



## **RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL JULHO A DEZEMBRO/2017**

**Dra. RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS**

*Procuradora de Justiça*

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

**Dra. SUZETE MARIA DOS SANTOS**

*Procuradora de Justiça*

*Suplente de Ouvidor-Geral*

**MANAUS – AM**

**2018**

## **APRESENTAÇÃO**

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de julho a dezembro do ano de 2017, bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em questão.

Em consonância com os preceitos da Resolução n.º 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016, a exposição a seguir ocupa-se, ainda, de 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 pela Ouvidoria e as participações mais expressivas do Ouvidor.



# RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

## JULHO A DEZEMBRO/2017

### 1 Breve histórico do relatório estatístico

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou, nos meses de Julho a Dezembro de 2017 (2.º semestre), o quantitativo de 104 manifestações, distribuídas conforme os dados da Tabela 01 e do Gráfico 01.

Distribuição das manifestações	
Período	Quantidade
Julho/2017	12
Agosto/2017	21
Setembro/2017	14
Outubro/2017	19
Novembro/2017	22
Dezembro/2017	16
<b>Total</b>	<b>104</b>

Tabela 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Julho a Dezembro de 2017.

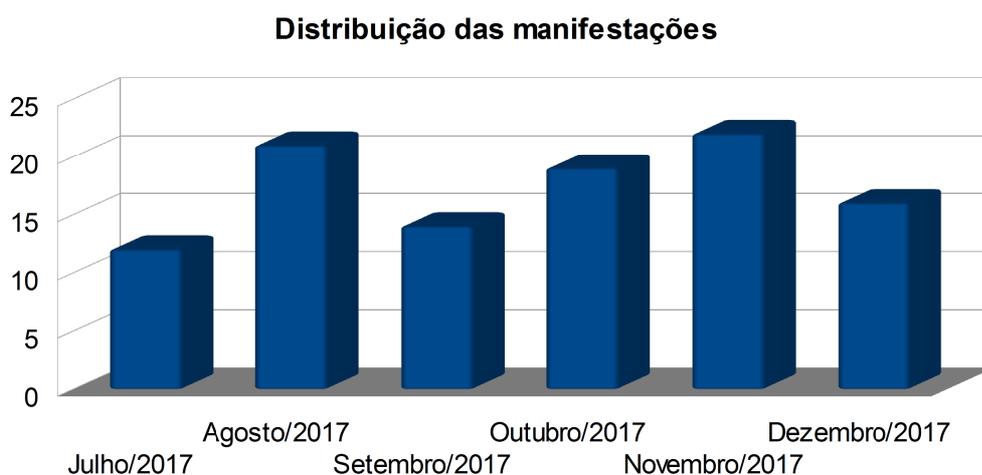


Gráfico 01: Distribuição, por mês, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no período de Julho a Dezembro de 2017.

Com o objetivo de aumentar o número de manifestações recebidas, bem como permitir que a sociedade disponha de um vasto leque de opções, a Ouvidoria-Geral disponibiliza diversas formas de comunicação, agrupadas em quatro modalidades, a saber:

**a) contato telefônico:** comunicação disponível ao manifestante pelo número 0800 720 5100 ou (92) 3655-0724;

**b) meio eletrônico:** comunicação disponível ao manifestante pelo uso do e-mail (ouvidoria@mpam.mp.br), do formulário eletrônico (<http://servicos.mpam.mp.br:8080/ouvidoria/cidadao/acesso.do>) ou pelo sistema da Rede Ouvir/AM (Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Amazonas);

**c) meio físico:** comunicação disponível ao manifestante pelo uso do formulário carta-resposta, por carta ou quando a Ouvidoria-Geral recebe manifestações oriundas do Centro de Atendimento ao Público (CAP/MPAM) ou encaminhados por órgãos externos ao Ministério Público; e

**d) contato presencial:** atendimento presencial realizado na sala de atendimento da Ouvidoria.

Desse modo, as informações constantes na Tabela 02 e no Gráfico 02 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no segundo semestre de 2017 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria-Geral ao cidadão.

Período	Meios de acesso				Total
	Contato telefônico	Meio eletrônico	Meio físico	Contato presencial	
Julho/2017	0	11	1	0	<b>12</b>
Agosto/2017	2	12	0	7	<b>21</b>
Setembro/2017	3	9	1	1	<b>14</b>
Outubro/2017	7	12	0	0	<b>19</b>
Novembro/2017	5	12	1	4	<b>22</b>
Dezembro/2017	2	11	2	1	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>104</b>

Tabela 02: Manifestações recebidas, nos meses de Julho a Dezembro de 2017, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

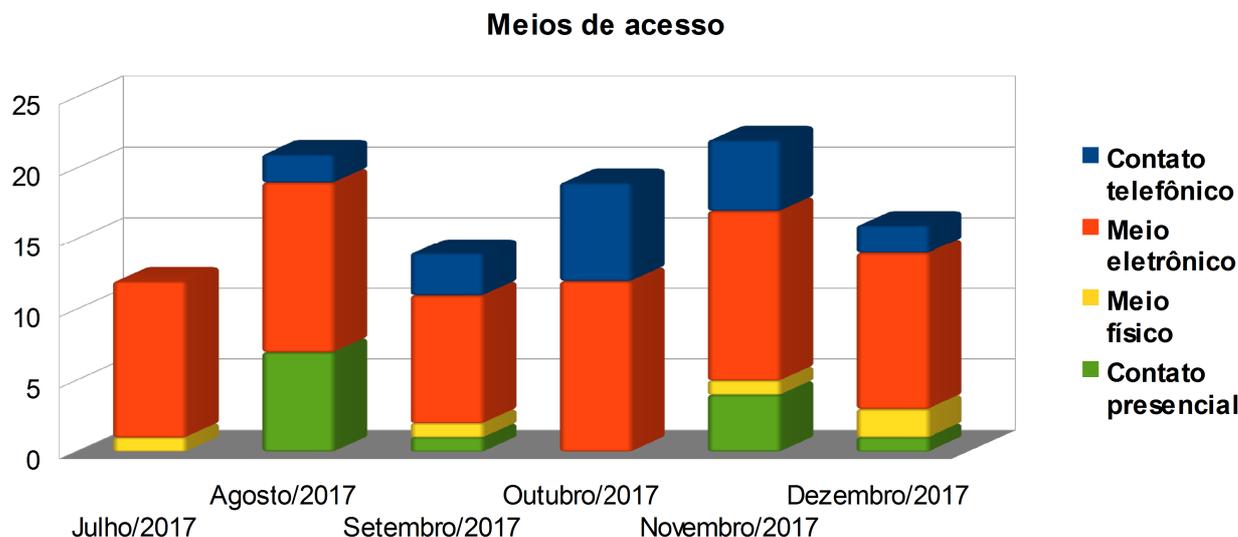


Gráfico 02: Manifestações recebidas, nos meses de Julho a Dezembro de 2017, pela Ouvidoria-Geral em função dos meios de acesso.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral podem ser enquadradas em classes definidas nos termos trazidos pela Resolução CNMP n.º 180, datada de 7 de agosto de 2017, conforme abaixo descrito.

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

**b) Críticas:** 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) Sugestões:** proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

**e) Elogios:** 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) Pedidos de Informação:** manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

Cumpra destacar, por oportuno, que com o escopo de tornar ainda mais clara e precisa a apresentação das informações deste relatório, as manifestações do tipo denúncia, recebidas pela Ouvidoria-Geral, serão agrupadas na classe Reclamações, enquanto as solicitações de providência e solicitações de informação/esclarecimento não relacionadas à Lei de Acesso à Informação, serão contabilizadas na classe Representações. Posto isto, a Tabela 03 e o Gráfico 03 trazem as informações relativas às manifestações registradas nos meses de Julho a Dezembro de 2017 com base nas classes mencionados.

Período	Reclamações	Críticas	Sugestões	Elogios	Pedidos de informação com base na LAI	Representações	Total
Julho/2017	6	0	0	0	1	5	12
Agosto/2017	12	0	0	2	0	7	21
Setembro/2017	4	0	0	0	0	10	14
Outubro/2017	5	0	0	0	2	12	19
Novembro/2017	8	0	0	0	0	14	22
Dezembro/2017	12	0	0	0	1	3	16
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>104</b>

Tabela 03: Manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2017 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

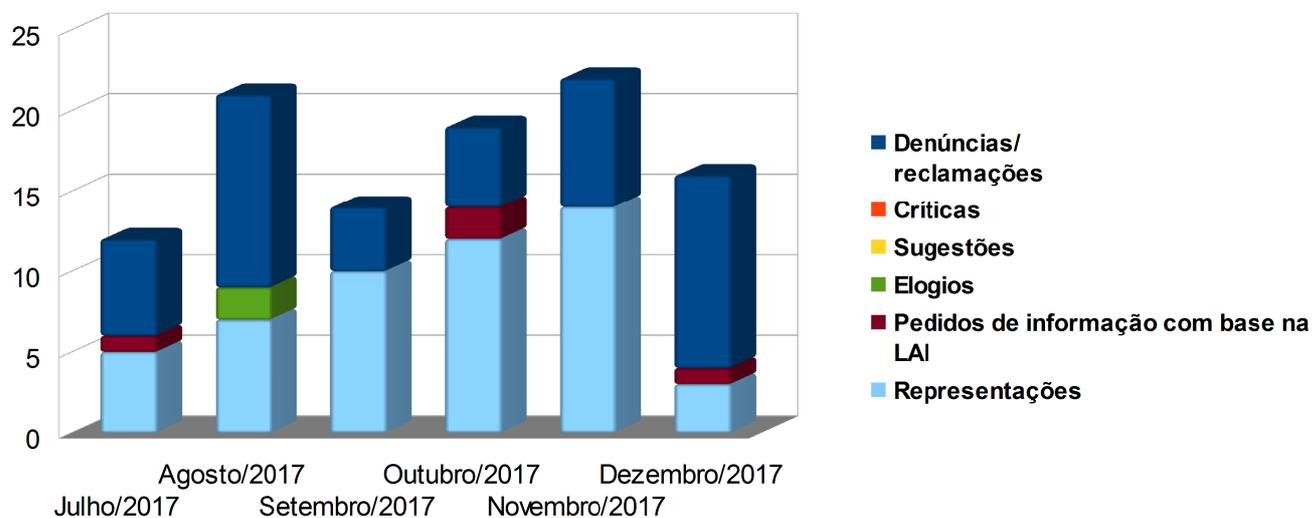


Gráfico 03: Manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2017 na Ouvidoria-Geral em função das classes definidas.

Convém frisar que 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 n.º 153, de 21 de novembro de 2016. Desse modo, as demandas que ingressam na Ouvidoria-Geral obedecem a classificação constante na Tabela 04.

Classificação	Período						Total
	Julho 2017	Agosto 2017	Setembro 2017	Outubro 2017	Novembro 2017	Dezembro 2017	
Acessibilidade	0	0	0	0	0	0	0
Administração e funcionamento do Ministério Público	1	3	3	1	1	0	9
Atuação de membros e servidores	0	9	6	8	6	5	34
Concurso público	1	0	0	1	0	1	3
Consultas e dúvidas jurídicas	0	0	0	1	0	0	1
Consumidor	0	2	0	0	0	0	2

Controle externo da atividade policial	0	0	0	0	0	0	0
Crimes	0	1	1	1	3	3	9
Demandas alheias à competência do Ministério Público	2	1	0	1	1	0	5
Discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental	0	0	0	0	0	0	0
Educação	1	0	0	1	0	0	2
Eleitoral	0	1	0	0	0	0	1
Execução penal	0	0	0	0	0	0	0
Idoso	0	0	0	0	3	1	4
Improbidade administrativa	2	0	0	0	1	3	6
Infância e juventude	0	0	0	0	0	0	0
Meio ambiente	0	1	1	0	0	0	2
Outros	3	1	3	2	5	2	16
Residência na comarca e lotação de membros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	1	1	0	0	1	0	3
Serviços públicos	0	1	0	0	1	0	2
Sindical e questões análogas	0	0	0	1	0	0	1
Violência doméstica	0	0	0	0	0	0	0
Lei de Acesso à Informação	1	0	0	2	0	1	4
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>104</b>

Tabela 04: Manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2017, na Ouvidoria-Geral, por assunto.

A Resolução CNMP n.º 153, de 21 de novembro de 2016, faz referência, ainda, ao *status* das manifestações, obedecidos os seguintes critérios:

**a) manifestações recebidas:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

**b) manifestações aguardando resposta:** deverão ser computadas todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

**c) manifestações pendentes:** deverão ser computadas todas as manifestações que chegarem à ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

**d) manifestações invalidadas:** deverão ser computadas todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento;e

**e) manifestações encerradas:** deverão ser computadas todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela ouvidoria.

Portanto, com base no *status* das manifestações, a Tabela 05 e os Gráficos 04 a 07, abaixo, esboçam o quantitativo de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral no segundo semestre de 2017.

Situação	Período						Total
	Julho 2017	Agosto 2017	Setembro 2017	Outubro 2017	Novembro 2017	Dezembro 2017	
<b>Denúncias/reclamações</b>							-
Recebidas	6	12	4	5	8	12	<b>47</b>
Aguardando resposta	1	5	0	1	1	12	<b>20</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	5	7	4	4	7	0	<b>27</b>
<b>Críticas</b>							-
Recebidas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Sugestões</b>							-
Recebidas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Elogios</b>							-
Recebidas	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>

<b>Pedidos de informação com base na LAI</b>							-
Recebidas	1	0	0	2	0	1	<b>4</b>
Aguardando resposta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	1	0	0	2	0	1	<b>4</b>
<b>Representações</b>							-
Recebidas	5	7	10	12	14	3	<b>51</b>
Aguardando resposta	0	1	1	3	7	1	<b>13</b>
Pendentes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Invalidadas	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Encerradas	5	6	9	9	7	2	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>104</b>

Tabela 05: Situação atual das manifestações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2017 na Ouvidoria-Geral.

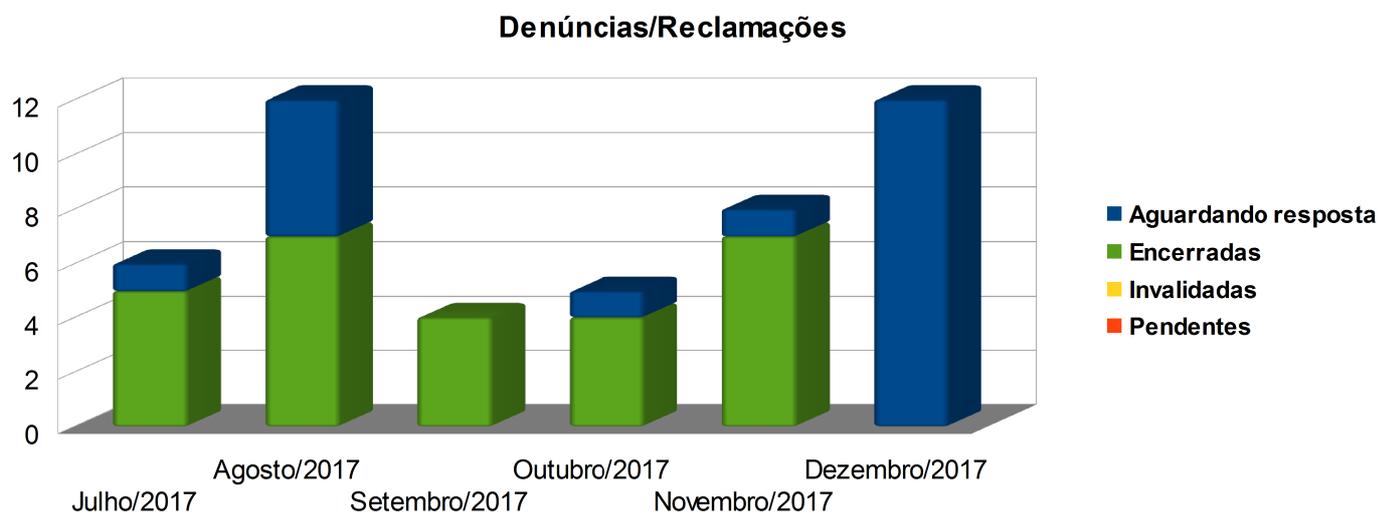


Gráfico 04: Denúncias/Reclamações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2017 na Ouvidoria-Geral.

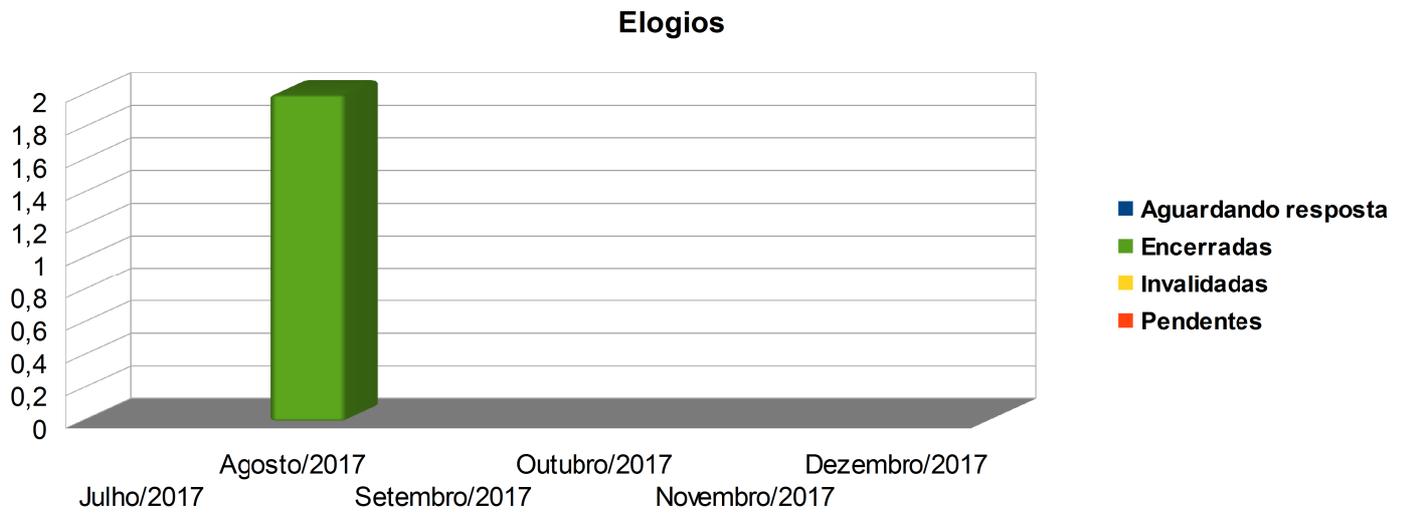


Gráfico 05: Elogios recebidos nos meses de Julho a Dezembro de 2017 na Ouvidoria-Geral.

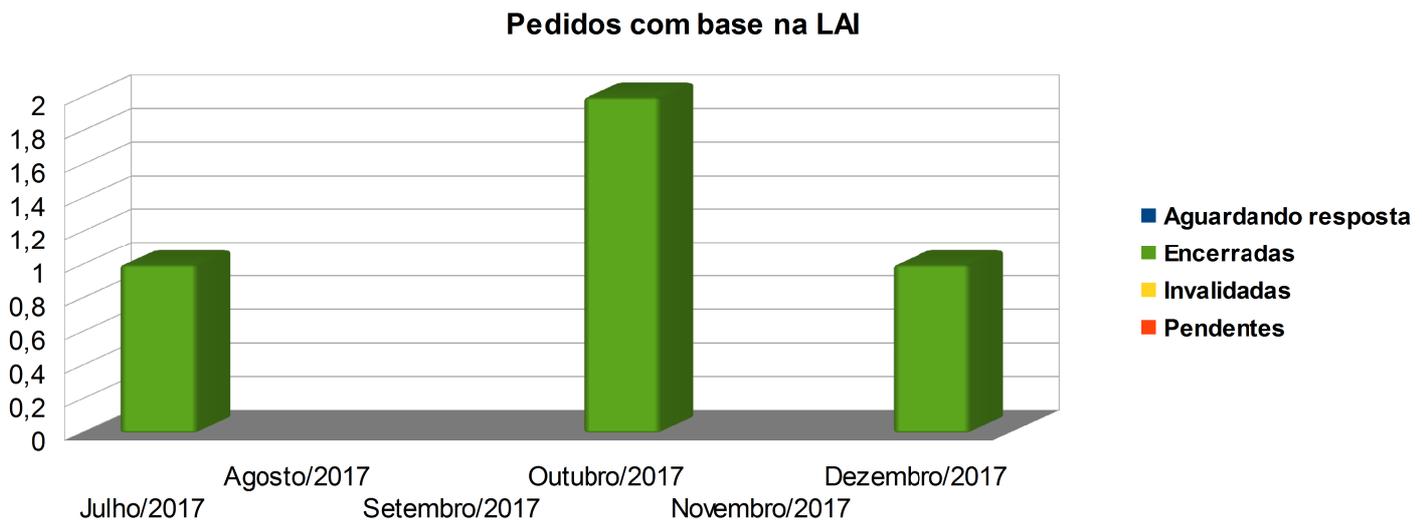


Gráfico 06: Pedidos de informação com base na LAI recebidos nos meses de Julho a Dezembro de 2017 na Ouvidoria-Geral.

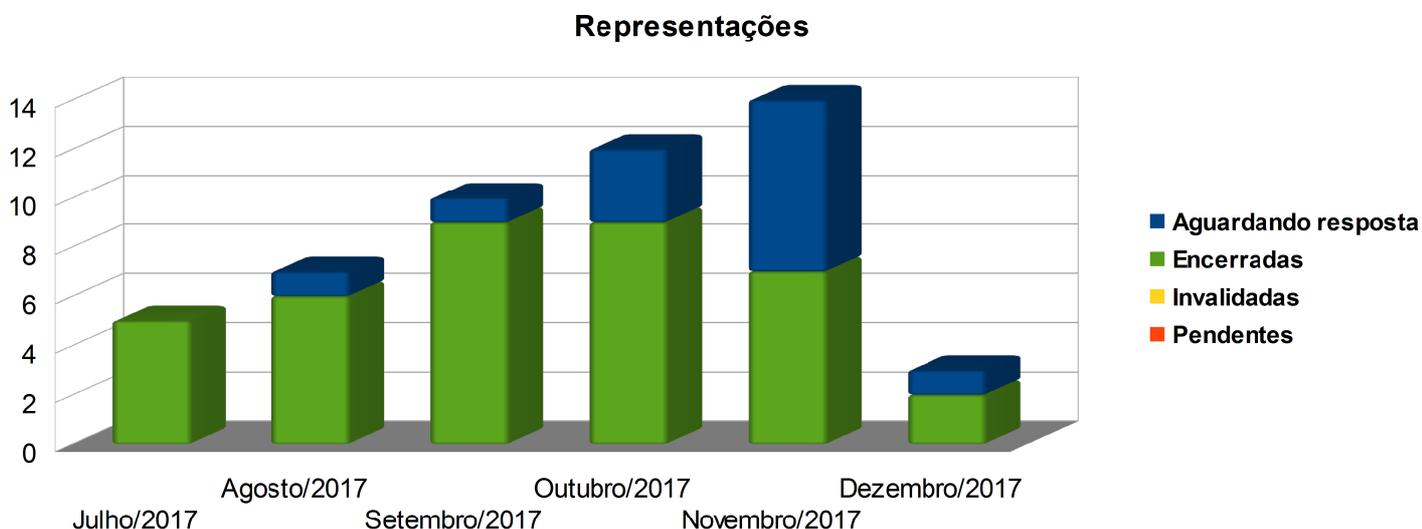


Gráfico 07: Representações recebidas nos meses de Julho a Dezembro de 2017 na Ouvidoria-Geral.

Por derradeiro, cumpre enfatizar que o quantitativo relacionado na Tabela 05 corresponde a situação atual das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral ao final do segundo semestre de 2017. Logo, é possível que haja manifestações cujo *status* foi alterado, passando de Aguardando resposta para Encerradas, demonstrando, por conseguinte, a atuação da Ouvidoria na resolução das demandas apresentadas.

## 2 Breve histórico dos pedidos de informação com base na LAI

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas recebeu, nos meses de Julho a Dezembro de 2017, o quantitativo de 4 (quatro) manifestações relativas a pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, conforme extrai-se da Tabela 03. Os pedidos de informação com base na LAI foram registrados nos meses de Julho (1 pedido), Outubro (2 pedidos) e Dezembro (1 pedido) de 2017. A seguir, encontra-se o detalhamento de cada pedido de informação:

- **Pedido n.º 01 – Julho/2017**

- ✓ Data do pedido: 24/07/2017;
- ✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitamos acesso à regulamentação, no âmbito do Ministério Público, do procedimento de classificação de informações, cuja edição é determinada pelo art. 17 da Resolução CNMP n.º 89/2012. O acesso pode ser via cópia digital do documento ou link direto para sua localização em página da internet. Caso não haja tal regulamentação, solicitamos esclarecimentos acerca do(s) motivo(s) pelo(s) qual(is) ela ainda não foi editada.

- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça, sendo devidamente respondida pela Ouvidoria-Geral;

- ✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante pela Ouvidoria-Geral.

- **Pedido n.º 02 – Outubro/2017**

- ✓ Data do pedido: 19/10/2017;
- ✓ Meio de acesso: e-mail da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação com base na LAI a respeito das avaliações periódicas de desempenho dos servidores da Instituição Ministerial;

- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências da Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;

- ✓ Situação atual: encerrada – respondido ao solicitante.

- **Pedido n.º 03 – Outubro/2017**

- ✓ Data do pedido: 21/10/2017;
- ✓ Meio de acesso: formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação com base na LAI a respeito dos valores relativos às despesas executadas, liquidadas e realizadas nos anos de 2007 e 2016 pelo Parquet estadual;

- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências do Procurador-Geral de Justiça;

- ✓ Situação atual: encerrado – respondido ao solicitante.

- **Pedido n.º 04 – Dezembro/2017**

- ✓ Data do pedido: 03/12/2017;
- ✓ Meio de acesso: e-mail da Ouvidoria-Geral;
- ✓ Texto da solicitação (breve síntese): Solicitação de informação com base na LAI relativa à situação funcional dos servidores do *Parquet* estadual, dentre outros pedidos;
- ✓ Providências adotadas: solicitação encaminhada ao conhecimento e providências da Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
- ✓ Situação atual: encerrada – respondido ao solicitante.

### **3 Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria**

#### **3.1 Proposta de absorção do Centro de Atendimento ao Público (CAP/MPAM) pela Ouvidoria-Geral**

O Ministério Público do Estado do Amazonas dispõe, em sua estrutura orgânica atual, de duas unidades destinadas ao recebimento das demandas trazidas pela sociedade, quais sejam:

a) a **Ouvidoria-Geral**, órgão auxiliar do Ministério Público amazonense, integrante da estrutura administrativa do Procurador-Geral de Justiça (vínculo normativo), criado em 17 de julho de 2007 a partir da inclusão do artigo 338-A na Lei Complementar n.º 11/1993 (Lei Orgânica do Ministério Público), cuja Resolução n.º 029/2007 – CPJ, datada de 03 de outubro de 2007, dispõe sobre a instalação da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências, e de igual modo, o Ato PGJ n.º 174/2011 que regulamenta a padronização dos procedimentos e fluxos internos da Ouvidoria-Geral; e

b) o **Centro de Atendimento ao Público (CAP/MPAM)**, setor vinculado à Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos e que não possui, curiosamente, qualquer normatização disciplinando sua criação no âmbito do *Parquet* amazonense.

Dessa maneira, diante da necessidade de conjugar esforços visando otimizar o atendimento ao público e com isso elevar os padrões de qualidade e eficiência da Instituição Ministerial, a Ouvidoria-Geral ingressou com exposição de motivos dirigida ao Procurador-Geral de Justiça, por meio do Memorando n.º 094.2017.OGMP.1174346.2017.9622, datado

de 20/04/2017, com o objetivo de que a Ouvidoria-Geral pudesse absorver o Centro de Atendimento ao Público.

Em linhas gerais, a fundamentação para tal proposta recai na adequação da Instituição Ministerial às constantes exigências da sociedade no que pertine à elevação dos padrões de qualidade, eficiência e transparência do serviço público oferecido, bem como na similitude das atividades desenvolvidas tanto na Ouvidoria-Geral como no Centro de Atendimento ao Público. Logo, torna-se imprescindível a integração do Centro de Atendimento ao Público à Ouvidoria-Geral como forma de garantir a dinamização e racionalização das atividades desenvolvidas, notadamente, o atendimento ao público em todas suas dimensões.

Além disso, convém salientar que do ponto de vista de gestão, torna-se mais razoável concentrar, sob o mesmo abrigo, aquelas atividades que guardam estreita afinidade, como é o caso da Ouvidoria-Geral e o Centro de Atendimento ao Público (CAP/MPAM). Nessa acepção, permite-se a produção de dados estatísticos mais precisos; facilidade na comunicação; além do aumento no controle dos dados com a utilização de processos mais homogêneos, bem como um decréscimo na redundância das tarefas desenvolvidas.

Do encaminhamento da referida proposta ao exame e deliberação do Procurador-Geral de Justiça, até o final do segundo semestre de 2017 não houve resposta formal por parte da Administração Superior, havendo apenas tratativas realizadas diretamente com o Secretário-Geral da Instituição Ministerial sobre o andamento da proposta de absorção.

Por oportuno, vale enfatizar que o Assessor Jurídico responsável pela análise jurídica da referida proposta constatou não haver maiores obstáculos à efetivação do pleito da Ouvidoria-Geral em absorver o Centro de Atendimento ao Público, visto que, conforme disposto no §1.º do art. 338-A da LOMPE, "As atribuições e estrutura da Ouvidoria serão disciplinadas por resolução do Colégio de Procuradores de Justiça", bastando apresentação da proposta ao CPJ para deliberação. Nesse viés, o mesmo Assessor Jurídico constatou, ainda, não haver espécie normativa disciplinando a criação do Centro de Atendimento ao Público o que conduz a sua inexistência jurídica, isto é, tal setor carece de respaldo legal para sua existência.

Ademais, na medida que **a Ouvidoria-Geral do Parquet amazonense conta com apenas um servidor para realização de todas as atividades do órgão**, o Centro de Atendimento ao Público dispõe de uma sala de atendimento no edifício-sede da PGJ e em mais duas unidades do Ministério Público espalhadas pela cidade de Manaus, perfazendo

um total de 8 servidores, restando evidente o descompasso entre a estrutura da Ouvidoria-Geral e do Centro de Atendimento ao Público. Assim sendo, a proposta de absorção do CAP/MPAM pela Ouvidoria, como já referido, está alicerçada na soma de esforços entre os servidores que atuam diretamente no atendimento ao público, além de possibilitar a ampliação do alcance da Ouvidoria que hoje está adstrito apenas ao edifício-sede do Ministério Público.

Nesse sentido, a fim de buscar informações mais concretas sobre o andamento da proposta de absorção do Centro de Atendimento ao Público pela Ouvidoria-Geral, encaminhou-se, na data de 09/10/2017, o Memorando n.º 164.2017.OGMP.1213274.2017.9622 ao conhecimento do Procurador-Geral de Justiça, contudo, até o término do ano de 2017, repise-se, não houve resposta formal por parte da Administração Superior, apenas conversas realizadas diretamente com o Secretário-Geral sobre o andamento da proposta de absorção.

Em que pese a situação relatada, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas tem sido obstinada na consecução de suas atividades, empreendendo esforços para que o serviço oferecido à sociedade seja sempre de qualidade, eficiente e humano.

### **3.2 Correição geral realizada pela Corregedoria Nacional do Ministério Público nos dias 4 a 7 de dezembro de 2017**

Entre os dias 4 e 7 de dezembro de 2017 o Ministério Público do Estado do Amazonas, juntamente com o Ministério Público Federal, Ministério Público do Trabalho e Ministério Público Militar receberam a visita de uma equipe formada por membros e servidores do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) responsável por verificar a efetividade das atividades ministeriais desenvolvidas. Na oportunidade da correição, a Corregedoria Nacional buscou conhecer um pouco da realidade da Instituição Ministerial, se estão devidamente estruturadas para atender satisfatoriamente às necessidades sociais e se membros e servidores estão trabalhando harmonicamente para produzir resultados práticos e relevantes à sociedade.

Dentre os aspectos observados pela equipe do CNMP, destacam-se, ainda, a qualificação dos membros e servidores; recursos humanos e materiais; a celeridade e tempestividade da atuação; normas de organização e divisão equilibrada do trabalho destinadas a prestigiar as áreas prioritárias, como combate à corrupção e ao crime

organizado, assim como a proteção aos direitos coletivos (saúde, educação, meio ambiente, infância e juventude, patrimônio público); a interação com a sociedade civil; e a prestação de contas.

Em atendimento ao cronograma elaborado pela equipe da Corregedoria Nacional, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público foi inspecionada logo no dia 4 de dezembro. Na ocasião da visita, os membros do CNMP, de posse do Termo de Correição anteriormente preenchido, confirmaram informações relativas às atribuições do cargo de Ouvidor titular e Ouvidor substituto, à normatização da Ouvidoria-Geral, à estrutura física e de pessoal, à estrutura de tecnologia da informação, aos números de atendimentos realizados, aos casos mais relevantes, bem como coletaram as sugestões propostas pela Ouvidora-Geral, Exma. Sra. Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias.

Por fim, ressalte-se, por oportuno, que a equipe da Corregedoria Nacional também realizou atendimento direto ao público, colhendo sugestões, reclamações, elogios e denúncias em relação às instituições inspecionadas. O atendimento foi realizado nos dias 4, 5 e 6 de dezembro e contou com o apoio da Ouvidoria-Geral.

## **4 Principais atividades desenvolvidas pelo Ouvidor**

### **4.1 Participação da Ouvidora-Geral substituta na XXXIV Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) nos dias 31 de agosto e 1.º de setembro de 2017**

Em atendimento à Convocação n.º 058-1/2017/CNOMP, expedida pela Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Exma. Sra. Dra. Rose Meire Cyrillo, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral substituta do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, participou da XXXIV Reunião Ordinária do CNOMP, realizada no Rio de Janeiro/RJ, nos dias 31 de agosto e 1.º de setembro de 2017.

A abertura do evento aconteceu no dia 31 de agosto com a apresentação cultural “Quarteto do Choro”, do Professor de Pinna. Na sequência, ocorreu palestra proferida pelo Ouvidor da Petrobras Distribuidora S.A., Dr. José Eduardo Elias Romão. Por fim, ocorreram reuniões administrativas versando sobre a aprovação da ata da XXXIII Reunião Ordinária, aprovação de enunciados do CNOMP, fluxo de encaminhamento de manifestações sigilosas, arquivamento de manifestações pelo Ouvidor e apresentação de

sugestão para criação de um Centro de Acolhimento para avaliar a melhor forma de atendimento aos cidadãos que comparecem à Ouvidoria com claros transtornos psicológicos.

O segundo dia do evento (1.º de setembro) iniciou com reuniões administrativas a fim de abordar temas como a possibilidade de criação de um meio de a Ouvidoria Nacional fazer o controle e monitoramento das demandas administrativas dos membros para a Administração Superior, breve exposição acerca do Seminário de Práticas de Autocomposição, classificação das manifestações quanto ao conteúdo (Tabelas unificadas do CNMP), apresentação de relatório de Gestão da Ouvidoria Nacional, dentre outros.

#### **4.2 Participação da Ouvidora-Geral substituta na Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) e no XXII Congresso Nacional do Ministério Público, nos dias 27 a 29 de setembro de 2017**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, devidamente representada pela Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral substituta, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, esteve presente nas atividades referentes à Reunião Extraordinária do CNOMP, realizada no dia 27 de setembro, em Belo Horizonte/MG.

A Reunião Extraordinária ocorreu durante a realização do XXII Congresso Nacional do Ministério Público e foram tratados temas referentes à alteração do estatuto do CNOMP, recebimento de manifestações anônimas, inovações e boas práticas da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Maranhão e classificação das manifestações quanto ao conteúdo (Tabelas Unificadas do CNMP).

#### **4.3 Participação da Ouvidora-Geral no I Simpósio Nacional: O papel da Ouvidoria no cenário atual de crise política, institucional e ética na condição de representante do Ministério Público do Estado do Amazonas, nos dias 16 e 17 de novembro de 2017**

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas fez-se presente no I Simpósio Nacional: O papel da Ouvidoria no cenário atual de crise política, institucional e ética, promovido pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, nos dias 16 e 17 de novembro de 2017.

Na ocasião do evento, merece registro a participação da Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Rita Augusta de Vasconcellos Dias, na solenidade de abertura na condição de representante do *Parquet* amazonense.

Ademais, dentre os temas abordados destacam-se as falas do Ministro do Tribunal de Contas da União, Dr. Walton Alencar Rodrigues, com a palestra “Os desafios da Ouvidoria no controle externo”; do Conselheiro do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Dr. Júlio de Assis Corrêa Pinheiro, com a palestra “Ouvidoria ambiental, um instrumento de proteção e cidadania”; e do Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, com a palestra “Denúncia anônima em Ouvidoria – limites do art. 5.º, incisos IV e V da Constituição Federal”.

#### **4.4 Participação da Ouvidora-Geral substituta na XXXV Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) nos dias 30 de novembro e 1.º de dezembro de 2017**

Em atendimento à Convocação n.º 120-1/2017/CNOMP, expedida pela Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), Exma. Sra. Dra. Rose Meire Cyrillo, a Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral substituta do Ministério Público do Estado do Amazonas, Exma. Sra. Dra. Suzete Maria dos Santos, participou da XXXV Reunião Ordinária do CNOMP, realizada em Macapá/AM, nos dias 30 de novembro e 1.º de dezembro de 2017.

A reunião ordinária abordou assuntos relativos à aprovação da ata da Reunião Extraordinária de Belo Horizonte, à apresentação do relatório parcial da Comissão de Autocomposição, à apresentação do relatório parcial da Comissão para melhoria do site do CNOMP, à apresentação do relatório parcial da Comissão responsável por elaborar o Plano de Atuação Estratégica das Ouvidorias, à apresentação do relatório parcial da Comissão para a instituição do Memorial do CNOMP, à uniformização nos encaminhamentos das manifestações recebidas na Ouvidoria, envolvendo membros do Ministério Público, à apresentação dos enunciados do CNOMP, dentre outros assuntos de igual relevância.

## **5 Conclusão**

O Ministério Público do Estado do Amazonas tem dado sua contribuição para a construção de um Estado Democrático de Direito e, para esse desafio, uma das medidas tomadas foi a criação da Ouvidoria-Geral que deve contribuir para a plenitude do exercício desse mister. Além disso, a preocupação com as diretrizes estabelecidas pela Instituição Ministerial em seu planejamento estratégico, aliado à busca pela qualidade do serviço oferecido à sociedade, formam a base para atuação desta Ouvidoria.

Ademais, observa-se, a partir das estatísticas demonstradas ao longo deste relatório, que é promissora a atuação da Ouvidoria apesar de haver muitas manifestações ainda não concluídas. Contudo, acreditamos que implementadas as propostas que tornem mais visíveis os serviços prestados pela Ouvidoria, como a proposta de absorção do Centro de Atendimento ao Público, fortaleceremos este canal de comunicação com a sociedade, contribuindo, desse modo, permanentemente para o aperfeiçoamento do Ministério Público, fortalecimento da cidadania e incentivo à democracia participativa.

**RITA AUGUSTA DE VASCONCELLOS DIAS**  
Procuradora de Justiça  
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas