

# Manual da Ouvidoria-Geral

DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO  
AMAZONAS



MANAUS/AM  
NOVEMBRO DE 2024

# EQUIPE

Ouvidora-Geral

**Jussara Maria Pordeus e Silva**

Chefe do Centro de Atendimento ao  
Público da Ouvidoria-Geral

**Ed Taylor Meneses de Sousa**

Assessora Jurídica de Ouvidora-Geral

**Liege Cunha Araújo**

Equipe da Ouvidoria

**Alexsandro Silva dos Santos**

**Cheine Araújo Pereira**

**Edvaldo Gomes Feitoza**

**Denyse dos Santos de Melo**

**Dorothy Ferreira Soares de Souza**

**Dulcilene Avelino Pedrosa**

**Eliane Ezídio Pereira**

**José Alberto de Oliveira Neto**

**Maicon Brendo Costa Souza**

**Patrícia Costa Martins**



Ouvidoria-Geral do  
Ministério Público

**OGMP**

**MPAM**

MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
**AMAZONAS**

# OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

## MANUAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

2024

Ouvidoria-Geral do  
Ministério Público

**OGMP**

**MPAM**

MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
**AMAZONAS**

## EXPEDIENTE

Esta publicação foi realizada apenas em português, e produzida de acordo com a política de sustentabilidade, estando disponível apenas em versão eletrônica. Para reduzir o impacto de consumo de papel, impressão e transporte, foram produzidas 100 (cem) cópias impressas para o seu lançamento durante a 73ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, em Goiânia/GO e para distribuição entre a Administração Superior do MPAM, Procuradores de Justiça e servidores da OGMP.

**Elaboração:** Jussara Maria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo

**Compilação:** Liege Cunha Araújo

**Revisão Bibliográfica e Ortográfica:** Gabriela Edwards Almeida

**Diagramação e projeto gráfico:** Liege Cunha Araújo

**Imagem da capa:** Hirailton Gomes

### Endereço:

Av. Coronel Teixeira, 7995 - Nova Esperança

CEP: 69037-473

Manaus - AM

“É permitido o *download* e o compartilhamento do material desde que atribuído os créditos à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, sem alteração de nenhuma forma ou utilização para fins comerciais.”

### Dados da Catalogação Internacional em Publicação (CIP) de acordo com ISBD

---

M655 Ministério Público do Estado do Amazonas. Ouvidoria-Geral.

Manual da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas. / Ministério Público do Estado do Amazonas, Ouvidoria-Geral; [coordenadores], Jussara Maria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo. – Manaus: MPAM, 2024.

Inclui Referências.

1. Ministério Público. 2. Ouvidoria. 3. Direitos fundamentos. 4. Manuais  
I. Silva, Jussara Maria Pordeus e (Coord.). II. Araújo, Liege Cunha (Coord.).  
III. Ministério Público do Estado do Amazonas. IV. Título.

CDD 341.413

# APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas - OGMP apresenta seu primeiro *Manual*, que pretende ser um importante instrumento de qualificação e consulta aos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações feitas pelos cidadãos que procuram esta instituição ministerial.

As Ouvidorias são um canal direto de comunicação com a sociedade que, de forma permanente, devem promover o **acolhimento** e o **atendimento humanizado** dos manifestantes.

A equipe que compõe a OGMP deve ser capacitada para compreender as dinâmicas de poder, discriminação, violência de gênero e outros desafios enfrentados por minorias sociais. Essa capacitação garante que as demandas possam ser adequadamente encaminhadas, primando pela pacificação social. Tal conhecimento, contudo, deve ser acompanhado pelo correto entendimento do cadastramento, encaminhamento e do fluxo das demandas registradas.

O correto cadastramento de demandas é extremamente importante para a fidedignidade dos relatórios elaborados por esta Ouvidoria-Geral. É a partir da correta classificação no SAJ, dentro da taxinomia criada pela Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público, que, ao final de cada trimestre, semestre e ano, é possível fazer o diagnóstico das demandas recebidas. Além disso, os relatórios são documentos hábeis para a realização da Prestação de Contas da atuação da Ouvidoria-Geral e funcionam como subsídio para implementação de políticas públicas e para atuação do Ministério Público como fiscal da Ordem Jurídica.

Sem deixar de compreender que a dinâmica da vida e, portanto, dos próprios atendimentos da Ouvidoria não são passíveis de uma sistematização estática, o presente *Manual* reúne princípios, diretrizes e orientações aptas a firmar a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas como um espaço plural, aberto e desburocratizado na lida com a população, e difundir entendimentos que fazem parte da cultura do bom, socialmente atento e democrático atendimento das Ouvidorias.

Boa leitura!

**Jussara Maria Pordeus e Silva**  
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

# SUMÁRIO

## PARTE I - NORMAS GERAIS

1. Princípios Internacionais de Ouvidorias .....	10
2. Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013 do Conselho Nacional do Ministério Público	
2.1. Compete às Ouvidorias .....	11
2.2. Classificação do Sigilo .....	17
2.3. Hipóteses Legais de Sigilo .....	17
2.4. Taxonomia utilizada .....	18
3. Resolução nº 29, de 03 de outubro de 2007 do Colégio de Procuradores de Justiça do MPAM	
3.1. Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas .....	19
3.2. Atribuições dos Servidores da OGMP .....	19
3.3. Hipóteses de Arquivamento da Manifestação .....	20
4. Atendimento Humanizado .....	21
5. Atuação das Ouvidorias com Perspectiva de Gênero .....	22
5.1. Acolhimento Humanizado .....	23
5.2. Respeito à Diversidade de Gênero .....	23
5.3. Interseccionalidade .....	23
5.4. Medidas Especiais de Proteção .....	25
5.5. Identificação de Padrões de Discriminação .....	25
5.6. Política de Combate à Discriminação e ao Assédio .....	25
6. Direitos Transindividuais .....	26
6.1. Direitos Individuais Homogêneos	
6.2. Direitos Coletivos <i>Stricto Sensu</i>	
6.3. Direitos Difusos	
7. Demandas Alheias	
7.1. Demandas individuais .....	27
7.2. Demanda de Natureza Trabalhista Individual .....	28
7.3. Demanda de Natureza Trabalhista Coletiva .....	28
7.4. Demandas Coletivas de Natureza Federal e Crimes Federais .....	29

## **PARTE II - PROTOCOLOS INTERNOS E ORIENTAÇÕES PARA CADASTRAMENTO DA DEMANDA E ELABORAÇÃO DO DESPACHO DE ENCAMINHAMENTO**

### **1. Protocolos Internos da OGMP**

1.1. Tratativas com Membros do Ministério Público .....	31
1.2. Plantões Virtuais da Ouvidoria .....	31
1.3. Relatório de Atividades Internas e Externas .....	31
1.4. Dados ou Matérias Jornalísticas .....	31
1.5. Atendimentos Presenciais Especiais .....	32
1.6. Atendimentos na Ouvidoria das Mulheres .....	32
1.7. Representação de Inconstitucionalidade .....	32

### **2. Orientações Iniciais para o Correto Cadastro das Demandas**

2.1. Dúvida no Encaminhamento .....	33
2.2. Verificar Litispendência .....	33
2.3. Correto Preenchimento do Campo “Observação” .....	34
2.4. Atenção para as Demandas Prioritárias .....	34

### **3. Classificação das Demandas**

3.1. Acessibilidade .....	35
3.2. Administração e Funcionamento do Ministério Público .....	36
3.3. Atuação dos Membros ou Servidores .....	36
3.4. Concurso Público .....	37
3.5. Consulta e Dúvidas Jurídicas .....	37
3.6. Consumidor .....	38
3.7. Controle Externo da Atividade Policial .....	39
3.8. Crimes .....	40
3.9. Demandas Alheias à Competência do Ministério Público .....	44
3.10. Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental .....	46
3.11. Educação .....	47
3.12. Eleitoral .....	49
3.13. Execução Penal .....	50
3.14. Idoso .....	50
3.15. Improbidade Administrativa .....	51
3.16. Infância e Juventude .....	52
3.17. Meio Ambiente .....	53
3.18. Outros .....	54
3.19. Residência na Comarca e Lotação de Membros .....	54
3.20. Saúde .....	54

3.21. Serviços Públicos .....	55
3.22. Sindical e Questões Análogas .....	55
3.23. Violência Doméstica .....	55
3.24. Lei de Acesso à Informação .....	58

<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>59</b>
---	-----------

# **PARTE I - NORMAS GERAIS**

# PRINCÍPIOS INTERNACIONAIS DE OUIDORIAS

## INDEPENDÊNCIA

O servidor deve exercer suas atividades com independência e autonomia, encaminhando as demandas recebidas, conforme os fluxos estabelecidos, e atuar de forma diligente e fiel aos seus deveres e responsabilidades.

## TRANSPARÊNCIA

O tratamento das demandas deve ser apresentado com clareza e objetividade, de forma que seja assegurado ao manifestante a total transparência dos procedimentos de encaminhamento.

## IMPARCIALIDADE

O manifestante deve ser ouvido com paciência, compreensão e ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito. Durante o atendimento, deve-se reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão de cada pessoa.

## CONFIDENCIALIDADE

As informações de caráter sigiloso devem ser protegidas, na forma da lei.

## JUSTIÇA

O atendimento deve ser realizado de modo a respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Estaduais, promovendo a justiça e os direitos fundamentais dos cidadãos.

## OBJETIVIDADE

A atuação das Ouvidorias deve ser simplificada e célere, devendo ser corrigidos, sempre que possível os procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando a melhoria da qualidade do atendimento.

# RESOLUÇÃO Nº 95, DE 22 DE MAIO DE 2013 DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União e dá outras providências.

## COMPETE ÀS OUVIDORIAS

Receber **representações e reclamações** de quaisquer interessados contra **membros ou órgãos do Ministério Público**;

Receber **representações, reclamações, pedido de informações, sugestões, críticas e elogios** e outros expedientes acerca de **quaisquer dos serviços públicos ou privados, que tenham como objeto direitos defendidos pelo Ministério Público**;

Realizar **atendimento público humanizado**, inclusive na triagem, **e escuta qualificada**, especialmente nos casos que envolvam violência, discriminação de gênero, origem, cor, etnia, orientação sexual, etc;

Manter canal especializado, denominado **Ouvidoria das Mulheres**, no âmbito da Ouvidoria-Geral, para os casos de violência e discriminação de todas as espécies contra a mulher, com atendimento humanizado, acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio;



A **Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público e Casos Sensíveis**, no âmbito da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, foi criada pelo **Ato Conjunto n.º 001/2022/PGJ/OUVIDORIA**, no dia 25 de novembro de 2022.

Manter canal especializado, denominado **Ouvidoria de Combate à Violência Policial**, no âmbito da Ouvidoria Geral, para os casos que envolvam a prática de abuso ou violência decorrente de abordagem policial, com o consequente encaminhamento aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo da atividade policial;

## COMPETE ÀS OUVIDORIAS

Realizar ações de prevenção, adotar boas práticas, **promover busca ativa de demandas**, se necessário, bem como elaborar e desenvolver projetos visando a divulgação do papel institucional da Ouvidoria Geral;

### OUVIDORIA DA MULHER E BUSCA ATIVA DE DEMANDAS

O Projeto “Ouvidoria da Mulher e Busca Ativa de Demanda” constitui estratégia de **divulgação das funções da Ouvidoria da Mulher** e de **consolidação como canal da rede de proteção** de mulheres e meninas.

Além disso, **promove conscientização** a respeito dos tipos de violência contra mulher, através da entrega de uma cartilha contendo “Orientações sobre Prevenção e Combate à Violência contra a Mulher”.

Tais ações constituem premissas para a **redução da subnotificação** dos casos de violência contra mulher, para **emancipação através do conhecimento** e, conseqüentemente, para o aumento de denúncias de violações de direitos e de violência.

Propor e assinar **termos de cooperação e protocolos de intenções** voltados ao fortalecimento e aperfeiçoamento dos objetivos institucionais afetos à Ouvidoria do Ministério Público.

### ALGUNS ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA FIRMADOS PELA OGMP

**Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado do Amazonas - MPAM e a Associação Amazonense de Municípios - AMM**, com o objetivo de instalar Ouvidorias em todos os Municípios do Estado do Amazonas, e a **criação de uma Rede de Ouvidorias Municipais**, para agilizar e facilitar a tramitação e resposta das manifestações relativas a cada Município, encaminhadas à Ouvidoria do MPAM, propiciando a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, o controle social, e a consolidação do exercício da cidadania e da democracia deliberativa.

**Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado do Amazonas - MPAM, por meio da Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis do MPAM e a Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas - ALEAM, através da Procuradoria Especial da Mulher**, com o objetivo de conjugar esforços para o amparo, atendimento e acolhimento às meninas e às mulheres vítimas de violações de direitos;

**Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado do Amazonas - MPAM, por meio da Ouvidoria das Mulheres e Casos Sensíveis do MPAM, e o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas - TCE/AM, através da Ouvidoria da Mulher**, com o objetivo de conjugar esforços para o amparo, atendimento e acolhimento às meninas e às mulheres vítimas de atos de violência.

## COMPETE ÀS OUVIDORIAS

Promover **articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados**, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

### OUVIDORIA ITINERANTE (INTERIOR) E OUVIDORIA NAS PRAÇAS E NOS BAIRROS (CAPITAL)

A Ouvidoria Itinerante tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Instituição. É um **programa permanente**, através no qual há a divulgação da Instituição, suas funções e formas de acesso. É uma forma de aproximação direta do Ministério Público com a sociedade. A Ouvidoria vai às ruas encontrar as pessoas, onde os interesses relacionados às Promotorias se colocam com as riquezas e peculiaridades de cada lugar, transformando as ações do Ministério Público em medidas voltadas para a consecução dos interesses sociais.

Nas comarcas do interior, a equipe prioriza cidades que não têm acesso fácil a Promotorias de Justiça ou que não tem Promotor titular, e realizam atividades e serviços multidisciplinares, com a premissa de que a oportunidade de entrar em contato com a população desses municípios deve ser aproveitada ao máximo, no sentido de proporcionar o máximo de serviços, informações possíveis.

Participar de redes de ouvidorias nacionais, estaduais e municipais;

- Rede de Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público;
- Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Amazonas;
- Rede Municipal de Ouvidorias.

Sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

O Conselho Nacional dos Ministérios Públicos dos Estados e da União - CNOMP, em proposta de autoria da atual Presidente e Ouvidora-Geral do MPAM, Jussara Maria Pordeus e Silva, sugeriu a criação da taxonomia "**Crimes Contra Mulheres**" pelo CNMP.

Encaminhar **relatório estatístico trimestral** e **analítico semestral** das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral ao Conselho Nacional do Ministério Público, bem como à Corregedoria e Procuradoria-Geral e aos respectivos órgãos colegiados superiores;

## COMPETE ÀS OUVIDORIAS

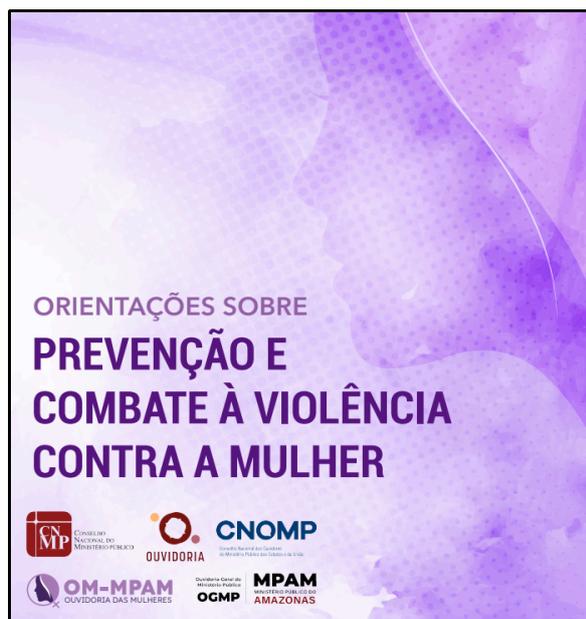
Divulgar o seu papel institucional à sociedade.

### CARTILHAS DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem sido responsável pela elaboração de cartilhas como material de apoio pedagógico em temas importantes dentro de seu espectro de atuação, como a **Violência Contra Mulher**, e o **Assédio Moral, Sexual e a Discriminação**. O instrumento é utilizado como popularização da ciência de Direitos por grupos vulneráveis, promovendo emancipação e divulgação dos canais de denúncia.

A confecção das cartilhas em linguagem simples e de fácil compreensão, com cores, ilustrações e formatação intuitiva é útil na **difusão do conhecimento de temas sensíveis**, porque torna próximo fatos e informações, por vezes desconhecidos; torna menos densa e desconfortável a transmissão da informação; facilita a percepção de detalhes e reproduz, em muitos aspectos, a realidade do leitor, para que possa identificar por si só violações de direitos em seu convívio social, como vítima ou não.

### CARTILHA "ORIENTAÇÕES SOBRE PREVENÇÃO E COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER"



SUMÁRIO			
<b>04</b> APRESENTAÇÃO	<b>05</b> O QUE É VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER?	<b>09</b> ALGUNS CRIMES DO CÓDIGO PENAL	<b>11</b> VIOLENTÔMETRO
<b>13</b> VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHA. NÃO TENHA MEDO.	<b>15</b> A HORA DA DENÚNCIA	<b>16</b> O QUE OCORRERÁ APÓS SUA DENÚNCIA	<b>17</b> CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Cartilha "Orientações sobre prevenção e combate à violência contra mulher" foi lançada pela OGMP em 27/11/2023. Além da divulgação dos canais, encoraja a realização da denúncia pela vítima, ao explicar como as manifestações são processadas, o que a mulher deve esperar após a denúncia e apresentar os tipos mais comuns de violência contra a mulher: **física, psicológica, sexual, patrimonial, moral, política, institucional, obstétrica e cibernética**. Há também menção a crimes específicos do Código Penal, comumente praticado contra mulheres, como assédio sexual, assédio moral (bullying e cyberbullying), importunação sexual e estupro.

Além disso, há um gráfico intitulado "Violentômetro", no qual há, exemplificativamente, a descrição de 28 (vinte e oito) agressões que podem ser praticadas contra a mulher e o nível de perigo que cada uma representa.

Busca-se, também, encorajar as denúncias, informando sobre **Centro de Referências e Casas de Acolhimento existentes no Estado do Amazonas**, iniciativas da **rede pública estadual e municipal**, que representam alternativas e esperança para mulheres em situação de violência, que se veem presas por motivos financeiros ou por não terem para onde ir.

Informa-se, além da OGMPAM, outros locais em que a denúncia pode ser realizada. **O importante é demonstrar que a mulher tem vários lugares para ser acolhida, e pode escolher qualquer um deles, onde se sentir mais confortável, para relatar sua situação.**

Sua distribuição é realizada durante o Projeto Busca Ativa de Demandas nas Maternidades, nas ações "in loco" da OGMPAM, como a Ouvidoria na Praça e nos Bairros e a Ouvidoria Itinerante. Ainda, é sempre ofertada nos atendimentos realizados na Ouvidoria da Mulher e na Ouvidoria-Geral.

## CARTILHA "ORIENTAÇÃO SOBRE ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO"



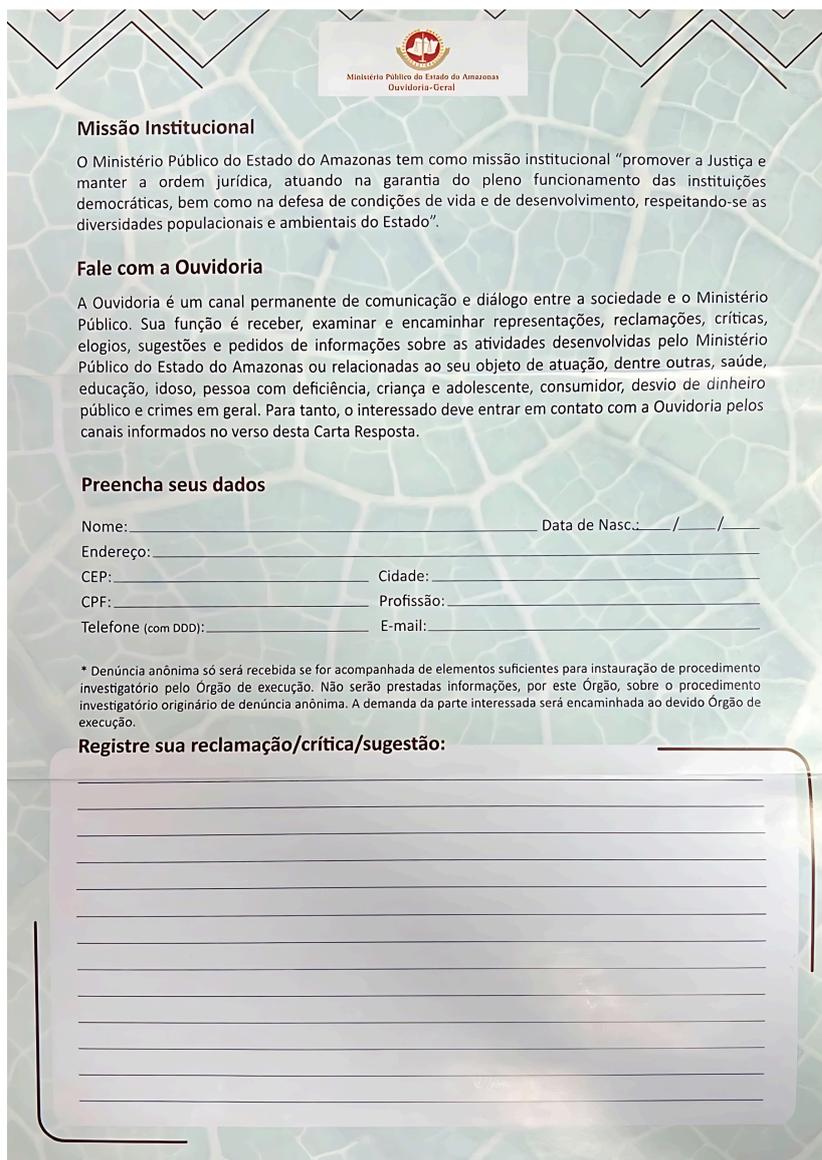
SUMÁRIO		
<b>02</b> ASSÉDIO MORAL: O QUE É?	<b>03</b> O QUE NÃO É ASSÉDIO MORAL?	<b>05</b> QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS PARA O ASSEDIADOR?
<b>05</b> TIPOS DE ASSÉDIO MORAL	<b>09</b> ASSÉDIO SEXUAL: O QUE É?	<b>10</b> TIPOS DE ASSÉDIO SEXUAL
<b>11</b> ASSEDIÔMETRO	<b>12</b> O QUE FAZER NOS CASOS DE ASSÉDIO	<b>13</b> COMO DENUNCIAR

A Cartilha foi elaborada em parceria com a Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) e lançada em agosto de 2024. Explana o que é assédio moral e o que não é, exemplificando; as consequências para o assediador; discorre sobre a discriminação; aborda o assédio sexual e enumera alguns de seus tipos. Há gráfico intitulado "Assediômetro Sexual" com a exemplificação de algumas atitudes caracterizadoras de assédio, para que, de maneira mais concreta, o leitor possa identificar se é vítima de algum dos crimes citados.

Por fim, há a divulgação dos canais de denúncia e algumas orientações para que a vítima possa se resguardar e se preparar para se manifestar.

A Cartilha foi enviada pela Ouvidora-Geral do Ministério Público a todos os servidores do Ministério Público do Estado do Amazonas no mês de seu lançamento, e é distribuída nos atendimentos e ações "in loco" da OGMPAM.

## CARTA-DENÚNCIA



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

**Missão Institucional**

O Ministério Público do Estado do Amazonas tem como missão institucional “promover a Justiça e manter a ordem jurídica, atuando na garantia do pleno funcionamento das instituições democráticas, bem como na defesa de condições de vida e de desenvolvimento, respeitando-se as diversidades populacionais e ambientais do Estado”.

**Fale com a Ouvidoria**

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação e diálogo entre a sociedade e o Ministério Público. Sua função é receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, elogios, sugestões e pedidos de informações sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Amazonas ou relacionadas ao seu objeto de atuação, dentre outras, saúde, educação, idoso, pessoa com deficiência, criança e adolescente, consumidor, desvio de dinheiro público e crimes em geral. Para tanto, o interessado deve entrar em contato com a Ouvidoria pelos canais informados no verso desta Carta Resposta.

**Preencha seus dados**

Nome: \_\_\_\_\_ Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_  
Telefone (com DDD): \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

\* Denúncia anônima só será recebida se for acompanhada de elementos suficientes para instauração de procedimento investigatório pelo Órgão de execução. Não serão prestadas informações, por este Órgão, sobre o procedimento investigatório originário de denúncia anônima. A demanda da parte interessada será encaminhada ao devido Órgão de execução.

**Registre sua reclamação/crítica/sugestão:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A Carta-Denúncia consiste em um **formulário impresso com selo de envio dos Correios pré-pago para envio à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas**, no qual o noticiante pode, anonimamente ou não, relatar sua demanda de próprio punho. A prática foi adotada em razão das peculiaridades do Amazonas, onde muitas comunidades ainda encontram-se distantes dos pequenos centros urbanos do interior, e para alcançar aqueles que não têm acesso aos canais eletrônicos, ou até mesmo o telefônico, disponibilizados pela OGMPAM.

No Amazonas, os povos isolados não se restringem aos povos originários. O Estado possui outras populações tradicionais, como os quilombolas, ribeirinhos, pescadores e pescadoras artesanais, agricultores familiares, piaçabeiros, peconheiros, e outros. Além dos moradores de comunidades rurais, cuja própria distância geográfica termina por afastá-los do convívio urbano. **Toda essa diversidade étnica e populacional dialoga com o projeto da OGMPAM de ofertar um meio de manifestação que, embora mais simples, é o mais adequado para a realidade regional.**

O formulário é, normalmente, distribuído durante as visitas realizadas pela Ouvidoria Itinerante, ou entregues diretamente a Promotores, Vereadores ou outros agentes públicos com acesso a esses lugares mais isolados.

## CLASSIFICAÇÃO DO SIGILO

**Sigilo da fonte:** quando o (a) manifestante solicitar sigilo da fonte, seus dados pessoais e de contato serão resguardados e encaminhados ao órgão de execução que ficará responsável por sua preservação, na forma da lei 13.709/2018.

**Sigilo documental:** quando instruída com documentos contendo dados sensíveis que serão resguardados por sigilo no sistema da Ouvidoria-Geral, mesmo quando o procedimento for público.

### O QUE SÃO DADOS SENSÍVEIS?

Dados pessoais sensíveis são aqueles que podem ser utilizados para algum tipo de discriminação ou prejuízo direto à pessoa, a partir de julgamentos morais.

A Lei Geral de Proteção de Dados define como dados pessoais sensíveis àqueles relativos à **origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados de saúde ou sexuais, dados genéticos ou biométricos, etc.**

Nesse sentido, **laudos médicos, exames e prontuários** devem ser tratados como sigilosos.

**Sigilo absoluto:** quando houver previsão legal ou tenha como parte pessoas vulneráveis ou como objeto situações sensíveis, o procedimento tramitará sob sigilo absoluto desde o seu registro.

## HIPÓTESES LEGAIS DE SIGILO

**Criança e adolescente:** o direito ao respeito, consistente na inviolabilidade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrange a preservação da imagem e da identificação. Demandas que envolvam direitos de criança e adolescente são classificadas como de **sigilo absoluto**.

**Mulher vítima de violência doméstica:** em 2024, foi sancionada alteração à Lei Maria da Penha que garante o sigilo do nome da vítima em processos que apuram crimes de violência doméstica e familiar contra a mulher. **O sigilo se refere apenas ao nome da vítima, devendo ser utilizada somente suas iniciais. Não abrange o nome do autor do crime, nem os demais dados do processo.**

“Art. 17-A. O nome da ofendida ficará sob sigilo nos processos em que se apuram crimes praticados no contexto de violência doméstica e familiar contra a mulher.

Parágrafo único. O sigilo referido no **caput** deste artigo não abrange o nome do autor do fato, tampouco os demais dados do processo.”

# TAXONOMIA UTILIZADA

criada pela Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público

- 1. Acessibilidade**
- 2. Administração e funcionamento do Ministério Público**
- 3. Atuação de membros ou servidores**
- 4. Concurso Público**
- 5. Consultas e dúvidas jurídicas**
- 6. Consumidor**
- 7. Controle Externo da Atividade Policial**
- 8. Crimes**
- 9. Demandas alheias à competência do Ministério Público**
- 10. Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental**
- 11. Educação**
- 12. Eleitoral**
- 13. Execução Penal**
- 14. Idoso**
- 15. Improbidade Administrativa**
- 16. Infância e juventude**
- 17. Meio Ambiente**
- 18. Outros**
- 19. Residência na Comarca e Lotação de Membros**
- 20. Saúde**
- 21. Serviços Públicos**
- 22. Sindical e Questões análogas**
- 23. Violência Doméstica**
- 24. Lei de Acesso à Informação**

# RESOLUÇÃO Nº 29, DE 03 DE OUTUBRO DE 2007, DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA

Dispõe sobre instalação da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, regulamenta a indicação e a escolha do Ouvidor e dá outras providências.

## A OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada pela Lei Complementar nº 54/2007 de 17 de julho de 2007, e instalada pela Resolução CPJ nº 29, de 03 de outubro de 2007, é um **canal direto de comunicação com a sociedade** à disposição para o recebimento de manifestações (sugestões, críticas, reclamações, elogios, denúncias e solicitação de informações) referente ao funcionamento adequado dos serviços prestados pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

É órgão que tem por objetivo **contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades** dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição (art. 1º).

A Ouvidoria-Geral detém **independência funcional** em relação aos demais órgãos do Ministério Público, **sem qualquer vínculo de hierarquia funcional** e com eles atuando em **regime de cooperação** (art. 1º, §1º). Além disso, **não dispõe de poderes correccionais, não interfere e nem substitui as atribuições da Corregedoria-Geral do Ministério Público** (art. 3º).

## ATRIBUIÇÕES DOS SERVIDORES DA OGMP

Atender e orientar o público com atenção, respeito e cortesia, facilitando o seu acesso a serviços de informação;

Realizar, por meio do sistema informatizado institucional, o registro de denúncias com atribuição do Ministério Público, conforme orientação da chefia;

Fornecer as informações solicitadas pelo cidadão-usuário, resguardadas as situações de sigilo, fazendo a consulta ao sistema informatizado institucional e demais ferramentas disponibilizadas;

Realizar o registro dos atendimentos realizados para fins de elaboração dos relatórios periódicos de atividades;

## PROCEDIMENTOS INSTAURADOS NA OUVIDORIA-GERAL

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.

O destinatário da manifestação deverá apresentar resposta à Ouvidoria-Geral no prazo de 10 (dez) dias sobre a tomada de diligências visando solucionar a questão apresentada.

As respostas encaminhadas à Ouvidoria-Geral serão encaminhadas ao conhecimento do interessado, de forma resumida, a critério da chefia.

As comunicações encaminhadas pela Ouvidoria aos interessados deverão ser redigidas em **linguagem clara, simples, precisa, objetiva e adequada ao perfil do manifestante.**

## HIPÓTESES DE ARQUIVAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

O **Ouvidor-Geral** poderá determinar o **arquivamento liminar da manifestação**, mediante **decisão fundamentada, com linguagem clara e acessível, cientificando os interessados**, quando:

- Não dotada de razoabilidade, ou com relato inverossímil;
- Conter relato incompreensível e o manifestante, após contato, não elucidar as informações em 5 (cinco) dias úteis;
- Desacompanhada de informações relevantes e o manifestante, após contato, não complementar as informações em 5 (cinco) dias úteis;
- Demandas alheias à competência do Ministério Público;
- Quando constatada a hipótese de litispendência (partes e objetos idêntidos).



Como se vê, por determinação da Resolução nº 29/CPJ, de 03 de outubro de 2007, **o despacho de arquivamento é de competência exclusiva do Ouvidor-Geral, não podendo, portanto, ser exarado "de ordem" pelo(a) Chefe(a) de Atendimento ao Público ou pelo(a) Assessor(a) Jurídico(a) de Ouvidor(a)-Geral.**

Ademais, diante do dever de cientificação, tenha máxima atenção na elaboração dos despachos desta natureza, quando o manifestante for anônimo, **para que não haja menção à notificação impossível.**

# ATENDIMENTO HUMANIZADO

O atendimento ao público se dá por ordem de chegada. Todavia, segundo a Resolução CNMP nº 95/2013, as unidades do Ministério Público estão obrigadas a dispensar **atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos**, nos termos da Lei nº 10.048/2000, da Lei nº 13.146/2015 e da Resolução nº 205 de 2024 do CNMP.

Deverá, também, ser garantido o atendimento às **pessoas em situação de rua**, bem como às **pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena**, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação nº 53, de 28 de março de 2017, deste CNMP.

O atendimento de mulheres que são vítimas ou testemunhas de violência ou discriminação **será realizado por mulheres**, podendo o (a) Ouvidor (a)-Geral designar servidoras capacitadas para o acolhimento. Por essa razão, **nenhum servidor, residente ou estagiário do sexo masculino deve ocupar, em qualquer dia ou período, a sala destinada à Ouvidoria da Mulher.**

## Conhecer bem o MPAM

É importante que o servidor entenda bem o funcionamento da Instituição, especialmente dos fluxos de encaminhamento e do funcionamento dos Centros de Apoio Operacionais para que se possa orientar corretamente o cidadão.

## Empatia e interesse em ajudar

É nosso dever direcionar o cidadão ao órgão ou instituição que detenha a competência para solucionar sua demanda, quando não for atribuição do Ministério Público. Demandas de cidadãos com dificuldade de locomoção ou outras vulnerabilidades, devem ser encaminhados pela própria OGMP.

## Disposição em ouvir

O cidadão deve ser ouvido com cortesia, paciência, respeito, compreensão e ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.

## Atenção e identificação do problema

Pergunte o nome da pessoa que será atendida, ou como ela gostaria de ser chamada. Evite o uso de palavras difíceis. Se for preciso usá-las, explique o que querem dizer na sequência. Não use gírias, palavrões e jargões. E, principalmente, assegure-se de que você está sendo entendido.

# ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS COM PERSPECTIVA DE GÊNERO

O primeiro Protocolo para julgar com perspectiva de gênero foi desenvolvido no México, pelo Supremo Tribunal de Justiça da Nação - STJN, por determinação da Corte Interamericana de Direitos Humanos - CIDH, como medida de reparação nos casos González e outras (*Campo Algodoeiro*), *Fernández Ortega* e outras, e Rosendo Cantú e outra, todos contra o México, diante da seriedade e da sistematicidade da violência contra as mulheres no país.

Inspirado no referido Protocolo, em 2021, o **Conselho Nacional de Justiça** publicou o **Protocolo para julgamento com Perspectiva de Gênero** brasileiro, instrumento que visa alcançar a **igualdade de gênero, Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS 5 da Agenda 2030 da ONU**, à qual se comprometeu o Poder Judiciário.

Também comprometido com a Agenda 2030, o Ministério Público têm adaptado o referido Protocolo às suas funções, enquanto, através do Conselho Nacional do Ministério Público, elabora um específico para sua atuação.

## MAS O QUE É ATUAR COM PERSPECTIVA DE GÊNERO?

Atuar em perspectiva de gênero é “**reconhecer a influência que as desigualdades históricas, sociais, culturais e políticas a que estão submetidas as mulheres ao longo da história exercem na produção e aplicação do direito e, a partir disso, identificar a necessidade de criar uma cultura jurídica emancipatória e de reconhecimento de direitos de todas as mulheres e meninas.**” (CNJ, 2021)

O exercício das funções públicas deve ser **não abstrato, atento e com resultados finais que rompem com o desequilíbrio de gênero**, porque **assegurar o avanço e o empoderamento das mulheres é garantir o bem-estar e o pleno e completo desenvolvimento do país.**

A atuação com perspectiva de gênero das Ouvidorias busca garantir que as práticas e os atendimentos realizados nesse espaço sejam **sensíveis às desigualdades existentes na sociedade, na tentativa de equilibrar o poder nas relações entre homens e mulheres.**

O desequilíbrio de gênero pode se manifestar de diversas formas. Ele se concretiza, por exemplo, em atos de violência doméstica, ao se considerar que as agressões de quaisquer natureza são, comumente, utilizadas como forma de controle sobre a mulher.

O servidor da Ouvidoria, portanto, deve reconhecer que existem diferenças entre as experiências de homens, de mulheres e de pessoas de diversos marcadores sociais, como cor, classe social, religião, etc.

Desde o primeiro contato com o manifestante, é necessário identificar o contexto no qual o conflito está inserido, perguntando a si mesmo: **há desigualdades de gênero na situação apresentada? O gênero da vítima é/foi relevante para desencadear o ocorrido? E sua idade? Sua cor? Sua religião?**

De fato, algumas situações são identificadas de maneira quase que automática como questões de gênero, como as que envolvem violência contra mulher. Por outro lado, **algumas situações não apresentam questões de gênero de maneira óbvia.**

### **Exemplos:**

a) Uma solicitação de tratamento de saúde, pode, a princípio parecer algo neutro a gênero. Todavia, ao refletir sobre este contexto, é possível que o(a) servidor(a) perceba que a excessiva dedicação da mulher ao marido, aos filhos, aos afazeres domésticos, tenha feito com que ela mesma tenha deixado de cuidar de si, apenas procurando cuidados médicos em situações graves, tornando sua situação de extrema urgência. Esta é uma questão de gênero.

b) Numa perspectiva interseccional (que olha para questões sociais e de gênero), por exemplo, podemos pensar numa mãe que se relaciona com outra mulher e sofre ataques injuriosos pela vizinhança e familiares do ex-marido. Há, evidentemente, a prática de um crime de homofobia, mas, tendo em vista, o gênero da mulher vemos que o crime também é motivado por expectativas socialmente construídas sobre o que é ser uma “boa mãe”.

Diante de tudo isso, pergunta-se: **de que forma as Ouvidorias podem atuar com perspectiva de gênero? Eis algumas de nossas sugestões e práticas.**

## **ACOLHIMENTO HUMANIZADO**

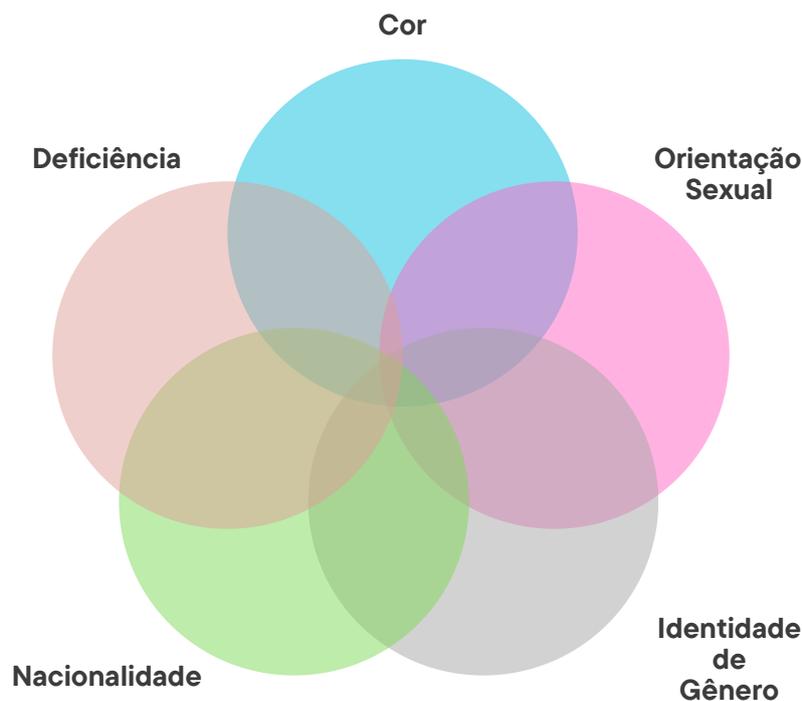
A Ouvidoria deve propiciar um **espaço seguro e acolhedor**, onde pessoas de qualquer gênero possam se sentir à vontade para relatar situações de discriminação, assédio ou violência. Isso inclui o **uso de linguagem inclusiva** e a **garantia de confidencialidade**.

## **RESPEITO À DIVERSIDADE DE GÊNERO**

Além de considerar as questões entre homens e mulheres, a Ouvidoria deve estar **preparada para lidar com as especificidades de pessoas não binárias, transgêneros e de outras identidades de gênero**. É necessário o respeito aos nomes sociais, pronomes e o tratamento sem preconceitos.

## **INTERSECCIONALIDADE**

A perspectiva de gênero deve ser aplicada levando em consideração **outros marcadores sociais como raça, classe, sexualidade, religião, deficiência, dentre outros, reconhecendo que diferentes grupos enfrentam barreiras variadas.**



O termo interseccionalidade começou a ser utilizado nos Estados Unidos e no Reino Unido entre 1970 e 1980. Foi no contexto do movimento *Black Feminism*, que a professora negra e norte-americana Kimberlé Crenshaw popularizou o termo, cuja história iremos detalhar, para que o conceito seja totalmente compreendido pelo leitor.

Em 1989, Crenshaw leu o caso judicial **Emma DeGraffenreid x General Motors (GM)**, em que Emma acusava a empresa de não contratá-la por ser uma mulher negra. O juiz, todavia, entendeu que a não-contratação não havia sido motivada pela cor ou pelo gênero de Emma, pois a empresa tinha em seu quadro funcional tanto empregados negros quanto mulheres.

Ao analisar o caso de Emma, o Poder Judiciário norte-americano separou as reivindicações: discriminação de cor e discriminação de gênero. Contudo, sob a ótica adotada, deixou de considerar que os funcionários afro-americanos contratados pela GM, à época, eram todos homens, que trabalhavam em funções de montagem e chão de fábrica; e as mulheres, por sua vez, eram todas brancas, em funções de secretaria.

A partir disso, Kimberlé passou a argumentar que teorias feministas e de direitos civis tradicionais não conseguiam amparar a singularidade da opressão sobre mulheres negras devido à combinação de sua cor e gênero. O estudo dessas sobreposições de cor, gênero, religião, dentre outros marcadores sociais, culminaram no que conhecemos hoje como interseccionalidade.

A interseccionalidade permite que vejamos como as diferentes formas de opressão atuam na sociedade, de forma não isolada, interligada e se reforçando mutuamente. **Saber identificar e diferenciar essas nuances permite que o servidor trate a demanda apresentada integralmente, abordando a discriminação e os desequilíbrios sociais presentes.**

## MEDIDAS ESPECIAIS DE PROTEÇÃO

Por vezes, chegam à OGMP manifestações imersas em temática de gênero, cujo relato é repleto de situações de risco/violência, mas sem pedido de expresso de medidas especiais de proteção.

Nessa caso, embora o exame final seja de competência do Promotor de Justiça, é fundamental que o(a) servidor(a) faça uma **análise prévia de risco da situação**, e **faça constar no despacho a necessidade de rompimento do ciclo de violência constatado, sugerindo** que seja verificada a viabilidade da concessão de medida protetiva.

Além disso, a situação descrita pode ensejar o encaminhamento da manifestante a outros órgãos, como a Defensoria Pública do Estado do Amazonas, na concessão de alimentos, por exemplo.

Algumas questões relevantes devem ser observadas, conforme proposto pelo Conselho Nacional de Justiça no Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero (fls. 46 e 47):

- O caso requer alguma medida imediata de proteção (ex.: afastamento, alimentos, medidas de restrição ao agressor, medidas protetivas)?
- As partes envolvidas estão em risco de vida ou de sofrer alguma violação à integridade física e/ou psicológica?
- Existe alguma assimetria de poder entre as partes envolvidas?
- Existem fatores relacionados ao contexto no qual a pessoa está inserida; fatores socioeconômicos ou aspectos culturais (ex.: cultura de não intervenção em brigas conjugais) que propiciam o risco?
- Há alguma providência extra-autos, de encaminhamento ou de assistência às vítimas a ser tomada (ex: medidas de profilaxia ou interrupção da gravidez)? Há necessidade encaminhamento à psicólogo e/ou à assistente social? Algum Acordo de Cooperação Técnica firmado pela Ouvidoria da Mulher pode ser utilizado?
- O que significa proteger, no caso concreto?
- A autonomia da mulher está sendo respeitada?



## IDENTIFICAÇÃO DE PADRÕES DE DISCRIMINAÇÃO

A Ouvidoria deve desempenhar um papel proativo na identificação de padrões de discriminação de gênero, **usando as demandas recebidas como base para sugerir melhorias em políticas internas.**

## POLÍTICA DE COMBATE À DISCRIMINAÇÃO E AO ASSÉDIO

A Ouvidoria tem uma política clara de combate à discriminação e ao assédio, documentado em cartilha própria, que contém procedimentos para lidar com essas situações quando identificadas dentro da instituição ou em casos reportados por usuários.

# DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS

É bastante comum que na triagem inicial, durante um atendimento ou no tratamento de manifestação registrada em canais eletrônicos, o servidor constate que a demanda possui natureza individual. Mas você saberia identificar quais são os tipos de direitos transindividuais que atraem a atuação do Ministério Público?

## DIREITO INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

São os que decorrem de um único fato gerador, atingindo as pessoas individualmente ao mesmo tempo e da mesma forma, mas sem que se possa considerar que eles sejam restritos a um único indivíduo. Os direitos dos consumidores são típicos direitos individuais homogêneos.

Por exemplo: as ações que pedem a ilegalidade da cobrança mensal de assinatura de telefone. É um direito que diz respeito ao titular de cada conta, mas a situação que gera a ilegalidade – cobrança da assinatura mensal – é a mesma para todos que utilizam aquele serviço.

## DIREITOS COLETIVOS *STRICTO SENSU*

São os que pertencem a determinado **grupo, categoria ou classe de pessoas**, de início indeterminadas, mas determináveis em algum momento posterior. Existe entre eles uma relação jurídica pré-estabelecida, anterior a qualquer fato ou ato jurídico.

Por exemplo, ação civil pública que pede a inexigibilidade de fiador para estudantes inscritos no FIES.

## DIREITOS DIFUSOS

São aqueles que possuem natureza indivisível e dizem respeito a uma **massa indeterminada de pessoas, que não podem ser individualizadas**.

Por exemplo, o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado é um direito tipicamente difuso, porque afeta um número incalculável de pessoas, que não estão ligadas entre si por qualquer relação jurídica pré-estabelecida.

# DEMANDAS ALHEIAS

É bastante comum que, na triagem inicial, durante um atendimento ou no tratamento de manifestação registrada em canais eletrônicos, o servidor constate que a demanda não está dentro da atuação do Ministério Público Estadual.

O que fazer nesses casos? Bom, depende da natureza da demanda.

## DEMANDAS INDIVIDUAIS E PATRIMONIAIS

O Ministério Público **não é competente para demandas de natureza individual**, como as que versem sobre o direito à vida, à liberdade e à dignidade. Nesses casos, em demandas devidamente identificadas, deve-se orientar o manifestante a procurar a **Defensoria Pública do Estado (DPE/AM)**, ou a **Defensoria Pública da União (DPU)**, ou um **advogado particular** de sua preferência.

Demandas relativas a **inventário, alimentos, divórcio, guarda, tributos de quaisquer espécies, revisão de aposentadoria no Município ou no Estado, aposentadoria por invalidez relacionada à acidente de trabalho, ações possessórias, questões condominiais ou ligadas à associações e outras pessoas jurídicas de direito privado** serão encaminhadas à **Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE/AM)**, no telefone 129 (Disk-Defensoria), atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, ou pelo site <https://atendimento.defensoria.am.def.br>,



### QUANDO O MANIFESTANTE DEVE SER ENCAMINHADO À DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)?

A Defensoria Pública da União pode atuar em demandas contra o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**, e em solicitações de assistência para obter direito a **qualquer tipo de aposentadoria, que não seja no Estado ou no Município, auxílio-doença, auxílio-acidente, Benefício de Prestação Continuada (BPC/Loas), salário-maternidade e pensão por morte**, por exemplo.

**Bolsa Família, Minha Casa Minha Vida, FIES e Proni:** O atendimento na DPU também oferece orientações para conseguir acesso a **programas sociais gerenciados pelo governo federal**. Orientação voltada a programas de acesso ao ensino superior também está dentro da atuação do órgão, por exemplo, quando ocorre suspensão da bolsa de estudo do Proni.

Nesses casos, o manifestante deve ser orientado a entrar em contato com a **Defensoria Pública da União (DPU/AM)**, através de WhatsApp (92) 984347656, E-mail <[atendimento.am@dpu.def.br](mailto:atendimento.am@dpu.def.br)>, telefone (92) 3133-1600 e presencialmente, mediante prévio agendamento, na Rua Santo Antônio, esquina com as ruas Rio Purus e Jutai, S/N, Veivalves, bairro Nossa Senhora das Graças, Manaus/AM, no horário das 8h às 12h e das 13h às 15h nos dias úteis.

## DEMANDA DE NATUREZA TRABALHISTA INDIVIDUAL

**Nos casos de demandas trabalhistas de natureza individual**, como ações judiciais em que um **único trabalhador ou estagiário (sempre maior de 18 anos)** deseja intentar contra o seu empregador na Justiça do Trabalho, o manifestante, caso tenha se identificado, deve ser orientado a buscar auxílio junto:

a) ao **Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região – TRT-11**, que oferece atendimento ao público para fazer o registro de reclamações trabalhistas verbais e obter informações sobre os direitos do trabalhador, podendo entrar em contato por meio do telefone (92) 3627-2003, atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h30, ou presencialmente no endereço Rua Ferreira Pena, 546 – Centro, ou, ainda, pelo e-mail [dist.feitosmao@trt11.jus.br](mailto:dist.feitosmao@trt11.jus.br); ou

b) a um **advogado particular** de sua preferência; ou

c) ao **Sindicato da Categoria**, para que preste assistência judiciária gratuita, nos termos do art. 14 da Lei nº. 5584/70;

**Exemplos de demandas individuais trabalhistas:** pagamento de horas extras; recolhimento do FGTS; intervalo intrajornada; verbas atrasadas; acidente em serviço; equiparação salarial; reajuste salarial, etc.

**ATENÇÃO! A Defensoria Pública do Estado (DPE/AM) não atua em demandas trabalhistas. O correto seria a atuação da Defensoria Pública da União (DPU).** Todavia, diante da pouca estrutura da DPU no Estado do Amazonas, recomenda-se o encaminhamento direto do manifestante à Justiça do Trabalho.

## DEMANDA DE NATUREZA TRABALHISTA COLETIVA

**Demandas de natureza coletiva, ou que tratem sobre direito de menor de 18 anos, menor aprendiz ou estagiário menor de 18 anos** devem ser encaminhadas ao **Ministério Público do Trabalho**.

Da mesma forma, demandas que versem sobre **tratamento discriminatório contra grupos hipervulneráveis, em questões trabalhistas; sobre irregularidades ou condutas ilícitas que afetem a empresa inteira, um setor inteiro, ou mais de um subordinado, e sobre políticas internas ilícitas da empresa** também devem ser encaminhadas ao *Parquet* trabalhista.

O manifestante, portanto, deve ser orientado a encaminhar sua manifestação para o Ministério Público do Trabalho, pela **via eletrônica**, através do seu **Sistema de Coleta de Denúncias**, acessível pelo *link*: <https://peticionamento.prt11.mpt.mp.br/denuncia>.

Além disso, demandas de natureza coletiva também podem ser encaminhadas ao **Sindicato da Categoria**, para defender os interesses dos trabalhadores ou da categoria que representa.

Caso seja constatada a **dificuldade do manifestante** em realizar a denúncia, seja por sua **hipervulnerabilidade, por dificuldade de acesso aos canais eletrônicos, ou outros motivos razoáveis**, o envio deve ser realizado pela própria OGMP e **expressamente autorizado**, especialmente no que se refere à manifestações sigilosas ou de cunho sensível – que cuidem sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicatos ou organizações, dados de saúde ou vida sexual, etc – em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados, conforme orientado pela Resolução nº 95/2013.

## DEMANDAS COLETIVAS DE NATUREZA FEDERAL E CRIMES FEDERAIS

Será de competência do Ministério Público Federal, se a irregularidade envolver **bens, serviços ou interesses da União**. Se cabe à Justiça Federal julgar, ou seja, se está relacionado no art. 109 da Constituição Federal, **normalmente** (mas não sempre) a atuação vai ser do MPF.

Em relação aos crimes de natureza federal, pode-se citar como exemplo os seguintes:

- Descaminho;
- Contrabando;
- Tráfico internacional de drogas;
- Tráfico internacional de pessoas;
- Fraude postal e bancária;
- Estelionato contra o INSS;
- Sonegação de Contribuição previdenciária;
- Apropriação indébita previdenciária;
- Lavagem de dinheiro;
- Moeda Falsa;
- Redução à condição análoga à de escravo.

No caso de crimes, a demanda deve ser registrada e encaminhada ao MPF pela própria OGMP, sempre que possível, coletando a autorização do manifestante, nos casos de sigilo e informações sensíveis. Nos demais casos, quando a demanda estiver devidamente identificada, o manifestante deve ser orientado a buscar o MPF através do *Portal MPF Serviços* (<https://www.mpf.mp.br/mpfservicos/denuncia>).

### PROCESSOS JUDICIAIS EM TRAMITAÇÃO

Manifestações que tenham por objeto unicamente **decisões judiciais sujeitas a recurso próprio ou à correção parcial, não poderão ser recebidas**, devendo os solicitantes serem orientados a buscar os auxílios acima elencados, de acordo com a natureza da demanda (art. 17, § 2º, da Resolução nº 29/CPJ, de 03 de outubro de 2007).



**ATENÇÃO!** Quando o manifestante estiver noticiando a prática de um crime, é dever do Ministério Público, através da OGMP, encaminhar a demanda ao órgão competente.

**PARTE II - PROTOCOLOS INTERNOS E ORIENTAÇÕES  
PARA CADASTRAMENTO DA DEMANDA E  
ELABORAÇÃO DO DESPACHO DE ENCAMINHAMENTO**

# PROTOSCOLOS INTERNOS DA OGMP

## TRATATIVAS COM MEMBROS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

**São assuntos de competência exclusiva do(a) Ouvidor(a)-Geral do MPAM:** complementação de demanda; documentação necessária para instruir a demanda; dirimir dúvidas sobre os despachos exarados; solicitação de mudança de protocolo interno. **Logo, somente com o(a) Ouvidor(a)-Geral poderão ser tratados.**

Em caso de ausência, se a questão for urgente e não puder aguardar seu retorno, a tratativa poderá ser realizada por quem for delegada tal função:

- pelo **Suplente/substituto indicado pelo Colégio de Procuradores;** ou, na falta destes,
- pela **Assessor(a) Jurídico(a) da Ouvidoria-Geral** ou **Chefe do CAP,** desde que com autorização expressa do(a) Ouvidor(a)-Geral.

## PLANTÕES VIRTUAIS DA OUVIDORIA

Os plantões virtuais deverão contemplar **todos os canais virtuais**, a saber, *Formulário eletrônico, E-mail, Whatsapp e Canais conveniados como 100/180, Fala BR e Aplicativo Pardal*, com exceção do telefone já que é fixo na sede da PGJ.

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES EXTERNAS E INTERNAS

As atividades da Ouvidoria-Geral devem ser documentadas com a ajuda do Formulário criado no Sistema SEI.

As Ouvidorias Itinerantes, Ouvidorias na Praça e nos Bairros, Busca Ativa nas Maternidades, eventos da Ouvidoria da Mulher (Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher e outros) devem ter relatório elaborado após sua conclusão.

Além disso, a Ouvidoria deve encaminhar relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas ao Conselho Nacional do Ministério Público, bem como à Corregedoria e Procuradoria-Geral e aos respectivos órgãos colegiados superiores, conforme a Resolução CNMP nº 95/2013.

## DADOS OU MATÉRIAS JORNALÍSTICAS

Os dados e matérias a serem fornecidas a ASCOM ou a qualquer outro órgão, deve passar pela conferência do(a) Ouvidor(a)-Geral antes de serem repassados.

## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS ESPECIAIS

Quando o manifestante for Organização Não Governamental - ONG, Associação, Sindicato, representação de categoria ou etnia, o atendimento presencial deverá ser realizado, preferencialmente, pelo **Chefe do CAP**, ocasião em que deverão representar a entidade ou categoria **até 4 (quatro) pessoas, excepcionada essa quantidade para os que tiverem sido vítimas de violência ou discriminação.**

## ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA DAS MULHERES

O atendimento de casos de **violência contra mulher** deve ser realizado por **servidora da Ouvidoria das Mulheres.**

Nessa linha de raciocínio, **a sala da Ouvidoria das Mulheres deve ser, preferencialmente, ocupada somente por mulheres,** para evitar o constrangimento e/ou a intimidação de eventuais manifestantes que desejam fazer relatos de conteúdo sensível.

## REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE

Embora não haja na taxinomia criada pela Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, hipótese de representação de inconstitucionalidade, por vezes, recebemos **manifestações que questionam a constitucionalidade de leis ou atos normativos estaduais e municipais frente à Constituição Estadual.**

Nessas hipóteses, a manifestação deve ser encaminhada ao **Procurador-Geral de Justiça**, por ordem da norma contida no art. 75, § 1º, VII da Constituição do Estado do Amazonas. E, por ausência de taxinomia adequada, convencionou-se, internamente, classificá-la como “Lei de Acesso à Informação”.

Representações de inconstitucionalidade de leis ou atos normativos **estaduais frente à Constituição Federal**, por sua vez, devem ser encaminhados ao **Procurador-Geral da República**, conforme a competência para propositura de Ação Direta de Inconstitucionalidade e Ação Declaratória de Constitucionalidade estabelecida pelo art. 103, VI da Constituição Federal.

Assim, para o correto encaminhamento, **o servidor deve estar atento ao parâmetro adotado pelo manifestante** para questionar a constitucionalidade da lei ou do ato normativo: **se for a Constituição Estadual, a manifestação deve ser tratada por este Ministério Público Estadual e encaminhada ao Procurador-Geral de Justiça;** se for a Constituição Federal, a demanda será alheia à competência do MP Estadual.

# ORIENTAÇÕES INICIAIS PARA O CORRETO CADASTRAMENTO DAS DEMANDAS

## DÚVIDA NO ENCAMINHAMENTO

Na hipótese de dúvida sobre encaminhamentos das demandas, devem ser consultados o **Chefe do CAP**, a **Assessora Jurídica da Ouvidoria Geral** ou a **própria Ouvidoria-Geral**, nessa ordem, **não devendo ser feita consulta diretamente aos membros especializados**, ainda que informalmente, pois deve ser observada a hierarquia dentro da estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral.

## VERIFICAR LITISPENDÊNCIA

A Litispendência ocorre quando duas demandas que possuem as **mesmas partes, as mesmas causas e os mesmos pedidos são cadastradas**, fazendo com que existam **dois processos administrativos simultâneos sobre um mesmo tema**.

Assim, ao realizar o cadastro, recomenda-se que o servidor da Ouvidoria-Geral **verifique a "Fila de Andamento"** para se certificar de que não há demanda idêntica previamente cadastrada.

**Não haverá** litispendência quando, embora a demanda verse sobre o mesmo objeto, **os manifestantes sejam diferentes**. Em **demandas titularizadas por manifestantes anônimos**, deve-se verificar a **total identidade entre as manifestações, inclusive entre as palavras utilizadas, pois, embora não se possa identificar o manifestante, é possível que a demanda seja considerada litispendente**.

A correta verificação de existência de litispendência também é importante para constatar a natureza dos direitos versados nas demandas, que podem ser de natureza individual homogênea, coletiva ou difusa.

Por exemplo, uma demanda recorrente na OGMP é a de não fornecimento de terapias ocupacionais para crianças diagnosticadas com Transtorno de Espectro Autista - TEA por planos de saúde privados. Primeiro, a demanda foi registrada por uma única mãe, ocasião em que a demanda foi corretamente encaminhada ao CAO-IJ, segundo o fluxo estabelecido na OGMP. Todavia, com o passar dos dias, os servidores foram constatando que a mesma questão estava sendo registrada por centenas de manifestantes diferentes contra um mesmo plano de saúde. Nesse caso, não há litispendência, porque não há identidade de partes, mas **há um direito individual homogêneo, o que fez com que as demandas desse tema passassem a ser encaminhadas ao CAO-PDC**.

## CORRETO PREENCHIMENTO DO CAMPO "OBSERVAÇÃO"

O correto manejo das demandas passa, ainda, pela correta identificação da manifestação no campo do SAJ "Observação". **O campo "Observação" deve ser preenchido corretamente, porque auxilia a distribuição pelos Centros de Apoio Operacionais (CAOs).** Em demandas duplicadas, ou triplicadas, deve-se cuidar para que a observação colocada ressalte o tema objeto de cada CAO para o qual são enviadas.

Por exemplo, numa demanda encaminhada ao CAO-CRIM e ao CAO-IJ: na observação da demanda encaminhada para o CAO-CRIM, deve-se sinalizar o suposto crime praticado; já na encaminhada ao CAO-IJ, deve-se ressaltar na observação a situação de vulnerabilidade enfrentada pela criança ou adolescente.

## ATENÇÃO PARA AS DEMANDAS PRIORITÁRIAS

Terão prioridade na tramitação, em qualquer órgão ou instância, os procedimentos administrativos e processos judiciais em que figure como parte ou interessado:

- Pessoa com idade igual ou superior a **60 (sessenta) anos**;
- Pessoa **com deficiência**;
- Pessoa diagnosticada com tuberculose ativa, esclerose múltipla, neoplasia maligna, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome de imunodeficiência adquirida, ou outra **doença grave, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída após o início do processo**;
- Processos e procedimentos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- **Crianças ou adolescentes** em situação de violência;



**ATENÇÃO!** Manifestações que tenham como interessados partes com prioridade na tramitação devem receber a tarja "prioritário". Não esqueça!

# CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

## 1. ACESSIBILIDADE

Para as **pessoas com deficiência** e com **mobilidade reduzida**, a acessibilidade possibilita uma vida independente e com participação plena em todos os seus aspectos; e para todas as pessoas, em diferentes contextos, pode proporcionar maior conforto, facilidade de uso, rapidez, satisfação, segurança e eficiência.

Serão classificadas como de “**acessibilidade**” manifestações que versem sobre a **possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização, em igualdade de oportunidades, com segurança e autonomia, do meio físico, do transporte, da informação e da comunicação, inclusive dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação, bem como de outros serviços e instalações, por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.**

Demandas que tenham por objeto acessibilidade, inclusive se se tratarem de ausência de políticas públicas nesta área, serão encaminhadas ao **CAO-PDC**.

### CONCEITOS IMPORTANTES

**ATENÇÃO!** Os conceitos a seguir devem sempre ser utilizados, dentro do contexto da acessibilidade. Logo, uma demanda que trate sobre elementos de urbanização será classificada como acessibilidade apenas se, de alguma forma, estiver impedindo que pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida de participar da vida social de forma igualitária e segura.

**Barreiras:** qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) *barreiras urbanísticas*: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) *barreiras arquitetônicas*: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) *barreiras nos transportes*: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) *barreiras nas comunicações e na informação*: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) *barreiras atitudinais*: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) *barreiras tecnológicas*: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

**Elemento de urbanização:** quaisquer componentes de obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamento para esgotos, distribuição de energia elétrica e de gás, iluminação pública, serviços de comunicação, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico;

**Mobiliário urbano:** conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga;

**Pessoa com mobilidade reduzida:** aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.

## 2. ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Procuradoria-Geral de Justiça (PGJ) é competente para coordenar as atividades do Ministério Público do Estado do Amazonas, promover o relacionamento institucional com órgãos públicos e praticar atos de gestão administrativa e financeira que visem à boa atuação do Ministério Público por meio de suas Promotorias e Procuradorias de Justiça.

Demandas que versem sobre a administração e funcionamento do Ministério Público, comumente fundamentadas na Lei de Acesso à Informação, e formuladas para Pesquisa Acadêmica, para atos de Imprensa ou por cidadão devidamente identificado, devem ser encaminhadas ao **Procurador-Geral de Justiça - PGJ**.

## 3. ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES

Reclamação contra atuação de **servidor** do Ministério Público

**Subprocuradoria-Geral para assuntos administrativos - SUBADM**

*(\*) Necessidade de envio via SEI*

Reclamação contra atuação de **membro de primeiro grau** do Ministério Público

**Corregedoria-Geral do Ministério Público - CGMP**

Reclamação contra atuação de **membro de segundo grau** do Ministério Público

**Procurador-Geral de Justiça - PGJ**, que encaminhará ao Procurador decano

## 4. CONCURSO PÚBLICO

Concurso Público/Processo Seletivo para ingresso em <b>carreiras civis</b>	<b>CAO-PDC</b>
Concurso Público/Processo Seletivo para ingresso em <b>carreira militar estadual (PM ou Bombeiros)</b> ou <b>escola militar</b>	<b>CAO-CRIM</b>
Concurso Público para ingresso na <b>carreira de Guarda Civil (*)</b>	<b>CAO-CRIM (PROCEAP)</b>
Concurso Público/Processo Seletivo realizado por <b>Município do interior</b>	<b>Promotor de Justiça da Comarca do Interior</b>

(\*) O Plenário do **Supremo Tribunal Federal (STF)** firmou entendimento de que as **guardas municipais integram o Sistema de Segurança Pública**. Na decisão majoritária, tomada no julgamento da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 995, o Plenário afastou todas as interpretações judiciais que excluam essas instituições do Sistema de Segurança Pública.

## 5. CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS

É vedado ao Ministério Público, no exercício de suas atribuições, o desempenho de qualquer atividade de assessoria ou consultoria jurídica de **órgãos e entidades da Administração Pública direta ou indireta**.

Todavia, esclarecimentos jurídicos **aos cidadãos** são **permitidos**, e são **um dever da Instituição**.

O servidor deve conhecer bem as hipóteses de demanda alheia, para encaminhar corretamente o manifestante ao órgão competente. Deve, ainda, saber constatar quando a demanda registrada está apenas parcialmente dentro das atribuições do Ministério Público Estadual, e orientar o manifestante a buscar auxílio em órgão distinto para pacificá-la por completo.

### Exemplos:

a) uma mulher vítima de violência doméstica, sem filhos com o suspeito, que necessita de auxílio econômico a títulos de alimento, também deve ser encaminhada à Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

b) um manifestante que teve sua propriedade invadida, além da proteção conferida pelo Código Penal, também deve ser encaminhado à Defensoria Pública do Estado do Amazonas para, se quiser, discutir a controvérsia possessória subjacente.

## 6. CONSUMIDOR

EDUCAÇÃO PRIVADA	
Escolas e Universidades particulares	CAO-PDC (Consumidor)
SAÚDE PRIVADA	
Planos de Saúde <sup>(*)</sup> <sup>(**)</sup>	CAO-PDC (Consumidor), se a demanda for <i>coletiva stricto sensu</i> ou <i>individual homogênea</i>
	PROCON ou DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS (DPE/AM), se a demanda versar sobre pessoa <i>maior</i> <i>de idade (com menos de 60 anos, i.e, não</i> <i>idosa)</i> e tiver <i>natureza individual</i>
Hospitais particulares <sup>(*)</sup> <sup>(**)</sup>	CAO-PDC (Consumidor)



Lembra-se de sempre mencionar **no despacho e nas observações do SAJ o Hospital Privado ou o Plano de Saúde a que se refere a demanda, para facilitar a distribuição pelo CAO-PDC**, em razão do **Ato nº 174/2023/PGJ**, que dispõe sobre a divisão interna de atribuições concorrentes das *Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência - PRODHID, Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos e da Saúde Pública - PRODHSP e Promotoria de Justiça e Proteção e Defesa do Consumidor - PRODECON.*

**Máxima atenção à tarja que será “Consumidor”, na cor laranja, e não “Saúde”.**

Demandas relacionadas à Terapias Ocupacionais para tratamento de crianças/adolescentes diagnosticados com Transtorno de Espectro Autista - TEA, embora sejam registradas individualmente por genitores ou responsáveis, serão encaminhadas ao CAO-PDC, diante da multiplicidade de manifestações de idêntico objeto - capazes de caracterizar direito de natureza individual homogênea - e da existência de procedimento de natureza coletiva já iniciado pelo Ministério Público do Estado do Amazonas.

## 7. CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL

### VIOLÊNCIA POLICIAL

Situação de violência em que o autor seja policial **no exercício da função**

**CAO-CRIM,**  
PROCEAP se Policial Civil  
AUDITORIA MILITAR se Policial Militar

### OMISSÃO EM DELEGACIAS

**Recusa injustificada em registro de Boletim de Ocorrência**

**CAO-CRIM (PROCEAP)**

**Falta de urbanidade no registro de Boletim de Ocorrência e outras situações similares**

**CAO-CRIM (PROCEAP)**

Em demandas que versem sobre Violência Policial, segundo orientações da **Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, deve-se sempre solicitar os seguintes dados do manifestante:**

Tipo de Pessoa (física ou jurídica); CPF ou CNPJ; Data de nascimento;

Raça/cor;

Identidade de gênero;

Orientação sexual;

Telefone principal;

Telefone adicional;

E-mail;

Pessoa com deficiência;

Município, Estado e país;

Tipo de manifestação;

Local onde ocorreu o fato;

Município onde ocorreu o fato;

Data e horário do fato;

Nome da Pessoa ou Autoridade Policial Envolvida;

Testemunhas (se houver);

Descrição do fato;

Solicitação (em caso de pedido de sigilo de dados pessoais, incentivamos que não use termos ou expressões que o (a) identifique nesse campo. Máximo de 20.000 caracteres).

Autorização para utilização de dados pessoais, e de encaminhamento aos possíveis órgãos competentes, bem como para investigação do caso;

Se a manifestação é vinculada a outra já cadastrada;

Se deseja manter seus dados pessoais em sigilo.

## 8. CRIMES

### ATOS INFRACIONAIS X CRIMES

Ato infracional é uma conduta descrita na lei como crime ou contravenção penal praticada por criança (até completar 12 anos) ou adolescente (entre 12 anos completos e 18 anos incompletos). Sendo assim, na prática, o ato infracional é o "crime" cometido por um menor de idade.

**As demandas em que se verificar o cometimento de atos infracionais devem ser encaminhadas ao CAO-IJ.**

#### Ameaça

Embora a Ameaça seja um crime de **Ação Penal condicionada à Representação**, a **representação da vítima não exige maiores formalidades**, basta a demonstração de vontade de prosseguir com a persecução criminal. Todavia, deve-se cuidar para que **a vítima esteja com os dados completos e de que há elementos que tornem possível a identificação do suspeito**.

#### CAO-CRIM

#### Assédio Moral (*Bullying e CyberBullying*)

##### Intimidação sistemática (*bullying*)

Art. 146-A, do Código Penal. Intimidar sistematicamente, individualmente ou em grupo, mediante violência física ou psicológica, uma ou mais pessoas, de modo intencional e repetitivo, sem motivação evidente, por meio de atos de intimidação, de humilhação ou de discriminação ou de ações verbais, morais, sexuais, sociais, psicológicas, físicas, materiais ou virtuais:

Pena – multa, se a conduta não constituir crime mais grave.

##### Intimidação sistemática virtual (*cyberbullying*)

Parágrafo único. Se a conduta é realizada por meio da rede de computadores, de rede social, de aplicativos, de jogos on-line ou por qualquer outro meio ou ambiente digital, ou transmitida em tempo real:

Pena – reclusão, de 2 (dois) anos a 4 (quatro) anos, e multa, se a conduta não constituir crime mais grave.

**CAO-CRIM, SE praticado de modo intencional ou repetitivo, sem motivação evidente, por meio de atos de intimidação, humilhação ou discriminação**

**CAO-PDC, SE praticado na Rede Pública de Ensino**

#### Ministério Público do Trabalho – MPT

**duplicar** SE *organizacional*  
(em relação à todos ou a um determinado grupo de pessoas na empresa)

## 8. CRIMES

<p>Assédio <b>Sexual</b> em ambiente de trabalho ou ambiente escolar</p>	<p><b>CAO-CRIM</b> (apuração do crime)</p> <p><b>CAO-PDC</b></p> <p><b>duplicar</b> SE praticado em Rede Pública de Ensino</p> <p><b>Classificação: Educação</b></p>
<p><b>Crimes contra Criança/Adolescente</b></p>	<p><b>CAO-CRIM</b></p> <p><b>CAO-IJ</b></p> <p><b>duplicar</b> SE praticado em contexto de coabitação ou familiar</p> <p><b>Classificação: Infância e Juventude</b></p>
<p><b>Crimes contra a Fé Pública</b> (Falsificação de documento público, falsificação de documento particular, falsidade ideológica, uso de documento falso, falsidade de atestado médico etc)</p>	<p><b>CAO-CRIM</b></p>
<p><b>Crimes patrimoniais</b> (estelionato, extorsão, furto, roubo etc)</p>	<p><b>CAO-CRIM</b></p>

## 8. CRIMES

**Crime contra Honra** (injúria, calúnia e difamação)

### CAO-CRIM

**SOMENTE SE** consistir na utilização de elementos referentes a **religião** ou **condição de pessoa idosa** ou **com deficiência**  
ou  
**for praticado contra servidor público**

**Nos demais casos, deve-se recomendar o registro de Boletim de Ocorrência na Delegacia**  
e  
**assistência jurídica gratuita na Defensoria Pública Estadual (DPE)** para ajuizamento de ação cível indenizatória

**Crimes contra a integridade sexual**

### CAO-CRIM

### CAO-IJ

**duplicar** SE praticado em contexto de coabitação ou familiar

**Classificação: Infância e Juventude**

**Crimes Contra a Vida e a Integridade Física**

**(\*\*) A violência obstétrica não é reconhecida como crime no Brasil** e é, portanto, um problema de saúde pública, devendo ser encaminhada - quando realizado em contexto de atendimento de saúde público ou privada ao CAO-PDC - **salvo se a conduta praticada também caracterizar algum tipo penal, como lesão corporal, crimes contra a honra, violência psicológica, morte etc, hipótese em que a demanda deverá ser duplicada e encaminhada ao CAO-CRIM.**

### CAO-CRIM

## 8. CRIMES

### CRIMES CONTRA A PESSOA IDOSA

O Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003), em seu Título VI, versa, exclusivamente, sobre os crimes contra a pessoa idosa, sendo o Código Penal utilizado de maneira subsidiária.

a) **Discriminação/etarismo:** discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade; ou quem desdenha, humilha, menospreza ou discrimina, por qualquer motivo; negar a alguém, por motivo de idade, emprego ou trabalho; exhibir ou veicular, por qualquer meio de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou injuriosas à pessoa idosa;

b) **Deixar de prestar assistência à pessoa idosa:** deixar de prestar assistência à pessoa idosa, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública;

c) **Abandono:** Abandonar a pessoa idosa em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência, ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado;

d) **Exposição à perigo:** Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, da pessoa idosa, submetendo-a a condições desumanas ou degradantes ou privando-a de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-a a trabalho excessivo ou inadequado;

e) **Crimes passíveis de serem praticados por funcionários públicos:** obstar o acesso de alguém a qualquer cargo público por motivo de idade; recusar, retardar ou dificultar atendimento ou deixar de prestar assistência à saúde, sem justa causa, a pessoa idosa; deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida na ação civil a que alude esta Lei; recusar, retardar ou omitir dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil objeto desta Lei, quando requisitados pelo Ministério Público; lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal

f) **Não cumprimento de ordem judicial:** deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida nas ações em que for parte ou interveniente a pessoa idosa;

g) **Apropriação de bens:** Apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento da pessoa idosa, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade;

h) **Retenção de cartão magnético:** reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão da pessoa idosa, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida;

i) **Outros crimes patrimoniais específicos:** coagir, de qualquer modo, a pessoa idosa a doar, contratar, testar ou outorgar procuração; induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente; negar o acolhimento ou a permanência da pessoa idosa, como abrigada, por recusa desta em outorgar procuração à entidade de atendimento.

## 9. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

(para mais informações volte à página 27)

### MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Crimes/atos de improbidade praticados por **autoridades/servidores públicos federais**

Crimes/atos de improbidade praticados contra **bens da União, suas fundações, autarquias e pessoas jurídicas de direito público**

### DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)

Questões sobre **Bolsa Família, Minha Casa Minha Vida, FIES e Proni**

Problemas com **financiamento da casa própria, contratos e empréstimos com a Caixa Econômica Federal**

Demandas contra o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

Assistência para obter direito a **qualquer tipo de aposentadoria**, que **não seja no Estado ou no Município**, **auxílio-doença, auxílio-acidente, Benefício de Prestação Continuada (BPC/Loas), salário-maternidade e pensão por morte**

**Defesa de estrangeiros** no pedido de vistos, regularização de permanência no Brasil, pedido de asilo político, defesa contra deportação, expulsão, extradição, etc.

### DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS (DPE/AM)

**Inventário, alimentos, divórcio, guarda**

**Revisão de aposentadoria no Município ou no Estado**

**Aposentadoria por invalidez relacionada à acidente de trabalho**

## 9. DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO

### DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS (DPE/AM)

**Ações Possessórias** (reintegração de posse, manutenção de posse, interdito proibitório)

Questões **condominiais** ou ligadas à **associações** e/ou **outras pessoas jurídicas de direito privado**

Demandas que versem sobre o **pagamento de tributos** (impostos, taxas, contribuições de melhoria), mesmo que registradas por pessoas vulneráveis

### MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

Demandas trabalhistas de **natureza coletiva**, ou que tratem sobre **direito de menor de 18 anos, menor aprendiz** ou **estagiário menor de 18 anos**

Tratamento **discriminatório contra grupos hipervulneráveis**, em questões trabalhistas;

Demandas contra o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

Irregularidades ou condutas ilícitas que afetem a **empresa inteira, um setor inteiro**, ou **mais de um** subordinado, e sobre **políticas internas ilícitas** da empresa

### JUSTIÇA DO TRABALHO

Ações judiciais de natureza trabalhista em que **um único trabalhador ou estagiário (sempre maior de 18 anos)** deseja intentar contra o seu empregador

**ATENÇÃO!** Quando o manifestante estiver noticiando a prática de um crime, é dever do Ministério Público, através da OGMP, encaminhar a demanda ao órgão competente.



Na hipótese de **manifestantes em situação de extrema vulnerabilidade social**, o próprio Ministério Público do Estado do Amazonas fará o encaminhamento das demandas aos órgãos e entes externos competentes. Nas demais hipóteses, o manifestante deverá ser notificado da necessidade de procurar por si mesmo o órgão/ente competente.

## 10. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL

Atos discriminatórios praticados contra <b>pessoa com deficiência</b>	<b>CAO-PDC</b> SE constatada situação de vulnerabilidade  <b>CAO-CRIM</b> (crime contra a honra, lesão corporal ou morte)  <b>Classificação: Crimes</b>
Atos discriminatórios praticados contra <b>pessoa LGBTQIAPN+</b>	<b>CAO-CRIM</b>  O Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF), no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) 26, entendeu que houve omissão inconstitucional do Congresso Nacional por não editar lei que criminalize atos de homofobia e de transfobia. Assim, até que o Congresso Nacional edite lei específica, as condutas homofóbicas e transfóbicas, reais ou supostas, se enquadram nos crimes previstos na Lei 7.716/2018 e, no caso de homicídio doloso, constitui circunstância que o qualifica, por configurar motivo torpe. Nessa decisão, o STF compreendeu que o conceito de racismo ultrapassa aspectos estritamente biológicos ou fenotípicos e alcança a negação da dignidade e da humanidade de grupos vulneráveis.  <b>CAO-IJ</b>  <b>uplicar</b> SE praticado <b>por</b> criança/adolescente (ato infracional) ou contra criança/adolescente em <b>contexto de coabitação e/ou familiar</b>
Outras demandas relacionadas à <b>pessoa com deficiência</b> (ausência de políticas públicas etc)	<b>CAO-PDC</b>
Demandas relacionadas à <b>pessoa em situação de rua</b>	<b>CAO-PDC</b>

## 10. DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL

Crime de Racismo	<b>CAO-CRIM</b> SE praticado por <b>maior de idade</b>
	<b>CAO-IJ</b> SE praticado por pessoa <b>menor de idade</b> <b>(ato infracional)</b>
	<b>CAO-PDC</b> <b>duPLICAR</b> SE praticado por <b>servidor público</b> <b>no exercício da função</b>

## 11. EDUCAÇÃO

Assédio moral em Ambiente Escolar - Horizontal - Aluno X Aluno ( <i>Bullying e Cybernullying</i> )	<b>CAO-PDC</b> averiguar se houve omissão da Escola diante da ciência da conduta inadequada, se na <i>Rede Pública de Ensino</i>
	<b>CAO-IJ</b> <b>duPLICAR</b> para, <b>se menores de idade, averiguar o cometimento de ato infracional, diante da tipificação do bullying em 12 de janeiro de 2024</b>  <b>Classificação: Infância e Juventude</b>
	<b>CAO-CRIM</b> <b>duPLICAR</b> se o suspeito/agressor for <b>maior de idade, identificar a existência do cometimento do delito de bullying, a partir de 12 de janeiro de 2024.</b>  <b>Classificação: Crimes</b>

## 11. EDUCAÇÃO

<b>Assédio moral em Ambiente Escolar – Vertical – Professor/Diretor X Aluno</b>	<b>CAO-PDC</b>
<b>Assédio sexual</b> em Ambiente Escolar	<b>CAO-PDC</b> avaliar necessidade de <b>afastamento do suspeito/</b> averiguar se houve <b>omissão</b> da Escola da Rede Pública diante da ciência da conduta inadequada
	<b>CAO-CRIM</b> SE praticado por pessoa <b>maior de idade</b> <b>Classificação: Crimes</b>
Solicitação de <b>mediador escolar</b> para criança/adolescente diagnosticado com <b>Transtorno de Espectro Autista - TEA</b> (Escola Civil e Militar)	<b>CAO-IJ (*)</b> (* Inserir no despacho o número da folha que corresponde ao laudo médico do aluno, já incluído na Pasta Digital como Anexo.
Solicitação de <b>mediador escolar</b> para criança/adolescente diagnosticado com <b>outro tipo de deficiência</b> (Escola Civil e Militar)	<b>CAO-PDC (**)</b> (* Inserir no despacho o número da folha que corresponde ao laudo médico do aluno, já incluído na Pasta Digital como Anexo.
Solicitação de <b>vaga em escola próxima à residência</b> da criança/adolescente	<b>CAO-IJ</b>
<b>Inexistência de vaga escolar na Rede Pública de Ensino (coletivo, difuso, individual homogêneo)</b>	<b>CAO-PDC</b>
<b>Escolas Militares</b>	<b>CAO-PDC</b> (questões relativas à educação ou violência entre alunos na Escola) <b>CAO-CRIM</b> <b>duplicar</b> SE a conduta irregular/abusiva for de <b>Diretor ou Professor militar</b>

## 11. EDUCAÇÃO

Falta ou irregularidade na <b>Merenda Escolar</b>	<b>CAO-PDC</b>
Falta ou irregularidade no <b>Transporte escolar</b>	<b>CAO-PDC</b>
Falta ou inadequação de <b>Estrutura escolar</b>	<b>CAO-PDC</b>
<b>Insuficiência ou ausência de Professores</b>	<b>CAO-PDC</b>
	<b>CAO-CRIM</b> SE for Escola Militar
<b>Deficiência na Qualidade de Ensino</b>	<b>CAO-PDC</b>
<b>Evasão escolar</b>	<b>CAO-PDC</b>

## 12. ELEITORAL

Demandas que cuidam de matéria eleitoral, como fiscalização de registro de candidaturas, nas atividades dos partidos políticos, bem como nas eleições, na diplomação e na prestação de contas, tanto dos candidatos quanto dos partidos políticos; fiscalização, regulação e combate de quaisquer formas de desvio do curso do regular processo eleitoral, como as atividades relacionadas à captação ilegal de votos, uso indevido da máquina administrativa em prol de candidatos, propaganda eleitoral irregular, abuso de poder econômico etc, devem ser encaminhadas ao CAO-PE.

O CAO-PE tem atuação em todo o Estado do Amazonas, notadamente nas Comarcas, Termos e respectivas zonas eleitorais. **Mesmo demandas eleitorais que tenham ocorrido no interior devem ser encaminhadas ao CAO-PE.**

<b>Violência Política de gênero</b>	assediar, constranger, humilhar, perseguir ou ameaçar, por qualquer meio, candidata a cargo eletivo ou detentora de mandato eletivo, utilizando-se de menosprezo ou discriminação à condição de mulher ou à sua cor, raça ou etnia, com a finalidade de impedir ou de dificultar a sua campanha eleitoral ou o desempenho de seu mandato eletivo.
-------------------------------------	---

## 13. EXECUÇÃO PENAL

<b>Violação de Direitos de Pessoas em Restrição de Liberdade</b>	<b>CAO-CRIM</b> (execução penal)
	<b>CAO-PDC</b> <b>duplicar</b> para avaliar possível violação sistemática de Direitos Humanos
Violação de direitos fundamentais de <b>familiares de Pessoas em Restrição de Liberdade</b> (ex.: constrangimento em revista)	<b>CAO-PDC</b> (Direitos Humanos)

## 14. IDOSO

<b>Violação de direitos da pessoa idosa por membro da família que reside com o idoso</b>	<b>CAO-CRIM</b> caso verificada a prática de crime de maus-tratos ou outro crime contra pessoa idosa
	<b>CAO-PDC</b> <b>duplicar</b> caso constatada situação de vulnerabilidade
<b>Violação de direitos da pessoa idosa por terceiros</b>	<b>CAO-CRIM</b> caso verificada a prática de crime de maus-tratos ou outro crime contra pessoa idosa
	<b>CAO-PDC</b> <b>duplicar</b> caso constatada situação de vulnerabilidade
<b>Omissão de Políticas Públicas para Pessoa Idosa</b>	<b>CAO-PDC</b>



**ATENÇÃO!** A atuação do Ministério Público nas **demandas individuais** relativas à pessoa idosa restringe-se a casos de **idosos em situação de vulnerabilidade/risco**.

**Nas demandas coletivas, a atuação é ampla e considera a vulnerabilidade própria da condição de idoso.**

**Não esqueça de colocar a tarja “prioritário” ao cadastrar a demanda.**

## 15. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

Atos de improbidade nas áreas da <b>educação e da saúde</b>	<b>CAO-PDC</b> ou <b>Promotor de Justiça da Comarca do Interior</b> (improbidade)
Atos de improbidade que também caracterizarem crimes de <b>Prefeito em exercício</b>	<b>CAO-PDC</b> ou <b>Promotor de Justiça da Comarca do Interior</b> (improbidade)  <b>Procurador-Geral de Justiça – PGJ</b> (crime)  <b>Classificação: Crimes</b>
Atos de improbidade que também caracterizarem crimes de <b>Governador em exercício</b>	<b>CAO-PDC</b> (improbidade)  <b>Procurador-Geral da República – PGR</b> (crime)  <b>Classificação: Crimes</b>
Atos de improbidade que também caracterizarem crimes de <b>Secretário de Estado em exercício</b>	<b>CAO-PDC</b> (improbidade)  <b>Procurador-Geral de Justiça – PGJ</b> (crime)  <b>Classificação: Crimes</b>
Situações de improbidade que também caracterizarem crimes de <b>Secretário Municipais em exercício</b>	<b>CAO-PDC</b> ou <b>Promotor de Justiça da Comarca do Interior</b> (improbidade)
<b>Irregularidades em Procedimento Licitatório</b>	<b>CAO-PDC</b> ou <b>Promotor de Justiça da Comarca do Interior</b> (improbidade)

## 16. INFÂNCIA E JUVENTUDE

Violação de direitos da criança/adolescente <b>por terceiros</b>	<b>CAO-CRIM</b>
Violação de direitos da criança/adolescente <b>em contexto de coabitação ou familiar</b>	<b>CAO-IJ</b> (situação da criança/adolescente)
Criança/adolescente <b>em contexto de violência doméstica praticada contra a mãe pelo companheiro/genitor</b>	<b>CAO-CRIM</b> <b>Classificação: Crimes ou Violência doméstica, se a vítima for menina</b>
Criança/adolescente <b>em contexto de violência doméstica praticada contra a mãe pelo companheiro/genitor</b>	<b>CAO-IJ</b> (situação da criança/adolescente)
Criança/adolescente em contexto de <b>tráfico de entorpecentes</b>	<b>CAO-IJ</b> (situação de vulnerabilidade da criança e/ou ato infracional)
Funcionamento do <b>Conselho Tutelar</b> ou outras Entidades de atendimento às crianças e aos adolescentes	<b>CAO-IJ</b>

A atuação do Ministério Público na área da Infância e Juventude tem, resumidamente, as seguintes funções:

- Garantir o cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- Garantir o acesso à educação, combatendo a evasão escolar, e a outros direitos fundamentais;
- Zelar pelo direito da criança e adolescente ser criado e educado no seio de sua família e, excepcionalmente, em família substituta, com a segurança da convivência familiar e comunitária, em ambiente que garanta seu desenvolvimento integral;
- Defender crianças e adolescentes contra quaisquer tipos de violência e negligência;
- Atender crianças e adolescentes infratores;
- Fiscalizar Conselhos, Entidades de atendimento às crianças e adolescentes (abrigos, programas de atendimento protetivo, casas de internação e semiliberdade, programas de liberdade assistida e de prestação de serviços à comunidade, etc.)

## 17. MEIO AMBIENTE

Invasão ou ocupação irregular de <b>área verde</b>	CAO-MAPH-URB
<b>Construções irregulares em áreas institucionais</b>	CAO-MAPH-URB
Ocupação de <b>calçadas e vias públicas</b>	CAO-MAPH-URB
Funcionamento de estabelecimentos empresarias <b>sem Alvará</b>	CAO-MAPH-URB
<b>Poluição da água e do ar</b>	CAO-MAPH-URB
<b>Ausência de saneamento básico ou infraestrutura, que cause risco à saúde e/ou à integridade física da vizinhança e/ou estrutura de casa etc</b>	CAO-MAPH-URB
<b>Maus-tratos de animais domésticos</b>	CAO-MAPH-URB
<b>Obras públicas inacabadas</b>	CAO-MAPH-URB
<p><b>Poluição sonora</b></p> <p>Atividade comercial ou social (bares, igrejas etc) que reiteradamente emite ruídos, prejudicando a saúde, a segurança e o bem-estar dos cidadãos, em desatendimento à padrões ambientais.</p>	CAO-MAPH-URB

### POLUIÇÃO SONORA X PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO

**Atividades esporádicas ou momentâneas** que produzam som excessivo, seja ele automotivo ou residencial, gritaria ou algazarra e **quem provoca ou não impede que seu animal de estimação produza ruídos** que incomodem a vizinhança configuram **Perturbação de Sossego Alheio, contravenção penal** que está definida o art. 42 do Decreto-Lei n. 3.688, de 1941 (Lei de Contravenções Penais), e que, portanto, devem ser encaminhadas ao CAO-CRIM. Atenção para a Tarja de Contravenção Penal.

Assim, a palavra de ordem para verificar se o caso será encaminhado ao CAO-CRIM ou ao CAO-MAPH-URB é a **reiteração (repetição) dos ruídos**.

## 18. OUTROS

- a) Manifestações que não se enquadram em nenhuma das classificações apresentadas;
- b) Acompanhamento de manifestações já cadastradas na Ouvidoria-Geral;
- c) Dúvidas ou esclarecimentos sobre funcionamento interno da Ouvidoria-Geral;
- d) Manifestações iniciadas e não concluídas pelos cidadãos.

## 19. RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS

**Ausência de membros de Ministério Público em comarcas do interior**

**Procurador-Geral de Justiça - PGJ**

**Membro não reside na comarca, ou está muito tempo sem atuar presencialmente**

**Corregedoria-Geral do Ministério Público - CGMP**

## 20. SAÚDE

Falta de medicamento de **criança/adolescente (individual)**

**CAO-IJ**

Falta de medicamento **adulto (individual)**

**CAO-PDC**

Fila **SISREG criança/adolescente**

**CAO-IJ**

Fila **SISREG adulto**

**CAO-PDC**

**Violência Obstétrica**

**CAO-CRIM**

SE também configurar algum tipo penal como violência psicológica, *lesão corporal*, *morte*

**Classificação: Crimes**

**Hospital Getúlio Vargas** (falta de insumos, negativa de atendimento etc)

**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - MPF**

## DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA DEMANDAS DE SAÚDE

Demandas relacionadas à saúde devem ser instruídas com a documentação adequada, como **prescrições médicas, solicitações do SISREG, laudos médicos** e, principalmente, **carteira do Sistema Único de Saúde**.



**ATENÇÃO!** Por conta dos dados sensíveis contidos nos documentos instrutórios da manifestação, deve-se colocar, no registro, a tarja de **sigilo documental**.

## 21. SERVIÇOS PÚBLICOS



## 22. SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS

Demandas dessa natureza devem ser encaminhadas ao **Ministério Público do Trabalho - MPT**.

## 23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Violência Doméstica é todo sofrimento físico, moral, patrimonial, sexual ou psicológico praticado contra a mulher em seu ambiente doméstico, familiar ou de intimidade. Para ser caracterizada a violência, **a vítima deve ter identidade de gênero feminino, incluindo as mulheres transexuais e travestis**. O autor da violência pode ser homem ou mulher, e **não precisa ser experienciada em contexto de relacionamento afetivo, podendo ser praticada em relações de parentalidade como mães e filhos, noras e sogros, filhas e pais, etc.**

## 23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



**ATENÇÃO!** Lembre-se do **art. 17-A, da Lei Maria da Penha**, já comentado na página 11 deste Manual. Logo, **ao registrar a capa** de demandas que versem sobre Violência Doméstica, **deve-se alterar o nome da vítima para apenas as iniciais**, como é feito nos casos de sigilo de identidade de crianças e adolescente.

Além disso, lembre-se de colocar a **tarja de sigilo absoluto**.

Manifestações que versem sobre quaisquer espécies de violência contra a mulher **devem, em regra, ser encaminhadas ao CAO-CRIM**.

Atente-se aos casos de **Violência Obstétrica** na Rede Pública de Saúde, que **somente serão classificadas como “Crimes”, quando algum tipo penal também for cometido**; e os casos de **violência política de gênero que devem ser encaminhados ao CAO-PE**.

### Tipos de Violência:

<b>Cibernética</b>	divulgação não consentida de conteúdo íntimo, sendo este real ou editado, por intermédio da pornografia de vingança ou por meio da obtenção ilícita desse conteúdo, por hackers; “estupro virtual”, ato de ameaçar alguém para que pratique, em frente a uma webcam, atos sexuais; roubar dados confidenciais, usar o computador para realizar outros atos criminosos ou causar danos aos dados da mulher etc.
<b>Física</b>	condutas que ofendem a integridade física ou saúde corporal da mulher, como: espancamento; atirar objetos; sacudir e apertar os braços; estrangulamento ou sufocamento; lesões com objetos cortantes ou perfurantes; ferimentos causados por queimaduras ou armas de fogo, tortura etc;
<b>Institucional</b>	submeter a vítima de infração penal ou a testemunha de crimes violentos a procedimentos desnecessários, repetitivos ou invasivos, que a leve a reviver, sem estrita necessidade a situação de violência; ou outras situações potencialmente geradoras de sofrimento ou estigmatização.

## 23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

### Moral

condutas que configurem crime contra a honra (calúnia, difamação ou injúria), como: acusar mulher de traição; emitir juízos morais sobre sua conduta; fazer críticas mentirosas; expor a vida da íntima; rebaixar a mulher por meio de xingamentos que incidem sobre sua índole; desvalorizar a vítima pelo seu modo de vestir; piadas que reforçam as desigualdades de gênero etc

### Obstétrica

apropriação do corpo e dos processos reprodutivos das mulheres por profissionais de saúde que se expresse através de condutas e relações desumanizadoras, de abuso de medicalização e de patologização dos processos naturais, resultando em perda de autonomia e capacidade de decidir livremente sobre seu corpo e sexualidade, impactando negativamente na qualidade de vida das mulheres;

### Patrimonial

condutas que configurem retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades, como: controlar dinheiro; deixar de pagar pensão alimentícia; destruição de documentos pessoais; furto, extorsão ou dano; estelionato; privar de bens, valores ou recursos econômicos; causar danos propositais a objetos da mulher ou dos quais ela goste etc;

### Política

assediar, constranger, humilhar, perseguir ou ameaçar, por qualquer meio, candidata a cargo eletivo ou detentora de mandato eletivo, utilizando-se de menosprezo ou discriminação à condição de mulher ou à sua cor, raça ou etnia, com a finalidade de impedir ou de dificultar a sua campanha eleitoral ou o desempenho de seu mandato eletivo;

**CAO-PE - Classificação: Eleitoral**

## 23. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

### Psicológica

condutas que causam dano emocional e diminuição da autoestima, que prejudiquem ou perturbem o pleno desenvolvimento da mulher, ou visem degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, como: ameaça; constrangimento; humilhação; manipulação; isolamento (proibir de estudar, viajar ou falar com amigos e parentes), vigilância constante; perseguição contumaz; insultos; chantagem; exploração; limitação do direito de ir e vir; ridicularização; tirar liberdade de crença; distorcer e omitir fatos para deixar a mulher em dúvida sobre sua memória e sanidade (gaslighting) etc;

### Sexual

condutas que constringam a mulher a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força, como: estupro; obrigar a mulher a fazer atos sexuais que causam desconforto ou repulsa; impedir o uso e métodos contraceptivos; forçar a mulher a abortar; forçar matrimônio; gravidez ou prostituição por meio de coração; chantagem; suborno ou manipulação; limitar ou anular o exercício dos direitos sexuais e reprodutivos da mulher;

## 24. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Pedidos de Certidão**

**Procurador-Geral de Justiça - PGJ**

**Solicitação de informações internas para trabalhos acadêmicos, científicos, artigos para imprensa etc**

**Procurador-Geral de Justiça - PGJ**

**Representação de inconstitucionalidade contra lei ou ato normativo estadual ou municipal frente à Constituição Estadual**

**Procurador-Geral de Justiça - PGJ**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. 5ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (BRASIL). **Protocolo para julgamento com perspectiva de gênero [recurso eletrônico] / Conselho Nacional de Justiça**. — Brasília : Conselho Nacional de Justiça – CNJ; Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – Enfam, 2021. Dados eletrônicos (1 arquivo : PDF 132 páginas). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero-cnj-24-03-2022.pdf>. Último acesso em 16/10/2024.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (BRASIL). **Manual de atendimento à sociedade / Conselho Nacional do Ministério Público – Brasília: CNMP, 2017. 77 p. il.** Disponível em: [https://www.cnmp.mp.br/portal/images/MANUAL\\_OUVIDORIA\\_WEB.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/MANUAL_OUVIDORIA_WEB.pdf). Último acesso em 22/10/2024.

\_\_\_\_\_. **Resolução CNMP no 95/2013**. 22 maio 2013. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o-0951.pdf> Último acesso em 15/10/2024.

CHRENSHAW, K. **The urgency of intersectionality**. Disponível em: [https://www.ted.com/talks/kimberle\\_crenshaw\\_the\\_urgency\\_of\\_intersectionality?subtitle=en&geo=pt-br](https://www.ted.com/talks/kimberle_crenshaw_the_urgency_of_intersectionality?subtitle=en&geo=pt-br). Último acesso em 22/10/2024.

DE OMBUDSMAN, A. I (FRANÇA). **Código de Ética e Padrões de Prática - Associação Internacional de Ombudsperson**. , 17 mar. 2022. Disponível em: [https://ioa.memberclicks.net/assets/docs/SOP-COE/IOA\\_Standards\\_of\\_Practice\\_Brazilian\\_Portuguese.pdf](https://ioa.memberclicks.net/assets/docs/SOP-COE/IOA_Standards_of_Practice_Brazilian_Portuguese.pdf). Último acesso em 15/10/2024.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS (BRASIL). **Resolução CPJ nº 29/2007-MPAM**. 03 de outubro de 2007. Disponível em: [https://www.mpam.mp.br/images/ouvidoria/legislacao\\_ouvidoria/Res\\_029\\_2007\\_CPJ\\_ve\\_rsa0\\_atual\\_res\\_006\\_2020\\_fd102.pdf](https://www.mpam.mp.br/images/ouvidoria/legislacao_ouvidoria/Res_029_2007_CPJ_ve_rsa0_atual_res_006_2020_fd102.pdf). Último acesso em 15/10/2024.

Ouvidoria-Geral do  
Ministério Público

**OGMP**

**MPAM**

MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
**AMAZONAS**