



**Ouvidoria-Geral**

Ministério Público do Estado do Amazonas

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2015**

**Dra. RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS**

*Procuradora de Justiça*

*Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas*

**MANAUS – AM**

**2016**

## **Apresentação**

Este Relatório Anual destaca as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas no ano de 2015.

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 – 2015

### Rotina administrativa

No ano de 2015, 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:

✓ 181 Memorandos: deste total, 115 foram relacionados diretamente ao encaminhamento de manifestações e os demais (66) inerentes ao cumprimento de tarefas administrativas.

✓ 30 Ofícios: dos quais 18 foram referentes ao encaminhamento de manifestações e os demais (12), ao cumprimento de tarefas administrativas.

### Registros de manifestações

Para o período em questão (ano de 2015), a OGMP recebeu um total de 156 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 63,46% do total de manifestações recebidas. Na sequência, tem-se: Contato pessoal com 17,31%, Contato telefônico, com 12,82%, e Via postal, com 6,41%, conforme observa-se na Tabela 1.

Meio de Acesso	Quantidade
Via postal	10
Correio eletrônico	99
Contato telefônico	20
Contato pessoal	27
<b>Total</b>	<b>156</b>

Tabela 1: Meios de acesso à OGMP.

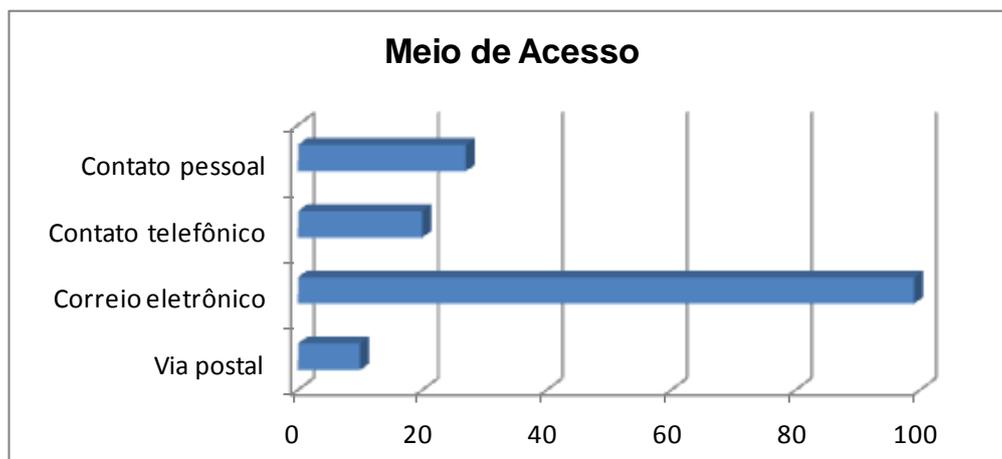


Gráfico 1: Meios de acesso à OGMP.

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 2015, a distribuição das manifestações obedeceu ao indicado na Tabela 2. Cumpre destacar que 2 manifestações foram recebidas, porém seus conteúdos não apresentavam indícios de irregularidades ou não foram capazes de revelar, com clareza, elementos mínimos para apuração dos fatos, sendo, portanto, arquivadas.

Tipo de Manifestação	Alvo das Manifestações	
	Membros ou Servidores do MP-AM	Órgãos ou Agentes Externos
Denúncia	3	42
Crítica	0	0
Reclamação	25	16
Sugestão	1	0
Informação/Esclarecimento	30	9
Providência	15	10
Elogio	3	0
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>77</b>

Tabela 2: Manifestações recebidas pela OGMP.

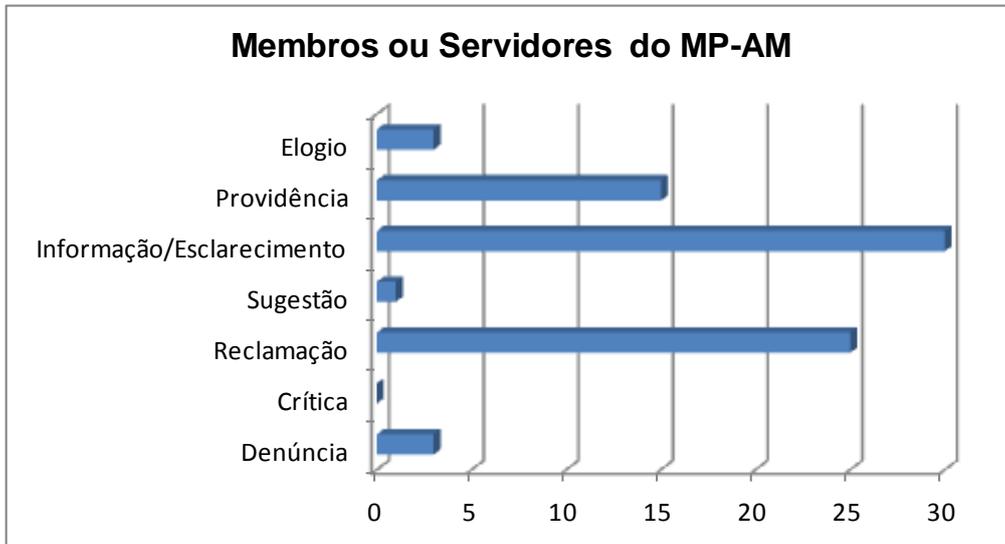


Gráfico 2: Manifestações recebidas pela OGMP relativas a Membros ou Servidores do MP-AM.

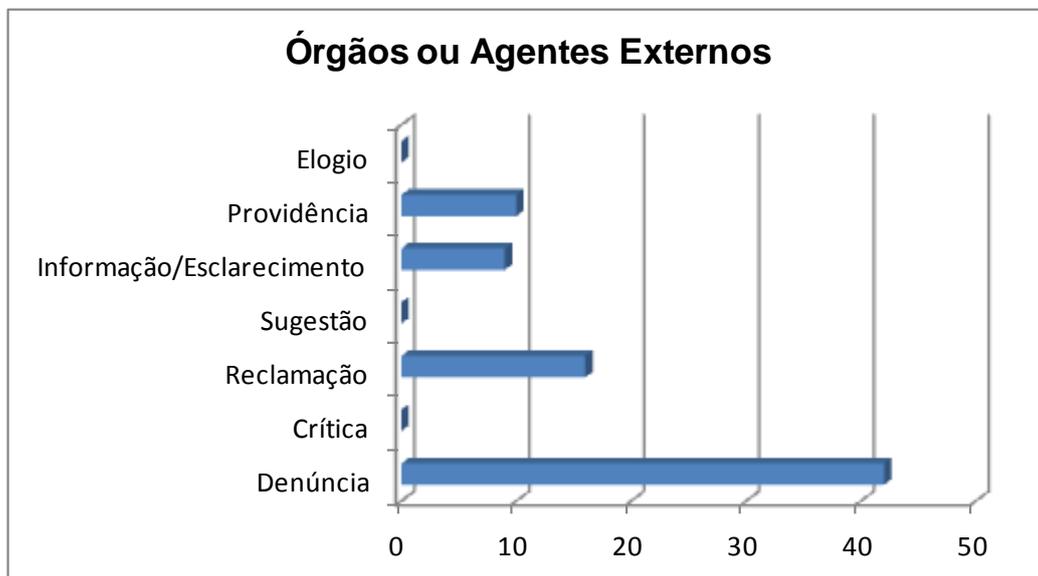


Gráfico 3: Manifestações recebidas pela OGMP relativas a Órgãos ou Agentes Externos.

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	14
Recusa de atendimento ou tratamento descortês	4
Deficiência técnica no desempenho da função	6
Incontinência pública ou conduta inconveniente	0
Inadimplência das obrigações civis	0
Favorecimento, conluio ou prevaricação	0
Percepção de vantagens pessoais indevidas	0
Exercício de atividade político-partidária	0
Exploração de prestígio	0
Utilização abusiva dos poderes do cargo	1
Outros	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

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

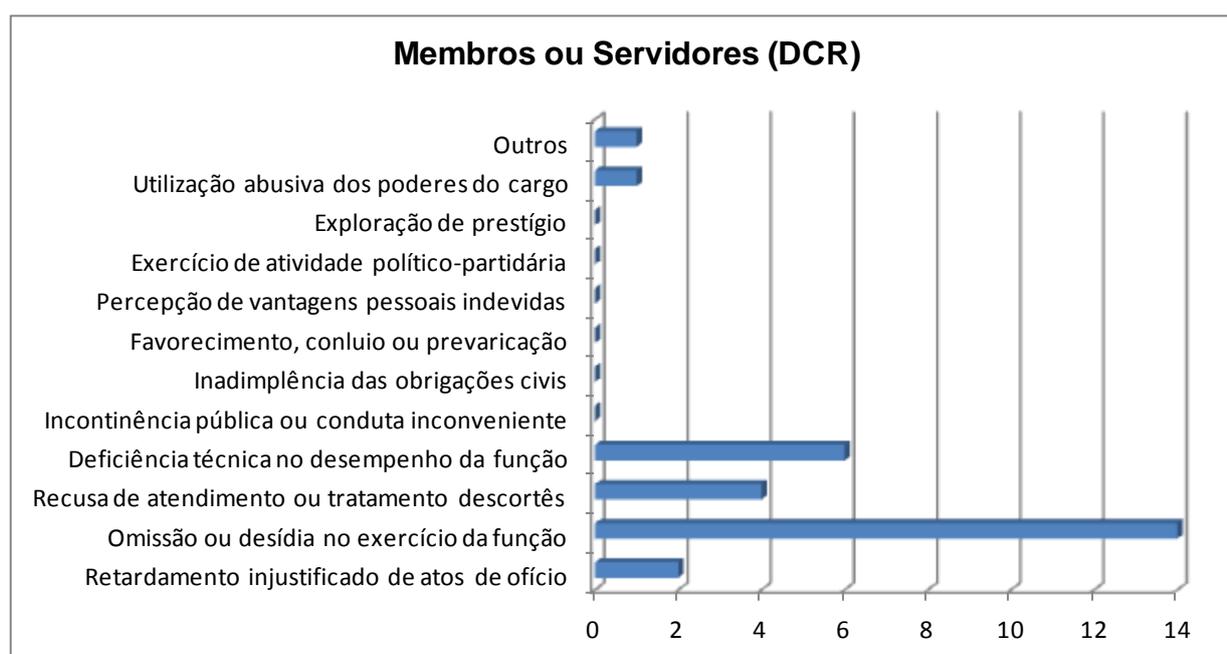


Gráfico 4: Manifestações recebidas, por assunto, referente a denúncias, críticas e reclamações em desfavor de Membros ou Servidores do MP-AM.

<b>Órgãos ou Agentes Externos (DCR)</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Improbidade administrativa	31
Infração, dano ou ameaça de dano ambiental	9
Ofensa ou violação dos direitos do consumidor	3
Violação de direitos inerentes à cidadania	10
Violação de direitos da criança, do adolescente, Dos idosos e dos portadores de deficiência	3
Sonegação fiscal	0
Tráfico de drogas	0
Organização criminosa	2
Práticas de delitos diversos	2
Outros	1
<b>Total</b>	<b>61</b>

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

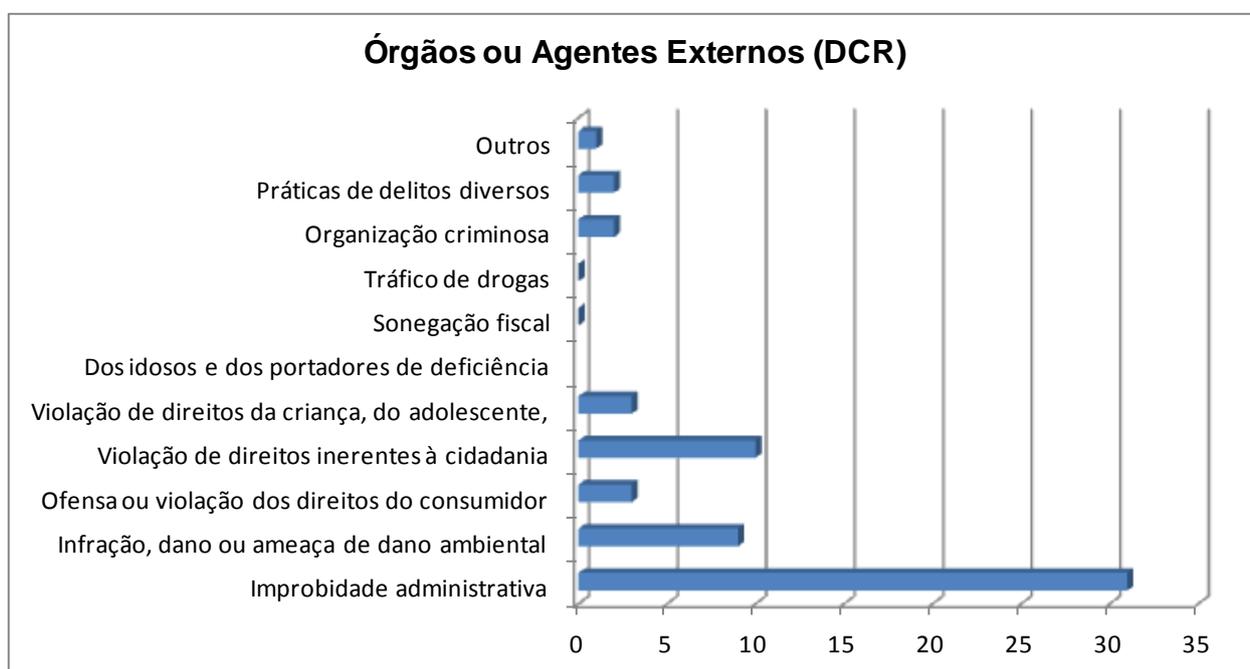


Gráfico 5: Manifestações recebidas, por assunto, referente a denúncias, críticas e reclamações em desfavor de Órgãos ou Agentes Externos.

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 2015.

<b>Decisão</b>	<b>Quantidade</b>
Arquivadas por impertinentes	3
Resolvidas por simples informação da Ouvidoria	13
Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria	0
Outras situações	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Tabela 5: Decisão das manifestações recebidas pela OGMP.

<b>Encaminhamento</b>	<b>Quantidade</b>
ao Procurador-Geral de Justiça	30
ao Corregedor-Geral do Ministério Público	6
ao Conselho Nacional do Ministério Público	0
à Secretaria-Geral do Ministério Público	0
ao Centro de Apoio Operacional	43
à Promotoria de Justiça	38
à outros órgãos do Ministério Público	7
à ouvidoria de órgãos externos	5
à outros entes externos	10
<b>Total</b>	<b>139</b>

Tabela 6: Encaminhamento das manifestações recebidas pela OGMP.



Gráfico 6: Encaminhamento das manifestações recebidas pela OGMP.

Por fim, apresenta-se a situação final das manifestações recebidas pela OGMP durante o período de 2015, 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 124 manifestações (dado extraído da Tabela 6) encaminhadas a órgãos do MP-AM, 29,84% foram concluídas e 70,16% estão em processo de conclusão. Por sua vez, das 15 manifestações encaminhadas a outros entes externos, 33,33% foram concluídas e 66,67% 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, 35,26% das manifestações foram concluídas e devidamente informadas ao manifestante, sendo 13 demandas resolvidas por simples informação da Ouvidoria (vide Tabela 5), 37 solucionadas pelos órgãos do Ministério Público (vide Tabela 7) e 5 resolvidas por outros entes externos (vide Tabela 7).

<b>Situação Atual – 2015</b>		
<b>Status</b>	<b>Manifestações</b>	
	<b>Encaminhadas a órgãos do MP-AM</b>	<b>Encaminhadas a outros entes externos</b>
Concluídas	37	5
Aguardando resposta	87	10
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>15</b>

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

### **Reivindicações para a Ouvidoria**

No ano de 2015, a OGMP realizou algumas solicitações de melhoria buscando aumentar sua visibilidade e atuação perante à sociedade. Portanto, destaca-se, abaixo, tais iniciativas, bem como o atual estágio de execução.

<b>Reivindicação</b>	<b>Situação</b>
Solicitação de autorização encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça para confecção e instalação de urnas coletoras em todas as unidades do Ministério Público, procedendo, também, à substituição das que se encontrarem com avarias.	Aguardando entrega das urnas coletoras.
Solicitação de autorização encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça para confecção de material gráfico (folder, carta-resposta, cartaz e banner) buscando ampliar a divulgação da Ouvidoria-Geral ante o público.	Concluído.
Solicitação de autorização encaminhada pelo Procurador-Geral de Justiça para divulgação dos serviços da Ouvidoria-Geral no canal oficial do Ministério Público no Twitter (@MP_Amazonas), com link de acesso à página eletrônica da Ouvidoria-Geral.	Em andamento.

<p>Solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça para criação de uma seção intitulada “Serviços do Cidadão” no sítio do Ministério Público, conforme exemplo retirado da página inicial do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, com localização na área superior e direita da tela, composta de links de acesso à “Ouvidoria”, ao “Denuncie Aqui”, ao “Portal da Transparência”, ao “Ao Acesso à Informação” e outros que se mostrarem aptos a figurarem na referida seção, como um link para acesso às respostas e perguntas da sociedade, com base no art. 8º, §1.º, inciso VI, da Lei de Acesso à Informação.</p> <p>O intuito é permitir que os usuários visualizem e acessem imediatamente os links contidos na seção “Serviços ao Cidadão”, conferindo maior usabilidade à página inicial do MP-AM.</p>	<p>Concluído.</p> <p>Reivindicação atendida após a implantação da nova página do Ministério Público.</p>
<p>Solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça para inclusão de um formulário eletrônico para que o usuário-cidadão solicite as informações das quais a Lei de Acesso à Informação determina no seu art. 8º, § 1.º.</p>	<p>Concluído.</p> <p>Atualmente, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) está realizando melhorias no referido formulário.</p>
<p>Solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça para mudança da sala da Ouvidoria-Geral para mais próximo do hall de entrada do prédio da Procuradoria-Geral de Justiça.</p> <p>Entende que, em se tratando de um órgão costumeiramente procurado pelo povo, na maioria das vezes pessoalmente, seria de bom tom que ficasse logo próximo à recepção.</p>	<p>Concluído.</p>
<p>Solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça para disponibilização de uma linha telefônica gratuita (0800).</p>	<p>Concluído.</p>

## **Adesão à Rede Ouvir – AM**

Cumprido ressaltar que o Ministério Público do Estado do Amazonas, representado pela OGMP, aderiu oficialmente, em novembro de 2015, à Rede Amazonense de Ouvidorias Públicas (Rede Ouvir – AM) no intuito de estreitar sua relação com a sociedade amazonense.

O projeto da Rede Ouvir – AM possui o escopo de atender a população de forma mais humanizada e acolhedora, e conta com a parceria firmada entre a Ouvidoria-Geral do Estado do Amazonas (OGE), a Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (Alegam), o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM), o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJ-AM) e o Ministério Público do Estado do Amazonas (MP-AM), baseados no modelo implantado no Estado de Minas Gerais.

Destarte, a Rede Ouvir – AM também surge com o papel de promover a integração e compartilhamento de experiências entre as ouvidorias públicas, buscando reduzir ao máximo a demora na resolução das demandas, criando caminhos alternativos e estimulando a participação popular e o controle da administração pública

## **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 propostas que tornem mais visíveis os serviços prestados pela Ouvidoria, fortaleceremos um canal de comunicação com a sociedade sólida que contribuirá permanentemente para o aperfeiçoamento da Instituição e o fortalecimento da cidadania.