas e reclamações		
Órgãos e agentes do Ministério Público	Entes externos	
Promotorias de Justiça	32 Órgãos e Agentes Estaduais	32
Centros de Apoio	22 Órgãos e Agentes Municipais	20
Órgãos e Servidores Adm.	3 Órgãos e Agentes Federais	2
Procuradoria de Justiça Cível	0 Concessionárias	3
Procuradoria de Justiça Criminal	0 Empresas Privadas	12
Procuradoria-Geral	2 Entidades Cíveis, inclusive Sindicais	0
Assessores e Estagiários dos Órgãos de Execução	0 Pessoas Físicas	10
Secretaria-Geral do Ministério Público	0 Outros	1
Comissão de concurso	3	
Ouvidoria Geral	1	
Outros setores	6	
Total	69 Total	80

Natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações		
Órgãos, agentes e servidores do Ministério Público	Com relação aos entes externos	
Retardamento injustificado de atos de Ofício	3 Ofensa ou violação aos direitos do consumidor	4
Recusa de atendimento ou tratamento descortês	4 Infração, dano ou ameaça de dano Ambiental	4
Deficiência técnica no desempenho da função	0 Violação de direitos inerentes à cidadania	13
Favorecimento, conluio ou prevaricação	0 Violação à direitos da criança, dos idosos e dos PNE	1
Incontinência pública ou conduta inconveniente	1 Práticas delitivas diversas	2
Omissão ou desídia no exercício da função	2 Improbidade administrativa	10
Utilização abusiva dos poderes do Cargo	0 Sonegação fiscal	0
Inadimplência de obrigações cíveis	1 Organização criminosa	0
Outros	58 Outros	46
Total	69 Total	80

Pode-se observar certa dispersão com relação aos assuntos trazidos à Ouvidoria, não ensejando *a priori* sugestões da Ouvidoria para correção dos desvios.

Status de Atividades	
Assunto	Status
Alteração da Resolução nº 29/2007	Deferida pelo CPJ – Alterada
Proposta de Regimento Interno	Em utilização
Caixa de sugestões/expositores	Instaladas, em uso.
Material de divulgação (banner/cartaz/folder/formulário)	Distribuídos, em uso.
Sistema de Ouvidoria	Adaptado, em uso.
Instalações da Ouvidoria (sala/móveis/pessoal)	Reinstalada no térreo do Edifício Sede
Sistema de Tele-Atendimento	Solicitado à SUBADM.
Manual de Ouvidoria	Elaborado, em uso.
Telefone 127	Solicitado ao PGJ

Conclusão

O Ministério Público do Amazonas tem dado sua contribuição para a construção de um Estado Democrático de Direito e, para esse desafio, uma das medidas tomadas foi a criação da Ouvidoria-Geral que deve contribuir para a plenitude do exercício desse papel. A busca do alinhamento com as diretrizes Institucionais, estabelecidas em seu Planejamento Estratégico, forma a base para atuação desta Ouvidoria.

Percebe-se, pelas estatísticas e pela descrição sucinta da estrutura dessa Ouvidoria, que ainda temos uma atuação tímida e que há muitos processos ainda não concluídos. Não obstante, acreditamos que, implementadas as propostas, construiremos uma Ouvidoria sólida que contribuirá permanentemente para o aperfeiçoamento da Instituição e o fortalecimento da cidadania.