



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL JANEIRO A JUNHO/2020

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

JULHO – 2020

APRESENTAÇÃO

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de Janeiro a Junho do ano de 2020 (1.º Semestre), bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em análise.

Ademais, em observância aos preceitos da Resolução n.º 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016, a exposição 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
1.1 Considerações e breve levantamento estatístico das demandas no período de pandemia da COVID-19.....	10
2 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI.....	12
3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.....	13
3.1 Breve relato das ações da Ouvidoria-Geral diante da pandemia da COVID-19.....	13
3.2 Participação da Ouvidoria-Geral na 2ª edição do Ranking do Controle Interno.....	14
3.3 Reestruturação da Resolução n.º 029/2007 - CPJ.....	14
3.4 Matérias publicadas.....	14
4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor.....	16
4.1 Participação do Ouvidor-Geral na 47ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	16
4.2 Participação do Ouvidor-Geral no III Encontro das Ouvidorias do Ministério Público.	16
5 Conclusão.....	17
ANEXO A.....	19
ANEXO B.....	23
ANEXO C.....	26
ANEXO D.....	28
ANEXO E.....	31
ANEXO F.....	33
ANEXO G.....	36

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO/2020

1 Detalhamento do relatório estatístico

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, nos meses de Janeiro a Junho de 2020 (1.º Semestre), o quantitativo de 1.575 manifestações distribuídas conforme os dados da Tabela 01 e do Gráfico 01.

Distribuição das Manifestações	
Período	Quantidade
Janeiro/2020	283
Fevereiro/2020	195
Março/2020	240
Abril/2020	261
Maior/2020	316
Junho/2020	280
Total	1.575

Tabela 01: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Janeiro a Junho de 2020.

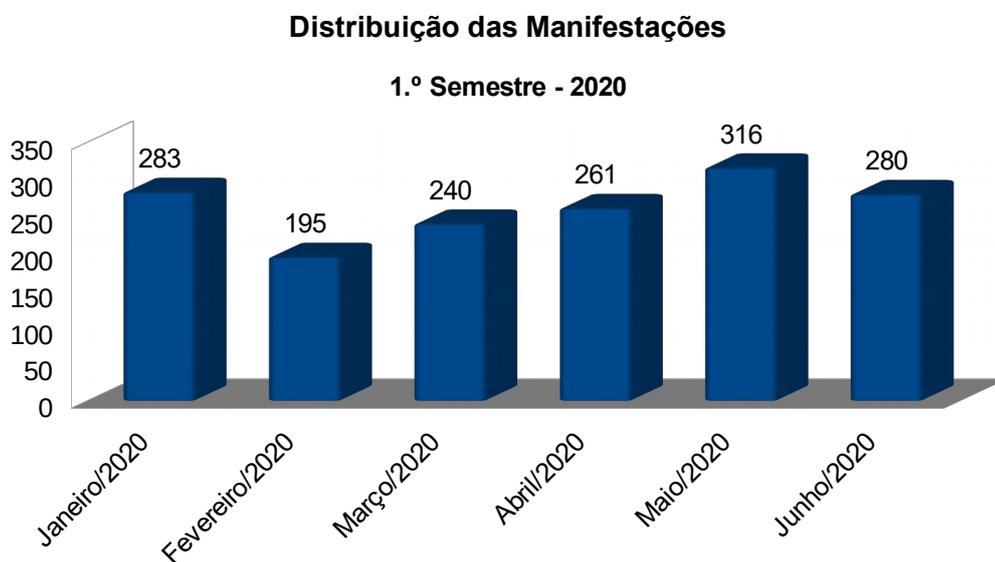


Gráfico 01: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Janeiro a Junho de 2020.

De maneira comparativa ao 1.º Semestre de 2019, quando foram registradas 1.811 manifestações, observa-se que houve redução de 13,03%, isto é, um decréscimo de 236 registros. No entanto, se compararmos mês a mês, é possível notar que no 1.º Trimestre as demandas de 2020 superaram as de 2019, conforme ilustra a Tabela 02.

Comparativo das manifestações recebidas			
Período	Ano 2020	Ano 2019	Varição
Janeiro	283	265	+ 6,79%
Fevereiro	195	168	+ 16,07%
Março	240	154	+ 55,84%
Abril	261	395	- 33,92%
Maiο	316	457	- 30,85%
Junho	280	372	- 24,73%
Total	1.575	1.811	-

Tabela 02: Comparativo das manifestações recebidas nos anos de 2020 e 2019.

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 / 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) 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 03 e no Gráfico 02 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no 1.º Semestre 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
Total	249	144	194	119	39	720	110	1.575

Tabela 03: Manifestações recebidas, nos meses de Janeiro a Junho de 2020, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

Com base nas informações da Tabela 03, observa-se claramente os efeitos da pandemia da COVID-19, em especial, a suspensão dos atendimentos presenciais no âmbito do Ministério Público do Estado do Amazonas a partir do 2.ª quinzena de Março. Verifica-se um nítido deslocamento das demandas presenciais nos meses de Abril, Maio e Junho para os canais remotos de atendimento (atendimento telefônico, e-mail, formulário eletrônico e WhatsApp).

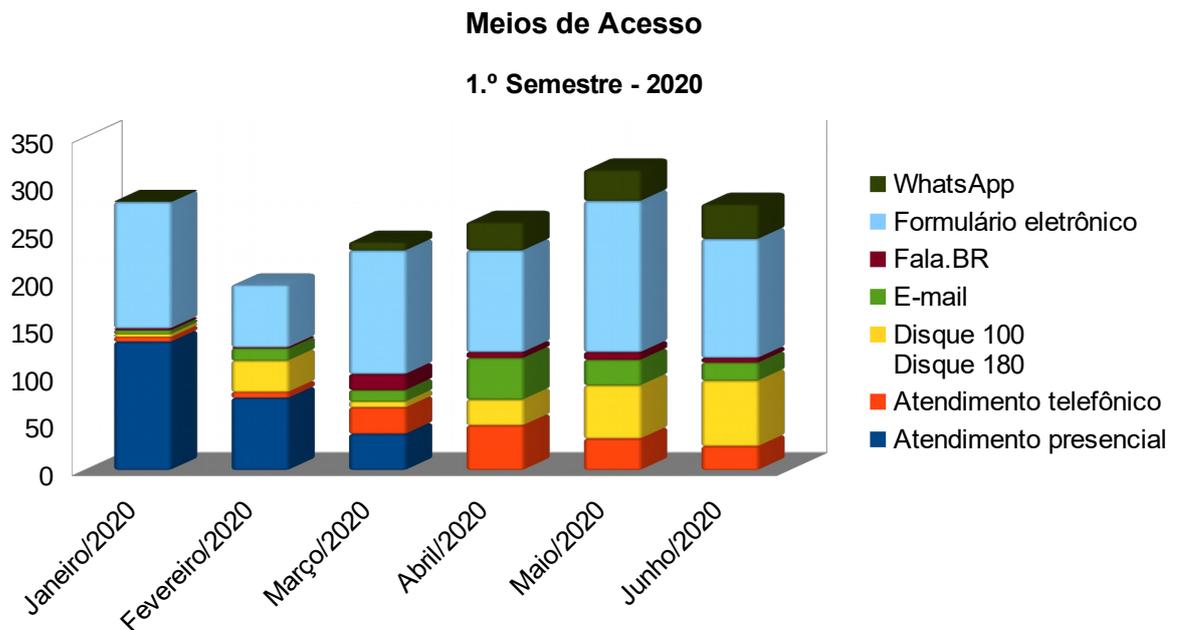


Gráfico 02: Manifestações recebidas, nos meses de Janeiro a Junho de 2020, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

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);

Dessa maneira, conforme orientação constante na referida Resolução expedida pelo CNMP, a Tabela 04 traz as informações relativas às manifestações registradas nos meses de Janeiro a Junho 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
Mai/2020	6	306	0	1	1	2	316
Junho/2020	2	272	0	1	0	5	280
Total	21	1.541	0	2	1	10	1.575

Tabela 04: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2020 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 1.º Semestre de 2020 na Ouvidoria-Geral estão distribuídas conforme a Tabela 05 e 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 05: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2020, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

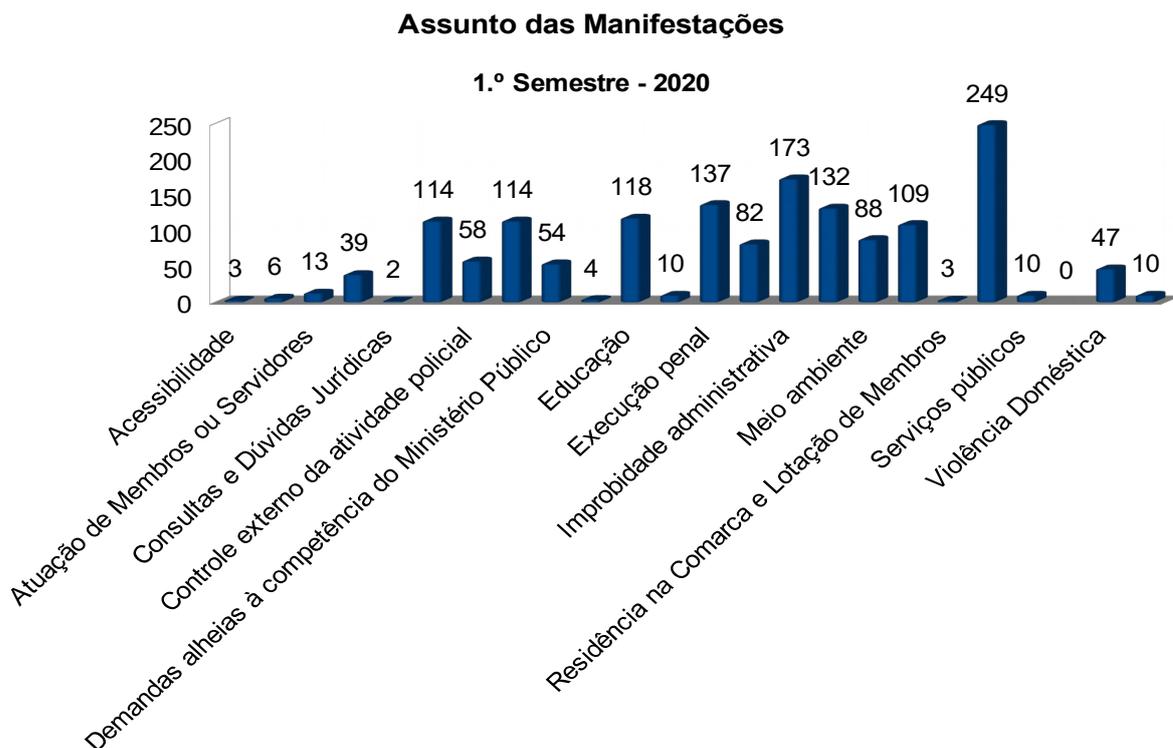


Gráfico 03: Manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2020, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

A partir das informações extraídas da Tabela 05 e Gráfico 03, observa-se nitidamente que a área da Saúde é a mais demandada no Ministério Público amazonense, revelando não apenas os efeitos da pandemia da COVID-19 em si, mas os reflexos do caos do sistema público de saúde do Amazonas.

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 cheguem 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 06, abaixo, esboça o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no 1.º Semestre 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	1	0	3	4
Pendentes	0	0	0	0	0	0	0
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	0
Encerradas	0	1	0	1	2	2	6
Total	283	195	240	261	316	280	1.575

Tabela 06: Situação das manifestações recebidas nos meses de Janeiro a Junho de 2020 na Ouvidoria-Geral.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado na Tabela 06 corresponde a situação das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao final do 1.º Semestre 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.

1.1 Considerações e breve levantamento estatístico das demandas no período de pandemia da COVID-19

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.

2 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas recebeu, nos meses de Janeiro a Junho de 2020, o quantitativo de 10 (dez) manifestações relativas a pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, conforme extrai-se da Tabela 04.

Os pedidos de informação com base na LAI foram registrados nos meses de Fevereiro (1 pedido), Abril (2 pedidos), Maio (2 pedidos) e Junho (5 pedidos) de 2020. Na Tabela 07, a seguir, encontra-se o detalhamento de cada pedido de informação.

Solicitações de informação com base na LAI 1.º Semestre – 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	Respondida
07/04/2020	Formulário eletrônico	Cópia integral de procedimento em trâmite na Promotoria de Justiça	11.2020.00000831-0	Promotoria de Justiça	Respondida
21/04/2020	Formulário eletrônico	Dados relativos a gestantes e puérperas no Amazonas	11.2020.00000950-9	Promotoria de Justiça	Em andamento
21/05/2020	Formulário eletrônico	Informação sobre a realização de concurso público no âmbito do Ministério Público	11.2020.00001315-7	SUBADM	Respondida
24/05/2020	Formulário eletrônico	Informações acerca de leis de igualdade racial	11.2020.00001341-3	Ouvidoria-Geral	Respondida
12/06/2020	Formulário eletrônico	Informações sobre fluxo de denúncias na Ouvidoria-Geral	11.2020.00001514-4	Ouvidoria-Geral	Respondida
20/06/2020	Formulário eletrônico	Dados atualizados dos processos de improbidade administrativa de funcionários fantasmas	11.2020.00001580-0	CAO-PDC	Em andamento

Data	Meio de Acesso	Assunto	Registro Gerado	Encaminhamento	Situação
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	Em andamento
29/06/2020	E-mail	Informação sobre PcD no quadro de pessoal do Ministério Público	11.2020.00001669-8	Divisão de Recursos Humanos	Respondida

Tabela 07: Detalhamento das solicitações de informação com base na LAI recebidas de Janeiro a Junho de 2020.

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 Matérias publicadas

Com o objetivo de tornar mais visível e lembrada, convém citar as matérias publicadas no decorrer do 1.º Semestre de 2020 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 03/01/2020, com o título “Canal de comunicação do MPAM

com sociedade continuará aberto em 2020”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/12588-canal-de-comunicacao-do-mpam-com-sociedade-continuara-aberto-em-2020#.XyGi455KjDc>> Vide Anexo A.

b) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 08/01/2020, com o título “MPAM avalia novas ações na Justiça para impedir extinção da Escola Estadual Tiradentes”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/12594-mpam-avalia-novas-acoes-na-justica-para-impedir-extincao-da-escola-estadual-tiradentes#.XyGjmZ5KjDc>>. Vide Anexo B.

c) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 16/03/2020, com o título “MPAM suspende atendimento presencial, população será ouvida pelo Disque Denúncia e Denúncia On-Line”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/12798-mpam-suspende-atendimento-presencial-populacao-sera-ouvida-pelo-disque-denuncia-e-denuncia-online#.XyGkEp5KjDc>>. Vide Anexo C.

d) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 131/03/2020, com o título “Suspensão do atendimento presencial não afeta atendimento à população. Demandas da população já superam as do 1º trimestre de 2019”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/12859-suspensao-do-atendimento-presencial-nao-afeta-atendimento-a-populacao-demandas-da-populacao-ja-superam-as-do-1-trimestre-de-2019#.XyGIR55KjDc>>. Vide Anexo D.

e) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 09/05/2020, com o título “Ouvidoria Nacional do Ministério Público realiza encontro com ouvidores no dia 14/05”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13004-ouvidoria-nacional-do-ministerio-publico-realiza-encontro-com-ouvidores-no-dia-14-05#.XyGlvJ5KjDc>>. Vide Anexo E.

f) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 17/05/2020, com o título “Ouvidores do MP brasileiro discutem pandemia no País e buscam melhorar comunicação com o cidadão”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13036-ouvidores-do-mp-brasileiro-discutem-pandemia-no-pais-e-buscam-melhorar-comunicacao-com-o-cidadao#.XyGmGZ5KjDc>>. Vide Anexo F.

g) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 016/06/2020, com o título “COVID-19: MPAM quer garantir testes da doença para segurados de Planos de Saúde”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13126-covid-19-mpam-quer-garantir-testes-da-doenca-para-segurados-de-planos-de-saude#.XyGmpp5KjDc> >. Vide Anexo G.

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.

5 Conclusão

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, 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.

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, contribuindo 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.



NICOLAU LIBÓRIO DOS SANTOS FILHO

Procurador de Justiça

Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

ANEXO A

Canal de comunicação do MPAM com sociedade continuará aberto em 2020



0

Sexta, 03 Janeiro 2020 10:49



Em 2020, o principal canal de acesso da população ao Ministério Público do Amazonas (MPAM) continuará aberto e, já para o ano novo, com metas a aumentar sua atuação. A intenção vem ao encontro do que foi constatado durante o ano de 2019 pelas demandas registradas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público: a maioria do acionamento popular ao órgão ministerial versa sobre questões sociais que afligem a sociedade.

Constata-se que Ouvidoria-Geral vem sendo cada vez mais demandada pela sociedade. São manifestações que versam sobre temas sensíveis, merecendo destaque as demandas relativas à área da saúde (246), infância e juventude (240), idoso (170), improbidade administrativa (163) e educação (150), todas neste ano de 2019. Por isso é cada vez mais importante, a divulgação e o conhecimento do cidadão sobre as funções do órgão, bem como seus canais de comunicação.

O que é a Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM) é um órgão independente integrante do MP 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 do órgão como agir com transparência, presteza e eficiência, bem como servir de instância para o fortalecimento e consolidação da cidadania e da democracia participativa.

A Ouvidoria-Geral é formada por membros (Procuradores de Justiça) e servidores. À frente do órgão está o Ouvidor-Geral, cargo atualmente ocupado pelo Procurador de Justiça Nicolau Libório dos Santos Filho, auxiliado pela Suplente de Ouvidor-Geral, a Procuradora de Justiça Suzete Maria dos Santos. A Ouvidoria conta ainda com oito servidores responsáveis pelo atendimento ao público e demais rotinas administrativas.

Para o Ouvidor-Geral, a Ouvidoria é um elemento alinhado às novas concepções para o Estado brasileiro, pois, na busca de meios de inserção do povo na realidade das instituições públicas.

"Na proporção que fomenta e efetiva o controle social sobre os atos estatais, a Ouvidoria torna-se ferramenta essencial para a solução de problemas trazidos para o Ministério Público do Amazonas", declarou o Procurador de Justiça Nicolau Libório, Ouvidor-geral do MPAM.

Conquistas importantes

Um importante marco para todas as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro 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 encaminha de tais Ouvidorias. No âmbito do Ministério Público amazonense, a Ouvidoria-Geral foi criada em 17 de julho de 2007 com a inclusão do artigo 338-A na Lei Complementar n.o 11/1993 (Lei Orgânica do Ministério Público).

Entre as principais conquistas está a inclusão da Ouvidoria-Geral entre os órgãos da Administração Superior em 07 de junho de 2019 quando foi publicada a Resolução n.o 017/2019 – CPJ que aprovou a proposta de alteração da Lei Orgânica do Ministério Público no sentido de incluir a Ouvidoria-Geral dentre os órgãos da Administração Superior (alteração do art. 17, inciso I da LOEMP), outro passo importante é a criação de uma proposta de reestruturação do escopo normativo da Ouvidoria-Geral que está em fase de análise e apreciação pelo Colégio de Procuradores de Justiça, cumprindo, dessa maneira, as previsões da Lei Orgânica do Ministério Público.

Demandas recebidas

A Ouvidoria possui atribuições próprias e não se confunde com o papel desempenhado pela Corregedoria-Geral. 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 e manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos.

Estrutura e localização da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral está distribuída em três pontos da cidade de Manaus. Na Unidade Sede, na Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança (Edifício-sede do MP-AM). Na Unidade Belo Horizonte, na Rua Belo Horizonte, 500 – Aleixo e no Shopping Cidade Leste, na Av. Autaz Mirim (Grande Circular), 288 - Tancredo Neves.

Importância da Ouvidoria para o Ministério Público

Por ser uma linha direta com o Ministério Público e, ainda, por canalizar os anseios e preocupações da sociedade e dos próprios servidores, é relevante o papel estratégico conferido a este órgão, visto que pode ser analisado sob o aspecto interno, quando que se torna ferramenta indispensável para a tomada de decisão do gestor e externo, na medida em que age na busca da efetivação das tutelas previstas constitucionalmente, quais sejam, a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Veja quais os canais de acesso à Ouvidoria-Geral do MPAM, clique na figura abaixo:



Texto: Agnaldo Oliveira Júnior – ASCOM MPAM

 [Add attachment](#)

ANEXO B

MPAM avalia novas ações na Justiça para impedir extinção da Escola Estadual Tiradentes



0

Quarta, 08 Janeiro 2020 14:21



O Ministério Público do Amazonas, por meio de sua Ouvidoria, começou a colher, hoje, 8/01, novos depoimentos de pais de alunos e professores que compareceram ao órgão ministerial a fim de denunciar os transtornos e prejuízos decorrentes da decisão da Secretaria de Estado da Educação (Seduc) de extinguir a Escola Estadual Tiradentes, localizada em Petrópolis, zona Sul de Manaus, a fim de dar lugar a anexo do Colégio Militar da Polícia Militar I.

Segundo depoimento dos denunciante, não há vagas nas escolas das proximidades do bairro Petrópolis para abrigar os 1800 alunos de Ensino Fundamental II e Médio e o prazo para conclusão das 'transferências forçadas' vai até sexta-feira, 10/01. Cerca de 150 funcionários, incluindo professores, corpo técnico-administrativo, serviços gerais e segurança, foram colocados em processo de relocação.

O grupo de denunciante foi recebido pela titular da 59ª Promotoria de Justiça da Educação, Delisa Olívia Ferreira, que orientou a tomada de novos depoimentos, a fim de subsidiar a continuidade da atuação do Ministério Público, visto que já há uma Ação Civil Pública, ajuizada no dia 27/12/2019, cujo pedido de liminar foi indeferido pelo juiz Delson Santos, durante o plantão do recesso forense.

Dentre os principais prejuízos apontados em depoimento estão a inexistência de vagas nos colégios daquela zona da cidade, o aumento no custo do transporte e o risco decorrente da distância de casa até as novas escolas. A E. E. Tiradentes atende moradores dos bairros Petrópolis, Raiz, São Francisco, São Sebastião e Japiinlândia, sendo a única, nessa área, a oferecer Ensino Médio. A transferência para escolas de outros bairros obrigaria os alunos a precisarem tomar dois ônibus no trajeto escolar.

A notícia de que a Tiradentes seria desativada, para abrigar os alunos do anexo do CMPM I, unidade de Petrópolis, surpreendeu professores e alunos no último dia 19/12/2019. Sem um comunicado oficial da Seduc quanto à desativação da E.E. Tiradentes, funcionários, alunos e seus responsáveis chegaram a

acreditar que todos permaneceriam na escola, que passaria a funcionar em regime de ensino militar. Entretanto, já no dia 21/12, teve início o processo de transferência dos alunos.

"Nossos filhos foram desalojados da escola onde estudavam e não há vagas nas escolas mais próximas para receber a todos. Minha ficha de encaminhamento já foi riscada duas vezes porque não há vagas no Getúlio Vargas e nem na Escola Municipal Getúlio de Paula. Já tem aluno sendo transferido para o Sant'Ana, que fica no Aleixo", revela um das mães.

Texto: Milene Miranda – ASCOM MPAM

Foto: Hiraílton Gomes - ASCOM MPAM

 [Add attachment](#)

ANEXO C

MPAM suspende atendimento presencial, população será ouvida pelo Disque Denúncia e Denúncia On-Line



0

Segunda, 16 Março 2020 12:20



Alinhado aos esforços de enfrentamento à proliferação do coronavírus e seguindo o Ato nº 108/2020/PGJ, o Ministério Público do Amazonas (MPAM) informa à sociedade amazonense que o atendimento presencial ao público externo oferecido nos postos da Ouvidoria-Geral do MPAM está temporariamente suspenso, exceto em casos excepcionalíssimos. Os canais não presenciais para denúncias estão em pleno funcionamento para atender ao público: o Disque Denúncia: 0800 092 0500 ou 0800 720 5100 e o Denúncia Online (botão "denúncias", no portal www.mpam.mp.br).

"O Ministério Público não vai parar, mas está imbuído do propósito geral de conter a proliferação do coronavírus. O atendimento prossegue sendo realizado, estamos prontos a ouvir, mas, nesse período, pedimos à população que o faça por telefone, pelo site do MP. O Ministério Público está aberto, pronto, mas terá a prudência de evitar o contato físico nesse momento", explicou o Ouvidor-Geral do MPAM, Procurador de Justiça Nicolau Libório.

**OUVIDORIA-GERAL
DO MPAM
CLIQUE AQUI**

 Add attachment

ANEXO D

Suspensão do atendimento presencial não afeta atendimento à população. Demandas da população já superam as do 1º trimestre de 2019



0

Terça, 31 Março 2020 11:42



As manifestações públicas enviadas à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Amazonas, no primeiro trimestre de 2020, superaram os números registrados, no mesmo período do ano passado. Em 2019, de janeiro a março, a Ouvidoria recebeu 587 manifestações contra 700 nos três primeiros meses deste ano. E, só nos últimos 11 dias, depois que o atendimento passou a ser feito exclusivamente pelo Denúncia Online (denuncia.mpam.mp.br) e Disque Denúncia (0800 092 0500), o Centro de Atendimento ao Público (CAP) recebeu 107 demandas não-presenciais, das quais, a maioria (35,5%) se relaciona ao descumprimento das recomendações médico-sanitárias que visam prevenir a Covid-2019, doença cuja disseminação pandêmica motivou a adoção do trabalho remoto e a suspensão do atendimento presencial

Das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral do MPAM, no período de 16 a 27/03, 53 são da área da Saúde e, destas, 38 apontam a inobservância das recomendações emitidas pelo Governo e outras autoridades quanto à prevenção do contágio por coronavírus, como a ocorrência de aglomeração de pessoas e a falta de equipamentos de proteção individual (máscaras, luvas, álcool gel etc.) por profissionais da área da saúde.

Além desse tipo de demanda, outra área que também aparece com um bom volume de manifestações é a de Proteção ao Patrimônio Público, com 17 denúncias de improbidade administrativa, seguida da Educação, que teve o registro de 10 demandas.

Na área do Consumidor, foram registradas 4 demandas, mesmo número das que não se encaixam em áreas específicas de atuação do órgão ministerial e, por isso, são identificadas como Outras. Em seguida, vêm as denúncias relativas à área Criminal e Infância e Juventude, ambas com 3 demandas. As áreas de Idosos, Meio Ambiente e Violência Doméstica receberam apenas duas manifestações cada. Execução Penal e Concurso Público receberam apenas uma manifestação.

Texto: Milene Miranda - ASCOM MPAM

Revisão: Arnaldo Santos - ASCOM MPAM

Imagens: edição gráfica



MESMO COM A PANDEMIA, O MINISTÉRIO PÚBLICO NÃO PARA!

**ESTAMOS TRABALHANDO E ATENDENDO A POPULAÇÃO, DE
FORMA NÃO PRESENCIAL, PELOS SEGUINTE MEIOS**

Linha direta gratuita
0800 092 0500

Denúncias e Reclamações para
Ouvidoria
(92) 3655.0745
(também pelo Whatsapp)

Contato pela internet
www.mpam.mp.br

Procuradoria-Geral de Justiça

MPAM
MINISTÉRIO PÚBLICO DO
AMAZONAS

www.mpam.mp.br

 Add attachment

ANEXO E

Ouvidoria Nacional do Ministério Público realiza encontro com ouvidores no dia 14/05



0

Sábado, 09 Maio 2020 11:15

Na próxima quinta-feira, 14 de maio, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público realiza o III Encontro dos Ouvidores do Ministério Público. Entre outros assuntos, serão abordados a proposta do regimento interno da rede de ouvidorias do MP brasileiro e o diagnóstico das demandas recebidas pelas ouvidorias no período da pandemia da Covid-19.

O evento estava previsto para ocorrer nesta quinta-feira, 7 de maio, mas teve de ser adiado em virtude de se alinhar a agenda para propiciar a participação de ouvidores que tinham outros compromissos no mesmo dia.

O encontro contará com a participação da conselheira do Conselho Nacional do Ministério Público Sandra Krieguer, presidente da Comissão de Saúde do CNMP, que fará uma exposição sobre as atividades do Gabinete Integrado de Acompanhamento à Epidemia Covid-19 (Giac).

Em razão das circunstâncias decorrentes da pandemia mundial causada pela Covid-19, o encontro ocorrerá por videoconferência, ocasião em que será utilizada a ferramenta Teams, da Microsoft. A plataforma permite a utilização, sem custo, do sistema de comunicação virtual, cujo link para participação na reunião será encaminhado, por e-mail, pela secretaria da Ouvidoria Nacional do MP.

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

 [Add attachment](#)

ANEXO F

Ouvidores do MP brasileiro discutem pandemia no País e buscam melhorar comunicação com o cidadão



0

Domingo, 17 Maio 2020 09:45



O Ministério Público do Amazonas (MPAM) esteve representado, no último dia 14/05, no III Encontro de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União. Durante o evento, realizado por videoconferência e promovido pela Ouvidoria Nacional do MP, foi discutida a necessidade da realização de diagnóstico sobre a situação das Ouvidorias dos MPs a respeito da pandemia decorrente da Covid-19. Ficou definido que as Ouvidorias encaminharão à Ouvidoria Nacional do MP relatório com a quantidade e detalhamento, por assuntos, das manifestações de ouvidoria recebidas no período de 15 de março a 15 de maio deste ano, realizando comparativo com o mesmo período de 2019. Além disso, deverão informar boas práticas da unidade em relação à implementação e fortalecimento dos canais de comunicação entre o Ministério Público e o cidadão durante o período de isolamento social.

Representando o MP amazonense, o procurador de Justiça Nicolau Libório, Ouvidor-Geral do MPAM, fez um relato geral da pandemia no Estado e ressaltou a importância do trabalho integrado do Ministério Público. “Relatei o número de casos confirmados, casos recuperados e, logicamente, com profundo lamento, sobre os óbitos ocorridos. Na reunião, foi constatado que o MP é muito forte e que sua atuação, no momento, tem sido de ajudar o povo brasileiro. Mas o MP, mesmo sendo forte, precisa trabalhar de forma integrada. A ouvidoria do MPAM vem procurando fazer a sua parte no sentido de um melhor atendimento para que o cidadão possa ter segurança no seu atendimento porque o MP tem sua credibilidade”, frisou o Ouvidor-Geral do MPAM.

O encontro dos ouvidores contou, também, com a participação da conselheira do Conselho Nacional do Ministério Público e presidente da Comissão da Saúde do CNMP, Sandra Krieger. Ela detalhou o papel desempenhado pela presidência da comissão, em razão de sua participação no Gabinete Integrado de Acompanhamento da Epidemia Covid-19 (Giac-Covid-19). Na ocasião, Krieger abordou o trabalho interinstitucional que vem sendo realizado pelo CNMP com outras instituições por meio de protocolos, termos de cooperação e integração com o observatório do Conselho Nacional de Justiça.

Sandra Krieger ainda destacou a criação do Sistema de Destinação de Recursos, que se destina a reunir informações de forma consolidada de todos os recursos obtidos por meio da atuação do Ministério Público.

Regimento Interno das ouvidorias

Durante o evento, foi aprovado, por unanimidade, o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público. Para o conselheiro do CNMP e ouvidor nacional do Ministério Público, Oswaldo D’Albuquerque, o “III Encontro dos Ouvidores contribuiu mais uma vez para a efetiva integração em Rede das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, não só no âmbito interno, mas também junto ao CNMP e demais órgãos com atuação frente à pandemia do Coronavírus, exercendo um papel proativo na definição das políticas públicas e prioridades do Ministério Público neste momento excepcional pelo qual passa a humanidade”.

Contatos da Ouvidoria do MPAM

Na Ouvidoria-Geral, o manifestante é pessoalmente atendido por um servidor administrativo do Ministério Público do Estado do Amazonas (MP-AM), que registrará a manifestação ou, em casos que fujam à área de atuação do MP-AM, fará o encaminhamento ao órgão competente. O atendimento presencial é feito nas unidades da Ouvidoria-Geral, nos endereços abaixo. Porém, as denúncias podem ser feitas pela internet ou telefone. Importante dizer que, em nenhum dos casos, a pessoa é obrigada a se identificar. Porém, um meio de contato para retorno pode ajudar o MP a colher mais informações sobre o fato denunciado. Confira os meios de contato:

Denúncias online, pela internet:

Na Denúncia Online o cidadão pode encaminhar sua denúncia por meio do preenchimento de formulário.

[Clique aqui para acesso ao Denúncia Online](#)

Denúncias por Telefone, ligação gratuita:

Disque 0800 092 0500

Horário de atendimento das 8h às 18h, em dias úteis.

Por causa da pandemia, o atendimento presencial da Ouvidoria está suspenso. Mas o trabalho continua.

Denúncia Eleitoral

Colabore com o Ministério Público na fiscalização do processo eleitoral, denunciando compra de votos, transporte irregular de eleitores, propaganda ilícita, e outras irregularidades que tiver conhecimento. Sua identidade pode ser mantida em sigilo.

[Clique aqui para acessar o Denúncia Eleitoral](#)

Texto: Arnaldo Santos (ASCOM MPAM), com informações da Secretaria de Comunicação Social Conselho Nacional do Ministério Público.

Foto: arquivo ASCOM MPAM

 [Add attachment](#)

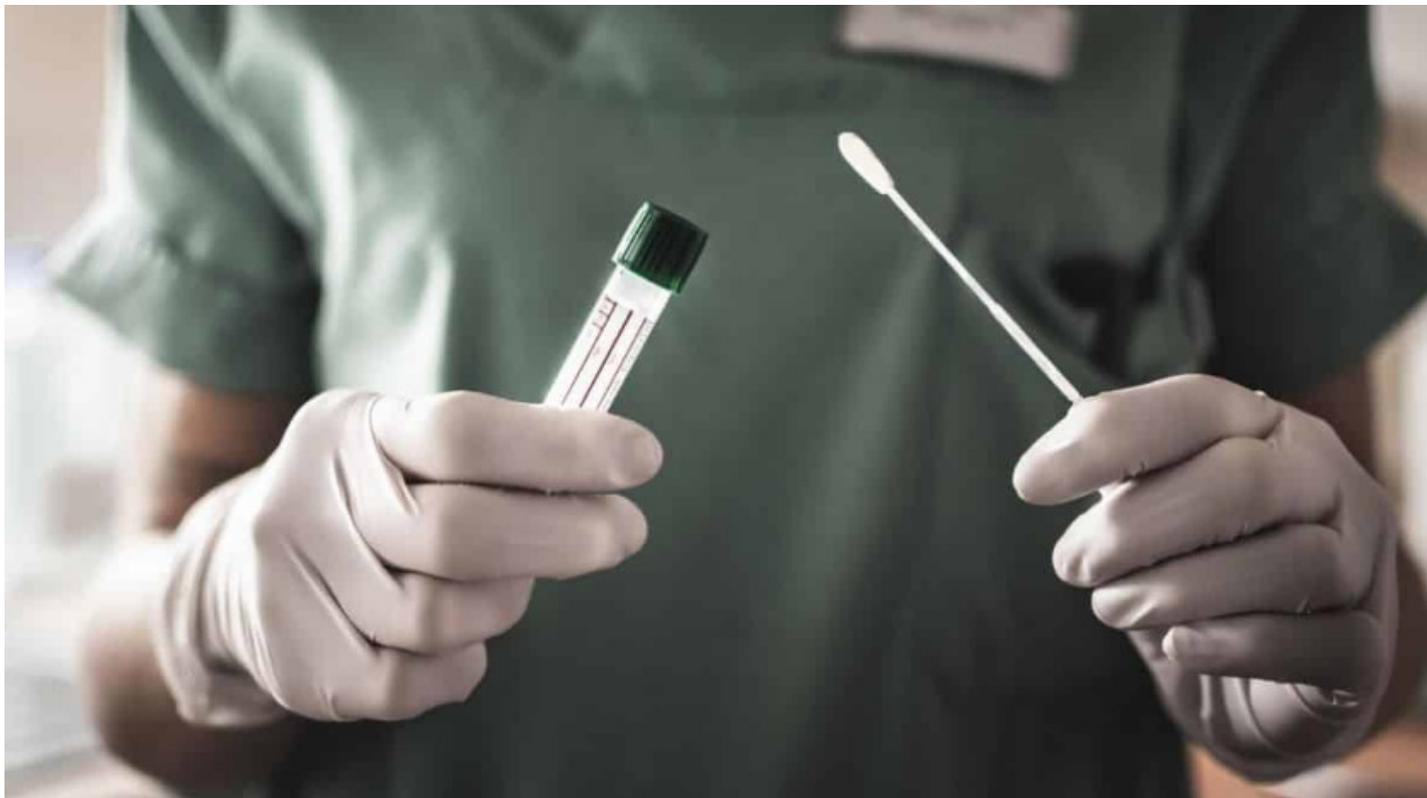
ANEXO G

COVID-19: MPAM quer garantir testes da doença para segurados de Planos de Saúde



0

Terça, 16 Junho 2020 11:23



O Ministério Público do Amazonas, pela 81ª Promotoria de Justiça do Consumidor, expediu recomendação às operadoras de Planos de Saúde que atuam no Amazonas, visando garantir a realização e o custeio dos exames para diagnóstico da covid-19. Na medida, a Promotora de Justiça Sheyla Andrade dos Santos aponta as determinações da Agência Nacional de Saúde (RN nº 453/2020) quanto à cobertura obrigatória e utilização de testes diagnósticos para infecção pelo novo coronavírus na Saúde Complementar. “Os exames devem ser autorizados de forma imediata e sem embaraços, quando solicitado pelo segurado, e sua realização e custeio, sendo indicação médica, devem ser feitas sem exigência de que o profissional pertença à rede de credenciados da operadora”, resume a titular da 81ª Prodecon.

Além dos Planos de Saúde, a recomendação é dirigida também à rede laboratorial credenciada junto às operadoras para realização do teste de infecção do novo coronavírus. Estas devem promover ostensiva informação ao consumidor/paciente, conveniado ou particular, sobre o serviço prestado e suas características, incluindo as fases do procedimento de coleta do exame, recomendações para a sua realização, documentos necessários e prazos razoáveis para o resultado, atentos para que não exponham o paciente a demora maior do que a estritamente necessária.

“Queremos dar ampla publicidade a esta Recomendação, especialmente aos segurados de plano de saúde, orientando que eles entrem em contato com a sua operadora de saúde, a fim de obter informações sobre os locais de atendimento próprios ou credenciados para a realização do exame. Caso o plano de saúde se negue a autorizar a realização, é imprescindível que a operadora informe o motivo da negativa, de forma clara e precisa, visto que isso é direito do consumidor”, destaca a titular da 81ª Prodecon, Sheyla Andrade dos Santos.

Os segurados que desejarem denunciar a conduta da sua operadora ao Ministério Público do Amazonas, devem fazê-lo através do Disque Denúncia 0800 092 0500 ou 0800 720 5100, pela Ouvidoria-Geral do MPAM – (92) 3655-0611 / 0620 / 0724 / 0744 / 0745 / 0799 – ou, ainda, pelo Cadastro de Manifestação no sítio eletrônico www.mpam.mp.br ou direto no endereço denuncia.mpam.mp.br.

A Recomendação está publicada na edição do dia 15 de Junho do Diário Oficial do Ministério Público (DOMP), a partir da página 5. [Clique aqui](#).

Texto: Milene Miranda - ASCOM MPAM

29/07/2020

COVID-19: MPAM quer garantir testes da doença para segurados de Planos de Saúde

Foto: ilustração

 [Add attachment](#)