



# Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

## RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL JULHO A DEZEMBRO/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 julho a dezembro do ano de 2020 (2.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 a respeito da rotina de atendimento ao público no período de pandemia da COVID-19.....	10
2	Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI.....	11
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	Desenvolvimento do Plano de Atuação Setorial da Ouvidoria-Geral.....	14
3.3	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.....	14
3.4	Prorrogação do Termo de Adesão relativo à Rede Ouvir-AM e utilização do Sistema Fala.BR.....	15
3.5	Adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público.....	16
3.6	Participação da Ouvidoria-Geral nas Eleições Municipais 2020.....	16
3.4	Matérias publicadas.....	18
4	Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor.....	20
4.1	Participação na 49ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNO MP).....	20
4.2	Participação na 5ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNO MP).....	20
4.3	Participação na 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNO MP).....	20
4.4	Participação no I Encontro Regional do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNO MP) – Região Centro-Oeste.....	21
5	Conclusão.....	21
	ANEXO A.....	23
	ANEXO B.....	26
	ANEXO C.....	28
	ANEXO D.....	31
	ANEXO E.....	33
	ANEXO F.....	35

## 2.º RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL JULHO A DEZEMBRO/2020

### 1 Detalhamento do relatório estatístico

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou nos meses de julho a dezembro de 2020 (2.º semestre) o quantitativo de 1.677 manifestações, o que representa um incremento de 6,48% se compararmos ao 1.º semestre, conforme disposto na Tabela 01 e no Gráfico 01.

<b>Distribuição das Manifestações</b>	
<b>Período</b>	<b>Quantidade</b>
Julho/2020	269
Agosto/2020	219
Setembro/2020	255
Outubro/2020	302
Novembro/2020	404
Dezembro/2020	228
<b>Total</b>	<b>1.677</b>

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

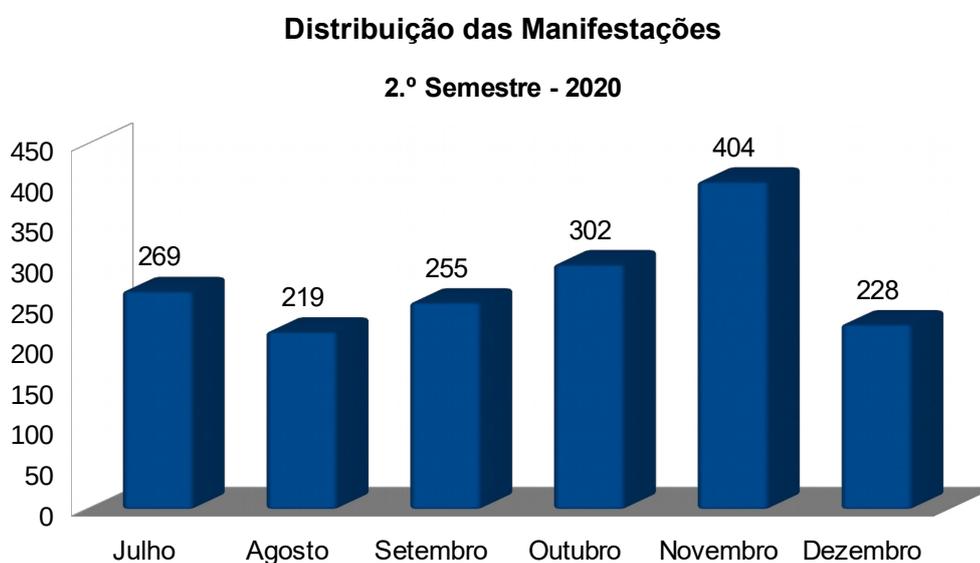


Gráfico 01: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de julho a dezembro de 2020.

Com base nas informações dispostas na Tabela 01, observa-se que o mês de novembro/2020 corresponde ao período com maior quantitativo de manifestações recebidas, totalizando 404 registros, justamente pelo recebimento de denúncias eleitorais relativas às eleições municipais, ocorridas nos dias 15 e 29 de novembro de 2020.

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 2.º semestre de 2020 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria-Geral ao cidadão.

<b>Meios de Acesso</b>								
<b>Período</b>	<b>Atendimento presencial</b>	<b>Atendimento telefônico</b>	<b>Disque 100 Disque 180</b>	<b>E-mail</b>	<b>Fala.BR</b>	<b>Formulário eletrônico</b>	<b>WhatsApp</b>	<b>Total</b>
Julho/2020	0	24	38	28	11	140	28	<b>269</b>
Agosto/2020	1	22	18	12	8	104	54	<b>219</b>
Setembro/2020	9	35	30	22	1	107	51	<b>255</b>
Outubro/2020	1	17	31	34	20	89	110	<b>302</b>
Novembro/2020	3	16	39	47	0	150	149	<b>404</b>
Dezembro/2020	0	24	41	18	5	76	64	<b>228</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>138</b>	<b>197</b>	<b>161</b>	<b>45</b>	<b>666</b>	<b>456</b>	<b>1.677</b>

Tabela 02: Manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral, nos meses de julho a dezembro de 2020, em função dos meios de acesso.

A partir das informações da Tabela 02, observa-se claramente os efeitos da pandemia da COVID-19, em especial, a elevação das demandas recebidas pelos canais digitais da Ouvidoria-Geral (e-mail, formulário eletrônico e WhatsApp) em detrimento à redução dos atendimentos presenciais. É relevante ponderar, ainda, que o 2.º semestre de 2020 experimentou o retorno gradual das atividades presenciais no Ministério Público, mesmo de maneira limitada, mas o suficiente para a realização de 14 atendimentos presenciais.

Ademais, em razão da participação da Ouvidoria-Geral no 1.º e 2.º turno das eleições municipais de 2020 (15 e 29/11/2020, respectivamente), atuando na recepção, cadastro e encaminhamento das denúncias eleitorais, constata-se o aumento das manifestações no mês de novembro, em especial, fortalecendo o WhatsApp como meio de acesso mais utilizado pela população, com 149 registros contabilizados.

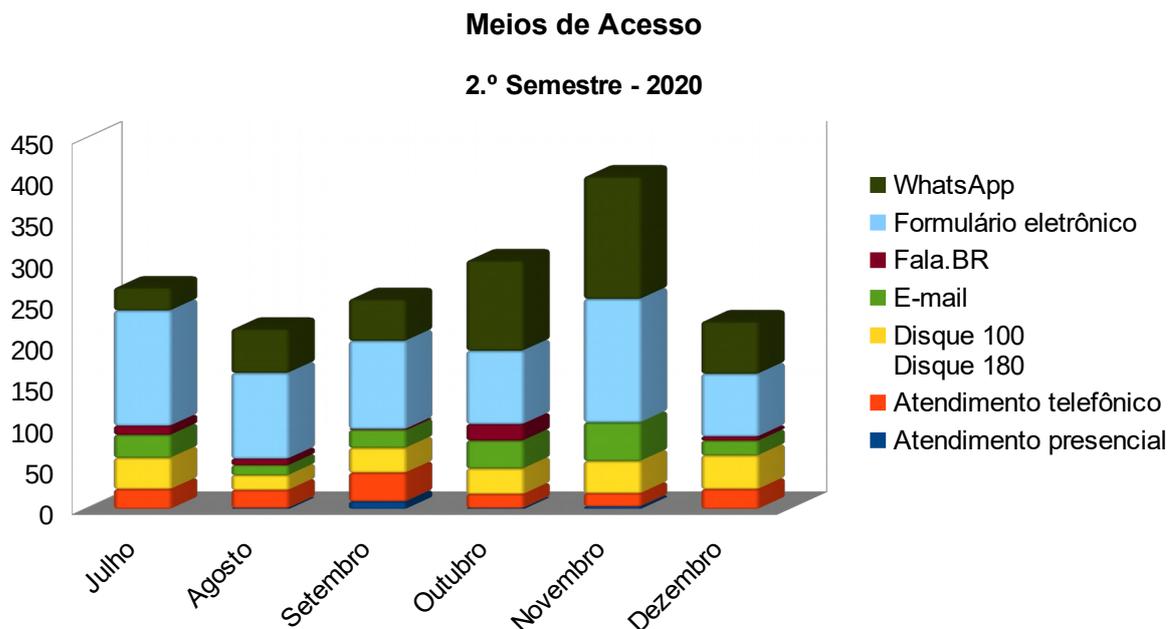


Gráfico 02: Manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral, nos meses de julho a dezembro de 2020, em função dos meios de acesso.

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

Período	Reclamações	Representações	Críticas	Sugestões	Elogios	Solicitações de informação com base na LAI	Total
Julho/2020	9	251	0	1	0	8	<b>269</b>
Agosto/2020	0	216	0	0	1	2	<b>219</b>
Setembro/2020	3	248	0	0	0	4	<b>255</b>
Outubro/2020	7	295	0	0	0	0	<b>302</b>
Novembro/2020	1	403	0	0	0	0	<b>404</b>
Dezembro/2020	1	224	0	0	0	3	<b>228</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>1.637</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1.677</b>

Tabela 03: Manifestações recebidas nos meses de julho a dezembro 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 2.º semestre de 2020 na Ouvidoria-Geral estão distribuídas conforme a Tabela 04 e Gráfico 03.

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
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>219</b>	<b>255</b>	<b>302</b>	<b>404</b>	<b>228</b>	<b>1.677</b>

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

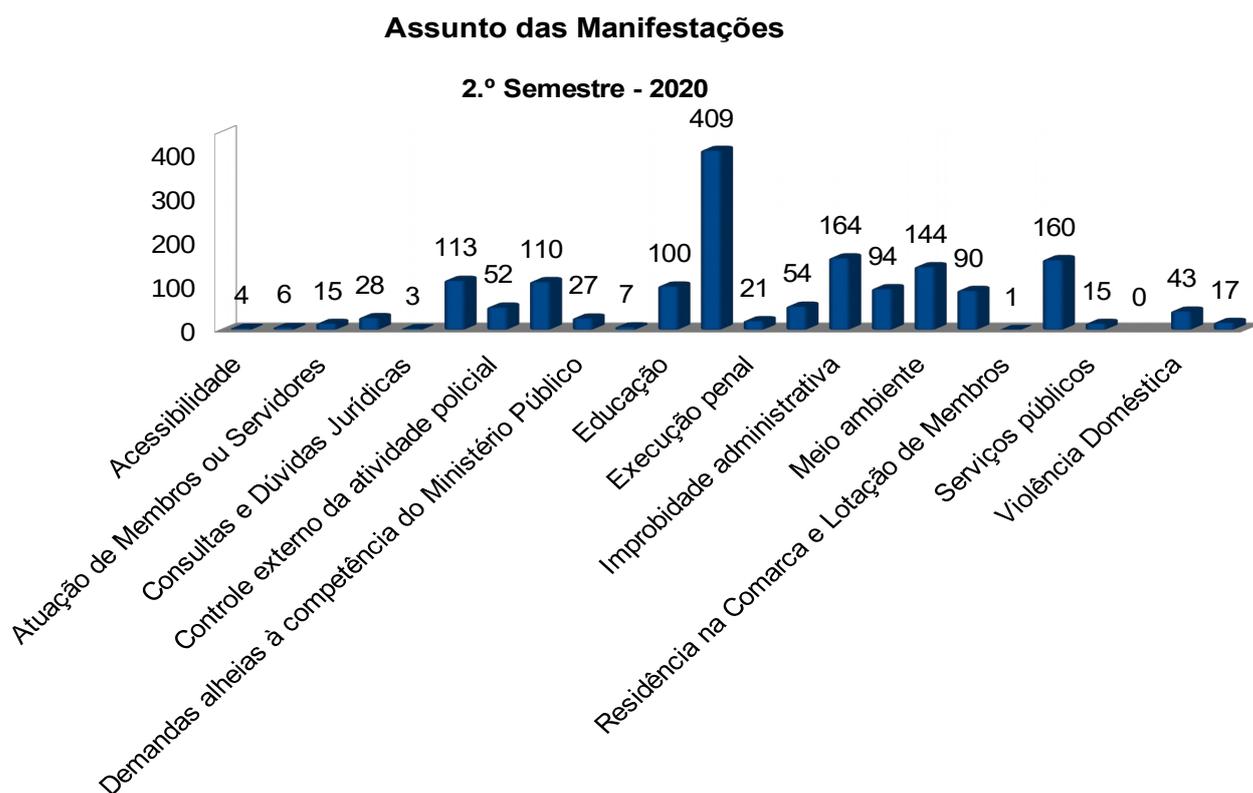


Gráfico 03: Manifestações recebidas nos meses de julho a dezembro de 2020, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

A partir das informações extraídas da Tabela 04 e Gráfico 03, observa-se que, ao contrário do 1.º semestre, as demandas de saúde cederam espaço para as denúncias eleitorais, motivado, como já dito, pela realização das eleições municipais 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 05, abaixo, esboça o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no 2.º semestre de 2020.

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

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

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

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado na Tabela 05 corresponde a situação das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao final do 2.º semestre de 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 a respeito da rotina de atendimento ao público no período de pandemia da COVID-19**

No Amazonas, o primeiro caso confirmado pela Secretaria de Estado de Saúde (SES/AM) 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.

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 Amazonas<sup>1</sup>. Já no

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

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 a Tabela 02, 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) 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, nos meses de julho a dezembro de 2020, o quantitativo de 17 manifestações relativas a pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, conforme extrai-se da Tabela 03.

Os pedidos de informação com base na LAI foram registrados nos meses de: julho: 8 solicitações; agosto: 2 solicitações; setembro: 4 solicitações; e dezembro: 3 solicitações.

Na Tabela 06 é possível observar o detalhamento de cada pedido de informação.

**Solicitações de informação com base na LAI  
2.º Semestre – 2020**

<b>Data</b>	<b>Meio de Acesso</b>	<b>Assunto</b>	<b>Registro Gerado</b>	<b>Encaminhamento</b>	<b>Situação</b>
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
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

<b>Data</b>	<b>Meio de Acesso</b>	<b>Assunto</b>	<b>Registro Gerado</b>	<b>Encaminhamento</b>	<b>Situação</b>
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
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 06: Detalhamento das solicitações de informação com base na LAI recebidas de julho a dezembro de 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 temporária do atendimento presencial durante o 2.º semestre de 2020, continuou recebendo as demandas encaminhadas pela sociedade e, para isso, utilizou fortemente os canais digitais de comunicação, sobretudo o WhastApp. Ademais, vale destacar as seguintes ações que possibilitaram maior alcance das atividades da Ouvidoria-Geral:

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) 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.

### **3.2 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.

### **3.3 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.

### **3.4 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.

### **3.5 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.

### **3.6 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).

Abaixo 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.**

<b>Eleições Municipais – 2020 – 1.º Turno</b>	
<b>Estatística de atendimento</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
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
<b>Total</b>	<b>135</b>

<b>Total de Demandas recebidas pelo WhatsApp</b>	
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
<b>Total</b>	<b>77</b>

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

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

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

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.**

<b>Eleições Municipais – 2020 – 2.º Turno</b>	
<b>Estatísticas de Atendimento</b>	
<b>Denúncias recebidas pelo WhatsApp</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
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
<b>Total</b>	<b>6</b>
<b>Denúncias recebidas pelo Formulário Eletrônico</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Compra de voto	1
Derramamento de santinhos	1
<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>Denúncias recebidas pelo Disque Denúncia</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Orientação	1
<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Total de denúncias eleitorais recebidas</b>	<b>9</b>

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.

### **3.4 Matérias publicadas**

Com o objetivo de tornar mais visível e lembrada, convém citar as matérias publicadas no decorrer do 2.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 23/07/2020, com o título “Ouvidorias do MP divulgam questionário público para definir prioridades dos próximos anos”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13223-ouvidorias-do-mp-de-todo-o-pais-aplicam-questionario-publico-para-definir-as-prioridades-dos-proximos-anos>>. Vide Anexo A.

b) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 03/08/2020, com o título “MPAM conclui Implantação do Sistema de Automação da Justiça em todas as promotorias da capital”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13254-mpam-conclui-implantacao-do-sistema-de-automacao-da-justica-em-todas-as-promotorias-da-capital>>. Vide Anexo B.

c) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 31/08/2020, com o título “MPAM instaura Inquérito para apurar falta de profissionais e materiais no Instituto de Saúde da Criança do AM”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13331-mpam-instaura-inquerito-para-apurar-falta-de-profissionais-e-materiais-no-instituto-de-saude-da-crianca-do-am>>. Vide Anexo C.

d) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 09/09/2020, com o título “SAJ MP mantém cronograma de implantação com início de treinamento de novas unidades”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13348-saj-mp-mantem-cronograma-de-implantacao-com-inicio-de-treinamento-de-novas-unidades>>. Vide Anexo D.

e) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 05/11/2020, com o título “SAJ-MP entra na implantação do último grupo previsto pelo cronograma”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13637-saj-mp-entra-na-implantacao-do-ultimo-grupo-previsto-pelo-cronograma>>. Vide Anexo E.

f) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 16/11/2020, com o título “MP Eleitoral fecha o primeiro turno com atuação em todo o AM”: disponível em <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/13672-mp-eleitoral-fecha-o-primeiro-turno-com-atuacao-em-todo-o-am>>. Vide Anexo F.

## **4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor**

### **4.1 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.

### **4.2 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.

### **4.3 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.

#### **4.4 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 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.

Insta salientar que os números observados neste 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.

Ademais, 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

## **ANEXO A**

## Ouvidorias do MP divulgam questionário público para definir prioridades dos próximos anos



Quinta, 23 Julho 2020 14:29



O Conselho Nacional dos Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União (CNOMP) está divulgando o Questionário de Diagnóstico, voltado aos membros e servidores da instituição e à população, para elaborar o 1º Planejamento Estratégico do CNOMP. O objetivo é conceber um planejamento com base na realidade das Ouvidorias e nos anseios da sociedade. Esse documento a ser construído vai nortear os trabalhos dos ouvidores de todo o País para o período 2021-2029, incluindo a Ouvidoria do MPAM.

Inicialmente, para elaboração do questionário, foi realizada pesquisa com os conselheiros do CNOMP; em seguida, houve entrevistas com o público estratégico (stakeholders) e, agora, foi iniciada essa etapa mais ampla, que consiste na realização do questionário de diagnóstico aberto à população. **Os interessados em responder ao questionário podem acessar o endereço <https://forms.gle/Bb8YGTpwC282Nvby5> (acesse neste link ). O prazo da consulta termina no dia 31 de julho.**

## **Oficina**

Após a coleta das informações, o CNOMP, em parceria com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), promoverá uma oficina específica, para organizar os dados levantados com as respostas ao questionário, discutir com os conselheiros do CNOMP os resultados obtidos e preparar as ações e programas que comporão o planejamento estratégico. Uma vez elaborado, o 1º Planejamento Estratégico do CNOMP será apreciado e aprovado e, posteriormente, apresentado à sociedade.

Ao longo dos 10 anos, o Planejamento Estratégico deverá ser monitorado pelo CNOMP, para verificar os resultados das ações e programas e para avaliar a necessidade de aperfeiçoamento. A revisão do Planejamento Estratégico será realizada em parceria com o CNMP. O CNOMP aderiu ao Planejamento Estratégico Nacional do MP 2020-2029, projeto que tem o objetivo de realinhar a estratégia institucional do Ministério Público brasileiro às realidades nacional e internacional.

(Texto com informações da Assessoria de Comunicação do MPGO)

## **ANEXO B**

## MPAM conclui Implantação do Sistema de Automação da Justiça em todas as promotorias da capital



Segunda, 03 Agosto 2020 20:35



O programa de implantação do Sistema de Automação da Justiça do MPAM (SAJ MP) finalizou o mês de julho com todas as promotorias de Justiça da capital concluídas. Além das 106 promotorias de Justiça da capital, concluíram a implantação do sistema 2 promotorias do município de Iranduba (única comarca do interior que usa o SAJ que é o mesmo sistema do TJAM), 6 Centros Operacionais de Apoio (órgãos que coordenam promotorias reunidas por área de atuação), Ouvidoria do MP, Protocolo, GAECO e o CIRA (Comitê Interinstitucional de Recuperação de Ativos).

Agora, a equipe gestora do SAJ parte para a implantação do sistema nos demais órgãos do MPAM, como a Corregedoria-Geral, programa Recomeçar, Núcleo de Apoio Técnico (NAT), entre outros.

A implantação do SAJ começou em setembro do ano passado com a participação de promotores de Justiça e servidores que usam diretamente o sistema.

Texto: Arnaldo Santos - ASCOM MPAM

Foto: Hiraílton Gomes - arquivo ASCOM MPAM

## **ANEXO C**

## MPAM instaura Inquérito para apurar falta de profissionais e materiais no Instituto de Saúde da Criança do AM



Segunda, 31 Agosto 2020 16:21



O Ministério Público do Amazonas (MPAM), pela 28ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente, [instaurou Inquérito Civil \(N.º 06.2020.00000340-5\)](#) com objetivo de dar continuidade à apuração de uma notícia de fato registrada pela Ouvidoria do MP, que trata de suposta falta de profissionais necessários e de alguns materiais no Instituto de Saúde da Criança do Amazonas – ICAM /AM.

A medida foi tomada pela Promotora de Justiça Vânia Maria Marques Marinho, após receber denúncias feitas por mães de crianças com neuropatias e outras doenças associadas, alegando a falta de médicos especialistas, como, neuropediatra, pneumologista, ortopedistas entre outros, e também a falta materiais e de equipamentos adequados para o atendimento.

O ICAM foi notificado para prestar esclarecimento mas até o momento não deu resposta. Levando em conta que é um dever do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem o direito à saúde o MP entrou em contato com as denunciante para que relatem com mais precisão no que consiste as deficiências de atendimento.

"Se forem comprovados casos de negligência no atendimento, o MP pode ajuizar Ação Civil Pública para garantir esse atendimento adequado para atender a essa demanda caso não consiga a solução administrativa",

afirmou a promotora de Justiça Vânia Marinho.

Texto: Jhualissom Veiga - ASCOM MPAM

Editado por Arnaldo Santos - ASCOM MPAM

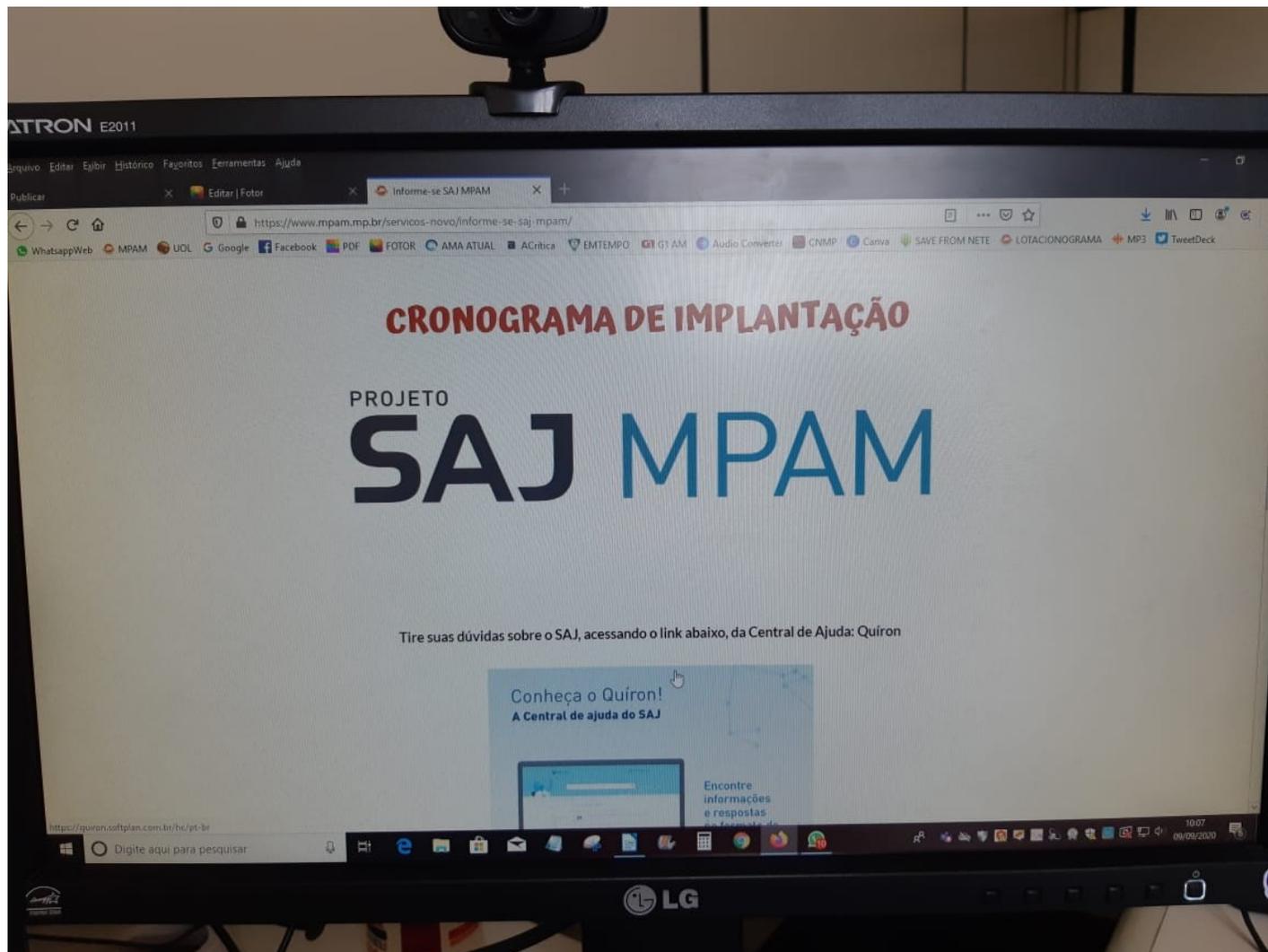
Foto: divulgação SECOM

## **ANEXO D**

## SAJ MP mantém cronograma de implantação com início de treinamento de novas unidades



Quarta, 09 Setembro 2020 10:13



Mesmo com a pandemia, o Ministério Público do Amazonas (MPAM) tem conseguido manter o cronograma de implantação do Sistema de Automação da Justiça (SAJ-MP) com a realização do treinamento, durante esta semana, na Corregedoria-Geral. O treinamento vai até a sexta-feira, dia 10.

Além das 106 promotorias de Justiça da capital, já concluíram a implantação do sistema, duas promotorias do município de Iranduba, seis Centros Operacionais de Apoio (órgãos que coordenam promotorias reunidas por área de atuação), Ouvidoria do MP, Protocolo, GAECO e o CIRA (Comitê Interinstitucional de Recuperação de Ativos).

Agora, em setembro, também finalizaram a implantação o programa Recomeçar, o Núcleo de Apoio Técnico (NAT), e o NUPA (Núcleo Permanente de Autocomposição). Após a Corregedoria, entram na fase de implantação o Gabinete de Assessoria Jurídica (GAJ), as Procuradorias de Justiça, o gabinete da Subprocuradoria-Geral para Assuntos Jurídicos, o gabinete da Procuradoria-Geral, finalizando com o Conselho Superior do MP e Colégio de Procuradores de Justiça, e o Plantão do MP.

Texto: Agnaldo Oliveira Jr - ASCOM MPAM

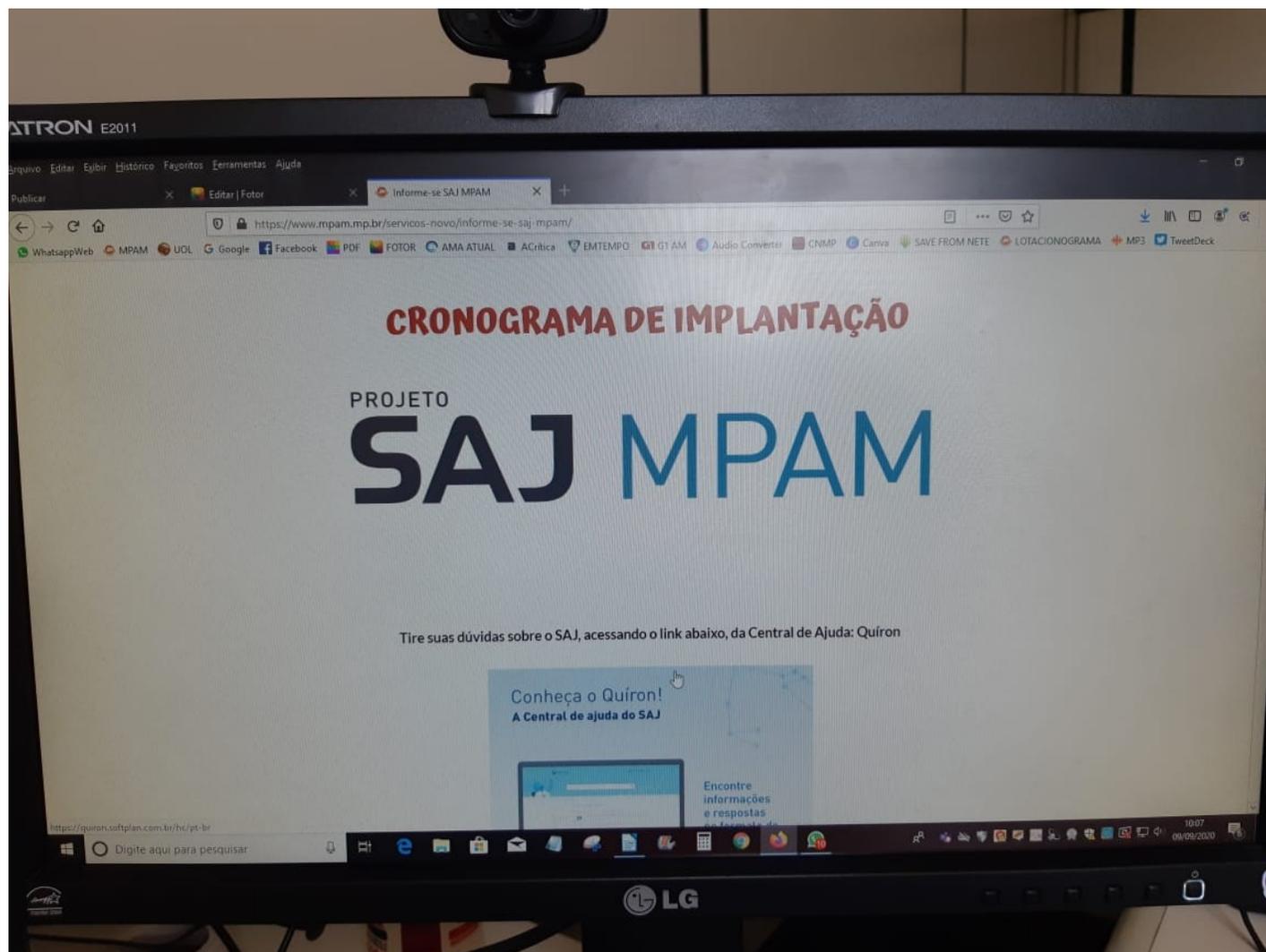
Foto: Arnaldo Santos - ASCOM MPAM

## **ANEXO E**

## SAJ-MP entra na implantação do último grupo previsto pelo cronograma



Quinta, 05 Novembro 2020 16:14



O Ministério Público do Amazonas (MPAM) chegou à última fase do cronograma de implantação do Sistema de Automação da Justiça (SAJ-MP) com o início do treinamento das equipes plantonistas. Ao todo, estão mobilizados 16 Promotores de Justiça, 12 agentes técnicos jurídicos e agentes de apoio que estão escalados para atuarem no plantão ministerial, nas áreas cível, criminal, infância e juventude cível e infância e juventude infracional. O acompanhamento vai durar o mês de novembro inteiro, com quatro equipes, divididas em dois grupos.

Iniciado em setembro de 2019, a equipe de técnicos do MP e da empresa desenvolvedora do sistema treinou todas as 106 Promotorias da capital e mais duas de Iranduba, além de setores específicos como os sete Centros Operacionais de Apoio (órgãos que coordenam promotorias reunidas por área de atuação), Corregedoria, Protocolo, Ouvidoria, GAECO, CIRA (Comitê Interinstitucional de Recuperação de Ativos), Procuradorias, Gabinete do Procurador-Geral e Subprocuradorias.

O Grupo Gestor do SAJ é coordenado pelo Promotor de Justiça André Lavareda, também Assessor dos Centros de Apoio Operacional.

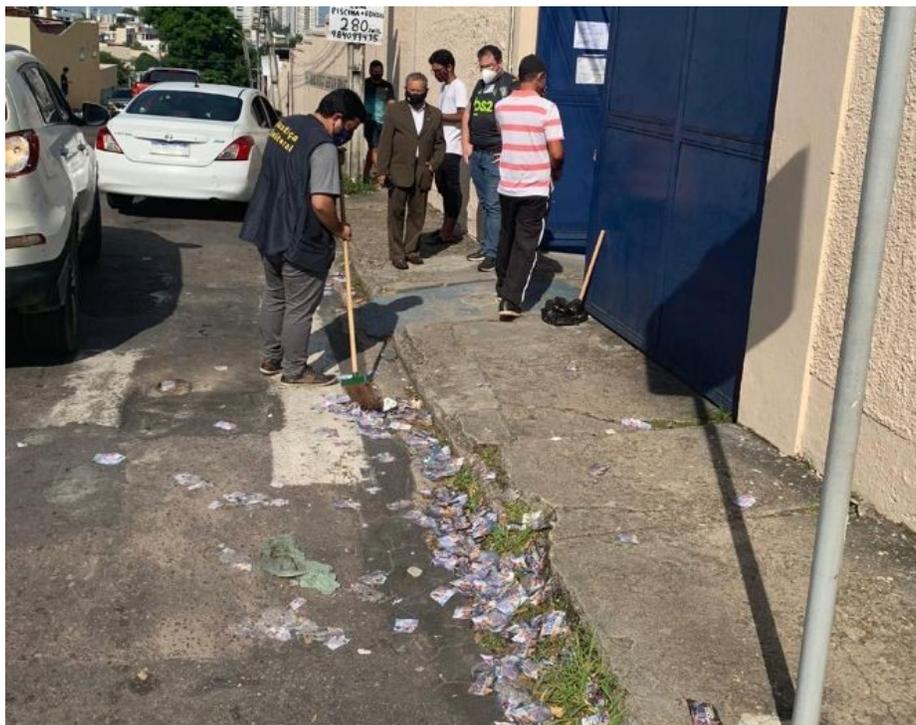
Texto e foto: Arnaldo Santos - ASCOM MPAM

## **ANEXO F**

## MP Eleitoral fecha o primeiro turno com atuação em todo o AM



Segunda, 16 Novembro 2020 10:19



Com cerca de 74 Promotores e Promotoras mobilizados, o Ministério Público Eleitoral esteve presente em todos os municípios do Estado cumprindo a missão institucional de fiscalizar a lei. Casos de prisão de candidatos e de cidadãos comuns, confusão e ânimos exaltados em alguns municípios, calma e nenhuma ocorrência relevante, em outros, as eleições municipais deste domingo foram, em sua grande maioria, pacíficas e dentro da ordem democrática.

Os casos que mais deram trabalho aos membros do Ministério Público Eleitoral foram as tentativas, por parte de candidatos, de obter votos de forma ilegal. Gente que combinou pagar a eleitores em troca do apoio na urna, que tentou obtê-lo abordando diretamente o eleitor neste domingo, que transportou eleitor de maneira ilegal. Para receber as denúncias durante todo o horário de votação, o MP montou uma central organizada pelo Centro de Apoio Operacional às Promotorias Eleitorais (CAO PE) junto da equipe da Ouvidoria.

### Atuação na Capital

Em Manaus, as 13 zonas eleitorais tiveram a atuação de Promotores, mas nada de grave. Destaque para apreensões de material de propaganda que estava sendo feita ilegalmente no dia do pleito. A 37ª e a 2ª Zonas Eleitorais realizaram apreensões. A Promotora Sheyla Frota (37ª ZE) abordou candidatos que teimavam em fazer propaganda e o Promotor Carlos Araújo (2ª ZE) representou contra dois candidatos que derramaram grande quantidade de santinhos em locais de voto. Nas demais, denúncias foram apuradas, mas sem confirmação.

A Ouvidoria do MP, que ficou de plantão o dia todo, recebeu 135 denúncias. As demandas foram recebidas pelo Disque Ouvidoria (3655.0745), pela Linha Direta (0800 092 0500) e pelo formulário eletrônico obtido pelo acesso ao site [www.mpam.mp.br](http://www.mpam.mp.br).

### Interior

Para atender a todos os municípios do interior do Estado, o MPAM mobilizou promotores que atuam na capital, incluindo até os recém empossados, no último dia 30 de outubro. Os municípios registraram os casos mais graves de crimes eleitorais. Como a prisão do prefeito de Tonantins, flagrado em esquema de compra de votos. Em Itacoatiara, um homem distribuía santinho com papalotes de entorpecentes, foi preso por tráfico pela polícia federal.





Boa Vista do Ramos (Termo da 5ª ZE) - Promotora Lílian Nara de Almeida relatou 3 prisões em flagrante de eleitores, por suposto crime de corrupção eleitoral.

Eirunepé (11ª ZE) - Promotor Elvys de Paula Freitas relatou tranquilidade nas eleições e que houve apenas uma apreensão de dinheiro, no sábado. No domingo, apreensão de R\$ 1.100 em notas de dez. Ocorrência de fotografia de urna após o voto, com condução do eleitor para o procedimento.

Santa Izabel do Rio Negro (30ª ZE) – Promotor Cláudio Facundo relatou tranquilidade no pleito, mas ressaltou a grande quantidade de eleitores indígenas comparecendo às urnas. O promotor registrou o fato com uma fotografia ao lado de dois líderes Yanomamis.



Foto: Promotor Cláudio Facundo (Santa Izabel) e Promotora Sheyal Frota (37ª ZE Manaus)

Beruri (54ª ZE) – Promotor José Augusto Taveira relatou o cumprimento de 8 mandados de busca e apreensão na casa de pessoas ligadas à coligação "Continua Beruri com a Força do Povo". O fato é o desdobramento da apreensão de dinheiro em espécie ocorrida no sábado, na residência do candidato a vice-prefeito na mesma coligação, Wulpicilander Ferreira, conhecido como "Landinho". E também faz parte da investigação da existência de uma suposta organização criminoso montada com o objetivo exclusivo de comprar votos de eleitores no município.

Boca do Acre (14ª ZE) – Promotora Míriam Figueiredo relatou que o candidato a vice-prefeito, na coligação "Vamos Juntos Mudar e Cuidar", Odemir Raulino da Silva, foi preso em flagrante na manhã do domingo praticando boca de urna.

Humaitá (17ª ZE) – Promotor Weslei Machado relatou que duas pessoas foram presas portando requisições de combustível que tinham sido recebidas em troca do voto. Houve também a prisão de uma candidata a vereadora que fez publicações na manhã de domingo, no próprio perfil de uma rede social, configurando propaganda eleitoral no dia das eleições. No início da tarde, o vereador Raimundo Cruz Santiago (PP), conhecido como "Bem Te Vi", candidato à reeleição, foi preso denunciado pela prática da compra de voto e preso em flagrante pela Polícia Federal. Em diligência, A Polícia Federal apreendeu material de campanha do candidato e uma suposta lista de pessoas que teriam recebido dinheiro em troca do voto.

Autazes (35ª ZE) - O Promotor Carlos Firmino Dantas relatou que a eleição no município correu com plena tranquilidade. "Resultado da ação preventiva com a realização de várias reuniões com as coligações partidárias", relata Firmino. No início da tarde, houve a visita do Comandante Militar da Amazônia, General Theophilo, acompanhado de oficiais do Exército que estavam visitando os municípios próximos a Manaus, de helicóptero.



Foto: Promotor Carlos Firmino (Autazes) com Cmte do CMA e Promotor Carlos Araújo (2ª ZE Manaus)

Os dados foram repassados pelos Promotores e Promotoras Eleitorais, mas ainda devem ser consolidados em relatórios finais.

Promotores Eleitorais que atuaram no domingo

#### **Zona Eleitorais da Capital**

1ª	Francisco Lázaro de Moraes Campos
2ª	Carlos José Alves de Araújo
31ª Careiro da Várzea	Maria Cristina Vieira da Rocha
32ª	Jorge Wilson Lopes Cavalcante
37ª	Seyla Dantas Frota
40ª	André Marinho Alecrim
58ª	Evandro da Silva Isolino
59º	Antônio José Mancilha
62ª	Carlos Sérgio Edwards Freitas
63ª	Sheila Andrade dos Santos
65ª	Wandete de Oliveira Netto
68ª Termo: Rio Preto da Eva	Paulo Stélio Sabbá Guimarães
70ª	Adriano Marinho Alecrim

#### **Zonas Eleitorais do Interior**

3ª Itacoatiara	Tânia Maria de Azevedo
4ª Parintins	Eliana Leite Guedes
5ª Maués	Sergio Roberto Verçosa
6ª Manacapuru	Kepler Antony Neto
7ª Codajás	Armando Gurgel Maia
8ª Coari	José Felipe Fish
9ª Tefé	Fábia Melo Barbosa de Oliveira
10ª Fonte Boa	Romina Carmen Brito Carvalho
11ª Eirunepé	Elvys de Paula Freitas
12ª Lábrea	Sylvio Henrique Lorena Duque Estrada

13ª	Canutama	Ricardo Mito Nogueira Borges
14ª	Boca do Acre	Miriam Figueiredo da Silveira
15ª	Borba	Vivaldo Castro de Souza
16ª	Manicoré	Vinicius Ribeiro de Souza
17ª	Humaitá	Weslei Machado Alves
18ª	Barcelos	Karla Cristina da Silva de Souza
19ª	São Gabriel da Cachoeira	Paulo Alexander dos Santos Beriba
20ª	Bejamin Constant	Eric Nunes Novaes Machado
21ª	Carauari	Rogério Marques Santos
22ª	São Paulo de Olivença	Kleyson Nascimento Barroso
23ª	Careiro	Leonardo Tupinambá do Valle
24ª	Itapiranga	Daniel Silva Chaves do Amazonas Menezes
26ª	Barreirinha	Marcelo de Salles Martins
27ª	Urucará	Álvaro Granja Pereira de Souza
29ª	Novo Aripuanã	Jarla Ferraz Brito
30ª	Santa Isabel do Rio Negro	Cláudio Facundo de Lima
33ª	Anori	Marcia Cristina de Lima Oliveira
34ª	Novo Airão	João Ribeiro Guimarães Neto
35ª	Autazes	Carlos Firmino Dantas
36ª	Tabatinga	André Epifânio Martins
38ª	Tapauá	Bruno Batista da Silva
41ª	Jutaí	George Pestana Vieira
42ª	Atalaia do Norte	Elanderson Lima Duarte
43ª	Nhamundá	Márcio Pereira de Melo
44ª	Pauini	Jorge Alberto Veloso Pereira

45ª	Guajará	Iranilson de Araújo Ribeiro
46ª	Envira	Priscilla Carvalho Pini
47ª	Santo Antônio do Iça	Edinaldo Aquino Medeiros
48ª	Japurá	Lais Rejane de Carvalho Freitas
49ª	Maraã	Marlinda Maria Cunha Dutra
50ª	Juruá	Adriana Monteiro Espinheira (Licença Médica) Vitor Rafael de Moraes Honorato
51ª	Presidente Figueiredo	Marcelo Augusto Silva de Almeida
54ª	Beruri	José Augusto Palheta Taveira Júnior
56ª	Irlanduba	Leonardo Abinader Nobre
60ª	Alvarães	Gustavo Van Der Laars
67ª	Apuí	Gabriel Salvino chagas do Nascimento
69ª	Itamarati	Caio Lúcio Fenelon Assis Barros
Termos Eleitorais		
3ª	Urucurituba	Marcelle Cristine de Figueiredo Arruda
5ª	Boa Vista do Ramos	Lilian Nara Pinheiro de Almeida
6ª	Anamã	João Gaspar Rodrigues
6ª	Caapiranga	Fabício Santos Almeida
22ª	Amaturá	Otávio Machado de Alencar
23ª	Manaquiri	Aurely Pereira de Freitas
24ª	Silves	André Lavareda Fonseca
27ª	São Sebastião do Uatumã	Alessandro Samartin de Gouveia
31ª	Careiro da Várzea	Sarah Clarissa Cruz Leão
35ª	Nova Olinda do Norte	Renata Cintrão Simões de Oliveira
45ª	Ipixuna	Rafael Augusto Del Castilo da Fonseca

47ª Tonantins

Flávio Mota Morais Silveira

60ª Uarini

Marina Campos Maciel

68ª Rio Preto da Eva

Tereza Cristina Coelho da Silva



Foto: Promotores no CAO PE e Promotor Ricardo Borges (Canutama)

#### **Centro de Apoio Operacional às Promotorias Eleitorais (CAO PE)**

Coordenação: Mauro Veras (Procurador de Justiça)

Servidoras: Trícia Pereira de Melo (Agente Técnico-Jurídico) e Daniella Barros (Agente de Apoio - Administrativo)

Apoio: Assessoria de Segurança Institucional, Divisão de Transporte, Diretoria Geral do MPAM.

Texto: Arnaldo Santos com participação de Camila Barbosa e Jhualissom Veiga - ASCOM MPAM

Fotos: Promotorias Eleitorais e ASCOM MPAM