



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2019

Dr. NICOLAU LIBÓRIO DOS SANTOS FILHO

Procurador de Justiça

Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

Dra. SUZETE MARIA DOS SANTOS

Procuradora de Justiça

Suplente de Ouvidor-Geral

MANAUS – AM

2020

APRESENTAÇÃO

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de janeiro a dezembro do ano de 2019, bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em questão.

Em observância aos preceitos da Resolução n.º 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016, a exposição a seguir considera, ainda, 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.

SUMÁRIO

1 Detalhamento das manifestações recebidas.....	2
2 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI.....	13
3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.....	14
3.1 Eleição para escolha do Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas – biênio 2019/2021.....	14
3.2 Participação da Ouvidoria no III Simpósio Nacional de Ouvidorias.....	15
3.3 Realização da 2ª edição do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria.....	15
3.4 Solicitações para a Ouvidoria-Geral.....	16
3.5 Matérias publicadas.....	17
3.6 Participação da Ouvidoria-Geral no módulo presencial do Programa de Certificação em Ouvidoria.....	20
3.7 Aprovação da proposta de alteração da Lei Orgânica do Ministério Público para incluir a Ouvidoria-Geral dentre os órgãos da Administração Superior.....	20
4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor.....	21
4.1 Participação do Ouvidor-Geral na 41ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	21
4.2 Sessão em homenagem ao Dia do Ouvidor.....	21
4.3 Participação do Ouvidor-Geral na 42ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	21
4.4 Participação do Ouvidor-Geral na 43ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	22
4.5 Participação do Ouvidor-Geral na 44ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	22
4.6 Participação do Ouvidor-Geral na 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	22
5 Considerações finais.....	22

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO 2019

1 Detalhamento das manifestações recebidas

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, no ano de 2019, o quantitativo de 3.917 manifestações, distribuídas conforme os dados da Tabela 01 e do Gráfico 01.

Distribuição das manifestações	
Período	Quantidade
Janeiro/2019	265
Fevereiro/2019	168
Março/2019	154
Abril/2019	395
Maio/2019	457
Junho/2019	372
Julho/2019	441
Agosto/2019	384
Setembro/2019	506
Outubro/2019	307
Novembro/2019	289
Dezembro/2019	179
Total	3.917

Tabela 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2019.

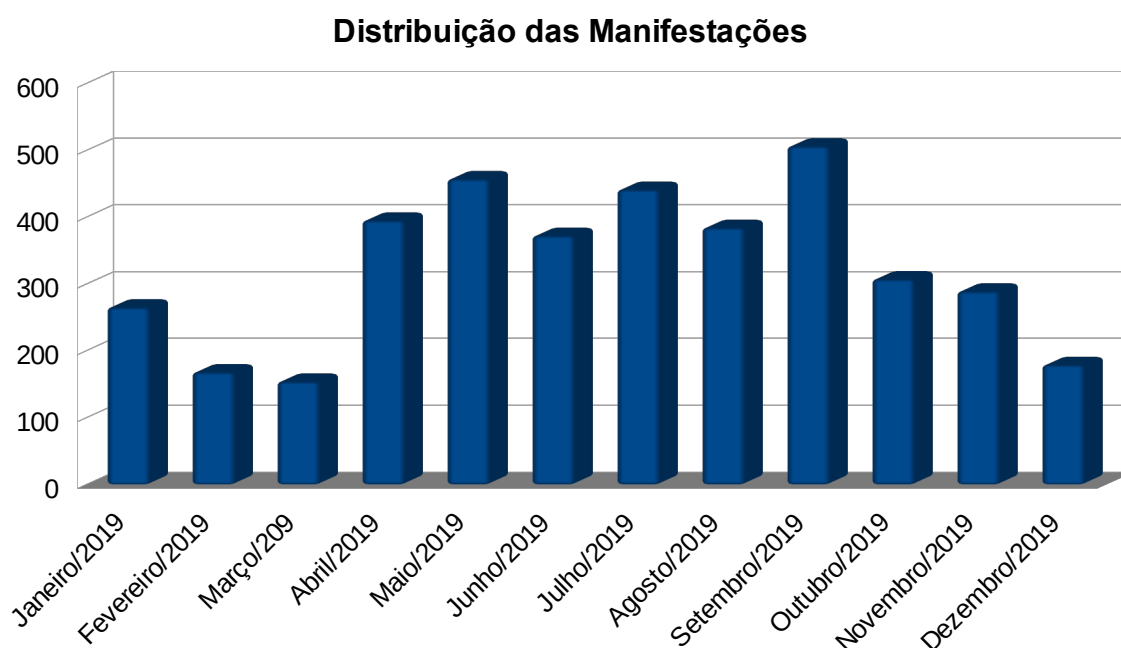


Gráfico 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2019.

A quantidade de manifestações recebidas representa um acréscimo de 127,73% comparado ao ano de 2018, isso implica dizer que, em números, foram 3.917 registros recebidos em 2019 contra 1.720 relativos ao ano de 2018. Para vislumbrar o significativo incremento nas demandas da Ouvidoria-Geral, basta observar que apenas o 1.º semestre de 2019 (1.811 manifestações) já foi superior ao ano de 2018.

É importante pontuar que as demandas recebidas na Ouvidoria-Geral são oriundas de diversos meios de comunicação postos à disposição da sociedade, a saber:

a) Atendimento presencial: ocorre quando o cidadão comparece a uma das unidades de atendimento ao público da Ouvidoria-Geral e lá registra sua manifestação;

b) Atendimento telefônico: demanda recebida pelo Disque Denúncia (0800 092 0500 / 0800 720 5100) ou por um dos números convencionais da Ouvidoria-Geral;

c) Disque Direitos Humanos (Disque 100) e Disque 180: corresponde às demandas encaminhadas pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos por intermédio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, à Ouvidoria-Geral do *Parquet* estadual;

d) E-mail: a Ouvidoria-Geral dispõe de dois correios eletrônicos (ouvidoria@mam.mp.br e atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br) para melhor receber as demandas encaminhadas;

e) e-Ouv (Fala.BR): demandas recebidas pelo sistema Fala.BR, antigo e-Ouv, plataforma esta desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), sendo utilizado por diversos órgãos para recebimento e tratamento de manifestações; e

f) Formulário eletrônico: manifestações recebidas no formulário eletrônico próprio da Ouvidoria-Geral, acessível em <http://denuncia.mpam.mp.br> ou <http://ouvidoria.mpam.mp.br>

Assim, as informações constantes na Tabela 02 e no Gráfico 02 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no 1.º semestre de 2019 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria-Geral ao cidadão.

Período	Meios de Acesso						Total
	Atendimento presencial	Atendimento telefônico	Disque 100 Disque 180	E-mail	E-Ouv Fala.BR	Formulário eletrônico	
Janeiro/2019	110	26	53	6	0	70	265
Fevereiro/2019	77	9	19	7	2	54	168
Março/2019	40	11	14	9	0	80	154
Abril/2019	155	16	58	9	0	157	395
Maio/2019	141	56	112	4	4	140	457
Junho/2019	108	105	77	3	1	78	372
Julho/2019	138	136	86	9	2	70	441
Agosto/2019	89	70	100	10	4	111	384
Setembro/2019	193	63	62	6	1	181	506
Outubro/2019	110	25	0	58	5	109	307
Novembro/2019	67	53	41	10	6	112	289
Dezembro/2019	48	14	26	5	4	82	179
Total	1.276	584	648	136	29	1.244	3.917

Tabela 02: Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso no ano de 2019.

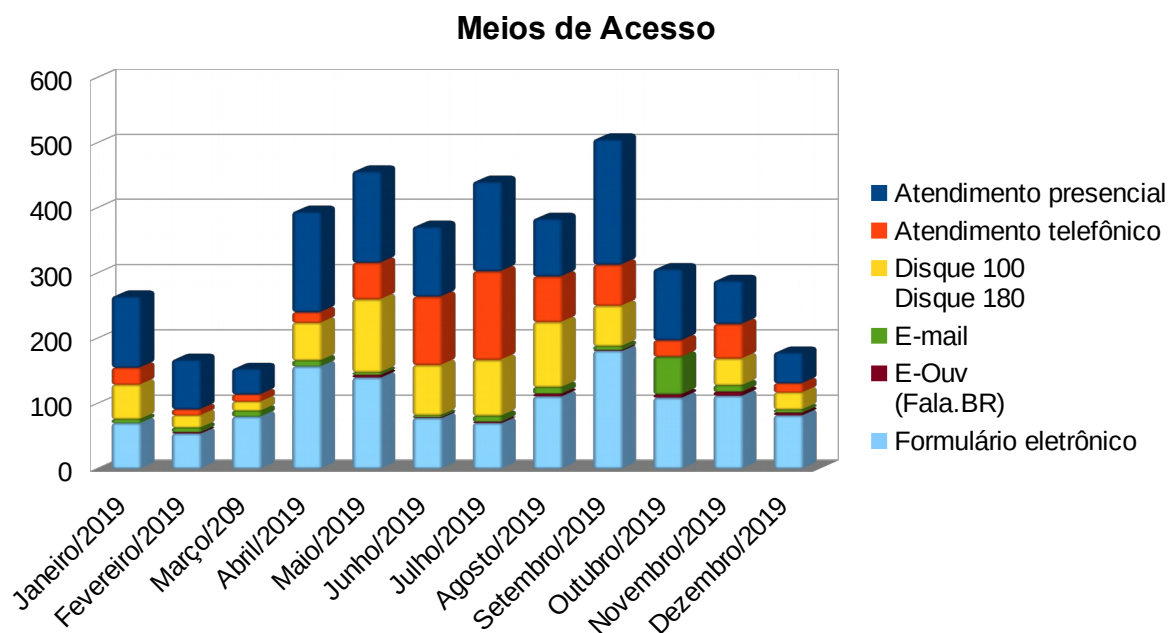


Gráfico 02: Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso no ano de 2019.

As manifestações recebidas na 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 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 2019 com base nas classes mencionadas.

Período	Reclamações	Críticas	Sugestões	Elogios	Pedidos de informação com base na LAI	Representações	Total
Janeiro/2019	7	0	0	0	2	256	265
Fevereiro/2019	5	0	0	0	1	162	168
Março/2019	6	0	0	0	0	148	154
Abril/2019	3	0	0	0	3	389	395
Maior/2019	4	0	0	0	0	453	457
Junho/2019	3	0	0	0	0	369	372
Julho/2019	1	0	0	0	2	438	441
Agosto/2019	7	0	0	2	1	374	384
Setembro/2019	7	0	1	1	1	496	506
Outubro/2019	2	0	0	0	4	301	307
Novembro/2019	5	0	0	0	3	281	289
Dezembro/2019	1	0	1	1	1	175	179
Total	51	0	2	4	18	3.842	3.917

Tabela 03: Manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas no ano de 2019.

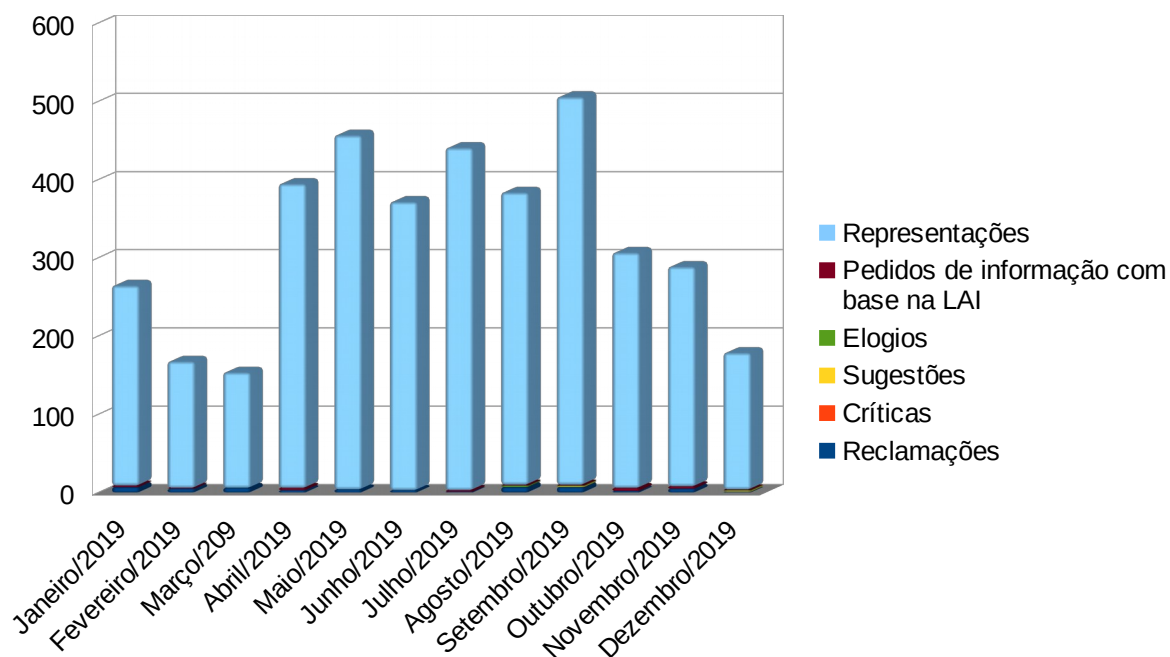


Gráfico 03: Manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas no ano de 2019.

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 ingressaram no ano de 2019 na Ouvidoria-Geral estão distribuídas conforme as Tabelas 04a e 04b.

Classificação	Período						Total
	Jan 2019	Fev 2019	Mar 2019	Abr 2019	Mai 2019	Jun 2019	
Acessibilidade	1	1	0	1	0	2	5
Administração e funcionamento do Ministério Público	3	2	4	2	1	1	13
Atuação de membros e servidores	4	3	2	1	3	2	15
Concurso público	13	4	3	14	1	4	39
Consultas e dúvidas jurídicas	2	4	2	1	3	0	12
Consumidor	8	8	11	23	19	17	86
Controle externo da atividade policial	8	10	7	31	23	20	99
Crimes	29	11	14	23	29	21	127

Demandas alheias à competência do Ministério Público	14	8	3	15	25	39	104
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	0	0	0	0	0	0	0
Educação	17	18	17	29	54	15	150
Eleitoral	0	2	0	0	0	1	3
Execução penal	2	0	0	0	2	8	12
Idoso	25	11	11	49	42	32	170
Improbidade administrativa	12	13	13	44	55	26	163
Infância e juventude	35	16	10	34	90	55	240
Meio ambiente	17	13	13	19	17	31	110
Outros	23	19	11	40	30	33	156
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	40	19	26	58	52	51	246
Serviços públicos	8	4	3	6	8	7	36
Sindical e questões análogas	0	0	1	0	0	0	1
Violência doméstica	2	1	3	2	3	7	18
Lei de Acesso à Informação	2	1	0	3	0	0	6
Total	265	168	154	395	457	372	1.811

Tabela 04a: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2019, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

Classificação	Período						Total
	Jul 2019	Ago 2019	Set 2019	Out 2019	Nov 2019	Dez 2019	
Acessibilidade	1	0	0	0	0	0	1
Administração e funcionamento do Ministério Público	0	1	0	1	0	2	4
Atuação de membros e servidores	1	3	5	1	5	0	15
Concurso público	3	3	10	'	23	6	51
Consultas e dúvidas jurídicas	8	4	1	1	4	3	21
Consumidor	24	19	51	18	20	8	140
Controle externo da atividade policial	31	29	18	8	12	4	102
Crimes	21	24	40	24	15	11	135
Demandas alheias à competência do Ministério Público	46	39	51	35	47	14	232
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	1	2	7	5	2	2	19

Educação	31	24	43	20	21	21	160
Eleitoral	0	0	0	0	1	1	2
Execução penal	1	0	9	2	2	0	14
Idoso	36	33	46	31	28	19	193
Improbidade administrativa	41	15	15	12	18	15	116
Infância e juventude	51	59	65	40	22	13	250
Meio ambiente	41	42	35	17	15	17	167
Outros	36	34	37	32	19	19	177
Residência na comarca e lotação de membros	0	3	2	0	0	1	6
Saúde	58	41	51	45	30	20	245
Serviços públicos	5	5	14	2	2	0	28
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	0	0
Violência doméstica	3	3	5	3	0	2	16
Lei de Acesso à Informação	2	1	1	4	3	1	12
Total	441	384	506	301	289	179	2.106

Tabela 04b: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2019, 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, consequentemente, 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 05a e 05b esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no 1.º semestre de 2019.

Situação	Período						Total
	Jan 2019	Fev 2019	Mar 2019	Abr 2019	Mai 2019	Jun 2019	
Reclamações							
Recebidas	7	5	6	3	4	3	28
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	7	5	6	3	4	3	28
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	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

Pedidos de informação com base na LAI							
Recebidas	2	1	0	3	0	0	6
Aguardando resposta	0	1	0	1	0	0	2
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	2	0	0	2	0	0	4
Representações							
Recebidas	256	162	148	389	453	369	1.777
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	256	162	148	0	453	369	1.777
Total	265	168	154	395	457	372	1.811

Tabela 05a: Situação das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral nos meses de Janeiro a Junho de 2019.

Situação	Período						Total
	Jul 2019	Ago 2019	Set 2019	Out 2019	Nov 2019	Dez 2019	
Reclamações							
Recebidas	1	7	7	2	5	1	23
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	7	7	2	5	1	23
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	1	0	0	1	2
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	1	0	0	1	2

Elogios							
Recebidas	0	2	1	0	0	1	4
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	2	1	0	0	1	4
Pedidos de informação com base na LAI							
Recebidas	2	1	1	4	3	1	12
Aguardando resposta	1	1	1	4	3	0	10
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	1	0	0	0	0	1	2
Representações							
Recebidas	438	374	496	301	281	175	2.065
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	438	374	496	301	281	175	2.065
Total	441	384	506	307	289	179	2.106

Tabela 05b: Situação das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral nos meses de Janeiro a Junho de 2019.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado nas Tabelas 05a e 05b correspondem a situação das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao final do semestre em questão. Dessa forma, é possível que haja manifestações cujo *status* foi alterado, passando de “Aguardando resposta” para “Encerradas”, demonstrando, por conseguinte, a atuação da Instituição Ministerial na resolução das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

A partir da Tabela 06 é possível visualizar um panorama da situação das manifestações registradas na Ouvidoria-Geral em 2019.

Status das Manifestações – 2019	
Concluídas	3.915
Aguardando resposta	12
Total	3.917

Tabela 06: Situação das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral no ano de 2019.

2 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas recebeu, no ano de 2019, o quantitativo de 18 (dezoito) 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 Janeiro (2 pedidos), Fevereiro (1 pedido), Abril (3 pedidos), Julho (2 pedidos), Agosto (1 pedido), Setembro (1 pedido), Outubro (4 pedidos), Novembro (3 pedidos) e Dezembro (1 pedido) de 2019. A seguir, encontra-se o detalhamento de cada pedido de informação.

Solicitações de informação com base na LAI Ano 2019					
Data	Meio de Acesso	Assunto	Registro Gerado	Encaminhamento	Situação
09/01/2019	Formulário eletrônico	Solicitação de dados estatísticos	2019.000619	CAO-PDC	Concluído
28/01/2019	Formulário eletrônico	Informação sobre dados institucionais de membros	2019.001740	Procurador-Geral de Justiça	Concluído
27/02/2019	Formulário eletrônico	Informação sobre dados institucionais de membros	2019.004053	Procurador-Geral de Justiça	Em andamento
10/04/2019	Formulário eletrônico	Informação sobre inquéritos civis	2019.007780	CAO-CRIM	Em andamento
10/04/2019	Formulário eletrônico	Informações sobre ADI ajuizada pelo MPAM	2019.007758	Procurador-Geral de Justiça	Concluído
10/04/2019	Formulário eletrônico	Informação sobre TAC	-	Promotoria de Justiça	Concluído
31/07/2019	Formulário eletrônico	Cópia de procedimento instaurado na Promotoria de Justiça	001.2019.000985	CAO-PDC	Concluído
31/07/2019	Formulário eletrônico	Cópia de procedimento instaurado na Promotoria de Justiça	001.2019.000991	CAO-CRIM	Em andamento
12/08/2019	Formulário eletrônico	Acesso a documentos	001.2019.001038	Procurador-Geral de Justiça	Em andamento
23/09/2019	Formulário eletrônico	Solicitação de dados estatísticos	001.2019.001225	CAO-PDC	Em andamento
03/10/2019	Formulário eletrônico	Procedimentos sobre improbidade administrativa	001.2019.001267	Procurador-Geral de Justiça	Em andamento

Data	Meio de Acesso	Assunto	Registro Gerado	Encaminhamento	Situação
15/10/2019	Formulário eletrônico	Procedimentos relativos a impactos socioambientais	001.2019.001331	CAO-MAPH/URB	Em andamento
15/10/2019	Formulário eletrônico	Procedimentos sobre gastos com obra pública	001.2019.001339	CAO-PDC	Em andamento
29/10/2019	Formulário eletrônico	Procedimentos relativos a empresas de telecomunicações	001.2019.001364	CAO-PDC	Em andamento
04/11/2019	Formulário eletrônico	Procedimentos relativos ao não cumprimento da LAI	001.2019.001373	Procurador-Geral de Justiça	Em andamento
14/11/2019	Formulário eletrônico	Procedimentos relativos a denúncias de homicídio doloso	001.2019.001409	CAO-CRIM	Em andamento
25/11/2019	Formulário eletrônico	Acesso a documentos	001.2019.001426	Procurador-Geral de Justiça	Em andamento
10/12/2019	Formulário eletrônico	Solicitação de dados estatísticos	001.2019.001475	Procurador-Geral de Justiça	Concluído

Tabela 07: Detalhamento das solicitações de informação com base na LAI recebidas na Ouvidoria-Geral em 2019.

3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.1 Eleição para escolha do Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas – biênio 2019/2021

Com a proximidade do término do mandato para o cargo de Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, biênio 2017/2019, novas eleições foram anunciadas para ocorrer em 01/02/2019. A escolha foi realizada em sessão ordinária do Colégio de Procuradores de Justiça do Estado do Amazonas, sendo eleitos para o biênio 2019/2021, respectivamente para o cargo de Ouvidor-Geral e Suplente de Ouvidor-Geral, os Procuradores de Justiça, Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, e a Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos.

A solenidade de posse do novo Ouvidor-Geral e da Suplente de Ouvidor-Geral deu-se na data de 18/03/2019, no Auditório Carlos Bandeira de Araújo, localizado no edifício-sede do Ministério Público amazonense, e contou com a participação de familiares e amigos dos eleitos, membros e servidores da Instituição Ministerial.

3.2 Participação da Ouvidoria no III Simpósio Nacional de Ouvidorias

Aconteceu nos dias 22 e 23 de agosto de 2019, nas dependências do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, o III Simpósio Nacional de Ouvidorias, com apoio do Instituto Rui Barbosa (IRB), da Associação dos Tribunais de Contas (ATRICON) e da Rede de Ouvidorias do Amazonas.

O evento contou com a participação de diversas autoridades locais e nacionais, além da realização de painéis, oficinas, conferências, palestras e outras atividades com o tema “Ouvidoria Contemporânea: governança, cidadania e *compliance*”.

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas foi representada pela Procuradora de Justiça e Suplente de Ouvidor-Geral, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos.

3.3 Realização da 2ª edição do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria

Ocorreu na data de 27 de novembro de 2019 a entrega da premiação alusiva à 2ª edição do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria. Vale rememorar que o objetivo do prêmio é o de reconhecer o empenho dos Promotores de Justiça que atuam diante das demandas encaminhadas pela Ouvidoria-Geral.

Dessa maneira, foram utilizados os critérios de celeridade na adoção da providência preliminar, agilidade na prestação de informações à Ouvidoria e resolutividade das providências realizadas para formar o ranking dos Promotores e a partir daí escolher aqueles mais bem colocados.

Vale pontuar que nesta edição foram agraciados com um certificado de honra ao mérito os 10 Promotores de Justiça mais bem colocados, sendo os 3 primeiros reconhecidos a partir da entrega de uma placa. Por derradeiro, assim como na 1ª edição, na solenidade de entrega do prêmio foram prestadas as devidas homenagens aos ex-Ouvidores que contribuíram para a construção da Ouvidoria-Geral.

Para mais informações é possível acessar a notícia relacionada à premiação em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12519-premio-promotor-parceiro-da-ouvidoria-de-2019-vai-para-izabel-chrisostomo>>.

3.4 Solicitações para a Ouvidoria-Geral

Devido a constante necessidade de adequação, melhoria e modernização da estrutura da Ouvidoria-Geral, seja para melhor receber e atender o público, seja para otimizar o fluxo interno, alguns pedidos foram realizados, vejamos:

a) Solicitação de estagiário para auxiliar na realização de tarefas mais básicas do setor e, com isso, otimizar o tempo dos servidores responsáveis pelo atendimento ao público: tal pleito está em andamento, aguardando a disponibilidade de novas vagas de estágio, conforme esclarecimentos fornecidos pelo Chefe da Divisão de Recursos Humanos (DRH/MPAM);

b) Solicitação de linha e aparelho de telefonia móvel: com a intenção de ajustar a realidade da Ouvidoria-Geral à regulamentação do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) que permite o uso do WhatsApp ou recurso tecnológico similar como forma de comunicação de intimações no âmbito do próprio CNMP e do Ministério Público brasileiro, foi realizado pedido à Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos (SUBADM) para disponibilização de linha e aparelho móvel, sendo plenamente atendido pela Administração Superior.

c) Solicitação de serviço de adesivagem: pedido feito à SUBADM para adequação/atualização das informações gráficas na fachada da Unidade da Ouvidoria-Geral localizada no Shopping Cidade Leste. Solicitação em andamento.

d) Solicitação de reparo na linha telefônica da Unidade da Ouvidoria-Geral localizada no Shopping Cidade Leste: pedido realizado à SUBADM para reparo na linha telefônica da Ouvidoria-Geral – Unidade Shopping Cidade Leste. Após o serviço executado pela equipe técnica especializada o problema foi sanado.

e) Solicitação de substituição de impressora da Unidade da Ouvidoria-Geral localizada no Shopping Cidade Leste: pedido encaminhado à SUBADM, sendo autorizada a substituição do equipamento após a conclusão do processo de compra.

3.5 Matérias publicadas

Com o objetivo de tornar mais visível e lembrada, convém citar as matérias publicadas que põe a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas em situação de destaque, a saber:

a) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 01/02/2019, que noticia o Procurador de Justiça, Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, como novo Ouvidor-Geral para o biênio 2019/2021: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/11609-procurador-de-justica-nicolau-liborio-e-o-novo-ouvidor-geral-do-mp-am#.XTdB0uhKiUk>>, acessada de 23/07/2019.

b) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 19/03/2019, que noticia a posse ao cargo de Corregedor-Geral e Ouvidor-Geral do Ministério Público: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/11699-corregedora-geral-e-ouvidor-geral-tomam-posse-citando-mais-proximidade-do-mp-am-com-a-populacao-como-prioridade#.XTdD7-hKiUk>>, acessada de 23/07/2019.

c) matéria publicada no jornal impresso A Crítica, edição de 29/04/2019:

Ouvidoria do órgão recebeu dez vezes mais manifestações do que 2018 só nos primeiros três meses deste ano

Cresce atendimento externo do MPAM

A Ouvidoria do Ministério Público do Amazonas (MP-AM) registrou um aumento no primeiro trimestre no número de manifestações realizadas pelo público externo no comparativo entre 2018 e 2019. Em 2018, a Ouvidoria registrou 55 manifestações contra as 587 realizadas nos três primeiros meses de 2019. O aumento é de mais de dez vezes.

As manifestações que chegam ao MP são divididas em reclamações, sugestões, pedidos de informação, críticas, elogios e representações. O maior número é de representações que, no primeiro trimestre de 2018 foi de 38 e no mesmo período deste ano, 566. Este ano, crimes, controle

externo da atividade policial e casos relacionados com temas como educação, idoso e improbidade administrativa foram os casos mais registrados.

O número de acessos aos relatórios, através do site do MP-AM (www.mpam.mp.br) também tem aumentado este ano. Para se ter uma ideia, em todo ano de 2018, o site da instituição recebeu 127 acessos para consulta aos relatórios. Até o fim da primeira quinzena do mês de abril, já eram 101 acessos, o que demonstra o alto grau de interesse do público na solução de casos que chegam à instituição.

Segundo o Ouvidor-Geral, o procurador de Justiça Nicolau Libório dos Santos Filho, o aumento significativo do número de manifestações junto à Ouvidoria, na comparação entre os trimestres, está ligado ao aparelhamento de pessoal e equipamentos do Ministério Público, como também a criação da Rede de Ouvidorias do Estado, da qual o MP-AM faz parte e que direcionou alguns registros para a Ouvidoria do órgão.

"A Ouvidoria do Ministério Público representa, sempre, um fio de esperança para pessoas humildes que nos procuram para solucionar problemas. A nossa competência é analisar todas as manifestações que chegam e encaminhar às promotorias responsáveis", explicou.

Divulgação / MPAM



Sede do Ministério Público do Amazonas fica na av. Cel. Teixeira, Nova Esperança

Objetivo do órgão

A Ouvidoria-Geral é um órgão independente do Ministério Público e representa um canal permanente de comunicação e interlocução dos cidadãos e servidores. O objetivo é contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pelo instituição, dentre outras.

As manifestações podem ser feitas pessoalmente, por carta dirigida à Ouvidoria, pelo telefone (92) 3655-0724 ou linha gratuita 0800 092 0500 e 0800 720 5100 e, ainda, por formulário eletrônico no endereço <http://denuncia.mpam.mp.br>.

d) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 30/04/2019, que noticia o aumento no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/11786-procura-da-sociedade-ao-atendimento-externo-do-mpam-aumenta-1000-no-primeiro-trimestre-de-2019>>, acessada de 23/07/2019.

e) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 18/07/2019, que noticia o aumento no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no 2.º trimestre de 2019: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12070-ouvidoria-do-mpam-recebe-mais-de-1200-manifestacoes-do-publico-externo-no-segundo-trimestre#.XjFzcGhKiUI>>, acessada de 29/01/2020.

f) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 27/07/2019, que noticia a realização de diligências pela Promotoria de Justiça a partir de denúncia registrada na Ouvidoria-Geral: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12099-inspecao-do-mpam-constata-que-reposicao-de-aulas-na-rede-estadual-esta-sendo-feita-mas-ha-problemas-a-serem-resolvidos#.XjFz7mhKiUI>>, acessada de 29/01/2020.

g) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 07/08/2019, que noticia a realização de diligências pela Promotoria de Justiça a partir de denúncia registrada na Ouvidoria-Geral: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12146-mpam-e-seduc-definem-medidas-para-garantir-a-reposicao-de-aulas-perdidas-em-razao-da-greve#.XjF0WmhKiUk>>, acessada de 29/01/2020.

h) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 19/08/2019, que noticia o aumento no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12180-mpam-registra-aumento-de-178-19-de-manifestacoes-do-publico-externo-a-ouvidoria>>, acessada de 29/01/2020.

i) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 11/09/2019, que divulga a realização da 2ª edição do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12260-mpam-vai-premiar-promotor-de-justica-parceiro-da-ouvidoria>>, acessada de 29/01/2020.

j) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 15/09/2019, que divulga a participação da Ouvidoria-Geral na Operação Acolhida aos Venezuelanos: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12272-mpam-reforca-atendimento-a-venezuelanos-na-operacao-acolhida>>, acessada de 29/01/2020.

k) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 03/10/2019, que alerta para o golpe que utiliza falsas intimações que chegam por e-mail: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12337-mpam-alerta-para-golpe-que-utiliza-falsas-intimacoes-que-chegam-por-email>>, acessada de 29/01/2020.

l) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 03/11/2019, que noticia as prioridades da Ouvidoria Nacional para 2020: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/mural-de-noticias/12435-ouvidoria-nacional-do-mp-define-metas-para-2020>>, acessada de 29/01/2020.

m) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 27/11/2019, que noticia entrega da 2ª edição do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12519-premio-promotor-parceiro-da-ouvidoria-de-2019-vai-para-izabel-chrisostomo>>, acessada de 29/01/2020.

n) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 09/12/2019, que noticia ações para combate à corrupção: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12545-promotores-e-promotoras-vao-as-ruas-para-incentivar-o-combate-a-corrupcao>>, acessada de 29/01/2020.

o) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 13/12/2019, que noticia a exposição de shopping em Manaus sobre o Ministério Público amazonense, com ampla participação da Ouvidoria: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-sp-1771083401/12562-exposicao-em-shopping-de-manau-mostra-detahes-do-mpam-ao-publico-amazonense>>, acessada de 29/01/2020.

3.6 Participação da Ouvidoria-Geral no módulo presencial do Programa de Certificação em Ouvidoria

Registre-se, pela relevância, a participação da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas na realização da etapa presencial do Programa de Certificação em Ouvidoria para o Ministério Público brasileiro.

O referido programa é iniciativa da Ouvidoria Nacional do Ministério Público em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e Escola Nacional de Administração (ENAP), com o objetivo de aperfeiçoamento dos serviços de atendimento ao público prestados pelo Ministério Público à sociedade. A capacitação está dividida em 4 módulos à distância e 1 módulo presencial, sendo necessário concluir os 5 módulos para que a certificação em ouvidoria seja conferida. A etapa presencial foi realizada nos dias 26 e 27 de junho de 2019, no edifício-sede do CNMP, em Brasília/DF.

3.7 Aprovação da proposta de alteração da Lei Orgânica do Ministério Público para incluir a Ouvidoria-Geral dentre os órgãos da Administração Superior

Com o objetivo de situar devidamente a Ouvidoria-Geral na estrutura do Ministério Público amazonense, bem como conferir a importância que lhe é devida, foi aprovada a Resolução n.º 017/2019 – CPJ (vide Anexo D), publicada no Diário Oficial do Ministério Público, Edição n.º 1679, de 25 de junho de 2019, que aprovou a proposta de alteração da Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Amazonas (Lei Complementar n.º 11/1993), de modo a incluir a Ouvidoria-Geral dentre os órgão da Administração Superior.

A aprovação atende ao pedido realizado pelo Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do Ministério Público, Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, na Reunião Ordinária do egrégio Colégio de Procuradores de Justiça do dia 1.º de fevereiro de 2019.

4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor

4.1 Participação do Ouvidor-Geral na 41ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 29 de março de 2019, seguindo o calendário de reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), ocorreu a 41ª Reunião Ordinária do colegiado na cidade de São Luís/MA.

Dessa maneira, em atendimento à Convocação n.º 01/2019/GPCNOMP, expedida pela presidência do CNOMP, o Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, participou de sua primeira reunião no colegiado.

4.2 Sessão em homenagem ao Dia do Ouvidor

Merece destaque a participação do Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, na Sessão Especial em Homenagem ao Dia do Ouvidor, realizada na Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (ALEAM), na data de 03 de abril de 2019.

A solenidade foi uma iniciativa da deputada estadual Therezinha Ruiz (PSDB) em alusão ao Dia do Ouvidor, comemorado em 16 de março. O evento aconteceu no Plenário Ruy Araújo e contou com a presença de diversas autoridades e do público em geral.

4.3 Participação do Ouvidor-Geral na 42ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Em atenção à Convocação n.º 01/2019/GPCNOMP, expedida pela presidência do CNOMP, registre-se a realização da 42ª Reunião Ordinária do Órgão Colegiado, na data de 15 de maio de 2019, na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

De igual maneira, o Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, marcou presença nas discussões do colegiado.

4.4 Participação do Ouvidor-Geral na 43ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 19 de agosto de 2019, seguindo o calendário de reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), o Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do MPAM, participou da 43ª Reunião Ordinária do colegiado na capital federal, Brasília/DF.

4.5 Participação do Ouvidor-Geral na 44ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 04 de setembro de 2019, seguindo o calendário de reuniões do CNOMP, ocorreu a 44ª reunião do colegiado na capital Goiânia/GO.

De igual maneira, o Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, marcou presença nas discussões do colegiado.

4.6 Participação do Ouvidor-Geral na 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 08 de novembro de 2019, seguindo o calendário de reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), o Exmo. Sr. Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho, Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral do MPAM, participou do último encontro do ano do órgão colegiado, com a realização da 45ª Reunião Ordinária do colegiado na capital Maceió/AL.

5 Considerações finais

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada em 17 de julho de 2007, a partir da inclusão do art. 338-A na Lei Orgânica do *Parquet* amazonense, vem demonstrando, ao longo de sua história, forte crescimento em suas atividades. Há uma preocupação não apenas com as diretrizes estabelecidas pela Instituição Ministerial, mas, em especial, com a qualidade do serviço oferecido à sociedade, fortalecendo as bases de um verdadeiro Estado Democrático de Direito.

Nesse sentido, com base nos dados constantes no presente relatório, observa-se o considerável aumento no quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2019, com um total de 3.917 registros recebidos, contrapondo o número de 1.720 manifestações relativas ao ano de 2018.

Ademais, insta salientar o indicativo de mudança nos meios de acesso utilizados pelo cidadão ao buscar a Ouvidoria-Geral, pois, em anos anteriores o Atendimento presencial sempre superou os meios digitais, contudo, no ano de 2019 a modalidade presencial contabilizou 1.276 registros, ao passo que os meios eletrônicos (E-mail, e-Ouv/Fala.BR e Formulário eletrônico) totalizaram 1.409 registros, números que demonstram a nova realidade do mundo digital.

Quanto aos assuntos mais demandados, percebe-se a *Saúde* ainda liderando dentre as manifestações mais recebidas, com 491 registros, seguida de perto de *Infância e Juventude* com 490 registros e, na sequência, questões relativas a *Idoso* com 363 manifestações recebidas.

Os números sinalizam uma procura crescente da sociedade amazonense pelos serviços da Ouvidoria-Geral que a vê como a via direta e desburocratizada com a Instituição Ministerial. Os dados deste relatório revelam que é promissora a atuação da Ouvidoria apesar dos constantes desafios enfrentados, entretanto, o foco maior será o aprimoramento deste canal de comunicação com a sociedade, contribuindo permanentemente para a elevação dos padrões de qualidade do Ministério Público, fortalecimento da cidadania e incentivo à democracia participativa.

NICOLAU LIBÓRIO DOS SANTOS FILHO

Procurador de Justiça

Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas