



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

ABRIL A JUNHO / 2025

Dra. SILVIA ABDALA TUMA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Julho/2025



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

O presente relatório apresenta a apresentação do quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas no 2º trimestre de 2025.

1 Informações prévias

As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral podem ser enquadradas em classes definidas nos termos trazidos pela Resolução CNMP nº 180, datada de 07 de agosto de 2017, conforme abaixo descrito:

a) Reclamação: manifestação de insatisfação, investida ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

b) Crítica: manifestação de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;

c) Representação: manifestação residual à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

d) Sugestão: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de proposta de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

e) Elogio: manifestação 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) Pedido de Informação: manifestação que se enquadre aos dispositivos da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

2 Quantitativo, por tipo, das manifestações recebidas, no trimestre, pela Ouvidoria-Geral:

Reclamações

Recebidas: 197
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 197

Representações

Recebidas: 3.806
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 3.806

Críticas

Recebidas: 0
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 0

Sugestões

Recebidas: 0
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 0

Elogios

Recebidas: 2
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 2

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 19
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 19



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Ouvidoria da Mulher

Recebidas: 0
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 0

3 Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas:

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
Disque 100/180	1.433	35,61%
Atendimento presencial	750	18,64%
Outros	643	15,98%
Fala.BR	618	15,36%
E-mail	256	6,36%
WhatsApp	193	4,80%
Formulário eletrônico	112	2,78%
Atendimento telefônico	19	0,47%
Total	4.024	100,00%

Tabela 01: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

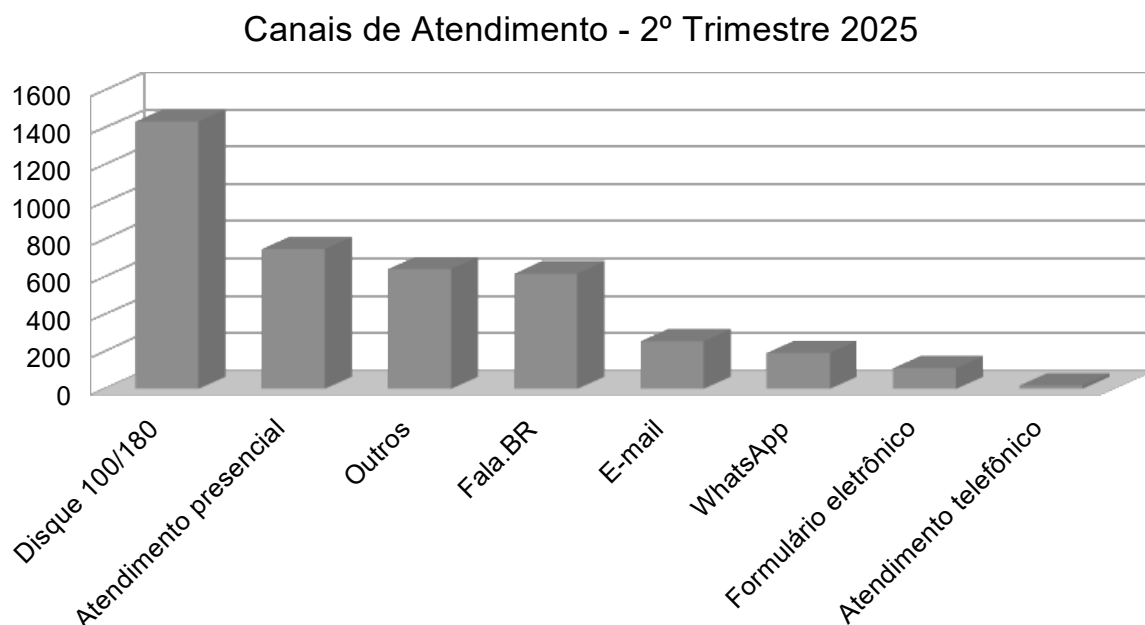


Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no trimestre.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

4 Quantitativo, por Assunto, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1.287	31,98%
Violência Doméstica	846	21,02%
Educação	600	14,91%
Infância e Juventude	311	7,73%
Saúde	242	6,01%
Controle Externo da Atividade Policial	159	3,95%
Meio Ambiente	124	3,08%
Serviços Públicos	83	2,06%
Outros	67	1,67%
Idoso	57	1,42%
Improbidade Administrativa	50	1,24%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	36	0,89%
Consumidor	31	0,77%
Lei de Acesso a Informação	31	0,77%
Atuação de Membros ou Servidores	23	0,57%
Execução Penal	23	0,57%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	22	0,55%
Concurso Público	21	0,52%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	7	0,17%
Acessibilidade	2	0,05%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,02%
Sindical e Questões Análogas	1	0,02%
Total	4.024	100,00%

Tabela 02: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

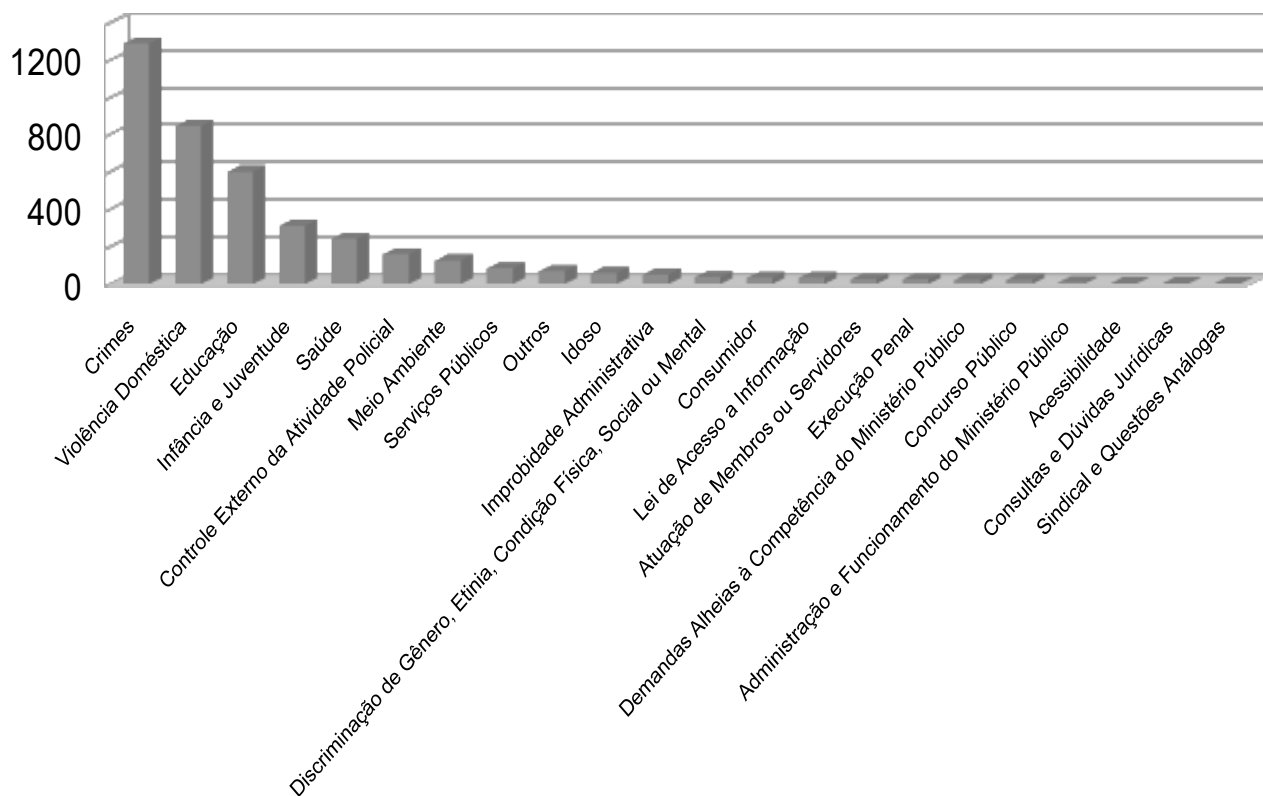


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

5 Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas:

Município do Fato	Quantidade	Percentual
Manaus	3.847	95,60%
Irlanduba	43	1,07%
Parintins	22	0,55%
Urucurituba	16	0,40%
Borba	7	0,17%
Boca do Acre	6	0,15%
Itacoatiara	5	0,12%
Manacapuru	5	0,12%
Rio Preto da Eva	5	0,12%
Santo Antônio do Içá	5	0,12%
Autazes	4	0,10%
Benjamin Constant	4	0,10%
Careiro da Várzea	4	0,10%
Presidente Figueiredo	4	0,10%
Caapiranga	3	0,07%
Careiro	3	0,07%
Coari	3	0,07%
Jutaí	3	0,07%
Apuí	2	0,05%
Boa Vista do Ramos	2	0,05%
Canutama	2	0,05%
Itamarati	2	0,05%
Itapiranga	2	0,05%
Manicoré	2	0,05%
Tefé	2	0,05%
Tonantins	2	0,05%
Alvarães	1	0,02%
Beruri	1	0,02%
Carauari	1	0,02%
Envira	1	0,02%
Fonte Boa	1	0,02%
Guajará	1	0,02%
Humaitá	1	0,02%
Ipixuna	1	0,02%
Juruá	1	0,02%
Lábrea	1	0,02%
Manaquiri	1	0,02%
Maués	1	0,02%
Nova Olinda do Norte	1	0,02%
Novo Airão	1	0,02%
Novo Aripuanã	1	0,02%
São Gabriel da Cachoeira	1	0,02%
São Paulo de Olivença	1	0,02%
Tapauá	1	0,02%
Uarini	1	0,02%
Total	4.024	100,00%

Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no trimestre.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6 Quantitativo, com assuntos por comarca, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral:

Abaixo seguem tabelas que mostram os quantitativos de assuntos separados por comarca. Com isso, é possível conhecer qual o assunto que é mais demandado em cada um dos municípios do Estado do Amazonas, facilitando a identificação dos maiores anseios da população no local em que elas se encontram. Dessa forma, é possível para a administração formular políticas para atender os anseios e necessidades identificadas.

6.1 Manaus

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1.255	32,62%
Violência Doméstica	824	21,42%
Educação	590	15,34%
Infância e Juventude	304	7,90%
Saúde	237	6,16%
Controle Externo da Atividade Policial	149	3,87%
Meio Ambiente	96	2,50%
Serviços Públicos	75	1,95%
Outros	60	1,56%
Idoso	56	1,46%
Improbidade Administrativa	39	1,01%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	34	0,88%
Lei de Acesso a Informação	31	0,81%
Consumidor	30	0,78%
Execução Penal	21	0,55%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	19	0,49%
Concurso Público	15	0,39%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5	0,13%
Atuação de Membros ou Servidores	4	0,10%
Acessibilidade	1	0,03%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,03%
Sindical e Questões Análogas	1	0,03%
Total	3.847	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.3 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	50,00%
Serviços Públicos	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.4 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Acessibilidade	1	25,00%
Idoso	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.5 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	25,00%
Educação	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.6 Beruri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.7 Boa Vista do Ramos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	50,00%
Improbidade Administrativa	1	50,00%
Total	2	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.8 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	33,33%
Crimes	2	33,33%
Educação	2	33,33%
Total	6	100,00%

6.9 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	4	57,14%
Crimes	2	28,57%
Saúde	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.10 Caapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	2	66,67%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.11 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	50,00%
Infância e Juventude	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.12 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.13 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Total	3	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.14 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	50,00%
Serviços Públicos	2	50,00%
Total	4	100,00%

6.15 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Crimes	1	33,33%
Violência Doméstica	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.16 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.17 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.18 Guarajá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.19 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.20 Ipixuna

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
Total	1	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.21 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	28	65,12%
Violência Doméstica	5	11,63%
Crimes	3	6,98%
Outros	2	4,65%
Concurso Público	1	2,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	2,33%
Educação	1	2,33%
Saúde	1	2,33%
Serviços Públicos	1	2,33%
Total	43	100,00%

6.22 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	40,00%
Violência Doméstica	2	40,00%
Crimes	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.23 Itamarati

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	1	50,00%
Violência Doméstica	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.24 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	50,00%
Violência Doméstica	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.25 Juruá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Execução Penal	1	100,00%
Total	1	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.26 Jutai

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Serviços Públicos	1	33,33%
Violência Doméstica	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.27 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.28 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	2	40,00%
Crimes	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.29 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.30 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.31 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
Total	1	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.32 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.33 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.34 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.35 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	16	72,73%
Violência Doméstica	2	9,09%
Controle Externo da Atividade Policial	1	4,55%
Improbidade Administrativa	1	4,55%
Outros	1	4,55%
Serviços Públicos	1	4,55%
Total	22	100,00%

6.36 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.37 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Concurso Público	1	20,00%
Educação	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.38 Santo Antônio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	60,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Execução Penal	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.39 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.40 São Paulo de Olivença

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.41 Tapauá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.42 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	50,00%
Violência Doméstica	1	50,00%
Total	2	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.43 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	50,00%
Serviços Públicos	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.44 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.45 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	12	75,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	6,25%
Improbidade Administrativa	1	6,25%
Saúde	1	6,25%
Violência Doméstica	1	6,25%
Total	16	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

7 Considerações Finais

A partir dos dados constantes no presente relatório é possível evidenciar que a matéria mais demandada pela população mantém-se como *Crimes*, com 31,98%, com a segunda passando a ser o tema *Violência Doméstica*, outrora décimo primeiro colocado, com 21,% e o terceiro lugar passando para o tema *Educação*, outrora segundo colocado, com 14,91% das demandas.

No tocante aos canais de atendimento, temos na primeira colocação o *Disque 100/Ligue 180*, outrora terceiro colocado, apresentando 35,61% das demandas, seguido do Atendimento Presencial, outrora primeiro colocado, com 18,64% das manifestações recebidas, enquanto *Outros*, outrora quarto colocado, agora está em terceiro, com 15,98% das demandas.

Lado outro, cumpre destacar que a tabela com a especificação das demandas por Comarca informa a forte concentração das manifestações na capital do estado, com Manaus apresentando 95,60% das manifestações, seguida por Iranduba, outrora décimo primeiro colocado, com 1,07% e na sequência Parintins, outrora quinto colocado, com 0,55% do total, havendo 45 (quarenta e cinco) municípios apresentando manifestações neste trimestre.

Cumpre esclarecer que o aumento no volume de registros de manifestações, em maio/2025, deve-se ao fato de terem sido registradas, em maio/2025, de forma individual, as manifestações que foram registradas anteriormente em “bloco”, mais especificamente em março/2025. Todavia, essas demandas registradas em bloco foram rejeitadas pelo CAO-CRIM e CAO-IJ e foram devolvidas à Ouvidoria-Geral com pedido de registro individual. Tais denúncias referem-se a casos de violência contra mulher, a maior violência doméstica, oriundos do canal Central 100/180, relativas a monitoramento de denúncias que, possivelmente, não teriam sido apuradas pelo Órgão responsável e, diante da inércia no retorno das ações adotadas por aquele parceiro, encaminhadas a este Parque para conhecimento e providências.

Desta forma, a Ouvidoria-Geral apurou que tais demandas represadas foram recebidas no MPAM da seguinte forma:

Data do e-mail	Quantidade de denúncias enviadas
10 a 14.03.2025	668
17 a 19.03.2025	168
Total	836



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Esclarecendo melhor, em março/2025, essas 836 (oitocentas e trinta e seis) denúncias foram registradas em bloco, ou seja, em um único registro de manifestação no SAJ/MPAM foram anexadas 20, 30, 40 denúncias. Todavia, em maio de 2025, o CAO-CRIM e o CAO-IJ devolveram à Ouvidoria-Geral essas manifestações registradas em bloco. A partir daí, a Ouvidoria-Geral procedeu o registro individual das manifestações e reencaminhou-as, a maioria foi encaminhada ao CAO-CRIM, mas também ao CAO-IJ e Promotorias de Justiça do Interior, uma vez que também havia denúncias relacionadas ao interior do Estado.

Dentre os fatos narrados, algumas denúncias mostravam a presença de crianças e adolescentes no contexto do ambiente, por isso, também encaminhadas ao CAO-IJ, outras, sendo as próprias crianças e adolescentes como vítimas da violência.

Cumpre salientar, também, que as denúncias de violência doméstica recebidas por esta Ouvidoria-Geral são oriundas, em sua maioria, do canal Central 100/180.

Por derradeiro, consigne-se que os dados deste relatório revelam a atuação relevante desta Ouvidoria-Geral, constituindo-se como autêntico canal para simplificar e facilitar o acesso da população ao Ministério Público, fortalecendo o exercício da cidadania e consolidando a democracia participativa.

Manaus/AM, 17 de julho de 2025.

SILVIA ABDALA TUMA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral