



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANALÍTICO

1.º SEMESTRE 2015

Dra. RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS

Procuradora de Justiça

Ouidora-Geral do Ministério Público do Amazonas

MANAUS – AM

2015

Apresentação

Após o decurso do 1.º semestre do ano de 2015 e como forma de possibilitar a análise mais apurada e detalhada das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP-AM), apresenta-se este relatório analítico. Contudo, não se limita tão somente à exposição quantitativa dos registros de manifestações, mas, certamente, inclui análises qualitativas que são fundamentais, pois permitem mensurar a participação cidadã, combustível de construção da democracia participativa.

Relatório Analítico

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP-AM), no período referente ao 1.º semestre de 2015, recebeu um total de 75 manifestações. Deste quantitativo, 45 manifestações (60% do total) foram oriundas de contatos realizados via e-mail, constituindo, portanto, nosso principal canal de comunicação com o cidadão. Em seguida, registraram-se 18 comparecimentos presenciais do manifestante na sala de atendimento da Ouvidoria (24% do total), 9 contatos realizados via telefone (12% do total) e, por fim, 3 preenchimentos de formulário físico (4% do total).

1 Manifestações da Ouvidoria por Tipo de Manifestação

Na OGMP-AM, as manifestações recebidas podem ser do tipo denúncia, crítica, reclamação, informação/esclarecimento, providência, sugestão ou elogio, e ainda podem ter como alvo membros ou servidores do Ministério Público, ou órgãos ou agentes externos. Destarte, no 1.º semestre de 2015, a distribuição das manifestações obedeceu ao indicado na Tabela 1.

Tipo de Manifestação	Quantidade	
	Membros ou Servidores do MP-AM	Órgãos ou Agentes Externos
Denúncia	3	18
Crítica	0	0
Reclamação	16	5
Informação/esclarecimento	13	6
Providência	7	7
Sugestão	0	0
Elogio	0	0
Total	39	36

Tabela 1: Manifestações recebidas pela OGMP-AM distribuídas por Tipo de Manifestação.

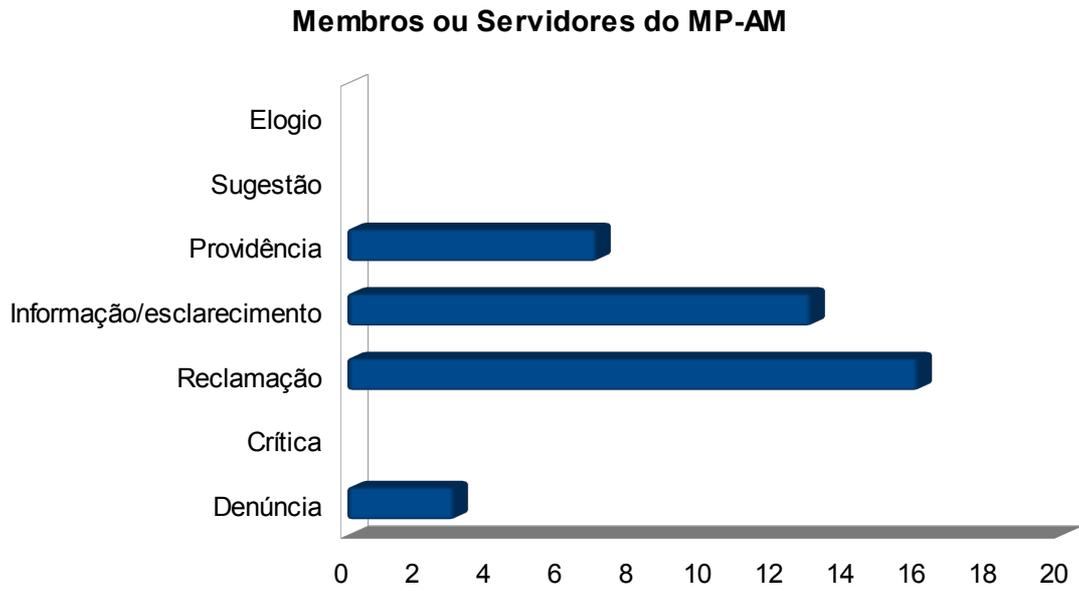


Gráfico 1: Manifestações recebidas pela OGMP-AM relativas a membros ou servidores do MP-AM.



Gráfico 2: Manifestações recebidas pela OGMP-AM relativas a órgãos ou agentes externos.

2 Manifestações da Ouvidoria por Assunto

As manifestações recebidas na OGMP-AM podem tratar de diversos assuntos, os quais são classificados em tipos pré-determinados, conforme mostram as Tabelas 2 e 3. É importante observar que os assuntos são diferentes quando as manifestações tem como alvo membros ou servidores do MP-AM, 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.

Membros ou Servidores do MP-AM – DCR	
Assunto	Quantidade
Retardamento injustificado de atos de ofício	2
Omissão ou desídia no exercício da função	11
Recusa de atendimento ou tratamento descortês	2
Deficiência técnica no desempenho da função	2
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
Total	19

Tabela 2: Assunto das manifestações referente a membros ou servidores do MP-AM.

Membros ou Servidores do MP-AM

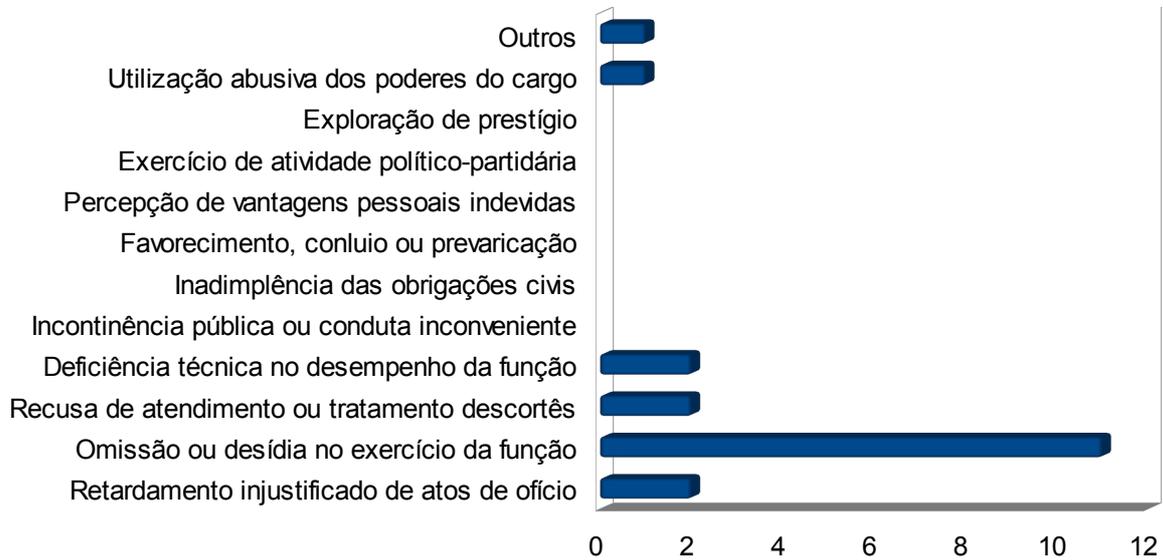


Gráfico 3: Quantidade de manifestações recebidas, por assunto, referente a denúncias, críticas e reclamações em desfavor de membros ou servidores do MP-AM.

Órgãos ou Agentes Externos – DCR	
Assunto	Quantidade
Improbidade administrativa	8
Infração, dano ou ameaça de dano ambiental	6
Ofensa ou violação dos direitos do consumidor	3
Violação de direitos inerentes à cidadania	4
Violação de direitos da criança, do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência	0
Sonegação fiscal	0
Tráfico de drogas	0
Organização criminosa	2
Práticas de delitos diversos	1
Outros	1
Total	25

Tabela 3: Assunto das manifestações referente a órgãos ou agentes externos.

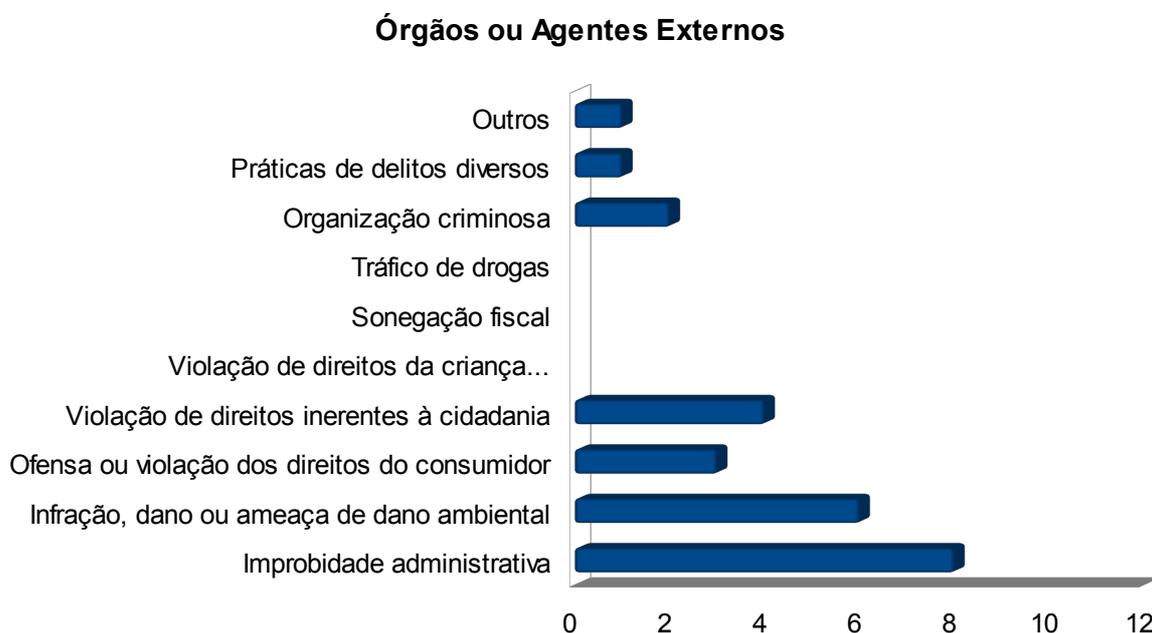


Gráfico 4: Quantidade de manifestações recebidas, por assunto, referente a denúncias, críticas e reclamações em desfavor de órgãos ou agentes externos.

3 Decisões ou Encaminhamento das Manifestações da Ouvidoria

As manifestações recebidas pela OGMP-AM 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 dar celeridade à demanda apresentada. Nas Tabelas 4 e 5 constam os dados referentes ao 1.º semestre de 2015.

Decisão	Quantidade
Arquivadas por impertinentes	0
Resolvidas por simples informação da Ouvidoria	5
Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria	0
Total	5

Tabela 4: Decisão das manifestações recebidas pela OGMP-AM.

Encaminhamento	Quantidade
ao Procurador-Geral de Justiça	10
ao Corregedor-Geral do Ministério Público	5
ao Conselho Nacional do Ministério Público	0
à Secretaria-Geral do Ministério Público	0
ao Centro de Apoio Operacional	21
à Promotoria de Justiça	18
à outros órgãos do Ministério Público	6
à ouvidoria de órgãos externos	2
à outros entes externos	8
Total	70

Tabela 5: Encaminhamento das manifestações recebidas pela OGMP-AM.



Gráfico 5: Encaminhamento das manifestações recebidas pela OGMP-AM.

4 Situação das Manifestações

A situação atual das manifestações recebidas pela OGMP-AM é detalhada abaixo na Tabela 6. Desta maneira, é possível observar o quantitativo de manifestações que foram solucionadas ou não de acordo com o encaminhamento realizado.

Situação Atual		
Status	Manifestações	
	Encaminhadas a órgãos do MP-AM	Encaminhadas a outros entes externos
Concluídas	20	3
Aguardando resposta	40	7
Total	60	10

Tabela 6: Situação atual das manifestações recebidas pela OGMP-AM.

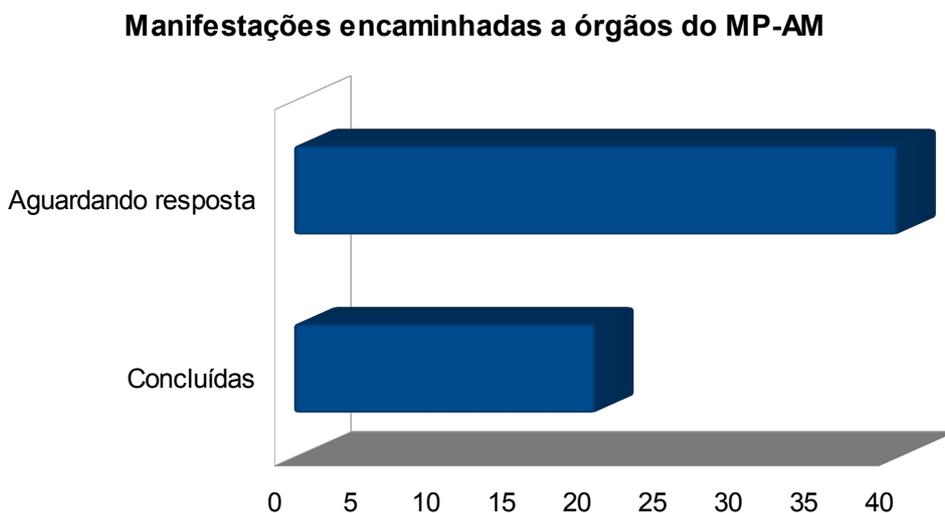


Gráfico 6: Situação atual das manifestações encaminhadas a órgãos do próprio MP-AM.

Manifestações encaminhadas a outros entes externos

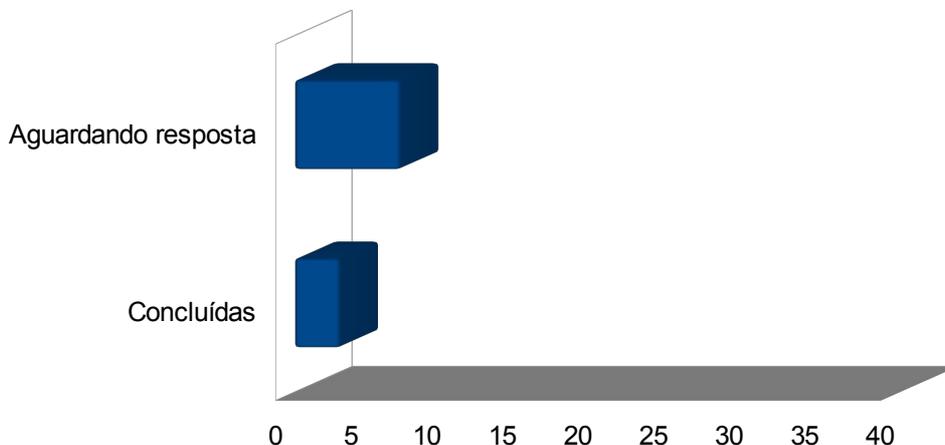


Gráfico 7: Situação atual das manifestações encaminhadas a outros entes externos.

5 Análise Qualitativa

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas recebeu um total de 75 manifestações referentes ao 1.º semestre de 2015. Deste total, 39 manifestações (52%) tiveram como alvo principal membros ou servidores do MP-AM, ao passo que 36 (48%) objetivaram órgãos ou agentes externos cujo MP-AM tem o dever legal de agir.

Quanto ao tipo de manifestação, as denúncias contra órgãos ou agentes externos representaram a maior demanda (18 manifestações ou 24% do total), seguida de reclamações em desfavor de membros ou servidores do MP-AM (16 manifestações ou 21,33% do total), conforme dados da Tabela 1.

Dentre as denúncias, críticas e reclamações (DCR) recebidas pela OGMP-AM, 19 manifestações (25,33% do total) são em desfavor de membros ou servidores do MP-AM e 25 (33,33% do total) são contra órgãos ou agentes externos. No grupo dos membros ou servidores do MP-AM, observa-se que a maior quantidade de demandas (11 manifestações ou 14,67% do total) são relativas à omissão ou desídia no exercício da função, e dentre os órgãos ou agentes externos, o maior volume de manifestações dizem respeito a atos de improbidade administrativa (8 manifestações ou 10,67% do total), segundo dados extraídos das Tabelas 2 e 3.

Quanto ao encaminhamento das manifestações, tem-se que 60 manifestações (80% do

total) foram levadas ao conhecimento de órgãos do próprio MP-AM (Procurador-Geral, Corregedor-Geral, Centros de Apoios Operacional (CAOs), Promotorias de Justiça e órgão da administração), sendo que os CAOs e as Promotorias de Justiça receberam a maior parte delas (21 e 18 manifestações, respectivamente). As demais manifestações ficaram assim distribuídas: 10 (13,33%) encaminhadas ao Procurador-Geral de Justiça, 5 (6,67%) direcionadas ao Corregedor-Geral de Justiça, 6 (8%) a outros órgãos do Ministério Público e 10 (13,33%) manifestações destinadas a órgãos externos ao MP-AM, de acordo com as Tabelas 5.

Com base nos dados da Tabela 4 e 6, a situação atual das manifestações é um ponto que merece atenção, pois há apenas 28 manifestações (37,33% do total) concluídas e informadas à OGMP-AM e 47 no status aguardando resposta (62,67% do total). Do total de manifestações concluídas, tem-se que 25 (33,33% do total) foram finalizadas por órgãos do próprio MP-AM e 3 (4% do total) por órgãos externos. Já do total de manifestações aguardando resposta, há 40 (53,34% do total) na fila para serem finalizadas por órgãos do MP-AM e 7 (9,33% do total) por órgãos externos.

Em comparação com o mesmo período do ano de 2014 (1.º semestre 2014), observa-se que houve redução da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, caindo de 87 para 75 manifestações, o que representa uma redução de 13,79%. Entretanto, constata-se um aumento de reclamações em desfavor de membros ou servidores do MP-AM, saltando de 4 reclamações, em 2014, para 16, em 2015.

Mesmo com a redução do número total de manifestações para o 1.º semestre de 2015, constata-se que os encaminhamentos realizados aos Centros de Apoio Operacional e às Promotorias de Justiça permaneceram quase inalteradas, com 40 encaminhamentos em 2014 e 39 em 2015.

Já com relação ao status final das manifestações, verifica-se um decréscimo nas manifestações concluídas, ou seja, enquanto em 2014 havia 48,28% das manifestações já finalizadas e concluídas, no mesmo período de 2015 (1.º semestre), tem-se somente 37,33% de conclusões.