



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2020

Dra. SUZETE MARIA DOS SANTOS

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS – AM

2021

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 2020, 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
1.1	Considerações e breve levantamento estatístico das demandas no período de pandemia da COVID-19 no 1.º semestre de 2020.....	14
1.2	Considerações a respeito da rotina de atendimento ao público no período de pandemia da COVID-19 no 2.º semestre de 2020.....	16
2	Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI.....	16
3	Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.....	19
3.1	Breve relato das ações da Ouvidoria-Geral diante da pandemia da COVID-19.....	19
3.2	Participação da Ouvidoria-Geral na 2ª edição do Ranking do Controle Interno.....	20
3.3	Reestruturação da Resolução n.º 029/2007 - CPJ.....	20
3.4	Desenvolvimento do Plano de Atuação Setorial da Ouvidoria-Geral.....	21
3.5	Acordo de Cooperação Técnica a ser celebrado entre o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e o Conselho Nacional do Ministério Público.....	21
3.6	Prorrogação do Termo de Adesão relativo à Rede Ouvir-AM e utilização do Sistema Fala.BR.....	21
3.7	Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público.....	22
3.8	Participação da Ouvidoria-Geral nas Eleições Municipais 2020.....	23
4	Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor.....	26
4.1	Participação do Ouvidor-Geral na 47ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	26
4.2	Participação do Ouvidor-Geral no III Encontro das Ouvidorias do Ministério Público.....	26
4.3	Participação na 49ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	26
4.4	Participação na 5ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	27
4.5	Participação na 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	27
4.6	Participação no I Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – Região Centro-Oeste.....	27
5	Considerações finais.....	28

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO 2020

1 Detalhamento das manifestações recebidas

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, no ano de 2020, o quantitativo de 3.252 manifestações distribuídas conforme os dados da Tabela 01 e do Gráfico 01. Comparativamente ao ano de 2019 houve uma redução de 665 manifestações (16,98%), ou seja, foram 3.917 demandas registradas em 2019 contra 3.252 recebidas no ano de 2020.

Distribuição das manifestações	
Período	Quantidade
Janeiro/2020	283
Fevereiro/2020	195
Março/2020	240
Abril/2020	261
Maió/2020	316
Junho/2020	280
Julho/2020	269
Agosto/2020	219
Setembro/2020	255
Outubro/2020	302
Novembro/2020	404
Dezembro/2020	228
Total	3.252

Tabela 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2020.

Distribuição das Manifestações

Ano 2020

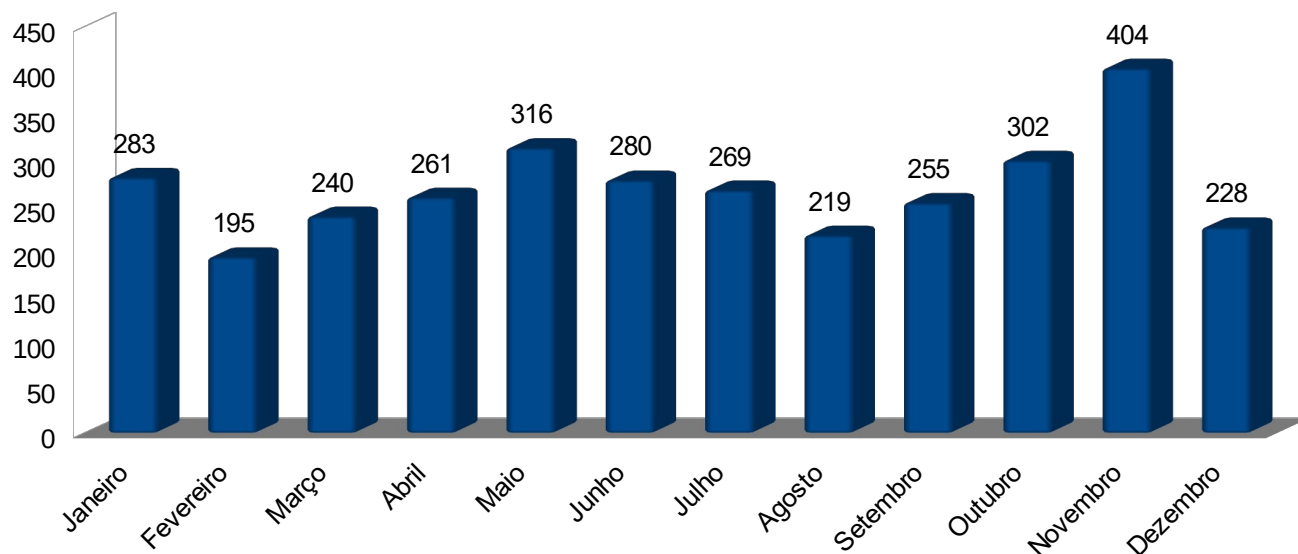


Gráfico 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2020.

Conforme dito anteriormente, houve uma redução de 665 manifestações se compararmos ao ano de 2019, é claro que os números foram fortemente impactados pela pandemia da COVID-19, em especial, com a suspensão temporária do atendimento presencial da Ouvidoria-Geral.

Com a nova realidade imposta pela pandemia da COVID-19, é importante pontuar que a Ouvidoria-Geral incluiu o WhatsApp como mais uma ferramenta de comunicação com a sociedade, ampliando seus canais de recebimento de manifestação, conforme detalhado a seguir.

a) Atendimento presencial: caracteriza-se quando o cidadão comparece a uma das unidades de atendimento ao público da Ouvidoria-Geral para registrar sua manifestação;

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

c) Disque Direitos Humanos (Disque 100) e Ligue 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) Fala.BR (antigo e-Ouv): demandas encaminhadas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) do Governo Federal, sendo utilizado por diversos órgãos para recebimento e tratamento de manifestações;

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

g) WhatsApp: mais nova ferramenta de interação entre a Ouvidoria-Geral e a sociedade, funciona no telefone (92) 3655-0745, possibilitando uma maior aproximação com o cidadão.

Assim, as informações constantes na Tabela 02 e no Gráfico 02 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no ano de 2020 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria-Geral ao cidadão.

Meios de Acesso								
Período	Atendimento presencial	Atendimento telefônico	Disque 100 Disque 180	E-mail	Fala.BR	Formulário eletrônico	WhatsApp	Total
Janeiro/2020	135	5	3	4	2	133	1	283
Fevereiro/2020	76	6	33	13	1	66	0	195
Março/2020	38	28	6	12	17	130	9	240
Abril/2020	0	47	27	44	6	107	30	261
Mai/2020	0	33	56	27	8	159	33	316
Junho/2020	0	25	69	19	5	125	37	280
Julho/2020	0	24	38	28	11	140	28	269
Agosto/2020	1	22	18	12	8	104	54	219
Setembro/2020	9	35	30	22	1	107	51	255
Outubro/2020	1	17	31	34	20	89	110	302
Novembro/2020	3	16	39	47	0	150	149	404
Dezembro/2020	0	24	41	18	5	76	64	228
Total	263	282	391	280	84	1.386	566	3.252

Tabela 02: Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso no ano de 2020.

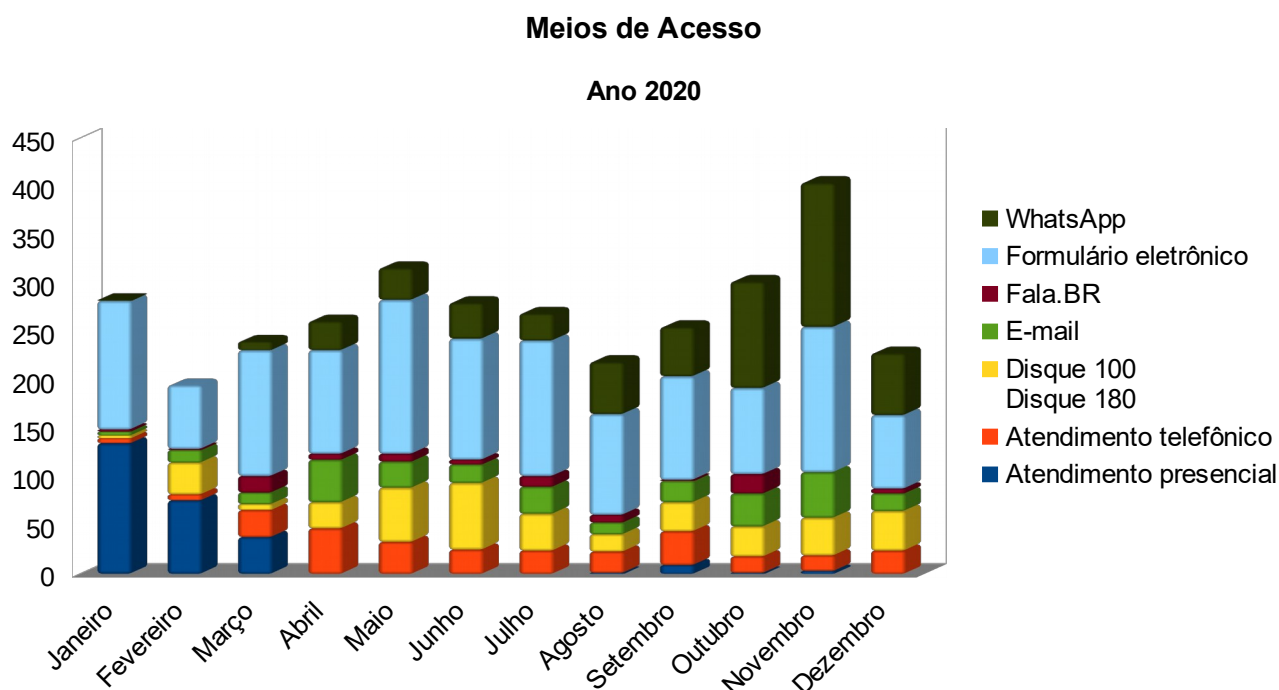


Gráfico 02: Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso no ano de 2020.

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);

Dessa maneira, consoante as orientações da referida Resolução, a Tabela 03 traz as informações relativas às manifestações registradas nos meses de janeiro a dezembro de 2020 com base nas classes mencionados.

Período	Reclamações	Representações	Críticas	Sugestões	Elogios	Solicitações de informação com base na LAI	Total
Janeiro/2020	3	280	0	0	0	0	283
Fevereiro/2020	1	193	0	0	0	1	195
Março/2020	6	234	0	0	0	0	240
Abril/2020	3	256	0	0	0	2	261
Maió/2020	6	306	0	1	1	2	316
Junho/2020	2	272	0	1	0	5	280
Julho/2020	9	251	0	1	0	8	269
Agosto/2020	0	216	0	0	1	2	219
Setembro/2020	3	248	0	0	0	4	255
Outubro/2020	7	295	0	0	0	0	302
Novembro/2020	1	403	0	0	0	0	404
Dezembro/2020	1	224	0	0	0	3	228
Total	42	3.178	0	3	2	27	3.252

Tabela 03: Manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas no ano de 2020.

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 2020 na Ouvidoria-Geral estão distribuídas conforme as Tabelas 04a e 04b, e no Gráfico 03.

Assunto	Período						Total
	Jan 2020	Fev 2020	Mar 2020	Abr 2020	Mai 2020	Jun 2020	
Acessibilidade	3	0	0	0	0	0	3
Administração e funcionamento do Ministério Público	1	0	3	1	1	0	6
Atuação de membros ou servidores	2	1	1	2	5	2	13
Concurso público	7	13	4	2	5	8	39
Consultas e dúvidas jurídicas	0	0	1	1	0	0	2
Consumidor	23	7	10	21	39	14	114
Controle externo da atividade policial	18	7	3	7	12	11	58
Crimes	8	25	16	14	27	24	114
Demandas alheias à competência do Ministério Público	4	1	5	3	27	14	54
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	1	0	0	1	1	1	4
Educação	33	17	36	12	14	6	118
Eleitoral	0	1	0	2	2	5	10
Execução penal	70	12	4	37	12	2	137
Idoso	14	13	9	8	14	24	82
Improbidade administrativa	23	20	29	34	39	28	173
Infância e juventude	16	38	21	6	11	40	132
Meio ambiente	9	15	11	18	12	23	88
Outros	12	15	9	15	27	31	109
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	2	0	1	0	3
Saúde	35	6	73	71	40	24	249
Serviços públicos	4	2	0	0	2	2	10
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	0	0
Violência doméstica	0	1	3	4	23	16	47
Lei de Acesso à Informação	0	1	0	2	2	5	10
Total	283	195	240	261	316	280	1.575

Tabela 04a: Manifestações recebidas nos meses de janeiro a junho de 2020, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

Assunto	Período						Total
	Jul 2020	Ago 2020	Set 2020	Out 2020	Nov 2020	Dez 2020	
Acessibilidade	1	0	0	0	0	3	4
Administração e Funcionamento do Ministério Público	0	0	1	4	0	1	6
Atuação de Membros ou Servidores	8	1	2	3	1	0	15
Concurso Público	5	7	3	4	5	4	28
Consultas e Dúvidas Jurídicas	0	1	0	0	0	2	3
Consumidor	16	23	24	22	18	10	113
Controle externo da atividade policial	8	6	18	7	5	8	52
Crimes	25	16	9	18	27	15	110
Demandas alheias à competência do Ministério Público	5	7	4	6	3	2	27
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0	1	2	0	2	2	7
Educação	36	16	12	19	10	7	100
Eleitoral	15	16	36	95	226	21	409
Execução penal	2	2	1	0	10	6	21
Idoso	8	6	12	7	10	11	54
Improbidade administrativa	35	24	20	26	23	36	164
Infância e juventude	16	20	15	15	10	18	94
Meio ambiente	13	22	23	30	22	34	144
Outros	26	18	12	17	6	11	90
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0	0	0	0	0	1
Saúde	29	26	47	19	16	23	160
Serviços públicos	3	1	1	3	1	6	15
Sindical e questões análogas	0	0	0	0	0	0	0
Violência Doméstica	9	4	9	7	9	5	43
Lei de Acesso a Informação	8	2	4	0	0	3	17
Total	269	219	255	302	404	228	1.677

Tabela 04b: Manifestações recebidas nos meses de julho a dezembro de 2020, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

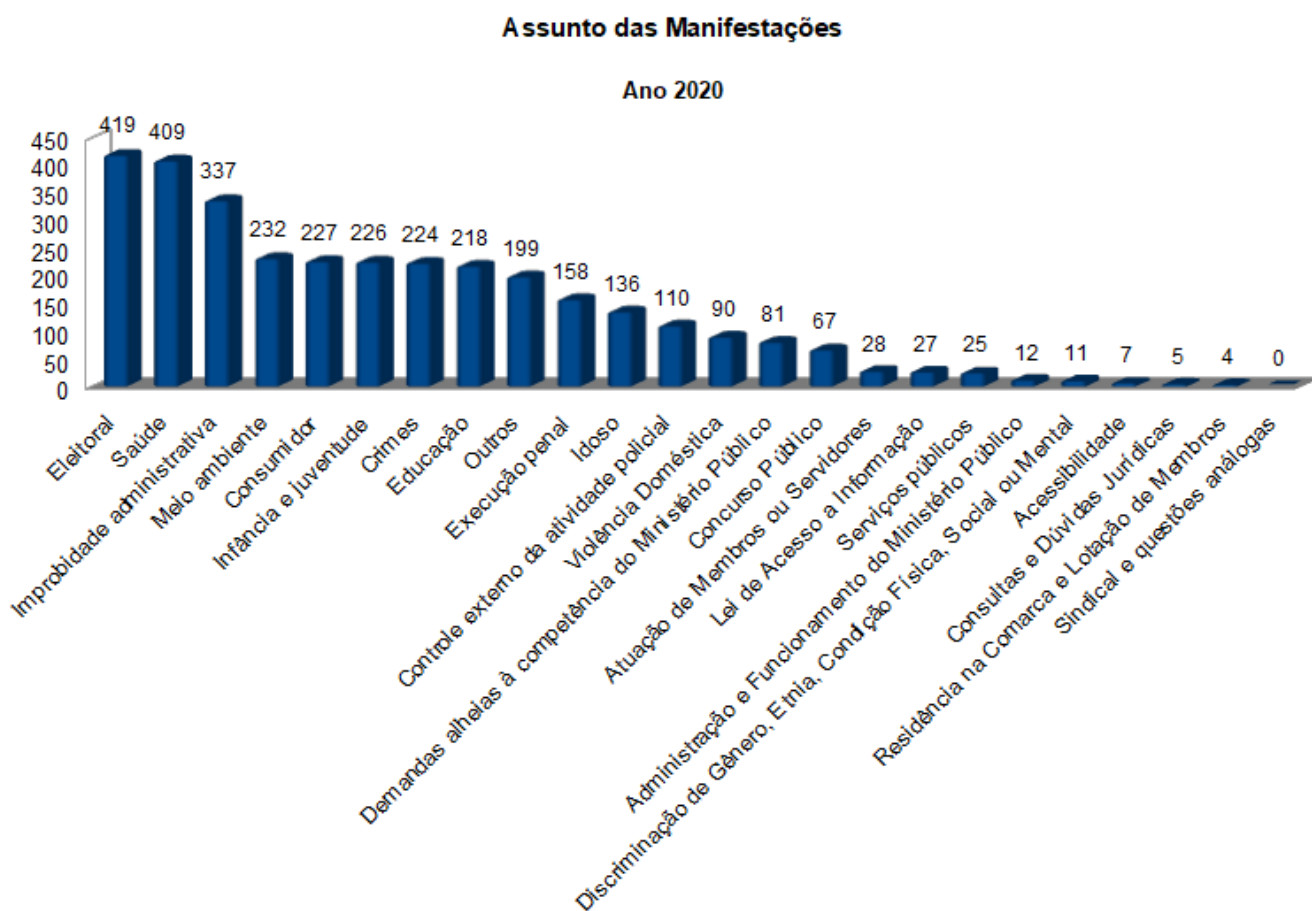


Gráfico 03: Manifestações recebidas no ano de 2020.

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 05a e 05b esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2020.

Situação	Período						Total
	Jan 2020	Fev 2020	Mar 2020	Abr 2020	Mai 2020	Jun 2020	
Reclamações							
Recebidas	3	1	6	3	6	2	21
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	3	1	6	3	6	2	21
Representações							
Recebidas	280	193	234	256	306	272	1.541
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	280	193	234	256	306	272	1.541
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	1	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	0	0	1	1	2
Elogios							
Recebidas	0	0	0	0	1	0	1
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	0
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	0	0	0	0	1	0	1
Solicitações de informação com base na LAI							
Recebidas	0	1	0	2	2	5	10
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	1	1
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	0	1	0	2	2	4	9
Total	283	195	240	261	316	280	1.575

Tabela 05a: Situação das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral nos meses de janeiro a junho de 2020.

Situação	Período						Total
	Jul 2020	Ago 2020	Set 2020	Out 2020	Nov 2020	Dez 2020	
Reclamações							
Recebidas	9	0	3	7	1	1	21
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	9	0	3	7	1	1	21
Representações							
Recebidas	251	216	248	295	403	224	1.637
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	251	216	248	295	403	224	1.637

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	1	0	0	0	0	0	1
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	0
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	1	0	0	0	0	0	1
Elogios							
Recebidas	0	1	0	0	0	0	1
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	0
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	0	1	0	0	0	0	1
Solicitações de informação com base na LAI							
Recebidas	8	2	4	0	0	3	17
Aguardando resposta	3	1	1	0	0	1	6
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	5	1	3	0	0	2	11
Total	269	219	255	302	404	228	1.677

Tabela 05b: Situação das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral nos meses de julho a dezembro de 2020.

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 ano de 2020. 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 Tabela 06 esboça um panorama da situação das manifestações registradas na Ouvidoria-Geral em 2020.

Situação final das manifestações – Ano 2020	
Concluídas	3.245
Aguardando resposta	7
Total	3.252

Tabela 06: Situação final das manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral no ano de 2020.

As manifestações cujo status estão como “*Concluídas*” correspondem àquelas que foram recebidas na Ouvidoria-Geral e encaminhadas para as providências cabíveis dos órgãos responsáveis, já o status “*Aguardando resposta*” diz respeito às demandas recebidas na Ouvidoria-Geral que foram encaminhadas ao órgão responsável, tiveram alguma movimentação, mas ainda não foram finalizadas.

1.1 Considerações e breve levantamento estatístico das demandas no período de pandemia da COVID-19 no 1.º semestre de 2020

No Amazonas, o primeiro caso confirmado pela Secretaria de Estado de Saúde (Susam) de pessoa infectada pela COVID-19 data de 13 de março de 2020. No âmbito do Ministério Público do Estado do Amazonas, o Ato PGJ n.º 108, de 17 de março de 2020, estabeleceu as primeiras medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus, considerando a classificação de pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Dentre tais medidas, destaca-se, pelo maior grau de impacto aos serviços da Ouvidoria, a suspensão do atendimento presencial.

Durante o período mais crítico da pandemia da COVID-19, entre os meses de Março a Junho do corrente ano, as atividades da Ouvidoria-Geral continuaram ininterruptas, mesmo em regime de *home office* as demandas continuaram chegando e os servidores seguiram o trâmite ordinário das manifestações registradas. Além disso, não se pode esquecer que o atendimento presencial foi totalmente suspenso nas unidades da Ouvidoria-Geral, refletindo em uma ligeira queda no número de atendimentos realizados, conforme visto na Tabela 02, sobretudo se considerarmos a cultura e o apego do cidadão àquele tratamento mais próximo, mais íntimo, próprio do atendimento presencial.

Em que pese a quantidade de atendimentos presenciais ter sido reduzida a zero, constatou-se o processo migratório para o WhatsApp, formulário eletrônico e e-mail, não havendo prejuízo à atividade da Ouvidoria-Geral.

Dessa maneira, para fins de coleta, tratamento e divulgação dos dados, o período apurado será de 16 de março a 30 de junho de 2020. Portanto, o quantitativo da Tabela 07, abaixo, registra as demandas recebidas na Ouvidoria-Geral, por assunto, relacionadas à COVID-19.

Demandas COVID-19		
Período – 16/03 a 30/06/2020		
Assunto	Quantidade	COVID-19
Saúde	199	119
Improbidade Administrativa	118	33
Consumidor	79	25
Educação	43	14
Execução Penal	54	8
Crimes	71	8
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	46	8
Outros	77	7
Meio Ambiente	59	5
Idoso	49	5
Infância e Juventude	60	1
Controle Externo da Atividade Policial	32	1
Concurso Público	17	1
Lei de Acesso a Informação	9	1
Violência Doméstica	46	0
Atuação de Membros ou Servidores	10	0
Eleitoral	9	0
Serviços Públicos	4	0
Administração e Funcionamento do Ministério Público	4	0
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	3	0
Residência na Comarca e Lotação de Membros	2	0
Acessibilidade	0	0
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0
Sindical e questões análogas	0	0
Total	992	236

Tabela 07: Distribuição das demandas recebidas na Ouvidoria-Geral relativas à COVID-19 no período de 16/03 a 30/06/2020.

Constata-se, a partir da Tabela 07, que as demandas relativas à COVID-19, como já era esperado, concentraram-se na área da *Saúde*, sendo que das 199 manifestações recebidas, 119 (59,80%) referiam-se ao novo corona vírus.

As demandas da área da *Saúde* apontavam irregularidades quanto à falta de equipamentos de proteção individual aos profissionais de saúde, falta de leitos em UTI e omissão do Poder Público no combate à pandemia.

1.2 Considerações a respeito da rotina de atendimento ao público no período de pandemia da COVID-19 no 2.º semestre de 2020

Indubitavelmente, o período mais crítico da pandemia da COVID-19 no Amazonas ocorreu nos meses de maio e junho de 2020, com elevação considerável de novos casos e mortes, conforme consulta realizada no Painel COVID-19 Amazonas¹. Já no 2.º semestre, observou-se um declínio e estabilização desses números, conduzindo a uma falsa ilusão de que o pior havia passado. Paralelamente, os servidores da Ouvidoria-Geral retornaram as suas atividades laborais, porém com restrições no atendimento presencial. O atendimento à população concentrou-se nos canais digitais (e-mail, formulário eletrônico e WhatsApp), além do Disque Denúncia (0800 092 0500).

Em que pese as restrições no atendimento presencial, é possível observar, conforme extrai-se da Tabela 02 relativo ao 2.º semestre, que ainda compareceram à Ouvidoria-Geral (unidade sede) o quantitativo de 14 pessoas, muitas delas encaminhadas de outros órgãos, como a Defensoria Pública do Estado do Amazonas, com a expectativa de verem seus problemas resolvidos pelo Ministério Público.

Dessa maneira, diante das restrições no atendimento presencial e, sobretudo, pela facilidade e instantaneidade da comunicação, o WhatsApp tornou-se o principal canal de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público. Registre-se, por oportuno, que os dados informados neste relatório alusivos ao WhatsApp correspondem tão somente às demandas recebidas e que foram cadastradas no SAJ, sendo posteriormente encaminhadas para distribuição ao órgão de execução.

Dito de outra forma, a Ouvidoria-Geral recebeu muito mais do que 456 denúncias pelo WhatsApp (conforme extrai-se da Tabela 02 relativo ao 2.º semestre) no decorrer do 2.º semestre de 2020, estima-se que foram recepcionadas algo em torno de 1.000 conversas, das quais 544 foram orientações, acompanhamento de processos, consultas e dúvidas jurídicas.

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 2020, o quantitativo de 27 manifestações relativas a pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, conforme extrai-se da Tabela 03.

1 <http://www.saude.am.gov.br/painel/corona/> - Acessado em 30/01/2021.

Os pedidos de informação com base na LAI foram registrados nos meses de fevereiro (1 pedido), abril (2 pedidos), maio (2 pedidos), junho (5 pedidos), julho (8 pedidos), agosto (2 pedidos), setembro (4 pedidos) e dezembro (3 pedidos) de 2020. A seguir, encontra-se o detalhamento de cada pedido de informação.

Solicitações de informação com base na LAI Ano 2020					
Data	Meio de Acesso	Assunto	Registro Gerado	Encaminhamento	Situação
12/02/2020	E-mail	Dados de Inquéritos Policiais remetidos ao Ministério Público, nos anos de 2018 e 2019	11.2020.00000343-7	CAO-CRIM	Concluída
07/04/2020	Formulário eletrônico	Cópia integral de procedimento em trâmite na Promotoria de Justiça	11.2020.00000831-0	Promotoria de Justiça	Concluída
21/04/2020	Formulário eletrônico	Dados relativos a gestantes e puérperas no Amazonas	11.2020.00000950-9	Promotoria de Justiça	Concluída
21/05/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre a realização de concurso público no âmbito do Ministério Público	11.2020.00001315-7	SUBADM	Concluída
24/05/2020	Formulário eletrônico	Informações acerca de leis de igualdade racial	11.2020.00001341-3	Ouvidoria-Geral	Concluída
12/06/2020	Formulário eletrônico	Informações sobre fluxo de denúncias na Ouvidoria-Geral	11.2020.00001514-4	Ouvidoria-Geral	Concluída
20/06/2020	Formulário eletrônico	Dados atualizados dos processos de improbidade administrativa de funcionários fantasmas	11.2020.00001580-0	CAO-PDC	Concluída
24/06/2020	Formulário eletrônico	Informações sobre acordos de não-persecução penal realizados no Amazonas no período de 23/01/2020 a 26/06/2020	11.2020.00001614-3	CAO-CRIM e Promotorias de Justiça do interior	Em andamento
26/06/2020	Formulário eletrônico	Informações sobre quadro de pessoal do Ministério Público	11.2020.00001661-0	SUBADM	Concluída
29/06/2020	E-mail	Informação sobre PcD no quadro de pessoal do Ministério Público	11.2020.00001669-8	Divisão de Recursos Humanos	Concluída
04/07/2020	Formulário eletrônico	Informações acerca da Escola Superior do Ministério Público	11.2020.00001722-0	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída
04/07/2020	Formulário eletrônico	Informações acerca dos membros ocupantes do cargo de Procurador-Geral de Justiça e Ouvidor-Geral	11.2020.00001723-1	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída

Data	Meio de Acesso	Assunto	Registro Gerado	Encaminhamento	Situação
04/07/2020	Formulário eletrônico	Informações acerca das pessoas, organizações e instituições, públicas e privadas, que já foram homenageados pela Instituição Ministerial	11.2020.00001724-2	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída
10/07/2020	Formulário eletrônico	Relação dos gestores públicos denunciados pelos crimes de corrupção ativa, passiva e improbidade administrativa	11.2020.00001803-0	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída
16/07/2020	E-mail	Informação acerca dos Acordos de Não Persecução Cível (ANPC) firmados pela Instituição Ministerial no Estado do Amazona	11.2020.00001838-5	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída
24/07/2020	Formulário eletrônico	Informação acerca da atuação do <i>Parquet</i> estadual na esfera criminal	11.2020.00001918-4	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Em andamento
25/07/2020	Formulário eletrônico	Informação acerca dos crimes de homicídio doloso ocorridos no Amazonas	11.2020.00001922-9	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Em andamento
30/07/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre acordos de não-persecução penal realizados no Amazonas no período de 01/01/2020 a 30/07/2020	11.2020.00001955-1	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Em andamento
01/08/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre os dados de feminicídio ocorridos antes e depois da pandemia da COVID-19	11.2020.00001970-7	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Em andamento
18/08/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre dados de crimes de violência contra a mulher na pandemia da COVID-19	11.2020.00002113-5	Encaminhada ao CAO-CRIM	Concluída
03/09/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre procedimento relativo à fiscalização do cumprimento de normas que regulam o mercado de medicamentos	11.2020.00002228-9	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída
03/09/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre a previsão de concurso público no âmbito do Ministério Público	11.2020.00002229-0	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída
09/09/2020	Formulário eletrônico	Informação relativa ao impacto de políticas públicas afirmativas de cotas raciais na proporção de negros e pardos que ingressaram na administração pública	11.2020.00002271-2	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Em andamento

Data	Meio de Acesso	Assunto	Registro Gerado	Encaminhamento	Situação
17/09/2020	Formulário eletrônico	Solicitação de acesso aos pedidos feitos ao Tribunal de Justiça com base na LAI	11.2020.00002340-0	Resolvida pela própria Ouvidoria-Geral	Concluída
03/12/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre procedimento administrativo no âmbito do Ministério Público	11.2020.00003193-3	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Concluída
15/12/2020	Formulário eletrônico	-	11.2020.00003263-2	Encaminhada ao CAO-PDC	Concluída
22/12/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre os Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrados pela Instituição Ministerial	11.2020.00003348-6	Encaminhada à Procuradoria-Geral de Justiça	Em andamento

Tabela 07: Detalhamento das solicitações de informação com base na LAI recebidas na Ouvidoria-Geral em 2020.

Vale destacar que as demandas cuja situação estejam sinalizadas “Em andamento” referem-se àquelas que exigem um tempo maior para coleta das informações solicitadas.

3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.1 Breve relato das ações da Ouvidoria-Geral diante da pandemia da COVID-19

A Ouvidoria-Geral do *Parquet* amazonense, em que pese a suspensão do atendimento presencial, não hesitou em proporcionar mecanismos que viabilizassem o devido atendimento à população, destacando-se:

a) ampla divulgação do WhatsApp da Ouvidoria-Geral que passou a servir de canal de denúncia, orientação e esclarecimentos gerais;

b) ampla divulgação no sítio eletrônico e nas redes sociais da Instituição Ministerial do papel da Ouvidoria-Geral, consolidando a ideia de um autêntico canal de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

c) extensão do horário de funcionamento da Ouvidoria-Geral que atualmente funciona todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, no horário de 08h às 18h;

c) maior aproximação entre a Ouvidoria-Geral e os próprios órgãos do Ministério Público, sobretudo com as Promotorias de Justiça da Área da Saúde, Execução Penal,

dentre outras; e

d) maior interação da Ouvidoria Ministerial com a Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Amazonas, sobretudo com as ouvidorias da área da saúde.

Por derradeiro, na página institucional da Ouvidoria-Geral, acessível em <https://www.mpam.mp.br/institucional-novo/estrutura-orgaos/estrutura-orgaos-ouvidoria>, encontra-se disponível uma seção chamada **Relatórios de Atividades – COVID-19** com os relatórios das manifestações recebidas relacionadas à pandemia da COVID-19.

3.2 Participação da Ouvidoria-Geral na 2ª edição do Ranking do Controle Interno

A Ouvidoria-Geral do *Parquet* amazonense realizou o preenchimento do questionário relativo a 2ª edição do Ranking do Controle Interno promovido pela Coordenadoria de Transparência, Acesso à Informação e Controle Interno do Ministério Público de Contas do Estado do Amazonas. O referido ranking possui o objetivo de avaliar quesitos relativos à transparência das instituições públicas, servindo de indicador para futuras ações.

3.3 Reestruturação da Resolução n.º 029/2007 - CPJ

O Colégio de Procuradores de Justiça do Estado do Amazonas aprovou, à unanimidade dos presentes, em sessão ordinária realizada em 15 de maio de 2020, por videoconferência, a Resolução n.º 006/2020 – CPJ que reestrutura todo arcabouço normativo da Ouvidoria-Geral, isto é, altera e organiza grande parte da Resolução n.º 029/2007 – CPJ.

Com isso, a Ouvidoria-Geral avança mais uma etapa na consolidação de seu papel no âmbito da Instituição Ministerial, ganhando força à execução de projetos e fortalecendo-se como mecanismo de controle social e instrumento da democracia participativa.

3.4 Desenvolvimento do Plano de Atuação Setorial da Ouvidoria-Geral

Com vistas a contribuir para a elaboração do Plano Geral de Atuação do Ministério Público para o ano de 2021, a Ouvidoria-Geral, em atendimento à solicitação da Administração Superior, desenvolveu seu Plano Setorial de Atuação com ênfase no fortalecimento da imagem institucional perante a sociedade, na otimização das atividades de atendimento ao público com o uso de ferramentas tecnológicas, na otimização dos fluxos e protocolos internos e na promoção de capacitação para os servidores lotados na Ouvidoria-Geral.

3.5 Acordo de Cooperação Técnica a ser celebrado entre o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e o Conselho Nacional do Ministério Público

O Acordo de Cooperação Técnica a ser celebrado entre o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e o Conselho Nacional do Ministério Público possui o objetivo precípua de facilitar o recebimento, encaminhamento e o processamento de denúncias de violações de direitos humanos, referentes às atribuições do Ministério Público brasileiro recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

Assim sendo, registre-se haver procedimento deflagrado no âmbito do Ministério Público amazonense, com ampla participação da Ouvidoria-Geral, que estuda a viabilidade da implementação do referido acordo. Vale destacar que a preocupação maior é tornar mais célere e efetiva as providências a serem tomadas diante das denúncias oriundas do Disque 100/Ligue 180, sem perda da autonomia e independência necessários à execução das atividades da Instituição Ministerial.

3.6 Prorrogação do Termo de Adesão relativo à Rede Ouvir-AM e utilização do Sistema Fala.BR

De início, é importante rememorar que o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) foi uma solução tecnológica desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União/Controladoria-Geral da União (CGU/OGU), posto em utilização no final do ano de 2014, com o objetivo de receber e responder denúncias, reclamações, solicitações,

sugestões e elogios realizados pelo cidadão aos órgãos e entidades do Governo Federal.

No âmbito da Ouvidoria-Geral do *Parquet* amazonense, o Sistema e-Ouv ganhou relevância a partir de tratativas envolvendo as principais ouvidorias públicas do Estado do Amazonas, culminando na criação da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Amazonas (Rede Ouvir/AM) e na necessidade de uso desse ambiente informatizado para concentrar o recebimento e encaminhamento das demandas entre os partícipes da Rede.

Ademais, com a aprovação e vigência da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) uma nova classe de demandas passou a ser relevante, levando a CGU, no ano de 2012, a desenvolver o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) que possibilitou o encaminhamento de pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim sendo, com os dois sistemas em funcionamento e com o objetivo de criar uma plataforma integrada de acesso único, em agosto de 2019, a CGU lançou o Fala.BR que agrupa na mesma interface os sistemas e-Ouv e e-SIC.

Para a Ouvidoria-Geral do Ministério Público amazonense o acesso ao sistema Fala.BR seguiu as mesmas diretrizes do sistema e-Ouv, inclusive os usuários de acesso ao sistema foram mantidos, permanecendo inalterada a dinâmica de recebimento, cadastramento e encaminhamento das manifestações recebidas.

Vale pontuar que o ingresso da Ouvidoria Ministerial como partícipe da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Amazonas (Rede Ouvir/AM) somado à adesão ao sistema e-Ouv, atual Fala.BR, seguramente colabora para o fortalecimento e consolidação das ouvidorias como autênticas instâncias de participação e controle social, merecendo a continuidade do ajuste anteriormente realizado.

Diante do exposto, tramita procedimento no âmbito do Ministério Público amazonense que trata da prorrogação do termo de adesão à Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Amazonas (Rede Ouvir/AM), bem como utilização do Sistema Fala.BR, demonstrando a importância da plataforma e da rede para a continuidade e sucesso das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral.

3.7 Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público

O Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), por meio da Portaria CNMP-PRESI n.º 39, de 11 de março de 2020, instituiu a Rede de Ouvidorias do Ministério Público com o objetivo de integrar as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, fortalecendo suas

atividades e contribuindo para a consolidação das ouvidorias como instâncias de participação popular e controle social.

Dessa maneira, na data de 18 de novembro de 2020, o Procurador-Geral de Justiça do Estado do Amazonas, Exmo. Sr. Dr. Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior, assinou o Termo de Adesão n.º 001/2020 – MP/PGJ, a fim de aderir, nos termos do art. 1.º, parágrafos §1.º e §2.º da Portaria PRESI-CNMP n.º 39, de 11 de março de 2020, à Rede de Ouvidorias do Ministério Público na condição de Membro Pleno, sendo o referido termo publicado em 19 de novembro na edição n.º 2019 do DOMPE.

3.8 Participação da Ouvidoria-Geral nas Eleições Municipais 2020

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou ativamente das Eleições Municipais de 2020, desempenhando a tarefa de recepcionar, cadastrar e encaminhar ao Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça Eleitoral (CAO-PE) as denúncias eleitorais recebidas no 1.º turno, realizado em 15/11/2020, e 2.º turno, ocorrido em 29/11/2020.

Ressalte-se que nas datas do 1.º e 2.º turnos do pleito, a sociedade amazonense contou com o WhatsApp, formulário eletrônico e Disque Denúncia (0800 092 0500) da Ouvidoria-Geral para a realização das denúncias.

A partir das informações dispostas nas tabelas abaixo, é possível observar que no dia do 1.º turno (15/11/2020) a Ouvidoria recebeu um quantitativo total de 135 denúncias eleitorais, sendo 77 recebidas pelo WhatsApp, 34 pelo Disque Denúncia (0800 092 0500) e 24 pelo formulário eletrônico.

Já no 2.º turno (29/11/2020), em razão da realização do pleito apenas na capital Manaus/AM e entre os dois candidatos mais votados no 1.º turno, o quantitativo de denúncias foi consideravelmente menor. Foram 9 denúncias recebidas, das quais 6 pelo WhatsApp, 2 via formulário eletrônico e 1 ligação recebida pelo Disque Denúncia (0800 092 0500).

A seguir é possível observar os números de manifestações recebidas no 1.º e 2.º turno das eleições municipais de 2020.

Período de apuração dos dados: 15/11/2020 (domingo) – 1.º Turno – Eleições 2020.

Eleições Municipais – 2020 – 1.º Turno	
Estatística de atendimento	
Assunto	Quantidade
Compra de voto	48
Demandas com informação genérica	28
Outros	12
Propaganda irregular	12
Boca de urna	11
Transporte de eleitor	6
Santinho na rua	5
Candidato panfletando	3
Registro de imagem do momento da votação	3
Agressão a eleitor	1
Demora na votação	1
Transporte público precário	1
Orientações gerais	1
Postagem de voto nas redes sociais	1
Tumulto causado por candidato a prefeito	1
Votar sem documento	1
Total	135

Total de Demandas recebidas pelo WhatsApp	
Aguardando retorno do manifestante	29
Denúncias registradas e encaminhadas para Atuação imediata do Promotor de Justiça	29
Denúncias registradas e encaminhadas ao CAO-PE para posterior distribuição	19
Total	77

As demandas classificadas como *Aguardando retorno do manifestante* correspondem a denúncias incompletas, sem elementos mínimos para apuração.

Total de Demandas recebidas pelo Disque Denúncia	
Demandas com informações genéricas	28
Denúncias registradas e encaminhadas ao CAO-PE para posterior distribuição	6
Total	34

Total de Demandas recebida pelo Formulário Eletrônico	
Denúncias registradas e encaminhadas ao CAO-PE para posterior distribuição	24
Total	24

As demandas classificadas como *Demandas com informações genéricas* correspondem a denúncias incompletas, sem elementos mínimos para apuração.

Período de apuração dos dados: 29/11/2020 (domingo) – 2.º Turno – Eleições 2020.

Eleições Municipais – 2020 – 2.º Turno	
Estatísticas de Atendimento	
Denúncias recebidas pelo WhatsApp	
Assunto	Quantidade
Aglomeração de pessoas	1
Divulgação irregular de pesquisa eleitoral em rede social	1
Propaganda irregular em rede social	3
Violação do sigilo do voto	1
Total	6
Denúncias recebidas pelo Formulário Eletrônico	
Assunto	Quantidade
Compra de voto	1
Derramamento de santinhos	1
Total	2
Denúncias recebidas pelo Disque Denúncia	
Assunto	Quantidade
Orientação	1
Total	1
Total de denúncias eleitorais recebidas	9

As demandas recebidas no 2.º turno das eleições municipais foram consideravelmente em quantidade menor se comparadas ao 1.º turno, sobretudo pela quantidade reduzida de candidatos concorrendo ao cargo de chefe do executivo municipal e pelo pleito ter acontecido apenas na capital Manaus/AM.

4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor

4.1 Participação do Ouvidor-Geral na 47ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 14 de maio de 2020 foi realizada a 47ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) de forma totalmente virtual, utilizando a plataforma de comunicação Microsoft Teams.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e dentre as deliberações, destaca-se a homologação da posse da nova Diretoria do CNOMP, além de outros assuntos de relevância ao colegiado.

4.2 Participação do Ouvidor-Geral no III Encontro das Ouvidorias do Ministério Público

Ainda na data de 14 de maio de 2020 ocorreu o III Encontro das Ouvidorias do Ministério Público, também de forma totalmente virtual e com auxílio da plataforma de comunicação Microsoft Teams.

Dentre os temas abordados na reunião vale salientar a deliberação quanto à proposta do regimento interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro e a apresentação de diagnóstico das demandas recebidas pelas Ouvidorias no período de pandemia da COVID-19.

4.3 Participação na 49ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 25 de setembro de 2020 foi realizada a 49ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) de forma totalmente virtual, utilizando a plataforma de comunicação Microsoft Teams.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e dentre as deliberações, destacam-se a apresentação da Carta de Serviços do CNOMP, além de outros assuntos de relevância ao colegiado.

4.4 Participação na 5ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 9 de novembro de 2020 foi realizada a 5ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) de forma totalmente virtual, utilizando a plataforma de comunicação Microsoft Teams.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e dentre as deliberações, destaca-se a discussão acerca de pontos importantes do Acordo de Cooperação Técnica n.º 54 17/2020 firmado entre o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e o Conselho Nacional do Ministério Público.

4.5 Participação na 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 13 de novembro de 2020 foi realizada a 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) de forma totalmente virtual, utilizando a plataforma de comunicação Microsoft Teams.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e dentre as deliberações, destacam-se: inscrição formal das chapas para concorrer à eleição do colegiado, apresentação do planejamento estratégico do CNOMP, dentre outros assuntos.

4.6 Participação no I Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – Região Centro-Oeste

Na data de 2 de dezembro de 2020 foi realizado o I Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – Região Centro-Oeste de forma totalmente virtual, utilizando a plataforma de comunicação Microsoft Teams.

O encontro teve o objetivo de aproximar os Ouvidores, além de permitir que as Ouvidorias da região Centro-Oeste pudessem expor suas experiências e casos de sucesso. A pauta aberta foi uma maneira de incentivar uma conversa mais informal e capaz de aproximar os presentes, apesar do distanciamento imposto pela pandemia.

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.

Não há como duvidar que o ano de 2020 já entrou para a história da humanidade, visto que a pandemia da COVID-19 alterou toda a percepção da existência humana e insculpiu novos valores. Nesse contexto de profunda transformação, as ouvidorias tornaram-se ponto de destaque ao ser capaz de concentrarem os anseios e preocupações da sociedade. Assim, é preciso destacar a atuação constante da Ouvidoria-Geral que não poupou esforços para garantir o atendimento à população amazonense, mesmo com os desafios e dificuldades impostos pela pandemia.

Em que pese os números demonstrarem uma ligeira queda nos atendimentos realizados no 1.º Semestre de 2020 (1.575 manifestações) comparado ao mesmo período de 2019 (1.811 manifestações), não seria racional apenas confrontar friamente tais valores, visto que as realidades foram totalmente diferentes. Contudo, é válido inferir uma mudança no comportamento do cidadão que apesar da suspensão do atendimento presencial não deixou de acreditar na Instituição Ministerial.

Ademais, insta salientar a inclusão de mais um canal de atendimento ao cidadão, qual seja, o WhatsApp que proporcionou maior agilidade e facilidade na comunicação com a Instituição Ministerial.

Quanto aos assuntos mais demandados, no 1.º semestre de 2020, a área da *Saúde* liderou o número de demandas recebidas, com 249 registros de manifestação, dos quais 119 (47,79%) foram relacionadas à COVID-19. Já no 2.º semestre de 2020, as denúncias eleitorais (409 registros) superaram as demandas de saúde (160 manifestações), é claro que em grande parte pela realização as Eleições Municipais de 2020 e um leve arrefecimento do número de novos casos e mortes causados pela COVID-19.

Insta salientar que os números observados no 2.º semestre de 2020 (1.677 registros) foram superiores aos do 1.º semestre (1.575 manifestações), havendo um crescimento de 6,48%. É prudente ponderar, contudo, que o aumento no número de registros de manifestação deve-se, em especial, pela realização das Eleições Municipais, visto que a Ouvidoria-Geral recebeu demandas eleitorais antes, durante e após a realização

do pleito.

O que se observa invariavelmente é a nítida mudança no comportamento do cidadão que apesar da suspensão do atendimento presencial não deixou de acreditar na Instituição Ministerial, sobretudo pelo uso do WhatsApp como canal de comunicação com o Ministério Público. A inclusão de mais um canal de atendimento ao cidadão, qual seja, o WhatsApp, proporcionou maior agilidade e facilidade na comunicação com a Instituição Ministerial, porém trouxe alguma mora no cadastro e encaminhamento das demandas, em razão do elevado número de mensagens recebidas.

A partir da mudança verificada com o uso do WhatsApp como principal canal concentrador de denúncias, torna-se extremamente válido e prudente, por parte do gestor público, que a Ouvidoria-Geral passe uma fase de transformação do ponto de vista do uso otimizado e racional as ferramentas tecnológicas.

Convém destacar que os números apresentados no decorrer deste relatório correspondem apenas às demandas inseridas no SAJ/MPAM, de tal sorte que há uma outra parcela de atendimentos telefônicos e por WhatsApp realizados pela equipe da Ouvidoria que não chegaram a ser registrados no SAJ em razão de não caracterizarem uma demanda passível de atuação dos Órgãos de Execução, como por exemplo, consulta ao andamento de manifestações, informações gerais e outros. Assim sendo, comprova-se a atuação da Ouvidoria-Geral em todos os aspectos, com números superiores aos apresentados neste relatório, contribuindo, assim, para o fortalecimento do papel das ouvidorias.

Os números e as ações descritas neste relatório sinalizam que apesar do atual momento vivido pela humanidade, a sociedade amazonense ainda vê a Ouvidoria-Geral como via direta e desburocratizada de interlocução 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.

SUZETE MARIA DOS SANTOS

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas