



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO 2021

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

2022

APRESENTAÇÃO

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de janeiro a dezembro do ano de 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.....	5
2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO.....	7
3 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	9
4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	12
5 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL.....	15
5.1 Extensão do horário.....	15
5.2 Constituição do Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas...15	15
5.3 Preparativos para a inclusão da Ouvidoria Geral no Núcleo Permanente de Autocomposição do Ministério Público do Amazonas.....	15
5.4 Reunião da Rede de Ouvidorias do Amazonas (Rede Ouvir-AM) para medidas de enfrentamento à Covid-19.....	16
5.5 Retorno ao atendimento presencial.....	16
5.6 Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas.....	17
5.7 Aprovação da Carta de Brasília das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro.....	17
5.8 Apoio à Eleição Municipal Suplementar da Cidade de Coari/AM.....	17
6 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL.....	18
6.1 Participação na 51ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	18
6.2 Eleição da nova Ouvidora-Geral.....	18
6.3 Posse da nova Ouvidora-Geral.....	19
6.4 Participação na 52ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	19
6.5 Reunião do Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas.....	20
6.6 Reunião do Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas.....	20
6.7 Presença da Ouvidora-Geral na apresentação relatório anual de atividades à Assembleia Legislativa feita pelo Procurador-Geral de Justiça do Estado do Amazonas.....	20
6.8 Participação na 6ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	21
6.9 Participação na 53ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	21
6.10 Reunião prepara inclusão da Ouvidoria no Nupa.....	22
6.11 Reunião da Rede de Ouvidorias do Amazonas (Rede Ouvir-AM).....	22

6.12 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.....	22
6.13 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.....	23
6.14 Participação na 56ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	24
7 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.....	25
8 CONCLUSÃO.....	28
ANEXO A.....	30
ANEXO B.....	32
ANEXO C.....	36
ANEXO D.....	38
ANEXO E.....	40
ANEXO F.....	43
ANEXO G.....	45
ANEXO H.....	48
ANEXO I.....	50
ANEXO J.....	52

1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou no ano de 2021 o quantitativo de **5.776 manifestações**, número bem superior ao quantitativo de demandas recebidas no ano anterior, que foi de 3.252, o que representa um substancial incremento de 77,61%.

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

Distribuição das Manifestações		
2021	Quantidade	Percentual
Janeiro	617	10,68%
Fevereiro	612	10,60%
Março	450	7,79%
Abril	371	6,42%
Maio	555	9,61%
Junho	534	9,25%
Julho	293	5,07%
Agosto	397	6,87%
Setembro	358	6,20%
Outubro	540	9,35%
Novembro	622	10,77%
Dezembro	427	7,39%
Total	5.776	100,00%

Tabela 1: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral em 2021.

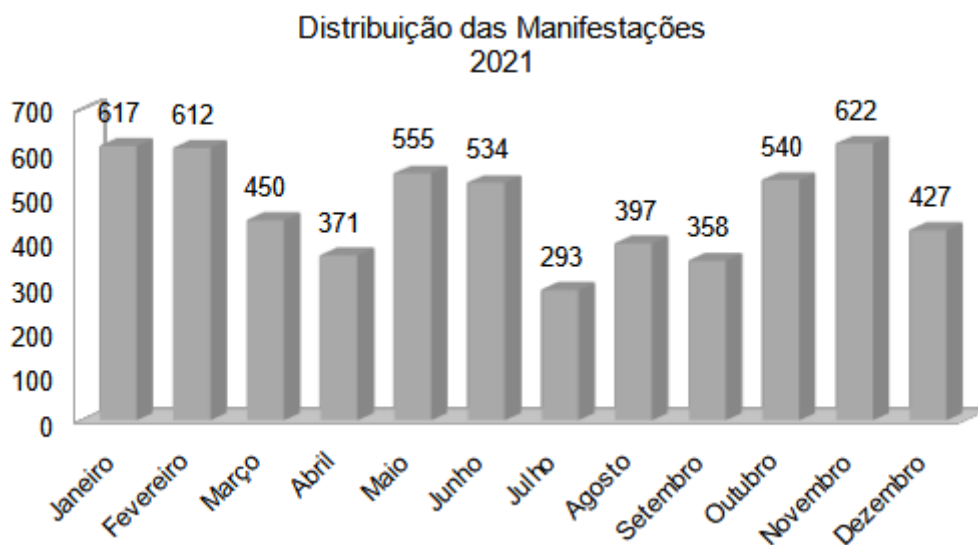


Gráfico 1: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral em 2021.

Com base nas informações dispostas na Tabela 1, observa-se que os dois primeiros meses do ano tiveram o maior número de registros, coincidindo com o período mais agudo da crise de saúde, resultante da pandemia do Covid-19, pela qual atravessou a cidade de Manaus e região. Houve recuo nos dois meses seguintes, para experimentarmos um novo aumento a seguir, com início da retomada gradual das atividades em geral. O segundo semestre apresentou um menor apelo, com incremento no trimestre final. Pontue-se que outubro trouxe a volta do atendimento presencial, o que provavelmente tenha encontrado uma demanda repressiva de uma parcela da população que prefira o esse canal de registro.

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: manifestação de insatisfação, investida ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

b) Crítica: manifestação de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;

c) Representação: manifestação residual à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

d) Sugestão: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de proposta de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

e) Elogio: manifestação 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: manifestação que se enquadre 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 ao longo de 2021 com base nas classes mencionados.

Classes de Manifestação	Quantidade	Percentual
Representação	5.632	97,51%
Reclamação	94	1,63%
Pedido de informação (LAI)	47	0,81%
Crítica	1	0,02%
Sugestão	1	0,02%
Elogio	1	0,02%
Total	5.776	100,00%

Tabela 2: Manifestações recebidas em 2021 na Ouvidoria Geral em função das classes definidas.

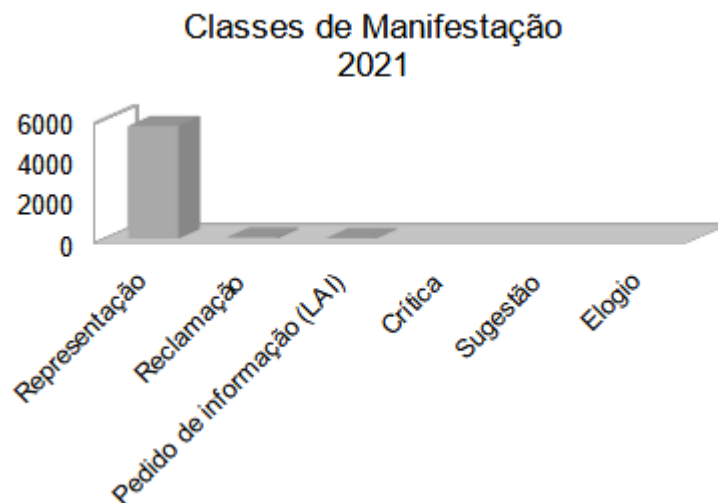


Gráfico 2: Manifestações recebidas em 2021 na Ouvidoria Geral em função das classes definidas.

Observa-se que a quase totalidade das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral são do tipo Representação, havendo participação menor que 2% na Reclamação e menor que 1% no Pedido de Informação e quase nada nos demais tipos de manifestação.

3 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral apresenta oito canais de atendimento em uso. Segue um breve resumo de cada um dos canais utilizados por este setor 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. Encontrava-se suspenso por força das medidas sanitárias com vistas a prevenir e combater o contágio pelo novo Coronavírus, havendo regressado no dia 18 de outubro de 2021 e se dá na 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> e <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: 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 através de um aplicativo já disseminado junto à população em geral; 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 ano 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
WhatsApp	3.070	53,15%
Formulário eletrônico	1.075	18,61%
E-mail	895	15,50%
Disque 100/180	278	4,81%
Atendimento telefônico	190	3,29%
Atendimento presencial	168	2,91%
Fala.BR	100	1,73%
Via Postal	0	0,00%
Total	5.776	100,00%

Tabela 3: Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral em 2021, em função dos canais de acesso.

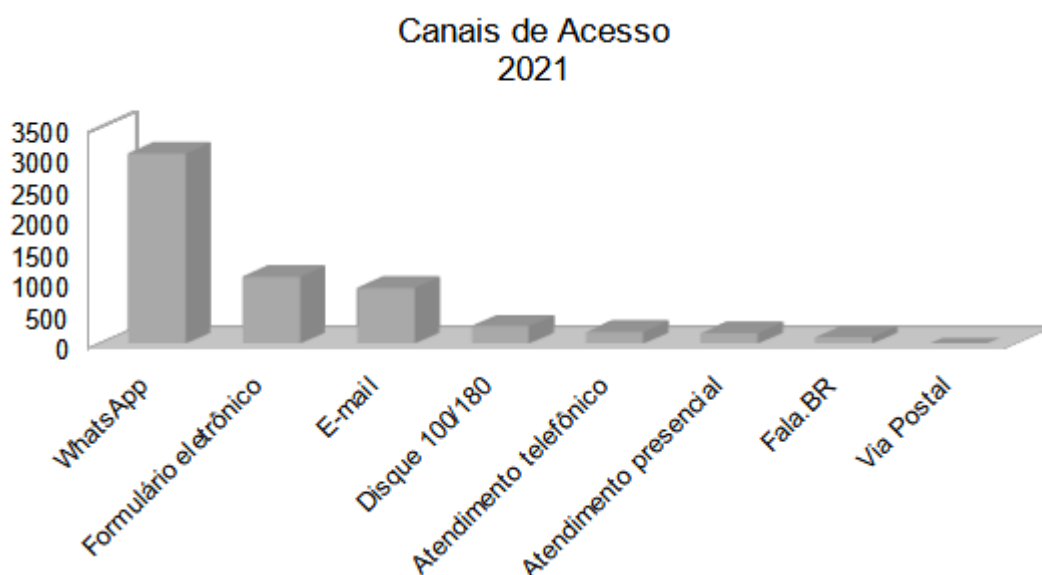


Gráfico 3: Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral em 2021, em função dos canais de acesso.

Pelo exposto, observa-se a predominância do *WhatsApp*, com mais da metade das demandas, seguido do Formulário Eletrônico (18,61%) e do *E-mail* (15,50%), com estes três canais atingindo mais de 85% das demandas que aportaram 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 ao longo do ano de 2021 na Ouvidoria Geral estão distribuídas conforme a Tabela 4 e Gráfico 4, mostrados abaixo:

Assunto	Quantidade	Percentual
Outros	2.021	34,99%
Saúde	610	10,56%
Improbidade administrativa	591	10,23%
Meio ambiente	390	6,75%
Crimes	384	6,65%
Infância e juventude	335	5,80%
Educação	290	5,02%
Consumidor	267	4,62%
Concurso Público	173	3,00%
Idoso	141	2,44%
Controle externo da atividade policial	130	2,25%
Demandas alheias à competência do Ministério Público	119	2,06%
Serviços públicos	58	1,00%
Violência Doméstica	56	0,97%
Lei de Acesso a Informação	44	0,76%
Atuação de Membros ou Servidores	35	0,61%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	35	0,61%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	34	0,59%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	27	0,47%
Execução penal	22	0,38%
Eleitoral	7	0,12%
Acessibilidade	6	0,10%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,02%
Sindical e questões análogas	0	0,00%
Total	5.776	100,00%

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

(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 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL

5.1 Extensão do horário

Em razão do trabalho ministerial do regime de *home office*, extensível aos servidores e membros em geral, por ocasião das medidas de suspensão das atividades presenciais, houve a aprovação da extensão do horário de atendimento, que, durante esse período passou ao período de 08h às 17h, nos dias de expediente. O objetivo foi proporcionar à população um período mais prolongado para o registro de suas manifestações, aprimorando o contato do *Parquet* estadual com a sociedade em geral.

5.2 Constituição do Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas

Com a participação Subprocurador-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos, Dr. Nicolau Libório Dos Santos Filho; pela Corregedora-Geral, Dra. Silvia Abdala Tuma; pela Ouvidora Geral, Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva e dos Coordenadores dos Centros de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça (CAOs). O objetivo de tal grupo de trabalho é acompanhar, coordenar, empreender, executar e fiscalizar todas as medidas legais de enfrentamento à pandemia no Estado.

5.3 Preparativos para a inclusão da Ouvidoria Geral no Núcleo Permanente de Autocomposição do Ministério Público do Amazonas

Em 19 de maio de 2021 foi realizada reunião em suporte virtual, por meio da plataforma *Microsoft Teams*, com a presença, dentre outros, da Ouvidora-Geral e do chefe do Centro de Atendimento ao Público objetivando que se viabilize a inclusão da Ouvidoria Geral na composição do Núcleo Permanente de

Autocomposição do Ministério Público do Amazonas (Nupa), responsável pela implementação e adoção de métodos consensuais de solução de conflitos no âmbito ministerial, tendo em vista que a Resolução nº 222/2020-CNMP, prevê a possibilidade de inclusão de representantes de órgãos auxiliares na composição dos núcleos permanentes de incentivo à autocomposição. No entanto, a medida carece de uniformização a nível nacional.

5.4 Reunião da Rede de Ouvidorias do Amazonas (Rede Ouvir-AM) para medidas de enfrentamento à Covid-19

Na data de 27 de maio de 2021 foi realizada reunião em suporte virtual, por meio da plataforma Google Meet, de Reunião da Rede de Ouvidorias do Amazonas (Rede Ouvir-AM), em que se discutiu o planejamento das atividades anuais da rede, o desenvolvimento da cooperação e integração mútua e a articulação entre as diversas ouvidorias do Estado.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 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 54^a e 55^a 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.

5.8 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.

6 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL

6.1 Participação na 51ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Em 08 de fevereiro de 2021 foi realizada a 51ª 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 deu-se, dentre outros assuntos, a discussão e aprovação das atas referentes à 50ª Reunião Ordinária e 5ª Reunião Extraordinária; as seguintes palestras: "Proposta de criação de uma política de proteção de dados pessoais e regulamentação da LGPD no MP brasileiro", pelo Dr. Rui Carlos Kolb Schiefler, relator do subgrupo da LGPD no CNMP; "MPDFT e a implementação da LGPD", pelo Dr. Libanio Alves Rodrigues, Ouvidor do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios; "Tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria e a LGPD", pelo Dr. Ney Roberto Zanlorenzi, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Paraná; e "Processo de implantação 81 da LGPD no MP/SP", pelo Dr. Gilberto Nonaka, Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo.

6.2 Eleição da nova Ouvidora-Geral

No dia 10 de fevereiro de 2021 o Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Amazonas elegeu, através de sessão ordinária realizada por videoconferência, a procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva para assumir o cargo de Ouvidor-Geral do MPAM para o biênio 2021/2023. A eleição ocorreu por aclamação com a presença do Procurador-Geral de Justiça, Dr. Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior e de 17 procuradores de justiça. A posse está prevista para ocorrer no dia 18 de março de 2021.

6.3 Posse da nova Ouvidora-Geral

No dia 18 de março de 2021, a partir das 16h, em sessão extraordinária do Colégio de Procuradores de Justiça, houve a posse da nova Corregedora-Geral e Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas. A Corregedora-Geral que deixa o cargo foi a Procuradora de Justiça, Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva, assumindo o cargo a Procuradora de Justiça, Dra. Silvia Abdala Tuma. Já na Ouvidora-Geral deixa o cargo a Procuradora de Justiça, Dra. Suzete Maria dos Santos, sendo sucedida pela Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva. Em ambos, fica a Dra. Suzete Maria dos Santos como suplente.

O evento ocorreu de forma virtual, por meio do canal da Secretaria dos Órgãos Colegiados no *Youtube*, respeitando o protocolo de distanciamento social em virtude da Pandemia do Covid-19.

6.4 Participação na 52ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 26 de março de 2021 foi realizada a 52ª 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 ocorreu, dentre outros assuntos, a discussão e aprovação das atas referentes às 46ª e 51ª Reuniões Ordinárias; deliberações sobre a retomada ou não das contribuições dos Conselheiros e sobre a contratação de um contador para organizar e regularizar os registros contábeis, a situação fiscal do Conselho, a implantação da “Carta de Serviços dos Usuários” e a solenidade de posse da nova Diretoria.

6.5 Reunião do Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas

Em 08 de abril de 2021, reuniu-se o Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas, tendo participação da Ouvidora-Geral, em que se ouviu autoridades locais e secretários do Executivo sobre o acompanhamento e fiscalização da distribuição de lotes de vacina para o Interior do Estado do Amazonas.

6.6 Reunião do Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas

Já em 15 de abril de 2021, voltou a se reunir o Grupo de Trabalho de Saúde do Ministério Público do Amazonas, em que o Ministério Público cobrou da Secretaria de Segurança Pública (SSP/AM), da Delegacia-Geral de Polícia Civil do Amazonas, da FVS/AM e da Vigilância Sanitária Municipal (VISA/AM) ações para evitar o descumprimento do decreto governamental sobre distanciamento social nos bares e restaurantes. O Grupo de Trabalho recomendou que as Polícias Civil e Militar encaminhem ao MPAM, via Ouvidoria Geral, informações sobre ações realizadas para coibir o descumprimento das medidas de prevenção, assim como as ocorrências registradas, para distribuição aos respectivos Centros de Apoio e demais providências cabíveis.

6.7 Presença da Ouvidora-Geral na apresentação relatório anual de atividades à Assembleia Legislativa feita pelo Procurador-Geral de Justiça do Estado do Amazonas

Em 17 de abril de 2021, houve a apresentação, por parte do Procurador-Geral de Justiça, Dr. Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior, do relatório anual de atividades Ministério Público do Amazonas referente ao ano de 2020, à Assembleia

Legislativa do Estado do Amazonas. Dentre outros presentes, participou a Ouvidora-Geral deste ministério público.

6.8 Participação na 6ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 06 de maio de 2021 foi realizada a 6ª 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 deliberou-se, dentre outros assuntos, a respeito do Termo de Cooperação MDH/CNPG/Ouvidoria do CNMP/CNOMP, com as alterações sugeridas pelo Grupo de Trabalho do CNOMP e a Apresentação do Fluxo de Trabalho do Termo de Cooperação.

6.9 Participação na 53ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Na data de 18 de maio de 2021 foi realizada a 53ª 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 houve a discussão e aprovação da Ata referente à 52ª Reunião Ordinária e deliberações sobre a definição de data para avaliação das atas, com prazo para resposta; criação de área restrita no site do CNOMP para associados, e a atuação dos Vice-Presidentes regionais; apresentação da Palestra sobre a PEC nº 005/2021; e retorno de atividades presenciais (reuniões híbridas) em Brasília/DF.

6.10 Reunião prepara inclusão da Ouvidoria no Nupa

No dia 19 de maio de 2021 foi realizada reunião em suporte virtual, por meio da plataforma *Microsoft Teams*, com a presença, dentre outras pessoas, da Ouvidora-Geral, Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva e do chefe do Centro de Atendimento ao Público da Ouvidoria Geral, Adenilson Roberto de Oliveira, para que se viabilize a inclusão da Ouvidoria Geral na composição do Núcleo Permanente de Autocomposição do Ministério Público do Amazonas (Nupa), que é responsável pela implementação e adoção de métodos consensuais de solução de conflitos no âmbito ministerial.

6.11 Reunião da Rede de Ouvidorias do Amazonas (Rede Ouvir-AM)

No dia 27 de maio de 2021 foi realizada reunião em suporte virtual, por meio da plataforma Google Meet, da Rede de Ouvidorias do Amazonas (Rede Ouvir-AM), em que se discutiu o planejamento das atividades anuais da rede, o desenvolvimento da cooperação e integração mútua e a articulação entre as diversas ouvidorias do Estado e também medidas para o enfrentamento à Covid-19.

6.12 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.

6.13 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.

6.14 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.**

7 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

Abaixo são apresentadas matérias publicadas no decorrer do 1º 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 26/03/2021, com o título “**MPAM EM AÇÃO: MP instaura procedimento administrativo para averiguar os exames nos recém-nascidos em Humaitá**”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14100-mpam-instaura-procedimento-administrativo-para-averiguar-os-exames-nos-recem-nascidos-em-humaita#.YXK9Q57MKUk>>. Vide Anexo A.

b) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 26/03/2021, com o título “**ACONTECE MPAM: Conselho Nacional de Ouvidorias aprova criação da Carta de Serviços do Usuário**”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-mpam/14101-acontece-mpam-conselho-nacional-de-ouvidorias-aprova-criacao-da-carta-de-servicos-do-usuario#.YXMIAp7MKUk>>. Vide Anexo B.

c) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 16/04/2021, com o título “**Nova plataforma deve incrementar direcionamento de políticas públicas de promoção dos Direitos Humanos**”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14164-nova-plataforma-deve-incrementar-direcionamento-de-politicas-publicas-de-promocao-dos-direitos-humanos#.YXK89p7MKUk>>. Vide Anexo C.

d) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 07/05/2021, com o título “**Ouvidores do MP querem ampliar alcance dos canais de comunicação com a população**”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14216-ouvidores-do-ministerio-publico-brasileiro-querem-ampliar-alcance-dos-canais-de-comunicacao->

com-a-populacao#.YXK88J7MKUk>. Vide Anexo D.

e) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 19/05/2021, com o título “***Autocomposição - Reunião prepara inclusão da Ouvidoria no Nupa***”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14250-autocomposicao-reuniao-prepara-inclusao-da-ouvidoria-no-nupa#.YXK87J7MKUk>>. Vide Anexo E.

f) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 27/05/2021, com o título “***MPAM apoia a Rede Ouvir-AM e fortalece a democracia participativa***”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14271-mpam-apoia-a-rede-ouvir-am-e-fortalece-a-democracia-participativa#.YXKzJp7MKUk>>. Vide Anexo F.

g) 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 G.

h) 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 H.

i) 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-contr-a-pec-5#.YfG8merMKUk>>. Vide Anexo I.

j) 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 J.

8 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 já iniciou com 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 o elevado aumento de registros observados neste ano de 2021, em relação ao ano anterior, quando já atravessávamos a crise proporcionada pela Pandemia da Covid-19. Em 2020 foram 3.252 manifestações, saltando para 5.776 em 2021, aumento de 77,61%.

E essa elevação das manifestações se deu apesar da suspensão do atendimento presencial, que acompanhou todo o semestre em análise. No entanto, o que se pode observar em breve sobrevoo pelas informações acima descritas, é a massivo uso da plataforma *WhatsApp*, hoje já disseminada no seio da sociedade, para a apresentação das demandas, não se podendo descuidar dos outros canais de recebimento de denúncias, críticas ou pedidos de informações.

Durante o curso do regime de trabalho em *home office*, houve a ampliação do horário de atendimento para o período de 08 às 17h, horário em que a população pôde contar com maior possibilidade de acesso aos vários veículos de manifestação junto ao *Parquet* estadual. Em outubro a Ouvidoria-Geral voltou com o atendimento presencial, tendo o atendimento retornado para o horário de expediente da instituição.

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

MPAM EM AÇÃO: MP instaura procedimento administrativo para averiguar os exames nos recém-nascidos em Humaitá

- [Imprimir](#)



Criado: Sexta, 26 Março 2021 12:45

Publicado: Sexta, 26 Março 2021 12:45



O Ministério Público do Amazonas (MPAM), através da 2ª Promotoria de Justiça de Humaitá, instaurou um Procedimento Administrativo com a finalidade de acompanhar e fiscalizar quais são os testes e exames realizados nos recém-nascidos na maternidade de Humaitá.

O Procedimento iniciou após uma manifestação recebida no WhatsApp da Ouvidoria-Geral no dia 04 de agosto de 2020, onde o denunciante informou que nos exames obrigatórios não estavam sendo feitos nos recém-nascidos. Entre os procedimentos estão os "testes do olhinho e do ouvidinho".

O Promotor de Justiça Rodrigo Nicoletti, titular da 2ª Promotoria de Justiça de Humaitá, notificou a Secretária Municipal de Saúde requisitando informações sobre os testes realizados na maternidade do município para garantia e prevenção da saúde. A pasta ainda deve relacionar quantos e quais são os testes e exames realizados, informar quem é a equipe responsável pelos procedimentos e se ele é realizado logo após o nascimento, ou seja, antes de sair da maternidade.

A SEMSA informou à Promotoria, no último dia 02 de março, que realiza os seguintes procedimentos após o nascimento: a emissão otoacústicas evocados para triagem e auditiva (teste da orelhinha), que é feito por uma Equipe Fonoaudiológica, teste de coraçãozinho – feito por Técnicos em enfermagem e o teste não treponêmico para testação de sífilis, realizado por uma Biomédica.

“O processo continua em andamento e avançando para cobrar o procedimento dos outros testes como o Ocular (olhinho); Reflexo-Vermelho (olhinho também) e o do teste do pezinho”, destacou o Promotor de Justiça.

Texto: ASCOM

ANEXO B

ACONTECE MPAM: Conselho Nacional de Ouvidorias aprova criação da Carta de Serviços do Usuário

• [Imprimir](#)



Criado: Sexta, 26 Março 2021 20:34
Publicado: Sexta, 26 Março 2021 20:34



O Conselho Nacional de Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e União se reuniu, nesta sexta-feira (26), às 11h, para debater temas que visam à criação de campanhas, cartilhas e ações que devem facilitar e ajudar a sociedade na realização de denúncias à Ouvidoria-Geral do Ministério Público. Além disso, foi apresentada a implantação da "Carta de Serviços dos Usuários" - que tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos atos de gestão praticados pelos Ouvidores em todo o País.

A Carta de Serviços ao Usuário acontecerá periodicamente, tomando por base o monitoramento das atividades e a avaliação do cidadão e da sociedade, estreitando os laços entre o cidadão e as instituições ministeriais. A proposta trata da Lei do Acesso à informação, nº 12.527 de 18 de novembro de 2011; da relação da Ouvidoria com a Constituição Federal; demonstra como é a estrutura e funcionamento do CNOMP; o trabalho das Ouvidorias de cada MPEs e União e também traz as informações que envolvem as Ouvidorias, e explica as funções e a figura do Ouvidor.

De acordo com a Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva, Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas, que participou da reunião, as Ouvidorias do Ministério Público representam um canal direto desburocratizados dos cidadãos, servidores e membros com a Instituição.

"O objetivo é dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicas. O trabalho das Ouvidorias é o canal direto com a sociedade para orientar, receber casos e encaminhá-los ao seu destino correto. É de suma importância que povo brasileiro saiba e usufrua desse serviço e tenha seu direito defendido. A Carta de Serviços dos Usuários será uma excelente ferramenta para isso", declarou a Promotora de Justiça.

Denúncias

Em 2020, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou 3.252 manifestações. O mês com mais registros foi novembro com 404 denúncias, seguido de maio com 316 e outubro com 302. O formulário eletrônico pelo site do MPAM foi o canal mais utilizado pela população amazonense para o registro das denúncias durante o ápice da pandemia no Estado.

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

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

Com a nova realidade imposta pela pandemia da COVID-19, a Ouvidoria-Geral incluiu o recurso tecnológico do WhatsApp como mais uma ferramenta de comunicação com a sociedade. A ampliação dos canais de recebimento de manifestação repercutiu na quantidade de denúncias registradas. Toda ação do Ministério Público do Amazonas se dá por meio de denúncias feitas na Ouvidoria-Geral.

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

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

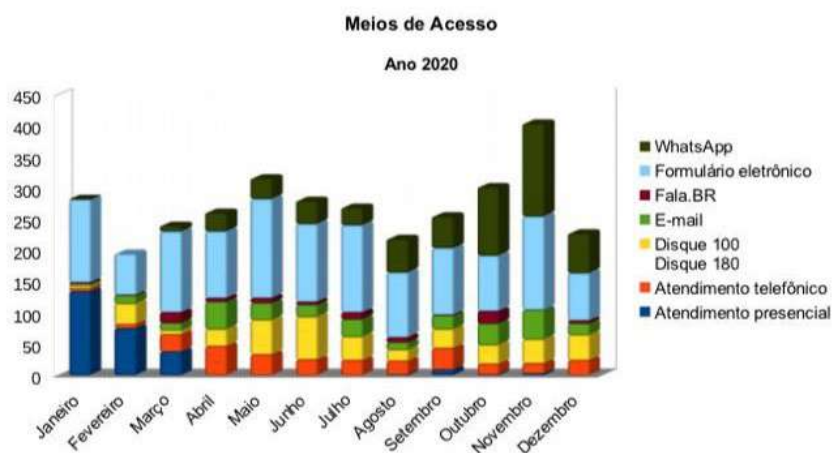


Gráfico 02: Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso no ano de 2020.

Função da Ouvidoria-Geral

Nos termos do artigo 4º, da Resolução nº 95/2013, do CNMP, compete às Ouvidorias, dentre outras funções: receber as manifestações referentes aos serviços e às atividades desenvolvidas pelo MP; sugerir medidas administrativas para aperfeiçoar as atividades do Órgão, com base nas manifestações que recebem; encaminhar as manifestações que receber quando forem referentes aos serviços e às atividades desenvolvidas por elas; Dar publicidade aos seus dados estatísticos referentes às manifestações recebidas e das providências adotadas; Divulgar seu papel institucional à sociedade.

A Ouvidoria-Geral é um canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios, relacionados aos serviços e atividades desenvolvidos pelo Ministério Público do Estado do Amazonas. A Ouvidoria-Geral está trabalhando incansavelmente para defender os direitos e as garantias individuais do cidadão amazonense.

O cidadão pode entrar em contato por meio de ligações e pelo whatsapp (92) 3655-0745, pelo site www.mpam.mp.br, pelos e-mails ouvidoria.mpam@mp.br e atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br, além do disque denuncia 0800 092 0500. A ligação é gratuita e pode ser feita de segunda à sexta, de 08h às 14h, além de todas as redes sociais do MPAM.

Está em curso para aprovação a extensão do horário de atendimento, que poderá ser de 08h às 17h. A iniciativa visa promover oportunidade de atendimento a mais denúncias.

TEXTO: ASCOM MPAM

ANEXO C

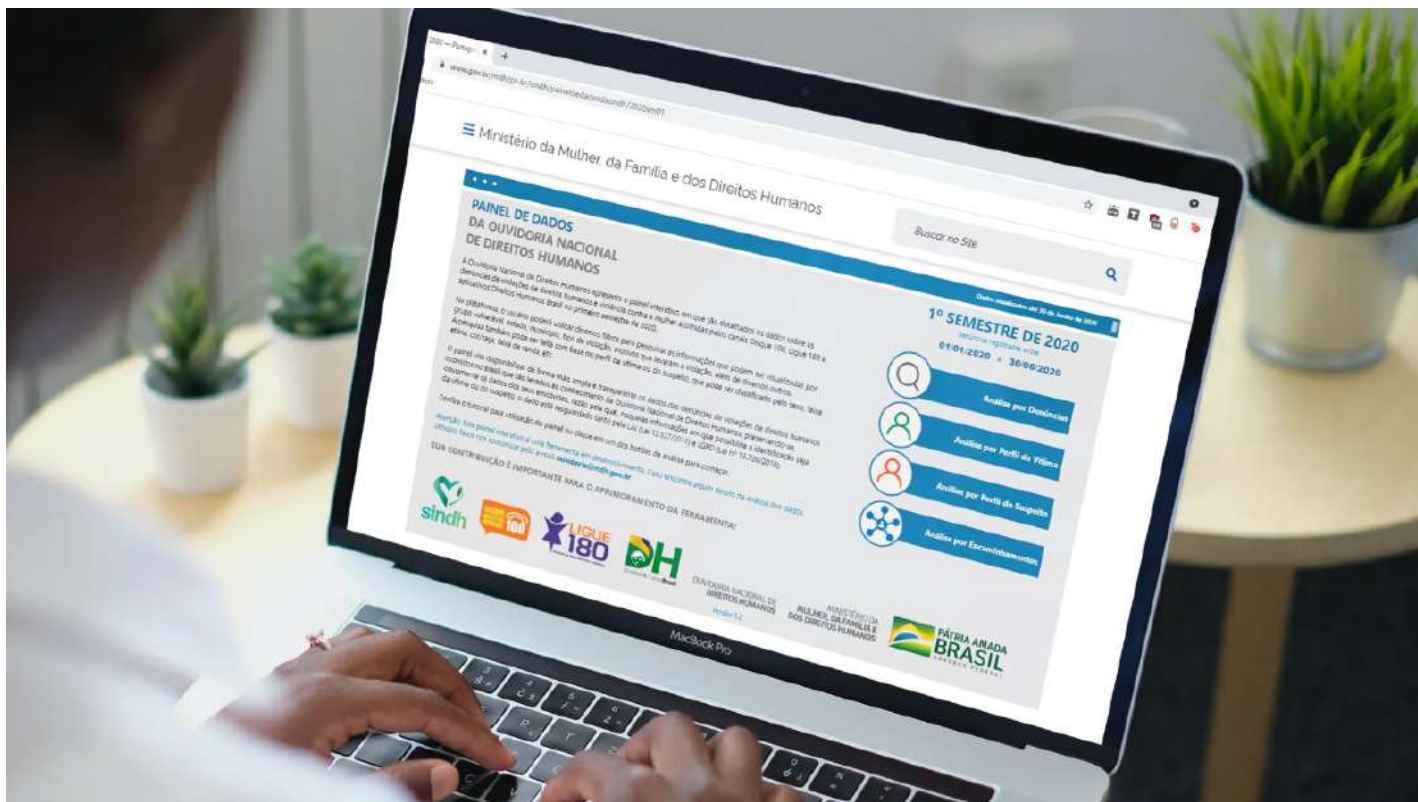
Nova plataforma deve incrementar direcionamento de políticas públicas de promoção dos Direitos Humanos

- [Imprimir](#)



Criado: Sexta, 16 Abril 2021 11:36

Publicado: Sexta, 16 Abril 2021 11:36



O Conselho Nacional dos Procuradores-gerais de Justiça do Ministério Público dos Estados e da União (CNPJ) está divulgando a nova plataforma de divulgação de dados relativos à violação de Direitos Humanos. O Painel de Dados Direitos Humanos lançado em dezembro de 2020 pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), é resultado das melhorias alcançadas com a unificação das duas centrais de atendimento – Disque 100 e Ligue 180, que serviram de base para a constituição da nova ferramenta interativa, que reúne informações sobre as denúncias de violação de direitos humanos, que, agora, podem ser acessadas por qualquer pessoa da sociedade.

A divulgação atende a pedido do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, conforme Ofício nº 2075/2021, no qual, também é solicitada a articulação do CNPJ quanto às medidas de enfrentamento à violação dos direitos humanos e da covid-19, com base nas denúncias recebidas por meio dos canais da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos. E deve auxiliar na elaboração de estudos e pesquisas relativos à promoção e defesa dos direitos humanos.

No Painel de Dados Direitos Humanos, é possível pesquisar por região, estado ou município, mediante consulta por tipo de violação, discriminação ou negligência. Os dados também podem ser separados por grupo vulnerável, como ‘pessoas com deficiência’, ‘mulheres em situação de violência’, ‘crianças e adolescentes’, ou ‘idosos’.

O novo painel mostra, ainda, dados por perfis da vítima ou do suspeito de cometer a violação, possibilitando a identificação das partes envolvidas por sexo, faixa etária, cor/raça, grau de instrução e nacionalidades de quem sofre ou comete violação de direitos humanos ou violência contra a mulher. Os dados podem ser visibilizados em formato de gráfico ou tabela, podendo ser baixados e armazenados por qualquer cidadão. E pode ser acessado no endereço: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/paineldedadosdaondh>.

Texto: ASCOM

ANEXO D

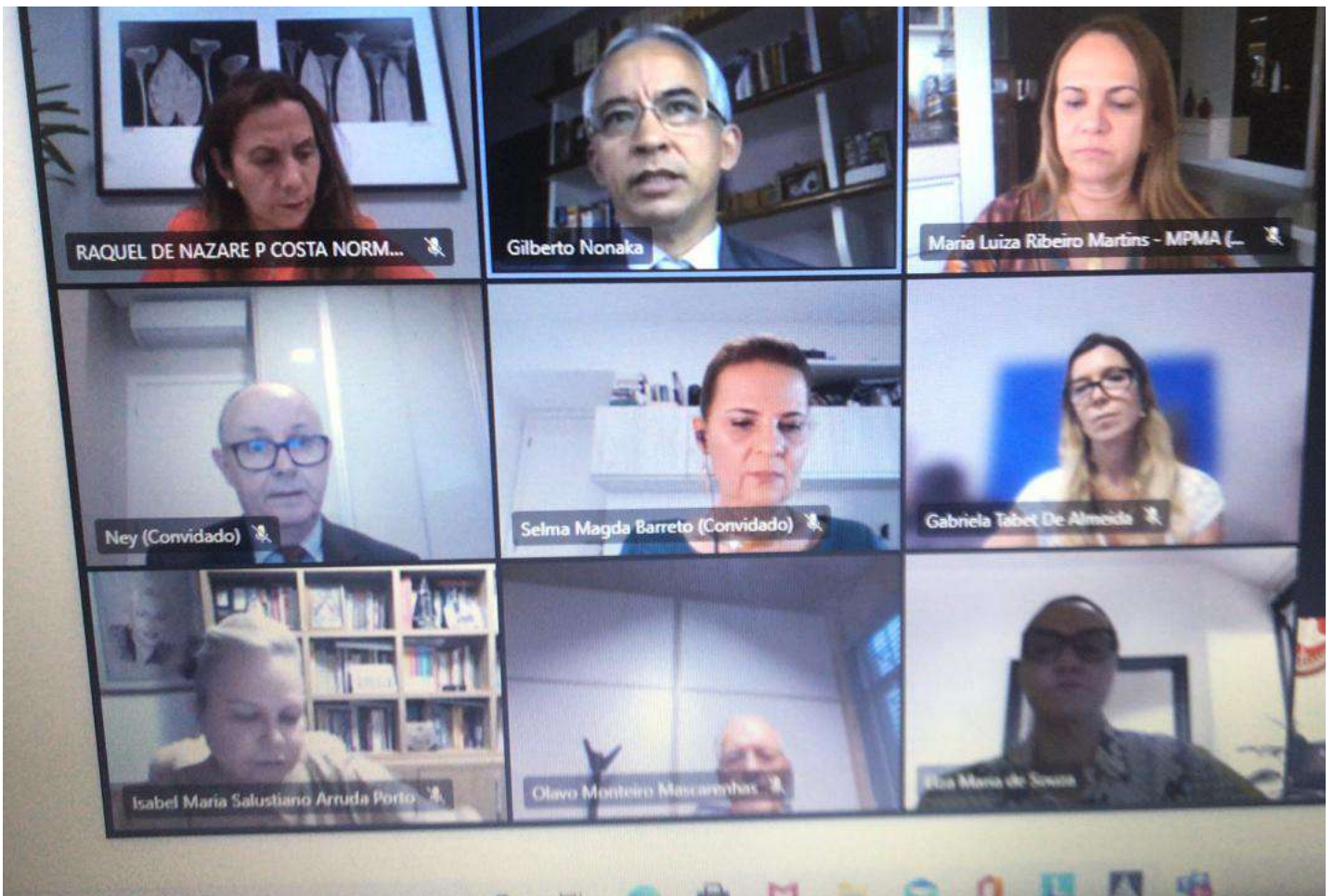
Ouvidores do MP querem ampliar alcance dos canais de comunicação com a população

- [Imprimir](#)



Criado: Sexta, 07 Mai 2021 10:44

Publicado: Sexta, 07 Mai 2021 10:44



O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) se reuniu, no dia 06 de maio, às 15h, para discutir a ampliação dos canais de denúncias em geral, representações, integração/convênios com entidades públicas e organizações sociais, a fim de garantir a efetividade das estratégias indicadas a cada situação. O assunto é objeto do Termo de Cooperação entre o órgão e o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, Conselho Nacional dos Procuradores Gerais e Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.

Durante a reunião, foram analisadas alterações sugeridas pelo Grupo de Trabalho formado pelos ouvidores Gilberto Nonaka, do Ministério Público de São Paulo; Heloisa Pires, do Ministério Público do Trabalho, e Selma Magda Barreto, do Ministério Público de Pernambuco. Também foi discutido o fluxo de trabalho do Termo de Cooperação, conforme sugestões apresentadas por Denise Villela, do Ministério Público do Rio Grande Sul, e pela representante da Ouvidoria Nacional, Gabriela Mansur, membra colaboradora da Ouvidoria Nacional do CNMP. O Ministério Público do Amazonas (MPAM) foi representado na reunião pela Ouvidora Geral, Procuradora de Justiça Jussara Pordeus.

Atualmente, a manifestação do cidadão amazonense pode ser feito por comparecimento a uma das unidades da Ouvidoria-Geral do MPAM (em razão da pandemia da covid-19, o atendimento presencial está temporariamente suspenso), por telefone (0800 092 0500), por formulário eletrônico (<https://www.mpam.mp.br/fale-com-mp/denuncias>) e por WhatsApp (92-3655-0745). Além desses, há, ainda, o e-mail atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br, para recebimento de informações. Propostas do CNOMP

O diagnóstico feito pelo CNOMP revelou a “enorme necessidade de expandir as vias de contato com a população”. Dentre as propostas para dinamizar o processo, tais como: chats com atendentes humanos (não robôs), atendimento em libras, WhatsApp com alcance nacional, Chat diretamente com o Direitos Humanos do Brasil, Disque 100 e 180 – incluindo ferramentas para localização de pessoas desaparecidas, devem ser adaptadas para o MP do Amazonas.

Além dessas, há, ainda, o uso do Instagram e Facebook especificamente integrados a esse propósito, denúncias classificadas diretamente com profissionais médicos, análise de melhoria e atendimento conveniada com a UFMG, análise diária de dados fornecida pelo painel de dados da ouvidoria, com operações contra violência aos idosos e mulheres, qualidade do registro das denúncias, classificação de indicadores de atendimento, promovendo a transparência de deficiência e busca por melhorias, aplicativo para telefone móvel SOS Desaparecidos, aplicativo para telefone móvel associado à Unicef para crianças e adolescente, ouvidoria itinerante e, por fim, ligações nacionais e internacionais gratuitas.

O MPAM

A Ouvidoria-Geral do MPAM é um canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade, que permite o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios, relacionados aos serviços e atividades desenvolvidos pelo Ministério Público do Estado do Amazonas. Em apoio e concordância às sugestões de implantação de medidas, o MPAM planeja – em alinhamento com o Procurador-Geral de Justiça, Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior – adotar tais medidas até o final do ano de 2021, afirma a Ouvidora-Geral, Jussara Maria Pordeus.

ANEXO E

Você está aqui: Home (/) > Notícias Portal (/noticias-portal) > Autocomposição - Reunião prepara inclusão da Ouvidoria no Nupa

Autocomposição - Reunião prepara inclusão da Ouvidoria no Nupa

0

Criado: Sexta, 21 Mai 2021 09:29

Publicado: Sexta, 21 Mai 2021 09:29



O Núcleo Permanente de Autocomposição do Ministério Público do Amazonas (Nupa) realizou, no último dia 19/05, reunião com a Ouvidoria Geral do órgão ministerial amazonense, para viabilizar a inclusão desse órgão na composição do núcleo, que é responsável pela implementação e adoção de métodos consensuais de solução de conflitos no âmbito ministerial. A reunião foi realizada em suporte virtual, por meio da plataforma MsTeams.

Na reunião, a Ouvidora-Geral, Jussara Maria Pordeus e Silva, informou que submeteria ao Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público brasileiro as questões pendentes de alinhamento, a fim de avaliar a pertinência do acatamento da Resolução nº 222/2020-CNMP, que prevê a possibilidade de inclusão de representantes de órgãos auxiliares na composição dos núcleos permanentes de incentivo à autocomposição, uma vez que a medida carece de uniformização em nível nacional.

Sobre o assunto, existem duas posições no Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP). Na visão da Presidente do CNOMP, Selma Magda Barreto, Ouvidora-Geral do Ministério Público de Pernambuco, há uma grande necessidade de aparelhamento institucional na implantação de núcleos internos de resolução de conflitos. Quanto à participação na resolução de conflitos envolvendo o público externo, a função é do órgão de execução, com ressalvas quanto à atuação da Ouvidoria. Atuando nos casos em que o cidadão tem reclamações que não tratam de falta funcional, a Ouvidoria pode ser importante para a aproximação deste cidadão com a Promotoria de Justiça, preservando a imagem institucional perante a sociedade.

Na visão da Secretária do CNOMP, Raquel Normando, Ouvidora-Geral do Ministério Público do Piauí, o papel da Ouvidoria na unidade do MP desse Estado em relação ao NUPA consiste apenas em identificar situações que possam ser solucionadas por mediação e incentivar o cidadão a buscar essa solução extrajudicial.

Participaram da reunião, a Promotora de Justiça de Entrância Final e Coordenadora do Núcleo Permanente de Autocomposição do Ministério Público do Amazonas, Anabel Vitória Mendonça de Souza; a Ouvidora-Geral Jussara Maria Pordeus e Silva; como convidada e futura Ouvidora Auxiliar Honorária, a Promotora de Justiça Renilce Helem Queiroz de Souza; o chefe do Centro de Atendimento ao Público da Ouvidoria-Geral, Adenilson Roberto de Oliveira; e a Agente Técnico-Jurídico do NUPA-MPAM, Bruna Maia Cordeiro Gomes.

ANEXO F

MPAM apoia a Rede Ouvir-AM e fortalece a democracia participativa

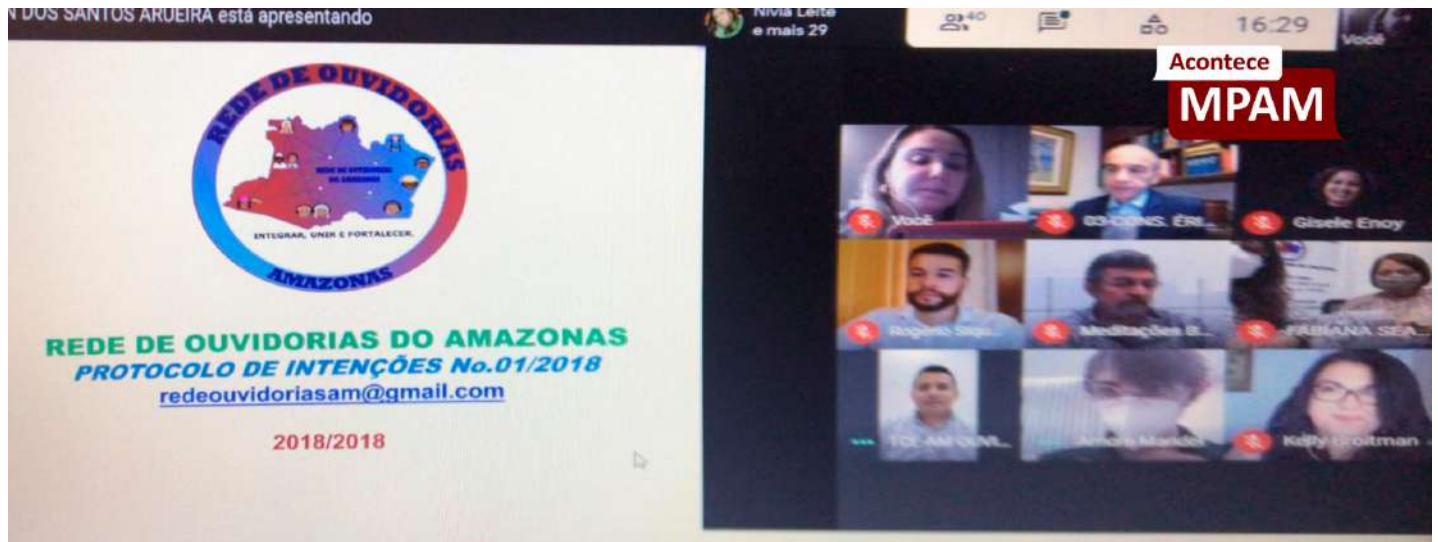
- [Imprimir](#)



Criado: Quinta, 27 Mai 2021 14:17

Publicado: Quinta, 27 Mai 2021 14:17

A Ouvidoria-Geral do MPAM e a Rede Ouvir-AM defendem o fortalecimento da transparência pública, o controle social e a democracia participativa



O Ministério Público do Amazonas, por meio da Ouvidora-Geral, Jussara Maria Pordeus, participou na última quarta, 27, da Reunião da Rede de Ouvidorias do Amazonas (Rede Ouvir-AM), por videoconferência, via plataforma Google Meet, devido às medidas de enfrentamento à covid-19.

Na ocasião, discutiu-se o planejamento das atividades anuais, o desenvolvimento da cooperação mútua e a articulação entre as ouvidorias do Estado, no intuito de fortalecer a ferramenta de transparência pública, o controle social e a democracia participativa. A criadora do Movimento Ouvidores em Ação, Kelly Broitman, compartilhou sua experiência de trabalhar na Rede de Ouvidorias do Amazonas com os projetos “Ouvidores em Ação” e “Ouvidoria Ativa”.

“A Rede de Ouvidorias do Amazonas tem como propósito integrar todos os Ouvidores e Ouvidorias do nosso Estado para troca de experiências e fortalecimento de vínculos pessoais e institucionais, com foco na missão do profissional ouvidor, visando, ainda, fortalecer a instância Ouvidoria e demais canais de cidadania e promover a cidadania e a defesa de direitos humanos”, declara a Ouvidora-Geral do MPAM.

Durante o evento, destacou-se a apresentação do robusto e massivo trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do MPAM, de extrema relevância para a troca de experiências e informações. O Ouvidor da Câmara Municipal de Manaus, vereador Amom Mendel, também apresentou ações desenvolvidas na ouvidoria do legislativo municipal. Houve ainda a apresentação dos novos membros e a conclamação pela Presidente da Rede Ouvir Fabiana Pacífico Seabra quanto à aprovação do Regimento Interno da Rede, que ocorrerá já na próxima reunião.

Rede de Ouvidorias Públicas do Amazonas (Rede Ouvir/AM)

A Rede de Ouvidorias Públicas do Amazonas foi criada oficialmente em 08 de novembro de 2018, na ocasião do 2º Simpósio de Nacional de Ouvidorias, realizado no auditório do Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM), quando foi assinado o Protocolo de Intenções nº 01/2018 por representantes das Ouvidorias dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e do Ministério Público.

ANEXO G

Você está aqui: [Home \(/\)](#) > [Notícias Portal \(/noticias-portal\)](#) >
Dia do Funcionário Público: servidores celebram a data

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



3

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

pessoa 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 quando 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 H

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 I

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 J

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