



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2016

Dra. RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas

MANAUS – AM

2017

Apresentação

Este Relatório Anual destaca as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas no ano de 2016.

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.

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

Estatísticas – 2016

1 Rotina administrativa

Com base nos registros de movimentação administrativa para o ano de 2016, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP) produziu a seguinte quantidade de expedientes:

✓ 216 Memorandos: deste total, 138 foram relacionados diretamente ao encaminhamento de manifestações e os demais (78) inerentes ao cumprimento de tarefas administrativas (encaminhamento de relatórios, solicitações diversas para a Ouvidoria e prestação de contas de passagens e diárias concedidas).

✓ 15 Ofícios: dos quais 5 foram referentes ao encaminhamento de manifestações e os demais (10), ao cumprimento de tarefas administrativas.

2 Registros de manifestações

No ano de 2016, a OGMP recebeu um total de 227 manifestações, representando um incremento de 71 registros (45,51%) se comparado ao ano de 2015. Desse modo, a partir do aumento significativo de atendimentos, observa-se que a Ouvidoria está sendo cada vez mais lembrada e procurada pela sociedade que a vê como um canal de comunicação essencial para a resolução de suas demandas.

2.1 Detalhamento das manifestações

A população pode registrar sua manifestação perante a OGMP de maneira livre, sem censura de tema, mas sempre com a preocupação de levar ao Ministério Público situações relevantes e que sejam relativas às atribuições ministeriais. Assim, o manifestante, dependendo da gravidade de seu relato, poderá manifestar-se de três formas distintas: identificada, sigilosa e anônima.

A manifestação identificada é aquela na qual o indivíduo fornece seus dados pessoais, não havendo, portanto, a reserva de identidade. Nesta modalidade, o órgão responsável pela apuração da manifestação identificará o autor da demanda. Cabe lembrar que nesta modalidade o indivíduo poderá consultar livremente o andamento de sua manifestação, bastando, para tanto, que se identifique.

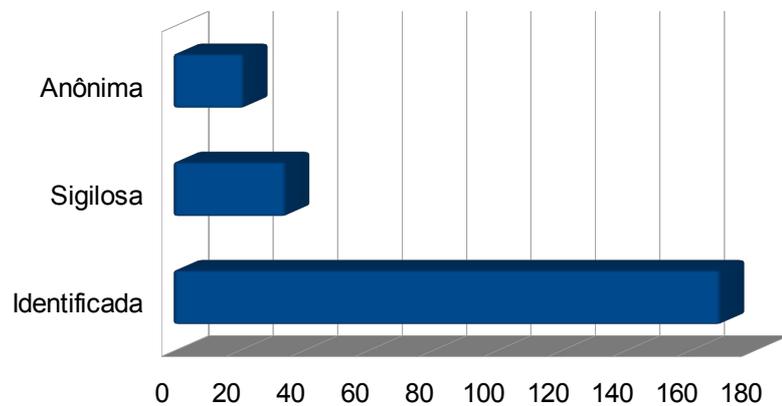
Na modalidade sigilosa, o manifestante informa seus dados pessoais, no entanto, a Ouvidoria informa ao órgão responsável pela apuração da manifestação acerca da solicitação de sigilosidade. A partir daí, o órgão responsável estará impedido de revelar a identificação do autor da manifestação àquele atingido por ela. Também nesta modalidade o indivíduo poderá solicitar livremente o andamento de sua manifestação, bastando, para tal, que se identifique.

Já na modalidade anônimo, o manifestante não informa seus dados pessoais e, neste caso, é imprescindível que as informações relatadas por ele sejam as mais detalhadas possíveis, permitindo que o órgão responsável pela apuração tenha elementos probatórios suficientes ou, no mínimo, indícios do que se está denunciando. Ressalte-se, por oportuno, que na modalidade anônima o manifestante não poderá acompanhar o andamento de sua manifestação pela impossibilidade de sua identificação. Assim, caso haja necessidade de resguardar a identidade do manifestante e este queira acompanhar sua manifestação, basta que se comunique com a Ouvidoria e solicite o sigilo de seus dados pessoais.

No período de 2016, a OGMP registrou 170 manifestações identificadas (74,89%), 35 sigilosas (15,42%) e 22 anônimas (9,69%), conforme observa-se na Tabela 1, demonstrada no modelo quantitativo e gráfico.

Tabela 1

Modalidade	Quantidade
Identificada	170
Sigilosa	35
Anônima	22
Total	227



Com o escopo de facilitar e agilizar a comunicação entre o cidadão e o Ministério Público, a OGMP disponibiliza quatro meios de interlocução com o manifestante:

a) Contato telefônico: forma de comunicação disponível ao manifestante pelo número 0800 720 5100 ou (92) 3655-0724;

b) Meio eletrônico: forma de comunicação disponível ao manifestante pelo uso do e-mail, do formulário eletrônico ou pelo sistema da Rede Ouvir/AM;

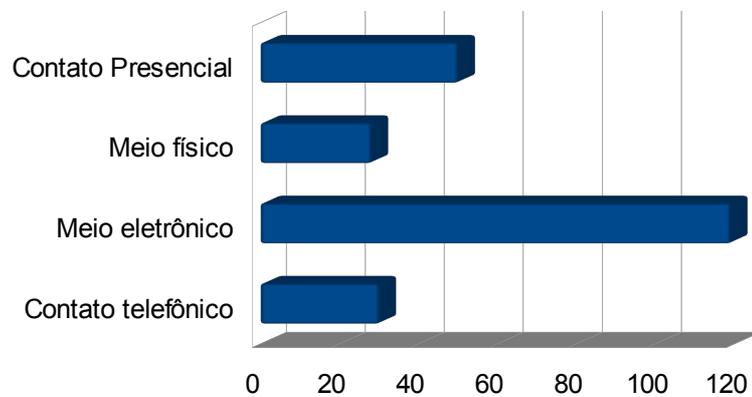
c) Meio físico: forma de comunicação disponível ao manifestante pelo uso do formulário carta-resposta, por carta ou quando a OGMP recebe manifestações oriundas do Centro de Atendimento ao Público (CAP/MPAM) ou encaminhados por outros órgãos externos; e

d) Contato presencial: atendimento presencial realizado na sala de atendimento da Ouvidoria.

Desta maneira, no ano de 2016 a OGMP recebeu 119 manifestações por meio eletrônico (52,42%), realizou 50 atendimentos presenciais (22,03%) e 30 atendimentos por telefone (13,22%), além de ter recebido 28 manifestações por meio físico (12,33%), segundo dados da Tabela 2, demonstrada no modelo quantitativo e gráfico.

Tabela 2

Meios de Acesso	Quantidade
Contato telefônico	30
Meio eletrônico	119
Meio físico	28
Contato Presencial	50
Total	227



As manifestações recebidas pela OGMP são classificadas obedecendo os seguintes tipos:

a) denúncia: manifestação revestida de gravidade, com indícios mínimos de autoria e materialidade, atribuindo a responsabilidade do fato ao agente público, à pessoa física ou jurídica, ou à instituição pública ou privada;

b) reclamação: manifestação de insatisfação, desagrado, protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão do Ministério Público, da sua administração em geral e/ou de servidor público, que o manifestante considera ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

c) crítica: manifestação que implica censura a ato, procedimento ou posição adotada pela instituição, por meio de seus órgãos, agentes ou servidores públicos;

d) sugestão: proposta de melhoria, aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público;

e) solicitação de informação/esclarecimento: consiste no pedido de esclarecimento sobre o andamento de uma manifestação ou referente ao procedimento adotado para uma situação específica;

f) solicitação de providência: consiste no pedido direcionado ao Ministério Público com intuito de solicitar ações a fim de preservar os bens jurídicos de uma situação específica;

g) elogio: manifestação de satisfação, apreço, identificação de aspectos positivos na prestação de serviço público ou reconhecimento sobre a qualidade do serviço recebido.

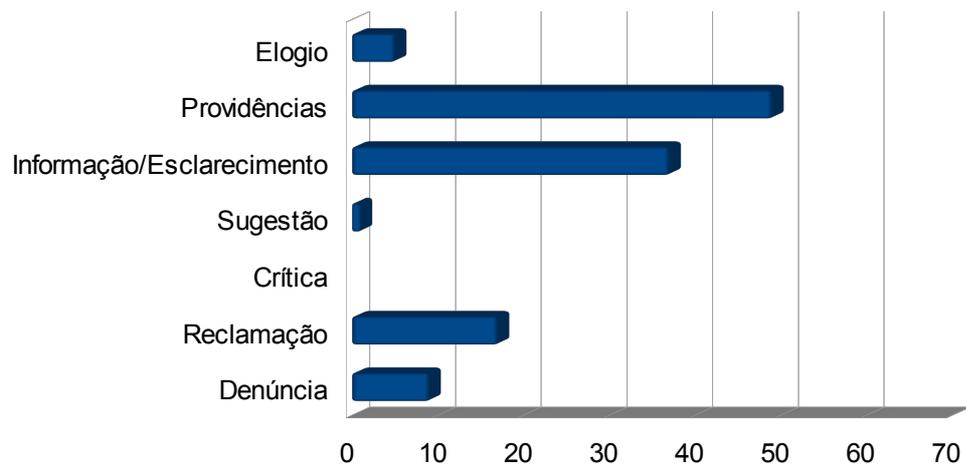
Insta salientar que as manifestações recebidas pela OGMP podem ter como alvo membros ou servidores do Ministério Público, bem como órgãos ou agentes externos cujo o MP possui o dever legal de agir. Assim, no período de 2016, a OGMP recebeu o quantitativo de manifestações discriminadas nas colunas <2016> da Tabela 3, demonstrada no modelo quantitativo e gráfico.

Ressalte-se, contudo, que para efeitos comparativos, os percentuais indicados nas colunas <2015> da Tabela 3 indicam se houve acréscimo (+) ou decréscimo (-) na quantidade de manifestações referente ao ano de 2015. Por exemplo, a OGMP recebeu, em 2016, 68 denúncias em desfavor de órgãos ou agentes externos, comparativamente ao ano de 2015, verifica-se um acréscimo de 61,9%, ou seja, 26 denúncias a mais no ano de 2016.

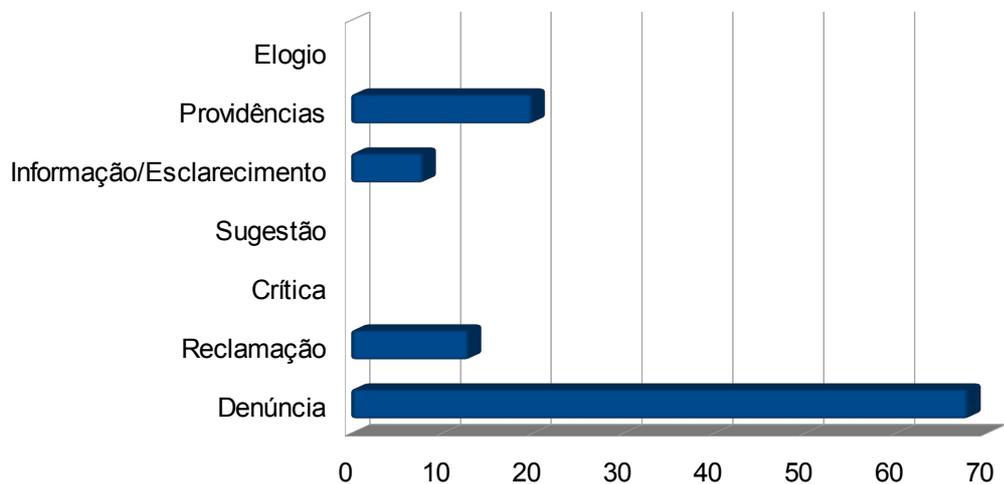
Tabela 3

Natureza da Manifestação	Alvo da Manifestação			
	Membros ou Servidores do MPAM		Órgãos ou Agentes Externos	
	2016	2015	2016	2015
Denúncia	9	+200%	68	+61,9%
Reclamação	17	-32%	13	-18,75%
Crítica	0	inalterado	0	inalterado
Sugestão	1	inalterado	0	inalterado
Informação/Esclarecimento	37	+23,33%	8	-11,11%
Providências	49	+226,67%	20	+100%
Elogio	5	+66,67%	0	inalterado
Total	118	-	109	-

Membros ou Servidores do MPAM



Órgãos ou Agentes Externos



As manifestações recebidas na OGMP podem tratar de diversos assuntos, os quais são agrupados em tipos pré-determinados, conforme mostram as Tabelas 4 e 5, demonstradas no modelo quantitativo e gráfico. É importante observar que os assuntos são diferentes quando as manifestações tem como alvo Membros ou Servidores do MPAM ou Agentes ou Órgãos Externos.

Tabela 4

Membros ou Servidores do MPAM	
Assunto	Quantidade
Retardamento injustificado de atos de ofício	0
Omissão ou desídia no exercício da função	10
Recusa de atendimento ou tratamento descortês	3
Deficiência técnica no desempenho da função	32
Incontinência pública ou conduta inconveniente	0
Inadimplência das obrigações civis	0
Favorecimento, conluio ou prevaricação	0
Percepção de vantagens pessoais indevidas	1
Exercício de atividade político-partidária	0
Exploração de prestígio	0
Utilização abusiva dos poderes do cargo	4
Outros	68
Total	118

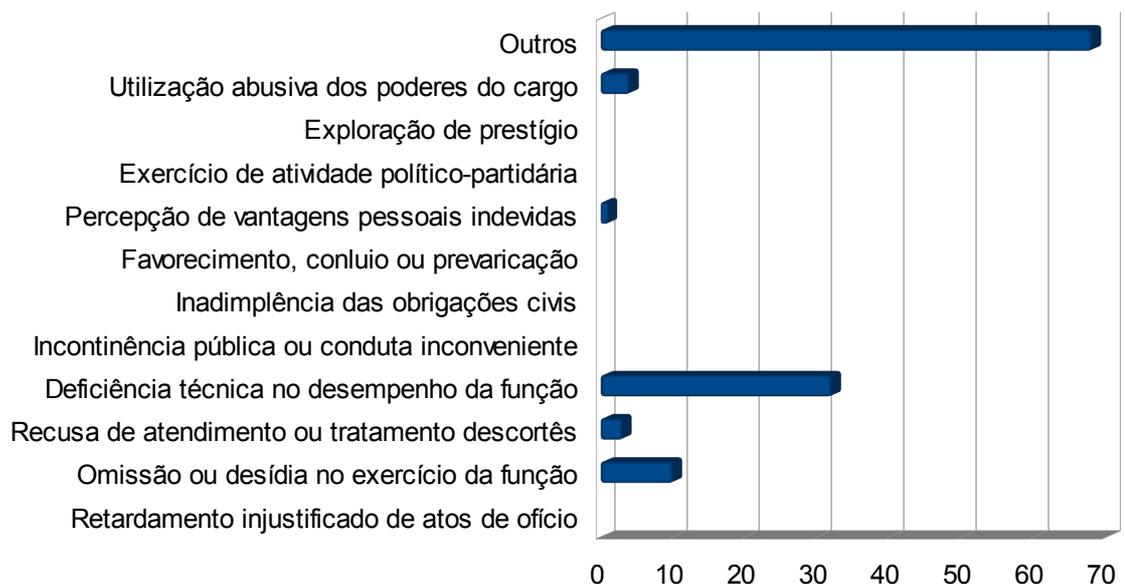
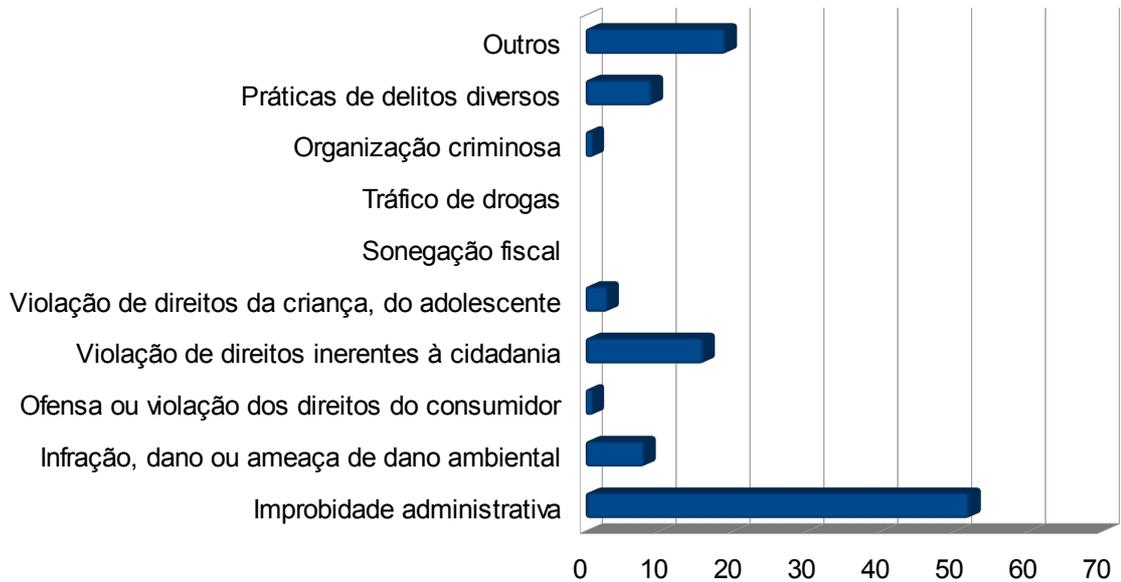


Tabela 5

Órgãos ou Agentes Externos	
Assunto	Quantidade
Improbidade administrativa	52
Infração, dano ou ameaça de dano ambiental	8
Ofensa ou violação dos direitos do consumidor	1
Violação de direitos inerentes à cidadania	16
Violação de direitos da criança, do adolescente, Dos idosos e dos portadores de deficiência	3
Sonegação fiscal	0
Tráfico de drogas	0
Organização criminosa	1
Práticas de delitos diversos	9
Outros	19
Total	109



No cotidiano da OGMP é imprescindível destacar que as manifestações trazidas pelo usuário podem receber um dos seguintes direcionamentos:

a) ser encaminhada a órgãos integrantes da estrutura no Ministério Público: a manifestação será encaminhada diretamente ao órgão de execução para que tão logo sejam realizados os procedimentos cabíveis;

b) ser encaminhada a órgãos externos ao Ministério Público: nesse caso as manifestações poderão ser encaminhadas diretamente ao órgão externo ou à ouvidoria relacionada ao conteúdo da demanda; e

c) ser arquivada: segundo parágrafo único, art. 12 do Ato PGJ n.º 174/2011, o Ouvidor poderá determinar o arquivamento liminar da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento.

Cumpra salientar que as manifestações também poderão ser atendidas mediante procedimentos iniciados e finalizados dentro da própria Ouvidoria. Desse modo, a Tabela 6 traz o quantitativo de manifestações resolvidas na própria OGMP.

Entretanto, na grande maioria vezes, os casos trazidos à OGMP não podem ser solucionados mediante diligências ou simples informações da Ouvidoria, seja por serem complexos, seja por requererem a atuação efetiva do Ministério Público. Nesses casos, as manifestações poderão ser encaminhadas aos órgãos/setores detalhados na Tabela 7. Ademais, a referida Tabela traz o quantitativo de manifestações encaminhadas no ano de 2016.

Tabela 6

Decisão	Quantidade
Arquivadas por impertinentes	1
Resolvidas por simples informação da Ouvidoria	26
Resolvidas mediante diligência da Ouvidoria	10
Outras situações	16
Total	43

Tabela 7

Encaminhamento	Quantidade
ao Procurador-Geral de Justiça	58
ao Corregedor-Geral do Ministério Público	4
ao Conselho Nacional do Ministério Público	0
à Secretaria-Geral do Ministério Público	0
ao Centro de Apoio Operacional	31
à Promotoria de Justiça	58
à outros órgãos do Ministério Público	15
à ouvidoria de órgãos externos	16
à outros entes externos	2
Total	184

Decisão e Encaminhamentos das Manifestações

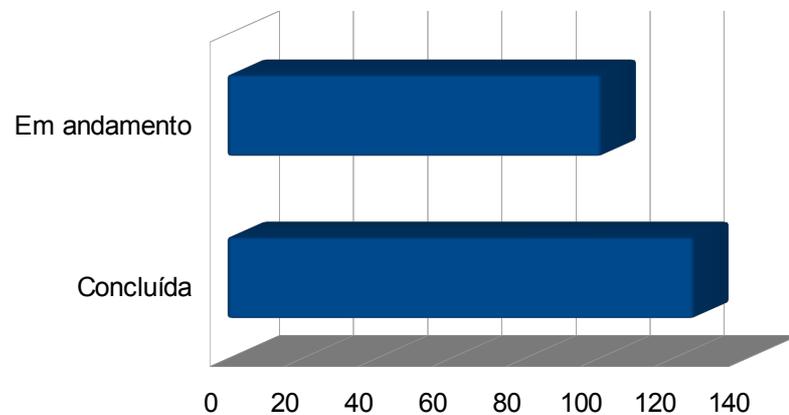


Na OGMP as manifestações são recebidas, classificadas conforme sua natureza (denúncia, reclamação, crítica, sugestão, solicitação de informação/esclarecimento, solicitação de providências ou elogio) e levadas ao conhecimento do Ouvidor para que seja realizado prévio exame dos requisitos de admissibilidade. Assim, somente após seguida essa rotina é possível que a manifestação tome um dos direcionamentos anteriormente mencionados (ser encaminhada a órgãos integrantes da estrutura no Ministério Público, ser encaminhada a órgãos externos ao Ministério Público ou ser arquivada).

Para fins de controle interno, a OGMP realiza o acompanhamento das manifestações com o propósito de informar ao manifestante se sua demanda já foi concluída ou se ainda está em andamento. Desse maneira, a Tabela 8 permitir verificar a situação das manifestações ao término do ano de 2016. Ressalte-se, por oportuno, que o valor apontado na coluna <Manifestações encaminhadas a órgãos do MPAM> já contém o quantitativo de manifestações concluídas pela OGMP (vide Tabela 6).

Tabela 8

Situação – Ano de 2016		
Status	Manifestações encaminhadas a órgãos do MPAM	Manifestações encaminhadas a outros entes externos
Concluída	119	7
Em andamento	90	11
Total	209	18



3 Ações promovidas pela Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, com o objetivo de zelar pela qualidade dos serviços oferecidos à população, realizou, em 2016, dois treinamentos buscando o aprimoramento de ações e estratégias para um atendimento de excelência ao cidadão. É sabido que o atendimento ao público em sua modalidade presencial constitui um dos principais elos de comunicação entre o cidadão e a administração pública, de tal modo que atender com qualidade torna-se relevante ao papel da Ouvidoria e demais setores que lidam diretamente com o cidadão. O atendimento traduz não apenas uma simples forma de participação do usuário, mas uma maneira de possibilitar o ingresso do usuário na vida pública, sendo imperioso velar pela qualidade do atendimento.

Assim, o primeiro treinamento oferecido pela OGMP foi realizado em 28/07/2016 na antiga Sala de Reuniões do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF/MPAM), cujo público-alvo foram os servidores da Unidade Sede do Ministério Público que lidam diretamente com o cidadão (Centro de Atendimento ao Público – CAP/MPAM, Recepção e Setor de Protocolo). O encontro foi extremamente valoroso, pois possibilitou a construção de um ambiente de interação entre os servidores e a Ouvidoria, além de permitir a troca das experiências já vividas em cada setor. Houve, ainda, a apresentação de diversas sugestões de melhorias para a Instituição Ministerial, bem como o pedido de que uma nova edição do treinamento fosse realizada para que os servidores das outras unidades do Ministério Público pudessem valer-se do mesmo ambiente de aprendizado e interação.

Desse modo, em razão do sucesso da primeira edição do encontro proposto pela OGMP, uma nova edição do treinamento foi realizada na data de 30/11/2016 nas dependências da Unidade Descentralizada do Ministério Público localizada no Shopping Cidade Leste. Desta vez, os servidores participantes foram aqueles lotados no Centro de Atendimento ao Público (CAP/MPAM) da Unidade Anexa do MPAM (Aleixo) e os do Shopping Cidade Leste.

É imprescindível destacar que os órgãos/setores já mencionados recebem diariamente demandas da sociedade e são responsáveis por dois eixos de atuação: acolher e oferecer respostas cabíveis e satisfatórias às necessidades do cidadão; e produzir informações relevantes e essenciais à tomada de decisões do gestor público. Portanto, o

sucesso nessa atuação depende do desenvolvimento de competências e habilidades para que o servidor seja capaz de identificar a importância de um bom atendimento ao público, além de contribuir para o fortalecimento da imagem da Instituição perante a sociedade.

Atender é prestar atenção ao outro, é ouvir, entender e responder, é reconhecer o outro como pessoa, como sujeito de direitos. Destarte, é impreterível observar que a excelência do atendimento ao cidadão oferecido pelo Ministério Público amazonense é uma meta a ser buscada de forma incessante. Trata-se de um compromisso público assumido entre a Instituição Ministerial e o cidadão, tendo por objetivo o fortalecimento do Estado Democrático de Direito.

4 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 (Aleam), 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

5 Conclusão

O Ministério Público do Estado 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 mister. Além disso, a busca do alinhamento com as diretrizes Institucionais forma a base para atuação desta Ouvidoria.

Ademais, observa-se, a partir das estatísticas demonstradas ao longo deste Relatório, que é promissora a atuação da Ouvidoria, apesar de haver muitas manifestações ainda não concluídas. Contudo, acreditamos que implementadas as propostas que tornem mais visíveis os serviços prestados pela Ouvidoria, fortaleceremos este canal de comunicação com a sociedade, contribuindo, desse modo, permanentemente para o aperfeiçoamento da Instituição, fortalecimento da cidadania e incentivo à democracia participativa.