



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2019

EXERCÍCIO 2018

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

2019

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Atividades 2019 – Exercício 2018 destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas no ano de 2018, 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 abaixo 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 2019

EXERCÍCIO 2018

1 Rotina administrativa

Com base nos registros de movimentação administrativa para o ano de 2018, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP) produziu a seguinte quantidade de expedientes:

✓ 300 Memorandos: deste total, 204 foram relacionados diretamente ao encaminhamento de manifestações e os demais (96), 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).

✓ 18 Ofícios: dos quais 9 foram referentes ao encaminhamento de manifestações e os demais (9), ao cumprimento de tarefas administrativas.

2 Registros de manifestações

No ano de 2018, a OGMP recebeu um total de 1.720 manifestações, representando uma elevação bastante expressiva se comparada ao no de 2017 (259 registros de manifestação). É imperioso mencionar que o crescimento dos números de registros recebidos deve-se, sobretudo, pela absorção do Centro de Atendimento ao Público (CAP) pela Ouvidoria-Geral, concentrando todos os atendimentos ao público em um único órgão.

Ademais, saliente-se, de igual modo, 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 1.720 manifestações, distribuídas conforme apresentado na Tabela 01 e no Gráfico 01.

Distribuição das manifestações	
Período	Quantidade
Janeiro/2018	20
Fevereiro/2018	16
Março/2018	18
Abril/2018	276
Mai/2018	192
Junho/2018	129
Julho/2018	220
Agosto/2018	211
Setembro/2018	224
Outubro/2018	157
Novembro/2018	145
Dezembro/2018	112
Total	1.720

Tabela 01: Quantitativo mensal das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral relativo ao ano de 2018.

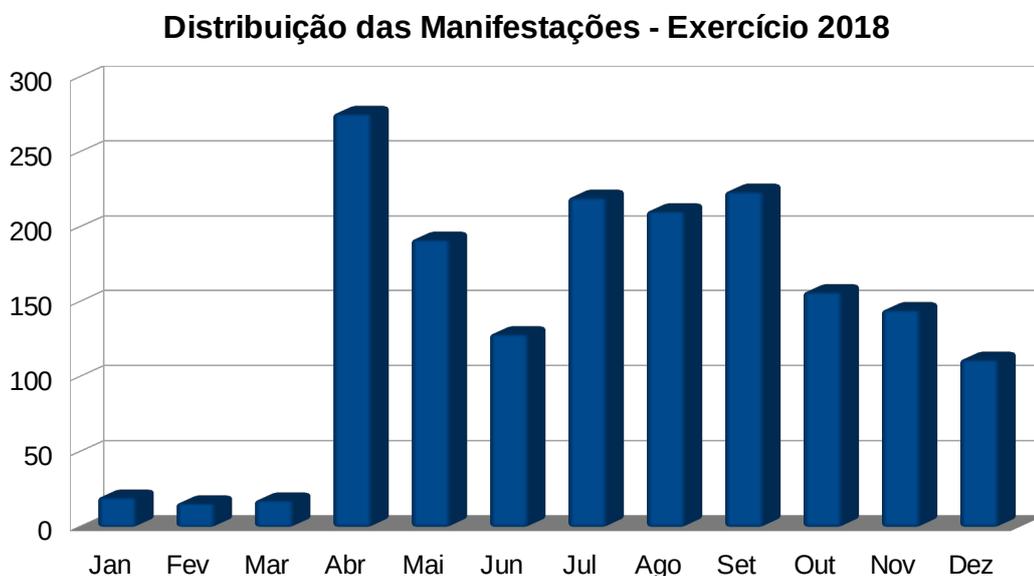


Gráfico 01: Quantitativo mensal das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral relativo ao ano de 2018.

Registre-se, por oportuno, que o aumento expressivo no quantitativo de manifestações recebidas a partir do mês de abril/2018 deve-se pela absorção do Centro de Atendimento ao Público (CAP) pela Ouvidoria-Geral (Ato n.º 037/2018/PGJ) que será melhor explicado adiante.

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: forma de interação disponível ao manifestante pela linha telefônica, tanto convencional quanto 0800 (ligação gratuita – Disque Denúncia);

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/acesso.do>) ou pelo Denúncia Online (<http://denuncia.mpam.mp.br>);

c) meio físico: comunicação disponível ao manifestante pelo uso do formulário carta-resposta, por carta (via postal) ou quando as manifestações são 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 2018 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/2018	2	7	3	8	20
Fevereiro/2018	7	8	0	1	16
Março/2018	1	11	2	4	18
Abril/2018	19	166	0	91	276
Maió/2018	17	6	0	169	192
Junho/2018	12	28	0	89	129
Julho/2018	22	77	33	88	220
Agosto/2018	21	74	32	84	211
Setembro/2018	34	90	22	78	224
Outubro/2018	15	54	24	64	157
Novembro/2018	15	52	13	65	145
Dezembro/2018	17	44	12	39	112
Total	182	617	141	780	1.720

Tabela 02: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2018 na Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

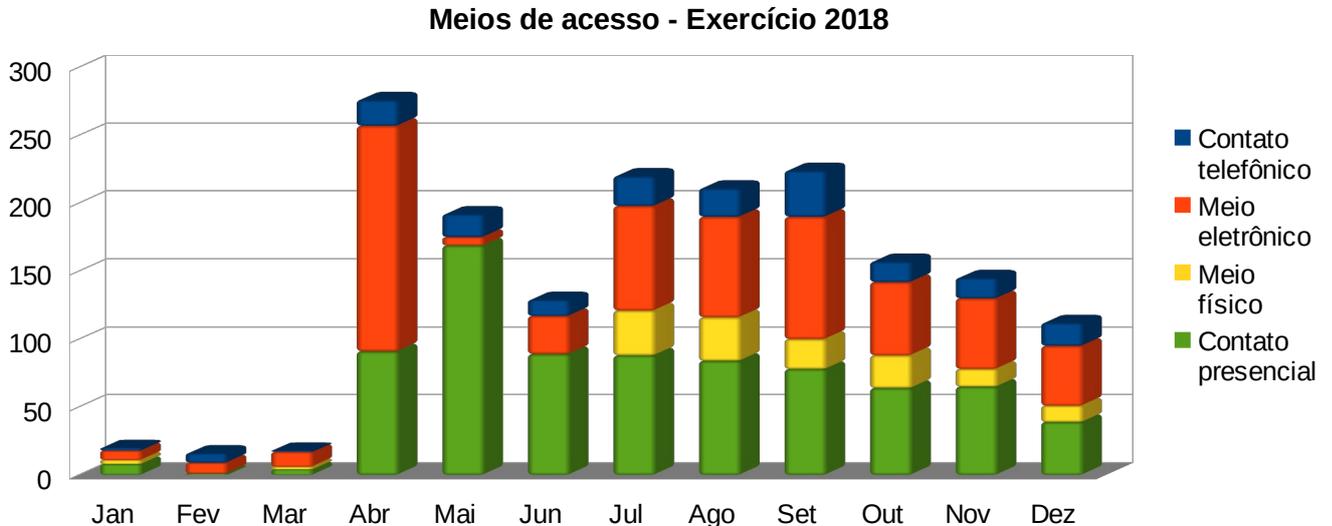


Gráfico 02: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2018 na Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

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);

Ademais, conforme orientação constante na referida Resolução expedida pelo CNMP, a Tabela 03 e o Gráfico 03 trazem as informações relativas às manifestações registradas no ano de 2018 com base nas classes mencionadas.

Período	Reclamações	Críticas	Sugestões	Elogios	Pedidos de informação com base na LAI	Representações	Total
Janeiro/2018	5	0	2	1	0	12	20
Fevereiro/2018	5	0	0	0	2	9	16
Março/2018	1	0	0	0	0	17	18
Abril/2018	1	0	0	0	0	275	276
Mai/2018	1	0	0	0	1	190	192
Junho/2018	3	0	0	0	3	123	129
Julho/2018	3	0	0	2	5	210	220
Agosto/2018	0	0	0	1	2	208	211
Setembro/2018	3	0	0	0	0	221	224
Outubro/2018	3	0	0	0	0	154	157
Novembro/2018	1	0	0	0	2	142	145
Dezembro/2018	1	0	0	0	0	111	112
Total	27	0	2	4	15	1.672	1.720

Tabela 03: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2018 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

Classe das manifestações - Exercício 2018

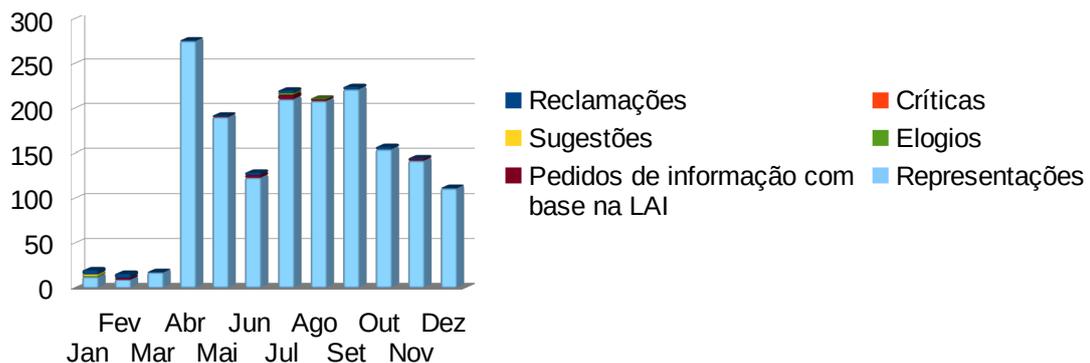


Gráfico 03: Quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2018 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

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 Tabela 04 e 05. Para fins de melhor visualização dos dados apresentados, o quantitativo do ano de 2018 foi dividido entre 1.º e 2.º semestre (Tabelas 04 e 05, respectivamente).

Classificação	Período						Total
	Janeiro 2018	Fevereiro 2018	Março 2018	Abril 2018	Mai 2018	Junho 2018	
Acessibilidade	0	0	0	1	0	0	1
Administração e funcionamento do Ministério Público	1	5	1	0	0	0	7
Atuação de membros e servidores	9	3	0	1	1	3	17
Concurso público	0	0	0	1	1	0	2
Consultas e dúvidas jurídicas	0	0	0	51	64	29	144
Consumidor	0	1	0	10	11	18	40
Controle externo da atividade policial	0	0	1	10	6	9	26
Crimes	4	0	0	19	8	4	35
Demandas alheias à competência do Ministério Público	0	1	0	5	24	0	30
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	1	0	1	1	5	1	9
Educação	0	1	1	9	2	5	18
Eleitoral	0	0	0	2	0	0	2
Execução penal	0	0	0	2	0	0	2
Idoso	1	0	4	34	17	21	77
Improbidade administrativa	2	1	2	27	9	1	42
Infância e juventude	0	0	0	11	8	1	20
Meio ambiente	0	0	3	17	5	5	30
Outros	2	2	3	7	7	16	37
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	0	0	2	66	23	12	103
Serviços públicos	0	0	0	0	0	0	0
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	0	0

Violência doméstica	0	0	0	2	0	1	3
Lei de Acesso à Informação	0	2	0	0	1	3	6
Total	20	16	18	276	192	129	651

Tabela 04: Quantitativo de manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2018, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

Classificação	Período						Total
	Julho 2018	Agosto 2018	Setembro 2018	Outubro 2018	Novembro 2018	Dezembro 2018	
Acessibilidade	0	1	3	3	2	0	9
Administração e funcionamento do Ministério Público	0	2	0	0	2	1	5
Atuação de membros e servidores	3	0	3	3	1	1	11
Concurso público	10	9	1	2	2	0	24
Consultas e dúvidas jurídicas	30	21	26	20	16	4	117
Consumidor	3	9	3	1	3	6	25
Controle externo da atividade policial	9	14	20	15	4	3	65
Crimes	9	18	16	8	14	11	76
Demandas alheias à competência do Ministério Público	4	27	29	33	20	9	122
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	2	4	2	0	0	0	8
Educação	10	7	1	2	3	1	24
Eleitoral	0	0	1	0	1	0	2
Execução penal	3	1	0	1	0	0	5
Idoso	18	8	17	15	24	16	98
Improbidade administrativa	2	6	8	3	1	3	23
Infância e juventude	8	15	3	6	7	5	44
Meio ambiente	25	7	6	4	7	6	55
Outros	26	19	35	13	17	31	141
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	25	36	49	26	19	11	166
Serviços públicos	23	3	0	0	0	2	28
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	1	1

Violência doméstica	5	2	1	2	0	1	11
Lei de Acesso à Informação	5	2	0	0	2	0	9
Total	220	211	224	157	145	112	1.069

Tabela 05: Quantitativo de manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2018, 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

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, abaixo, esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2018. De igual modo, optou-se por dividir os dados do ano de 2018 em 1.º e 2.º semestres para melhor visualização e entendimento.

Situação	Período						Total
	Janeiro 2018	Fevereiro 2018	Março 2018	Abril 2018	Mai 2018	Junho 2018	
Reclamações							-
Recebidas	5	5	1	1	1	3	16
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	5	5	1	1	1	3	16

Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	3	0	3	3	1	1	11
Críticas							-
Recebidas	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0
Sugestões							-
Recebidas	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0
Elogios							-
Recebidas	2	1	0	0	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	2	1	0	0	0	0	3
Pedidos de informação com base na LAI							-
Recebidas	5	2	0	0	2	0	9
Aguardando resposta	3	1	0	0	0	0	4
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	2	1	0	0	2	0	5
Representações							-
Recebidas	210	208	221	154	142	111	1.046
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	210	208	221	154	142	111	1.046
Total	220	211	224	157	145	112	1.069

Tabela 07: Situação atual das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral nos meses de Julho a Dezembro de 2018.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado nas Tabelas 06 e 07 corresponde a situação das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao término do ano de 2018. 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 2018 o quantitativo de 15 (quinze) 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 (2 pedidos), Maio (1 pedido), Junho (3 pedidos), Julho (5 pedidos), Agosto (2 pedidos) e Novembro (2 pedidos). Abaixo, é possível acompanhar o detalhamento de cada pedido de informação:

✓ **Pedido n.º 01 – Fevereiro/2018**

✓ Data do pedido: 08/02/2018;
✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação referente aos dados sobre os Inquéritos Cíveis, Termos e Ajustamento de Conduta e Ações Cíveis Públicas acerca da improbidade administrativa e crime de responsabilidade relativos à contratação de pessoal pelos governos municipais;

✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Coordenador do 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) – Processo SEI 2018.002471;

✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante.

✓ **Pedido n.º 02 – Fevereiro/2018**

Data do pedido: 08/02/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;

Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação relativa aos dados das Comarcas que possuíam Promotores de Justiça em atuação, desde o ano 2000;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça do Estado do Amazonas – Processo SEI

2018.002472;

Situação atual: encerrada – respondido ao solicitante.

✓ **Pedido n.º 03 – Maio/2018**

✓ Data do pedido: 24/05/2018;

✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;

✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação referente aos autos de procedimentos internos (1011346, 1054045 e 1071007) em trâmite na Instituição Ministerial;

✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências da Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos (SUBADM) – Processo SEI 2018.007421;

✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante.

✓ **Pedido n.º 04 – Junho/2018**

Data do pedido: 07/06/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;

Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação referente as ações da Instituição Ministerial voltadas para políticas afirmativas direcionadas a servidores/membros indígenas;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça (PGJ-AM) – Processo SEI 2018.008229;

Situação atual: em andamento devido ao volume de informações solicitadas.

✓ **Pedido n.º 05 – Junho/2018**

Data do pedido: 04/06/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;

Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de certidão de distribuição de processos/procedimentos, em especial os relativos a inquéritos criminais em trâmite nas Promotorias de Justiça de todo o Estado do Amazonas, nos quais a PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR figura como polo passivo;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça (PGJ-AM) – Processo SEI 2018.008175;

Situação atual: em andamento devido ao volume de informações solicitadas.

✓ **Pedido n.º 06 – Junho/2018**

Data do pedido: 04/06/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;

Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de certidão de distribuição de processos/procedimentos, em especial os relativos a inquéritos civis em trâmite nas Promotorias de Justiça de todo o Estado do Amazonas, nos quais a PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR figura como polo passivo;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça (PGJ-AM) – Processo SEI 2018.008168;

Situação atual: em andamento devido ao volume de informações solicitadas.

✓ **Pedido n.º 07 – Julho/2018**

✓ Data do pedido: 17/07/2018

✓ Meio de acesso: formulário eletrônico;

✓ Texto da solicitação (breve síntese): Prezados(as), sou Fernanda Costa Barreto, pesquisadora, e como parte da minha pesquisa, encaminho pedido de acesso à informação, conforme dispõe a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, com as seguintes questões: 1. O Ministério Público do Amazonas possui dados sistematizados sobre a quantidade de membros da carreira de acordo com cor/raça? Se sim, informe quais as categorias de cor/raça estão disponíveis nos cadastros da instituição acerca dos membros (Exemplos: Branco, Pardo, Preto, Amarelo e outros). Gostaríamos de ter acesso a todas as categorias que possam constar nos registros de pessoal da instituição e que digam respeito a marcadores de cor e raça. 2. Informe qual a estrutura de cargos e órgãos da Instituição, apontando as respectivas categorias remuneratórias de cada um dos padrões de lotação existentes na instituição. 3. Informe o número de pessoas por cor/raça que compõem o quadro de membros ativos em cada categoria de cargo e cada órgão do Ministério Público do Amazonas. Ressaltamos que devem ser informados os totais de pessoas por cor/raça para cada categoria de cargo e cada órgão existente na instituição;

✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;

✓ Situação atual: em andamento, devido ao volume de informações solicitadas.

✓ **Pedido n.º 08 – Julho/2018**

Data do pedido: 13/07/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico;

Texto da solicitação (breve síntese): Prezados(as), sou Fernanda Costa Barreto, pesquisadora, e como parte da minha pesquisa, encaminho pedido de acesso à informação, conforme dispõe a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, com as seguintes questões: 1. O Ministério Público do Amazonas possui dados sistematizados sobre a quantidade de membros da carreira de acordo com o gênero? Se sim, informe quais as categorias de gênero estão disponíveis nos cadastros da instituição acerca dos membros (Exemplos: Homem, Mulher, Masculino, Feminino, Homem Transexual, Mulher, Transexual, entre outras). Gostaríamos de ter acesso a todas as categorias que possam constar nos registros de pessoal da instituição e que digam respeito a marcadores de sexo e identidade de gênero. 2. Informe qual a estrutura de cargos e órgãos da Instituição, apontando as respectivas categorias remuneratórias de cada um dos padrões de lotação existentes na instituição. 3. Informe o número de pessoas por gênero que compõem o quadro de membros ativos em cada categoria de cargo e cada órgão do Ministério Público do Amazonas. Ressaltamos que devem ser informados os totais de pessoas por gênero para cada categoria de cargo e cada órgão existente na instituição;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;

Situação atual: em andamento, devido ao volume de informações solicitadas.

✓ **Pedido n.º 09 – Julho/2018**

✓ Data do pedido: 13/07/2018;

✓ Meio de acesso: formulário eletrônico;

✓ Texto da solicitação (breve síntese): Prezados e Prezados, Estou realizando pesquisa no Instituto Bonavero de Direitos Humanos da Universidade de Oxford sobre capacidade legal e direitos humanos. Assim, solicito informação sobre: 1. Se o MP dispõe de informação sobre o número de pessoas interditas com base em decisão proferida por Juiz do Tribunal do Estado. 2. Se o MP possui instrumento/órgão com competência para exercer o controle/monitoramento/acompanhamento da curatela decorrente de sentença proferida por Juiz do Tribunal do Estado. Desde já agradeço atenção.

✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;

✓ Situação atual: encerrada – respondida ao manifestante.

✓ **Pedido n.º 10 – Julho/2018**

Data do pedido: 25/07/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico;

Texto da solicitação (breve síntese): Boa noite, Sou pesquisador e gostaria de saber, se o órgão implementou o teletrabalho para os servidores, conforme resolução 227/2016 do CNJ. Caso positivo, favor informar, se possível, o ato que regulamentou, quantos servidores atual pelo novo regime de trabalho e o contato do setor responsável para maiores detalhes, haja vista, estudo acadêmico sobre o assunto em andamento

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;

Situação atual: em andamento.

✓ **Pedido n.º 11 – Julho/2018**

Data do pedido: 31/07/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico;

Texto da solicitação (breve síntese): Prezadas e Prezados, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), na qualidade de consultora da Plataforma Brasileira de Políticas de Drogas, gostaria de solicitar as seguintes informações: (1) Quantos casos de retirada de crianças foram documentados no estado entre 2010 e 2018, entre processos iniciados, em andamento e julgados? (2) Qual a distribuição de casos por município do estado? (3) Quem acionou o Conselho Tutelar? (4) Quais foram as justificativas para o acionamento do Conselho Tutelar e abertura de processo? (5) Quantos casos foram documentados por justificativa? (6) Quantos casos de esterilização de mulheres e quais as justificativas? (7) Quantos casos de recém-nascidos encaminhados para abrigo diretamente da maternidade e quais as justificativas?

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;

Situação atual: encerrada – respondida ao manifestante.

✓ **Pedido n.º 12 – Agosto/2018**

Data do pedido: 01/08/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico;

Texto da solicitação (breve síntese): solicitação de informação sobre teletrabalho no âmbito do Ministério Público do Estado do Amazonas;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;

Situação atual: em andamento.

✓ **Pedido n.º 13 – Agosto/2018**

Data do pedido: 01/08/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico;

Texto da solicitação (breve síntese): solicitação de informação referente a processos envolvendo crianças e/ou adolescentes;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;

Situação atual: encerrada – respondida ao manifestante;

✓ **Pedido n.º 14 – Novembro/2018**

Data do pedido: 09/11/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico;

Texto da solicitação (breve síntese): solicitação de certidão negativa de processos/procedimentos em trâmite no âmbito do Ministério Público amazonense;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Coordenador do CAO-PDC;

Situação atual: encerrada – respondida ao manifestante.

✓ **Pedido n.º 15 – Novembro/2018**

Data do pedido: 09/11/2018;

Meio de acesso: formulário eletrônico;

Texto da solicitação (breve síntese): solicitação de certidão negativa de processos/procedimentos em trâmite no âmbito do Ministério Público amazonense;

Providências adotadas: solicitação encaminhada ao Coordenador do CAO-MAPH/URB;

Situação atual: encerrada – respondida ao manifestante.

4 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral

4.1 Absorção do Centro de Atendimento ao Público (CAP/MPAM) pela Ouvidoria-Geral

Conforme apresentado no relatório semestral referente ao período de Julho a Dezembro de 2017, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas empreendeu grandes esforços a fim de que o atendimento ao público do *Parquet* amazonense estivesse concentrado no setor.

Para melhor entendimento, convém rememorar que a Instituição Ministerial

possuía duas unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações, quais sejam a Ouvidoria-Geral e antigo Centro de Atendimento ao Público. Ou seja, a porta de entrada do público estava dividida entre a Ouvidoria-Geral e o CAP, os esforços necessários para o atendimento ao cidadão estavam, desse modo, partilhados.

Contudo, após amplas tratativas com a Administração Superior da Instituição Ministerial acerca da proposta de absorção do CAP pela Ouvidoria-Geral, na data de 14/03/2018, com a publicação do Ato n.º 037/2018/PGJ no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Amazonas, houve a efetiva absorção das atividades pela Ouvidoria-Geral, havendo a centralização das atividades de atendimento ao público no órgão.

Desse modo, como uma das consequências direta do processo de absorção, destaca-se aumento no número de atendimentos registrados na Ouvidoria, segundo aponta os próprios números deste relatório relativo aos meses de abril, maio e junho de 2018. Outro ponto que merece anotação, refere-se ao melhor acompanhamento das demandas que chegam à Instituição Ministerial, facilitando o controle dos atendimentos realizados e conferindo celeridade aos encaminhamentos.

4.2 Participação da Ouvidoria-Geral na I Reunião Estadual de Ouvidorias

Com o objetivo de integrar as ouvidorias públicas do Estado do Amazonas e assim difundir o papel deste importante canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Público, aconteceu no dia 19 de junho de 2018, às 10 horas, na sala de reunião do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE), na cidade de Manaus/AM, a I Reunião Estadual de Ouvidorias.

Para melhorar a integração entre as ouvidorias dos órgãos públicos do Estado do Amazonas, o Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) realizou uma reunião com representantes das principais ouvidorias amazonenses, de setores da Educação, Segurança Pública, Saúde, Judiciária e Executiva municipal, federal e do Estado, Ministério Público, entre outras.

Na ocasião da referida Reunião, a Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral em substituição legal, representou a Ouvidoria-Geral do *Parquet* amazonense, destacando a importância da participação popular no fortalecimento da democracia participativa e como as ouvidorias concentram força descomunal nessa jornada.

Ainda, no final da reunião lançou-se a ideia de consolidação das ouvidorias públicas por meio da construção de uma rede de ouvidorias do Estado do Amazonas, capazes de rapidamente trocar informações entre si e desburocratizar a vida do usuário dos serviços prestados pelo Estado.

4.3 Participação no II Simpósio Nacional de Ouvidorias: os 30 anos da Constituição Cidadã e a evolução dos mecanismos de controle e a assinatura do Protocolo de Intenções que cria a Rede de Ouvidorias Públicas do Amazonas – 08/11 e 09/11/2018

Aconteceu nos dias 08/11 e 09/11/2018, no auditório do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM), o II Simpósio Nacional de Ouvidorias: os 30 anos da Constituição Cidadã e a evolução dos mecanismos de controle. O evento possibilitou amplo debate, dentre outros assuntos, sobre o papel das ouvidorias no fortalecimento da democracia participativa e na ampliação dos instrumentos de participação e controle social sobre a máquina estatal.

Logo após a Solenidade de Abertura, o evento foi marcado pela assinatura — por meio de representantes das Ouvidorias dos órgãos públicos presentes — do Protocolo de Intenções nº 01/2018 que oficializou a criação da Rede de Ouvidorias do Amazonas (ROA). A Rede, segundo o portal eletrônico do TCE, facilitará a ação desses órgãos pela cooperação mútua de modo a promover a integração das atividades e intercâmbio de informações e processos, fortalecendo, assim a transparência pública, o controle social e a democracia participativa.

Além disso, ocorreu a formação dos Agentes de Controle Social e Rodas de Cidadania (PROFAC). O Programa visa à capacitação dos representantes das comunidades da sociedade em geral, a fim de possibilitar a participação da população nos processos de fiscalização e controle social das contas públicas.

O ciclo de palestras iniciou com a Promotora de Justiça do Ministério Público amazonense, Exma. Sra. Dra. Silvana Nobre de Lima Cabral, que abordou o tema “A necessária repactuação constitucional das instituições democráticas”. A Dra. Silvana tratou do papel das instituições públicas, enfatizando a competência e as ferramentas de ação que lhes cabe constitucionalmente. Posteriormente, correlacionou o sentimento de descrédito e falta de confiança da população diante da inércia e do fracasso do controle interno e externo dos órgãos competentes.

No início da tarde, as exposições em painéis e estandes ocorreram no pátio do TCE-AM com a participação de diversos órgãos públicos municipais, estaduais e federais. Neste momento, a Ouvidoria do *Parquet* amazonense ficou responsável pela disponibilização de materiais e informações sobre a atividade do setor aos representantes dos órgãos públicos e da sociedade em geral.

4.4 Entrega do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria – 14/12/2018

Com o escopo de valorizar o papel da Ouvidoria e assim contribuir para o fortalecimento e elevação dos padrões de qualidade no serviço oferecido à sociedade, o Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria, inspirado no sucesso de outras Ouvidorias Ministeriais, foi lançado no âmbito do Ministério Público do Estado do Amazonas.

A referida premiação tem o objetivo maior de incentivar a elevação dos indicativos de resolutividade nas providências adotadas, facilitar a troca de informação entre o órgão de execução e o cidadão noticiante, promover a aproximação entre o manifestante e os próprios membros e servidores da Promotoria de Justiça, além de fortalecer o entendimento de que a Ouvidoria é importante elo entre o Ministério Público e a sociedade.

O Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria busca, portanto, premiar os Promotores de Justiça que atuam com celeridade na adoção da providência preliminar, agilidade na prestação de informações à Ouvidoria e resolutividade da providência adotada.

Por oportuno, é valioso salientar que os Promotores de Justiça alvos da premiação são aqueles que atuam no recebimento das demandas extrajudiciais provenientes da Ouvidoria, não sendo consideradas para o prêmio as demandas judicializadas.

Vale enfatizar, ainda, que a escolha dos vencedores, considerando os critérios de celeridade na adoção da providência preliminar, agilidade na prestação de informações à Ouvidoria e resolutividade da providência adotada, deu-se através do uso de uma plataforma desenvolvida pela equipe de informática do Ministério Público a partir da base de dados do Sistema MP Virtual.

Desse maneira, na data de 14/12/2018 (Dia do Ministério Público), durante a cerimônia de confraternização dos membros do *Parquet* amazonense, foram entregues as placas de homenagem e os certificados aos Promotores de Justiça vencedores desta 1.ª edição do prêmio.

4.5 Homenagem aos ex-Ouvidores – 14/12/2018

Vale ainda ressaltar que em julho de 2017 a Ouvidoria-Geral do Ministério Público comemorou seu 1.º decênio. Foram 10 anos de muito trabalho, muitos obstáculos superados, mas também muitas vitórias conquistadas. Para celebrar essa data tão importante, nada mais sensato e justo do que homenagear os Ouvidores que passaram pela Instituição Ministerial.

De igual forma, durante a cerimônia de confraternização dos membros do Ministério Público amazonense, na data de 14/12/2018, os ex-Ouvidores foram devidamente

lembrados e agraciados com a entrega de uma placa de homenagem.

Ao longo de uma década de existência, a Ouvidoria não teria chegado tão longe sem a valiosíssima contribuição dos ilustres ex-Ouvidores. Portanto, essa homenagem é merecida, justa e atemporal, pois cada ex-Ouvidor doou sua força e sabedoria para a construção da Ouvidoria.

5 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor-Geral

5.1 Participação da Ouvidora-Geral e Suplente de Ouvidor-Geral na Comissão sobre a importância da Ouvidoria e a possibilidade de assento dos Ouvidores junto aos órgãos colegiados

Conforme as deliberações resultantes da XXXV Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Macapá/AP, nos dias 30 de novembro e 1.º de dezembro de 2017, ficou constituída a Comissão destinada a estudar a possibilidade de os Ouvidores terem assento junto aos órgãos colegiados. A necessidade de criação da referida comissão surgiu da situação vivida pela Ouvidora do MPPA, Exma. Sra. Dra. Andra Moura Santos Sampaio, no âmbito do Ministério Público do Estado do Pará, demonstrando a necessidade de fortalecimento e reconhecimento cada vez maior da ouvidoria como instância de participação popular e controle dos atos estatais.

Participam da comissão Dr. Rogério Rodriguez Fernandez Filho (MPT), Dra. Andréa Moura Santos Sampaio (MPPA), Dra. Rita Augusta de Vasconcelos Dias (MPAM) e Dra Suzete Maria dos Santos (MPAM).

5.2 Participação da Ouvidora-Geral na XXXVI Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) nos dias 15 e 16 de março de 2018 em São Luís/MA

Segundo teor da Convocação n.º 004/2018-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 Vasconcelos Dias, participou da XXXVI Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em São Luís/MA, nos dias 15 e 16 de março de 2018.

5.3 Participação da Ouvidora-Geral substituta na XXXVII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) nos dias 07 e 08 de junho de 2018 em Fortaleza/CE

Segundo teor da Convocação nº 02/2018/GPCNOMP, expedida pela Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Exma. Sra. Dra. Rita de Cássia Maia Baptista, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral, em substituição legal, do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, participou da XXXVII Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Fortaleza/CE, nos dias 07 e 08 de junho de 2018.

5.4 Participação no XIV Congresso Estadual do Ministério Público

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, em atendimento à convocação expedida pela presidência do CNOMP, marcou presença no XIV Congresso Estadual do Ministério Público realizado entre os dias 01/08 e 04/08/2018 em Gramado/RS. Na oportunidade, reuniram-se diversos órgãos colegiados do Ministério Público brasileiro com o objetivo de discutir os novos rumos da Instituição Ministerial no Brasil.

5.5 Participação no 9.º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público – Ouvidoria e Integridade

Na data de 11/09 e 12/09/2018, em Brasília/DF, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, em atendimento ao convite proposto pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, esteve presente para o ciclo de palestras sobre a temática Ouvidoria e Integridade. O referido evento ocorreu previamente ao 9.º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público e reuniu os ouvidores do Ministério Público brasileiro para refletirem sobre o papel das ouvidorias na promoção e implementação do Programa de Integridade em prol da sociedade.

5.6 Participação na XXXIX Reunião Ordinária do CNOMP

Em atendimento à convocação expedida pela presidência do CNOMP, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas compareceu a XXXIX Reunião Ordinária realizada em Goiânia/GO, no dia 22/11/2018.

Durante a reunião foram discutidos temas de grande relevância para o

fortalecimento das ouvidorias ministeriais, merecendo destaque a questão dos programas de integridade, atuação das ouvidorias na escuta das vítimas de organizações criminosas, transparência e a lei de acesso à informação, portais da transparência, dentre outros.

5.7 Participação na 4ª Reunião Extraordinária do CNOMP

A Ouvidoria-Geral do *Parquet* amazonense também compareceu à 4ª Reunião Extraordinária, realizada em Goiânia/GO, no dia 23/11/2018, na sede do Ministério Público do Estado de Goiás. Na ocasião do encontro foi abordado a questão da alteração regimental e estatutária do CNOMP.

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 a atuação da Ouvidoria tem crescido bastante se comparada aos dados de anos anteriores. Nesse viés, acreditamos que a implementação de propostas que tornem mais visíveis os serviços prestados pela Ouvidoria, contribuirá para o fortalecimento deste canal de comunicação com a sociedade, contribuindo, desse modo, permanentemente para o aperfeiçoamento do Ministério Público, fortalecimento da cidadania e incentivo à democracia participativa.

Por derradeiro, registre-se o enorme avanço para a nossa Ouvidoria com a absorção do Centro de Atendimento ao Público, centralizando e conferindo efetividade ao recebimento e encaminhamento das manifestações dirigidas à Instituição Ministerial.

RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS

Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral