

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA-GERAL

PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria e as Audiências Públicas são instrumentos de efetivo exercício da cidadania, instrumentos de democracia participativa e inclusão, instrumentos de planejamento estratégico ao identificarem as demandas da população em relação às suas atribuições.

Nesse contexto, o **Ministério Público Itinerante** é um projeto que leva acesso à Justiça e ao estreitamento de laços com os membros da comunidade, levando o conhecimento dos direitos básicos de que cada cidadão precisa para ter uma vida digna.

OBJETIVO

A **Ouvidoria Itinerante** tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Instituição, que é a defesa da sociedade. Observa-se que o seu efeito é bastante positivo, fortalecendo a atuação institucional, na medida em que as pessoas passam a conhecer o Ministério Público e com isso aumenta a credibilidade da Instituição.

É um programa permanente, através no qual há a divulgação da Instituição, suas funções e formas de acesso. É uma forma de aproximação direta do Ministério Público com a sociedade. A Ouvidoria vai às ruas encontrar as pessoas, onde os interesses relacionados às Promotorias se colocam com as riquezas e peculiaridades

de cada lugar, transformando as ações do Ministério Público em medidas voltadas para a consecução dos interesses sociais.

Busca-se, com este projeto, também, o aperfeiçoamento das relações e a divulgação das potencialidades e funções institucionais junto ao público.

Possível destaque para os encontros com ONGs e Associações locais, identificando-as e promovendo contínuas interações sobre suas principais demandas.

METODOLOGIA

Nas comarcas do interior, a equipe prioriza cidades que não têm acesso fácil a Promotorias de Justiça ou que não tem Promotor titular e realizam atividades e serviços multidisciplinares, com a premissa de que a oportunidade de entrar em contato com a população desses municípios deve ser aproveitada ao máximo, no sentido de proporcionar o máximo de serviços, informações e momentos lúdicos possíveis.

Na localidade atendida será montada uma estrutura com tendas e estandes em lugares estratégicos, como parques, praças, escolas ou universidades. Na impossibilidade climática ou falta de acesso à internet para registro das demandas nos canais eletrônicos, será priorizada a realização na Câmara Municipal local ou outro órgão de fácil acesso da população. Caso tenha prédio próprio da respectiva Promotoria de Justiça, com auditório, poderão ser realizadas atividades nesse local.

A população poderá assistir a palestras, obter orientações e receber atendimento em relação às diversas áreas de atuação do Ministério Público, como direito à saúde, à educação, família, idoso, pessoa com deficiência, crianças e adolescentes, do consumidor, meio ambiente, dentre outros.

A ação poderá mobilizar diversos parceiros para que ofereçam vários serviços, como a emissão de documentos, certidões, atendimentos sobre previdência e orientação jurídica ou mesmo um Mutirão de Ouvidorias, nessa última hipótese, podendo abranger, também, a capital (Ouvidoria na Praça ou Ouvidoria na Rua).

Para implementação do projeto será necessário contar com a participação do Ouvidor-Geral ou substituto, de um Promotor Auxiliar ou Promotor titular ou designado para responder pela Comarca (dependendo do tamanho da Comarca e caso não haja Promotor, seriam necessários dois Promotores Auxiliares) e, no mínimo, três servidores, sendo dois da Ouvidoria e um da respectiva Promotoria.

MEMBROS E SERVIDORES	QUANTIDADE
Ouvidor-Geral	01
Promotor titular ou designado para a respectiva Comarca	01
Servidores da Ouvidoria	02
Servidor do Gabinete	01
Motorista/Segurança do Ouvidor-Geral (Sargento)	01
Escolta do Ouvidor-Geral (Cabo)	01
Motorista da Van para levar a equipe	01
Servidor da Diretoria de Tecnologia de Informação (DTIC)	01
Servidores da Assessoria de Comunicação (ASCOM)	01
TOTAL	10

Quanto ao acesso aos municípios:

ACESSO AO MUNICÍPIO	TIPO DE TRANSPORTE
Terrestre	1 carro e 1 van
Fluvial	Barco ou Balsa
Aéreo	Passagens Aéreas para a equipe

Quanto ao recurso material a ser utilizado:

RECURSO MATERIAL	QUANTIDADE
Notebooks	03
Modem 4G USB (* operadora com maior cobertura no interior) com as respectivas cargas – 2 de cada operadora	06
Torre ou Antena de Internet (Tipo Star Link)	01
Cartazes da Ouvidoria Geral para afixar nos órgãos públicos	12
Cartazes da Ouvidoria da Mulher para afixar nos órgãos públicos	12
Panfletos ou Folders da Ouvidoria Itinerante	100 a 150

Panfletos ou Folders da Ouvidoria da Mulher	100
Cartas-Respostas	Varia de 100 a 500
Faixa para afixar na parte externa do local	01
Corda de Nylon para amarrar a Faixa	1 rolo
Banners da Ouvidoria Itinerante	02
Banner da Ouvidoria Geral	01
Porta Banner	03
Conj. de Bandeiras e suporte (Brasil, Amazonas e Ministério Público)	01
Impressora com Scanner	01
Papel para a impressora	1 resma
Formulário de protocolo de atendimento	30
Canetas	06
Extensões de energia com 12 metros	02
Filtros de linha (réguas)	03
Nobreak	01
Molden de Wi-Fi	01
Fita Adesiva (normal e dupla face)	02
Estilete	01
Isqueiro	01
Grampeador	02
Clips	1 caixa
Álcool em Gel	03
Copos descartáveis	1 pacote

Para as ações de rua, como **Ouvidoria na Praça** ou **Ouvidoria na Rua**, será necessária, ainda, a aquisição de uma tenda personalizada grande ou duas tendas pequenas, dependendo do tamanho da Ação a ser realizada.

RECURSO MATERIAL	QUANTIDADE
Tendas	01 ou 02
Estandes	01

No que concerne aos serviços de divulgação local:

MEIO DE DIVULGAÇÃO	QUANTIDADE
---------------------------	-------------------

Outdoors	No município de abertura
Carro de Som	No mínimo 2 dias em cada município

Com relação à **divulgação da Ouvidoria da Mulher pela Ouvidoria Itinerante**, é realizada por meio de distribuição de material de divulgação em órgãos públicos e em locais públicos (cartazes, panfletos, etc.) e explicações orais na abertura do evento no respectivo município. Todavia, para a Capital, essa “busca ativa” foi tratada em projeto separado da própria criação desse canal especializado de atendimento à mulher e outros grupos sensíveis, prevendo a aquisição de *kits* com produtos de higiene em miniatura (sabonete, shampoo, condicionador, leite de rosas, pasta de dentes e creme dental) e material de divulgação para distribuição (panfletos com explicações acerca dos tipos de violência contra a mulher) nas maternidades e locais de atendimento de saúde ou de acolhimento da mulher.

Integra, ainda, os trabalhos da Ouvidoria Itinerante, a busca de adesão das Prefeituras à **Rede de Ouvidorias Municipais** – coordenada pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Amazonas – após assinatura de **Termo de Cooperação** com a Associação Amazonense dos Municípios (AAM), que tem como anexo **Termo de Adesão das Prefeituras** para adesão à Rede, após criação das **Ouvidorias Municipais**, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017. Nesse sentido, são instados Prefeitos e Promotores de Justiça locais antes da visita.

PRAZO DE REALIZAÇÃO DO PROJETO

Apesar do primeiro planejamento constante neste projeto tenha sido realizado para 2023 (Projeto Piloto) e para 2023 a 2025 (implementação em definitivo do projeto), esse programa deve ter adotado e realizado de forma permanente, com o objetivo de divulgar o trabalho do Ministério Público, sobretudo no interior do Estado e orientar os cidadãos, nas comunidades e municípios, acerca dos seus direitos básicos e do que o Ministério Público do Estado do Amazonas pode fazer por eles.

PROJETO PILOTO

O **Projeto Piloto**, a ser lançado em 2023, com execução programada para os meses de fevereiro, março e abril em alguns municípios da região metropolitana de Manaus, a saber:

ETAPA	MUNICÍPIOS	DIA/MÊS	STATUS
1ª Fase	Iranduba, Manacapuru e Novo Airão	13/02, 27/02 e 06/03	Realizado
2ª Fase	Rio Preto da Eva e Presidente Figueiredo	13/03, 20/03	Realizado
3ª Fase	Careiro da Várzea e Careiro	27/03 e 03/04	Realizado
4ª Fase:	Silves, Itapiranga e Itacoatiara	10/04, 11/04 e 19/04	Realizado
TOTAL		10	10

A previsão para esse ano de 2022 seria de atendimento a 10 (dez) municípios da região metropolitana, com acesso via terrestre, como teste para a execução definitiva do projeto a partir de 2023. Caso não seja possível a implementação imediata, será refeito o cronograma com início em 2023.

IMPLEMENTAÇÃO DEFINITIVA DO PROJETO

A execução definitiva do Projeto terá início a partir de maio de 2023, com previsão de atender no mínimo **12 (doze) municípios por ano** (quando possível, no mínimo 2 municípios por mês), de maio a junho e de agosto a novembro, podendo ser revista e atualizada para atendimento do melhor interesse público.

Promotores de Entrância Inicial também poderão sugerir municípios a serem atendidos com prioridade, hipótese em que se alteraria a ordem do planejamento.

E, à medida que forem sendo realizados, será atualizado o status da ação Ministerial.

Planejamento (Cronograma) de implementação do projeto Ouvidoria Itinerante em definitivo a partir de 2023:

2023			
QUANTIDADE	MÊS	MUNICÍPIOS	STATUS
-	13/Fevereiro a 19 de abril de 2023	Foi concluída a 1ª Fase do projeto, atingindo 10 municípios	Realizados
02	Maio	Autazes Manaquiri	Realizado Realizado
02	Junho	São Sebastião do Uatumã Urucará	
02	Julho	Anori Nova Olinda do Norte	
02	Agosto	Barreirinha Parintins	
02	Setembro	Tefé Alvarães	
02	Outubro	Humaitá Lábrea	
02	Novembro	Barcelos São Gabriel da Cachoeira	
02	Dezembro	Borba Manicoré	
TOTAL		10 (1ª Fase + 16 (2ª Fase))	

**Planejamento (Cronograma) de implementação do projeto Ouvidoria
Itinerante em definitivo a partir de 2024:**

2024		
QUANTIDADE	MÊS	MUNICÍPIOS
-	Janeiro	-
02	Fevereiro	Coari Codajás
02	Março	Maués Nhamundá
02	Abril	Beruri Anamã
02	Maio	Tabatinga Benjamin Constant
02	Junho	Eirunepé Envira
-	Julho	-
02	Agosto	Santa Izabel do Rio Negro Caapiranga
02	Setembro	São Paulo de Olivença Santo Antônio do Iça
02	Outubro	Novo Aripuanã Jutaí
02	Novembro	Urucurituba Boa Vista do Ramos
02	Dezembro	Guajará Tapauá
TOTAL		20

**Planejamento (Cronograma) de implementação do projeto Ouvidoria
Itinerante em definitivo a partir de 2025:**

2025		
-------------	--	--

QUANTIDADE	MÊS	MUNICÍPIOS
-	Janeiro	-
01	Fevereiro	Fonte Boa
02	Março	Canutama Juruá
02	Abril	Atalaia do Norte Boca do Acre
02	Maio	Apuí Amaturá
02	Junho	Carauari Ipixuna
-	Julho	-
02	Agosto	Itamarati Japurá
02	Setembro	Maraã Pauini
02	Outubro	Tonantins
02	Novembro	Uarini
-	Dezembro	-
TOTAL		15

O Projeto deverá ser renovado, de forma permanente, dando continuidade a partir dos primeiros municípios visitados, inclusive com outros recursos materiais, podendo evoluir diante da possibilidade de aquisição de um *Ônibus* ou de uma *Van* devidamente equipados (as), para atendimento aos bairros e comunidades pertencentes à capital e região metropolitana.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria Itinerante visa realizar uma aproximação maior do Ministério Público com o cidadão tornando a Instituição, cada vez mais, instrumento de acesso aos direitos e à Justiça.

A ação tem como objetivo, ainda, divulgar a Ouvidoria-Geral e a Ouvidoria da Mulher, buscando maior aproximação com a população, promovendo a inclusão social e o diálogo entre o Ministério Público e toda a sociedade.

A Ouvidoria é o primeiro passo do atendimento aos cidadãos e conta com canais e sistemas que são interligados com todos os setores e unidades operacionais do Ministério Público para envio de demandas e solicitação de informações.

Pelo desenvolvimento do projeto pudemos verificar que a sua execução enseja despesas e, por isso, se faz necessária a elaboração de um Relatório de Impacto, incluindo recursos materiais e humanos.

Manaus, 07 de dezembro de 2022.

*(*Atualizado até 07/06/2023)*

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Ouvidora-Geral do MPAM