



**Ouvidoria-Geral**

Ministério Público do Estado do Amazonas

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2014**

**DR. FLÁVIO FERREIRA LOPES**

*Procurador de Justiça*

*Ouvidor-Geral do Ministério Público do Amazonas*

**MANAUS – AM**

**2015**

## **Apresentação**

Este Relatório Anual destaca as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas no ano de 2014.

O relatório constitui-se essencialmente de uma exposição das atividades relacionadas ao atendimento aos cidadãos, à estruturação da Ouvidoria do Ministério Público no Amazonas, bem como sua rotina administrativa.

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

## Estatísticas – 2014

### Rotina administrativa

No ano de 2014, com base nos registros de demanda para o período, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP) movimentou a seguinte quantidade de expedientes:

✓ 168 Memorandos: deste total, 117 foram relacionados diretamente ao encaminhamento de manifestações e os demais (51) inerentes ao cumprimento de tarefas administrativas.

✓ 52 Ofícios: dos quais 46 foram referentes ao encaminhamento de manifestações e os demais (6), ao cumprimento de tarefas administrativas.

### Registros de manifestações

Para o período em questão (ano de 2014), a OGMP recebeu um total de 163 manifestações, a partir dos quais destacamos os extratos a seguir.

Desde a criação da OGMP, no ano de 2010, o principal canal de comunicação utilizado pelo cidadão ainda é o Correio eletrônico, o qual representa 69,94% do total de manifestações recebidas. Na sequência tem-se: Via postal com 14,11%, Contato telefônico, com 9,82%, e Contato pessoal, com 6,13%.

Meio de Acesso	Quantidade
Via postal	23
Correio eletrônico	114
Contato telefônico	16
Contato pessoal	10
<b>Total</b>	<b>163</b>

Tabela 1: Meios de acesso à OGMP.

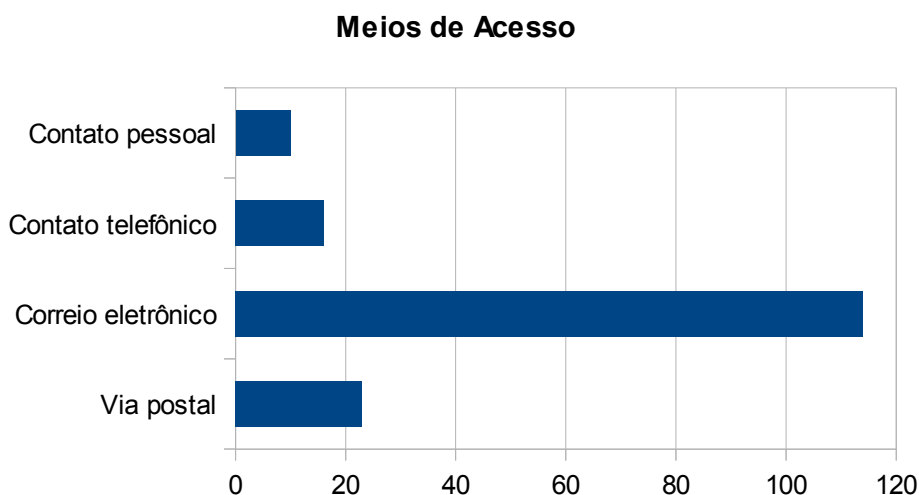


Gráfico 1: Meios de acesso à OGMP.

Na OGMP, as manifestações recebidas podem ser do tipo denúncia, crítica, reclamação, sugestão, informação/esclarecimento, providência ou elogio, e ainda podem ter os seguintes alvos: Membros ou Servidores do Ministério Público e Órgãos ou Agentes Externos. Dessa maneira, no ano de 2014, a distribuição das manifestações obedeceu ao indicado na Tabela 2.

Tipo de Manifestação	Alvo das Manifestações	
	Membros ou Servidores do MP-AM	Órgãos ou Agentes Externos
Denúncia	17	63
Crítica	0	1
Reclamação	7	10
Sugestão	0	0
Informação/Esclarecimento	18	19
Providência	7	19
Elogio	2	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>112</b>

Tabela 2: Manifestações recebidas pela OGMP.

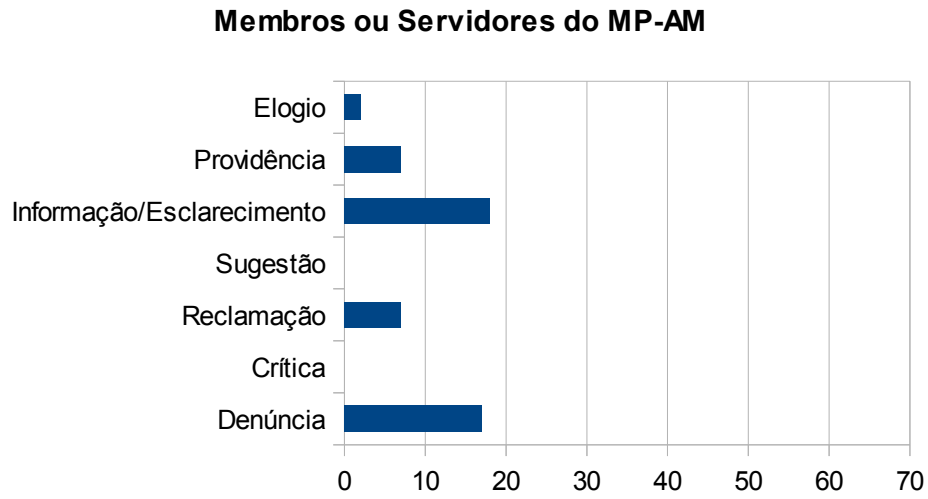


Gráfico 2: Manifestações recebidas pela OGMP relativas a Membros ou Servidores do MP-AM.

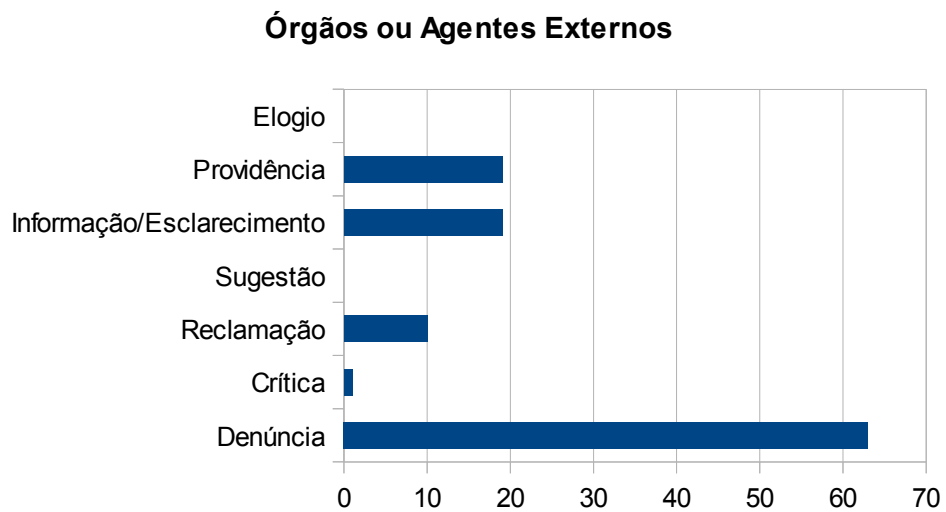


Gráfico 3: Manifestações recebidas pela OGMP relativas a Órgãos ou Agentes Externos.

As manifestações recebidas na OGMP podem tratar de diversos assuntos, os quais são classificados em tipos pré-determinados, conforme mostram as Tabelas 3 e 4. É importante observar que os assuntos são diferentes quando as manifestações tem como alvo Membros ou Servidores do MP ou Agentes ou Órgãos Externos. Outro ponto de destaque refere-se ao fato de que apenas foram contabilizadas manifestações do tipo denúncia, crítica ou reclamação (DCR), por possuírem maior grau de relevância.

<b>Membros ou Servidores do MP-AM (DCR)</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Retardamento injustificado de atos de ofício	2
Omissão ou desídia no exercício da função	12
Recusa de atendimento ou tratamento descortês	3
Deficiência técnica no desempenho da função	0
Incontinência pública ou conduta inconveniente	1
Inadimplência das obrigações civis	0
Favorecimento, conluio ou prevaricação	1
Percepção de vantagens pessoais indevidas	0
Exercício de atividade político-partidária	0
Exploração de prestígio	0
Utilização abusiva dos poderes do cargo	1
Outros	4
<b>Total</b>	<b>24</b>

Tabela 3: Manifestações por assunto tendo como alvo Membros ou Servidores do MP-AM.

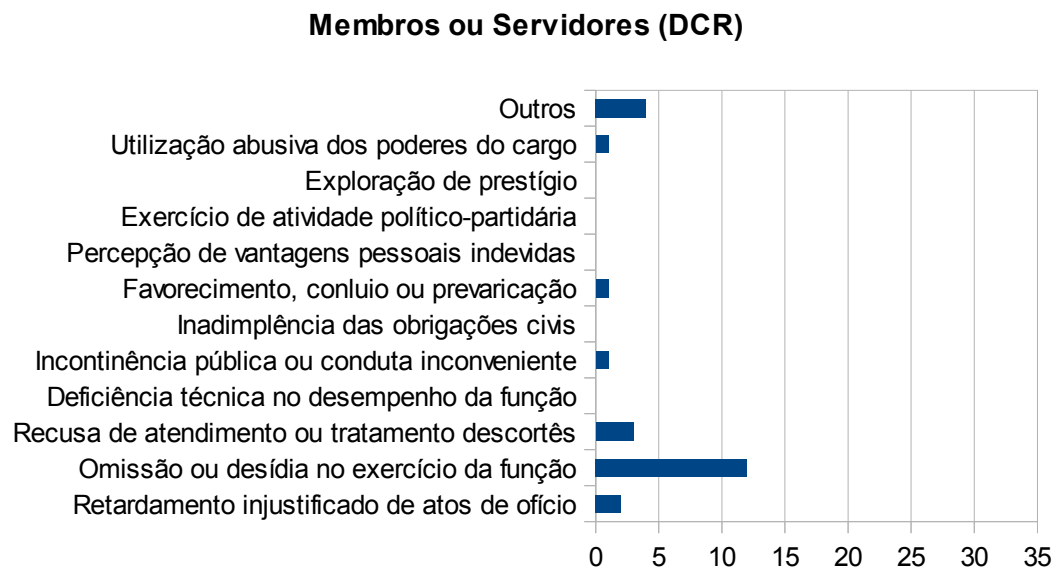


Gráfico 4: Manifestações recebidas, por assunto, referente a denúncias, críticas e reclamações em desfavor de Membros ou Servidores do MP-AM.

<b>Órgãos ou Agentes Externos (DCR)</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Improbidade administrativa	29
Infração, dano ou ameaça de dano ambiental	7
Ofensa ou violação dos direitos do consumidor	6
Violação de direitos inerentes à cidadania	15
Violação de direitos da criança, do adolescente, Dos idosos e dos portadores de deficiência	2
Sonegação fiscal	0
Tráfico de drogas	0
Organização criminosa	1
Práticas de delitos diversos	7
Outros	8
<b>Total</b>	<b>75</b>

Tabela 4: Manifestações por assunto tendo como alvo Órgãos ou Agentes Externos.



Gráfico 5: Manifestações recebidas, por assunto, referente a denúncias, críticas e reclamações em desfavor de Órgãos ou Agentes Externos.

As manifestações recebidas pela OGMP são analisadas pelo Ouvidor-Geral e, em seguida, podem ser arquivadas, resolvidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas para investigação, apuração ou instauração de procedimento próprio, sempre objetivando promover o devido andamento das demandas que chegam à Ouvidoria. Nas Tabelas 5 e 6 constam os dados referentes ao ano de 2014.

<b>Decisão</b>	<b>Quantidade</b>
Arquivadas por impertinentes	1
Resolvidas por simples informação da Ouvidoria	11
Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria	2
Outras situações	2
<b>Total</b>	<b>16</b>

Tabela 5: Decisão imediata das manifestações recebidas pela OGMP.

<b>Encaminhamento</b>	<b>Quantidade</b>
ao Procurador-Geral de Justiça	4
ao Corregedor-Geral do Ministério Público	15
ao Conselho Nacional do Ministério Público	0
à Secretaria-Geral do Ministério Público	0
ao Centro de Apoio Operacional	33
à Promotoria de Justiça	48
à outros órgãos do Ministério Público	8
à ouvidoria de órgãos externos	12
à outros entes externos	27
<b>Total</b>	<b>147</b>

Tabela 6: Encaminhamento das manifestações recebidas pela OGMP.



### Encaminhamento das Manifestações



Gráfico 6: Encaminhamento das manifestações recebidas pela OGMP.

Por fim, apresenta-se a situação final das manifestações recebidas pela OGMP durante o período de 2014, conforme os dados da Tabela 7. Desta maneira, é possível observar o quantitativo de manifestações que foram solucionadas ou não de acordo com o encaminhamento realizado. Observa-se, portanto, que das 108 manifestações encaminhadas a órgãos do MP-AM para serem solucionadas, 44,44% foram concluídas e 55,56% estão em processo de conclusão. Por sua vez, das 39 manifestações encaminhadas a outros entes externos, 46,15% foram concluídas e 53,85% estão em andamento.

Soma-se, ainda ao quantitativo de concluídas, as manifestações cuja decisão foi tomada pela Ouvidoria, com base na Tabela 5. Desta maneira, para o período em análise, 50,31% manifestações foram concluídas e devidamente informadas ao manifestante.

Situação Atual – 2014		
Status	Manifestações	
	Encaminhadas a órgãos do MP-AM	Encaminhadas a outros entes externos
Concluídas	48	18
Aguardando resposta	60	21
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>39</b>

Tabela 7: Situação atual das manifestações recebidas pela OGMP-AM.

## **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.