



Ministério Público do Estado do Amazonas  
Procuradoria-Geral de Justiça

2022

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS



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

MARÇO



Ministério Público do Estado do Amazonas  
Procuradoria-Geral de Justiça



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

---

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem o objetivo de apresentar à sociedade os principais serviços oferecidos, bem como esclarecer de que forma o cidadão poderá encaminhar sua manifestação à Instituição Ministerial.

Dessa maneira, a publicação da presente Carta de Serviços busca simplificar e facilitar o acesso do usuário ao Ministério Público, ao mesmo tempo que demonstra a preocupação da Ouvidoria no fortalecimento da democracia participativa, controle social e elevação dos padrões de transparência e qualidade no atendimento ao público.

## SUMÁRIO

### INFORMAÇÕES GERAIS 4

O que é o Ministério Público? 4

O que é a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas? 4

Quem é o Ouvidor-Geral? 4

Quais as competências da Ouvidoria-Geral? 5

### COMO FAZER A MANIFESTAÇÃO 6

O QUE A OUVIDORIA-GERAL NÃO FAZ 8

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES 8

### PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO 9

A manifestação deve ser fundamentada? 9

O que deve constar da manifestação? 10

É possível ser feita uma manifestação anônima? 10

O que acontece com a manifestação? 11

Como posso é possível acompanhar a manifestação? 16

Como será observada a prioridade nos atendimentos da Ouvidoria? 16

Qual tempo máximo de espera para atendimento ao público? 17

Qual o prazo máximo para a prestação do serviço? 17

### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

17

Unidade e autoridade responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) 17

Atendimento e orientação ao público quanto ao direito de acesso à informação 18

Como é possível fazer a solicitação de informação com base na LAI? 18

O que não será atendido nos pedidos de acesso à informação? 18

Recursos 19



## INFORMAÇÕES GERAIS

### O que é o Ministério Público?

O Ministério Público brasileiro, a partir da vigência da Constituição Federal de 1988, tornou-se um órgão constitucional independente, que deve estar a serviço dos interesses da sociedade, não estando vinculado a nenhum dos Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário). É uma instituição permanente que possui autonomia e independência funcional, possuindo incumbências, poderes e prerrogativas que o fizeram instrumento do povo na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, inclusive contra o próprio Poder Público.

### Quais as funções do Ministério Público?

O MP é um órgão de múltiplas funções. A Constituição reservou a ele a “defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (Art. 127, *caput*, CF/1988).

A defesa da ordem jurídica e do regime democrático está atrelada à fiscalização do poder público em todas as esferas e das leis. O Ministério Público é responsável por garantir que todos se comportem de acordo com a legislação vigente. Isso vale para os governos e para os particulares.

Por este motivo, é considerado essencial à função jurisdicional do Estado. Ele participa ativamente dos processos da justiça brasileira, contribuindo para sua boa administração. Certamente, não é possível intervir em todas as ações, apenas quando for de seu interesse. E quais são eles? Os interesses sociais e individuais indisponíveis.

Os interesses sociais são aqueles difusos e coletivos: meio ambiente; patrimônio histórico, turístico e paisagístico; consumidor; portadores de deficiência;



criança e adolescente, comunidades indígenas e minorias étnico-sociais.

Os interesses individuais indisponíveis são aqueles próprios de cada pessoa, mas com relevância pública. O indivíduo não pode abrir mão deles, como direito à vida, saúde, liberdade e educação. Todos esses interesses que definem as diferentes áreas de atuação do Ministério Público.

Outras funções mais específicas são atribuídas ao órgão pela Constituição Federal, como zelar pelo respeito dos serviços de relevância pública, “*exercer o controle externo da atividade policial*” (art. 129, VII) e “*requer diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial*” (art. 129, VII).

O Ministério Público surgiu a partir da necessidade social de um órgão independente que fiscalizasse as instituições públicas no Brasil, a partir da Constituição de 1988 foi concedida ao *Parquet* a missão de agir em defesa da sociedade e dos bens públicos, afirmando que seu maior compromisso é o de solidificar uma nação igualitária e livre, sua essencialidade é efetivada com sua participação para concretizar o ideal de justiça social.

A Constituição Federal de 1988 no capítulo "Das funções essenciais à Justiça" expressa o que é o Ministério Público e suas funções, destacando a sua atuação na tutela dos interesses difusos e coletivos: meio ambiente, consumidor, patrimônio histórico, turístico e paisagístico; pessoa portadora de deficiência; criança e adolescente, comunidades indígenas e minorias étnico-sociais; e, no controle externo da atividade policial.

No desempenho de suas atribuições a instituição, sempre apta a ouvir os reclames da sociedade brasileira, vem exercendo, além do papel de fiscal da lei, as funções de ouvidoria e advogado da sociedade. Assim, vem ocupando uma interessante posição de defensor da sociedade contra possíveis abusos do Estado.

Sua atividade faz-se mais importante ainda, quando na norma fundamental adotaram-se princípios que buscam fortalecer a cidadania, como é o caso da dignidade humana, valor supremo que contorna todos os direitos, e que a cada tempo vem exigindo da Instituição uma atuação mais eficaz frente aos problemas existentes no País.



Em um Estado em que as três funções precípua (executiva, legislativa, judicial) estão sobejamente configuradas, o Ministério Público não é mais um órgão que tem como missão única fiscalizar a aplicação da lei. Transformou-se em verdadeiro instrumento de defesa da sociedade.

E para corresponder a toda essa responsabilidade, foram-lhe concedidos capacidade para sistematizar suas ações, autonomia para se administrar e independência para atuar.

É essa independência funcional, inerente àqueles que fazem parte do Ministério Público (Procuradores e Promotores de Justiça), que permite a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, de acordo com a sua livre convicção, sem qualquer subordinação à chefia, senão aos limites legais.

Essa concepção evolutiva do Ministério Público que a cada ano vem sendo aperfeiçoada aponta alguns vetores de atuação.

### **Missão Institucional**

Defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade fundada na sustentabilidade e na justiça social.

### **Visão de Futuro**

Ser reconhecida como instituição independente, garantidora da plena cidadania e atuante na promoção da justiça, da autonomia social e na indução de políticas públicas.

### **Valores Institucionais**

O Ministério Público do Estado do Amazonas desempenha suas atribuições tomando por base os seguintes valores institucionais:

- Ética: atuação fundamentada por respeito aos valores norteadores do MP e da moralidade administrativa.
- Transparência: provimento efetivo de acesso às informações dos atos



---

e fatos institucionais, respeitando-se os limites da lei.

- **Lealdade:** atuação com fidelidade aos compromissos assumidos e aos valores defendidos pela instituição.
- **Profissionalismo:** atuação com respeito às normas, às pessoas, aos prazos, às melhores técnicas e aos pressupostos da seriedade.
- **Respeito:** interação com outras pessoas – membros, servidores, fornecedores, estagiários, autoridades e o cidadão em geral – com respeito, consideração e urbanismo.
- **Efetividade:** atuação comprometida com a entrega de resultados efetivos e tenham efeitos transformadores da situação tratada.
- **Justiça:** atuação baseada, sempre, na busca do modo mais justo e sensato em relação aos temas tratados.

## Quando procurar o Ministério Público?

O Ministério Público tem atuação em importantes áreas de interesse da sociedade, o cidadão deve procurar a defesa de seus direitos, conforme a necessidade se sua intervenção, nos assuntos relacionados a uma das áreas a seguir especificadas:

- **No Controle da Constitucionalidade:** quando leis e atos normativos municipais ou estaduais desrespeitam a Constituição Federal ou Estadual;
- **Na área da Educação:** na defesa de acesso à educação infantil e no ensino básico obrigatório, nas situações em que as instituições públicas de ensino deixam de ser ofertar os serviços à sociedade;
- **Na área da Saúde:** visando garantir a assistência à saúde à população, desde a prestação de atendimento médico e serviços correlatos; inclusive quando a prestação dos serviços não é oferecida regularmente pelo Poder Público;



- **Na área da Infância e Juventude:** nas situações de abandono material (falta de alimentação, habitação e saúde), de abandono intelectual (não exercício do direito à educação, à cultura e ao lazer) ou abandono cívico (falta do registro civil e do exercício da cidadania), maus-tratos físicos ou morais, entre outros direitos não disponibilizado à criança ou adolescente. O Ministério Público deverá atuar nos processos judiciais de separação, guarda e adoção de menores, inventários e partilha de bens envolvendo menores; e ainda, nos procedimentos investigatórios relativos à prática de atos infracionais conforme o regramento do Estatuto da Criança e do Adolescente;
- **Na área do Consumidor:** nas situações em que os consumidores são prejudicados pela má qualidade ou nocividade de produtos e serviços, inclusive na prestação de serviços por órgãos públicos; a publicidade enganosa, abusividade de preços, a formação de cartéis, utilização de meios humilhantes ou abusivos para a cobrança de dívidas, e outras situações da área do consumidor que acarretem prejuízos à sociedade.
- **Na área Criminal:** na esfera criminal, o Ministério Público é o responsável pela iniciativa da Ação Penal para processar e julgar os autores dos crimes de: homicídio, estupro, latrocínio, roubo, sequestro, tráfico de drogas, corrupção e estelionato, entre outros. Tendo por atribuição investigar todos os crimes desde os casos mais simples até os mais graves e complexos e de repercussão social, especialmente quando há envolvimento de organizações criminosas.
- **Na área do Meio Ambiente:** promover a atuação ministerial no sentido de identificar, combater e proteger contra quaisquer danos ou sérias ameaças ao meio ambiente, compreendendo os crimes contra a flora e a fauna, inclusive a proteção dos patrimônios histórico, cultural, paisagístico e estético e a ordem urbanística.
- **Na área dos Direitos Humanos:** atuar e promover a defesa dos direitos humanos, especialmente das pessoas consideradas incapazes, dos idosos



e dos portadores de deficiência, quando seus direitos são ameaçados ou não disponibilizados ou reconhecidos.

- **Na Moralidade Administrativa:** combater o desvio ou apropriação de recursos ou serviços públicos, nos casos de fraudes, contratações irregulares, nepotismo, promoção pessoal, licitações ou concursos públicos fraudulentos, e qualquer outras irregularidades praticadas por agentes públicos ou órgãos públicos.
- **No Processo Eleitoral:** fiscalizar todo o processo eleitoral, especialmente o período eleitoral, combatendo o registro irregular de candidaturas a cargos eletivos, a propaganda eleitoral irregular e sua veiculação nos meios de comunicação, o abuso de poder em todas as suas formas, a promoção pessoal dos candidatos.
- **Na área da Segurança Pública:** atuação e promoção na tutela difusa da segurança pública e no controle externo na atividade policial. É importante que o planejamento institucional do Ministério Público, desenvolva ações que permitam seu reconhecimento além “do órgão de acusação”, o Parquet deve ir além, exigindo providências e medidas efetivas visando a diminuição da criminalidade e um maior nível de segurança à população. A Instituição tem amparo legal para sugerir e exigir do Estado a adoção de medidas destinadas à prevenção, o controle a ao combate da criminalidade.

## Como atua o Ministério Público?

A atuação ministerial, denominação que identifica o trabalho realizado pelo Ministério Público, é realizada por Promotores de Justiça e Procuradores de Justiça.

Os Promotores de Justiça atuam em duas áreas: judicial e a extrajudicial. Na área judicial a atuação ministerial é perante os Juízes de Direito; na área



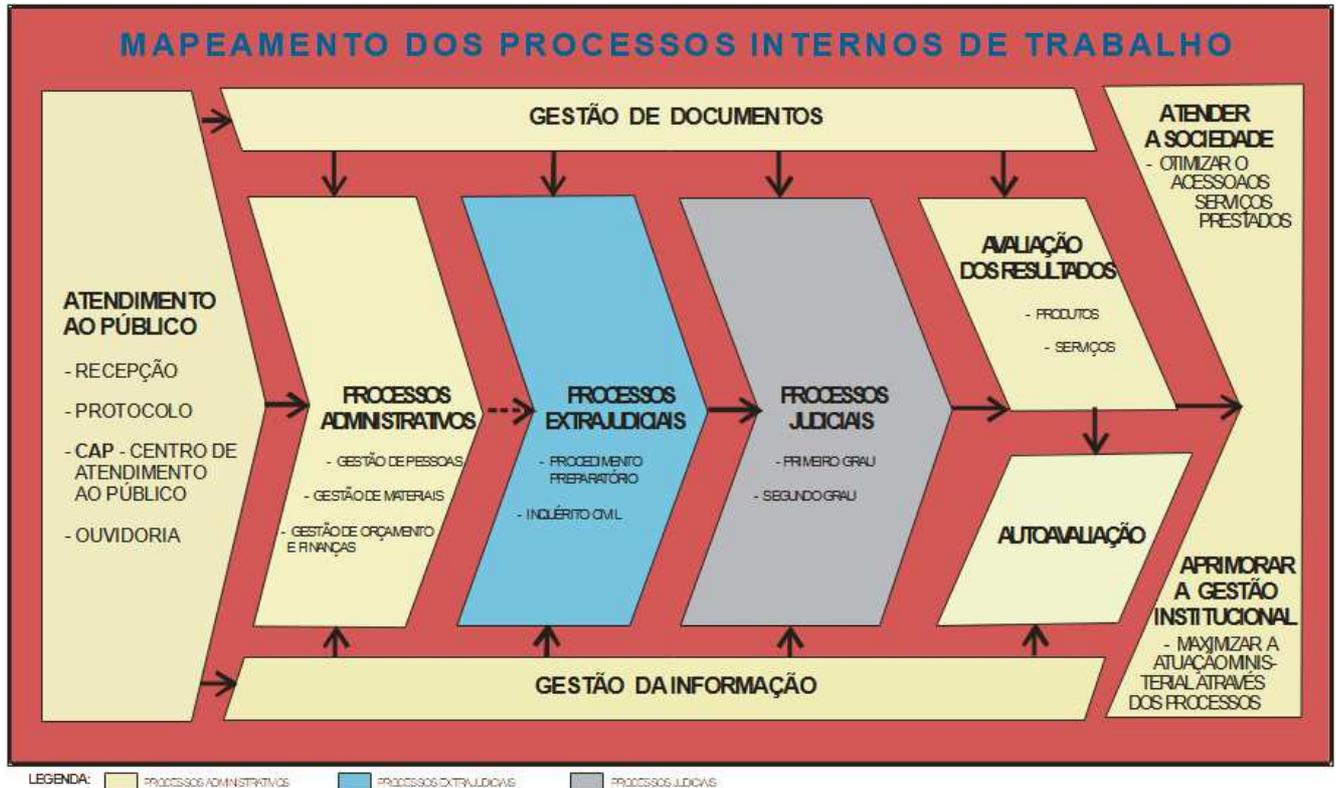
extrajudicial a atuação ministerial é fora da esfera do judiciário, inclusive oportunizando um contato mais direto com a sociedade, é uma fase inicial de apuração das notícias ou denúncias levadas ao conhecimento do Ministério Público para investigação dos fatos, podendo ao final ser transformada em processo judicial. Na fase extrajudicial, o Promotor de Justiça busca a identificação, elucidação dos fatos, bem como a solução do problema sem uma ação judicial – promovendo o diálogo, a conciliação ou acordo entre partes, realiza audiências públicas, expede recomendações ou celebra um acordo de ajustamento de conduta, enfim busca a solução do conflito sem a necessidade da formalização de um processo judicial.

A fase judicial pode ser iniciada quando o Promotor de Justiça leva o caso ao Judiciário, inclusive recomendando as medidas judiciais cabíveis, para que um Juiz de Direito, conheça e solucione a situação, a remessa do processo pelo Ministério Público ao Judiciário ocorre por intermédio de Ação Civil Pública ou Ação Penal Pública, dependendo da área de atuação.

Os Procuradores de Justiça exercem suas atividades perante o Tribunal de Justiça. Atuando em processos judiciais finalizados no primeiro grau, quando a decisão do Juiz de Direito é questionada ou, ainda, quando o Ministério Público não concorda com uma decisão e recorre ao próprio Tribunal de Justiça ou até os tribunais superiores, quando for o caso.

A atuação ministerial e os processos de trabalho no âmbito institucional estão a seguir representados por meio do mapeamento de nossos processos internos de trabalho.

- Mapeamento dos processos de trabalho



LEGENDA:  PROCESSOS ADMINISTRATIVOS  PROCESSOS EXTRAJUDICIAIS  PROCESSOS JUDICIAIS

## O Ministério Público passa por fiscalização ?

O Ministério Público, como todos os órgãos públicos, possui duas fases de fiscalização: interna e externa. A fiscalização interna das atividades relacionadas a atuação dos membros ministeriais ocorre por intermédio da Corregedoria-Geral do Ministério Público e do Conselho Superior do Ministério Público; as atividades e atos administrativos são supervisionados pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

A Corregedoria-Geral do Ministério Público é responsável pela orientação e fiscalização das atividades funcionais e da conduta dos membros ministeriais. O Conselho Superior do Ministério Público avalia a decisão do Promotor de Justiça no arquivamento ou na continuidade de investigação feita por meio de Inquéritos Cíveis ou Criminal, Procedimentos Preparatórios e Notícias de Fato. O Colégio de



Procuradores de Justiça fiscaliza os atos administrativos e jurídicos do Procurador-Geral de Justiça. A supervisão e fiscalização interna ocorre nos limites definidos na sua lei orgânica (Lei Complementar nº 013/93).

Assim como todos os órgãos públicos estaduais do Estado do Amazonas, externamente é fiscalizado pelo Tribunal de Contas do Estado - TCE, apresentando rotineiramente a prestação de contas do Ministério Público Estadual, composta por uma vasta documentação orçamentária, financeira e contábil, para análise e controle da atuação administrativa da Instituição para conhecimento e aprovação.

Além da fiscalização interna dos órgãos do Ministério Público: Corregedoria-Geral, Conselho Superior e Colégio de Procuradores; e da fiscalização externa pelo TCE, a Instituição é fiscalizada, a nível nacional, pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) que atua em prol da sociedade, executando a fiscalização administrativa, financeira e disciplinar do Ministério Público e de seus membros, com atuação primordial no controle e na transparência administrativa do MP, respeitada a autonomia da instituição.

O controle exercido pelo CNMP visa dispor um panorama nacional do MP, orientando e fiscalizando todos os ramos do MP brasileiro: o Ministério Público da União (MPU), que é composto pelo Ministério Público Federal (MPF), Ministério Público Militar (MPM), Ministério Público do Trabalho (MPT) e do Distrito Federal e Territórios (MPDFT); e o Ministério Público dos Estados (MPE).

Com o CNMP é uma entidade aberta aos cidadãos e às entidades brasileiras, que podem encaminhar reclamações contra membros ou órgãos do MP. As reclamações devem ser feitas ao CNMP, por telefone (61) 3366-9100 ou por e-mail: [secretaria@cnmp.mp.br](mailto:secretaria@cnmp.mp.br)

**Como encontrar o Ministério Público do Estado do Amazonas ?**



O Ministério Público no Estado do Amazonas é composto por 21 Procuradorias de Justiça e 106 Promotorias de Justiça em Manaus (capital) e 72 Promotorias de Justiça localizadas nos outros 61 municípios (interior). A Instituição dispõe à sociedade amazonense alguns canais de acesso, conforme a seguir apresentados:

- **Portal Institucional**

O cidadão pode visualizar as diversas informações, atualizada diariamente, disponibilizadas pelo MP/AM acessando [www.mpam.mp.br](http://www.mpam.mp.br).

- **Disque Denúncia**

O Disque Denúncia é um serviço para a população denunciar gratuitamente as irregularidades por via de ligação telefônica: 0800 092 0500, no horário de atendimento das 8h às 14h, em dias úteis.

- **Denúncia Online**

Na Denúncia *On-Line* o cidadão pode encaminhar sua denúncia por meio do preenchimento de formulário padronizado para registro de denúncias.

- **Entrega de correspondência**

Qualquer pessoa, física ou jurídica, por correspondência ou representação previamente elaborada, poderá ser entregue no **Serviço de Protocolo da Instituição** para registro, na Av. Coronel Teixeira, n.º 7995 – Bairro: Nova Esperança. CEP: 69037-473. Manaus – AM.

- **Ouvidoria-Geral**

Por intermédio do **canal de comunicação** disponível *online* para acesso à Ouvidoria-Geral do Ministério Público pelo qual o cidadão pode se manifestar para o envio de críticas, sugestões ou denúncias, a respeito das atividades e serviços prestados pelo Ministério Público do Amazonas, preenchendo um formulário ou por telefonema para 0800 720 5100.



Se preferir, o cidadão poderá comparecer pessoalmente ou enviar um representante legalmente habilitado, na Ouvidoria-Geral do MP/AM onde será atendido por servidores do Ministério Público do Estado do Amazonas (MP/AM), que registrará a manifestação ou, em casos que fujam à área de atuação do órgão ministerial, fará o encaminhamento ao órgão competente.

- **Publicações Oficiais via Diário Oficial Eletrônico do MPAM - DOMPE.**

Informações diárias sobre atos administrativos e outros documentos gerados pelo Ministério Público podem ser consultadas na área “Serviços ao Cidadão”.

- **Relatório Anual de Atividades**

O Relatório Anual de Atividades do MP/AM é publicado anualmente pelo MP/AM, apresentando, de forma detalhada, as principais ações e os resultados das atividades desenvolvidas pela Instituição no ano anterior, o relatório poderá ser consultado no *site* do MP/AM na área “Serviços”.

- **Denúncia Eleitoral**

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

## **O que é a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas?**

A Ouvidoria-Geral é um órgão independente, integrante do Ministério Público amazonense, e representa um canal permanente de comunicação e interlocução entre a Instituição e a sociedade.

Possui o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pelo Ministério Público, manter a comunicação direta entre a sociedade e a Instituição Ministerial, agir com transparência, presteza e eficiência,



colaborar com o fortalecimento da democracia participativa e incentivar a participação social no Poder Público.

É importante ressaltar que esta Ouvidoria-Geral trata das questões atinentes às funções do Ministério Público do Estado do Amazonas, já explanadas acima, não estando apta a tratar de matérias alheias às atribuições e funções institucionais do órgão.

### **Quem é o Ouvidor-Geral?**

O Ouvidor-Geral do Ministério Público é um Procurador de Justiça, escolhido e designado pelo Colégio de Procuradores de Justiça, mediante voto aberto, para um mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução, obedecido o mesmo procedimento.

### **Quais as competências da Ouvidoria-Geral?**

O art. 2.º da Resolução n.º 029/2007 – CPJ (Dispõe sobre a instalação da Ouvidoria-Geral do Ministério Público, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências) estabelece as competências da Ouvidoria-Geral, a saber:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência ou, conforme o caso, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III – determinar o arquivamento das representações, reclamações e peças de informação contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem fundamentadas;

IV – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;



V - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público, bem como ao Conselho Nacional do Ministério Público, relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com os indicadores mínimos constantes no Anexo da Resolução n.º 95/2013;

VI – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VII – fazer registrar os expedientes protocolizados na Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VIII – organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

IX – dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

## COMO FAZER A MANIFESTAÇÃO

Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria-Geral das seguintes maneiras:

a) **Presencialmente**, comparecendo a uma das 2 (duas) unidades da Ouvidoria-Geral, no horário de 08h às 14h:

- Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus/AM; e
- Av. André Araújo, 23, Aleixo, Manaus/AM

**Atendimento presencial suspenso por ocasião da Pandemia de Covid-19.**



b) Por **formulário eletrônico** (Denúncia On Line), através do endereço eletrônico: <<http://denuncia.mpam.mp.br/>>.

c) Por **telefone**, através da linha gratuita 0800 092 0500, no horário de 08h às 14h;

d) Por mensagem de texto através do aplicativo **WhatsApp** através do número (92) 3655-0745:

e) Pelo **e-mail**: [atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br](mailto:atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br);

f) Através do **Disque 100** (Disque Direitos Humanos) e **Ligue 180** (Central de Atendimento à Mulher), por meio do canal da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, mantido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh>>;

g) Através do **Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, mantida pela Controladoria-Geral da União, por meio do *link* <<https://falabr.cgu.gov.br>>; e

h) **Via Postal**, que se dá por ocasião do envio da manifestação por escrito para o seguinte endereço: Ouvidoria-Geral do MP-AM, Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança, CEP 69037-473, Manaus/AM.

Caso não consiga realizar sua manifestação pelos outros canais, basta enviar um *e-mail* para [atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br](mailto:atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br)

## O QUE A OUVIDORIA-GERAL NÃO FAZ

- Realizar consultas a processos judiciais ou prestar consultoria jurídica.
- Interferir nas atribuições específicas das Promotorias de Justiça.
- Interferir ou substituir as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público, isto é, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público não



dispõe de poderes correccionais

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com o item nº 1 do Anexo da Resolução nº 153, Título II – Relatório Estatístico, com redação dada pela Resolução CNMP nº 180, de 7 de agosto de 2017, as manifestações são enquadradas nas seguintes classes:

- **Reclamações:** manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;
- **Críticas:** manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos servidores auxiliares;
- **Representação:** manifestações residuais em relação à Reclamação, à Crítica e ao Pedido de Informação. Nessa classe, incluem-se as demandas cujo Ministério Público possui o dever legal de agir, como por exemplo: acessibilidade, concurso público, consumidor, controle externo da atividade policial, crimes, discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental, educação, eleitoral, execução penal, idoso, improbidade administrativa, infância e juventude, meio ambiente, saúde, serviços públicos, sindical e questões análogas, violência doméstica;
- **Sugestão:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;
- **Elogio:** manifestação de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros ou seus serviços auxiliares;



- **Pedido de Informação:** manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

## PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

### A manifestação deve ser fundamentada?

As manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral pelos diversos canais devem ser fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria-Geral a encaminhará, se cabível, ao setor/promotoria/órgão responsável para que este inicie procedimento investigatório preliminar com base nos fatos descritos. Portanto, é imprescindível que a manifestação seja apresentada com elementos descritivos e comprobatórios suficientes à verificação do ocorrido.

### O que deve constar da manifestação?

Visando a melhor apreciação da manifestação, é importante que seja fornecido à Ouvidoria-Geral o maior número de informações e elementos que se tiver conhecimento, tais como:

- a) completa identificação pessoal;
- b) descrição do fato;
- c) local, data e forma como o fato ocorreu;
- d) a identificação dos envolvidos; e
- e) indicação de meios de prova (documentos, testemunhas, entre outros), se houver.



## É possível ser feita uma manifestação anônima?

Sim. De acordo com o art. 16, §3º da Resolução n.º 029/2007 – CPJ: “As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.”

## O que acontece com a manifestação?

A manifestação será analisada pelo Ouvidor-Geral, que poderá tomar as seguintes ações, sem prejuízo de outras medidas necessárias:

a) solicitar informações complementares do próprio manifestante, a fim de esclarecer eventual obscuridade;

b) encaminhar a setor específico dentro do âmbito deste Ministério Público, quais sejam (Entre parênteses o sistema eletrônico utilizado para envio à localidade/setor):

- Centros de Apoio Operacional para distribuição às Promotorias de Justiça especializadas, a saber:
  - Centro de Apoio Operacional das Promotorias Cíveis (CAO-CÍVEL) (SAJ);
  - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Especializadas na Proteção e Defesa do Consumidor, dos Direitos Constitucionais do Cidadão e do Patrimônio Público (CAO-PDC) (SAJ);
  - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Especializadas na Defesa do Meio Ambiente, Patrimônio Histórico e da Ordem Urbanística (CAO-MAPH-URB) (SAJ);
  - Centro de Apoio Operacional das Promotorias da Infância e Juventude (CAO-IJ) (SAJ);
  - Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Criminais (CAO-CRIM) (SAJ);



- Centro de Apoio Operacional de Inteligência, Investigação e Combate ao Crime-Organizado (CAO-CRIMO) (SAJ);
- Centro de Apoio Operacional às Promotorias Eleitorais (CAO-PE) (SAJ).
  
- Promotoria de Justiça de Entrância Inicial, ou respectiva Coordenação de Distribuição, caso haja mais de uma promotoria de justiça na respectiva comarca:
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Alvarães (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Amaturá (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Anamã (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Anori (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Apuí (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Atalaia do Norte (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Autazes (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Barcelos (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Barreirinha (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Benjamin Constant (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Beruri (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Boa Vista do Ramos (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Boca do Acre (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Borba (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Caapiranga (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Canutama (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Carauari (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Careiro (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Careiro da Várzea (MP Virtual);
  - Coordenação das Promotorias da Comarca de Coari (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Codajás (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Eirunepé (MP Virtual);



- Promotoria de Justiça da Comarca de Envira (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Fonte Boa (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Guajará (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias da Comarca de Humaitá (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Ipixuna (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Iranduba (SAJ);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Itacoatiara (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Itamarati (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Itapiranga (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Japurá (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Juruá (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Jutaí (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Lábrea (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Manacapuru (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Manaquiri (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Manicoré (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Maraã (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Maués (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Nhamundá (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Nova Olinda do Norte (SEI);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Novo Airão (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Novo Aripuanã (MP Virtual);
- Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Parintins (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Pauini (MP Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Presidente Figueiredo (MP



- 
- Virtual);
- Promotoria de Justiça da Comarca de Rio Preto da Eva (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de São Gabriel da Cachoeira (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de São Paulo de Olivença (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de São Sebastião do Uatumã (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Silves (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Santa Isabel do Rio Negro (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Santo Antônio do Içá (MP Virtual);
  - Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Tabatinga (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Tapauá (MP Virtual);
  - Coordenação das Promotorias de Justiça da Comarca de Tefé (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Tonantins (Termo Judicial de Santo Antônio do Içá) (MP Virtual);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Uarini (SEI);
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Urucará (SEI); e
  - Promotoria de Justiça da Comarca de Urucurituba (MP Virtual).
- Órgão da Administração Superior, ou Subprocuradoria-Geral de Justiça, a saber:
    - Procuradoria-Geral de Justiça (PGJ) (SAJ);
    - Colégio de Procuradores de Justiça (CPJ) (SAJ);
    - Conselho Superior do Ministério Público (CSMP) (SAJ);
    - Corregedoria-Geral (CGMP) (SAJ);
    - Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos e



Institucionais (SUBJUR) (SAJ); e

- Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos (SUBADM) (SEI).

c) encaminhar a outra Ouvidoria ou órgão diverso, quando a situação assim exigir;

d) determinar o arquivamento da manifestação, quando não dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento, desde que não tenha havido aditamento das informações iniciais.

Havendo notícia de infração disciplinar em desfavor de algum membro do Ministério Público (Promotor ou Procurador de Justiça), o Ouvidor-Geral encaminhará sua manifestação à Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Caso a infração disciplinar seja em desfavor de servidor, sua manifestação será encaminhada à Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos.

Já no caso de elogio ou sugestão, sua manifestação será encaminhada ao órgão competente para apreciação e eventual aprimoramento do serviço.

### **Como posso é possível acompanhar a manifestação?**

Para realizar o acompanhamento da manifestação, o cidadão deverá ter em mãos o número do protocolo gerado no momento do seu atendimento, a partir daí poderá entrar em contato diretamente com a equipe da Ouvidoria-Geral, por meio de um dos nossos canais de comunicação e solicitar informações sobre o andamento da demanda. Será informado o setor e o respectivo contato para onde seguiu a manifestação. A partir de então, o manifestante pode estabelecer contato diretamente com a Coordenação/Promotoria/Setor que porventura esteja tratando da demanda.



## **Como será observada a prioridade nos atendimentos da Ouvidoria?**

Conforme disposto no art. 7.º, inciso VI do Ato PGJ n.º 037/2018, o atendimento ao público se dará por ordem de chegada, obedecendo, entretanto, a legislação específica quanto ao atendimento preferencial aos idosos, crianças e adolescentes, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas com deficiência temporária ou permanente.

## **Qual tempo máximo de espera para atendimento ao público?**

Conforme o art. 12 do Ato PGJ n.º 037/2018, o tempo de espera do cidadão para o atendimento no setor de atendimento não poderá exceder a 30 (trinta) minutos, salvo por motivo justificável.

## **Qual o prazo máximo para a prestação do serviço?**

Conforme previsto no art. 20 da Resolução n.º 029/2007 – CPJ, os procedimentos instaurados na Ouvidoria-Geral deverão ser concluídos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da formalização da manifestação, salvo motivo justo e devidamente demonstrado.

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**Unidade e autoridade responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)**

Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas.



## **Atendimento e orientação ao público quanto ao direito de acesso à informação**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas é o órgão responsável pela recepção e encaminhamento das notícias e questões trazidas pelo público ao conhecimento da Instituição Ministerial, inclusive as demandas relativas à Central de Informações do Ministério Público do Amazonas pelo serviço do Disque Denúncia.

Além do serviço acima, com o advento da Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria-Geral passou a receber todos os pedidos de informação decorrentes de casos que estão sob investigação da Instituição, bem como os decorrentes de interesses administrativos.

### **Como é possível fazer a solicitação de informação com base na LAI?**

Os canais estão descritos acima, no tópico “*Como fazer a manifestação*”.

### **O que não será atendido nos pedidos de acesso à informação?**

Conforme o art. 16 da Resolução CNMP n.º 89, de 28 de agosto de 2012, não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I – genéricos;

II – desproporcionais ou desarrazoados;

III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;

IV – que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos de norma própria; e

V – referentes a informações protegidas por sigilo.

Na hipótese do item III, o órgão ou entidade deverá, caso tenha



conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

É vedado à Administração exigir que sejam declarados os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

## **Recursos**

Nos termos do art. 14 da Resolução CNMP n.º 89, de 28 de agosto de 2012, as decisões que indeferirem o acesso à informação ou às razões da negativa estarão sujeitas a recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, dirigido ao órgão hierarquicamente superior que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.