



# Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO 2021**

**Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**

*Procuradora de Justiça*

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

**MANAUS/AM**

**Julho/2022**

## APRESENTAÇÃO

A presente publicação do rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses; do rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura; de relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes, relativos ao ano de 2021, e ainda a indicação das ações desenvolvidas para concretização do direito constitucional à informação dá cumprimento aos preceitos da Tabela 9 do Manual do Portal da Transparência do Ministério Público do Estado do Amazonas, aprovado pela Portaria nº 319/2022/SUBADM, publicada no DOMP em 15/03/2022, que por sua vez internaliza o estatuído pelo Art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Este Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do *Parquet* amazonense é de responsabilidade da Ouvidoria-Geral do Ministério do Estado do Amazonas e tem por objetivo apresentar à sociedade as informações desclassificadas e os documentos classificados, se houver, e destacam-se alguns aspectos dos pedidos de informação apresentados no ano em tela, tais como o mês em que foi apresentada, a personalidade do solicitante, o canal em que foi apresentado o pedido, o município do solicitante e por fim, o atendimento ou não da solicitação e ainda as ações desenvolvidas por esta instituição para a concretização do direito constitucional à informação.

## SUMÁRIO

1 ROL DAS INFORMAÇÕES DESCLASSIFICADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES.....	4
2 ROL DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS EM CADA GRAU DE SIGILO.....	5
3 RELATÓRIO ESTATÍSTICO COM A QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS, COM INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE SOLICITAÇÕES.....	6
3.1 Distribuição Temporal.....	6
3.2 Personalidade do Solicitante.....	7
3.3 Canais de Atendimento.....	8
3.4 Municípios dos Solicitantes.....	10
3.5 Atendimento ao pedido de informação.....	11
4 AÇÕES DESENVOLVIDAS POR ESTA INSTITUIÇÃO PARA A CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO CONSTITUCIONAL À INFORMAÇÃO.....	14
5 CONCLUSÃO.....	17

## **1 ROL DAS INFORMAÇÕES DESCLASSIFICADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES**

Em atenção aos princípios da publicidade e eficiência, previstos no caput do art. 37 da Constituição Federal, bem como em observância ao Capítulo IV da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e à Resolução CNMP nº 89, de 21 de março de 2012, declaramos que não houve, **no ano de 2021**, registro de informações desclassificadas, nesta Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas.

## **2 ROL DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS EM CADA GRAU DE SIGILO**

Em atenção aos princípios da publicidade e eficiência, previstos no caput do art. 37 da Constituição Federal, bem como em observância ao Capítulo IV da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e à Resolução CNMP nº 89, de 21 de março de 2012, declaramos que não houve, **no ano de 2021**, registro de documentos com classificação de sigilo, em qualquer dos seus graus, nesta Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas.

### 3 RELATÓRIO ESTATÍSTICO COM A QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS, COM INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE SOLICITAÇÕES

A seguir passa-se ao relatório estatístico em que se apresenta a quantidade de pedidos de informação recebidos nesta Ouvidoria-Geral ao longo do ano de 2021, destacando-se alguns aspectos, tais como o mês em que foi apresentada, a personalidade do solicitante, o canal em que foi apresentado o pedido, o município do solicitante e por fim, o atendimento ou não da solicitação.

#### 3.1 Distribuição Temporal

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou ao longo de 2020 um total de 47 pedidos de informação.

Abaixo segue tabela com o quantitativo mensal de recebimento de manifestações ao longo do ano:

Distribuição das Manifestações		
2021	Quantidade	Percentual
Janeiro	3	6,38%
Fevereiro	6	12,77%
Março	9	19,15%
Abril	3	6,38%
Maio	2	4,26%
Junho	2	4,26%
Julho	2	4,26%
Agosto	7	14,89%
Setembro	3	6,38%
Outubro	1	2,13%
Novembro	3	6,38%
Dezembro	6	12,77%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1: Distribuição mensal dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021.

A seguir, o respectivo gráfico:

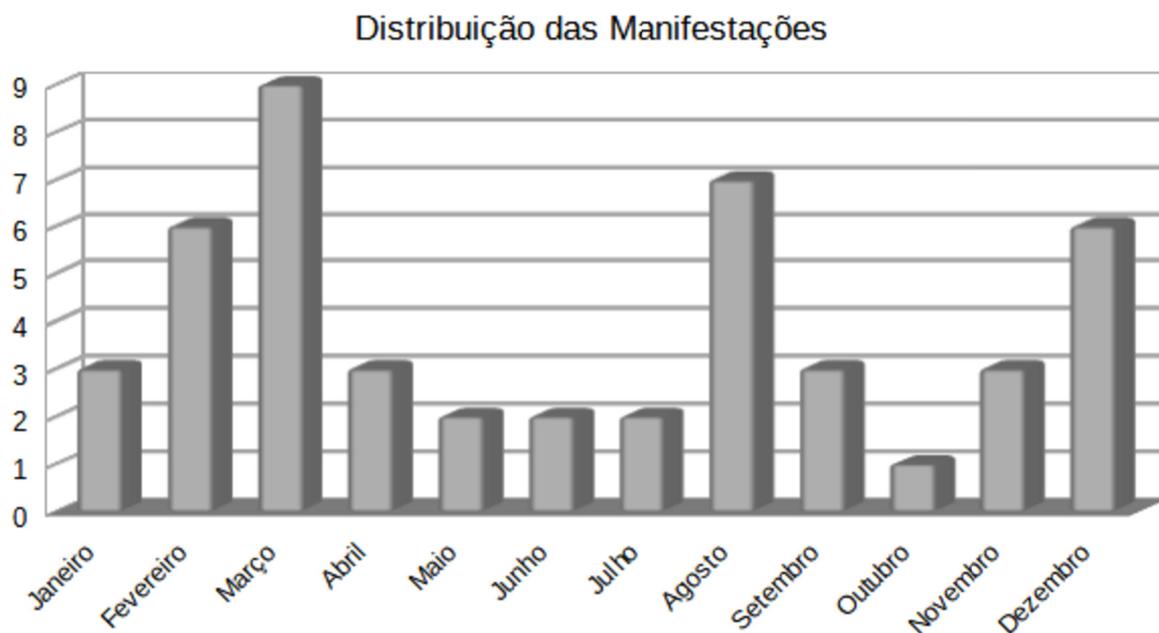


Gráfico 1: Distribuição mensal dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021.

### 3. 2 Personalidade do Solicitante

Os Pedidos de Informação recebidos na OGMP neste ano de 2021 foram feitos majoritariamente por pessoas físicas, conforme informado abaixo:

Personalidade	Quantidade	Percentual
Pessoa Física	38	80,85%
Pessoa Jurídica	8	17,02%
Anônimo	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função da personalidade do solicitante.

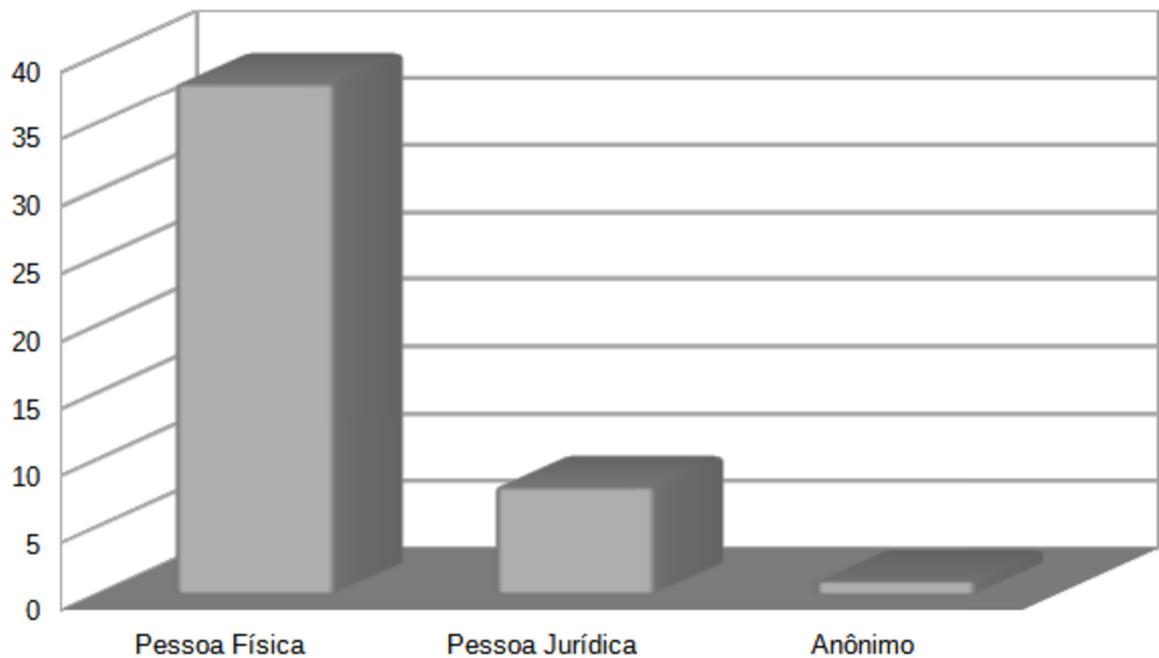


Gráfico 2: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função da personalidade do solicitante.

### 3.3 Canais de Atendimento

A Ouvidoria-Geral apresenta 8 (oito) canais de atendimento, quais sejam:

- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico
- Disque Direitos Humanos (Disque 100) e Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180)

- *E-mail*
- Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (antigo e-Ouv)
- Formulário eletrônico
- *WhatsApp*
- Via Postal

Estes canais são explicados de modo mais pormenorizado no próximo capítulo, que trata das ações desenvolvidas para concretização do direito constitucional à informação.

Isto posto, as informações constantes na Tabela 3 e no Gráfico 3 demonstram o quantitativo de pedidos de informações recebidos no ano de 2021 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral ao cidadão.

Abaixo segue o quantitativo de pedidos de informações em cada um desses canais:

<b>Canal do pedido</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Formulário eletrônico	32	68,09%
E-mail	11	23,40%
Fala.BR	2	4,26%
Atendimento Presencial	1	2,13%
WhatsApp	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função dos canais de acesso.

Segue também o respectivo gráfico:

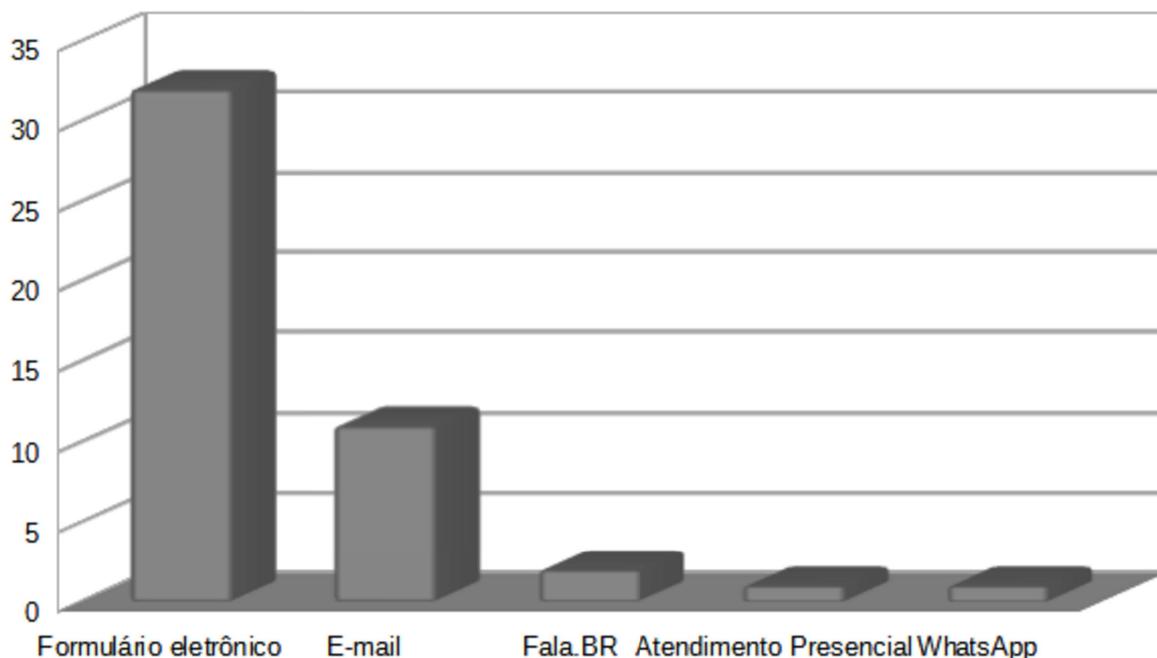


Gráfico 3: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função dos canais de acesso.

Em relação ao ano de 2020, vemos uma distribuição maior pelos vários canais, visto que o ano anterior tinha o registro apenas do Formulário Eletrônico e *E-mail*. No entanto, estes ainda predominam, com o Formulário Eletrônico perfazendo mais de dois terços (68,09%) dos pedidos e o *e-mail* com quase um quarto (23,40%) dos pedidos de informação no ano analisado.

### 3.4 Municípios dos Solicitantes

Outro parâmetro que se tomou para este relatório foi o município do solicitante. Essa informação é apresentada na tabela abaixo:

Município do solicitante	Quantidade	Percentual
Manaus	43	91,49%
Apuí	1	2,13%
Autazes	1	2,13%
Canutama	1	2,13%
Parintins	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 4: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função do município do solicitante.

Apesar de haver amplo predomínio de Manaus, com mais de 90% dos pedidos, observa-se alguma distribuição espacial em relação ao ano de 2020. O ano anterior apresentou a totalidade dos pedidos de informação na cidade de Manaus, enquanto no ano de 2021 outras quatro cidades amazonenses apresentam solicitantes de pedidos de informação.

### 3.5 Atendimento ao pedido de informação

Por fim, especifica-se aqui se ocorreu ou não o atendimento ao pedido de informações realizado pelo solicitante ou se esse atendimento se deu de forma parcial e ainda se ocorreu uma outra situação.

Sendo assim, é oportuno tecer algumas considerações a respeito do não atendimento ou do atendimento parcial das solicitações ou mesmo da opção outros, especificada na tabela e gráfico abaixo.

Vale observar que um possível não atendimento da solicitação pode se dar devido àquela informação pretendida não se encontrar entre as informações de posse deste Ministério Público ou que porventura, sua divulgação venha a interferir investigações em andamento ou ainda que o solicitante não tenha apresentado

telefone e/ou e-mail para o envio das informações, impossibilitando o envio das informações pretendidas.

Já um atendimento parcial pode se dar porque, dentre as várias demandas por informações, algumas podem se encaixar nos casos de impossibilidade do atendimento, conforme exemplificado acima e outra parte do mesmo pedido é prestada a informação, gerando o atendimento de apenas uma parte da demanda e o desatendimento de outra parte.

Por último, “Outros” se destina àqueles pedidos de informações já cadastradas na Ouvidoria Geral por outro canal, gerando duplicidade da informação ou mesmo que ocorra a desistência da parte àquela informação, antes da fluência do prazo para sua prestação. Também pode ser que o pedido não esteja claro e a parte não atendeu ao pedido de esclarecimento ou complementação do pedido, impossibilitando o prosseguimento do feito.

Feitas as ponderações acima, segue a Tabela 5 e o Gráfico 4, mostrando o quantitativo de atendimento ou não pela instituição ministerial dos pedidos de informação, com entrada pela Ouvidoria-Geral:

<b>Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Atendido	27	57,45%
Não atendido	11	23,40%
Outros	5	10,64%
Parcialmente atendido	4	8,51%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 5: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função do atendimento à solicitação.

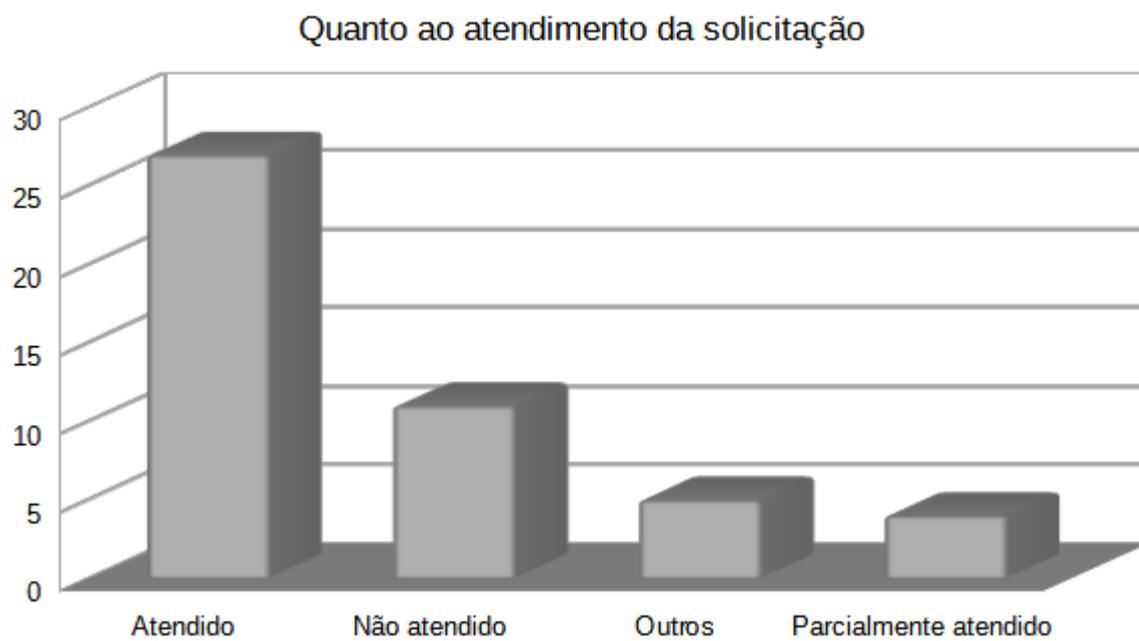


Gráfico 4: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função do atendimento à solicitação.

#### **4 AÇÕES DESENVOLVIDAS POR ESTA INSTITUIÇÃO PARA A CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO CONSTITUCIONAL À INFORMAÇÃO**

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18.11.2011), dispõe que todo cidadão tem o direito e poderá apresentar pedido de acesso a informações e prevê a criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público (OGMP) é órgão independente, integrante do Ministério Público e representa um canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade, que permite o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios relacionados aos serviços e atividades desenvolvidos pela Instituição. É chefiada por membro do Colégio de Procuradores de Justiça (CPJ), eleito para um mandato de dois anos, permitida uma recondução. Disponibiliza oito canais de atendimento das demandas da população em geral, incluindo os pedidos de informação. 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](mailto:atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br)> e <[ouvidoria@mam.mp.br](mailto: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.

Vale destacar que, com a finalidade de facilitar o acesso à informação não

somente por membros e servidores da Instituição, mas também pela sociedade, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) desenvolveu o Novo Portal Institucional.

Hoje, o Portal do Ministério Público do Estado do Amazonas, mais organizado e moderno foi reformulado para adequação da identidade visual do MPAM. O novo *layout* do Portal, proporciona melhor acesso e navegabilidade aos usuários, por meio de menus, notícias e imagens, deixando o site mais atrativo para os visitantes.

Além disso, o Portal do MPAM foi adaptado para os dispositivos móveis. Nesta nova versão, é utilizada uma tecnologia denominada “*Design Responsivo*”, em que o conteúdo adapta-se, automaticamente, a qualquer tamanho de tela, melhorando a usabilidade e ampliando as formas de interação entre a Instituição e a sociedade. A adoção do novo padrão de design permitirá que a sociedade encontre, com maior facilidade, os serviços disponíveis, tais como Denúncia *Online*, Ouvidoria, Transparência, Acesso à Informação, dentre outros.

## 5 CONCLUSÃO

A Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos vários poderes nos diferentes níveis da administração pública. Esta Lei representou um importante avanço para o fortalecimento das políticas de transparência pública e para que o cidadão tenha acesso às informações de seu interesse presentes nos órgãos da administração.

Além disso, a LAI igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações em suas páginas eletrônicas, de modo a propiciar uma gestão transparente da informação e amplo acesso ao seu conteúdo. E este é o objetivo deste relatório, que apresenta o Serviço de Informação ao Cidadão, para que possa acompanhar as informações de seu interesse.

Desse modo, esta Ouvidoria-Geral, criada em 17 de julho de 2007, a partir da inclusão do art. 338-A na Lei Orgânica do *Parquet* amazonense, e que tem se notabilizado pela 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, como receptora dos pedidos de informação de acorrem a este *Parquet*, apresenta dados relevantes destes pedidos ao longo do ano e também ações tomadas para que ocorra a efetiva concretização do direito constitucional ao acesso à informação, demonstrando o comprometimento da instituição ministerial amazonense com a transparência no trato com as informações e o avanço na sua disponibilização para a sociedade, mesmo com as dificuldades logísticas e tecnológicas deste que é o maior estado do país.

**JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas