



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 2023**

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Fevereiro/2024

APRESENTAÇÃO

O presente relatório estatístico apresenta a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos ou indeferidos, nesta Ouvidoria-Geral no ano de 2023, bem como informações genéricas sobre os solicitantes, em observância ao Ato nº 342/2022/PGJ, publicado no DOMP em 27/07/2022.

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.....	12
6 CONCLUSÃO.....	14

1 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou ao longo de 2023 um total de 140 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		
2023	Quantidade	Percentual
Janeiro	13	9,29%
Fevereiro	7	5,00%
Março	14	10,00%
Abril	12	8,57%
Maio	11	7,86%
Junho	16	11,43%
Julho	8	5,71%
Agosto	14	10,00%
Setembro	10	7,14%
Outubro	13	9,29%
Novembro	11	7,86%
Dezembro	11	7,86%
Total	140	100,00%

Tabela 1: Distribuição mensal dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023.

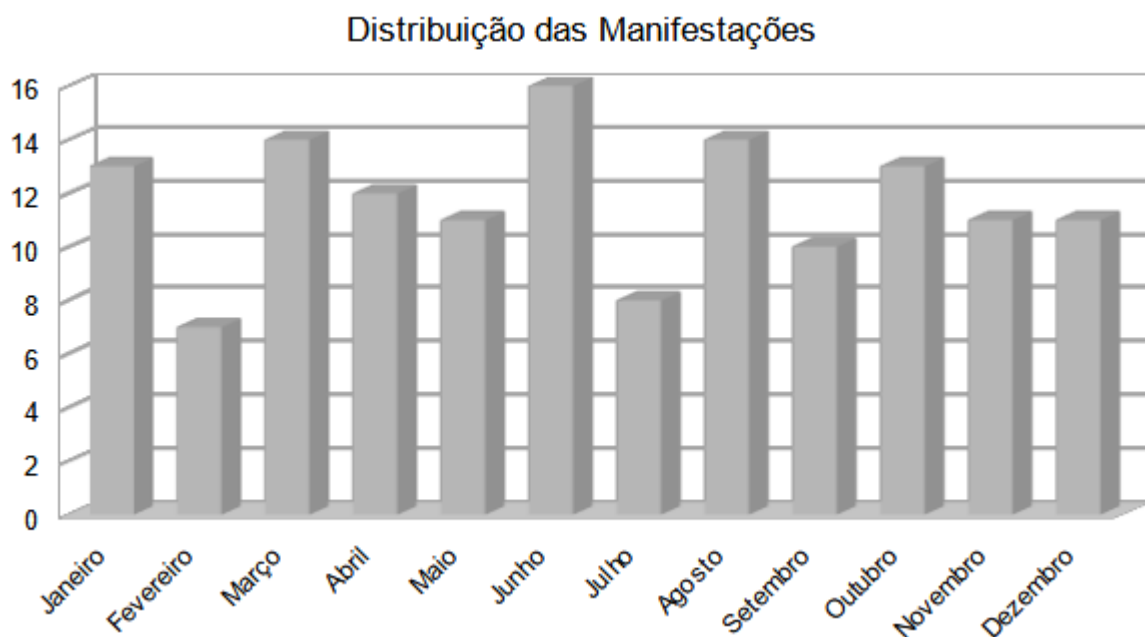


Gráfico 1: Distribuição mensal dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023.

Observa-se assim uma distribuição uniforme dos pedidos de informação ao longo do ano, com a menor quantidade ocorrendo no mês de fevereiro (7 pedidos) e o pico em junho (16 solicitações).

2 PERSONALIDADE DO SOLICITANTE

Os Pedidos de Informação recebidos na OGMP neste ano de 2023 foram feitos majoritariamente por pessoas físicas, conforme informado abaixo:

Personalidade	Quantidade	Percentual
Pessoa Física	90	64,29%
Pessoa Jurídica	50	35,71%
Total	140	100,00%

Tabela 2: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023 em função da personalidade do solicitante.

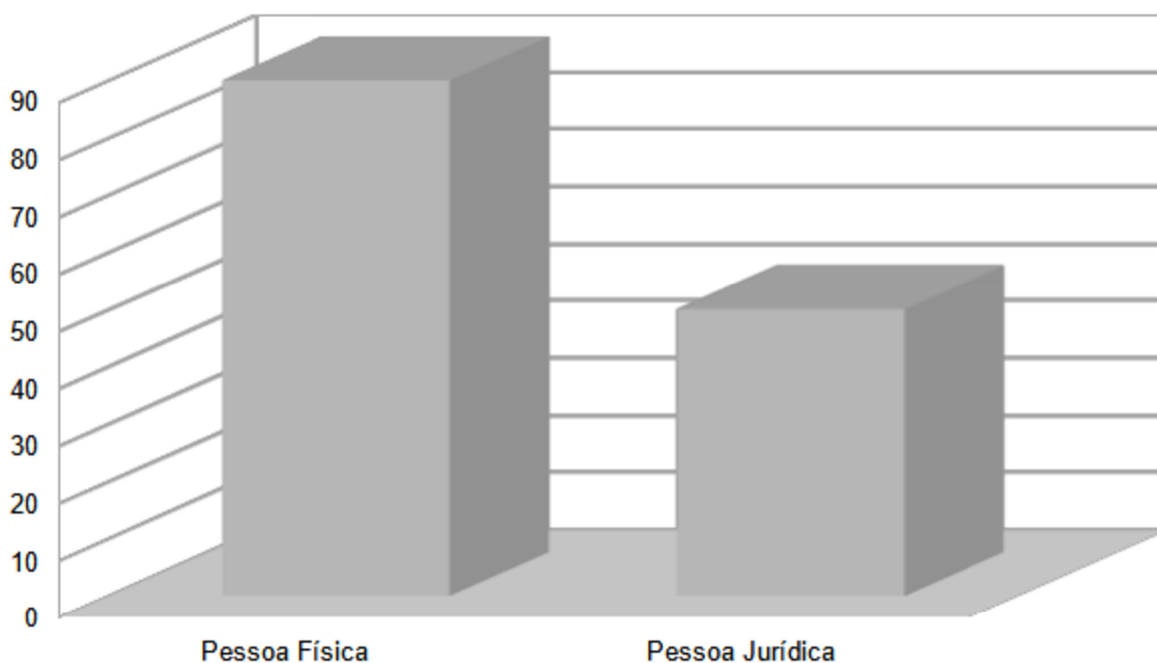


Gráfico 2: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023 em função da personalidade do solicitante

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 2023 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
E-mail	86	61,43%
Formulário eletrônico	32	22,86%
Atendimento Presencial	10	7,14%
WhatsApp	8	5,71%
Atendimento Telefônico	3	2,14%
Fala.BR	1	0,71%
Total	140	100,00%

Tabela 3: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023 em função dos canais de acesso.

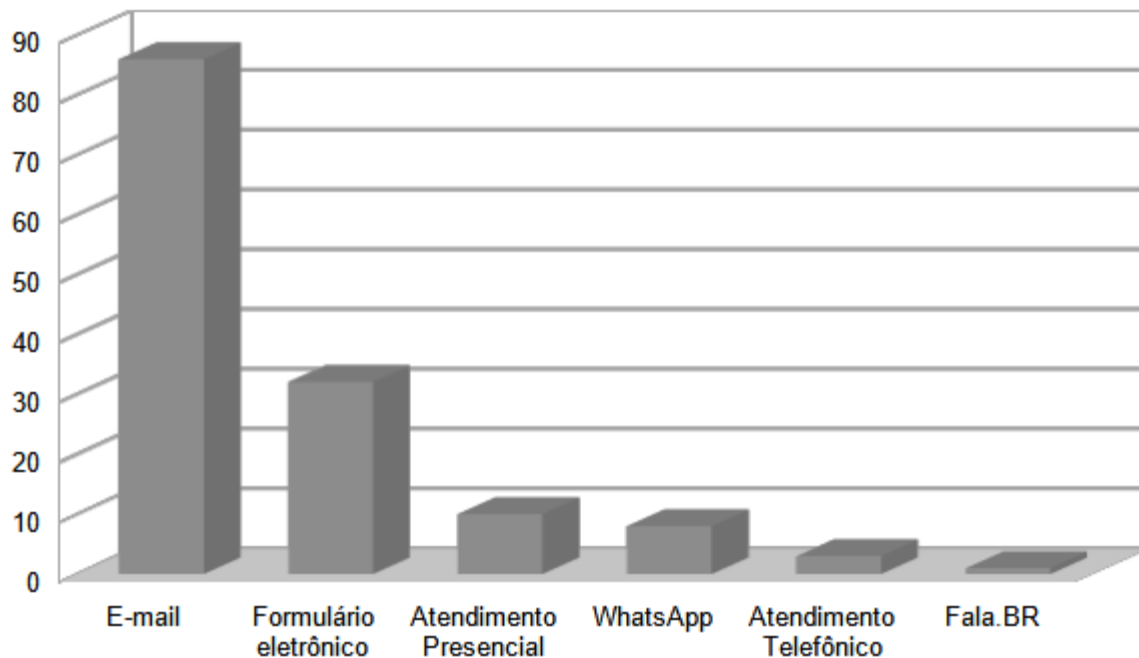


Gráfico 3: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023 em função dos canais de acesso.

Em relação ao ano de 2022, vemos uma maior concentração no *E-mail*, com mais de 60% das demandas, com maior variedade nos canais utilizados, que havia sido quatro e agora passou a seis, com a ampla supremacia das solicitações ocorrendo em 2023 via *E-mail* ou Formulário Eletrônico.

4 MUNICÍPIOS DOS SOLICITANTES

Outro parâmetro que se tomou para este relatório foi o local do solicitante, seja município do Amazonas, seja outro estado da Federação. Essa informação é apresentada na tabelas abaixo:

Município do Amazonas/UF do solicitante	Quantidade	Percentual
Manaus	94	67,14%
Humaitá	5	3,57%
Iranduba	4	2,86%
Itacoatiara	3	2,14%
Autazes	2	1,43%
Rio Preto da Eva	2	1,43%
Eirunepé	1	0,71%
Lábrea	1	0,71%
Manaquiri	1	0,71%
SP	8	5,71%
SC	4	2,86%
ES	3	2,14%
MG	3	2,14%
DF	2	1,43%
RO	2	1,43%
AC	1	0,71%
MS	1	0,71%
PE	1	0,71%
PR	1	0,71%
RJ	1	0,71%
Total	140	100,00%

Tabela 4: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023 em função do município do Amazonas ou Unidade da Federação do solicitante.

Local do solicitante	Quantidade	Percentual
Amazonas – Capital	94	67,14%
Amazonas – Interior	19	13,57%
Fora do Amazonas	27	19,29%
Total	140	100,00%

Tabela 5: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de

2023 em função do local do solicitante.

Apesar de haver amplo predomínio de Manaus, com mais de 2/3 dos pedidos, observa-se maior distribuição espacial em relação ao ano de 2022, com quase 20% dos pedidos ocorrendo por demandante fora do território amazonense. No entanto, as cidades do interior tiveram uma participação tímida nos pedidos de informação direcionados a esta Ouvidoria-Geral, com pouco mais de 10% dos pedidos.

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 ou ainda que tenha ocorrido a perda do objeto.

Feitas as ponderações acima, segue a Tabela 6 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	86	61,43%
Não atendido	23	16,43%
Outros	18	12,86%
Parcialmente atendido	13	9,29%
Total	140	100,00%

Tabela 6: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023 em função do atendimento à solicitação.

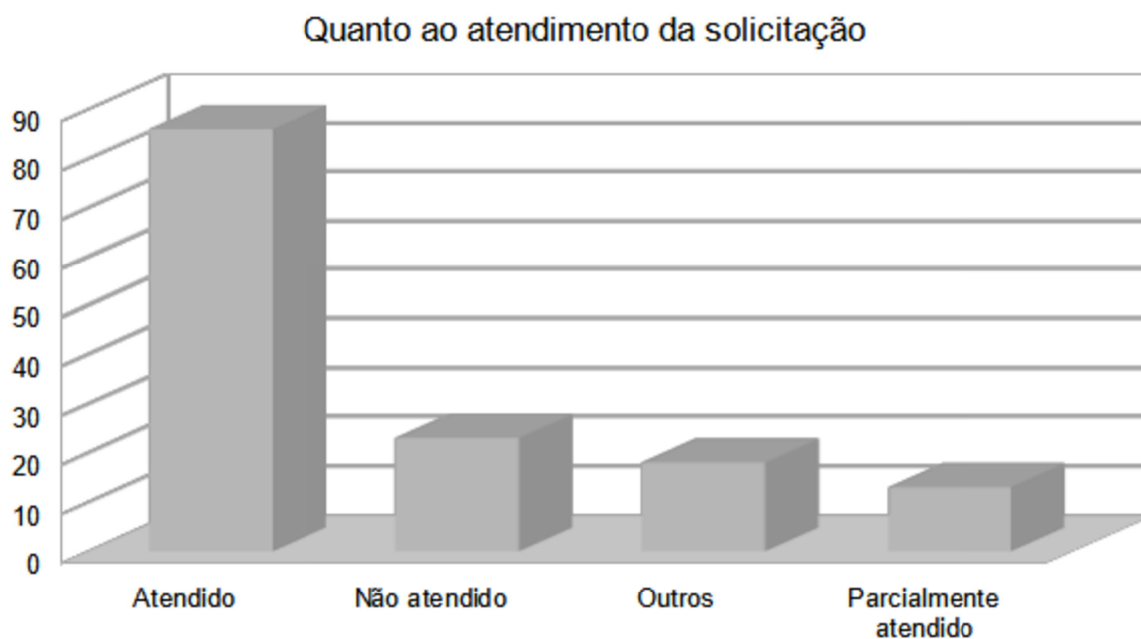


Gráfico 4: Distribuição dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023 em função do atendimento à solicitação.

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 2023 apresentou um alto atendimento dos pedidos de informação (superior a 60%). Também se observa que houve uma maior participação de pessoas físicas ou jurídicas de fora do estado do Amazonas em relação aos anos anteriores.

Diante do já mencionado, 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