



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

**RELATÓRIO DO SERVIÇO
DE INFORMAÇÕES AO
CIDADÃO - SIC**

ANO BASE

2025

MARÇO/2026

INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Portaria n.º 899/2023/SUBADM, de 12 de setembro de 2023, e à Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), apresenta-se este relatório do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ano base de 2025, constituído pelo rol das informações desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses; pelo rol de documentos classificados em grau de sigilo, com indentificação para referência futura; pelos dados estatísticos da quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Ministério Público do Estado do Amazonas é de responsabilidade desta Ouvidoria-Geral e tem por objetivo registrar os pedidos de acesso à informações e encaminhá-los aos órgãos responsáveis pela distribuição e resposta aos interessados.

ROL DAS INFORMAÇÕES DESCCLASSIFICADAS NOS ÚLTIMOS 12 (DOZE) MESES

Grau de sigilo	Número de Processo de sigilo	Assunto	Data de abertura do sigilo
N/A	N/A	N/A	N/A
Data da última atualização: 02/01/2026			
Fonte da informação: Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas			

ROL DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS EM CADA GRAU DE SIGILO

Grau de sigilo	Número de Processo de sigilo	Assunto	Fundamento	Data de abertura do sigilo	Autoridade que classificou o sigilo
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Data da última atualização: 02/01/2026					
Fonte da informação: Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas					

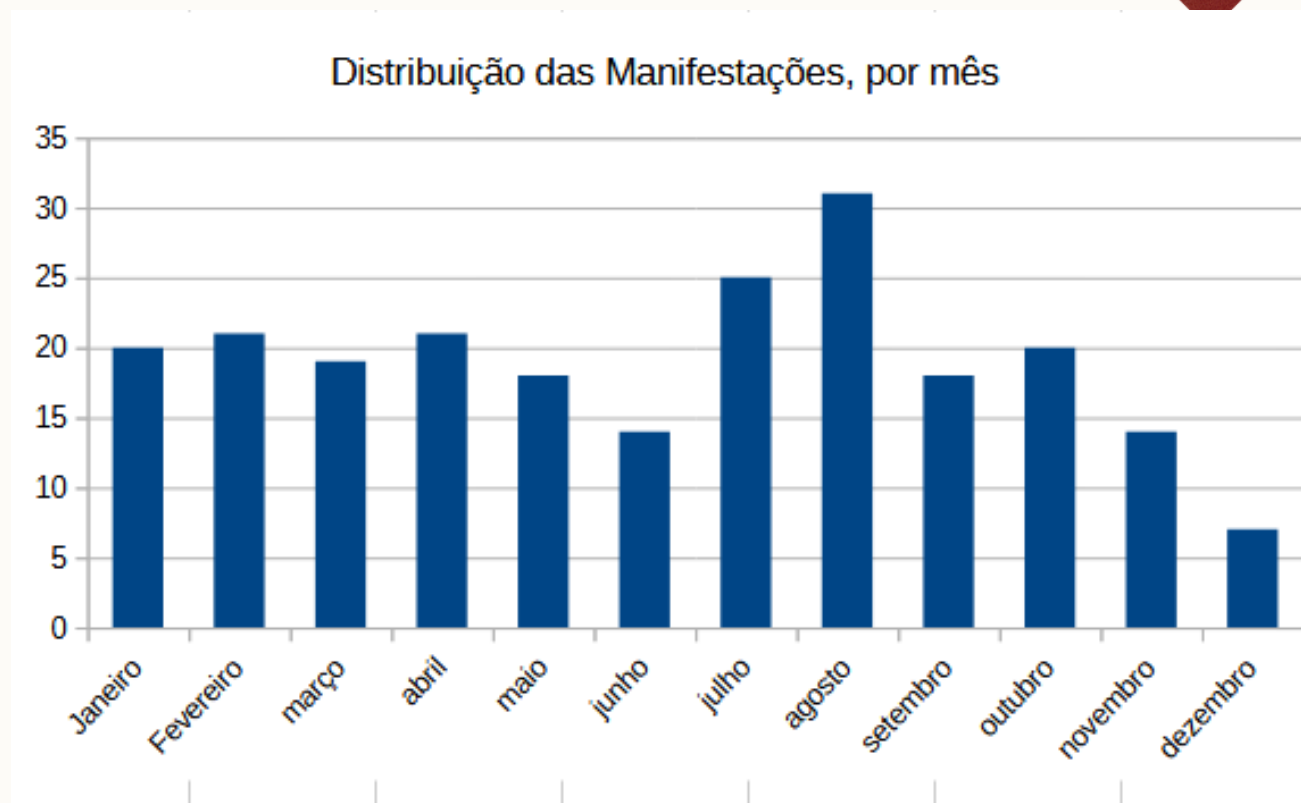
DADOS ESTATÍSTICOS ACERCA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou 228 (duzentos e vinte e oito) pedidos de informação.

Abaixo segue tabela com o quantitativo mensal de recebimento de manifestações ao longo de 2025, por mês de registro:

Distribuição das Manifestações de Pedidos de Informação		
Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	20	8,77%
Fevereiro	21	9,21%
março	19	8,33%
abril	21	9,21%
maio	18	7,89%
junho	14	6,14%
julho	25	10,96%
agosto	31	13,60%
setembro	18	7,89%
outubro	20	8,77%
novembro	14	6,14%
dezembro	7	3,07%
TOTAL	228	100,00%
Data da última atualização: 02/01/2026		
Fonte da informação: Ouvidoria-Geral do MPAM		

A SEGUIR, O RESPECTIVO GRÁFICO:

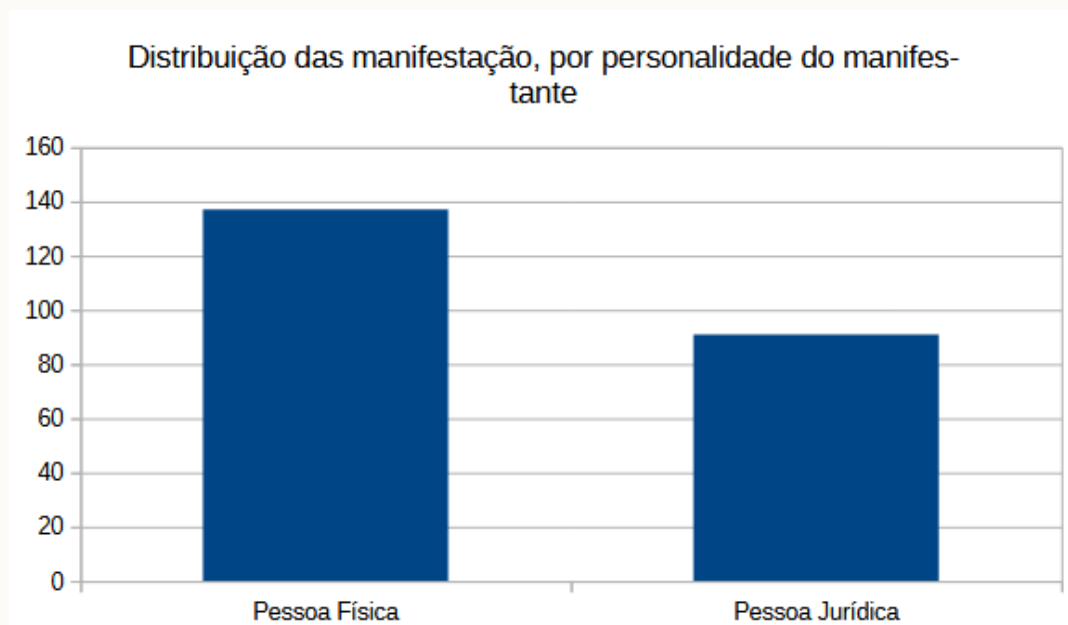


PERSONALIDADE DO MANIFESTANTE

Os Pedidos de Informação recebidos na OGMP, no ano de 2025, foram feitos majoritariamente por pessoas físicas, conforme abaixo:

Distribuição das Manifestações por personalidade do manifestante		
Personalidade	Quantidade	Percentual
Pessoa Física	137	60,09%
Pessoa Jurídica	91	39,91%
TOTAL	228	100,00%
Data da última atualização: 02/01/2026		
Fonte da informação: Ouvidoria-Geral do MPAM		

A SEGUIR, O RESPECTIVO GRÁFICO:



CANAIS DE ATENDIMENTO

Atualmente, a Ouvidoria-Geral disponibiliza 08 (oito) canais de atendimento ao cidadão, quais sejam:

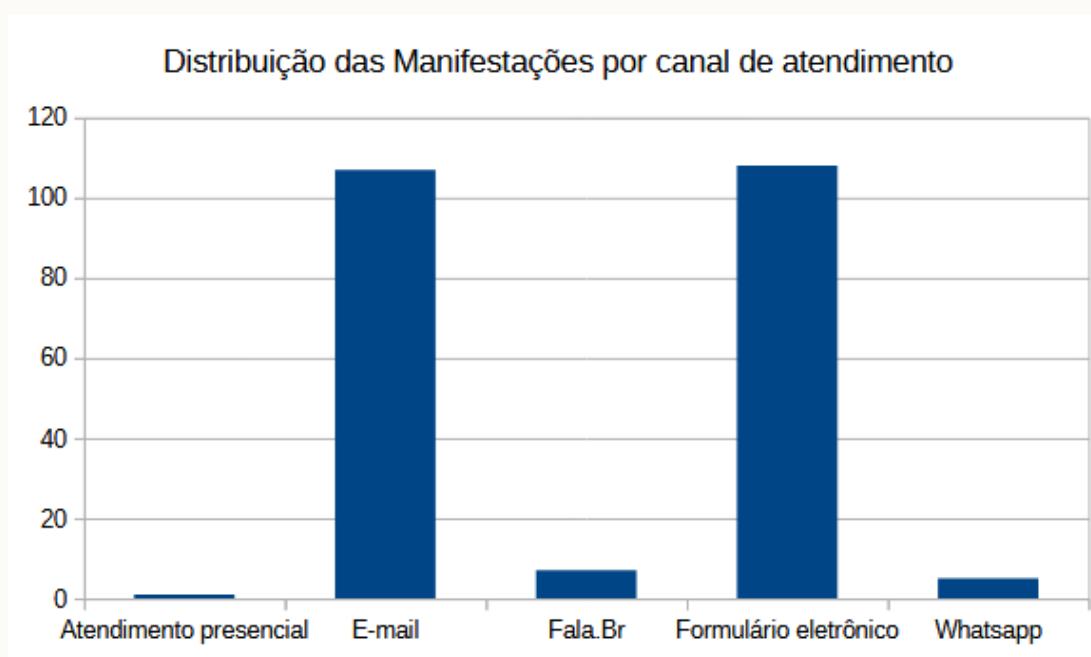
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico
- Disque Direitos Humanos (Disque 100) e Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180)
- E-mail
- Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (antigo e-Ouv)
- Formulário eletrônico
- Whatsapp

Via Postal

Abaixo, seguem os dados relativos ao quantitativo de manifestações registradas, por canal de atendimento.

Distribuição das Manifestações por canal de atendimento		
Canal utilizado pelo manifestante	Quantidade	Percentual
Atendimento presencial	1	0,44%
E-mail	107	46,93%
Fala.Br	7	3,07%
Formulário eletrônico	108	47,37%
Whatsapp	5	2,19%
TOTAL	228	100,00%
Data da última atualização: 02/01/2026		
Fonte da informação: Ouvidoria-Geral do MPAM		

Da tabela acima, constata-se que o canal mais procurado para registro de pedidos de informação, pela sociedade amazonense, foi o “Fomulário eletrônico”, seguido pelo “E-mail”, “Fala.Br”, “Whatsapp” e “Atendimento Presencial”.



LOCAIS DE ORIGEM DOS MANIFESTANTES

Distribuição das Manifestações por local de origem do manifestante		
Local de origem do manifestante	Quantidade	Percentual
Manaus	145	63,60%
Amapá	1	0,44%
Anori	1	0,44%
Belém	2	0,88%
Belo Horizonte	4	1,75%
Bento Gonçalves	1	0,44%
Brasília	10	4,39%
Campina Grande	1	0,44%
Campinas	3	1,32%
Carauari	1	0,44%
Coari	1	0,44%
Curitiba	1	0,44%
Currais Novos	1	0,44%
Fortaleza	4	1,75%
Goiânia	1	0,44%
Humaitá	2	0,88%
Itacoatiara	1	0,44%
João Pessoa	2	0,88%
Manaquiri	1	0,44%
Minas Gerais	1	0,44%
Natal	3	1,32%
Pará	2	0,88%
Parintins	2	0,88%
Porto Alegre	1	0,44%
Porto Velho	1	0,44%
Recife	1	0,44%
Rio Branco	1	0,44%
Rio de Janeiro	8	3,51%
Santa Cruz	1	0,44%
São <u>Luis</u>	1	0,44%
São Paulo	14	6,14%
Tefé	1	0,44%
Urucurituba	1	0,44%
Não informado	7	3,07%
TOTAL	228	100,00%
Data da última atualização: 02/01/2026		
Fonte da informação: Ouvidoria-Geral do <u>MPAM</u>		

ATENDIMENTO AO PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Quanto ao retorno desta Instituição aos pedidos de informação formulados pela sociedade, tem-se abaixo o quadro demonstrativo, especificando o quantitativo daquelas “atendidas”, “parcialmente atendidas”, “não atendidas” e “outros”:

Relação de manifestações atendidas		
Tipos de atendimento	Quantidade	Percentual
Atendidas	156	68,42%
Parcialmente atendidas	4	1,75%
Não atendidas	13	5,70%
Outros	55	24,12%
TOTAL	228	100,00%
Data da última atualização: 02/01/2026		
Fonte da informação: Ouvidoria-Geral do MPAM		

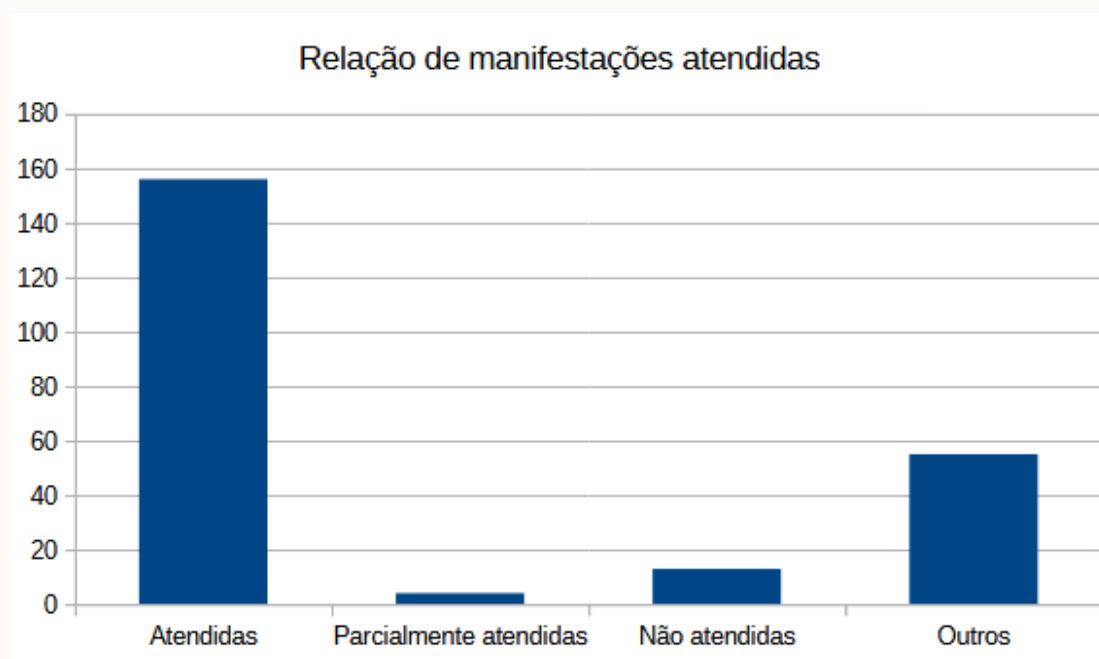
Verifica-se que a maioria dos pedidos de informação foram atendidos, ou seja, 68,42% do total.

Salienta-se que no tipo “não atendidas” estão aquelas cujas informações pretendidas não se encontram entre as informações de posse do Ministério Público ou que, porventura, sua divulgação venha a interferir investigações em andamento ou ainda aquelas cuja pesquisa demandem tempo e/ou pessoal excessivo de modo a dificultar os trabalhos regulares do órgão.

Enquadram-se em “outros”, os pedidos de informação em que o solicitante não tenha apresentado telefone e/ou email para o envio das informações, impossibilitando o envio das informações pretendidas,

bem como aquelas já cadastradas em outros canais, gerando duplicidade de pedidos 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.

Já as “parcialmente atendidas” são as solicitações que podem ser atendidas apenas em parte, gerando o desatendimento de outra parte da mesma demanda.



AÇÕES DESENVOLVIDAS PARA CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (Lei n. 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 Informação 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 recondução. Disponibiliza 08 (oito) canais de atendimento das demandas da população em geral, incluindo os pedidos de informação. Segue um breve resumo de cada um dos canais de atendimento utilizados pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público para o recebimento de demandas:

- **Atendimento presencial:** caracteriza-se quando o cidadão comparece a uma das unidades de atendimento ao público da Ouvidoria-Geral para registrar sua manifestação. Localização das unidades da Ouvidoria-Geral na Capital: 1 - Sede: Avenida Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança; 2 - Casa da Cidadania: Avenida Djalma Batista, 1018, Chapada.

- **Atendimento telefônico:** demanda recebida pelo Disque Denúncia , telefones “0800 092 0500” e “127” ou por um dos números convencionais da Ouvidoria-Geral;
- **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;
- **E-mail:** a Ouvidoria-Geral dispõe de 03 (três) correios eletrônicos “atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br” , “ouvidoria@mpam.mp.br” e “ouvidoriadamulher@mpam.mp.br” . O primeiro trata-se de endereço eletrônico para recebimento das demandas encaminhadas à Ouvidoria pelo público em geral. Já o segundo destina-se às demais atividades administrativas e operacionais do setor. Quanto ao terceiro, trata-se de canal exclusivo para envio de demandas relacionadas a violência doméstica e violência contra mulher, sem prejuízo de recebimento dessas demandas pelos outros e-mail;
- **Fala.Br:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (antigo e-Ouv) - Trata-se de 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;

- **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 andamento”, no Sistema de Automação da Justiça - Ministério Público (SAJ/MP);
- **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. Ressalta-se que as demandas são recebidas apenas de modo escrito, com possibilidade do manifestante enviar arquivos de documento, áudio, vídeo ou fotografia para subsidiar sua demanda; e
- **Via Postal:** recebimento de manifestações por meio de cartas físicas enviadas à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas.

Além dos canais de atendimento, no ano de 2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público buscou aproximação com a sociedade por meio de atividades e ações estruturantes, dentre elas, pode-se salientar:

- Elaboração dos painéis de Business Intelligence, capazes de mapear as manifestações registradas nesta Ouvidoria, por local do fato, área de atuação, período de tempo, bairro e etc;
- Reforma e modernização do espaço físico ocupado pela Ouvidoria-Geral na sede do MPAM, destinado ao atendimento à sociedade, de modo a melhor acolhê-la.

- Mudança da Ouvidoria - Unidade Aleixo - para a Casa da Cidadania, localizada na Avenida Djalma Batista, local de melhor acesso da população aos serviços oferecidos por este órgão;
- Elaboração da cartilha denominada “Orientações para registro de denúncias” - criada com a finalidade de melhor orientar a população acerca dos requisitos básicos para registro de demandas;
- Participação em eventos e projetos Institucionais, com montagem de postos para recebimento de denúncias e divulgação dos canais de recepção de manifestações. Eventos/Projetos: MP nas Escolas, MP nas Universidades, MP Acolhe, Operação Virtude etc. Vale ressaltar que tais projetos visam atender, principalmente, grupos vulneráveis e diversificados.
- Realização das ações vinculadas ao Projeto “#Diversãocomrespeito”, idealizado pela Ouvidoria-Geral, com a finalidade de conjugar esforços entre os partícipes visando a prevenção, combate e responsabilização de atos de exploração sexual infanto-juvenil, assédio sexual e violência contra a mulher, durante as festas regionais no Estado do Amazonas. Em 2025, o projeto foi realizado durante o 58º Festival Folclórico de Parintins, o 27º Festival de Cirandas de Manacapuru e a Festa do Boi Manaus, no sambódromo da Capital.
- Realização do evento “Entre Manas” voltado ao público feminino, idealizado por esta Ouvidoria-Geral, em alusão ao Dia Internacional para Eliminação da Violência contra a Mulher. O evento contou com mais de 15 (quinze) órgãos e buscou disponibilizar serviços públicos, bem estar e empreendedorismo às mulheres presentes.
- Participação da Ouvidoria-Geral em reuniões, workshops, palestras e eventos.

CONCLUSÃO

A análise dos dados compilados ao longo de 2025 demonstra o amadurecimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) como um pilar de transparência passiva no Ministério Público do Estado do Amazonas. As respostas apresentadas aos cidadãos evidenciam o esforço contínuo da Ouvidoria-Geral e do Ministério Público do Estado do Amazonas em desburocratizar o acesso a dados públicos. Observou-se que o cidadão amazonense está cada vez mais consciente de seus direitos, utilizando os canais de atendimento de forma estratégica para fiscalizar a gestão pública e colaborar com o controle social, consolidando a transparência não apenas como uma obrigação legal, mas como um valor ético institucional.

Diante do cenário apresentado, o MPAM reafirma seu compromisso em manter transparência quanto aos serviços realizados. Para o próximo ciclo, a Ouvidoria-Geral compromete-se a fortalecer o vínculo de confiança com a sociedade e assegurar que o Ministério Público permaneça como um instrumento efetivo de cidadania e democracia.

Manaus/AM, 09 de fevereiro de 2026.

SILVIA ABDALA TUMA

Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral