



# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2018**

## **EXERCÍCIO 2017**

**Dra. RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS**

*Procuradora de Justiça*

*Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas*

**Dra. SUZETE MARIA DOS SANTOS**

*Procuradora de Justiça*

*Suplente de Ouvidor-Geral*

**MANAUS – AM**

**2018**

## **APRESENTAÇÃO**

O presente Relatório Anual de Atividades 2018 – Exercício 2017 destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas no ano de 2017, detalhando o quantitativo de manifestações recebidas e sua situação ao final do período em questão. O relatório constitui-se, ainda, de uma exposição das atividades relacionadas ao atendimento aos cidadãos, a estruturação da Ouvidoria-Geral e as rotinas administrativas deste órgão.

Ademais, em consonância com os preceitos da Resolução n.º 153, de 21 de novembro de 2016, e da Resolução n.º 180, datada de 7 de agosto de 2017, ambas do Conselho Nacional do Ministério Público, a apresentação infra demonstra os aspectos relevantes a respeito das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral, abordando os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e as participações mais expressivas do Ouvidor-Geral.

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2018

## EXERCÍCIO 2017

### 1 Rotina administrativa

Com base nos registros de movimentação administrativa para o ano de 2017, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP) produziu a seguinte quantidade de expedientes:

✓ 214 Memorandos: deste total, 172 foram relacionados diretamente ao encaminhamento de manifestações e os demais (42), inerentes ao cumprimento de tarefas administrativas (encaminhamento de relatórios, solicitações diversas para a Ouvidoria e prestação de contas de passagens e diárias concedidas ao Ouvidor).

✓ 16 Ofícios: dos quais 4 foram referentes ao encaminhamento de manifestações e os demais (12), ao cumprimento de tarefas administrativas.

### 2 Registros de manifestações

No ano de 2017, a OGMP recebeu um total de 259 manifestações, registrando um incremento de 32 registros (14,1%), se comparado ao ano de 2016. Observa-se, com base no aumento do número de atendimentos realizados, que a Ouvidoria está sendo cada vez mais lembrada e procurada pela sociedade que a vê como um legítimo canal de comunicação direto com a Instituição Ministerial, tornando-se ferramenta imprescindível ao controle social e para a participação mais ativa do cidadão nas atividades estatais.

#### 2.1 Detalhamento das manifestações

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, conforme já referido, o quantitativo de 259 manifestações, distribuídas conforme apresentado na Tabela 01 e no Gráfico 01.

<b>Distribuição das manifestações</b>	
<b>Período</b>	<b>Quantidade</b>
Janeiro/2017	34
Fevereiro/2017	29
Março/2017	26
Abril/2017	31
Mai/2017	18
Junho/2017	17
Julho/2017	12
Agosto/2017	21
Setembro/2017	14
Outubro/2017	19
Novembro/2017	22
Dezembro/2017	16
<b>Total</b>	<b>259</b>

Tabela 01: Quantitativo mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2017.

#### Distribuição mensal das manifestações - Exercício 2017

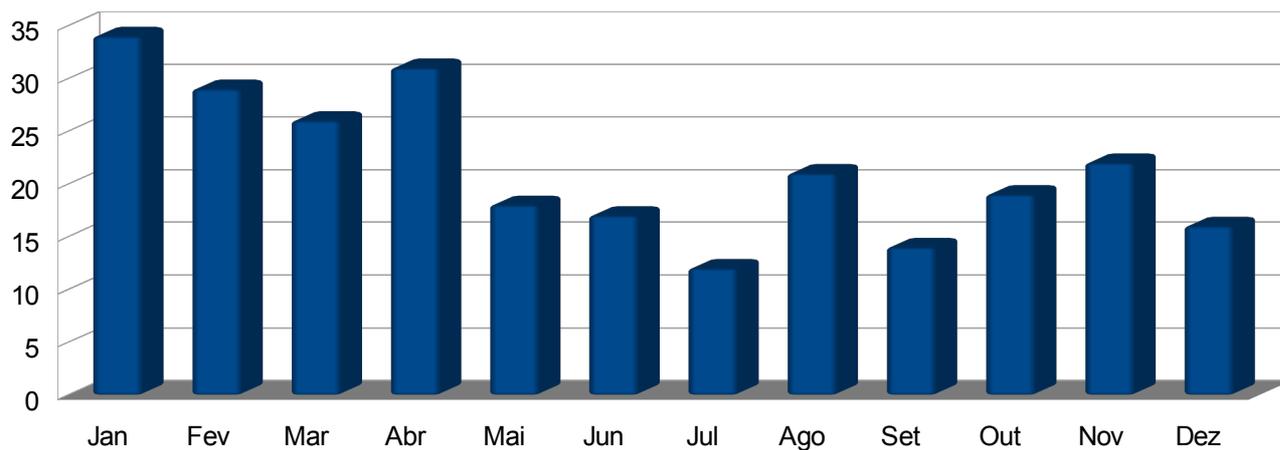


Gráfico 01: Quantitativo mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2017.

Com o objetivo de aumentar o número de manifestações recebidas, bem como permitir que a sociedade disponha de um vasto leque de opções, a Ouvidoria-Geral disponibiliza diversas formas de comunicação, agrupadas em quatro modalidades, a saber:

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

**b) meio eletrônico:** comunicação disponível ao manifestante pelo uso do e-mail (ouvidoria@mpam.mp.br) e do formulário eletrônico (<http://servicos.mpam.mp.br:8080/ouvidoria/cidadao/aceso.do>);

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

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

Desse modo, as informações constantes na Tabela 02 e no Gráfico 02 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2017 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria-Geral ao cidadão.

Período	Meios de acesso				Total
	Contato telefônico	Meio eletrônico	Meio físico	Contato presencial	
Janeiro/2017	6	21	3	4	34
Fevereiro/2017	3	16	2	8	29
Março/2017	1	20	1	4	26
Abril/2017	5	16	2	8	31
Maió/2017	2	9	2	5	18
Junho/2017	1	12	0	4	17
Julho/2017	0	11	1	0	12
Agosto/2017	2	12	0	7	21
Setembro/2017	3	9	1	1	14
Outubro/2017	7	12	0	0	19
Novembro/2017	5	12	1	4	22
Dezembro/2017	2	11	2	1	16
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>161</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>259</b>

Tabela 02: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2017 pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

### Meios de acesso - Exercício 2017

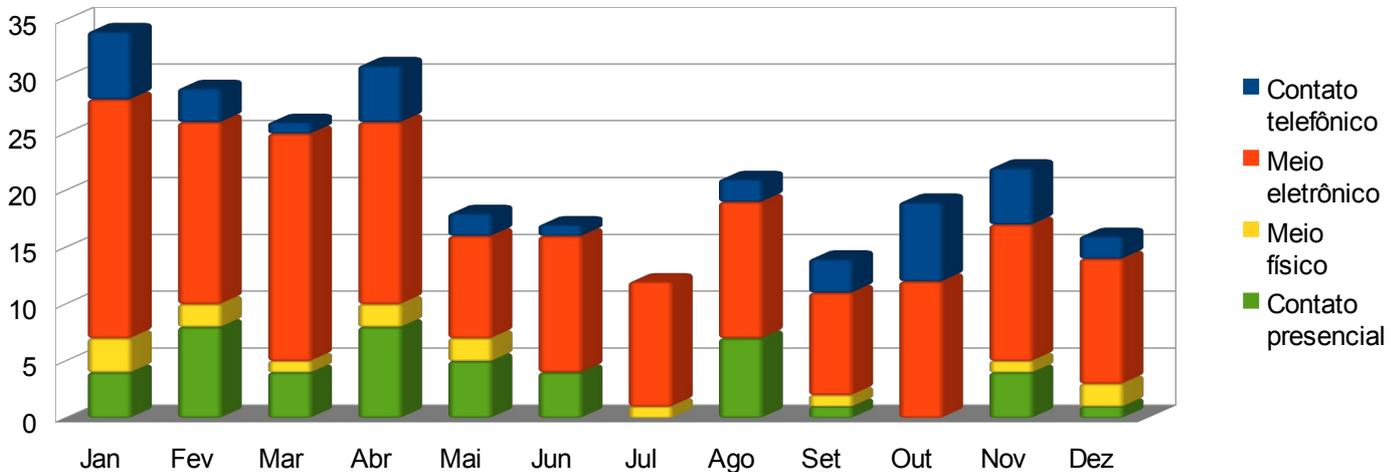


Gráfico 02: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2017 pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

Ademais, as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral podem ser enquadradas nas classes definidas na Resolução CNMP n.º 180, datada de 7 de agosto de 2017, conforme abaixo descrito.

**a) Reclamações:** manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

**b) Críticas:** manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;

**c) Representação:** manifestações residuais à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

**d) Sugestões:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

**e) Elogios:** manifestações de satisfação ou reconhecimento de qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e

**f) Pedidos de Informação:** manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

Com o escopo de tornar ainda mais clara e precisa a apresentação das informações deste relatório, as manifestações do tipo denúncia, recebidas pela Ouvidoria-Geral, foram agrupadas na classe Reclamações, enquanto as solicitações de providência e solicitações de informação/esclarecimento não relacionadas à Lei de Acesso à Informação, serão contabilizadas na classe Representações. Posto isto, a Tabela 03 e o Gráfico 03 demonstram as informações relativas às manifestações registradas no ano de 2017 segundo as classes mencionados.

Período	Reclamações	Críticas	Sugestões	Elogios	Pedidos de informação com base na LAI	Representações	Total
Janeiro/2017	20	0	2	1	0	11	<b>34</b>
Fevereiro/2017	8	0	0	0	1	20	<b>29</b>
Março/2017	17	0	0	1	0	8	<b>26</b>
Abril/2017	17	0	0	1	1	12	<b>31</b>
Maior/2017	11	0	0	0	0	7	<b>18</b>
Junho/2017	6	1	0	0	1	9	<b>17</b>
Julho/2017	6	0	0	0	1	5	<b>12</b>
Agosto/2017	12	0	0	2	0	7	<b>21</b>
Setembro/2017	4	0	0	0	0	10	<b>14</b>
Outubro/2017	5	0	0	0	2	12	<b>19</b>
Novembro/2017	8	0	0	0	0	14	<b>22</b>
Dezembro/2017	12	0	0	0	1	3	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>118</b>	<b>259</b>

Tabela 03: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

### Classe das manifestações - Exercício 2017

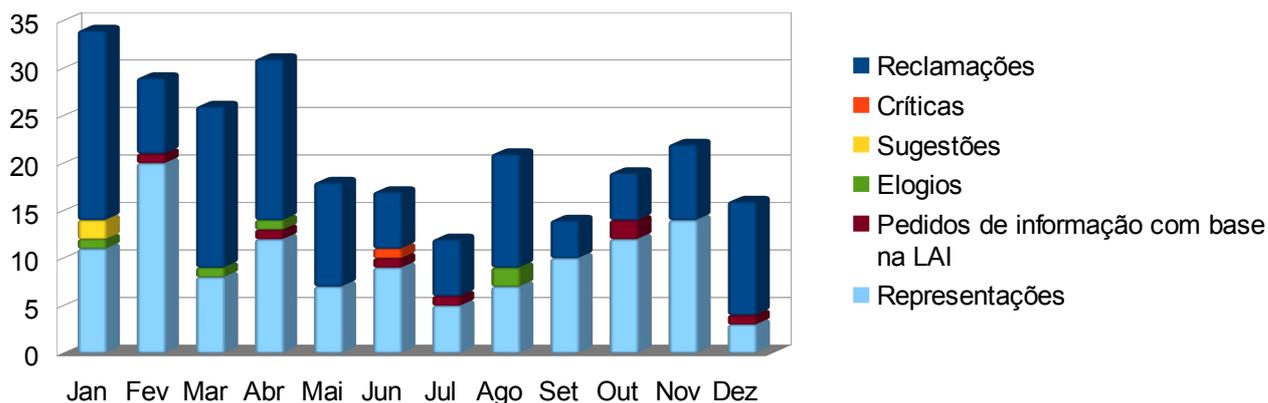


Gráfico 03: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

Registre-se que as manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas são classificadas de acordo com o assunto da demanda seguindo critérios estabelecidos na Resolução CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016. Sendo assim, as demandas que ingressam na Ouvidoria-Geral obedecem a classificação constante nas Tabelas 04 e 05. Para fins de melhor visualização dos dados apresentados, o quantitativo do ano de 2017 foi dividido entre 1.º e 2.º semestre (Tabelas 04 e 05, respectivamente).

Classificação	Período						Total
	Janeiro 2017	Fevereiro 2017	Março 2017	Abril 2017	Mai 2017	Junho 2017	
Acessibilidade	0	0	0	0	0	0	0
Administração e funcionamento do Ministério Público	4	4	3	2	1	6	20
Atuação de membros e servidores	7	6	1	4	5	0	23
Concurso público	1	0	1	0	0	0	2
Consultas e dúvidas jurídicas	0	1	0	0	0	0	1
Consumidor	3	0	0	0	0	1	4
Controle externo da atividade policial	0	1	0	0	0	0	1
Crimes	6	3	2	1	0	2	14
Demandas alheias à competência do Ministério Público	0	2	2	0	2	1	7
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	0	0	0	0	0	0	0
Educação	0	0	0	1	0	1	2
Eleitoral	0	0	0	0	0	0	0
Execução penal	0	1	0	0	0	0	1
Idoso	0	0	0	0	1	0	1
Improbidade administrativa	10	4	13	14	5	2	48
Infância e juventude	0	0	0	1	0	0	1
Meio ambiente	0	3	0	3	1	0	7
Outros	2	3	3	3	2	2	15
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	1	0	1	1	0	1	4
Serviços públicos	0	0	0	0	1	0	1
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	0	0
Violência doméstica	0	0	0	0	0	0	0
Lei de Acesso à Informação	0	1	0	1	0	1	3
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Tabela 04: Quantitativo de manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2017, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

Classificação	Período						Total
	Julho 2017	Agosto 2017	Setembro 2017	Outubro 2017	Novembro 2017	Dezembro 2017	
Acessibilidade	0	0	0	0	0	0	0
Administração e funcionamento do Ministério Público	1	3	3	1	1	0	9
Atuação de membros e servidores	0	9	6	8	6	5	34
Concurso público	1	0	0	1	0	1	3
Consultas e dúvidas jurídicas	0	0	0	1	0	0	1
Consumidor	0	2	0	0	0	0	2
Controle externo da atividade policial	0	0	0	0	0	0	0
Crimes	0	1	1	1	3	3	9
Demandas alheias à competência do Ministério Público	2	1	0	1	1	0	5
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	0	0	0	0	0	0	0
Educação	1	0	0	1	0	0	2
Eleitoral	0	1	0	0	0	0	1
Execução penal	0	0	0	0	0	0	0
Idoso	0	0	0	0	3	1	4
Improbidade administrativa	2	0	0	0	1	3	6
Infância e juventude	0	0	0	0	0	0	0
Meio ambiente	0	1	1	0	0	0	2
Outros	3	1	3	2	5	2	16
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	1	1	0	0	1	0	3
Serviços públicos	0	1	0	0	1	0	2
Sindical e questões análogas	0	0	0	1	0	0	1
Violência doméstica	0	0	0	0	0	0	0
Lei de Acesso à Informação	1	0	0	2	0	1	4
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>104</b>

Tabela 05: Quantitativo de manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2017, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

A Resolução CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016, faz referência, ainda, ao *status* das manifestações, obedecidos os seguintes critérios:

**a) manifestações recebidas:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

**b) manifestações aguardando resposta:** deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

**c) manifestações pendentes:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

**d) manifestações invalidadas:** deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento;

**e) manifestações encerradas:** deverão ser computadas todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela ouvidoria.

Portanto, com base no *status* das manifestações, as Tabelas 06 e 07 e os Gráficos 04 a 09, abaixo, esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2017. De igual modo, optou-se por dividir os dados do ano de 2017 em 1.º e 2.º semestres para melhor visualização e entendimento.

Situação	Período						Total
	Janeiro 2017	Fevereiro 2017	Março 2017	Abril 2017	Mai 2017	Junho 2017	
<b>Reclamações</b>							-
Recebidas	20	8	17	17	11	6	<b>79</b>
Aguardando resposta	10	3	12	6	1	1	<b>33</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	10	5	5	11	10	5	<b>46</b>
<b>Críticas</b>							-
Recebidas	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>

<b>Sugestões</b>							-
Recebidas	2	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	2	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>Elogios</b>							-
Recebidas	1	0	1	1	0	0	<b>3</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	1	0	1	1	0	0	<b>3</b>
<b>Pedidos de informação com base na LAI</b>							-
Recebidas	0	1	0	1	0	1	<b>3</b>
Aguardando resposta	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	1	0	0	0	1	<b>2</b>
<b>Representações</b>							-
Recebidas	11	20	8	12	7	9	<b>67</b>
Aguardando resposta	1	4	1	2	0	1	<b>9</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	10	16	7	10	7	8	<b>58</b>
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>155</b>

Tabela 06: Situação atual das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral nos meses de Janeiro a Junho de 2017.

<b>Situação</b>	<b>Período</b>						<b>Total</b>
	<b>Julho 2017</b>	<b>Agosto 2017</b>	<b>Setembro 2017</b>	<b>Outubro 2017</b>	<b>Novembro 2017</b>	<b>Dezembro 2017</b>	
<b>Reclamações</b>							-
Recebidas	6	12	4	5	8	12	<b>47</b>
Aguardando resposta	1	2	0	1	1	7	<b>12</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	5	10	4	4	7	5	<b>35</b>

<b>Críticas</b>							-
Recebidas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Sugestões</b>							-
Recebidas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Elogios</b>							-
Recebidas	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>Pedidos de informação com base na LAI</b>							-
Recebidas	1	0	0	2	0	1	<b>4</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	1	0	0	2	0	1	<b>4</b>
<b>Representações</b>							-
Recebidas	5	7	10	12	14	3	<b>51</b>
Aguardando resposta	1	1	1	3	7	1	<b>14</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	4	6	9	9	7	2	<b>37</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>104</b>

Tabela 07: Situação atual das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral nos meses de Julho a Dezembro de 2017.

### Reclamações - Exercício 2017

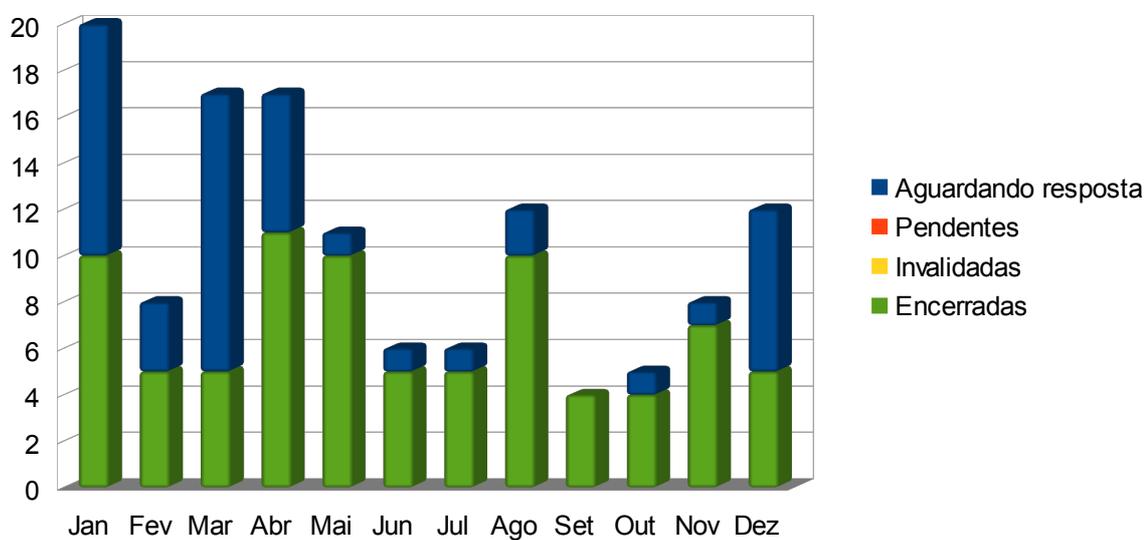


Gráfico 04: Reclamações recebidas no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral.

### Críticas - Exercício 2017

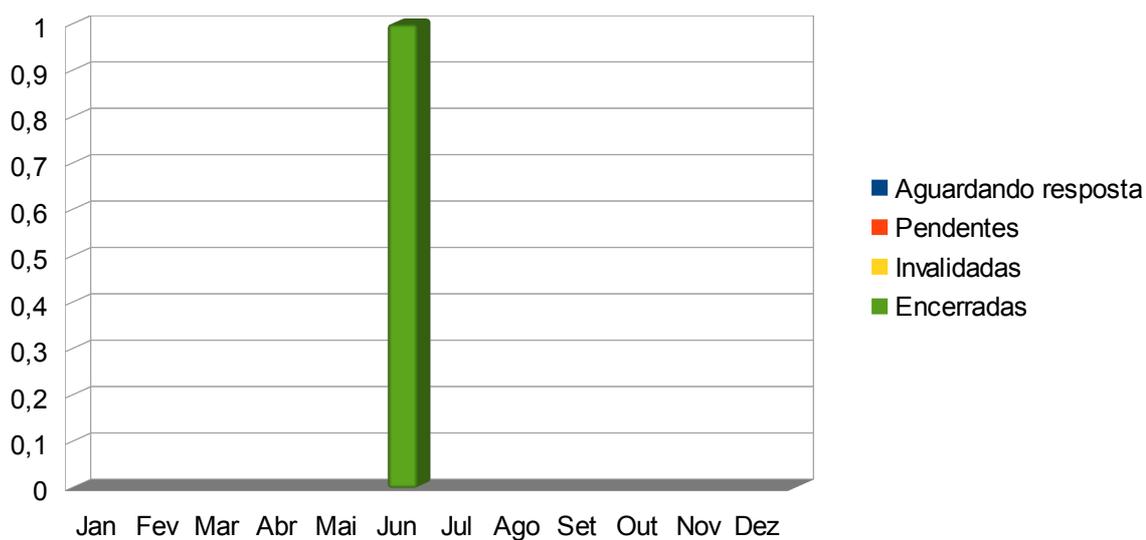


Gráfico 05: Críticas recebidas no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral.

### Sugestões - Exercício 2017



Gráfico 06: Sugestões recebidas no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral.

### Elogios - Exercício 2017

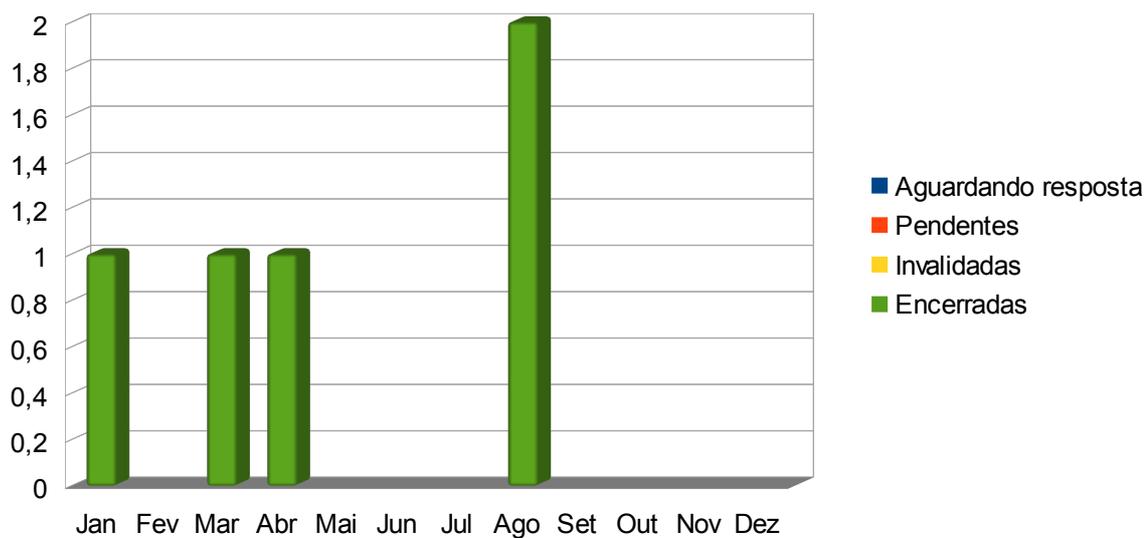


Gráfico 07: Elogios recebidos no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral.

### Pedidos com base na LAI - Exercício 2017

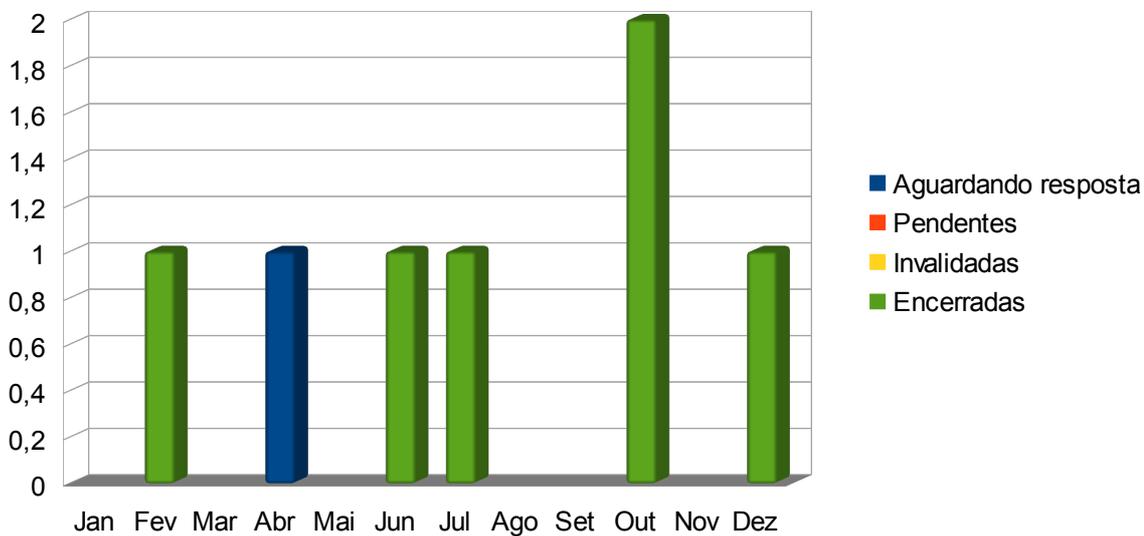


Gráfico 08: Pedidos de informação com base na LAI recebidos no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral.

### Representações - 2017

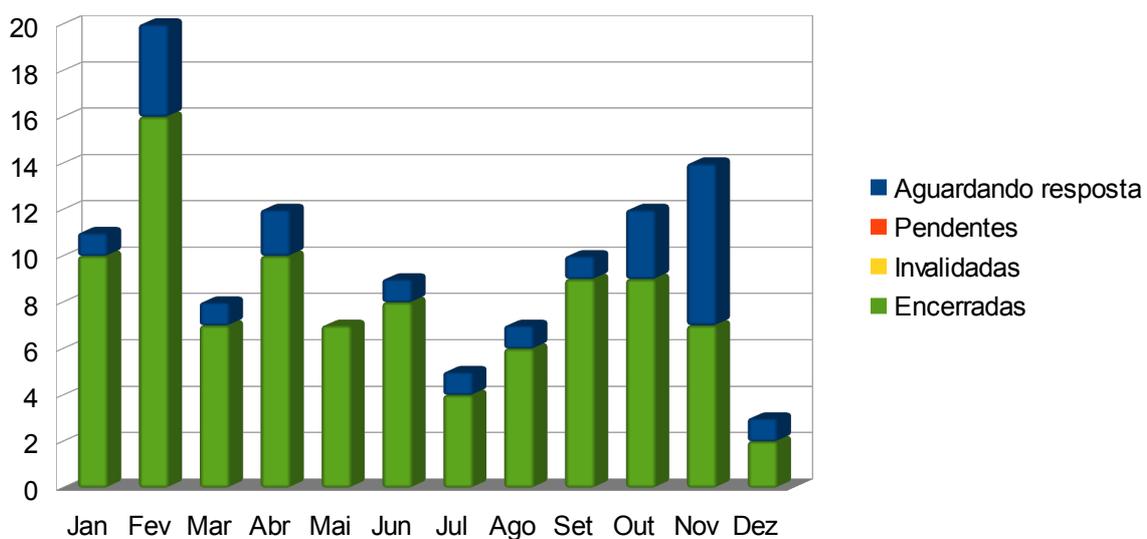


Gráfico 09: Representações recebidas no ano de 2017 na Ouvidoria-Geral.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado nas Tabelas 06 e 07 corresponde a situação atual das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao término do ano de 2017. Logo, é possível que haja manifestações cujo *status* foi alterado, passando de Aguardando resposta para Encerradas, demonstrando, por conseguinte, a atuação da Ouvidoria na resolução das demandas apresentadas.

### **3 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas recebeu no ano de 2017 o quantitativo de 7 (sete) manifestações relativas a pedidos de informação com base na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), conforme extrai-se da Tabela 03. Os pedidos de informação com base na LAI foram registrados nos meses de Fevereiro (1 pedido), Abril (1 pedido), Junho (1 pedido), Julho (1 pedido), Outubro (2 pedidos) e Dezembro (1 pedido). Abaixo, é possível acompanhar o detalhamento de cada pedido de informação:

#### **Pedido n.º 01 – Fevereiro/2017**

- ✓ Data do pedido: 08/02/2017;
- ✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Solicitação: acesso às informações digitalizadas do Inquérito Civil n.º 2706/2013;
- ✓ Encaminhamento: ao Centro de Apoio Operacional de Proteção e Defesa dos Direitos Constitucionais do Cidadão, dos Direitos do Consumidor e da Defesa do Patrimônio Público (CAO-PDC), sendo posteriormente distribuído à 57ª Promotoria de Justiça;
- ✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante.

#### **Pedido n.º 02 – Abril/2017**

- ✓ Data do pedido: 07/04/2017;
- ✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Solicitação: acesso aos pedidos de informação realizados ao Ministério Público do Estado do Amazonas nos anos de 2012 a 2017, bem como as respectivas respostas aos pedidos, recursos, as respostas aos recursos e a todos os anexos;
- ✓ Encaminhamento: ao Procurador-Geral de Justiça;
- ✓ Situação atual: em andamento.

**Pedido n.º 03 – Junho/2017**

- ✓ Data do pedido: 06/06/2017;
- ✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Solicitação: acesso a lista em formato .xls dos locais de trabalho, bem como aos e-mails institucionais do Ministério Público do Estado do Amazonas;
- ✓ Encaminhamento: à Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos
- ✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante.

**Pedido n.º 04 – Julho/2017**

- ✓ Data do pedido: 24/07/2017;
- ✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitamos acesso à regulamentação, no âmbito do Ministério Público, do procedimento de classificação de informações, cuja edição é determinada pelo art. 17 da Resolução CNMP n.º 89/2012. O acesso pode ser via cópia digital do documento ou link direto para sua localização em página da internet. Caso não haja tal regulamentação, solicitamos esclarecimentos acerca do(s) motivo(s) pelo(s) qual(is) ela ainda não foi editada.
- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça, sendo devidamente respondida pela Ouvidoria-Geral;
- ✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante pela Ouvidoria-Geral.

**Pedido n.º 05 – Outubro/2017**

- ✓ Data do pedido: 19/10/2017;
- ✓ Meio de acesso: e-mail da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação com base na LAI a respeito das avaliações periódicas de desempenho dos servidores da Instituição Ministerial;
- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências da Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
- ✓ Situação atual: encerrada – respondido ao solicitante.

**Pedido n.º 06 – Outubro/2017**

- ✓ Data do pedido: 21/10/2017;
- ✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação com base na LAI a respeito dos valores relativos às despesas executadas, liquidadas e realizadas nos anos de 2007 e 2016 pelo Parquet estadual;
- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça;
- ✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante.

**Pedido n.º 07 – Dezembro/2017**

- ✓ Data do pedido: 03/12/2017;
- ✓ Meio de acesso: e-mail da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação com base na LAI relativa à situação funcional dos servidores do *Parquet* estadual, dentre outros pedidos;
- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências da Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
- ✓ Situação atual: encerrada – respondido ao solicitante.

**4 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral****4.1 Participação da Ouvidoria-Geral nas ações do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado do Amazonas**

Na data de 23 de janeiro de 2017, a Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos, Exma. Sra. Dra. Leda Mara Nascimento Albuquerque, firmou contrato com a empresa Brainstorming Consultoria para a implementação do planejamento estratégico no Ministério Público do Estado do Amazonas. A ocasião da assinatura e a contratação da empresa simboliza o início do desenvolvimento do Plano Estratégico do Ministério Público e representa um grande avanço na gestão administrativa do órgão ministerial.

Destaca-se, portanto, a preocupação da instituição ministerial na consolidação de um planejamento estratégico necessário para um novo modelo de gestão, conforme preceitua a Resolução n.º 147 do Conselho Nacional do Ministério Público, almejando, por

via oblíqua, a melhoria dos serviços prestados pelo *Parquet* à sociedade amazonense.

Diante da extrema relevância que configura o planejamento estratégico para a instituição ministerial, a Ouvidoria-Geral não poderia ausentar-se. Assim, participou das etapas de pesquisa de cenários, workshops, encontros entre membros e servidores, debates, além de apresentar causas, consequências e medidas para os problemas do Ministério Público no curto, médio e longo prazo.

#### **4.2 Visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Exmo. Sr. Dr. Carlos Vinícius Alves Ribeiro, às instalações da Ouvidoria-Geral**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas recebeu a ilustre visita do Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, Exmo. Sr. Dr. Carlos Vinícius Alves Ribeiro. A visita fez parte das ações da Ouvidoria Nacional do Ministério Público em conhecer a realidade das ouvidorias dos ministérios públicos, informar-se sobre os procedimentos adotados, o sistema eletrônico utilizado na execução dos trabalhos diários desenvolvidos pela unidade, dentre outras situações.

Desse modo, a Ouvidoria-Geral recebeu o Exmo. Sr. Dr. Carlos Vinícius Alves Ribeiro, Membro Auxiliar da Ouvidoria Nacional, na data de 31 de janeiro de 2017, a fim de proceder à mencionada visita. Na oportunidade, o referido Membro Auxiliar detectou alguns pontos que precisam ser melhorados, como o espaço físico, e elogiou outros, como a acessibilidade.

Cabe registrar, por oportuno, que as observações realizadas pelo Dr. Carlos Vinícius foram extremamente importantes, uma vez que possibilitou uma comunicação mais eficiente com a administração da instituição ministerial, especialmente quanto aos anseios e necessidades da Ouvidoria-Geral.

#### **4.3 Correição geral realizada pela Corregedoria Nacional do Ministério Público nos dias 4 a 7 de dezembro de 2017**

Entre os dias 4 e 7 de dezembro de 2017 o Ministério Público do Estado do Amazonas, juntamente com o Ministério Público Federal, Ministério Público do Trabalho e Ministério Público Militar receberam a visita de uma equipe formada por membros e servidores do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) responsável por verificar a efetividade das atividades ministeriais desenvolvidas. Na oportunidade da correição, a Corregedoria Nacional buscou conhecer um pouco da realidade da Instituição Ministerial, se

estão devidamente estruturadas para atender satisfatoriamente às necessidades sociais e se membros e servidores estão trabalhando harmonicamente para produzir resultados práticos e relevantes à sociedade.

Dentre os aspectos observados pela equipe do CNMP, destacam-se, ainda, a qualificação dos membros e servidores; recursos humanos e materiais; a celeridade e tempestividade da atuação; normas de organização e divisão equilibrada do trabalho destinadas a prestigiar as áreas prioritárias, como combate à corrupção e ao crime organizado, assim como a proteção aos direitos coletivos (saúde, educação, meio ambiente, infância e juventude, patrimônio público); a interação com a sociedade civil; e a prestação de contas.

Em atendimento ao cronograma elaborado pela equipe da Corregedoria Nacional, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público foi inspecionada logo no dia 4 de dezembro. Na ocasião da visita, os membros do CNMP, de posse do Termo de Correição anteriormente preenchido, confirmaram informações relativas às atribuições do cargo de Ouvidor titular e Ouvidor substituto, à normatização da Ouvidoria-Geral, à estrutura física e de pessoal, à estrutura de tecnologia da informação, aos números de atendimentos realizados, aos casos mais relevantes, bem como coletaram as sugestões propostas pela Ouvidoria-Geral, Exma. Sra. Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias.

Por fim, ressalte-se, por oportuno, que a equipe da Corregedoria Nacional também realizou atendimento direto ao público, colhendo sugestões, reclamações, elogios e denúncias em relação às instituições inspecionadas. O atendimento foi realizado nos dias 4, 5 e 6 de dezembro e contou com o apoio da Ouvidoria-Geral.

## **5 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor-Geral**

### **5.1 Posse da Procuradora de Justiça, Exma. Sra. Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias, ao cargo de Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, e da Procuradora de Justiça, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, ao cargo de Suplente de Ouvidor-Geral, biênio 2017/2019**

Na data de 17 de março de 2017, em cerimônia realizada no Plenário Procurador-Geral de Justiça Carlos Alberto Bandeira de Araújo, edifício-sede do Ministério Público do Estado do Amazonas, o egrégio Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Amazonas empossou no cargo de Ouvidora-Geral, biênio 2017/2019, a Exma. Sra. Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias, assim como a Exma. Sra. Dra. Suzete

Maria dos Santos, Procuradora de Justiça, no cargo de Suplente de Ouvidor-Geral, à vista da Resolução n.º 007/2017-CPJ, de 10 de março de 2017,

## **5.2 Participação da Ouvidora-Geral na XXXIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)**

Em atendimento à Convocação n.º 015/2017/CNOMP, expedida pela Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Exma. Sra. Dra. Rose Meire Cyrillo, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias, participou da XXXIII Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Salvador/BA, nos dias 1.º e 02 de junho de 2017.

A abertura do evento aconteceu no dia 1.º de junho com o pronunciamento de autoridades e da Presidência do CNOMP, em seguida, houve a apresentação da palestra do Dr. José Maria de Abreu Dutra, Ouvidor-Geral do Estado da Bahia. Na sequência, iniciaram-se as reuniões administrativas com a apresentação dos novos membros do CNOMP, questões de ordem prática referentes à LAI, apresentação do anexo à Resolução CNMP n.º 153, entrega do novo site do CNOMP, apresentação das redes de Ouvidorias que existem nos estados, informações sobre o andamento da elaboração do Manual de Boas Práticas das Ouvidorias do Ministério Público e prestação de contas das atividades da Presidente do CNOMP.

Já no segundo dia evento (2 de junho) houve reunião administrativa, palestra do Servidor Matheus Salomão, da Ouvidoria do MPF, sobre a “Carta de Serviços ao Cidadão, apresentação da Recomendação n.º 53, de 20/03/2017 (Recomenda a garantia do acesso das pessoas em situação de rua às dependências do Ministério Público), apresentação da logomarca do CNOMP, apresentação do Relatório Final da Comissão de Enunciados do CNOMP e prestação de contas das atividades da Presidente do CNOMP.

## **5.3 Participação da Ouvidora-Geral, por substituição legal, do I Seminário Nacional de Incentivo à Autocomposição do Ministério Público**

Em atendimento ao convite realizado pelo Conselheiro Nacional do Ministério Público e Presidente da Unidade Nacional de Capacitação do Ministério Público, Exmo. Sr. Dr. Esdras Dantas de Souza, por meio do Ofício Especial n.º 008/2017/UNCMP-CNMP, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral, por substituição legal, Exma. Sra. Suzete Maria

dos Santos, participou do I Seminário Nacional de Incentivo à Autocomposição do Ministério Público, realizada no Plenário do CNMP, em Brasília/DF, nos dias 22 e 23 de junho de 2017.

O evento abordou a temática da autocomposição no âmbito do Ministério Público, demonstrando a enorme pertinência da matéria alinhada aos novos desafios da instituição ministerial. Houve a realização de palestras, mesas de diálogo, mostra de painéis e dinâmicas tratando da autocomposição como importante mecanismo extrajudicial para solução de conflitos.

#### **5.4 Participação da Ouvidora-Geral substituta na XXXIV Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) nos dias 31 de agosto e 1.º de setembro de 2017**

Em atendimento à Convocação n.º 058-1/2017/CNOMP, expedida pela Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Exma. Sra. Dra. Rose Meire Cyrillo, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral substituta do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, participou da XXXIV Reunião Ordinária do CNOMP, realizada no Rio de Janeiro/RJ, nos dias 31 de agosto e 1.º de setembro de 2017.

A abertura do evento aconteceu no dia 31 de agosto com a apresentação cultural “Quarteto do Choro”, do Professor de Pinna. Na sequência, ocorreu palestra proferida pelo Ouvidor da Petrobras Distribuidora S.A., Dr. José Eduardo Elias Romão. Por fim, ocorreram reuniões administrativas versando sobre a aprovação da ata da XXXIII Reunião Ordinária, aprovação de enunciados do CNOMP, fluxo de encaminhamento de manifestações sigilosas, arquivamento de manifestações pelo Ouvidor e apresentação de sugestão para criação de um Centro de Acolhimento para avaliar a melhor forma de atendimento aos cidadãos que comparecem à Ouvidoria com claros transtornos psicológicos.

O segundo dia do evento (1.º de setembro) iniciou com reuniões administrativas a fim de abordar temas como a possibilidade de criação de um meio de a Ouvidoria Nacional fazer o controle e monitoramento das demandas administrativas dos membros para a Administração Superior, breve exposição acerca do Seminário de Práticas de Autocomposição, classificação das manifestações quanto ao conteúdo (Tabelas unificadas do CNMP), apresentação de relatório de Gestão da Ouvidoria Nacional, dentre outros.

### **5.5 Participação da Ouvidora-Geral substituta na Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e no XXII Congresso Nacional do Ministério Público, nos dias 27 a 29 de setembro de 2017**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, devidamente representada pela Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral substituta, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, esteve presente nas atividades referentes à Reunião Extraordinária do CNOMP, realizada no dia 27 de setembro, em Belo Horizonte/MG.

A Reunião Extraordinária ocorreu durante a realização do XXII Congresso Nacional do Ministério Público e foram tratados temas referentes à alteração do estatuto do CNOMP, recebimento de manifestações anônimas, inovações e boas práticas da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão e classificação das manifestações quanto ao conteúdo (Tabelas Unificadas do CNMP).

### **5.6 Participação da Ouvidora-Geral no I Simpósio Nacional: O papel da Ouvidoria no cenário atual de crise política, institucional e ética na condição de representante do Ministério Público do Estado do Amazonas, nos dias 16 e 17 de novembro de 2017**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas fez-se presente no I Simpósio Nacional: O papel da Ouvidoria no cenário atual de crise política, institucional e ética, promovido pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, nos dias 16 e 17 de novembro de 2017.

Na ocasião do evento, merece registro a participação da Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Rita Augusta de Vasconcelos Dias, na solenidade de abertura na condição de representante do *Parquet* amazonense.

Ademais, dentre os temas abordados destacam-se as falas do Ministro do Tribunal de Contas da União, Dr. Walton Alencar Rodrigues, com a palestra “Os desafios da Ouvidoria no controle externo”; do Conselheiro do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Dr. Júlio de Assis Corrêa Pinheiro, com a palestra “Ouvidoria ambiental, um instrumento de proteção e cidadania”; e do Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, com a palestra “Denúncia anônima em Ouvidoria – limites do art. 5.º, incisos IV e V da Constituição Federal”.

### **5.7 Participação da Ouvidora-Geral substituta na XXXV Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) nos dias 30 de novembro e 1.º de dezembro de 2017**

Em atendimento à Convocação n.º 120-1/2017/CNOMP, expedida pela Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Exma. Sra. Dra. Rose Meire Cyrillo, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral substituta do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, participou da XXXV Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Macapá/AM, nos dias 30 de novembro e 1.º de dezembro de 2017.

A reunião ordinária abordou assuntos relativos à aprovação da ata da Reunião Extraordinária de Belo Horizonte, à apresentação do relatório parcial da Comissão de Autocomposição, à apresentação do relatório parcial da Comissão para melhoria do site do CNOMP, à apresentação do relatório parcial da Comissão responsável por elaborar o Plano de Atuação Estratégica das Ouvidorias, à apresentação do relatório parcial da Comissão para a instituição do Memorial do CNOMP, à uniformização nos encaminhamentos das manifestações recebidas na Ouvidoria, envolvendo membros do Ministério Público, à apresentação dos enunciados do CNOMP, dentre outros assuntos de igual relevância.

## **6 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 preocupação com as diretrizes estabelecidas pela Instituição Ministerial em seu planejamento estratégico, aliado à busca pela qualidade do serviço oferecido à sociedade, formam 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 do Ministério Público, fortalecimento da cidadania e incentivo à democracia participativa.

**RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS**

Procuradora de Justiça  
Ouvidora-Geral