



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO/2022

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Julho/2022

APRESENTAÇÃO

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de janeiro a junho do ano de 2022 (1º semestre), bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em análise.

Ademais, em observância aos preceitos da Resolução nº 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016, a exposição considera, ainda, os aspectos relevantes a respeito das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, abordando os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, as principais atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria e as participações mais expressivas do Ouvidor-Geral.

SUMÁRIO

1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO.....	8
3 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	10
4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
5 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, POR COMARCA.....	17
6 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, COM ASSUNTOS POR COMARCA,.....	20
6.1 Manaus.....	20
6.2 Alvarães.....	21
6.3 Amaturá.....	21
6.4 Anamá.....	21
6.5 Anori.....	21
6.6 Apuí.....	22
6.7 Atalaia do Norte.....	22
6.8 Autazes.....	22
6.9 Barcelos.....	22
6.10 Barreirinha.....	23
6.11 Benjamin Constant.....	23
6.12 Beruri.....	23
6.13 Boa Vista do Ramos.....	23
6.14 Boca do Acre.....	24
6.15 Borba.....	24
6.16 Caapiranga.....	24
6.17 Canutama.....	24
6.18 Carauari.....	25
6.19 Careiro.....	25
6.20 Careiro da Várzea.....	25
6.21 Coari.....	26
6.22 Codajás.....	26

6.23 Eirunepé.....	27
6.24 Envira.....	27
6.25 Fonte Boa.....	27
6.26 Guajará.....	27
6.27 Humaitá.....	28
6.28 Ipixuna.....	28
6.29 Iranduba.....	28
6.30 Itacoatiara.....	29
6.31 Itamarati.....	29
6.32 Itapiranga.....	29
6.33 Japurá.....	30
6.34 Lábrea.....	30
6.35 Manacapuru.....	30
6.36 Manaquiri.....	30
6.37 Manicoré.....	31
6.38 Maraã.....	31
6.39 Maués.....	31
6.40 Novo Airão.....	32
6.41 Novo Aripuanã.....	32
6.42 Parintins.....	32
6.43 Pauini.....	33
6.44 Presidente Figueiredo.....	33
6.45 Rio Preto da Eva.....	33
6.46 Santo Antônio do Içá.....	34
6.47 São Gabriel da Cachoeira.....	34
6.48 São Paulo de Olivença.....	34
6.49 São Sebastião do Uatumã.....	35
6.50 Silves.....	35
6.51 Tabatinga.....	35
6.52 Tapauá.....	35
6.53 Tefé.....	36
6.54 Tonantins.....	36
6.55 Uarini.....	36
6.56 Urucará.....	36

6.57 Urucurituba.....	37
7 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL.....	38
7.1 Suspensão do atendimento presencial por dez dias.....	38
7.2 Disponibilização de formulário para Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre a instituição.....	38
8 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL.....	39
8.2 Participação em evento organizado pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE/AM) alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor.....	39
8.3 Participação em evento organizado pela Câmara Municipal de Manaus (CMM) alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor.....	39
8.4 Participação na 58ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e posse como Secretária do CNOMP.....	40
8.5 Participação no lançamento da Ouvidoria da Mulher no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM).....	40
8.6 Recebimento de Medalha do Mérito Eleitoral do Amazonas.....	41
8.7 Participação na 59ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).....	41
.....	42
9 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.....	43
10 CONCLUSÃO.....	45
ANEXO A.....	47
ANEXO B.....	50
ANEXO C.....	52
ANEXO D.....	55
ANEXO E.....	58
ANEXO F.....	61
ANEXO G.....	63
ANEXO H.....	66
ANEXO I.....	69

1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou nos meses de janeiro a junho de 2022 o quantitativo de **4.317 manifestações**, apresentando um substancial acréscimo de 63,71% em relação ao semestre anterior, que teve 2.637 manifestações, mas também superior ao mesmo período do ano anterior, que apresentou 3.139 demandas trazidas à Ouvidoria-Geral.

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

Distribuição das Manifestações		
1º Semestre 2022	Quantidade	Percentual
Janeiro	508	11,77%
Fevereiro	603	13,97%
Março	643	14,89%
Abril	702	16,26%
Maiο	1.072	24,83%
Junho	789	18,28%
Total	4.317	100,00%

Tabela 1: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de janeiro a junho de 2022.

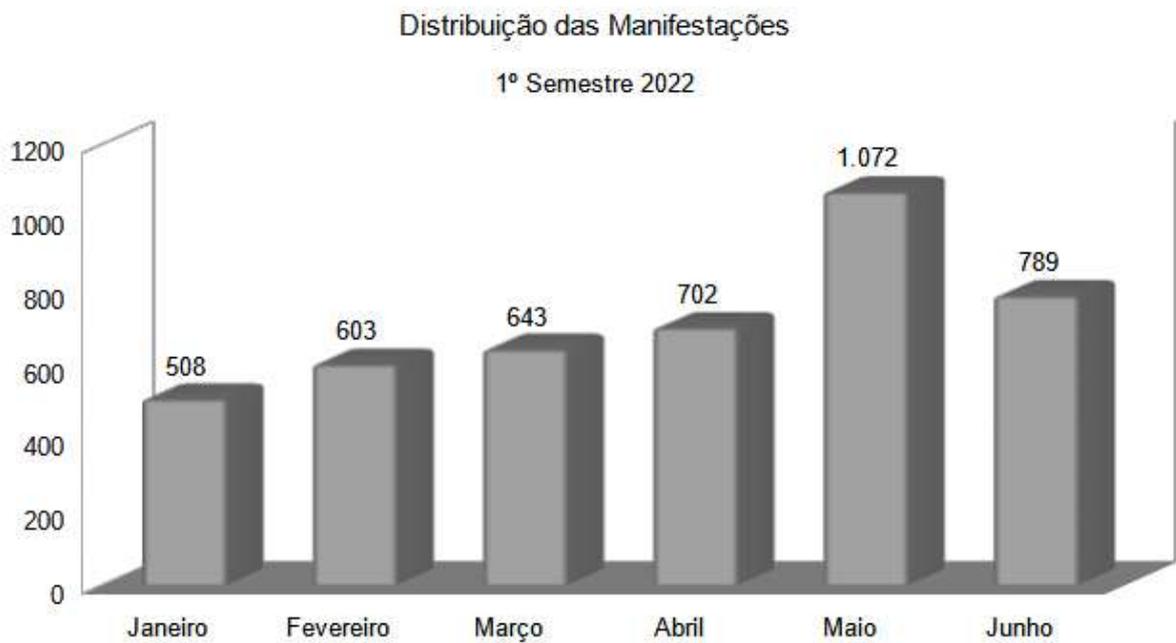


Gráfico 01: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de julho a dezembro de 2021.

Com base nas informações dispostas na Tabela 01, observa-se que o segundo trimestre do ano teve um acréscimo na quantidade de manifestações, com o pico se dando no mês de maio/2022.

2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO

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

a) Reclamação: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

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

c) Representação: manifestações residuais à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

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

e) Elogio: manifestações de satisfação ou reconhecimento de qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos seus serviços auxiliares; e

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

Dessa maneira, consoante as orientações da referida Resolução, a Tabela 2 e o Gráfico 2 trazem as informações relativas às manifestações registradas nos meses de julho a dezembro de 2021 com base nas classes mencionados.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Representação	4.213	97,59%
Reclamação	50	1,16%
Pedido de informação (LAI)	44	1,02%
Elogio	9	0,21%
Sugestão	1	0,02%
Crítica	0	0,00%
Total	4.317	100,00%

Tabela 2: Manifestações recebidas nos meses de janeiro a junho de 2022 na Ouvidoria Geral em função das classes definidas.

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

3 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral apresenta 8 (oito) canais de atendimento. Segue um breve resumo de cada um dos canais utilizados por esta Ouvidoria Geral para o recebimento de demandas:

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

b) Atendimento telefônico: demanda recebida pelo Disque Denúncia (0800 092 0500) ou por um dos números convencionais da Ouvidoria Geral;

c) Disque Direitos Humanos (Disque 100) e Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180): corresponde às demandas encaminhadas pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos por intermédio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, à Ouvidoria Geral do *Parquet* estadual, que chegam por *e-mail*;

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

e) Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (antigo e-Ouv): Trata-se uma plataforma vinculada à Controladoria-Geral da União e acessível por meio do endereço eletrônico <<https://falabr.cgu.gov.br/>>. É integrada por inúmeros órgãos, sendo um canal em que se pode receber, tratar e encaminhar as manifestações, inclusive direcionando para os demais órgãos dela integrantes, caso seja necessário;

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

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

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

Assim, as informações constantes na Tabela 3 e no Gráfico 2 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no 1º semestre de 2022 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral ao cidadão. Abaixo segue o quantitativo do recebimento dessas demandas em cada um desses canais:

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	1480	34,28%
E-mail	699	16,19%
Formulário eletrônico	628	14,55%
Atendimento presencial	570	13,20%
Atendimento telefônico	431	9,98%
Disque 100/180	399	9,24%
Fala.BR	108	2,50%
Via postal	2	0,05%
Total	4.317	100,00%

Tabela 3: Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, nos meses de janeiro a junho de 2022, em função dos canais de acesso.

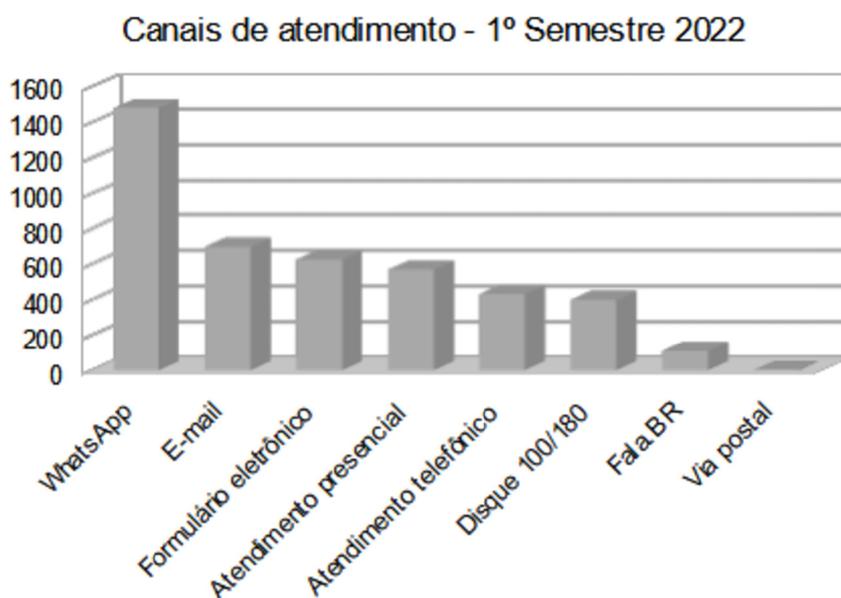


Gráfico 2: Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, nos meses de janeiro a junho de 2022, em função dos canais de acesso.

Observa-se que ainda predomina como canal de atendimento preferencial o *WhatsApp*, com 34,28% das demandas, seguido do *E-mail* (16,19%) e do Formulário Eletrônico (14,55%), com estes três canais atingindo 65,02% das demandas que aportam nesta Ouvidoria-Geral, porém diminuindo suas participações globais, pois no semestre anterior, as participações desses 3 canais suplantava 80% do total.

4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas são classificadas de acordo com o assunto da demanda, segundo critérios estabelecidos na Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016.

Desse modo, as demandas que ingressaram no 1º semestre de 2021 na Ouvidoria Geral estão distribuídas conforme a Tabela 4 e Gráfico 3, mostrados abaixo:

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	732	16,96%
Infância e Juventude	589	13,64%
Educação	332	7,69%
Meio Ambiente	318	7,37%
Concurso Público	317	7,34%
Saúde	309	7,16%
Crimes	286	6,62%
Improbidade Administrativa	273	6,32%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	246	5,70%
Consumidor	207	4,79%
Controle Externo da Atividade Policial	177	4,10%
Idoso	153	3,54%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	103	2,39%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	56	1,30%
Serviços Públicos	53	1,23%
Atuação de Membros ou Servidores	34	0,79%
Violência Doméstica	34	0,79%
Lei de Acesso a Informação	31	0,72%
Execução Penal	20	0,46%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	19	0,44%
Eleitoral	10	0,23%
Acessibilidade	9	0,21%
Sindical e Questões Análogas	7	0,16%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	2	0,05%
Total	4.317	100,00%

Tabela 4: Manifestações recebidas nos meses de janeiro a junho de 2022 na Ouvidoria Geral, por assunto.

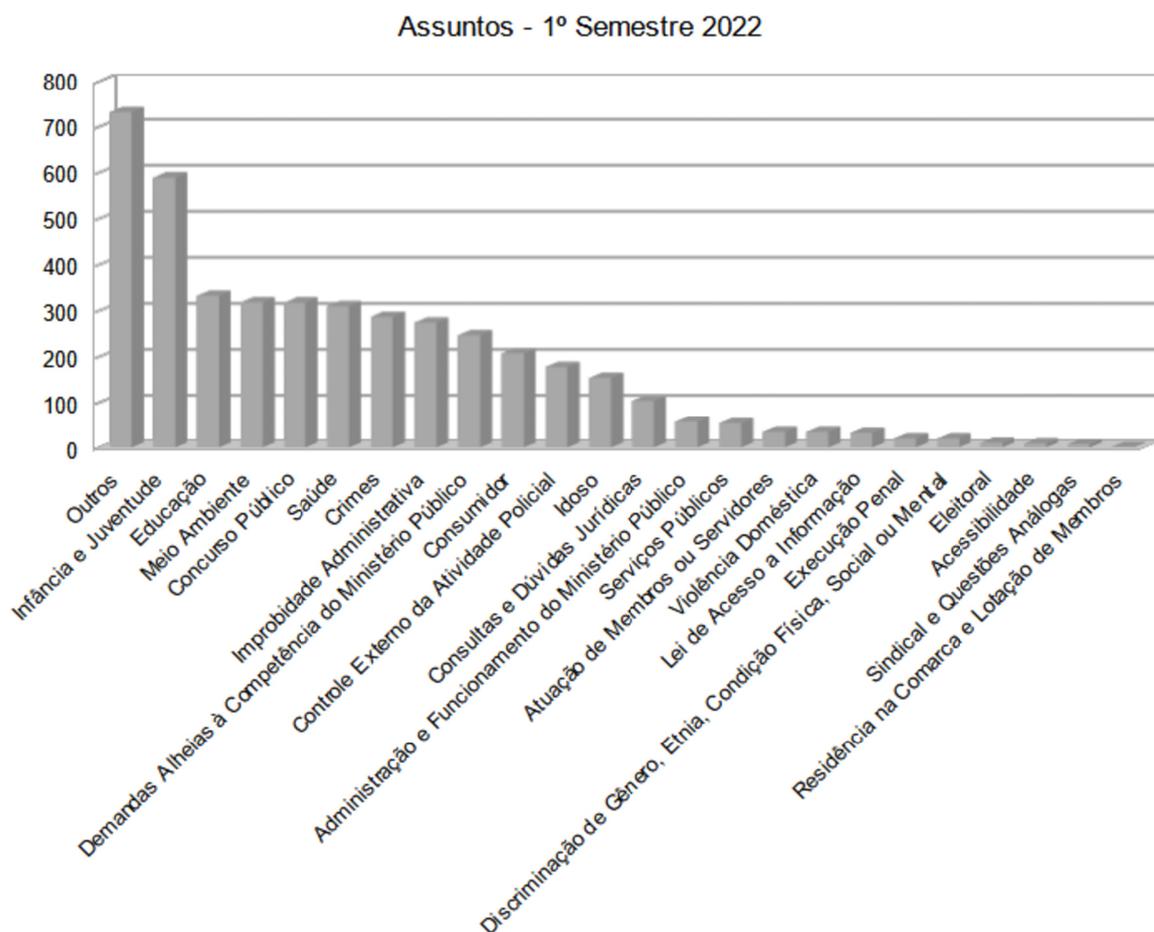


Gráfico 3: Manifestações recebidas nos meses de janeiro a junho de 2022 na Ouvidoria Geral, por assunto.

E, a partir das informações extraídas da Tabela 4 e Gráfico 3, observa-se

que as demandas contabilizadas como Outros obteve quantitativo de 16,97% das manifestações recebidas, seguida pela área de Infância e Juventude, com 13,64% e após, Educação, com 7,69%, impulsionadas pelo início do período escolar.

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

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

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

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

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

(e) conversas iniciadas pelo cidadão e não concluídas.

5 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, POR COMARCA

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

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

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	3.772	87,38%
Coari	39	0,90%
Irlanduba	37	0,86%
Itacoatiara	29	0,67%
Eirunepé	26	0,60%
Presidente Figueiredo	26	0,60%
Tefé	26	0,60%
Borba	21	0,49%
Humaitá	21	0,49%
Parintins	18	0,42%
Maués	17	0,39%
Rio Preto da Eva	15	0,35%
Uarini	15	0,35%
Lábrea	12	0,28%
Maraã	12	0,28%
Urucurituba	12	0,28%
Manacapuru	11	0,25%
São Gabriel da Cachoeira	11	0,25%
Urucará	11	0,25%
Barreirinha	10	0,23%
Canutama	10	0,23%
Envira	9	0,21%
Manicoré	9	0,21%
Tabatinga	9	0,21%
Beruri	8	0,19%
Careiro da Várzea	8	0,19%
Tapauá	8	0,19%
Barcelos	7	0,16%
Boca do Acre	7	0,16%
Novo Aripuanã	7	0,16%
Santo Antônio do Içá	7	0,16%
Apuí	6	0,14%
Codajás	6	0,14%
Novo Airão	6	0,14%
São Sebastião do Uatumã	6	0,14%
Anamá	5	0,12%
Autazes	5	0,12%
Benjamin Constant	5	0,12%
Itamarati	5	0,12%
São Paulo de Olivença	5	0,12%
Careiro	4	0,09%
Ipixuna	4	0,09%
Amaturá	3	0,07%
Atalaia do Norte	3	0,07%
Manaquiri	3	0,07%
Pauini	3	0,07%
Tonantins	3	0,07%
Alvarães	2	0,05%
Anori	2	0,05%
Boa Vista do Ramos	2	0,05%
Guajará	2	0,05%
Itapiranga	2	0,05%
Caapiranga	1	0,02%
Carauari	1	0,02%
Fonte Boa	1	0,02%
Japurá	1	0,02%
Silves	1	0,02%
Total	4.317	100,00%

Tabela 5: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no 1º semestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.

Na tabela acima se observa a concentração das demandas da capital, com 87,38% das manifestações, seguida por Coari, com 0,90% das demandas e Iranduba, com cerca de 0,86% de todas as demandas que **chegaram** à OGMP neste semestre em análise.

Por fim, destaca-se que 05 (cinco) municípios não apresentaram demandas a esta Ouvidoria-Geral, quais sejam: Juruá, Jutai, Nhamundá, Nova Olinda do Norte e Santa Isabel do Rio Negro.

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

6 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, COM ASSUNTOS POR COMARCA,

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

Desse modo, os quantitativos de assuntos, por comarca no primeiro semestre de 2022 são explicitados abaixo:

6.1 Manaus

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	559	14,82%
Outros	670	17,76%
Meio Ambiente	276	7,32%
Concurso Público	306	8,11%
Saúde	285	7,56%
Crimes	249	6,60%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	229	6,07%
Consumidor	191	5,06%
Educação	258	6,84%
Improbidade Administrativa	145	3,84%
Idoso	147	3,90%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	97	2,57%
Controle Externo da Atividade Policial	123	3,26%
Serviços Públicos	47	1,25%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	44	1,17%
Lei de Acesso a Informação	30	0,80%
Atuação de Membros ou Servidores	28	0,74%
Violência Doméstica	29	0,77%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	16	0,42%
Eleitoral	10	0,27%
Execução Penal	17	0,45%
Sindical e Questões Análogas	7	0,19%
Acessibilidade	9	0,24%
Total	3.772	100,00%

6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	50,00%
Educação	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.3 Amaturá

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

6.4 Anamã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	60,00%
Infância e Juventude	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.5 Anori

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Infância e Juventude	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.6 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	33,33%
Educação	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Outros	1	16,67%
Saúde	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.7 Atalaia do Norte

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

6.8 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consultas e Dúvidas Jurídicas	2	40,00%
Meio Ambiente	2	40,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Total	5	80,00%

6.9 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	28,57%
Outros	2	28,57%
Consumidor	1	14,29%
Infância e Juventude	1	14,29%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.10 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	5	50,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	10,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	10,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	10,00%
Improbidade Administrativa	1	10,00%
Outros	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.11 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	40,00%
Violência Doméstica	2	40,00%
Educação	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.12 Beruri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	62,50%
Concurso Público	1	12,50%
Outros	1	12,50%
Saúde	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.13 Boa Vista do Ramos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	50,00%
Crimes	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.14 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	28,57%
Crimes	1	14,29%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Infância e Juventude	1	14,29%
Violência Doméstica	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.15 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	7	33,33%
Educação	7	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	2	9,52%
Improbidade Administrativa	2	9,52%
Outros	2	9,52%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	4,76%
Total	21	100,00%

6.16 Caapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.17 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	60,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	10,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	10,00%
Educação	1	10,00%
Outros	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.18 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.19 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.20 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	62,50%
Educação	2	25,00%
Meio Ambiente	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.21 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	15	38,46%
Controle Externo da Atividade Policial	6	15,38%
Outros	5	12,82%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	4	10,26%
Concurso Público	2	5,13%
Educação	2	5,13%
Saúde	2	5,13%
Crimes	1	2,56%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	2,56%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	2,56%
Total	39	100,00%

6.22 Codajás

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	2	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Crimes	1	16,67%
Educação	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.23 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	11	42,31%
Controle Externo da Atividade Policial	4	15,38%
Infância e Juventude	2	7,69%
Outros	2	7,69%
Crimes	1	3,85%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	3,85%
Educação	2	7,69%
Meio Ambiente	1	3,85%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	3,85%
Saúde	1	3,85%
Total	26	100,00%

6.24 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	55,56%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	2	22,22%
Outros	2	22,22%
Total	9	100,00%

6.25 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.26 Guajará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	100,00%
Total	2	100,00%

6.27 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	6	28,57%
Infância e Juventude	4	19,05%
Educação	3	14,29%
Crimes	2	9,52%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	9,52%
Improbidade Administrativa	2	9,52%
Meio Ambiente	1	4,76%
Outros	1	4,76%
Total	21	100,00%

6.28 Ipixuna

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	50,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.29 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	9	24,32%
Meio Ambiente	6	16,22%
Consumidor	5	13,51%
Outros	5	13,51%
Atuação de Membros ou Servidores	3	8,11%
Concurso Público	2	5,41%
Educação	2	5,41%
Controle Externo da Atividade Policial	1	2,70%
Crimes	1	2,70%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	2,70%
Infância e Juventude	1	2,70%
Serviços Públicos	1	2,70%
Total	37	100,00%

6.30 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	17,24%
Infância e Juventude	5	17,24%
Educação	4	13,79%
Controle Externo da Atividade Policial	3	10,34%
Idoso	3	10,34%
Outros	3	10,34%
Crimes	2	6,90%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	6,90%
Saúde	1	3,45%
Serviços Públicos	1	3,45%
Total	29	100,00%

6.31 Itamarati

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Crimes	1	20,00%
Infância e Juventude	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.32 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Educação	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.33 Japurá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.34 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	5	41,67%
Educação	2	16,67%
Outros	2	16,67%
Execução Penal	1	8,33%
Improbidade Administrativa	1	8,33%
Saúde	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.35 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	18,18%
Improbidade Administrativa	2	18,18%
Concurso Público	1	9,09%
Educação	1	9,09%
Idoso	1	9,09%
Infância e Juventude	1	9,09%
Meio Ambiente	1	9,09%
Outros	1	9,09%
Saúde	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.36 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	100,00%
Total	3	100,00%

6.37 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	33,33%
Improbidade Administrativa	2	22,22%
Crimes	1	11,11%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	11,11%
Meio Ambiente	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.38 Maraã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	5	41,67%
Crimes	2	16,67%
Educação	2	16,67%
Outros	2	16,67%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.39 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	17,65%
Infância e Juventude	3	17,65%
Crimes	2	11,76%
Improbidade Administrativa	2	11,76%
Outros	2	11,76%
Atuação de Membros ou Servidores	1	5,88%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	5,88%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	5,88%
Educação	1	5,88%
Meio Ambiente	1	5,88%
Total	17	100,00%

6.40 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	33,33%
Educação	2	33,33%
Meio Ambiente	1	16,67%
Saúde	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.41 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	4	57,14%
Meio Ambiente	2	28,57%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.42 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	5	27,78%
Controle Externo da Atividade Policial	2	11,11%
Crimes	2	11,11%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	5,56%
Consumidor	1	5,56%
Educação	1	5,56%
Improbidade Administrativa	1	5,56%
Infância e Juventude	1	5,56%
Outros	1	5,56%
Saúde	1	5,56%
Serviços Públicos	1	5,56%
Violência Doméstica	1	5,56%
Total	18	100,00%

6.43 Pauini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	100,00%
Total	3	100,00%

6.44 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	8	30,77%
Meio Ambiente	4	15,38%
Outros	4	15,38%
Infância e Juventude	3	11,54%
Idoso	2	7,69%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	3,85%
Consumidor	1	3,85%
Controle Externo da Atividade Policial	1	3,85%
Crimes	1	3,85%
Educação	1	3,85%
Total	26	100,00%

6.45 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	4	26,67%
Infância e Juventude	3	20,00%
Educação	2	13,33%
Serviços Públicos	2	13,33%
Concurso Público	1	6,67%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	6,67%
Improbidade Administrativa	1	6,67%
Outros	1	6,67%
Total	15	100,00%

6.46 Santo Antônio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	28,57%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	14,29%
Controle Externo da Atividade Policial	1	14,29%
Educação	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Lei de Acesso a Informação	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.47 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	36,36%
Atuação de Membros ou Servidores	1	9,09%
Controle Externo da Atividade Policial	1	9,09%
Crimes	1	9,09%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	9,09%
Educação	1	9,09%
Outros	1	9,09%
Saúde	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.48 São Paulo de Olivença

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	60,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.49 São Sebastião do Uatumã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	33,33%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	16,67%
Concurso Público	1	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.50 Silves

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.51 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	4	44,44%
Crimes	2	22,22%
Controle Externo da Atividade Policial	1	11,11%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	11,11%
Improbidade Administrativa	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.52 Tapauá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	37,50%
Execução Penal	2	25,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	12,50%
Meio Ambiente	1	12,50%
Outros	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.53 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	9	34,62%
Educação	8	30,77%
Improbidade Administrativa	6	23,08%
Crimes	2	7,69%
Saúde	1	3,85%
Total	26	100,00%

6.54 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Violência Doméstica	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.55 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	5	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	3	20,00%
Educação	3	20,00%
Improbidade Administrativa	2	13,33%
Concurso Público	1	6,67%
Outros	1	6,67%
Total	15	100,00%

6.56 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	7	63,64%
Saúde	3	27,27%
Outros	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.57 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	25,00%
Improbidade Administrativa	3	25,00%
Outros	3	25,00%
Concurso Público	2	16,67%
Saúde	1	8,33%
Total	12	100,00%

7 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL

7.1 Suspensão do atendimento presencial por dez dias

Em decorrência do aumento do número de casos de Covid-19 no município de Manaus, o MPAM, como medida protetiva visando a saúde de seus colaboradores e cidadãos, no dia 21 de janeiro de 2022 houve a suspensão d atendimento presencial na Ouvidoria-Geral por dez dias, com o usuário passando a ser atendido pelos demais canais da OGMP.

7.2 Disponibilização de formulário para Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre a instituição

No dia 15 de maio de 2022 foi disponibilizado na página principal do sítio da instituição ministerial formulário para Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre a instituição, a fim de se quantificar o nível de satisfação do público quanto aos serviços prestados presencialmente e por meio de plataformas digitais.

8 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR-GERAL

8.1 Participação na 57ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNO MP)

Nos dias 03 e 04 de fevereiro de 2022 foi realizada a 57ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNO MP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de Porto Alegre-RS e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e ocorreu, dentre outros assuntos, com a posse festiva da nova Diretoria, correção da ata da 56ª Reunião, debates acerca da manifestação anônima nas Ouvidorias e o papel das Ouvidorias nas eleições gerais de 2022.

8.2 Participação em evento organizado pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE/AM) alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor

No dia 16 de março de 2022 a Ouvidora-Geral participou de evento organizado pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE/AM) alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor, que é comemorado nessa data, ocasião em que ministrou palestra sobre a Ouvidoria do Ministério Público amazonense, seus projetos e boas práticas e sobre a carta de Ouvidorias Sustentáveis da Rede Nacional de Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público.

8.3 Participação em evento organizado pela Câmara Municipal de Manaus (CMM) alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor

No dia 18 de março de 2022 a Ouvidora-Geral participou de evento organizado pela Câmara Municipal de Manaus (CMM) alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor, ocasião em que agradeceu o convite recebido e enalteceu o trabalho dos ouvidores, com destaque para os das áreas de saúde e educação

8.4 Participação na 58ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e posse como Secretária do CNOMP

Nos dias 23 a 25 de março de 2022 foi realizada a 58ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de Fortaleza-CE e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e ocorreu, dentre outros assuntos, a aprovação da ata da 57ª Reunião Ordinária, entrega das Placas Honrosas às autoridades indicadas anteriormente, dentre eles o Procurador-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Alberto Rodrigues do Nascimento Júnior e ainda a posse da Diretoria eleita para a gestão 2022/2023, incluindo a Ouvidora-Geral deste Ministério Público, que assumiu o cargo de Secretária do CNOMP.

8.5 Participação no lançamento da Ouvidoria da Mulher no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM)

No dia 03 de maio de 2022 a Ouvidora-Geral participou do lançamento da Ouvidoria da Mulher no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM), cujo objetivo é prevenir e combater casos de assédio, discriminação e demais formas de

abusos sofridos por mulheres, especialmente a violência política.

8.6 Recebimento de Medalha do Mérito Eleitoral do Amazonas

No dia 03 de maio de 2022 a Ouvidora-Geral foi homenageada com a Mérito Eleitoral do Amazonas, oferecida pelo TRE-AM e que tem por objetivo incentivar a cooperação institucional com a Justiça Eleitoral para o fortalecimento da democracia.

8.7 Participação na 59ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

Nos dias 12 e 13 de maio de 2022 foi realizada a 59ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que transcorreu de forma híbrida, com a reunião presencial ocorrendo na cidade de Recife-PE e à distância com a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*.

A reunião contou com a participação dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro e ocorreu, dentre outros assuntos, com a posse festiva da nova Diretoria, correção da ata da 58ª Reunião, debates acerca do armazenamento de dados pessoais e a apresentação pela Ouvidora-Geral do *Parquet* Amazonense de palestra sobre Violência contra a Mulher e outras formas de violência a grupos sensíveis.

8.8 Participação da Inauguração do novo espaço cedido pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (CONAMP) ao Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP)

No dia 24 de maio de 2022 houve a participação desta Ouvidora-Geral na cerimônia de Inauguração do novo espaço cedido pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (CONAMP) ao Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNO MP) na cidade de Brasília-DF.

9 MATÉRIAS SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

Abaixo são apresentadas matérias publicadas no decorrer do 1º semestre de 2022, em que a Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem papel de destaque, a saber:

a) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 21/01/2022, com o título “*Ouvidoria-Geral do MPAM suspende atendimento presencial*”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/14972-ministerio-publico-do-amazonas-suspende-atendimento-presencial#.YfG8r-rMKUk>>. Vide Anexo A.

b) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 08/02/2022, com o título “*MPAM Participa da 57ª reunião do CNOMP*”, disponível em: <<https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/15023-mpam-participa-da-57-reuniao-do-cnomp#.YtjTb3bMLrc>>. Vide Anexo B.

c) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 16/03/2022, com o título “*Ouvidora-Geral do MPAM participa de evento da CGE em homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/15100-ouvidora-geral-do-mpam-participa-de-evento-da-cgl-em-homenagem-ao-dia-nacional-do-ouvidor>>. Vide Anexo C.

d) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 21/03/2022, com o título “*MPAM prestigia solenidade em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor*”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/15110-mpam-prestigia-solenidade-em-comemoracao-ao-dia-nacional-do-ouvidor>>. Vide Anexo D.

e) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do

Estado do Ceará, datada de 24/03/2022, com o título “***Nova Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União é empossada na sede do MPCE***”, disponível em: <<http://www.mpce.mp.br/2022/03/24/nova-diretoria-do-conselho-nacional-dos-ouvidores-do-ministerio-publico-dos-estados-e-da-uniao-e-empossada-na-sede-do-mpce/>>. Vide Anexo E.

f) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 03/05/2022, com o título “***MPAM participa do Lançamento da Ouvidoria da Mulher***”, disponível em: <[https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias2/320-noticias/15190-mpam-participa-do-lancamento-da-ouvidoria-da-mulher#:~:text=O%20Minist%C3%A9rio%20P%C3%ABlico%20do%20Amazonas,Amazonas%20\(TRE%2DAM\).](https://www.mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias2/320-noticias/15190-mpam-participa-do-lancamento-da-ouvidoria-da-mulher#:~:text=O%20Minist%C3%A9rio%20P%C3%ABlico%20do%20Amazonas,Amazonas%20(TRE%2DAM).>)>. Vide Anexo F.

g) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 05/05/2022, com o título “***Ouvidora-Geral do MPAM recebe a Medalha do Mérito Eleitoral do Amazonas***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/15198-ouvidora-geral-do-mpam-recebe-a-medalha-do-merito-eleitoral-do-amazonas>>. Vide Anexo G.

h) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 17/05/2022, com o título “***Ouvidora-Geral do Amazonas participa da 59ª Reunião do CNOMP***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/15240-59cnomp>>. Vide Anexo H.

i) matéria publicada na página eletrônica do Ministério Público do Estado do Amazonas, datada de 20/05/2022, com o título “***MPAM disponibiliza formulário para Pesquisa de Satisfação do Usuário***”, disponível em: <<https://mpam.mp.br/noticias-portal/slides-noticias/15251-mpam-disponibiliza-formulario-para-pesquisa-de-satisfacao-do-usuario>>. Vide Anexo I.

10 CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada em 17 de julho de 2007, a partir da inclusão do art. 338-A na Lei Orgânica do *Parquet* amazonense, vem demonstrando, ao longo de sua história, forte crescimento em suas atividades. Há uma preocupação não apenas com as diretrizes estabelecidas pela Instituição Ministerial, mas, em especial, com a qualidade do serviço oferecido à sociedade, fortalecendo as bases de um verdadeiro Estado Democrático de Direito.

O ano de 2022 tem sido um período em que os desafios que a crise provocada pela Pandemia da Covid-19 tem sido enfrentada pela sociedade amazonense, que viu no ano anterior, em seu seio, uma crise sanitária e hospitalar de proporções homéricas, demandando o esforço, para seu equacionamento, da sociedade como um todo. E o Ministério Público, como legítimo guardião dos interesses da sociedade, não ficou alheio a esta luta, atuando de forma a proteger e fornecer as garantias necessárias à população. E nesse ritmo, tem se perfilado a Ouvidoria Geral, como porta de entrada que é, para os reclames, anseios e denúncias do manifestante em geral, fazendo o acolhimento e a distribuição para os mais diversos setores da instituição ou mesmo para outros órgãos. A Ouvidoria também se notabiliza pelo esclarecimento ao demandante a respeito do local em que ele possa apresentar seu anseio, caso não seja objeto do *Parquet* estadual.

Faz-se oportuno ressaltar o elevado aumento de registros observados neste 1º semestre de 2021, em relação aos semestres anteriores, quando já atravessávamos a crise proporcionada pela Pandemia da Covid-19. No 1º semestre de 2020 foram 1.575 manifestações, passando para 1.677 registros no 2º semestre de 2020. O ano de 2021 já representou aumento desse quantitativo, com a primeira metade do ano tendo 3.139 demandas e o 2º semestre de 2021 apresentando 2.637. Observa-se assim que este semestre em tela obteve substancial elevação das demandas, com suas 4.317 manifestações, quantitativo superior a 35% das

demandas em relação ao mesmo período do ano anterior e mais que o dobro de qualquer período de 2020.

Pode-se observar em breve sobrevoo pelas informações acima descritas, o massivo uso da plataforma *WhatsApp*, hoje já disseminada no seio da sociedade, para a apresentação das demandas, não se podendo descuidar dos outros canais de recebimento de denúncias, críticas ou pedidos de informações.

Com relação à distribuição espacial, ainda há o forte predomínio da capital no reporte das manifestações, com todas as cidades do interior somadas perfazendo menos de 15% do quantitativo geral.

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

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

ANEXO A

Você está aqui: [Home \(/\)](#) > [Notícias Portal \(/noticias-portal\)](#) >

[MPAM investiga falta de infraestrutura e invasão de via pública do bairro de Flores](#)

Ouvidoria-Geral do MPAM suspende atendimento presencial

Criado: Sexta, 21 Janeiro 2022 12:37

Publicado: Sexta, 21 Janeiro 2022 12:37



Em decorrência do aumento do número de casos de Covid-19 no município de Manaus, o MPAM, como medida protetiva visando a saúde de seus colaboradores e cidadãos, suspende o atendimento presencial na Ouvidoria-Geral.

O Ministério Público do Amazonas reforça que, desde o início da pandemia de Covid-19, vem desenvolvendo esforços para continuar executando seu conhecido papel perante a população. Com isso, o serviço de Ouvidoria continuará através de nossos canais de atendimento remoto.

Logo, o cidadão que precisar fazer uma denúncia pode acessar os seguintes meios:

- a) por formulário eletrônico, pelo link <http://denuncia.mpam.mp.br> (<http://denuncia.mpam.mp.br>).
- b) por e-mail, no endereço atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br (<mailto:atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br>).
- c) por WhatsApp, no telefone (92) 3655-0745, de segunda a sexta-feira, via mensagem de texto;
- d) por telefone, através do Disque-Denúncia 0800 092 0500, de segunda a sexta-feira, de 08h as 14h;
- e) pelo Disque 100 (Disque Direitos Humanos) e ligue 180 (Central de Atendimento à Mulher), canal disponibilizado pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, mantido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, acessível em <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh> (<https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh>).
- f) pelo Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal), canal mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/> (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

ANEXO B

MPAM Participa da 57ª reunião do CNOMP

- [Imprimir](#)

0

Criado: Terça, 08 Fevereiro 2022 11:23

Publicado: Terça, 08 Fevereiro 2022 11:23



A Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazona, Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, participou da 57ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), que aconteceu na sede do Ministério Público do Rio Grande do Sul. A reunião foi marcada pela palestra do ministro do Superior Tribunal de Justiça Reynaldo Soares Fonseca, que abordou o tema “O princípio constitucional da fraternidade como fundamento da atuação das Ouvidorias do MP”.

Conforme Fonseca, “a ouvidoria nasce com a perspectiva de uma escuta qualificada de colaborar com o critério da transparência no serviço público e isso, evidentemente, não só de um trabalho de resgate dos direitos fundamentais, mas de que nós vivemos numa sociedade que se propõe a ser solidária”. Para o ministro, essa solidariedade tem que se fazer presente não só na forma de apresentação de transparência, mas de controle também. “Portanto, as ouvidorias do Ministério Público representam o resgate no âmbito do princípio fraternidade ou solidariedade, dentro dos critérios de transparência e de controle”, destaca.

A presidente do CNOMP e ouvidora do MP de Pernambuco, Selma Magda Pereira Barbosa Barreto, entende que o princípio da fraternidade tem forte relação com os temas abordados na reunião, como o anonimato. “É fundamental que as pessoas entendam que a denúncia, as manifestações e as críticas precisam ser construtivas para que a nossa sociedade alcance esse nível de excelência e que não apenas participe, mas que possa ver os frutos dos seus anseios sociais”, ressaltou a ouvidora.

“Nós estamos chegando próximo às eleições presidenciais e majoritárias e, desde o final do ano passado, já estamos recebendo muitas demandas envolvendo denúncias relativas a patrimônio público. Nós sabemos que isso faz parte do processo eleitoral e, como a maioria das demandas chegam de forma anônima, vimos a necessidade de estipular e criar protocolos para que esse atendimento seja o mais fiel possível da denúncia que está sendo feita”, explica Selma. O objetivo, segundo ela, é proteger o manifestante de boa fé, “sendo mais criteriosos para que essas demandas tragam um filtro maior e informações mais adequadas, com documentos, não apenas para que possamos proteger o cidadão denunciado, mas também estimular a criação de demandas que sejam fidedignas e que representem a realidade dos fatos”.

Texto adaptado de publicação do MPRS

ANEXO C

Você está aqui: [Home \(/\)](#) > [Notícias Portal \(/noticias-portal\)](#) > [Notícias \(/noticias-portal/slides-noticias\)](#) > [Notícias \(/noticias-portal/slides-noticias/320-noticias\)](#) > [Notícias \(/noticias-portal\)](#) > MPAM investiga acolhimento de pessoas com deficiência em SAI de Manaus

Ouvidora-Geral do MPAM participa de evento da CGE em homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor



Publicado: Quarta, 16 Março 2022 17:54



Nesta quarta-feira, dia 16 de março, comemora-se o Dia Nacional do Ouvidor, data instituída pela Lei n.º 12.632/12 que celebra a relevância das ouvidorias como autênticos e genuínos canais de comunicação entre o cidadão e as Instituições, públicas ou privadas.

Nesse sentido, ocorreu na sede do Governo do Estado do Amazonas, na manhã da presente data, evento organizado pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE/AM) alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor. O encontro reuniu Ouvidores e servidores das ouvidorias dos

órgãos que compõe o Sistema Estadual de Ouvidorias do Amazonas (Se-OUV) e contou com a participação ilustre da Ouvidora-Geral do Parquet amazonense, Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva.

Na ocasião, a Ouvidora-Geral proferiu palestra enaltecendo, dentre outros aspectos: (1) o acolhimento do cidadão no atendimento prestado pelas ouvidorias; (2) o reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos; (3) a escuta qualificada e humanizada do cidadão; (4) a carta de Ouvidorias Sustentáveis da Rede Nacional de Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público; (5) destacando, ainda, a Ouvidoria do Ministério Público amazonense, seus projetos e boas práticas.

Ao final do evento, a Ouvidora-Geral foi agraciada com uma placa de homenagem entregue pelo Controlador-Geral do Estado do Amazonas, Otávio de Souza Gomes, e pelo Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria, Rogério de Sá Nogueira, pela participação e profícua explanação no evento em homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor.

ANEXO D

Você está aqui: Home (/) > Notícias Portal (/noticias-portal) > Notícias (/noticias-portal/slides-noticias) > MPAM prestigia solenidade em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor

MPAM prestigia solenidade em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor

Publicado: Segunda, 21 Março 2022 16:35



Em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, o Ministério Público do Amazonas (MPAM), representado por sua Ouvidora – Geral, a Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, prestigiou a reunião solene em comemoração à data realizada pela Câmara Municipal de Manaus (CMM). O evento ocorreu na sexta-feira (18/03), por volta de 9h30, na sede do Legislativo Municipal, localizada na avenida Padre Agostinho Caballero Martin, bairro São Raimundo, zona Oeste de Manaus.

O Dia Nacional do Ouvidor é comemorado em 16 de março e foi instituído pela Lei nº 16.232, de 14 de maio de 2012. A data busca enaltecer importância das Ouvidorias e o papel do ouvidor para o melhor funcionamento dos serviços prestados pelas instituições e entidades, sejam elas públicas ou privadas.

A celebração solene foi presidida pelo Ouvidor-Geral da casa legislativa, Vereador Amom Mandel Lins Filho. Na ocasião, alguns ouvidores estaduais e municipais da saúde, do trabalho e de outras áreas, além de servidores da casa foram homenageados com diplomas de honra ao mérito pelo bom desempenho nos trabalhos realizados.

Durante seu discurso, a Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas agradeceu o convite do vereador e enalteceu o trabalho dos ouvidores, com destaque para os das áreas de saúde e educação.

“O papel dos ouvidores durante a pandemia foi extremamente importante, o exemplo disso foram as cerca de cinco mil manifestações recebidas ano de 2021. Hoje o MP conta com sete canais de recebimento de demandas da população e busca-se criar o projeto nacional de uma ouvidoria voltada apenas para as mulheres”, anunciou a Ouvidora-Geral.

Em seus discursos de abertura e finalização, o Ouvidor – Geral da CMM agradeceu a presença dos convidados e lembrou que as ouvidorias, tanto da casa legislativa quanto dos outros órgãos, precisam funcionar para agilizar a resolução dos problemas da população.

“Conto com a parceria de todos vocês para fazermos com que a população volte a acreditar na iniciativa pública e ter a esperança de que há uma possibilidade das coisas acontecerem da forma correta e ágil”, finalizou o Vereador.

ANEXO E

Nova Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União é empossada na sede do MPCE

- 24 de março de 2022

A nova Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) tomou posse solene, durante a 58ª Reunião Ordinária, na manhã do dia 24 de março de 2022, na sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Ceará. Na ocasião, a atual presidente do CNOMP e ouvidora do Ministério Público do Estado de Pernambuco (MPPE), Selma Magda Barreto, foi reconduzida para o mandato de um ano. A ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG), Nádia Estela Mateus, foi eleita vice-presidente do CNOMP. A posse festiva dos novos integrantes será nos dias 12 e 13 de abril, em Pernambuco.

Além de Selma Barreto, também participaram da mesa diretora de abertura da solenidade as autoridades: a vice-procuradora-geral de Justiça do MPCE, Ângela Teresa Gondim Carneiro Chaves; a ouvidora do MPMG e vice-presidente do CNOMP, Nádia Estela Mateus; membro auxiliar da Ouvidoria Nacional do Ministério (ONMP), Andrea Sampaio; o diretor-geral da Escola Superior do Ministério Público do Estado de Pernambuco, Sílvio Tavares (representando o procurador-geral do MPPE, Paulo Augusto de Freitas Farias); o ouvidor do Ministério Público do Estado do Amapá e vice-presidente da Região Norte, Paulo Celso Ramos; e a promotora de Justiça e assessora da Ouvidoria-Geral do MPCE, Ana Cláudia de Moraes.

Ao proceder a saudação de boas-vindas e abertura dos trabalhos, Selma Barreto agradeceu a acolhida de Ângela Chaves e pediu para que seus elogios e deferências fossem transmitidos ao procurador-geral de Justiça, Manuel Pinheiro Freitas. “Somos muito gratos e nos sentimos muito prestigiados em todos os eventos. Estamos muito felizes e honrados pelo carinho e tempo despendidos a nós e ao nosso Conselho. Prometo envidar todos os esforços para continuarmos sendo estes agentes democráticos. Espero que possamos dar continuidade ao nosso Memorial e realizar muito mais do que nos propusemos a fazer”, disse, ao acrescentar que aquele era um momento especial de união em que todos seguiam o bom combate a bem do Ministério Público e da sociedade.

A vice-procuradora-geral de Justiça, Ângela Chaves, agradeceu a gentileza e afirmou que o que o povo cearense tem de melhor é o seu espírito acolhedor. “Sintam-se abraçados em nossas boas-vindas. Somos, geneticamente, bem-humorados e hospitaleiros, ainda mais num momento como este tão importante e rico institucionalmente. É o esforço e o entusiasmo que nos contagia depois de encontros como este”, considerou.

A membra auxiliar da Ouvidoria Nacional do Ministério (ONMP), Andrea Sampaio, revelou que o CNOMP se tornou uma casa de amigos marcante na carreira de todos que fazem parte. “O Ministério Público só é o que é quando sai dos gabinetes e vai até onde estão os cidadãos, tendo a sensibilidade de ouvir até os não ditos”, revelou, observando um avanço notável e reconhecimento nacional das atividades do CNOMP.

Em nome do procurador-geral de Pernambuco, o diretor da ESMP do MPPE, Sílvio Tavares, desejou sucesso absoluto à segunda gestão de Selma Barreto, à frente do CNOMP. “A PGJ sempre manteve e manterá uma parceria íntegra com a Ouvidoria. Selma é uma figura humana queridíssima no MPPE. O ouvidor tem uma relação intrínseca com a democracia do País. Se o Ministério Público se fechar aos anseios da sociedade, estaremos sepultando a instituição. Desejo um profícuo trabalho ao colegiado”, almejou.

O vice-presidente da Região Norte, Paulo Celso Ramos, declarou que Selma Barreto foi “um anjo” que surgiu em sua vida, pela motivação recebida nos momentos de mais dificuldades. Para ele, em seu discurso de breve despedida, foi uma honra ter participado do CNOMP. “A partir de maio, saio apenas fisicamente, porque o coração sempre estará à disposição de vocês. Só tenho a agradecer a cada um por ter acreditado em nosso trabalho. Temos que ter a confiança dos nossos pares e isso demonstrou o resultado alcançado”, asseverou.

Compõem a nova Diretoria do CNOMP os seguintes ouvidores:

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto (Presidente); Nádia Estela Ferreira Mateus (Vice-presidente); Jussara Maria Pordeus e Silva (Secretária); Adélio Mendes Dos Santos (Diretor de Comunicação); Rodrigo Pessoa de Moraes (Diretor Financeiro); Heloísa Maria Moraes Rego Pires (Diretora de Patrimônio Cultural); Ailton José da Silva (Diretor de Planejamento Estratégico e Acompanhamento Legislativo); Lean Antônio Ferreira De Araújo (Vice-presidente da

Região Nordeste); Paulo Celso Ramos (Vice-presidente da Região Norte); Gilberto Nonaka (Vice-presidente da Região Sudeste); Paulo César Ramos de Oliveira (Vice-presidente da Região Sul) e Enzo Siuffi (Vice-presidente da Região Centro-Oeste).

Tweetar

Curtir 0

Compartilhar

Assessoria de Imprensa

Ministério Público do Estado do Ceará

Email:imprensa@mpce.mp.br

ANEXO F

MPAM participa do Lançamento da Ouvidoria da Mulher

- [Imprimir](#)

Publicado: Terça, 03 Mai 2022 14:00



O objetivo é prevenir e combater a violência, especialmente política, contra mulheres

O Ministério Público do Amazonas (MPAM), representado por sua Ouvidora-Geral, a Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, participou do Lançamento da Ouvidoria da Mulher no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM). O objetivo é prevenir e combater casos de assédio, discriminação e demais formas de abusos sofridos por mulheres, especialmente a violência política. O lançamento ocorreu durante a manhã da segunda-feira (02/05), comandado pelo presidente do TRE-AM, o desembargador Wellington José de Araújo, no Pleno da Corte.

“A Ouvidoria da Mulher, no âmbito do TRE-AM, será um importante espaço de recepção de demandas de violência de gênero, especialmente a violência política contra candidata ou quem exerce mandato eletivo, assim como diversos tipos de assédio, ainda mais em ano de eleições gerais”, enfatizou a Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva.

A Ouvidoria passará a ser um serviço permanente para recebimento de denúncias de todas as mulheres, não apenas daquelas que exercem atividades junto à Justiça Eleitoral amazonense e os trabalhos reforçarão o avanço das ações da Justiça Eleitoral em relação ao cumprimento da legislação que busca concretizar a igualdade de gênero na política brasileira.

Estiveram presentes na solenidade a juíza-ouvidora Larissa Almeida Nascimento, representando o presidente do Tribunal Superior Eleitoral; representantes de entidades e instituições do Estado, entre eles, a Secretaria de Justiça e Cidadania do Governo do Estado; o ouvidor-geral do Município, Nonato Oliveira, e a Secretaria Geral da Ordem dos Advogados do Brasil (Seccional Amazonas).

ANEXO G

Ouvidora-Geral do MPAM recebe a Medalha do Mérito Eleitoral do Amazonas

- [Imprimir](#)

Publicado: Quinta, 05 Mai 2022 15:43



A medalha oferecida pelo TRE-AM tem por objetivo incentivar a cooperação institucional com a Justiça Eleitoral para o fortalecimento da democracia

A Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas, a Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, foi homenageada na tarde desta terça-feira (03/05), por volta das 17h, com a Medalha do Mérito Eleitoral do Amazonas. A cerimônia ocorreu no Auditório Desembargador Arthur Virgílio do Carmo Ribeiro, prédio anexo ao Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, Avenida André Araújo, Bairro Aleixo, zona centro-sul.



A Medalha do Mérito Eleitoral do Amazonas foi instituída pela Resolução nº 9 de 2010 e se destina a homenagear personalidades e entidades que mereçam a especial distinção por seus méritos e relevantes serviços prestados à Justiça Eleitoral.

ANEXO H

Ouvidora-Geral do Amazonas participa da 59ª Reunião do CNOMP

- [Imprimir](#)

0

Criado: Terça, 17 Mai 2022 12:12

Publicado: Terça, 17 Mai 2022 12:12



Além de questões internas, também foram discutidos mecanismos de defesa dos grupos vulneráveis e apresentadas propostas para a inclusão dos surdos

A Ouvidora-Geral do Ministério Público do Amazonas (MPAM), a Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, participou, nos dias 12 e 13 deste mês, da 59ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP). Durante a reunião, a Secretária-Geral do MPAM, Promotora de Justiça Lílian Maria Pires Stone, foi homenageada com o Diploma de Honra ao Mérito, em reconhecimento por sua relevante contribuição para as Ouvidorias do Ministério Público. O evento ocorreu na sede do Ministério Público do Estado de Pernambuco (MPPE), em Recife.

Além da riqueza dos temas, a Ouvidora-Geral, Procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva destacou, ainda, a qualidade dos debates realizados. "Durante a reunião, decidimos sobre a substituição dos membros das Vice-presidências em caso de vacância e afastamentos dos titulares. Sobre a construção do protocolo da violência política de iniciativa da Ouvidoria Nacional, solicitamos que pudéssemos ser informados sobre os possíveis termos antes das reuniões, a fim de alcançarmos a celeridade que demanda a matéria no período eleitoral. Vamos trabalhar internamente a implementação da LGPD no CNOMP e, quanto à Ouvidoria das Mulheres, decidimos por dedicar pauta única para debatermos e tema", declarou.

Homenagem

A Secretária-Geral do MPAM, Promotora de Justiça Lílian Maria Pires Stone, agradeceu o privilégio de ser homenageada pelo trabalho realizado em prol das Ouvidorias do Ministério Público brasileiro. "O órgão presta uma imensurável contribuição à sociedade, sendo, em última instância, a voz de quem não tem voz. É um grande prestígio para o Ministério

Público ter, dentre seus membros, sobretudo na Administração Superior, alguém que é considerado amigo da Ouvidoria”, afirmou.

ANEXO I

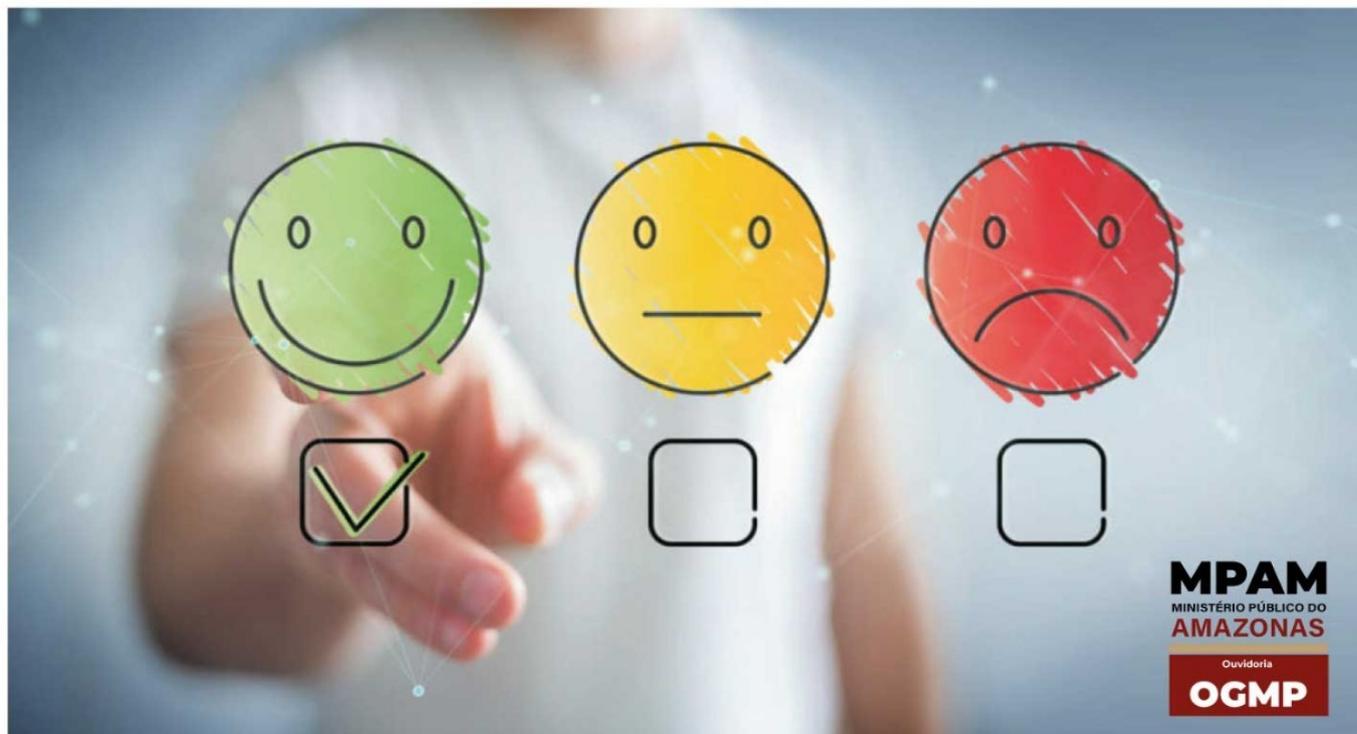
MPAM disponibiliza formulário para Pesquisa de Satisfação do Usuário

- [Imprimir](#)

0

Criado: Sexta, 20 Mai 2022 15:32

Publicado: Sexta, 20 Mai 2022 15:32



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa visa medir o nível de satisfação do público quanto aos serviços prestados presencialmente e por meio de plataformas digitais

O Ministério Público do Amazonas (MPAM), por sua Ouvidoria-Geral, disponibiliza, a partir de hoje (15/05), no site institucional, formulário para apresentação de informações, críticas e sugestões acerca dos serviços prestados pelo órgão ministerial. A pesquisa visa medir o nível de satisfação do público quanto aos serviços prestados presencialmente e por meio de plataformas digitais, em atendimento às determinações contidas na Lei de Acesso à Informação e nos manuais de Transparência do MPAM e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

De caráter permanente, a pesquisa vai permitir identificar o perfil das pessoas que buscam o MPAM e, com base nas informações, críticas e sugestões recebidas, subsidiar a adoção de medidas no sentido de aprimorar o atendimento prestado à sociedade, considerando aspectos como: a percepção do usuário acerca do acesso aos sistemas digitais do órgão ministerial, a qualidade do atendimento, cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços e a quantidade de manifestações apresentadas pelos usuários.

O formulário pode ser acessado clicando [aqui](#). A participação da sociedade é fundamental.