



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO COM A QUANTIDADE DE PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS, COM
INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE SOLICITAÇÕES DO ANO DE 2021**

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 estatístico apresenta a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, nesta Ouvidoria-Geral no ano de 2021, bem como informações genéricas sobre os solicitantes, em observância 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.

Aqui 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.

SUMÁRIO

1 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL.....	4
2 PERSONALIDADE DO SOLICITANTE.....	6
3 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
4 MUNICÍPIOS DOS SOLICITANTES.....	10
5 ATENDIMENTO AO PEDIDO DE INFORMAÇÃO.....	11
6 CONCLUSÃO.....	13

1 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou ao longo de 2021 um total de 47 pedidos de informação.

Abaixo segue tabela com o quantitativo mensal de recebimento de manifestações ao longo do ano, seguido do respectivo gráfico:

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%
Total	47	100,00%

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

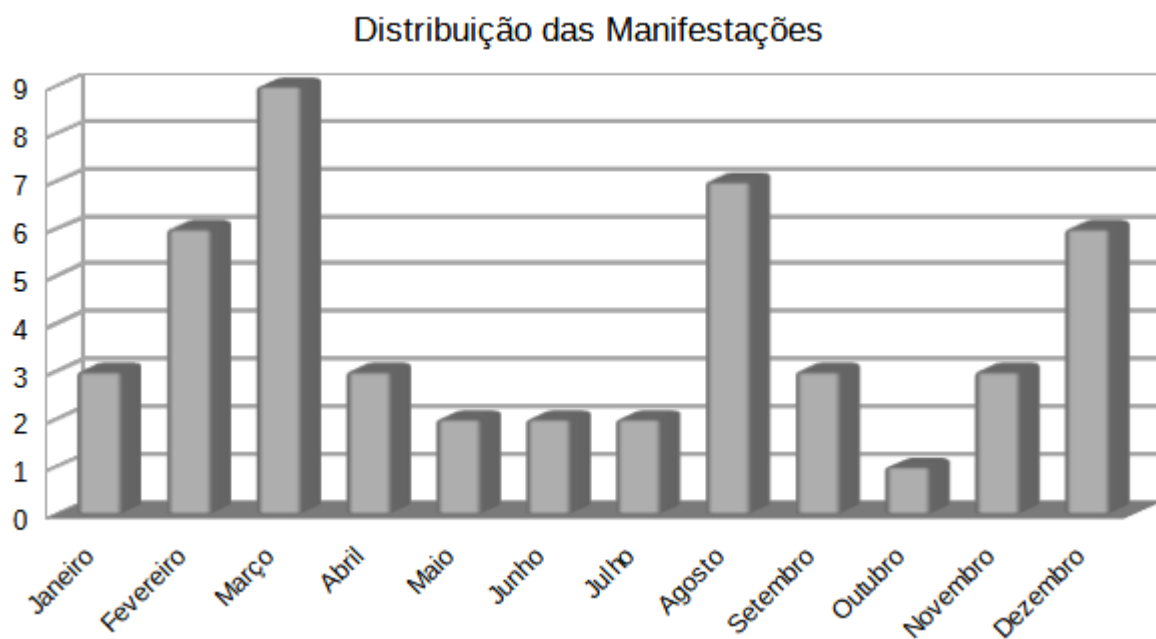


Gráfico 1: Distribuição mensal dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021.

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%
Total	47	100,00%

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

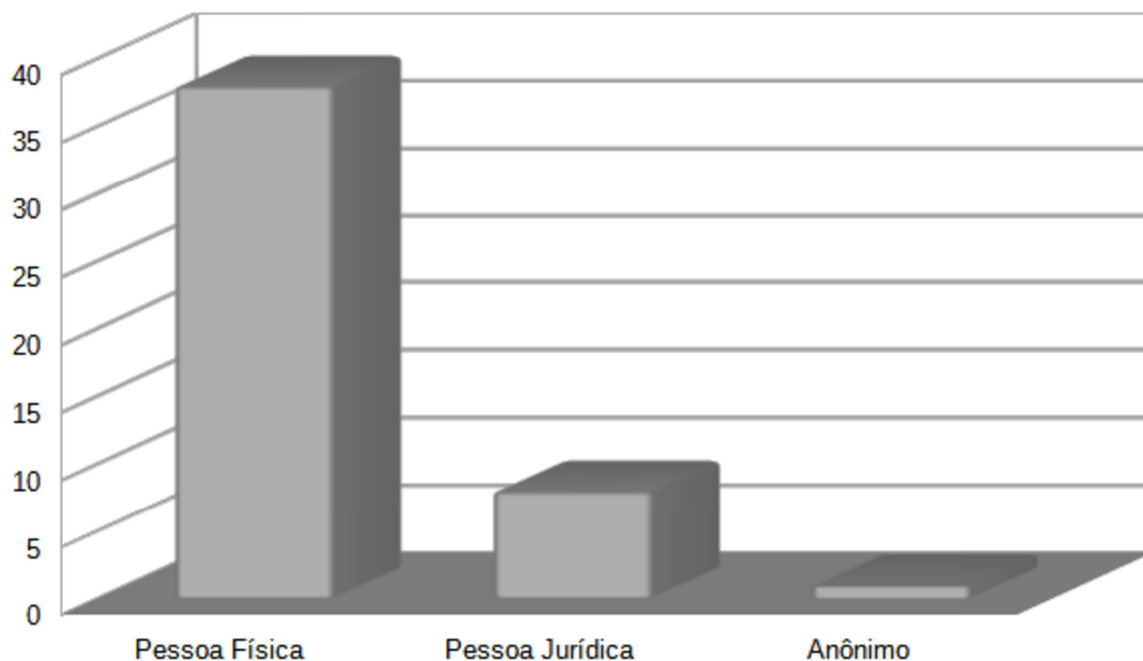


Gráfico 2: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função da personalidade do solicitante

3 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.

Desse modo, 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:

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

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

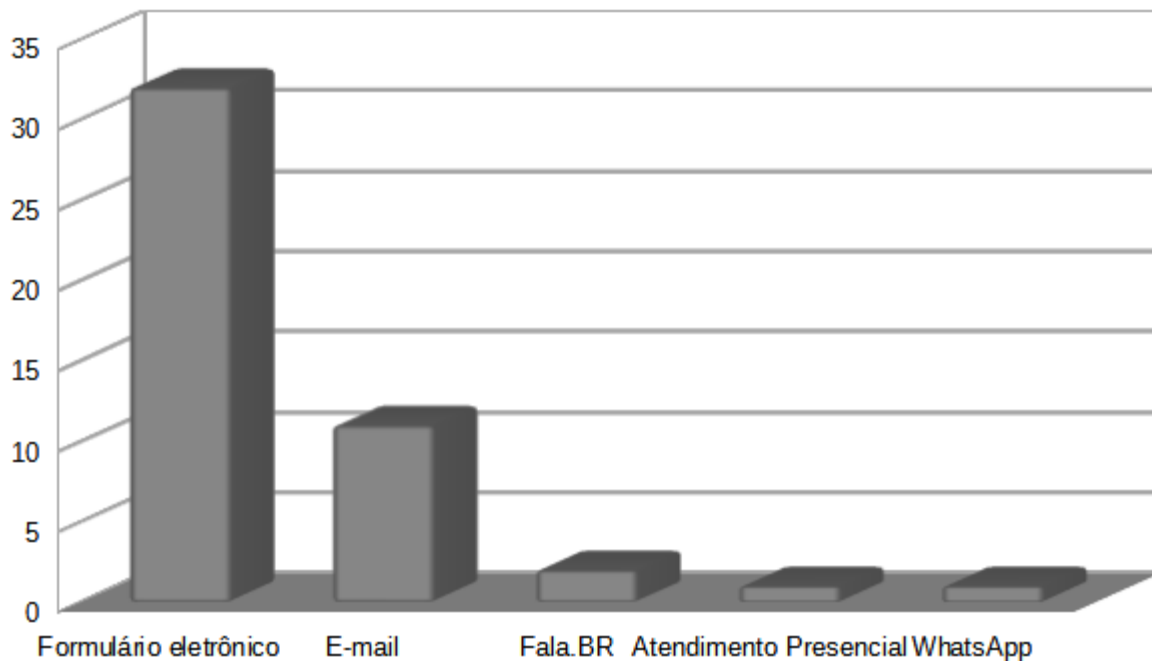


Gráfico 3: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função dos canais de acesso.

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.

4 MUNICÍPIOS DOS SOLICITANTES

Outro parâmetro que se tomou para este relatório foi o município do solicitante. Essa informação é apresentada na tabela e gráfico 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%
Total	47	100,00%

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.

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:

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

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

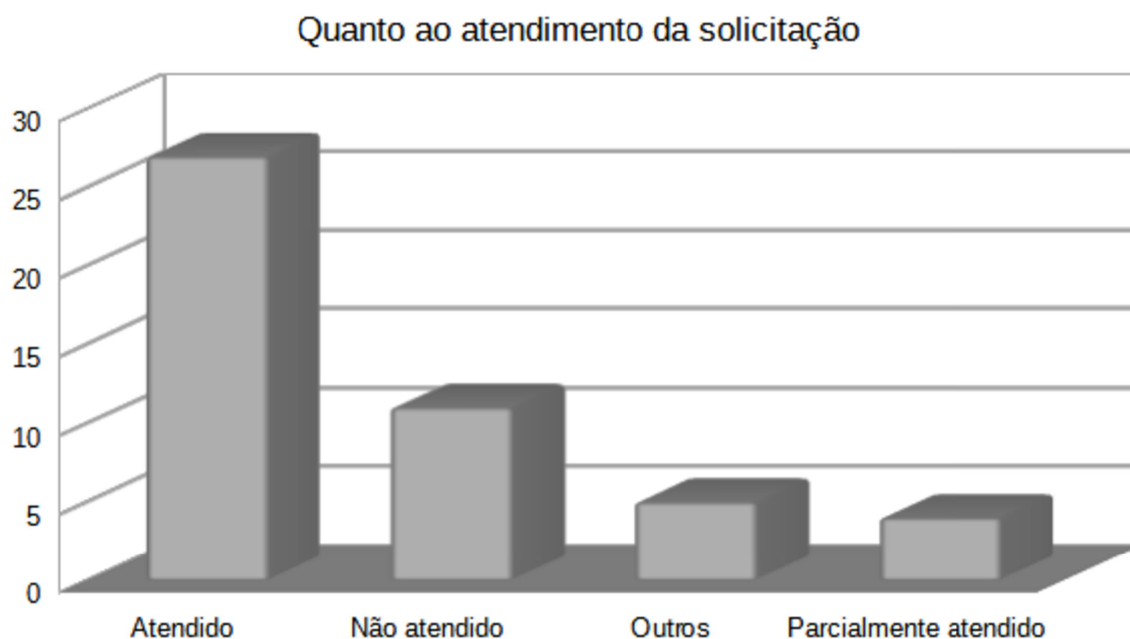


Gráfico 4: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2021 em função do atendimento à solicitação.

6 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 por de suas páginas eletrônicas de modo a propiciar uma gestão transparente da informação e amplo acesso ao seu conteúdo.

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*, pinçou dados relevantes destes pedidos ao longo do ano em análise, 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.

Este ano de 2021 apresentou um incremento de 74,1% nos pedidos de informação em relação ao ano anterior, com uma distribuição nos canais solicitados, que passaram de dois para cinco. Também se observa que houve uma distribuição espacial, com solicitantes baseados em quatro outras cidades amazonenses além da capital, apresentando pedidos de informação a esta Ouvidoria-Geral.

O desafio que se apresenta é que a instituição possa atender de modo célere e preciso aos interesses da sociedade, sempre no intuito da transparência pública e da publicização dos dados ministeriais para o conhecimento e controle da sociedade em geral.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas