



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL JULHO A DEZEMBRO/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 julho 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 do relatório estatístico.....	2
2 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI.....	12
3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.....	14
3.1 Participação da Ouvidoria no III Simpósio Nacional de Ouvidorias.....	14
3.2 Realização da 2ª edição do Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria.....	14
3.3 Matérias publicadas.....	15
4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor.....	17
4.1 Participação do Ouvidor-Geral na 43ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	17
4.2 Participação do Ouvidor-Geral na 44ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	17
4.3 Participação do Ouvidor-Geral na 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	17
5 Considerações finais.....	18
ANEXO A.....	19
ANEXO B.....	22
ANEXO C.....	26
ANEXO D.....	29
ANEXO E.....	32
ANEXO F.....	35
ANEXO G.....	38
ANEXO H.....	41
ANEXO I.....	43
ANEXO J.....	46
ANEXO K.....	49

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JULHO A DEZEMBRO/2019

1 Detalhamento do relatório estatístico

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, nos meses de Julho a Dezembro de 2019 (2.º semestre), o quantitativo de 2.106 manifestações, distribuídas conforme os dados da Tabela 01 e do Gráfico 01.

Distribuição das manifestações	
Período	Quantidade
Julho/2019	441
Agosto/2019	384
Setembro/2019	506
Outubro/2019	307
Novembro/2019	289
Dezembro/2019	179
Total	2.106

Tabela 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Julho a Dezembro de 2019.

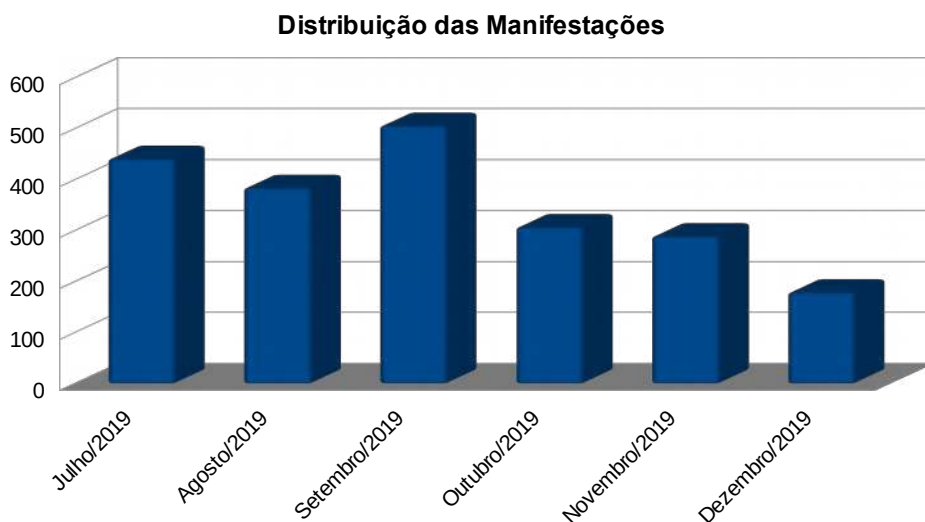


Gráfico 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Julho a Dezembro de 2019.

A quantidade de manifestações recebidas representa um acréscimo de 16,30% comparado ao 1.º semestre de 2019, isso implica dizer que, em números, foram 1.811 registros recebidos no 1.º semestre de 2019 contra 2.106 relativos ao 2.º semestre de 2019.

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: demandas recebidas pelo Sistema 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 2.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	Formulário eletrônico	
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	645	361	315	98	22	665	2.106

Tabela 02: Manifestações recebidas, nos meses de Julho a Dezembro de 2019, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

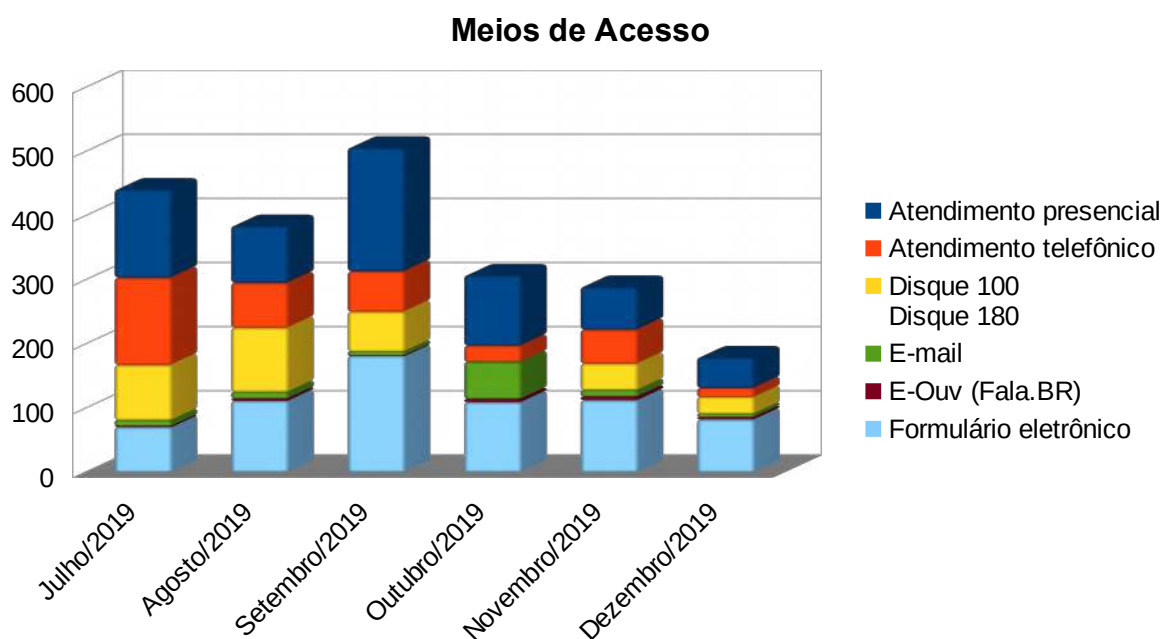


Gráfico 02: Manifestações recebidas, nos meses de Julho a Dezembro de 2019, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

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 nos meses de Julho a Dezembro de 2019 com base nas classes mencionados.

Período	Reclamações	Críticas	Sugestões	Elogios	Pedidos de informação com base na LAI	Representações	Total
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	23	0	2	4	12	2.065	2.106

Tabela 03: Manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

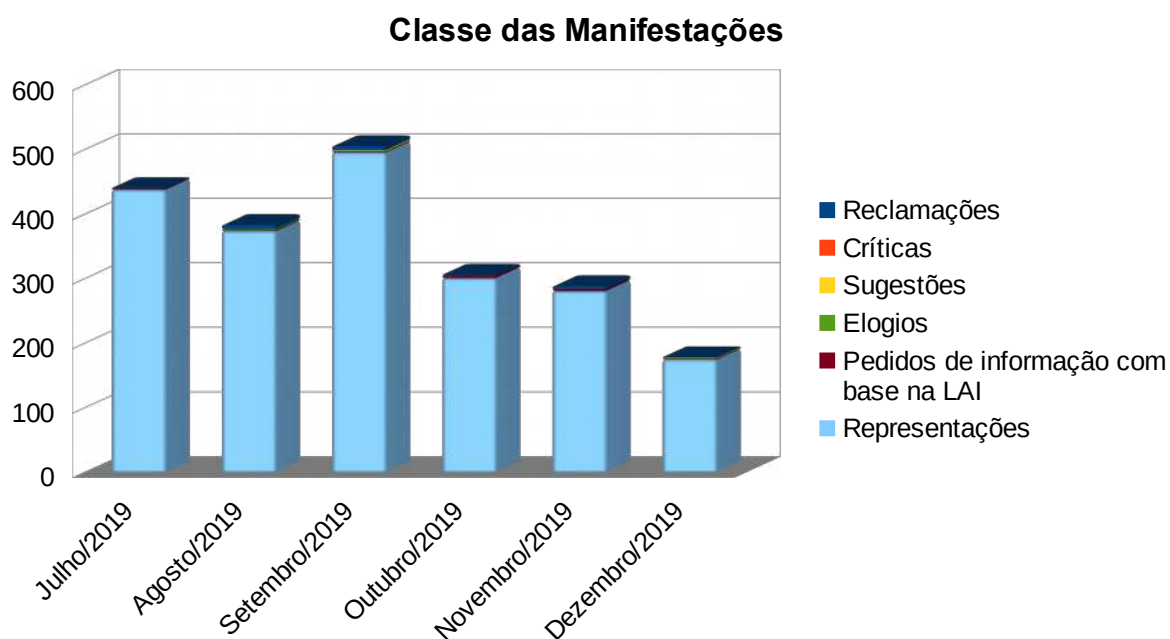


Gráfico 03: Manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

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 2.º semestre de 2019 na Ouvidoria-Geral estão distribuídas conforme a Tabela 04.

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 04: Manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro 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, 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 06, abaixo, esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no 2.º semestre 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 05: Situação das manifestações recebidas
nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral.

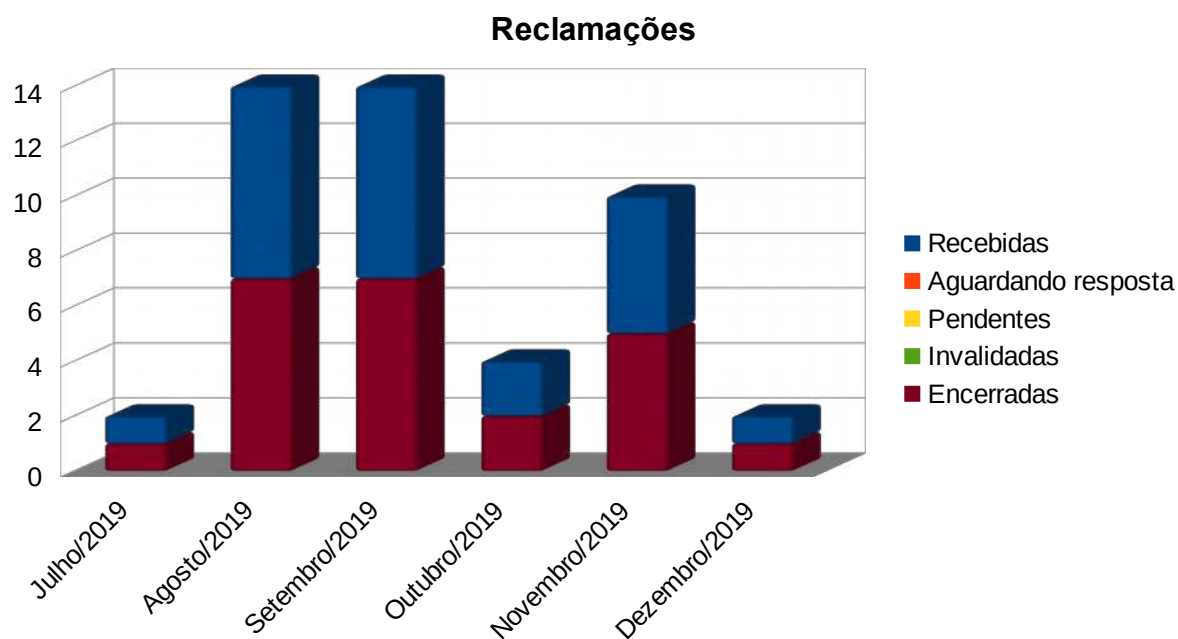


Gráfico 04: Reclamações recebidas
nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral.

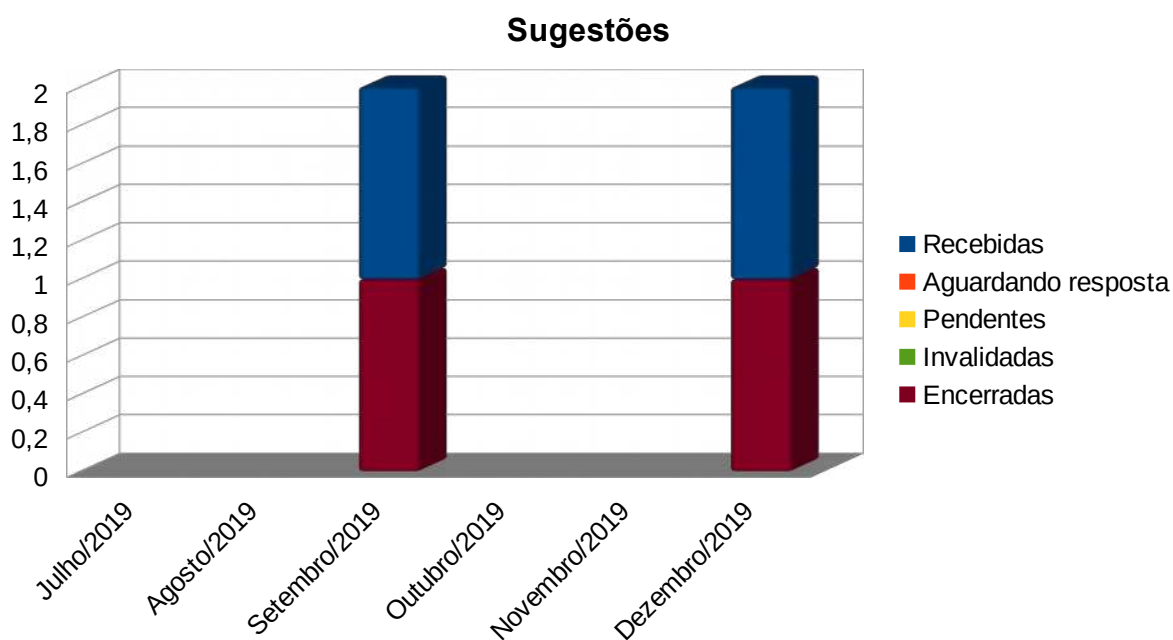


Gráfico 05: Sugestões recebidos
nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral.

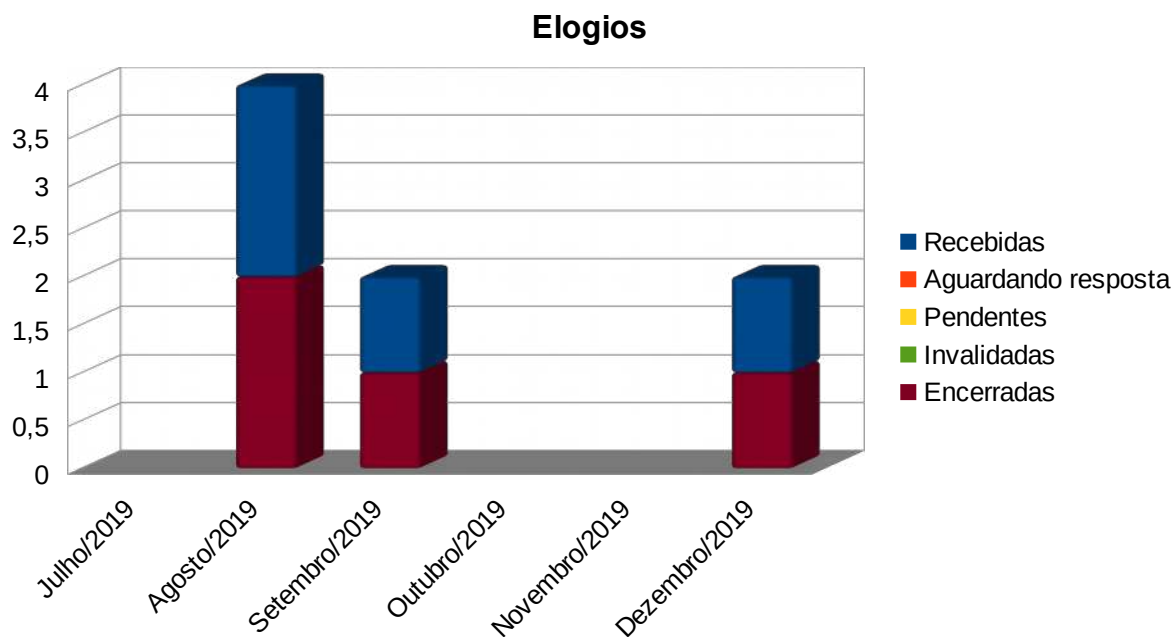


Gráfico 06: Elogios recebidos
nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral.

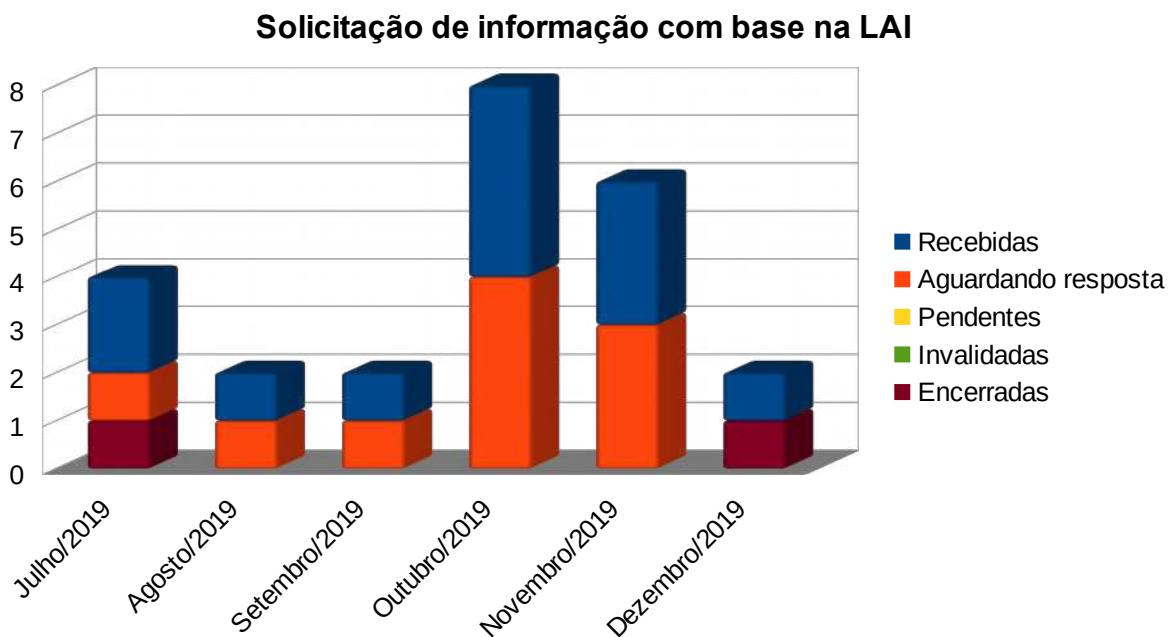


Gráfico 07: Solicitações de informação com base na LAI recebidas
nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral.

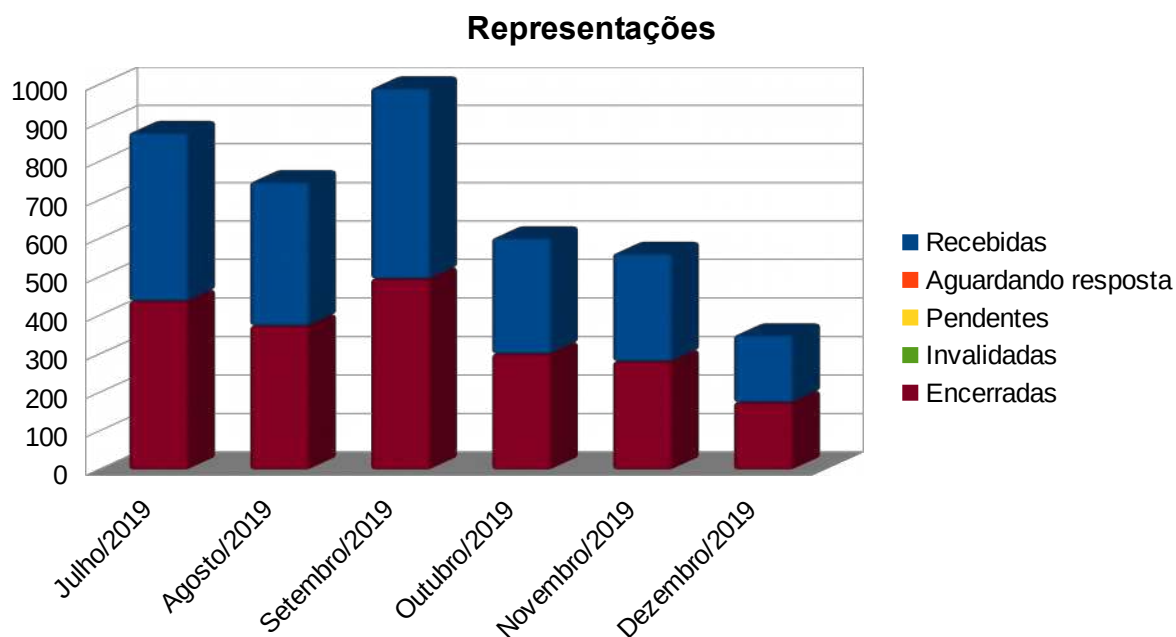


Gráfico 08: Representações recebidas
nos meses de Julho a Dezembro de 2019 na Ouvidoria-Geral.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado na Tabela 05 corresponde a situação das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao final do 2.º semestre de 2019. 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.

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 Julho a Dezembro de 2019, o quantitativo de 12 (doze) 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 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 Julho a Dezembro – 2019					
Data	Meio de Acesso	Assunto	Registro Gerado	Encaminhamento	Situação
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
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 06: Detalhamento das solicitações de informação com base na LAI recebidas de Julho a Dezembro de 2019.

3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.1 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.

3.2 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>>.

3.3 Matérias publicadas

Com o objetivo de tornar mais visível e lembrada, convém citar as matérias publicadas que colocam 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 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. Vide Anexo A.

b) 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. Vide Anexo B.

c) 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. Vide Anexo C.

d) 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. Vide Anexo D.

e) 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. Vide Anexo E.

f) 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. Vide Anexo F.

g) 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. Vide Anexo G.

h) 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. Vide Anexo H.

i) 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. Vide Anexo I.

j) 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. Vide Anexo J.

k) 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-manauas-mostra-detalhes-do-mpam-ao-publico-amazonense>>, acessada de 29/01/2020. Vide Anexo K.

4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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 apenas nesse 2.º semestre de 2019, registrando-se 2.106 demandas em apenas seis meses, contrapondo o número de 1.811 manifestações relativas ao 1.º semestre de 2019, um incremento de 16,30%.

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, nesse 2.º semestre de 2019, assim como observado no 1.º semestre, a modalidade presencial contabilizou 645 registros, ao passo que os meios eletrônicos (E-mail, e-Ouv/Fala.BR e Formulário eletrônico) totalizaram 785 registros, números que demonstram uma mudança no perfil daqueles que buscam auxílio na Ouvidoria.

Quanto aos assuntos mais demandados, percebe-se a *Infância e Juventude* ainda liderando dentre as manifestações mais recebidas, com 250 registros, seguida de *Saúde* com 245 registros, *Demandas alheias à competência do MP* com 232 manifestações e *Idoso* com 193 demandas 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

ANEXO A

Ouvidoria do MPAM recebe mais de 1200 manifestações do público externo no segundo trimestre



0

Quinta, 18 Julho 2019 16:34



O Ministério Público do Amazonas (MPAM) por intermédio da Ouvidoria divulga relatório do segundo trimestre deste ano, com o registro do aumento do número de manifestações realizadas ao órgão cuja origem foi o público externo. Nos meses de abril, maio e junho, 1224 manifestações foram analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas para resolutividade nas Promotorias correspondentes.

As manifestações que chegam ao MP são divididas em reclamações, sugestões, pedidos de informação, críticas, elogios e representações. No levantamento que acaba de ser divulgado, foram recebidas 10 reclamações, 1211 representações e três solicitações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

Na organização pormenorizada dentro do *ranking* de manifestações, casos ligados à infância e juventude somaram 179 denúncias recebidas, depois a saúde com 161 manifestações, 125 por improbidade administrativa, 123 para casos envolvendo idosos, 98 relativos à educação, 74 denúncias para o controle externo da atividade policial e 59 que foram encaminhados para a Promotoria de Defesa do Consumidor. Restaram, ainda, 79 denúncias que foram consideradas alheias à competência do MPAM.

Segundo a Suplente de Ouvidor-Geral do MPAM, Procuradora de Justiça Suzete Maria dos Santos, a Ouvidoria representa a ligação direta com o público externo.

“Eu entendo que o Ministério Público tem atribuições constitucionais que recaem sobre a Ouvidoria com grande amplitude que aproxima o público com confiança e esperança de resolutividade dos casos, ao longo dos anos com a consolidação dos diversos canais de interação e recebimento das manifestações. Nós cuidamos para que todas as garantias e direitos das pessoas sejam atendidos. Mesmo os casos que não são atribuição do MP são encaminhados para os órgãos competentes”, disse a Procuradora de Justiça Suzete Santos.

Melhoria no atendimento

O incremento registrado nos números está ligado ao aparelhamento de pessoal e equipamentos do Ministério Público, como também a criação da Rede de Ouvidorias do Estado, da qual o MPAM faz parte e que direcionou alguns registros para a Ouvidoria do órgão.

Busca por soluções

Os acessos aos relatórios, através do site do MPAM (www.mpam.mp.br), também têm aumentado este ano. Para se ter uma ideia, em todo ano de 2018, o site do MPAM recebeu 127 acessos para consulta aos relatórios. Até o fim da primeira quinzena do mês de julho deste ano foram registrados 181 acessos, o que demonstra o alto grau de interesse do público na solução de casos que chegam à instituição.

Acesso à Ouvidoria

Além da possibilidade de serem entregues diretamente na sede do MPAM, na Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança Sede do MPAM, as manifestações podem ser feitas também em dois outros locais descentralizados. Na Unidade Belo Horizonte, na Av. Belo Horizonte, no. 500 e Shopping Cidade Leste, na Av. Autaz Mirim (Grande Circular), 288 - Tancredo Neves, 3º piso. Em todas as unidades, o atendimento é realizado de segunda à sexta-feira, das 8h às 14h.

As manifestações podem ser feitas pessoalmente, nos endereços acima mencionados, por carta dirigida à Ouvidoria, na Unidade Sede, por telefone, através do número telefone (92) 3655-0724 ou linha gratuita 0800 092 0500 / 0800 720 5100 e, ainda, por formulário eletrônico no endereço <http://denuncia.mpam.mp.br>.

Sobre a Ouvidoria MPAM

No âmbito do Ministério Público do Estado do Amazonas, a Ouvidoria-Geral foi criada em 17 de julho de 2007 a partir da inclusão do artigo 338-A na Lei Complementar n.º 11/1993 (Lei Orgânica do Ministério Público). É um órgão independente integrante do Ministério Público e representa um canal permanente de comunicação e interlocução dos cidadãos e servidores com a Instituição Ministerial. Possui o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pelo Parquet estadual, agir com transparência, presteza e eficiência e colaborar com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa.

Um importante marco para todas as Ouvidorias dos Ministérios Públicos foi a inclusão do §5.º, art. 130-A na Constituição Federal, por meio da Emenda Constitucional n.º 45/2004, que tratou da criação, atribuições e funcionamento de tais Ouvidorias. Seguindo os mesmos rumos, o Ministério Público do Estado do Amazonas tem dado sua contribuição para a construção de um Estado Democrático de Direito, e uma das medidas para esse desafio foi a criação da Ouvidoria-Geral que deve caminhar para a plenitude do exercício desse papel.

Em síntese, cabe à Ouvidoria, auxiliar o manifestante na solução de eventuais problemas tidos com qualquer um dos órgãos do Ministério Público, orientar o manifestante, da melhor maneira possível, caso sua reivindicação seja referente à atribuição de outro órgão da administração pública, efetuando os encaminhamentos necessários, receber denúncia, crítica, reclamação e solicitação de providência e/ou informação acerca de irregularidades ou ineficiência dos serviços prestados pelo próprio Ministério Público, bem como referente à conduta de servidores e membros do Ministério Público, receber sugestão e elogio referente ao serviço prestado por servidor ou membro do Ministério Público, receber denúncia, crítica, reclamação e solicitação de providência caso haja fatos que demonstrem ineficiência nos serviços ou irregularidades cometidas pela administração pública, exceto quando envolver interesse particular, divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade, manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos.

Texto: Agnaldo Oliveira Júnior ASCOM MPAM

Foto: Hirailton Gomes ASCOM MPAM

ANEXO B

Inspeção do MPAM constata que reposição de aulas na rede estadual está sendo feita, mas há problemas a serem resolvidos



0

Sábado, 27 Julho 2019 16:34



O Ministério Público do Amazonas (MPAM) participou, na manhã deste sábado (27), das inspeções realizadas pela Comissão de Acompanhamento do Calendário Especial 2019, grupo formado, no início do mês de julho, por entidades que compõem o Conselho Estadual de Educação. As inspeções foram realizadas em escolas da rede pública sendo que, duas delas, partiram exclusivamente de denúncias registradas pela Ouvidoria do MPAM. O objetivo foi verificar se as escolas estavam cumprindo o calendário de reposição de aulas perdidas durante a greve de professores, que durou 27 dias entre os meses de abril e maio deste ano.

Pelo Ministério Público, a Promotora de Justiça Delisa Olívia Ferreira, titular da 59ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos à Educação (Prodhed), também apurou o caso de duas escolas que foram alvo de denúncias recebidas pela Ouvidoria do MPAM. A primeira escola visitada pelo grupo foi a Escola Estadual Áureo Pinheiro Braga – 4º Colégio Militar da Polícia Militar, localizado na Avenida Perimetral (Zona Leste). A comissão constatou que a reposição de aulas estava sendo realizada, mas a escola não tinha merenda escolar disponível.

Em seguida, a comissão visitou o Centro de Educacional de Tempo Integral Elisa Bessa Freire, no bairro Jorge Teixeira (zona Leste). Nessa unidade, alguns professores haviam faltado. A informação dada foi de que eles tinham sido dispensados para participarem dos Jogos Escolares do Amazonas (JEA'S). Por volta das 11h, foi a vez da Escola Maria da Luz Calderaro, localizada no bairro Redenção. Nessa escola, o problema era o inverso da anterior. Professores estavam comparecendo, mas faltavam alunos. Um pequeno grupo de estudantes foi ouvido, assim como alguns professores.



A última parada do roteiro foi a Escola Estadual de Tempo Integral Djalma da Cunha Batista, localizada na av General Rodrigo Otávio, em frente da entrada do Campus da UFAM. A escola estava fechada, sem atividade. Diante das constatações de que a reposição de aulas está sendo, mas com vários detalhes a serem

corrigidos e até mesmo explicados, as medidas serão cobradas da Secretaria de Educação. "Vamos fazer uma reunião para reunir todas as informações que colhemos com essas visitas para que essas situações sejam corrigidas pela SEDUC", disse a Promotora Delisa Olívia.

ANEXO C

MPAM e Seduc definem medidas para garantir a reposição de aulas perdidas em razão da greve



0

Quarta, 07 Agosto 2019 19:28



Fiscalização caso a caso e campanha de conscientização nos meios de comunicação. Essas são as medidas propostas pelo Ministério Público do Amazonas, por meio da 59ª Promotoria de Justiça da Educação (Prodhed), e acatadas pela Secretaria de Estado da Educação (Seduc) para garantir a reposição das aulas perdidas durante a greve dos professores da rede estadual de ensino. As medidas foram definidas nesta quarta-feira, 07/08, durante reunião realizada na sede do Conselho Estadual de Educação. A paralisação das aulas durou 27 dias, entre abril e maio deste ano.

“Não podemos permitir que o calendário de reposição permaneça no papel. Precisamos fazer mais e dar exemplo disso. Os professores precisam ter compromisso ético com seus alunos e os alunos precisam se conscientizar de suas responsabilidades e das consequências de faltar às aulas, pois estão comprometendo seu aprendizado, perdendo conteúdo que vai ser cobrado nas provas do Enem e em outras avaliações de que eles participem”, enfatizou a Promotora de Justiça titular da 59ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos à Educação (Prodhed), Delisa Olívia Ferreira.

Participaram da reunião os integrantes do Conselho Estadual de Educação, a Comissão de fiscalização do Calendário Especial e os Secretários-Executivos, Raimundo Barradas (Adjunto Pedagógico) e Bibiano Garcia (Adjunto da Capital). O encontro foi solicitado pelo MPAM para corrigir os problemas detectados nas inspeções feitas pelo MPAM com a Comissão de Acompanhamento do Calendário Especial 2019, com base em denúncias registradas pela Ouvidoria do MPAM, que apontavam o descumprimento do calendário de reposição de aulas perdidas durante a greve.

Nas inspeções, segundo informa Delisa Olívia Ferreira, foram verificadas ausências de professores, em algumas escolas, e de alunos, em outras. Sobre os professores, a Promotora de Justiça sustenta que é preciso avaliar caso a caso, porque existem escolas que não aderiram à greve. Sobre a ausência dos alunos, há a necessidade de conscientizar também os pais, que têm o dever de mandar seus filhos à escola.

“A melhor forma é usar os meios de comunicação para fazer com que pais e alunos entendam que todos têm obrigações e devem cumpri-las. A comissão vai continuar fiscalizando. Cada escola deverá enviar informações

detalharas sobre o cumprimento do calendário, indicando quais professores faltaram. E vamos dar publicidade às fiscalizações para que os pais apoiem o cumprimento do calendário de reposição e mandem seus filhos para a escola”, reforçou a Promotora de Justiça.

Texto: Milene Miranda – ASCOM MPAM

ANEXO D

Recebimento de denúncias no MPAM aumenta 178,19%



0

Segunda, 19 Agosto 2019 08:48



O Ministério Público do Amazonas (MPAM) tem recebido um número cada vez maior de manifestações que chegam ao órgão pela Ouvidoria. O relatório do primeiro semestre que acaba de ser divulgado mostra que, de janeiro a junho deste ano, o MPAM recebeu 1811 manifestações do público externo em busca de soluções para problemas diversos, tendo como percepção de valor a capacidade resolutiva do Ministério Público. As manifestações foram analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas para resolutividade nas Promotorias correspondentes.

O relatório observa os preceitos da Resolução n.º 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016. A divulgação considera 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.

178,19% mais que em 2018

Divididas em período, o mês de maio foi o que mais recebeu manifestações. Foram 457 no total, só no mês citado, seguido de 395 manifestações em abril, 372 em junho, seguido de janeiro com 265, 168 em fevereiro e 154 manifestações em março. A quantidade de manifestações recebidas representa um acréscimo de 178,19% comparado ao mesmo período do ano de 2018, isso implica dizer que, em números, foram 651 registros recebidos no 1.º semestre de 2018 contra 1.811 relativos ao 1.º semestre de 2019.

Segundo o Ouvidor-Geral do MPAM, Procurador de Justiça Nicolau Libório dos Santos Filho a Ouvidoria representa a ligação direta com o público externo.

“Em primeiro lugar é importante destacar as ações de divulgação do trabalho da Ouvidoria e logicamente a credibilidade que isso inspira nas pessoas. A sociedade está acreditando no esforço de intermediação da Ouvidoria, servindo de estímulo para continuarmos com nossas atividades. Em um segundo momento, deve-se destacar o sentimento de cooperação e harmonia entre a Ouvidoria e as Promotorias de Justiça, sobretudo as da área da Saúde, Educação, Infância e Juventude, Idoso, Direitos Humanos e Cidadania, Patrimônio Público, Controle Externo da Atividade Policial, Criminal, que em razão de uma atuação célere e efetiva traduz o aumento do nível de confiança do cidadão na Instituição Ministerial”, declarou o Ouvidor-geral do MPAM, Procurador de Justiça Nicolau Libório.

Canais de recebimento de manifestações

As demandas recebidas na Ouvidoria-Geral possuem, originalmente, canais de comunicação com o público externo. As manifestações chegaram via atendimento presencial (110), quando o cidadão comparece a uma das unidades de atendimento ao público, por telefone (223) quando recebida pelo Disque Denúncia (0800 092 0500 / 0800 720 5100) ou por um dos números convencionais da Ouvidoria-Geral, pelo disque Direitos Humanos (Disque 100) e Disque

180 (333), para as 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, por e-mail (38) encaminhado a Ouvidoria-Geral que dispõe de dois correios eletrônicos (ouvidoria@mam.mp.br e O_endereço_de_e-mail_address_está_sendo_protegido_de_spambots._Você_precisa_ativar_o_JavaScript_enabled_para_vê-lo.>atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br), pelo e-Ouv (7) para demandas recebidas pelo Sistema e-Ouv, plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), sendo utilizado por diversos órgãos para recebimento e tratamento de manifestações e por formulário eletrônico próprio da Ouvidoria-Geral (579), acessível em <http://denuncia.mpam.mp.br> ou <http://ouvidoria.mpam.mp.br>.

Representações são a maioria

As manifestações recebidas também são enquadradas por classe, levando-se em consideração os status de reclamações, que são as manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares, críticas, de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares, representações residuais à reclamação, à crítica e ao pedido de informação, sugestões, com proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados, elogios 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 pedidos de Informação com manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Em seis meses de levantamento foram registradas 28 reclamações, seis pedidos de informações e 1.777 representações à Ouvidoria do órgão.

Assuntos das demandas

As manifestações também são classificadas por assunto. Dentro do *ranking* constatado no relatório as demandas relacionadas à saúde são as mais numerosas com 246 manifestações. Na frente de casos envolvendo infância e juventude com 240 manifestações, idoso com 170, improbidade administrativa com 163, educação com 150 e crimes com 127 manifestações. O incremento registrado nos números está ligado ao aparelhamento de pessoal e equipamentos do Ministério Público, como também a criação da Rede de Ouvidorias do Estado, da qual o MPAM faz parte e que direcionou alguns registros para a Ouvidoria do órgão.

Endereço das Ouvidorias

Além da possibilidade de serem entregues diretamente na sede do MPAM, na Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança Sede do MPAM, as manifestações podem ser feitas também em dois outros locais descentralizados. Na Unidade Belo Horizonte, na Av. Belo Horizonte, no. 500 e Shopping Cidade Leste, na Av. Autaz Mirim (Grande Circular), 288 - Tancredo Neves, 3º piso. Em todas as unidades, o atendimento é realizado de segunda à sexta-feira, das 8h às 14h.

Texto e Foto: Agnaldo Oliveira Júnior - ASCOM MPAM

ANEXO E

MPAM vai premiar Promotor de Justiça parceiro da Ouvidoria



0

Quarta, 11 Setembro 2019 14:22



O Ministério Público do Amazonas (MPAM) por intermédio da Ouvidoria-geral do órgão vai premiar os Promotores de Justiça que mais contribuíram com ações que privilegiem a atuação do órgão por meio da Ouvidoria. A Comissão de Avaliação foi formada, nos termos do art. 5.o, §1, do Ato PGJ n.o 272/2018. É o reconhecimento concedido aos Promotores de Justiça do Ministério Público amazonense que desenvolvem importante papel de agente de transformação social, a partir de uma atuação célere e efetiva diante das demandas encaminhadas pela Ouvidoria-Geral.

A avaliação será realizada de forma multissetorial pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP), Corregedoria-Geral do Ministério Público (CGMP), Divisão de Recursos Humanos (DRH), Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Assessoria de Relações Públicas e Cerimonial (ARPC) e Assessoria de Comunicação (ASCOM).

O Ouvidor-Geral, Procurador de Justiça Nicolau Libório dos Santos Filho, a Suplente de Ouvidor-Geral, Procuradora de Justiça Suzete Maria dos Santos e o Chefe do Centro de Atendimento ao Público Adenilson Roberto de Oliveira Filho compõem a coordenação de avaliação das ações.

Para o Ouvidor-Geral do MPAM, Procurador Nicolau Libório, é importante destacar que o Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria foi inspirado no modelo existente nas Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados do Maranhão e do Piauí, com o objetivo maior de reconhecer aquele Promotor de Justiça mais célere e atuante diante das demandas recebidas.

"Busca-se, desse modo, incentivar a elevação dos indicadores 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. Ademais, em que pese a dinâmica da premiação escolher os mais atuantes, devo destacar que o reconhecimento maior é para com todos os Promotores de Justiça que atuam diretamente recebendo e atuando nas demandas oriundas da Ouvidoria", ressaltou o Procurador Nicolau Libório.

Objetivo

O Prêmio Promotor parceiro da Ouvidoria-Geral quer promover a valorização dos membros da Instituição Ministerial, reconhecendo o

empenho e a dedicação para a solução das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, como também incentivar a comunicação entre a Ouvidoria-Geral e os membros do Parquet, além de estimular a atuação célere e efetiva dos membros da instituição ministerial.

Critérios para avaliação

A Ouvidoria-geral criou critérios para a escolha dos premiados. A celeridade na adoção da providência preliminar, agilidade na prestação de informações à Ouvidoria-Geral, resolutividade das providências realizadas, execução de programas, projetos e ações em parceria com a Ouvidoria-Geral, apresentação de propostas objetivando o aprimoramento da rotina de trabalho da Ouvidoria-Geral, recebimento de elogios acerca da atuação do membro, incentivo à criação da Ouvidoria Itinerante e incentivo à criação de Ouvidorias nos municípios do interior do Amazonas. A partir dos critérios serão escolhidos três Promotores de Justiça com o melhor desempenho para serem premiados.

Cenário para o prêmio

A nova realidade social e política, retratada pela crise moral por qual atravessa as instituições públicas do nosso país, levou os indivíduos a patamares superiores de participação na vida pública, serviu de combustível ao amadurecimento e desenvolvimento da ideia de controle e participação social, sendo responsável por legitimar as ouvidorias públicas como instâncias autênticas e firmes de inserção do cidadão no contexto dos entes públicos.

As ouvidorias públicas precisam provar dessa metamorfose e, de igual modo, necessitam dar respostas céleres, efetivas e conexas, tornando-se não apenas um mero canal de comunicação entre a sociedade e as instituições públicas, mas construindo sua própria lógica de funcionamento.

Alinhada a essa nova dinâmica, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas precisa aprimorar a comunicação institucional entre membros e servidores e, sobretudo, entre estes e o público externo, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Instituição Ministerial ao público.

Nesse viés, o Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria amolda-se à premente necessidade de conferir celeridade, agilidade na tomada de providência preliminar diante das demandas levadas ao conhecimento do representante ministerial. A ideia por detrás do referido prêmio é 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.

Outras informações podem ser obtidas no: ouvidoria@mpam.mp.br ou (92) 3655-0724.

Texto e foto: Agnaldo Oliveira Júnior – ASCOM MPAM

ANEXO F

MPAM reforça atendimento a venezuelanos na Operação Acolhida



0

Domingo, 15 Setembro 2019 17:04



O Ministério Público do Amazonas participou, neste sábado (14), do mutirão de documentação, parte da Operação Acolhida, iniciativa do Exército Brasileiro, com apoio do Ministério Público Federal e agências da ONU para o atendimento a refugiados e imigrantes. O mutirão, realizado no Pronto Atendimento ao cidadão (PAC), localizado no Shopping São José (zona leste), atendeu a cerca de 500 pessoas que foram atrás de serviços como expedição de CPF, Carteiras de Trabalho, Cartão do SUS, aplicação de vacinas, entre outros. Convidado pelos organizadores, o MPAM aderiu à iniciativa e levou uma equipe de Promotores de Justiça e servidores para o registro de denúncias de diversas formas.

"Essas pessoas, na sua grande maioria, estão indocumentadas. Elas precisam de apoio no sentido de se sentirem na condição de cidadãos, dentro do nosso território. Nós estamos aqui para somar com esse trabalho. A nossa função aqui é recepcionar denúncias com relação a violação de direitos difusos, com relação a crimes praticados contra crianças, idosos, mulheres, pessoas com deficiência. Porque nós temos notícias de que algumas dessas condutas delituosas já vêm sendo praticadas", afirmou a Procuradora-Geral de Justiça Leda Mara Nascimento Albuquerque, que estava chefiando a equipe do MPAM no mutirão.

No final da tarde, os Promotores haviam registrado 19 denúncias que serão, em forma de Notícia de Fato, distribuídos para as respectivas Promotorias de acordo com cada área de atuação, através da Ouvidoria-Geral do Ministério Público. Entre as principais denúncias estavam os casos de dificuldade de pais inserirem filhos pequenos em escolas. Porém, um caso chamou atenção. Foi a denúncia de Johana Poito Maita. Ela teve sua filha no dia 25 de agosto, na maternidade Ana Braga. Ela declarou que o cartório que funciona dentro da unidade se recusou a emitir a certidão de nascimento da criança, uma menina. O argumento, segundo Johana, foi de que a criança era venezuelana. Atendido pela Promotora de Justiça Cláudia Câmara, o caso já recebeu encaminhamento para a Coordenação de Apoio Operacional às Promotorias da Infância e Juventude com o atestado de urgência. "O primeiro documento que prova a existência de uma pessoa é a certidão de nascimento. Por conta disso, essa criança não tem o cartão SUS. Porque não tem a certidão de nascimento. Ela (a criança) nasceu dentro de uma maternidade, ela tem a declaração de nascido vivo e ela é uma cidadã brasileira. Não há nada que justifique o cartório se recusar a expedir a certidão de nascimento dessa criança", afirmou a Promotora de Justiça. O caso será investigado pelo MPAM e poderá render, no mínimo, uma recomendação aos Cartórios que atuam dentro das unidades de saúde da rede pública.

Participaram da ação os Promotores de Justiça Alberto Rodrigues (Secretário-Geral do MPAM), Cláudia Câmara, Rodrigo Miranda Leão, Fabrício Almeida, Wandete de Oliveira, Ruy Malveira, além da PGJ Leda Mara. Servidores da Diretoria de Administração, Setor de Transportes, Diretoria de Tecnologia de Informática e Comunicação, Assessoria de Segurança Institucional, também participaram da ação. A participação da MPAM foi ressaltada pelos organizadores. Pela primeira vez, desde que o trabalho de atendimento aos imigrantes venezuelanos começou, ainda em 2018, uma ação de atendimento dessa natureza, que começou em Roraima, teve a participação de um Ministério Público estadual.

"A gente ouve relatos de exploração, até de discriminação, porque são pessoas que muitas vezes, não tem consciência dos seus direitos. Então é uma população que precisa de atenção porque estão chegando ao país numa situação de vulnerabilidade. Então é muito importante que o Ministério Público (tanto federal quanto estadual) para assegurar que políticas sejam implementadas a fim de que o respeito aos direitos humanos deles aconteça", afirmou a Procuradora da República Michele Corby, representando o MPF no mutirão.



No sábado, dia 22, o Ministério Público do estado volta a participar do atendimento a imigrantes, dessa vez, em mutirão destinado à população de indígenas, que chegaram a Manaus nos últimos meses. A estimativa dos órgãos de atendimento a imigrantes e refugiados é que tenham chegado ao Amazonas entre 16 mil e 20 mil venezuelanos, entre indígenas e não indígenas. Essa variação vem da dificuldade de definir quem se encontra ainda na cidade e quem apenas fez pedido de registro de imigrante junto às autoridades brasileiras e seguiu caminho. Participam também da Operação Acolhida, Defensoria Pública do Estado, Setrab, Sejusc, Receita Federal, Polícia Federal, Susam, entre outros.

Texto e fotos: Arnaldo Santos - ASCOM MPAM

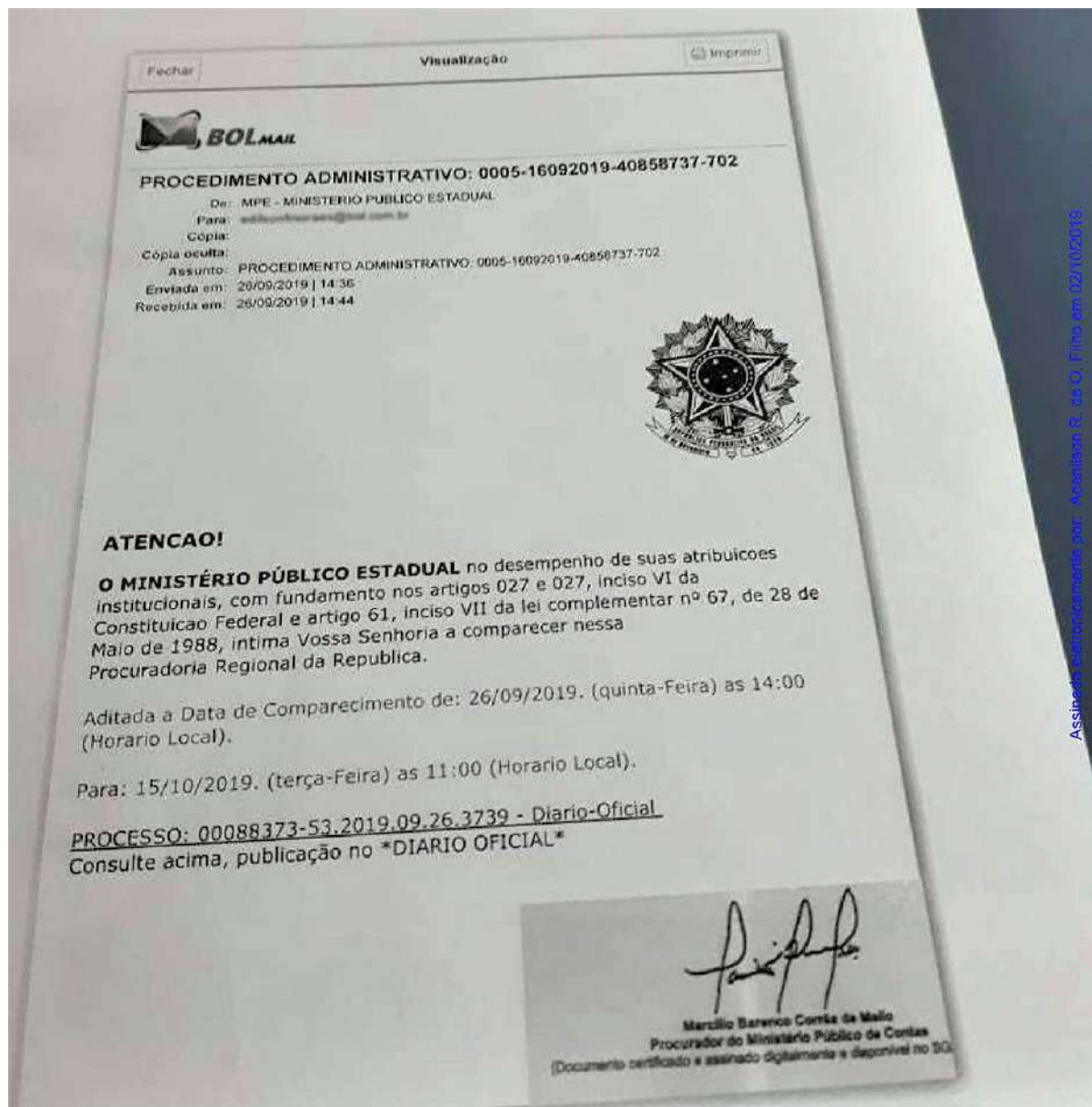
ANEXO G

MPAM alerta para golpe que utiliza falsas intimações que chegam por email



0

Quinta, 03 Outubro 2019 18:22



O Ministério Público do Amazonas (MPAM) por intermédio da Ouvidoria do órgão tem recebido denúncias por escrito e por telefone que dão conta do envio de intimações a cidadãos por e-mail, tendo como suposta origem o órgão ministerial, o que é improcedente. Segundo a Ouvidoria, o MPAM vem recebendo ligações telefônicas de cidadãos indagando acerca da veracidade dos e-mails recebidos, visto que o texto das comunicações eletrônicas intimam o destinatário ao comparecimento em uma audiência fictícia. Assim, diante da surpresa, algumas pessoas mais desatentas acabam por clicar no link informado, tornando-se vítimas do golpe eletrônico, ao passo que outras, mais prudentes, recorrem à Ouvidoria Ministerial para sanar as dúvidas. Diante do ato criminoso o MPAM informa que NÃO envia intimações por e-mail, com exceção procedimentos apuratórios oriundos da Comissão Permanente de Licitação.

O golpe, conhecido como phishing, é uma modalidade de golpe virtual que consiste no encaminhamento de e-mails com armadilhas (links ou anexos maliciosos) para o maior número de destinatários possível a fim de

coletar dados pessoais, bancários e outros. Neste tipo de golpe virtual, os e-mails falsos estão em nome de instituições públicas ou privadas, podendo incluir logotipos e até links oficiais. No entanto, a mensagem é toda estruturada para levar o usuário a preencher um cadastro com informações pessoais e de crédito. Se o destinatário não perceber o golpe, ele acaba clicando em um link que leva a um website fraudulento. A partir desse instante, tudo que é digitado passa a ser coletado pelos criminosos. Em alguns casos, mesmo quando o e-mail falso não possui um link específico, ele pode conter um arquivo que, ao ser clicado, infectará a máquina do usuário e tentará capturar dados bancários ou pessoais.

Como reconhecer o phishing

Geralmente, é possível reconhecer o golpe quando há mensagens solicitando o preenchimento de informações pessoais ou bancárias, ou o e-mail encaminhado possui anexos suspeitos.

Texto: Agnaldo Oliveira Júnior – ASCOM MPAM

ANEXO H

Ouvidoria Nacional do MP define prioridades para 2020



Domingo, 03 Novembro 2019 10:00



Em reunião realizada nesta quarta-feira, 30 de outubro, o ouvidor nacional do Ministério Público, Oswaldo D'Albuquerque, estabeleceu as prioridades da Ouvidoria Nacional para 2020. "A prioridade é aproximar a Ouvidoria Nacional das Ouvidorias dos Ministérios Públicos e, consequentemente, de toda a sociedade", destacou o ouvidor.

Entre as principais ações estabelecidas, estão a criação de uma rede nacional de ouvidorias do MP brasileiro, com o objetivo de aperfeiçoar o diálogo, a articulação interinstitucional e o protocolo de atendimento ao cidadão, bem como a implantação da Ouvidoria Itinerante.

"Vamos acompanhar, ainda, junto ao Plenário do CNMP, a tramitação da proposição que institui o Regimento Interno da unidade", afirmou D'Albuquerque. A proposta, entre outras questões, regulamenta a forma de atendimento ao público, classifica por tipos as manifestações realizadas, e prevê o recebimento de demandas ou com sigilo dos dados do usuário.

Oswaldo D'Albuquerque foi eleito, por aclamação, na 1ª Sessão Extraordinária do CNMP, realizada no dia 28 de outubro, para exercer o cargo de ouvidor nacional pelo mandato de um ano, prorrogável por igual período.

Participaram da reunião as membros colaboradoras Rose Meire Cyrillo e Andréa Moura Santos Sampaio, o membro auxiliar Marcelo Guimarães, além dos servidores Fabio Rodrigues e Camila Pinho.

Foto: Ouvidoria/CNMP

Secretaria de Comunicação Social
Conselho Nacional do Ministério Público
Fone: (61) 3315-9424
jornalismo@cnmp.mp.br
Twitter: cnmp_oficial
Facebook: cnmpoficial

ANEXO I

Prêmio Promotor Parceiro da Ouvidoria de 2019 vai para Izabel Chrisóstomo



0

Quarta, 27 Novembro 2019 15:09



A Promotora de Justiça aposentada Izabel Christina Chrisóstomo, que até julho de 2019 atuou na 42ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência, foi a primeira colocada no Prêmio Parceiro da Ouvidoria de 2019. A titular da 58ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos à Saúde Pública (58ª PRODHSP), Silvana Nobre, ficou em segundo lugar e a Promotora Renata Cintrão, da 55ª Promotoria de Justiça dos Direitos Humanos à Educação (55ª Prodhed), em terceiro. A premiação aconteceu no dia 27/11, no Plenário Antônio Trindade, na sede do Ministério Público do Amazonas (MPAM).

"Parabenizo a todos pelo efetivo serviço ao público prestado pelos senhores e senhoras na sua rotina. O Ministério Público se orgulha muito do trabalho realizado cotidianamente por cada um de vocês", disse a Procuradora-Geral de Justiça, Leda Mara Albuquerque, referindo-se aos dez Promotores qualificados para o prêmio, bem como aos demais membros do MPAM.

A PGJ lembrou, em seu discurso, o histórico da criação das ouvidorias no Brasil como espaços de modernização e participação da sociedade na administração pública, homenageou Procuradores e Promotores de Justiça presentes, servidores e, em especial, o Ouvidor-Geral do MPAM, Procurador Nicolau Libório, e o recém-aposentado Procurador Carlos Coelho, que prestigiou a premiação.

"Mais que um mestre, é um membro da nossa instituição que estará sempre presente em nossas memórias", disse Leda Mara.

Os três primeiros colocados saíram de uma lista com dez qualificados feita pela Ouvidoria-Geral do MPAM, que promove o prêmio. Além dos premiados, compunham a lista os Promotores Vânia Marinha (Infância), Delisa Ferreira (Educação), João Gaspar (Controle da Atividade Policial), Paulo Stélio (Meio Ambiente), Cláudia Câmara (Saúde), Christianne Corrêa (Execução Penal) e o Promotor de Justiça Aposentado Otávio de Souza Gomes (Consumidor), hoje Controlador-Geral do Estado.

"Essa é a segunda edição desse prêmio e eu não sou o inventor da roda, Quem trouxe o prêmio para o MPAM foi a

doutora Rita Augusta de Vasconcellos Dias (Ouvidora-Geral nos biênios 2015-2017 e 2017-2019). Devo dizer que os indicados não foram escolhidos pelo simples olhar, escolhendo este ou aquele, mas por critérios rigorosos", disse o Ouvidor-Geral, Nicolau Libório.

Ouvidores

Ouvidores anteriores do MPAM foram lembrados e homenageados na cerimônia. A Corregedora-Geral do MPAM, Procuradora Jussara Pordeus, parabenizou a realização do prêmio e falou dos Procuradores Evandro Farias, Flávio Lopes, Noeme Tobias de Souza e Rita Augusta de Vasconcelos Dias, que já ocuparam o cargo de Ouvidor-Geral.

"Parabéns por tudo o que o senhor faz e o faz muito bem, aqui no Ministério Público", disse a Corregedora-Geral do MPAM, Procuradora Jussara Pordeus, sobre o Ouvidor-Geral.

O prêmio foi prestigiado por dois ouvidores de outros órgãos, o Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Amazonas, Desembargador Elci Simões de Oliveira, e o Ouvidor da Secretaria de Estado de Trabalho, Haroldo Furtado.

Confira mais fotos da solenidade de entrega do prêmio. [CLIQUE AQUI](#)

ANEXO J

Promotores e Promotoras vão às ruas incentivar o combate à corrupção



0

Segunda, 09 Dezembro 2019 16:13



Neste 9/12, Dia Internacional de Combate à Corrupção, o Ministério Público do Amazonas (MPAM), no Mercado Adolpho Lisboa, com a atuação de sete Promotores de Justiça, se juntou ao Ministério Público Federal (MPF), Tribunal de Contas do Amazonas (TCEAM), Defensoria Pública do Amazonas (DPEAM), Controladoria-Geral do Amazonas (CGAM) e Ordem dos Advogados do Brasil para convocar a sociedade a combater os atos de corrupção.

Durante toda a manhã, os Promotores de Justiça Neyde Trindade, Delisa Veiraldes, Silvana Nobre, Antônio Mancilha, Renata Cintrão, Wandete Netto e Cláudia Câmara, percorreram os corredores do mercado e as ruas adjacentes conversando com comerciantes e transeuntes e explicando o objetivo da ação com a distribuição de panfletos que apontam os crimes mais comuns de corrupção e os canais de denúncia.

"A ação realizada hoje, no Mercado Adolpho Lisboa, em alusão ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, teve como objetivo divulgar os canais de denúncia disponibilizados pelos diversos órgãos de controle da gestão pública, para incentivar o engajamento da sociedade no combate à corrupção. O Ministério Público, assim como os demais órgãos integrantes da Rede de Controle da Gestão Pública do Amazonas e da Rede de Ouvidorias, quer que o controle social, aquele exercido diretamente pela população, seja cada vez mais forte. A população precisa ter consciência de que sem sua participação ativa, denunciando os atos de improbidade administrativa que chegam ao seu conhecimento, muitos ilícitos passam despercebidos das autoridades de controle. O evento teve resposta positiva da população, que aproveitou para fazer questionamentos, demonstrar sua indignação com atos de corrupção e até mesmo apresentar denúncias", explicou a Promotora de Justiça Neyde Trindade.

Atos mais praticados

Entre os atos de corrupção mais praticados estão o nepotismo, a rachadinha, obras não concluídas, fraudes em licitação, servidores fantasmas e desvio de dinheiro público. O material distribuído à população continha essas informações que foram reforçadas pelos Membros do MPAM.

"A ideia da ação desta segunda-feira foi difundir, junto à sociedade, o trabalho que nós fazemos através do combate à corrupção. Esse trabalho foi feito diretamente com o povo que trabalha na área portuária e no mercado Adolpho Lisboa, no centro de Manaus. É uma forma de controle

social que deve ser feita junto com as organizações governamentais para dar força ao combate a essa prática", disse o Promotor de Justiça Antônio Mancilha.



Ouvidoria do MPAM recebe denúncias

As demandas recebidas na Ouvidoria-Geral possuem, originalmente, canais de comunicação com o público externo. As manifestações chegaram via atendimento presencial, quando o cidadão comparece a uma das unidades de atendimento ao público, por telefone quando recebida pelo Disque Denúncia (0800 092 0500 / 0800 720 5100) ou por um dos números convencionais da Ouvidoria-Geral, pelo disque Direitos Humanos Disque 100 e Disque 180, para as 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, por e-mail encaminhado a Ouvidoria-Geral que dispõe de dois correios eletrônicos ouvidoria@mam.mp.br e atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br, pelo e-Ouv para demandas recebidas pelo Sistema e-Ouv, plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), sendo utilizado por diversos órgãos para recebimento e tratamento de manifestações e por formulário eletrônico próprio da Ouvidoria-Geral, acessível em <http://denuncia.mpam.mp.br> ou <http://ouvidoria.mpam.mp.br>.

Texto: Agnaldo Oliveira Júnior – ASCOM MPAM

Fotos: Mariana Lima e Agnaldo Oliveira Júnior – ASCOM MPAM

ANEXO K

Exposição em shopping de Manaus mostra detalhes do MPAM ao público amazonense



0

Sexta, 13 Dezembro 2019 18:59

Semana do Ministério Público

09 a 13 de Dezembro | #MatériasEspeciais



O Shopping Manauara abriu, nesta sexta-feira (13) com uma exposição inédita sobre a história do Ministério Público Brasileiro e detalhes importantes sobre a atuação do órgão no Amazonas. Foi a oportunidade para algumas pessoas conhecerem mais sobre a instituição e aproveitar para tirar as dúvidas sobre os canais de denúncia, um dia antes do dia 14 de dezembro, data em se comemora o dia nacional do Ministério Público.

O Ministério Público do Amazonas (MPAM), por meio da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Amazonas celebrou o Dia Nacional do Ministério Público com a presença efetiva de vários Procuradores e Promotores de Justiça que compareceram à exposição.

Para a Procuradora-Geral de Justiça Leda Mara Nascimento Albuquerque o evento tem por objetivo fortalecer o contato com a população manauense e divulgar os serviços prestados pelo órgão ministerial à sociedade. A exposição foi aberta pela PGJ, Leda Mara. "Hoje nós estamos aqui já antecipando essa comemoração, de um dia em que nós comemoramos a nossa instituição com os nossos colegas, aguerridos membros do Ministério Público que, diuturnamente, lutam para dar qualidade de vida para população, para defender direitos que são fundamentais na vida de cada um, de cada mulher criança, idoso, do cidadão. Hoje é um dia importante para nós por isso estamos aqui dialogando com a sociedade. Esse é um momento em que nós dedicamos a promover essa interação que é importante porque o Ministério Público tem como destinatário da sua atuação a sociedade", declarou a PGJ Leda Mara.

Presença de membros e servidores

Em horários variados, a exposição contou com a presença de vários servidores e membro do MP. Estiveram presentes na mostra, o Subprocurador-geral de Justiça para Assuntos Jurídicos Fábio Braga Monteiro, Ouvidor-Geral de Justiça Nicolau Libório dos Santos e os Promotores e Promotoras de Justiça Paulo Stélio, Luciola Valois, Cláudia Câmara, Alberto Rodrigues, Rui Malveira, Anabel Vitória Mendonça, Cley Martins, Jefferson Carvalho, Delisa Vieiralves, Luciana Toledo, João Gaspar, Rodrigo Miranda Leão, Romina Carvalho, Vicente Cruz, Wandete Neto, Elanderson Lima, Kleyson Barroso, Yara Marinho, Caio Barros, José Mancilha, André Seffair, João Gaspar entre outros que se revezaram durante todo o horário de funcionamento daquele centro de compras.

Sobre a Exposição

A exposição apresentou um pouco da história do Ministério Público no Brasil e no Amazonas, com destaque para o formato ministerial inaugurado no Estado brasileiro com a Constituição Federal de 1988, e também divulgou os programas e projetos desenvolvidos pela instituição, como o Recomeçar, o Plid e o Nupa. Na mostra, o público também pode ver de perto duas becas genuínas, que são vestes cerimoniais usadas pelos membros do Ministério Público, Promotores e Procuradores de Justiça, em atos oficiais, como jüris populares e reuniões dos conselheiros do Ministério Público.

O Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos (PLID) foi criado em outubro de 2018, atendendo a orientação do CNMP, visando sincronizar a atuação do Ministério Público na busca por pessoas desaparecidas. O programa atua por meio do Sistema Nacional de Localização e Identificação de Desaparecidos (Sinalid) e atende às determinações da Lei nº 13.812/2019. Pessoa desaparecida é todo ser humano, seja criança, adolescente ou adulto, cujo paradeiro é desconhecido, não importando a causa de seu desaparecimento, até que sua recuperação e identificação tenham sido confirmadas por vias físicas ou científicas.

O Programa de Atenção às Pessoas em Situação de Vulnerabilidade Psicossocial (Recomeçar) foi criado em 2016 em apoio ao atendimento das pessoas em situação de vulnerabilidade psicossocial e nas ações que visam assegurar os direitos e garantias fundamentais dos cidadãos. Desenvolvido em parceria com o Governo do Amazonas, o Recomeçar atuou em mais de 300 ações, atendendo vítimas e familiares envolvidos em situação de violência doméstica e sexual, a fim de reparar os danos moral, emocional e psicológico sofridos.

O Núcleo Permanente de Autocomposição de Conflitos (Nupa) foi criado em julho de 2018 com o objetivo de estimular a pacificação social por meio dos mecanismos de autocomposição para a solução de conflitos, que permite extinguir mais rapidamente a controvérsia, com satisfação para as partes e restauração da convivência social, mediante redução de recursos, facilitando a execução e reduzindo o volume de ações judiciais.

Micael e Francineide dos Anjos viram a exposição e resolveram conhecer mais detalhes sobre o MP. O maqueiro de SPA e a Atendente de loja de conveniência puderam perceber que existem muitas formas de fazer chegar alguns anseios da sociedade ao Ministério Público. "A gente pode denunciar nossos interesses por vários canais. Nós não sabíamos, por exemplo, que poderia ser feito por telefone. Agora, vamos levar nossas reivindicações ao Ministério Público, disse Francineide.

Consulta pública

A Exposição também lançou uma Consulta Pública que o cidadão, ou cidadã, poderá responder e dizer sobre suas expectativas diante da atuação do Ministério Público. A consulta é feita por um questionário que é acessado via internet e está disponibilizado no site www.mpam.mp.br. Para responder basta o cidadão abrir o link, deixar o seu endereço de email e marcar as respostas que acha adequadas para cada uma das cinco perguntas formuladas. A figura abaixo dá acesso ao questionário.



A mostra foi organizada pela Assessoria do Centro de apoio Operacional (A-CAO), Cerimonial, Diretoria Administrativa, Ouvidoria-Geral e coordenações de Promotorias do MPAM.

Veja mais fotos da Exposição na página do Ministério Público do Amazonas no Facebook. [Clique Aqui.](#)

Texto e Fotos: Agnaldo Oliveira Júnior – ASCOM MPAM

Fotos: Hirailton Gomes – ASCOM MPAM