



# Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

**RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL**

**JULHO A DEZEMBRO/2021**

**Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**

*Procuradora de Justiça*

*Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas*

**MANAUS/AM**

**Janeiro/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 2021 (2o semestre/2021), bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em análise.

Ademais, em observância aos preceitos da Resolução nº 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 por esta Ouvidoria e as participações mais expressivas do Ouvidor-Geral.

## SUMÁRIO

1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO.....	8
3 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	10
4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
5 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, POR COMARCA.....	16
6 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, COM ASSUNTOS POR COMARCA,.....	19
6.1 Manaus.....	19
6.2 Alvarães.....	19
6.3 Amaturá.....	20
6.4 Anamá.....	20
6.5 Anori.....	20
6.6 Apuí.....	20
6.7 Atalaia do Norte.....	20
6.8 Autazes.....	21
6.9 Barcelos.....	21
6.10 Barreirinha.....	21
6.11 Benjamin Constant.....	21
6.12 Beruri.....	22
6.13 Boca do Acre.....	22
6.14 Borba.....	22
6.15 Caapiranga.....	22
6.16 Canutama.....	22
6.17 Carauari.....	23
6.18 Careiro.....	23
6.19 Careiro da Várzea.....	23
6.20 Coari.....	23
6.21 Codajás.....	24
6.22 Eirunepé.....	24

6.23 Envira.....	24
6.24 Fonte Boa.....	24
6.25 Humaitá.....	25
6.26 Iranduba.....	25
6.27 Itacoatiara.....	25
6.28 Itamarati.....	26
6.29 Itapiranga.....	26
6.30 Japurá.....	26
6.31 Juruá.....	26
6.32 Jutaí.....	26
6.33 Lábrea.....	27
6.34 Manacapuru.....	27
6.35 Manaquiri.....	27
6.36 Manicoré.....	27
6.37 Maraã.....	28
6.38 Maués.....	28
6.39 Nhamundá.....	28
6.40 Nova Olinda do Norte.....	29
6.41 Novo Airão.....	29
6.42 Novo Aripuanã.....	29
6.43 Parintins.....	29
6.44 Presidente Figueiredo.....	29
6.45 Rio Preto da Eva.....	30
6.46 Santa Isabel do Rio Negro.....	30
6.47 Santo Antônio do Içá.....	30
6.48 São Gabriel da Cachoeira.....	31
6.49 São Paulo de Olivença.....	31
6.50 São Sebastião do Uatumã.....	31
6.51 Tabatinga.....	31
6.52 Tapauá.....	31
6.53 Tefé.....	32
6.54 Tonantins.....	32
6.55 Uarini.....	32
6.56 Urucará.....	32

6.57 Urucurituba.....	33
7 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL.....	34
7.1 Retorno ao atendimento presencial.....	34
7.2 Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas.....	34
7.3 Aprovação da Carta de Brasília das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro.....	34
7.4 Apoio à Eleição Municipal Suplementar da Cidade de Coari/AM.....	35
8 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL.....	36
8.1 Participação na 54ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e do V Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro.....	36
8.2 Participação na 55ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e do VI Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro.....	36
8.3 Participação na 56ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	37
9 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.....	39
10 CONCLUSÃO.....	40
ANEXO A.....	42
ANEXO B.....	44
ANEXO C.....	46
ANEXO D.....	48

## 1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou nos meses de janeiro a junho de 2021 o quantitativo de **2.637 manifestações**, apresentando uma queda de 15,99% em relação ao semestre anterior, que teve 3.139 manifestações, mas ainda bem superior ao mesmo período do ano anterior, que apresentou 1.677 demandas trazidas à Ouvidoria-Geral.

Abaixo segue tabela com o quantitativo mensal de recebimento de manifestações nos seis primeiros meses do ano, seguido do respectivo gráfico:

Distribuição das Manifestações		
2º Semestre 2021	Quantidade	Percentual
Julho	293	11,11%
Agosto	397	15,05%
Setembro	358	13,58%
Outubro	540	20,48%
Novembro	622	23,59%
Dezembro	427	16,19%
<b>Total</b>	<b>2.637</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de julho a dezembro de 2021.

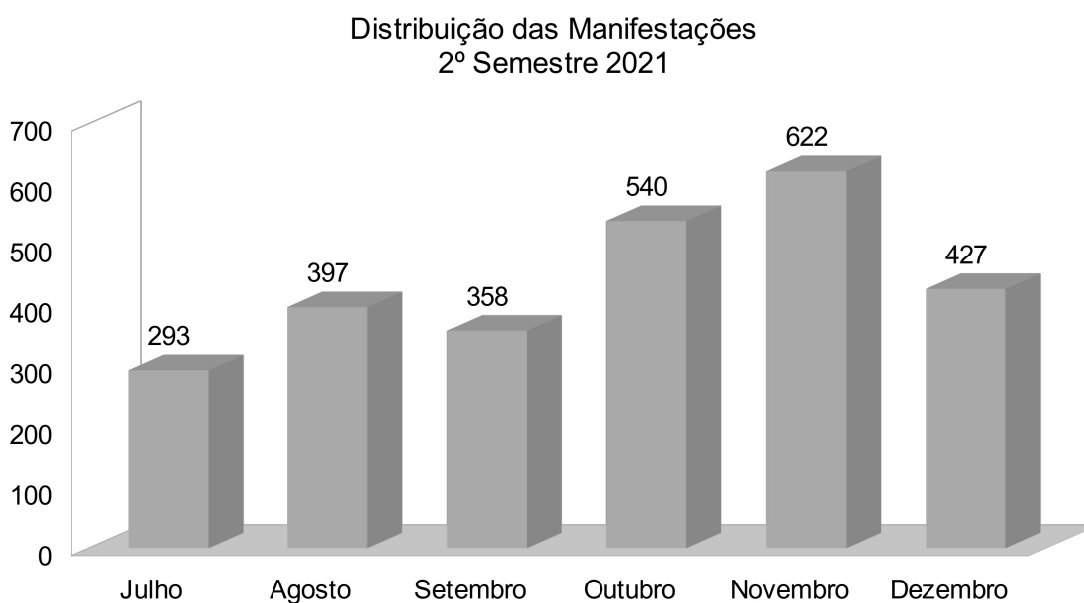


Gráfico 1: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de julho a dezembro de 2021.

Com base nas informações dispostas na Tabela 1, observa-se que o quarto trimestre do ano teve um acréscimo na quantidade de manifestações, coincidindo também com o retorno ao atendimento presencial, que se deu em 18 de outubro de 2021.

## 2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral podem ser enquadradas em classes definidas nos termos trazidos pela Resolução CNMP nº 180, datada de 07 de agosto de 2017, conforme abaixo descrito:

**a) Reclamação:** 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) Crítica:** 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) Sugestão:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

**e) Elogio:** 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) Pedido 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 2 e o Gráfico 2 trazem as informações relativas às manifestações registradas nos meses de julho a dezembro de 2021 com base nas classes mencionados.



Classes de Manifestação	Quantidade	Percentual
Representação	2.546	96,55%
Reclamação	67	2,54%
Pedido de informação (LAI)	22	0,83%
Elogio	1	0,04%
Sugestão	1	0,04%
Crítica	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2.637</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2: Manifestações recebidas nos meses de julho a dezembro de 2021 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

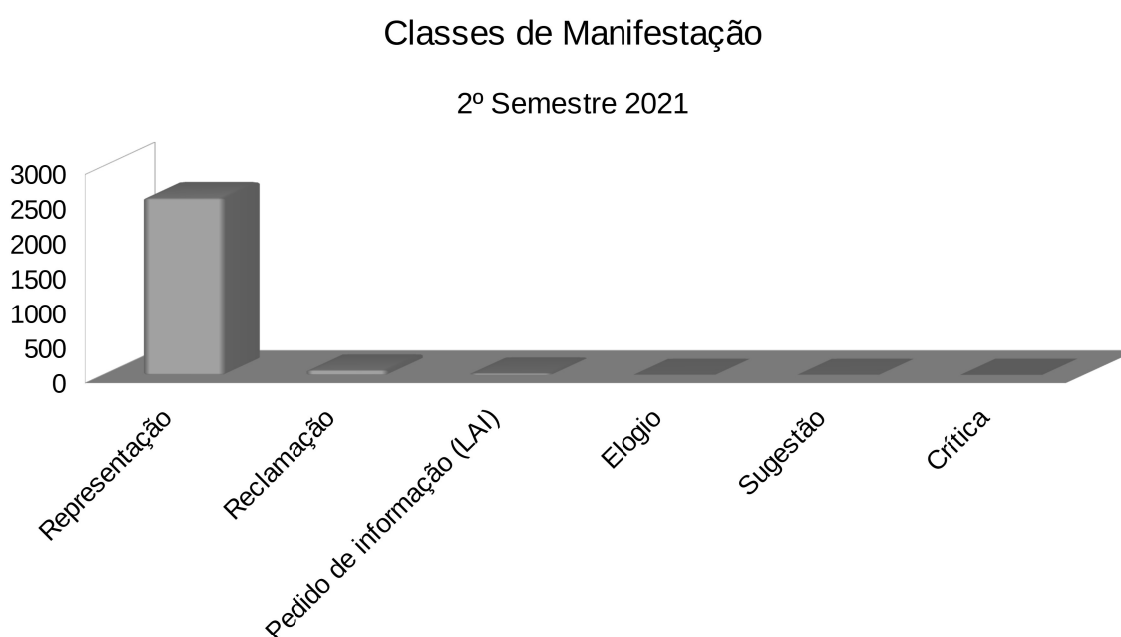


Gráfico 2: Manifestações recebidas nos meses de julho a dezembro de 2021 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

Observa-se que a massiva quantidade das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral são do tipo Representação, havendo participação pouco superior a 2,5% na Reclamação e apenas menos de 1% no Pedido de Informação e nada ou quase nada dos demais tipos de manifestação.

### 3 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral apresenta 8 (oito) canais de atendimento. Em relação aos outros relatórios, em que são apresentados sete canais, houve a inclusão da “Via Postal”, por força da Resolução nº 029/2007-CPJ, que dispõe sobre a Instalação da Ouvidoria-Geral do MP-AM.

Segue um breve resumo de cada um dos canais utilizados por esta Ouvidoria Geral para o recebimento de demandas:

**a) Atendimento presencial:** caracteriza-se quando o cidadão comparece a uma das unidades de atendimento ao público da Ouvidoria Geral para registrar sua manifestação. Retornou no dia 18 de outubro de 2021 nos endereços da Sede, Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança; e no Aleixo, Av. André Araújo, 23, ambos em Manaus/AM.

**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 Central de Atendimento à Mulher (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, que chegam por *e-mail*;

**d) E-mail:** a Ouvidoria Geral dispõe de dois correios eletrônicos <[atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br](mailto:atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br)> e <[ouvidoria@mam.mp.br](mailto:ouvidoria@mam.mp.br)>. O primeiro trata-se de endereço eletrônico para o recebimento das demandas encaminhadas à Ouvidoria pelo público em geral. Já o segundo destina-se às demais atividades administrativas e operacionais do setor;

**e) Fala.BR** – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (antigo e-Ouv): Trata-se uma plataforma vinculada à Controladoria-Geral da União e

acessível por meio do endereço eletrônico <<https://falabr.cgu.gov.br/>>. É integrada por inúmeros órgãos, sendo um canal em que se pode receber, tratar e encaminhar as manifestações, inclusive direcionando para os demais órgãos dela integrantes, caso seja necessário;

**f) Formulário eletrônico:** manifestações recebidas no formulário eletrônico próprio da Ouvidoria Geral, acessível em <<http://denuncia.mpam.mp.br>>, com campos próprios que facilitam a captação e posterior tratamento da demanda. Após realizada a manifestação, esta já se localiza na aba “Em Atendimento”, no Sistema de Automação da Justiça – Ministério Público (SAJ/MP);

**g) WhatsApp:** ferramenta de interação entre a Ouvidoria Geral e a sociedade, funciona no telefone (92) 3655-0745, possibilitando uma maior aproximação com o cidadão através de um aplicativo já disseminado junto à população em geral. Ressalte-se que as demandas são recebidas apenas de modo escrito, com a possibilidade do manifestante enviar arquivos de documento, áudio, vídeo ou fotografia para subsidiar sua demanda; e

**h) Via Postal:** canal em desuso, tendo em vista a emergência das novas tecnologias, que facilitam uma pronta notificação e resposta ao manifestante. Está previsto no art. 12, IV da Resolução nº 029/2007-CPJ, que dispõe sobre a Ouvidoria-Geral do MP-AM e se dá por ocasião do envio da manifestação por escrito para o endereço da Ouvidoria-Geral.

Assim, as informações constantes na Tabela 3 e no Gráfico 3 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no 2º semestre de 2021 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral ao cidadão. Abaixo segue o quantitativo do recebimento dessas demandas em cada um desses canais:

Canais de Acesso	Quantidade	Percentual
<i>WhatsApp</i>	1.074	40,73%
<i>E-mail</i>	545	20,67%
Formulário eletrônico	493	18,70%
Atendimento presencial	168	6,37%
Disque 100/180	165	6,26%
Atendimento telefônico	121	4,59%
Fala.BR	71	2,69%
Via Postal	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2.637</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3: Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, nos meses de julho a dezembro de 2021, em função dos canais de acesso.

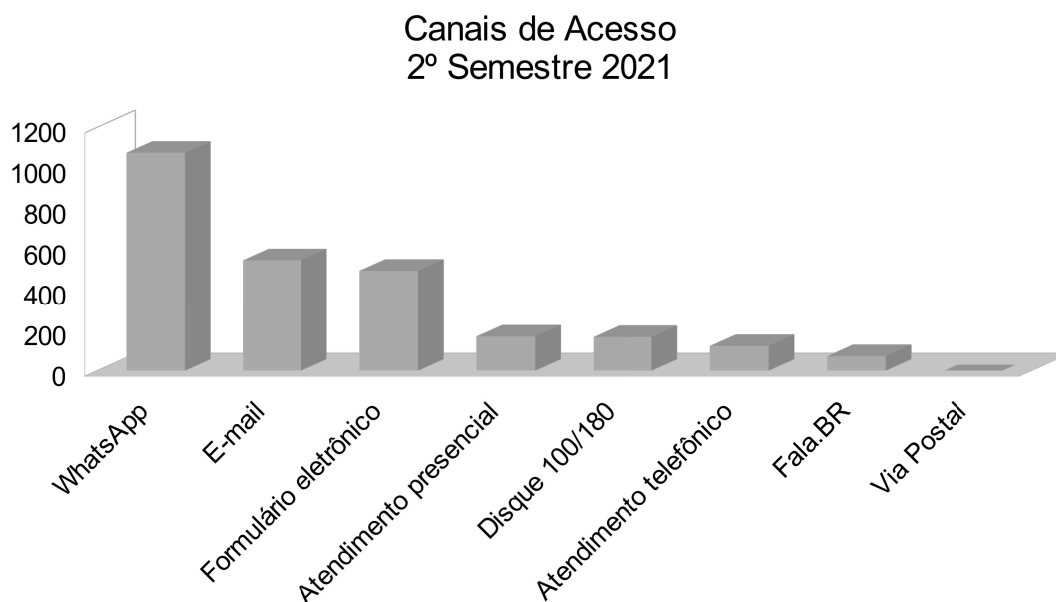


Gráfico 3: Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, nos meses de julho a dezembro de 2021, em função dos canais de acesso.

Observa-se o bom afluxo de atendimentos presenciais, face seu retorno apenas na segunda quinzena de outubro/2021, mas ainda predominam o *WhatsApp*, com 40,73% das demandas, seguido do *E-mail* (20,67%) e do Formulário Eletrônico (18,70%), com estes três canais atingindo 80% das demandas que aportam nesta Ouvidoria-Geral.

#### 4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

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 nº 153, de 21 de novembro de 2016.

Desse modo, as demandas que ingressaram no 2º semestre de 2021 na Ouvidoria Geral estão distribuídas conforme a Tabela 4 e Gráfico 4, mostrados abaixo:

Assunto	Quantidade	Percentual
Outros	683	25,90%
Infância e juventude	259	9,82%
Improbidade administrativa	255	9,67%
Meio ambiente	213	8,08%
Crimes	197	7,47%
Educação	182	6,90%
Saúde	171	6,48%
Consumidor	118	4,47%
Concurso Público	110	4,17%
Idoso	93	3,53%
Controle externo da atividade policial	82	3,11%
Demandas alheias à competência do Ministério Público	78	2,96%
Serviços públicos	39	1,48%
Violência Doméstica	35	1,33%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	25	0,95%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	23	0,87%
Atuação de Membros ou Servidores	20	0,76%
Lei de Acesso a Informação	19	0,72%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	15	0,57%
Execução penal	11	0,42%
Acessibilidade	6	0,23%
Eleitoral	3	0,11%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Sindical e questões análogas	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2.637</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 4: Manifestações recebidas nos meses de julho a dezembro de 2021 na Ouvidoria Geral, por assunto.

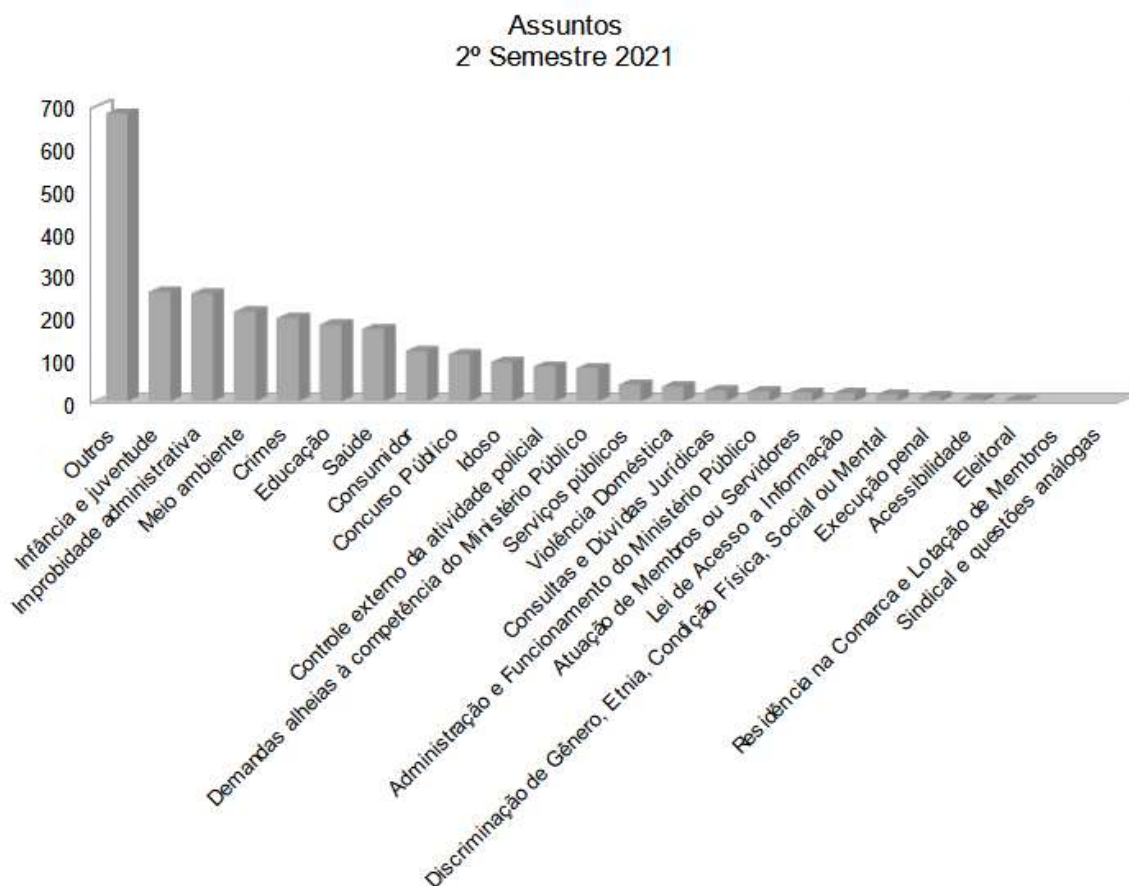


Gráfico 4: Manifestações recebidas nos meses de julho a dezembro de 2021 na Ouvidoria Geral, por assunto.

E, a partir das informações extraídas da Tabela 4 e Gráfico 4, observa-se que as demandas contabilizadas como Outros obteve quantitativo de um quarto das manifestações recebidas, seguida pela área de Infância e Juventude e após, Improbidade Administrativa, ambas com um pouco menos de 10% das demandas.

Esclareça-se que a classe “Outros” se destina àquelas manifestações que não se enquadram dentro dos demais assuntos, sendo oportuno destacar que estes registros são oriundos de diversas situações que não ensejam cadastro no sistema, destacando-se:

(a) acompanhamento de manifestações já cadastradas na Ouvidoria Geral;

(b) informações de contatos da Defensoria Pública e de outros órgãos públicos;

(c) informações de contatos telefônicos de Promotorias de Justiça e de setores do próprio Ministério Público;

(d) dúvidas e esclarecimentos quanto à rotina administrativa da Instituição Ministerial; e

(e) conversas iniciadas pelo cidadão e não concluídas.

## **5 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, POR COMARCA**

A partir do segundo relatório trimestral de 2021 passou-se a observar o quantitativo das manifestações em cada comarca. Desse modo, observa-se a distribuição geográfica das demandas que aportam nesta Ouvidoria, podendo ser instrumento para políticas de incentivo para que comarcas ou regiões com menos reclames possam receber políticas informativas sobre as funções ministeriais.

Assim sendo, abaixo segue a tabela 5, que informa o quantitativo de demandas, por comarca:



<b>Município do fato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Manaus	2232	84,64%
Irlanduba	47	1,78%
Humaitá	24	0,91%
Itacoatiara	23	0,87%
Maraã	23	0,87%
Coari	19	0,72%
Urucurituba	17	0,64%
Tefé	16	0,61%
Manacapuru	15	0,57%
Presidente Figueiredo	15	0,57%
Parintins	14	0,53%
Rio Preto da Eva	13	0,49%
Maués	11	0,42%
Canutama	9	0,34%
Envira	9	0,34%
Anamá	8	0,30%
Eirunepé	8	0,30%
Autazes	7	0,27%
Benjamin Constant	7	0,27%
Borba	7	0,27%
Urucará	7	0,27%
Fonte Boa	6	0,23%
Itamarati	6	0,23%
São Sebastião do Uatumã	6	0,23%
Atalaia do Norte	5	0,19%
Nhamundá	5	0,19%
Tabatinga	5	0,19%
Uarini	5	0,19%
Careiro da Várzea	4	0,15%
Nova Olinda do Norte	4	0,15%
São Gabriel da Cachoeira	4	0,15%
Tonantins	4	0,15%
Barcelos	3	0,11%
Barreirinha	3	0,11%
Careiro	3	0,11%
Codajás	3	0,11%
Juruá	3	0,11%
Jutaí	3	0,11%
Manaquiri	3	0,11%
Manicoré	3	0,11%
Santo Antônio do Içá	3	0,11%
São Paulo de Olivença	3	0,11%
Boca do Acre	2	0,08%
Caapiranga	2	0,08%
Itapiranga	2	0,08%
Lábrea	2	0,08%
Novo Airão	2	0,08%
Santa Isabel do Rio Negro	2	0,08%
Tapauá	2	0,08%
Alvarães	1	0,04%
Amaturá	1	0,04%
Anori	1	0,04%
Apuí	1	0,04%
Beruri	1	0,04%
Carauari	1	0,04%
Japurá	1	0,04%
Novo Aripuanã	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.637</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 5: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no 2º semestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

Na tabela acima se observa a concentração das demandas da capital, com mais de 84,64% das manifestações, seguida por Iranduba, com cerca de 1,78% e após, praticamente empatadas aparecem Humaitá (0,91%) e Itacoatiara e Maraã, ambas com 0,87% de todas as demandas que chegam à OGMP neste semestre em análise.

Por fim, destaca-se que 05 (cinco) municípios não apresentaram demandas a esta Ouvidoria-Geral, quais sejam: Boa Vista do Ramos, Guajará, Ipixuna, Pauini e Silves.

Na próxima sessão serão especificados os diversos assuntos, tendo em vista cada comarca.

## 6 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, COM ASSUNTOS POR COMARCA,

Cumprir registrar que a partir do segundo relatório trimestral de 2021 passaram a ser explicitados os assuntos das manifestações do interior em controle separado, inclusive quais matérias eram mais demandadas em cada Comarca. Com esse novo panorama passou a ser possível identificar os principais problemas de cada Comarca. Tal ferramenta pode ser bem útil para que se possa determinar os principais reclames em cada comarca, direcionando os esforços para que se possa dar a adequada resposta à sociedade, razão de ser de nossa instituição ministerial.

Desse modo, os quantitativos de assuntos, por comarca no segundo semestre de 2021 são explicitados abaixo:

### 6.1 Manaus

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	640	28,67%
Infância e Juventude	239	10,71%
Meio Ambiente	178	7,97%
Crimes	162	7,26%
Educação	159	7,12%
Saúde	150	6,72%
Improbidade Administrativa	134	6,00%
Consumidor	110	4,93%
Concurso Público	85	3,81%
Idoso	84	3,76%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	71	3,18%
Controle Externo da Atividade Policial	63	2,82%
Serviços Públicos	35	1,57%
Violência Doméstica	28	1,25%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	25	1,12%
Lei de Acesso a Informação	18	0,81%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	17	0,76%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	13	0,58%
Execução Penal	8	0,36%
Acessibilidade	6	0,27%
Atuação de Membros ou Servidores	6	0,27%
Eleitoral	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2232</b>	<b>100,00%</b>

### 6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.3 Amaturá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.4 Anamá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	62,50%
Outros	3	37,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

### 6.5 Anori

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.6 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.7 Atalaia do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	40,00%
Infância e Juventude	2	40,00%
Crimes	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>40,00%</b>

## 6.8 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	4	57,14%
Crimes	1	14,29%
Lei de Acesso a Informação	1	14,29%
Outros	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

## 6.9 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Atuação de Membros ou Servidores	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>66,67%</b>

## 6.10 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	66,67%
Serviços Públicos	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>66,67%</b>

## 6.11 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	71,43%
Atuação de Membros ou Servidores	1	14,29%
Crimes	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### 6.12 Beruri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.13 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Improbidade Administrativa	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.14 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	71,43%
Infância e Juventude	1	14,29%
Meio Ambiente	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### 6.15 Caapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.16 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	44,44%
Atuação de Membros ou Servidores	3	33,33%
Crimes	1	11,11%
Idoso	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>55,56%</b>

### 6.17 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.18 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	66,67%
Outros	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.19 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Educação	1	25,00%
Outros	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.20 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	10	52,63%
Crimes	5	26,32%
Consumidor	2	10,53%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	5,26%
Controle Externo da Atividade Policial	1	5,26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

## 6.21 Codajás

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	66,67%
Saúde	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

## 6.22 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	25,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	1	12,50%
Infância e Juventude	1	12,50%
Outros	1	12,50%
Saúde	1	12,50%
Violência Doméstica	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

## 6.23 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	66,67%
Outros	2	22,22%
Concurso Público	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## 6.24 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	33,33%
Concurso Público	1	16,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Crimes	1	16,67%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



## 6.25 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	6	25,00%
Improbidade Administrativa	4	16,67%
Outros	3	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	2	8,33%
Crimes	2	8,33%
Meio Ambiente	2	8,33%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	4,17%
Consumidor	1	4,17%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	4,17%
Educação	1	4,17%
Idoso	1	4,17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

## 6.26 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	16	34,04%
Concurso Público	13	27,66%
Improbidade Administrativa	9	19,15%
Outros	4	8,51%
Consumidor	3	6,38%
Crimes	1	2,13%
Violência Doméstica	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>97,87%</b>

## 6.27 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	4	17,39%
Atuação de Membros ou Servidores	3	13,04%
Crimes	3	13,04%
Serviços Públicos	3	13,04%
Consumidor	2	8,70%
Improbidade Administrativa	2	8,70%
Outros	2	8,70%
Educação	1	4,35%
Infância e Juventude	1	4,35%
Meio Ambiente	1	4,35%
Violência Doméstica	1	4,35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

### 6.28 Itamarati

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Concurso Público	2	33,33%
Atuação de Membros ou Servidores	1	16,67%
Educação	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Saúde	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

### 6.29 Itapiranga

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Controle Externo da Atividade Policial	1	50,00%
Saúde	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>50,00%</b>

### 6.30 Japurá

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Crimes	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.31 Juruá

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.32 Jutai

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Controle Externo da Atividade Policial	2	66,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.33 Lábrea

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Crimes	1	50,00%
Violência Doméstica	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.34 Manacapuru

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Infância e Juventude	4	26,67%
Crimes	3	20,00%
Meio Ambiente	2	13,33%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	6,67%
Idoso	1	6,67%
Improbidade Administrativa	1	6,67%
Outros	1	6,67%
Saúde	1	6,67%
Violência Doméstica	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

### 6.35 Manaquiri

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Controle Externo da Atividade Policial	2	66,67%
Crimes	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.36 Manicoré

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Infância e Juventude	2	66,67%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>33,33%</b>

### 6.37 Maraã

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Outros	13	56,52%
Educação	5	21,74%
Improbidade Administrativa	2	8,70%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	4,35%
Idoso	1	4,35%
Violência Doméstica	1	4,35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

### 6.38 Maués

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	4	36,36%
Idoso	3	27,27%
Concurso Público	1	9,09%
Infância e Juventude	1	9,09%
Meio Ambiente	1	9,09%
Violência Doméstica	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

### 6.39 Nhamundá

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Infância e Juventude	2	40,00%
Execução Penal	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>80,00%</b>

#### 6.40 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	50,00%
Crimes	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.41 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	50,00%
Outros	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.42 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.43 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	5	35,71%
Crimes	2	14,29%
Educação	2	14,29%
Improbidade Administrativa	2	14,29%
Meio Ambiente	2	14,29%
Saúde	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.44 Presidente Figueiredo

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	7	46,67%
Crimes	2	13,33%
Educação	2	13,33%
Saúde	2	13,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	6,67%
Idoso	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.45 Rio Preto da Eva

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Administração e Funcionamento do Ministério Público	3	23,08%
Meio Ambiente	3	23,08%
Controle Externo da Atividade Policial	2	15,38%
Atuação de Membros ou Servidores	1	7,69%
Concurso Público	1	7,69%
Idoso	1	7,69%
Improbidade Administrativa	1	7,69%
Saúde	1	7,69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.46 Santa Isabel do Rio Negro

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.47 Santo Antônio do Içá

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Meio Ambiente	1	33,33%
Outros	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.48 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Outros	1	25,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.49 São Paulo de Olivença

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Meio Ambiente	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.50 São Sebastião do Uatumã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	2	33,33%
Execução Penal	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.51 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.52 Tapauá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	1	50,00%
Outros	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.53 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	5	31,25%
Infância e Juventude	4	25,00%
Controle Externo da Atividade Policial	2	12,50%
Educação	2	12,50%
Atuação de Membros ou Servidores	1	6,25%
Execução Penal	1	6,25%
Improbidade Administrativa	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

### 6.54 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	75,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.55 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	20,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	20,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Educação	1	20,00%
Outros	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

### 6.56 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	42,86%
Atuação de Membros ou Servidores	1	14,29%
Concurso Público	1	14,29%
Crimes	1	14,29%
Educação	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



## 6.57 Urucurituba

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	13	76,47%
Crimes	1	5,88%
Eleitoral	1	5,88%
Infância e Juventude	1	5,88%
Saúde	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>94,12%</b>

## **7 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL**

### **7.1 Retorno ao atendimento presencial**

Em cumprimento ao Ato nº 270/2021/PGJ, o retorno do atendimento presencial no âmbito desta Ouvidoria-Geral se deu no dia 18 de outubro de 2021, com o público sendo atendido nas dependências da Ouvidoria, no térreo da Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança; e também no térreo da Av. André Araújo, 23, Aleixo, ambos em Manaus/AM. Vale ressaltar que para ingressar nas dependências do órgão, cada pessoa tinha que comprovar que havia tomado as vacinas previstas pelo governo federal, conforme os seguintes prazos mínimos: sete dias após a segunda dose da vacina Pfizer; 14 dias após a segunda dose das vacinas Coronavac ou Janssen; e 28 dias após a segunda dose da vacina Fiocruz/AstraZeneca.

### **7.2 Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas**

Em 31 de agosto de 2021 foi apresentada a versão 2021 da Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, em que informa as principais atribuições da Ouvidoria-Geral, seus canais de atendimento, os tipos de manifestação e como se dá seu processamento. A versão anterior era de 2019. A versão 2021 pode ser acessada na página eletrônica da Ouvidoria-Geral.

### **7.3 Aprovação da Carta de Brasília das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro**

Após amplos debates desde VIII Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público - CNMP, em 2017, até discussões ocorridas na 54ª e 55ª Reuniões Ordinárias do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União e V e VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público, todos no ano de 2021, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União celebraram acordo, no âmbito da Rede de Ouvidorias, aprovando e assinando a Carta Ouvidorias Sustentáveis, no sentido de desenvolvimento e valorização das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

#### **7.4 Apoio à Eleição Municipal Suplementar da Cidade de Coari/AM**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas esteve à disposição do promotor eleitoral para o recebimento de denúncias na véspera e no dia da eleição suplementar para prefeito de Coari/AM, que ocorreu no dia 05 de dezembro de 2021.

## **8 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL**

### **8.1 Participação na 54ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e do V Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro**

Nos dias 12 e 13 de agosto de 2021 foi realizada a 54ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e o V Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro de forma híbrida, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), localizada em Brasília/DF e também por meio de videoconferência, utilizando a plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e deu-se, dentre outros assuntos, a discussão e aprovação da ata referente à 53ª Reunião Ordinária; a apresentação do Colóquio: "*Lei Geral de Proteção de Dados*" pelo Dr. Gilberto Nonaka, Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo; e Solenidade de Entrega de Comendas a homenageados e ex-Conselheiros do CNOMP.

### **8.2 Participação na 55ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e do VI Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro**

Nos dias 07 e 08 de outubro de 2021 foi realizada a 55ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e o VI Encontro com os Ouvidores do Ministério Público Brasileiro de forma híbrida, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), localizada em Brasília/DF e também por meio de videoconferência, utilizando a plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e deu-se, dentre outros assuntos, a discussão e aprovação da ata referente à 54ª Reunião Ordinária; a apresentação das Palestras: "*Proposta e Debate sobre os parâmetros a serem adotados nos casos de denúncia anônima*" e "*Alcance da atribuição dos Ouvidores, quando da percepção de casos de 'arquivamento direto'*", ambos pelo Dr. Paulo Cezar Ramos de Oliveira, Ouvidor do Ministério Público do Estado de Santa Catarina; e Solenidade de Entrega de Comendas a homenageados e ex-Conselheiros do CNOMP, ocasião que ex-Ouvidores-Gerais do Ministério Público amazonense foram agraciados. Receberam a comenda pessoalmente a Dra. Suzete Maria dos Santos e o Dr. Nicolau Libório dos Santos Filho e representada pela Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva, a Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias.

### **8.3 Participação na 56ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)**

Nos dias 25 e 26 de novembro de 2021 foi realizada a 56ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) de forma híbrida, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), localizada em Brasília/DF e também por meio de videoconferência, utilizando a plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e deu-se, dentre outros assuntos, a discussão e aprovação da ata referente à 55ª Reunião Ordinária; a apresentação do painel "*Ministério Público brasileiro e o fortalecimento da democracia*", pelo Dr. Dr. Pedro Ivo de Sousa, Presidente da Associação do Ministério Público do Estado do Espírito Santo e Dr. Eliezer Siqueira, Ouvidor-Geral do Ministério Público do Estado do Espírito Santo e Vice-presidente da Região Sudeste do CNOMP; Solenidade de entrega de comendas aos homenageados e ex-Conselheiros do CNOMP; e a Eleição da

Presidência/Diretoria 2022/2023, em que foi eleita a chapa única, tendo como Presidente a Dra. Selma Magda Pereira Barbosa Barreto, Ouvidora do Ministério Público do Estado do Pernambuco, Vice-presidente a Dra. Nádia Estela Ferreira Mateus, Ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e como **Secretária a Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva, Ouvidora do Ministério Público do Estado do Amazonas.**

## 9 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

Abaixo são apresentadas matérias publicadas no decorrer do 2º semestre de 2021, em que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem papel de destaque, a saber:

a) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 08/10/2021, com o título “*Ex-Ouvidores do MPAM recebem medalha da Ordem do Mérito do CNOMP*”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14739-ex-ouvidores-do-mpam-recebem-medalha-da-ordem-do-merito-do-cnomp#.YfHCEerMKUI>>. Vide Anexo A.

b) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 13/10/2021, com o título “*Ouvidores do MP brasileiro lançam ‘Carta Ouvidorias Sustentáveis’, para fortalecimento da instituição*”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14745-ouvidores-do-mp-brasileiro-lancam-carta-ouvidorias-sustentaveis-para-fortalecimento-da-instituicao#.YfG8l-rMKUk>>. Vide Anexo B.

c) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 18/10/2021, com o título “*Ouvidoria-Geral do MPAM se alinha a ouvidores de todo o País contra a PEC 5*”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14752-ouvidoria-geral-do-mpam-se-alinha-a-ouvidores-de-todo-o-pais-contra-a-pec-5#.YfG8merMKUk>>. Vide Anexo C.

d) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 27/11/2021, com o título “*Jussara Pordeus é eleita secretária do CNOMP para 2022-2023*”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14877-jussara-pordeus-e-eleita-secretaria-do-cnomp-para-2022-2023#.YfG8p-rMKUk>>. Vide Anexo D.

## 10 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.

O ano de 2021 apresentou muitos desafios para a sociedade amazonense, que viu em seu seio uma crise sanitária e hospitalar de proporções homéricas, demandando o esforço, para seu equacionamento, da sociedade como um todo. E o Ministério Público, como legítimo guardião dos interesses da sociedade, não poderia ficar alheio a esta luta, atuando de forma a proteger e fornecer as garantias necessárias à população. E nesse ritmo, tem se perfilado a Ouvidoria Geral, como porta de entrada que é, para os reclames, anseios e denúncias do manifestante em geral, fazendo o acolhimento e a distribuição para os mais diversos setores da instituição ou mesmo para outros órgãos. A Ouvidoria também se notabiliza pelo esclarecimento ao demandante a respeito do local em que ele possa apresentar seu anseio, caso não seja objeto do *Parquet* estadual.

Faz-se oportuno ressaltar a manutenção do elevado aumento de registros observados neste 2º semestre de 2021, que mesmo com queda em relação ao 1º semestre do ano, ainda apresentou substancial incremento em relação a igual período do ano anterior, quando já atravessávamos a crise proporcionada pela Pandemia da Covid-19 e ainda havia a denúncia de irregularidades eleitorais. No 2º semestre de 2020 foram 1.677 registros, subindo para incríveis 3.139 manifestações no 1º semestre de 2021 e chegando neste semestre em análise a 2.637 demandas.

Num breve sobrevoo pelas informações a respeito dos canais de acesso, tem-se a predominância do uso da plataforma *WhatsApp*, hoje já disseminada no



seio da sociedade, para a apresentação das demandas, com um pouco mais de 40% das demandas, seguida por duas plataformas bem expressivas, que é o *e-mail* (20,67%) e o Formulário eletrônico, ferramenta desenvolvida e mantida pelos profissionais deste Parquet, que aparece com 18,70%.

Os números e as ações descritas neste relatório sinalizam o relevante e imprescindível papel que assume a Ouvidoria Geral, que apesar dos vultosos desafios enfrentados, tem conseguido dar expressiva resposta à sociedade como um todo, razão de ser da existência de nosso órgão.

**JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

## **ANEXO A**

## Ex-Ouvidores do MPAM recebem medalha da Ordem do Mérito do CNOMP

- [Imprimir](#)



Criado: Sexta, 08 Outubro 2021 17:12

Publicado: Sexta, 08 Outubro 2021 17:12



O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) laureou os ex-Ouvidores-Gerais do Ministério Público do Amazonas (MPAM), Suzete dos Santos, Nicolau Libório e Rita Augusta de Vasconcellos Dias com a comenda “Ordem do Mérito do CNOMP”, pelo destacado trabalho realizado por cada um deles à frente da Ouvidoria-Geral do MPAM. A atual Ouvidora-Geral do MPAM, Jussara Pordeus, representou, na solenidade, a ex-Ouvidora Rita Augusta.

A cerimônia aconteceu no dia 07/10, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília. “Hoje, a Ouvidoria está entre os órgãos da Administração Superior do Ministério Público Brasil afora, mas o que a faz ter destaque é ser uma porta para atender às pessoas do povo, sobretudo as pessoas mais simples, carentes, aquelas que vem à porta da Procuradoria”, disse o Subprocurador-Geral de Justiça Jurídico e Institucional, Nicolau Libório, que esteve à frente da Ouvidoria do MPAM de 2019 a outubro de 2020, quando assumiu a SubJur.

Conduzida pela Presidente do CNOMP e Ouvidora do Ministério Público de Pernambuco, Selma Magda Pereira Babosa Barreto, a solenidade de entrega da comenda foi realizada após a 55ª Reunião Ordinária do CNOMP, da qual a Procuradora de Justiça Jussara Pordeus participou, na condição de atual Ouvidora-Geral do MPAM. A Ouvidora-Geral foi eleita no dia 10/02 pelo Colégio de Procuradores para o biênio 2021-2023. Ela sucedeu a Procuradora Suzete dos Santos, que foi eleita suplente para o Biênio 2019-2021 junto com o Procurador Nicolau Libório e assumiu a Ouvidoria quanto o titular se tornou SubJur, no ano de 2020. A Procuradora Rita Augusta de Vasconcellos Dias foi eleita por dois biênios consecutivos para o cargo, de 2015 a 2017 e de 2017 a 2019.

## **ANEXO B**

## Ouvidores do MP brasileiro lançam "Carta Ouvidorias Sustentáveis", para fortalecimento da instituição

• [Imprimir](#)

+ 0

Criado: Quarta, 13 Outubro 2021 18:23

Publicado: Quarta, 13 Outubro 2021 18:23



Ouvidores das várias unidades do Ministério Público de todo o Brasil aprovaram a "Carta Ouvidorias Sustentáveis", documento considerado "um marco histórico" que visa o desenvolvimento e valorização dessas instituições no MP brasileiro. A também chamada "Carta de Brasília das Ouvidorias do MP" foi aprovada em plenário durante o VI Encontro de Ouvidores do Ministério Público Brasileiro, realizado pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), no dia 08 de outubro, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília.

O objetivo do encontro nacional foi promover o debate de questões relativas à atuação das ouvidorias e ao desenvolvimento de ações da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, que é coordenada pela Ouvidoria Nacional.

As ouvidorias, após debates que se estenderam desde 2017, chegaram ao acordo, que estabelece diretrizes de sustentabilidade interna e externa para essas instituições. No plano interno, a carta propõe sustentabilidade conceitual, normativa, política, funcional e administrativa. Externamente, as ouvidorias buscarão sustentabilidade política e democrática.

Entre as estratégias elencadas na Carta de Sustentabilidades para o incremento das ouvidorias, estão o estabelecimento da Ouvidoria como "órgão partícipe da política estratégica do MP", "difundir as Ouvidorias do Ministério Público junto à sociedade através de redes sociais, permitindo o recebimento de manifestações por estas vias", "investir na melhoria da estrutura material, pessoal e tecnológica, de forma a potencializar e a tornar mais efetivas as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias", "desenvolver ações político-institucionais que viabilizem a aprovação da Lei Federal das Ouvidorias" e "reforçar a imagem institucional junto à sociedade".

## **ANEXO C**

## Ouvidoria-Geral do MPAM se alinha a ouvidores de todo o País contra a PEC 5

• [Imprimir](#)



Criado: Segunda, 18 Outubro 2021 15:41

Publicado: Segunda, 18 Outubro 2021 15:41



Prevista para ser votada no plenário da Câmara Federal amanhã, 19/10, a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 05/2021 recebeu, no dia 13/10, o repúdio do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público Brasileiro (CNOMP). Em nota, os ouvidores do Ministério Público de todo o País se posicionaram pela rejeição integral da PEC 05, que prevê a modificação da estrutura do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), fragiliza a atuação do Ministério Público, o exercício da cidadania e atenta contra os princípios democráticos.

“Essa PEC n.º 5/ 2021 atenta contra a cidadania e contra a democracia que o Ministério Público Brasileiro tanto se dedica a defender nesses 33 anos desde a Constituição de 88, várias as violações às garantias do Ministério Público. A Ouvidoria do Ministério Público do Amazonas se posiciona integralmente pela rejeição da PEC 5 em todos os seus aspectos”, disse a Ouvidora-Geral do MPAM, Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva.

Os ouvidores rejeitaram, entre outras mudanças da PEC, a retirada da representatividade do Ministério Público Militar no CNMP; a permissão para que o CNMP reveja os atos praticados pelos membros da Instituição; a permissão para que 2/3 dos Conselhos Superiores dos Ministérios Públicos sejam escolhidos pelos Procuradores-Gerais de Justiça e o Procurador-Geral da República; confere ao Congresso Nacional o poder de escolha do Corregedor do Ministério Público; a legitimação do Conselho para apresentar proposta de Lei Complementar sobre o Código Nacional de Ética e Disciplina do MP brasileiro, contrastando com a simetria constitucional entre o Judiciário e o Ministério Público e a criação de novos prazos prescricionais, com termo inicial da contagem de forma vaga e imprecisa.

Leia [aqui](#) a nota integral do CNOMP.

## **ANEXO D**



# Jussara Pordeus é eleita secretária do CNOMP para 2022-2023

- [Imprimir](#)



Criado: Sábado, 27 Novembro 2021 21:14

Publicado: Sábado, 27 Novembro 2021 21:14

# CNOMP

Conselho Nacional dos Ouvidores  
do Ministério Público dos Estados e da União

A Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM), Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, foi eleita secretária da Diretoria do Conselho Nacional de Ouvidores Gerais do Ministério Público – CNOMP para o período de 2022/2023. A eleição aconteceu no dia 26/11/2021, durante o segundo dia da 56ª Reunião Ordinária do Conselho, na sede do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES).

O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) é uma associação de âmbito nacional e sem fins lucrativos, integrada pelos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, instituída dia 12 de março de 2009 na cidade de Ouro Preto, Estado de Minas Gerais.

Seus principais objetivos são: contribuir para a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais do Ministério Público, incentivando a integração das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União e promovendo o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas e de informações sobre os métodos de registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias.

## Nova diretoria do Cnomp para 2022/2023

Selma Magda - Presidente MPPE  
Nadia Estela-Vice-Presidente MPMG  
Secretária - Jussara Pordeus -MPAM

### Vice-Presidentes Regionais:

Norte -Paulo Celso MPAP  
Nordeste - Lean Araújo - MPAL  
Sul - Paulo Cezar Ramos - MPSC  
Centro-Oeste - Renzo Siufgi - MPMS  
Sudeste - Gilberto Nonaka - MPSP

### Diretorias:

Comunicação - Dr. Adelio Mendes -MPPA

Finanças - Rodrigo Pessoa -MPRN

Planejamento Estratégico - Ailton Jose da Silva -MPM

Patrimônio Cultural - Heloísa Pires -MPT