



RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL JANEIRO A JUNHO/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

2017

APRESENTAÇÃO

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de janeiro a junho do ano de 2017, bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em questão.

Em consonância com os preceitos da Resolução n.º 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016, a exposição a seguir ocupa-se, ainda, de 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.

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO/2017

1 Breve histórico do relatório estatístico

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, nos meses de janeiro a junho do ano de 2017, o quantitativo de 155 manifestações, distribuídas conforme apresentado na Tabela 01 e no Gráfico 01.

Distribuição das manifestações	
Período	Quantidade
Janeiro/2017	34
Fevereiro/2017	29
Março/2017	26
Abril/2017	31
Maió/2017	18
Junho/2017	17
Total	155

Tabela 01: Distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral nos meses de janeiro a junho de 2017.

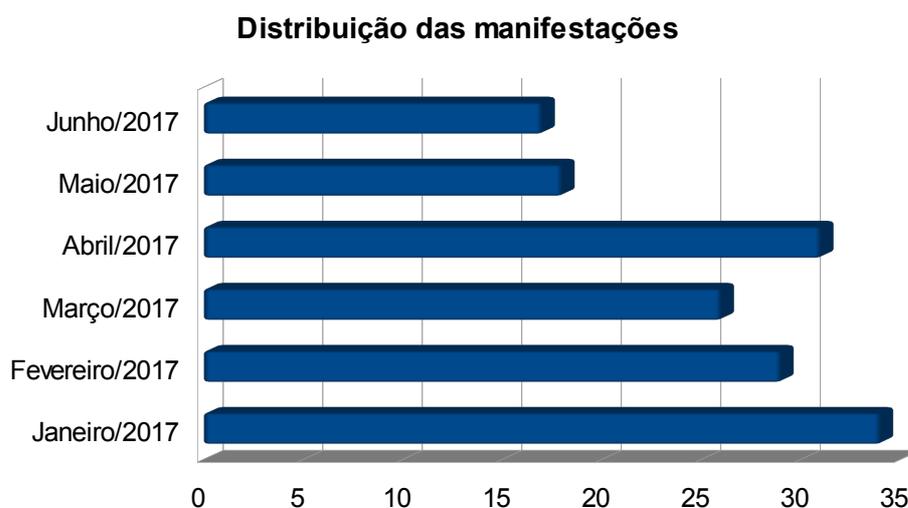


Gráfico 01: Distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral nos meses de janeiro a junho de 2017.

Com o objetivo de proporcionar o recebimento do maior número de manifestações, a Ouvidoria-Geral disponibiliza à sociedade 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), do formulário eletrônico (<http://servicos.mpam.mp.br:8080/ouvidoria/cidadao/aceso.do>) ou pelo sistema da Rede Ouvir/AM (<http://www.redeouvir-am.com.br/ouvidoria>);

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 primeiro semestre 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
Total	18	94	10	33	155

Tabela 02: Manifestações recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

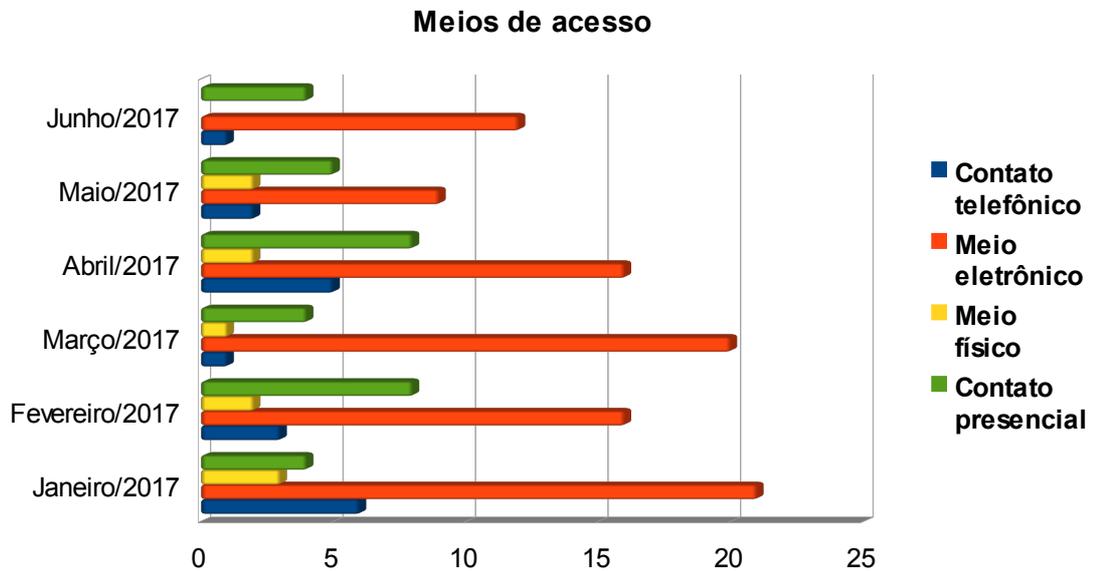


Gráfico 02: Manifestações recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral podem ser enquadradas em tipos, dentre os quais a Resolução CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016, fez expressa alusão aos seguintes:

- a) reclamações: manifestação 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: as manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos seus serviços auxiliares;
- c) sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;
- d) elogios: as manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e
- e) pedidos de informação: as manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

Cumprido destacar, por oportuno, que com o escopo de tornar ainda mais clara e precisa a apresentação das informações deste relatório, as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão agrupadas incluindo as denúncias no tipo relativo às reclamações, e acrescentando mais um tipo de enquadramento, qual seja, Solicitação de informação/esclarecimento ou providências. Posto isto, a Tabela 03 e o Gráfico 03 trazem as informações relativas às manifestações registradas nos meses de janeiro a junho de 2017 com base nos tipos mencionados.

Período	Denúncias/ reclamações	Críticas	Sugestões	Elogios	Pedidos de informação com base na LAI	Solicitação de informação/esclarecimento ou providências	Total
Janeiro/2017	20	0	2	1	0	11	34
Fevereiro/2017	8	0	0	0	1	20	29
Março/2017	17	0	0	1	0	8	26
Abril/2017	17	0	0	1	1	12	31
Mai/2017	11	0	0	0	0	7	18
Junho/2017	6	1	0	0	1	9	17
Total	79	1	2	3	3	67	155

Tabela 03: Manifestações recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, pela Ouvidoria-Geral em função do enquadramento por tipos.

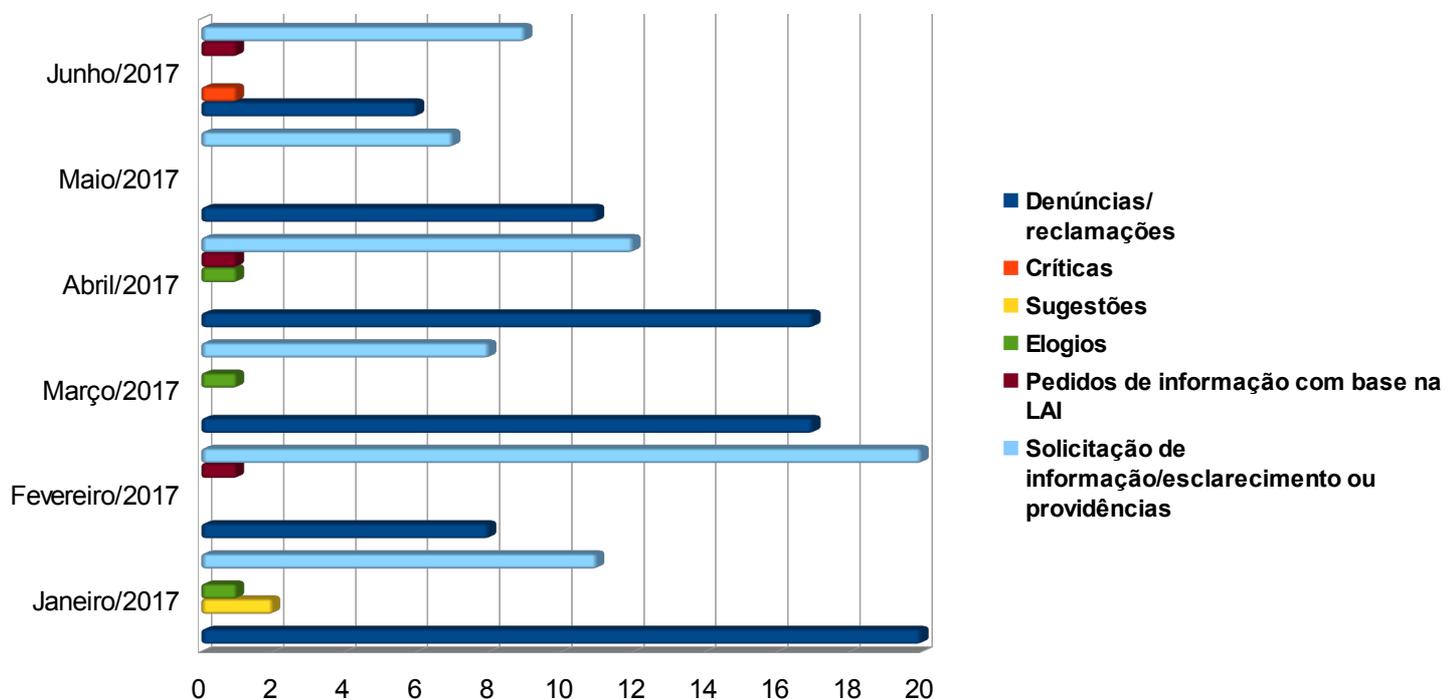


Gráfico 03: Manifestações recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, pela Ouvidoria-Geral em função do enquadramento por tipos.

Convém frisar que as manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, segundo critérios estabelecidos na Resolução CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016, são classificadas de acordo com o assunto da demanda. Dessa maneira, os registros que ingressam na Ouvidoria-Geral obedecem a classificação constante na Tabela 04. Na mencionada tabela, observa-se, ainda, a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral com base nesse critério.

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	0	0	0	0	0	0	0

análogas							
Violência doméstica	0	0	0	0	0	0	0
Lei de Acesso à Informação	0	1	0	1	0	1	3
Total	34	29	26	31	18	17	155

Tabela 04: Manifestações recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, na Ouvidoria-Geral por assunto.

A Resolução CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016, faz referência 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

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

Portanto, com base no *status* das manifestações, a Tabela 05 e os Gráficos 04 a 09, abaixo, esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Gera, nos meses de janeiro a junho de 2017.

Situação	Período						Total
	Janeiro 2017	Fevereiro 2017	Março 2017	Abril 2017	Mai 2017	Junho 2017	
Denúncias/reclamações							-
Recebidas	20	8	17	17	11	6	79
Aguardando resposta	19	4	14	14	6	2	59
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	1	4	3	3	5	4	20

Críticas							-
Recebidas	0	0	0	0	0	1	1
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	0
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	0	0	0	0	0	1	1
Sugestões							-
Recebidas	2	0	0	0	0	0	2
Aguardando resposta	1	0	0	0	0	0	1
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	1	0	0	0	0	0	1
Elogios							-
Recebidas	1	0	1	1	0	0	3
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	0
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	1	0	1	1	0	0	3
Pedidos de informação com base na LAI							-
Recebidas	0	1	0	1	0	1	3
Aguardando resposta	0	0	0	1	0	0	1
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	0	1	0	0	0	1	2
Solicitação de informação/esclarecimento ou providências							-
Recebidas	11	20	8	12	7	9	67
Aguardando resposta	2	4	3	2	2	1	14
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	9	16	5	10	5	8	53
Total	34	29	26	31	18	17	155

Tabela 05: Situação atual das manifestações recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, pela Ouvidoria-Geral.

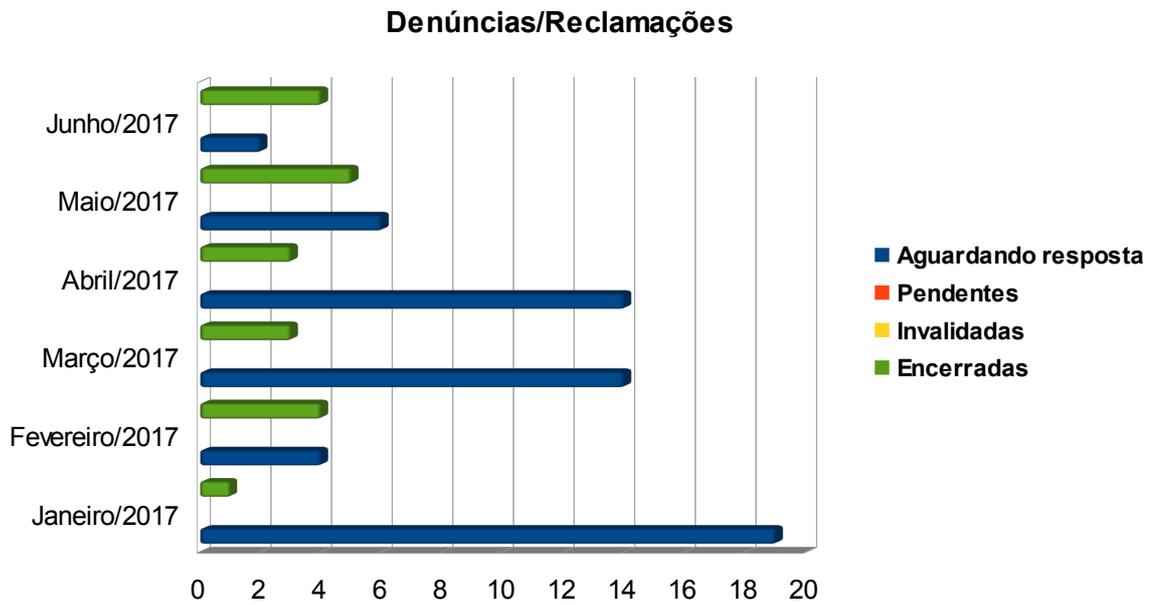


Gráfico 04: Denúncias/Reclamações recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, na Ouvidoria-Geral.

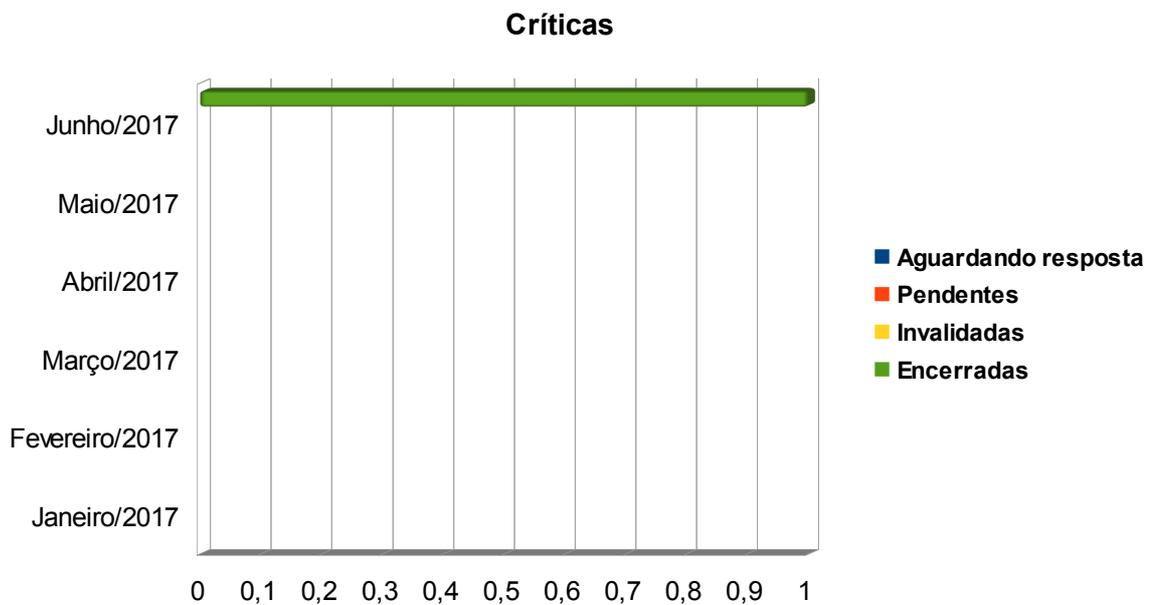


Gráfico 05: Críticas recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, na Ouvidoria-Geral.

Sugestões

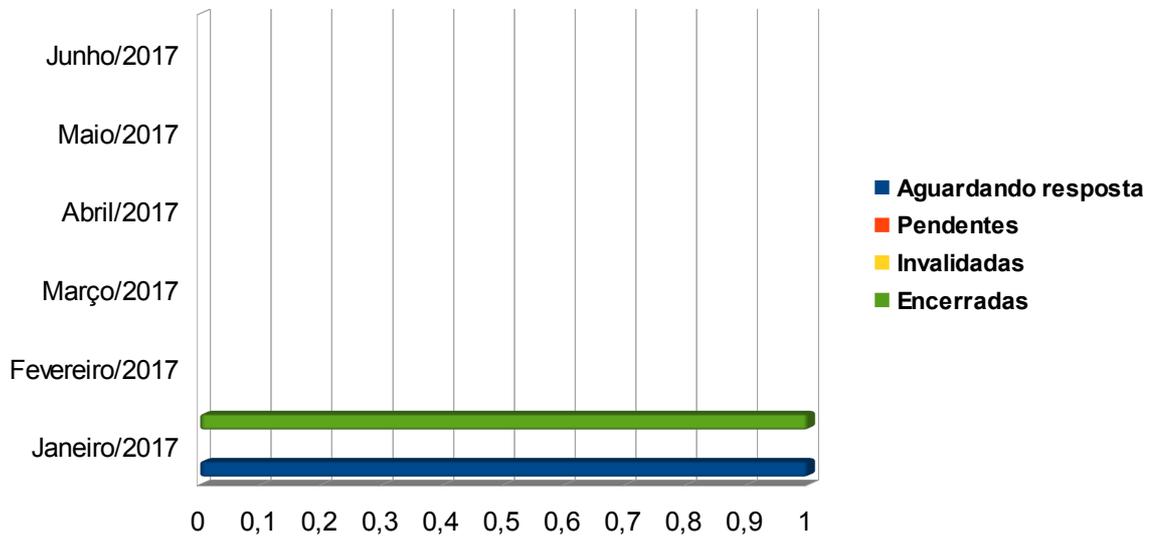


Gráfico 06: Sugestões recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, na Ouvidoria-Geral.

Elogios

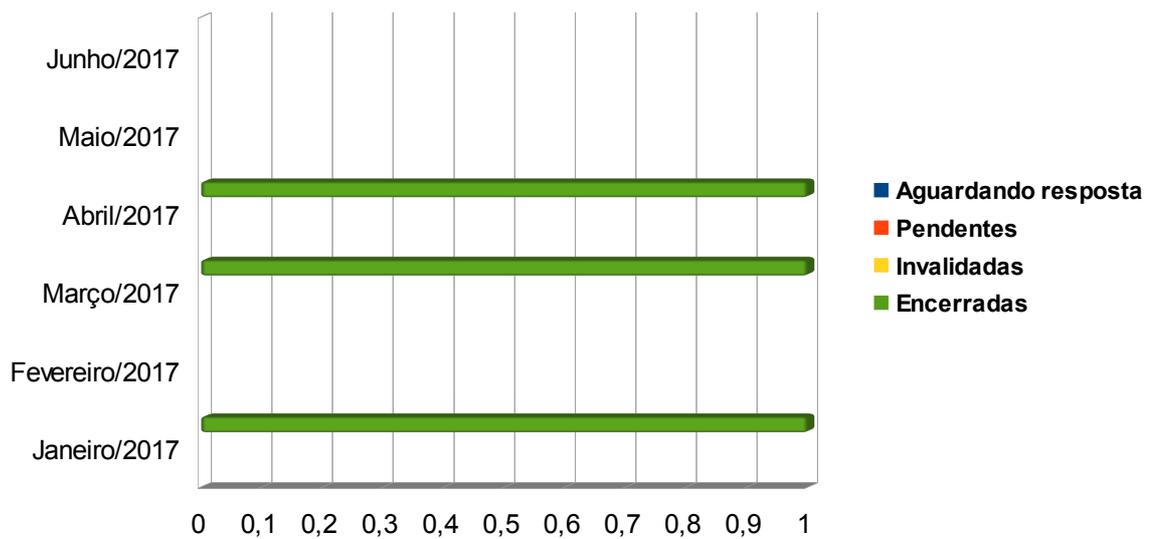


Gráfico 07: Elogios recebidos, nos meses de janeiro a junho de 2017, na Ouvidoria-Geral.

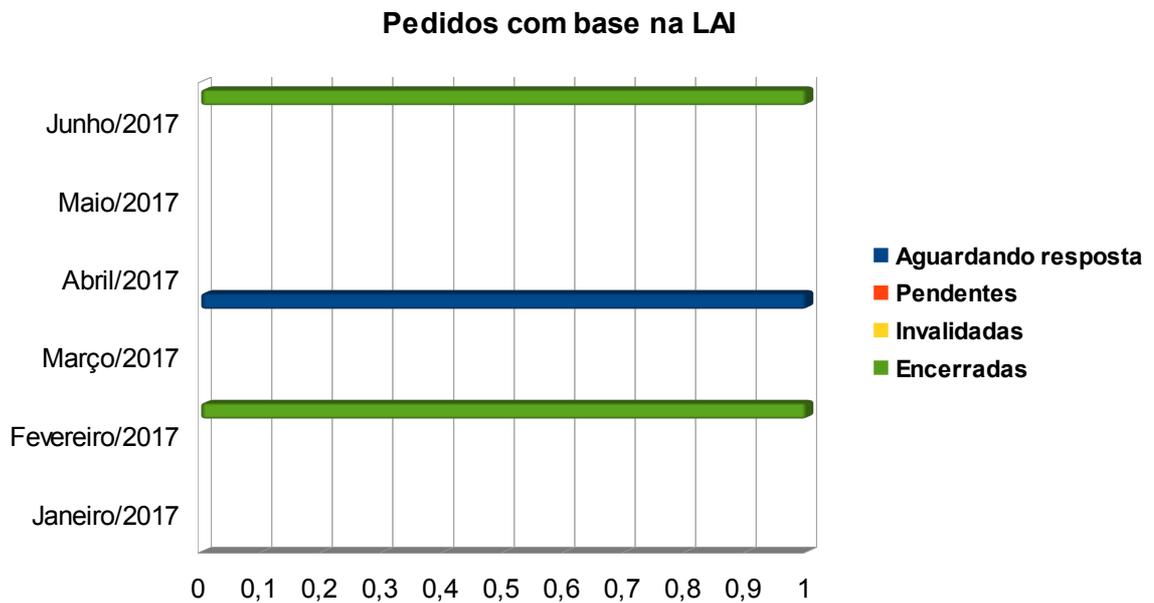


Gráfico 08: Pedidos de informação com base na LAI recebidos, nos meses de janeiro a junho de 2017, na Ouvidoria-Geral.

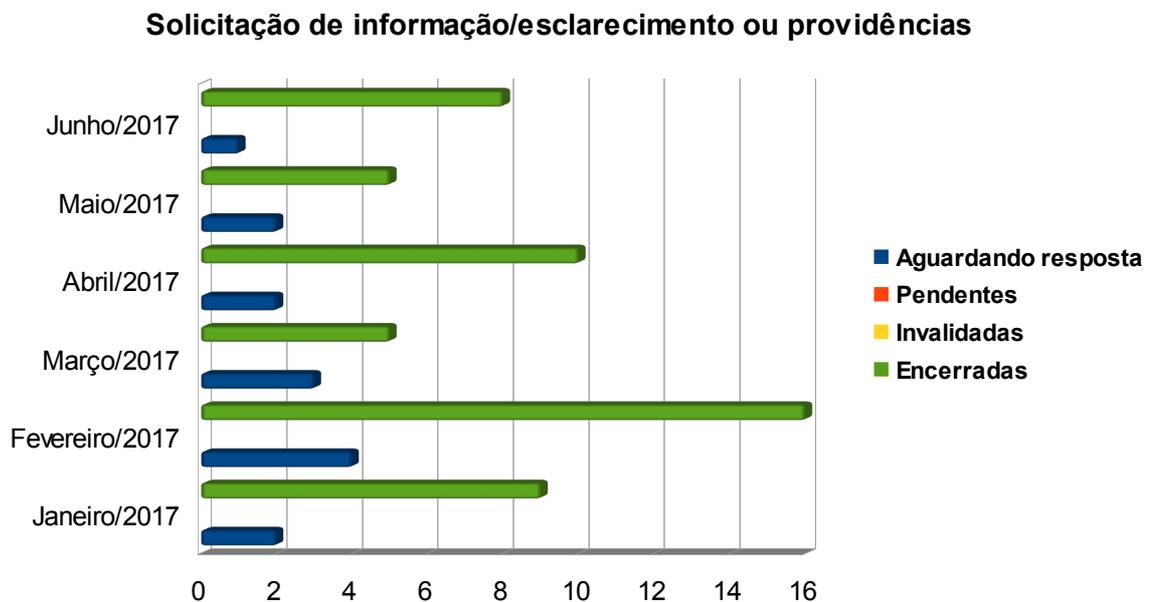


Gráfico 09: Solicitações de informação/esclarecimento ou providências recebidas, nos meses de janeiro a junho de 2017, na Ouvidoria-Geral.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado na Tabela 05 corresponde a situação atual das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no decorrer do primeiro semestre 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.

2 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas recebeu, nos meses de janeiro a junho de 2017, somente 3 (três) manifestações contendo pedidos de informação com base na 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, abril e junho de 2017, com apenas 1 (um) pedido registrado em cada mês. Abaixo, encontra-se detalhado 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.

3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.1 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.

3.2 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 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor

4.1 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,

4.2 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.

4.3 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 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.

SUZETE MARIA DOS SANTOS
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral, por substituição legal