



RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL JANEIRO A JUNHO/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

2018

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 2018, 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/2018

1 Breve histórico do relatório estatístico

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, nos meses de Janeiro a Junho de 2018 (1.º semestre), o quantitativo de 651 manifestações, distribuídas conforme os dados da Tabela 01 e do Gráfico 01.

Distribuição das manifestações	
Período	Quantidade
Janeiro/2018	20
Fevereiro/2018	16
Março/2018	18
Abril/2018	276
Maió/2018	192
Junho/2018	129
Total	651

Tabela 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Janeiro a Junho de 2018.

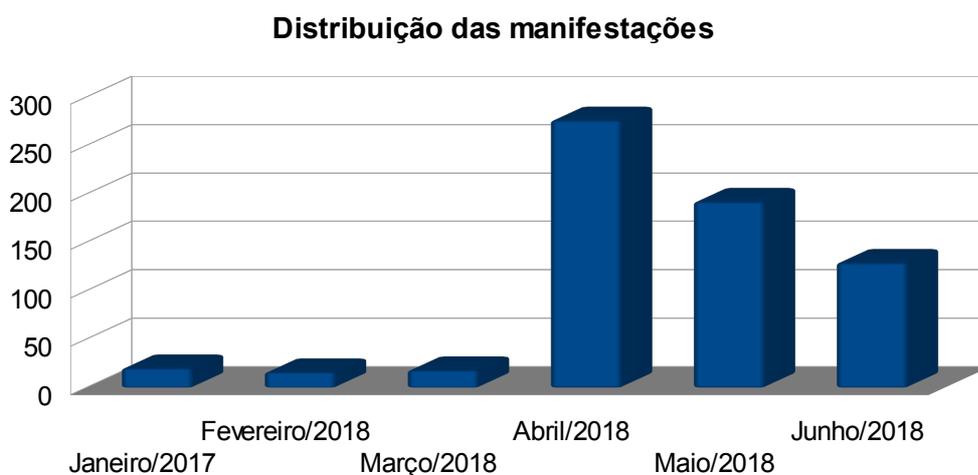


Gráfico 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Janeiro a Junho de 2018.

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/aceso.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 primeiro semestre 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
Mai/2018	17	6	0	169	192
Junho/2018	12	28	0	89	129
Total	58	226	5	362	651

Tabela 02: Manifestações recebidas, nos meses de Janeiro a Junho de 2018, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

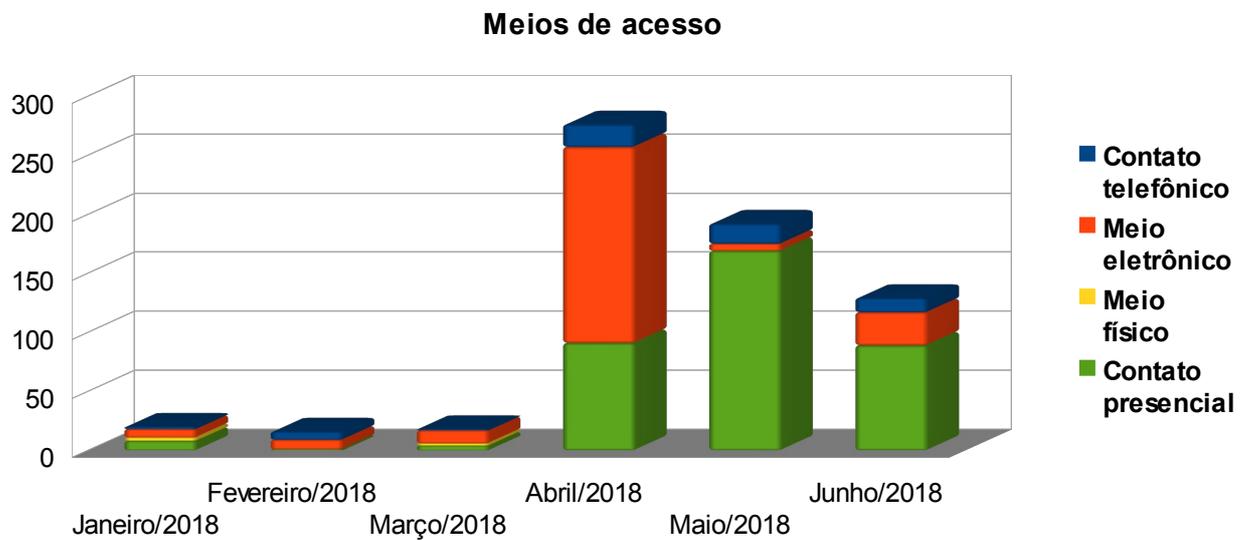


Gráfico 02: Manifestações recebidas, nos meses de Janeiro a Junho de 2018, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral podem ser enquadradas em classes definidas nos termos trazidos pela Resolução CNMP n.º 180, datada de 7 de agosto de 2017, conforme abaixo descrito.

a) Reclamações: manifestações de instalação, 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 nos meses de Janeiro a Junho de 2018 com base nas classes mencionados.

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
Total	16	0	2	1	6	626	651

Tabela 03: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2018 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

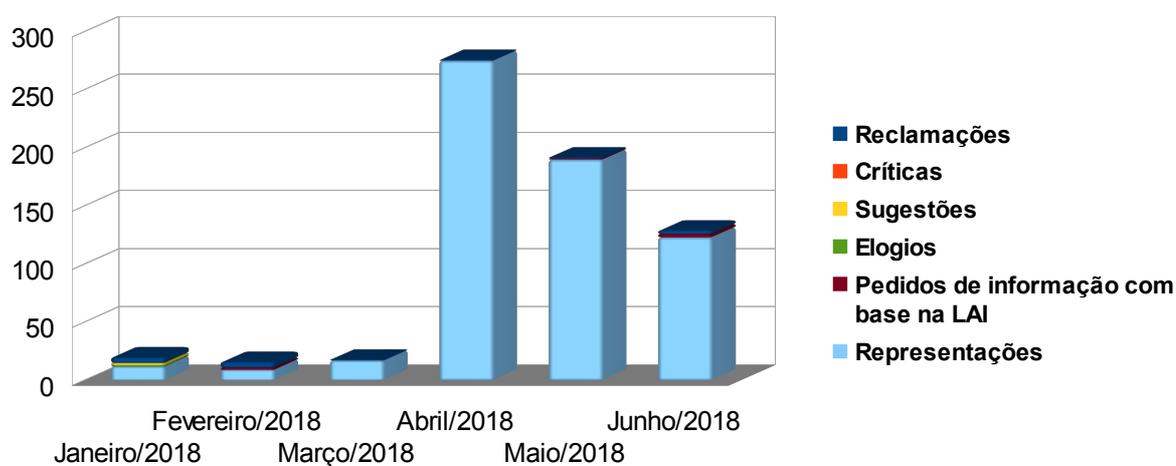


Gráfico 03: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2018 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

Convém frisar que as manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas são classificadas de acordo com o assunto da demanda, segundo critérios estabelecidos na Resolução CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016. Desse modo, as demandas que ingressam na Ouvidoria-Geral obedecem a classificação constante na Tabela 04.

Classificação	Período						Total
	Jan 2018	Fev 2018	Mar 2018	Abr 2018	Mai 2018	Jun 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	0	0	0	0	0	0	0

análogas							
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: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho 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, a Tabela 05 e os Gráficos 04 a 07, abaixo, esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no segundo semestre de 2017.

Situação	Período						Total
	Jan 2018	Fev 2018	Mar 2018	Abr 2018	Mai 2018	Jun 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

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	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	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	1
Pedidos de informação com base na LAI							-
Recebidas	0	2	0	0	1	3	6
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	3	3
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	0	2	0	0	1	0	3
Representações							-
Recebidas	12	9	17	275	190	123	626
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	12	9	17	275	190	123	626
Total	20	16	18	276	192	129	651

Tabela 05: Situação atual das manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2018 na Ouvidoria-Geral.

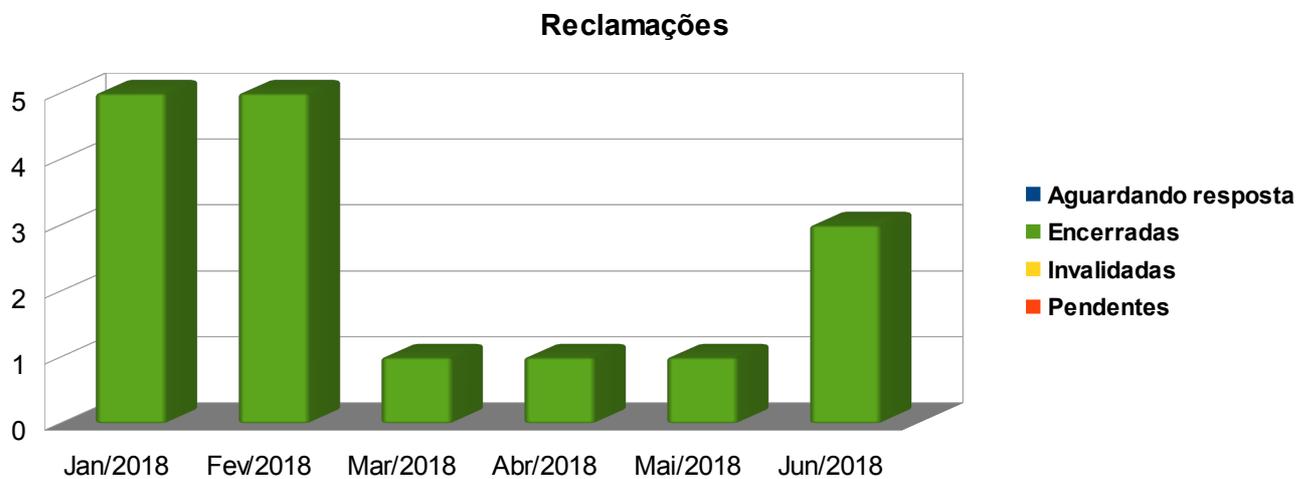


Gráfico 04: Reclamações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2018 na Ouvidoria-Geral.

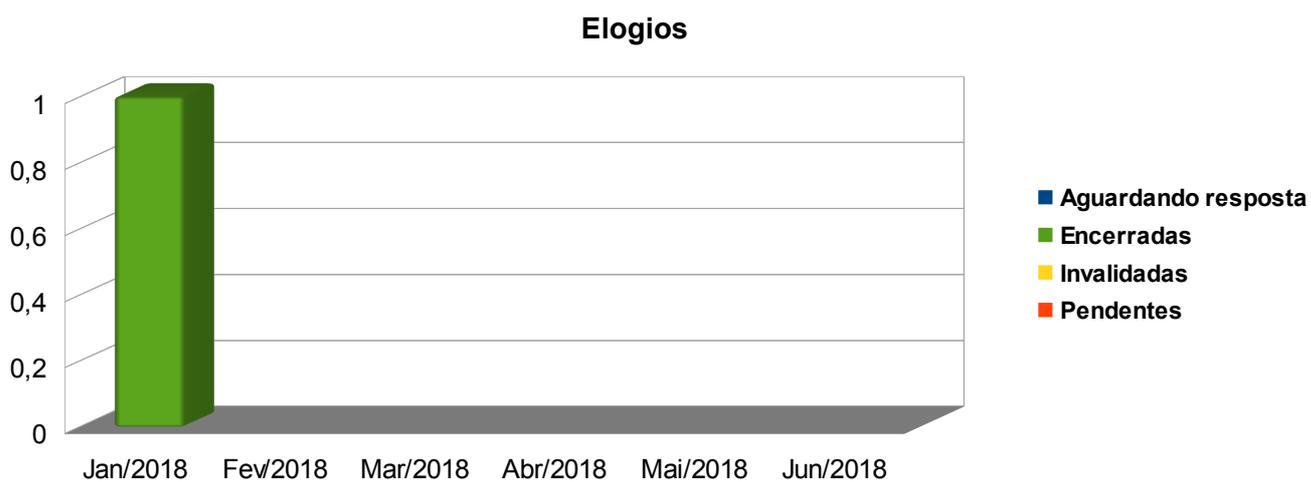


Gráfico 05: Elogios recebidos nos meses de Janeiro a Junho de 2018 na Ouvidoria-Geral.

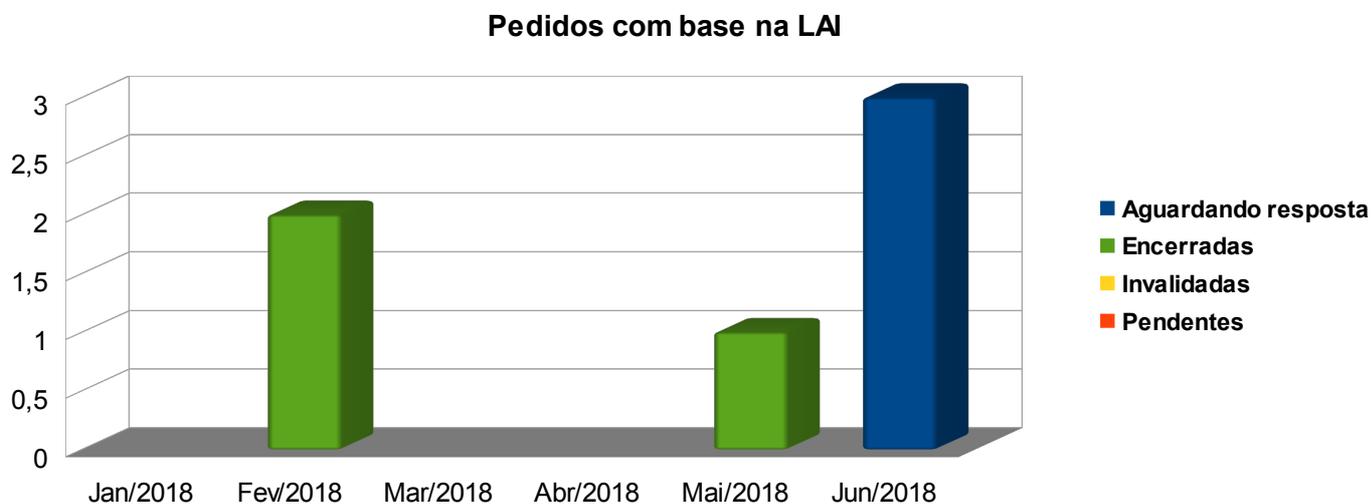


Gráfico 06: Pedidos de informação com base na LAI recebidos nos meses de Janeiro a Junho de 2018 na Ouvidoria-Geral.

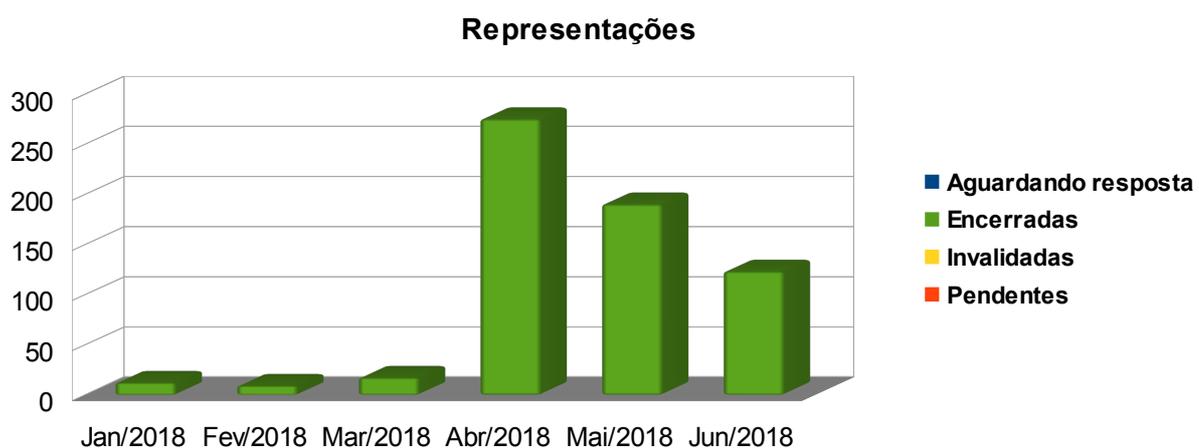


Gráfico 07: Representações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2018 na Ouvidoria-Geral.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado na Tabela 05 corresponde a situação atual das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao final do primeiro semestre 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.

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 2018, o quantitativo de 6 (seis) manifestações relativas a 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 (2 pedidos), Maio (1 pedido) e Junho (3 pedidos) de 2018. A seguir, encontra-se 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.

3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.1 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.

3.2 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 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor

4.1 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 dos 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).

4.2 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 Vasconcellos Dias, participou da XXXVI Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em São Luís/MA, nos dias 15 e 16 de março de 2018.

4.3 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

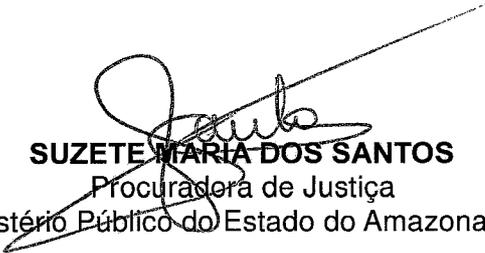
Segundo teor da Convocação nº 02/2018/GPCNOMP, expedida pela Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Exma. Sra. Dra. Rita de Cássia Maia Baptista, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral, em substituição legal, do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. 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 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 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.


SUZETE MARIA DOS SANTOS
Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, em substituição legal