



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ANALÍTICO SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO/2025

Dra. SILVIA ABDALA TUMA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Julho/2025

APRESENTAÇÃO

O presente relatório destaca as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas nos meses de janeiro a junho do ano de 2025 (1º semestre), bem como o quantitativo de manifestações recebidas e a situação ao final do período em análise.

Ademais, em observância aos preceitos da Resolução nº 153 do Conselho Nacional do Ministério Público, de 21 de novembro de 2016, a exposição considera, ainda, os aspectos relevantes a respeito das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, abordando os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, as principais atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria e as participações mais expressivas do Ouvidor-Geral.

1 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas registrou nos meses de janeiro a junho de 2025 o quantitativo de **7.063 manifestações**, apresentando um acréscimo de 55,50% em relação ao semestre anterior, que teve 4.542 manifestações, e um aumento de 51,66% em relação ao mesmo período do ano anterior, que apresentou 4.657 demandas trazidas à Ouvidoria-Geral.

Abaixo segue tabela com o quantitativo mensal de recebimento de manifestações nos seis primeiros meses do ano, seguido do respectivo gráfico:

Distribuição das Manifestações		
1º Semestre 2025	Quantidade	Percentual
Janeiro	1.125	15,93%
Fevereiro	881	12,47%
Março	1.033	14,63%
Abril	806	11,41%
Maio	1.911	27,06%
Junho	1.307	18,50%
Total	7.063	100,00%

Tabela 1: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no semestre.

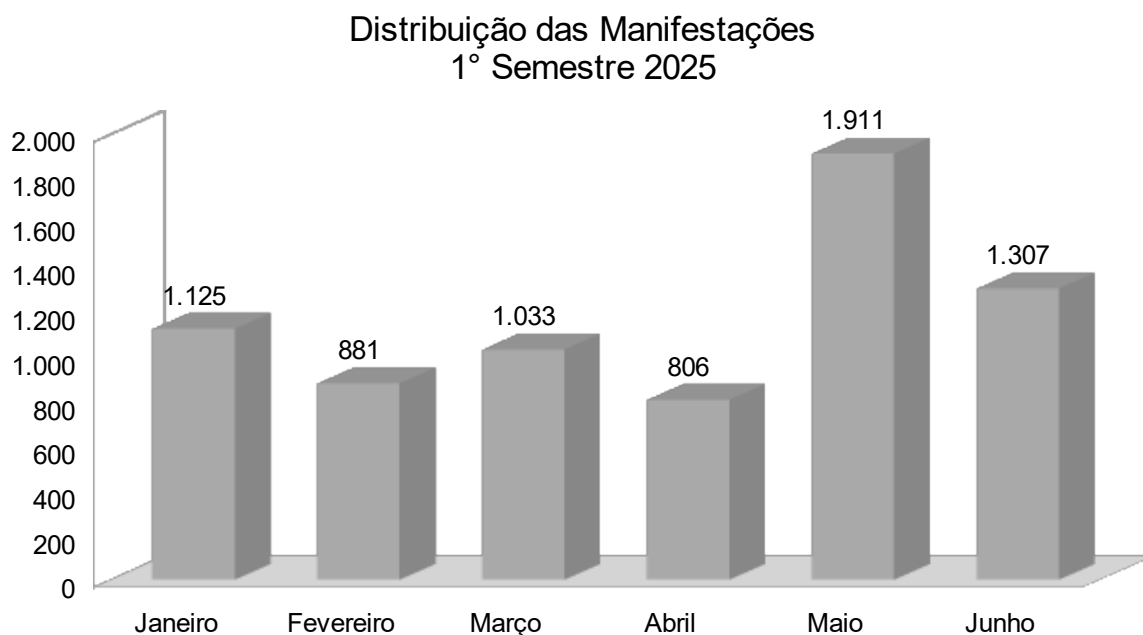


Gráfico 01: Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no semestre.

Com base nas informações dispostas na Tabela 01, observa-se equilíbrio na distribuição das manifestações nos quatro primeiros meses, havendo um disparo de manifestações no mês de maio. A diferença entre o mês de maior número de manifestações e o de menor é de cerca de 58%. A média mensal no citado período foi de cerca de 1.177 manifestações.

Cumprе 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

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.

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

2 CLASSES DE MANIFESTAÇÃO

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: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

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

c) Representação: manifestações residuais à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

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

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

Dessa maneira, consoante as orientações da referida Resolução, a Tabela 2 e o Gráfico 2 trazem as informações relativas às manifestações registradas nos meses de janeiro a julho de 2025 com base nas classes mencionados.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Representação	6.182	87,53%
Reclamação	813	11,51%
Pedido de informação (LAI)	61	0,86%
Sugestão	3	0,04%
Elogio	2	0,03%
Crítica	1	0,01%
Ouvidoria da Mulher	1	0,01%
Total	7.063	100,00%

Tabela 2: Manifestações recebidas no semestre em função das classes definidas.

Observa-se que a grande quantidade das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral são do tipo Representação (87,53%), havendo participação de 11,51% de Reclamação e de 0,86% do Pedido de Informação e poucas demandas acerca dos demais tipos de manifestação.

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), pelo 127 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, que dispunha de dois correios eletrônicos para recebimento das manifestações, <atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br> e <ouvidoria@mam.mp.br>, com a inauguração da Ouvidoria das Mulheres, passou também a receber manifestações através do um terceiro correio eletrônico, <ouvidoriadamulher@mpam.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, com o terceiro com demandas inerentes à denúncia de violência doméstica e todas as formas de violência contra meninas e mulheres;

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). No período eleitoral, esta OGMP também passou a receber demandas relativas aos casos de violência política, através do *link* <<https://sistemaouvidoriacitada.cnmp.mp.br/siscidadao/app/cidadao/manifestacao/cadastro/1>>; e também passou a receber manifestações relativas às eleições pelo aplicativo Pardal, desenvolvido pelo Tribunal Superior Eleitoral e disponível no *Google Play* e *Apple Store*, que encaminhava o manifestante ao Formulário Eletrônico deste *Parquet*.

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. Cumpre ressaltar que o WhatsApp, a partir de maio/2024, por orientação da Ouvidora-Geral, Dra. Jussara Maria Pordeus e Silva passou a não ser mais um canal de recepção de demanda, mas apenas para direcionar aos outros canais ou esclarecer dúvidas; 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.

Assim, as informações constantes na Tabela 3 e no Gráfico 2 demonstram o quantitativo de manifestações recebidas no 1º semestre de 2025 em função dos meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral ao cidadão. Abaixo segue o quantitativo do recebimento dessas demandas em cada um desses canais:

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
Disque 100/180	1.870	26,48%
Atendimento presencial	1.698	24,04%
Outros	894	12,66%
Fala.BR	858	12,15%
Formulário eletrônico	808	11,44%
E-mail	494	6,99%
WhatsApp	415	5,88%
Atendimento telefônico	26	0,37%
Total Resultado	7.063	100,00%

Tabela 3: Manifestações recebidas no semestre, em função dos canais de acesso.

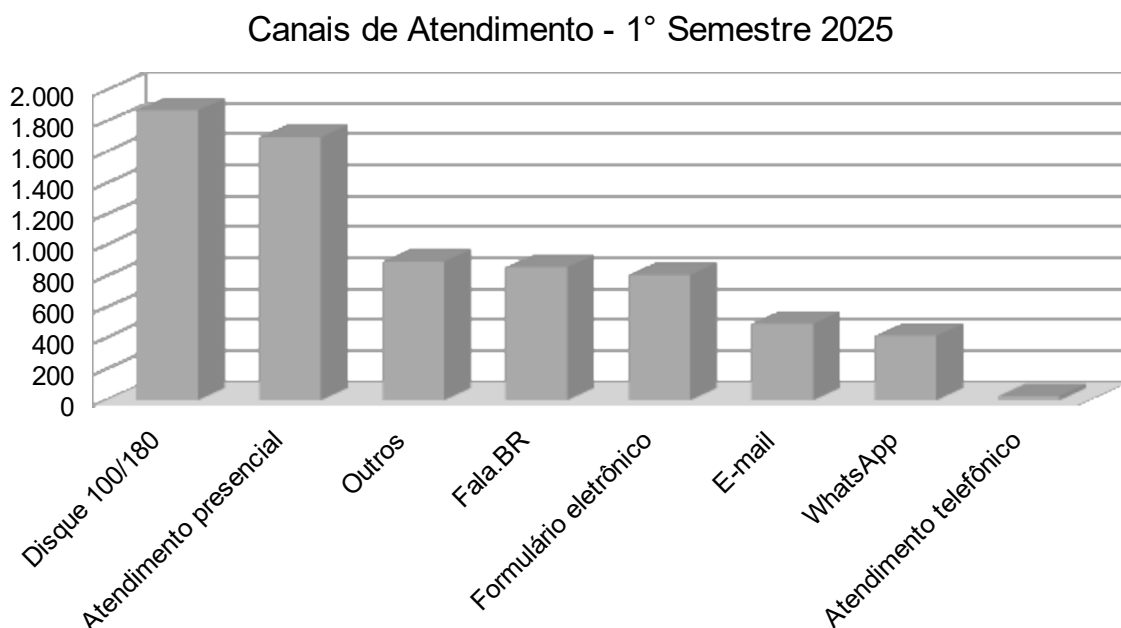


Gráfico 2: Manifestações recebidas no semestre, em função dos canais de acesso.

Observa-se que, neste semestre, predomina como canal de atendimento preferencial o *Disque100/180*, com 26,48% das demandas, seguido pelo *Atendimento Presencial*, com 24,04% e na terceira posição a categoria de atendimento *Outros* (12,66%), com estes três canais atingindo pouco mais de 6/10 (63,18%) das demandas que aportam nesta Ouvidoria-Geral.

Salienta-se, mais uma vez que, o aumento dos registros oriundos do canal Disque 100/180, no período 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 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.

4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas são classificadas de acordo com o assunto da demanda, segundo critérios estabelecidos na Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016.

Desse modo, as demandas que ingressaram no 1º semestre de 2025 na Ouvidoria Geral estão distribuídas conforme a Tabela 4 e Gráfico 3, mostrados abaixo:

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2.401	33,99%
Educação	948	13,42%
Violência Doméstica	935	13,24%
Infância e Juventude	439	6,22%
Saúde	428	6,06%
Controle Externo da Atividade Policial	325	4,60%
Meio Ambiente	279	3,95%
Concurso Público	206	2,92%
Serviços Públicos	194	2,75%
Improbidade Administrativa	163	2,31%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	134	1,90%
Outros	134	1,90%
Idoso	104	1,47%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	76	1,08%
Lei de Acesso a Informação	76	1,08%
Consumidor	66	0,93%
Execução Penal	64	0,91%
Atuação de Membros ou Servidores	57	0,81%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	10	0,14%
Acessibilidade	7	0,10%
Eleitoral	7	0,10%
Não Classificado	6	0,08%
Sindical e Questões Análogas	3	0,04%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,01%
Total	7.063	100,00%

Tabela 4: Manifestações recebidas no semestre, por assunto.

Assuntos - 1º Semestre 2025

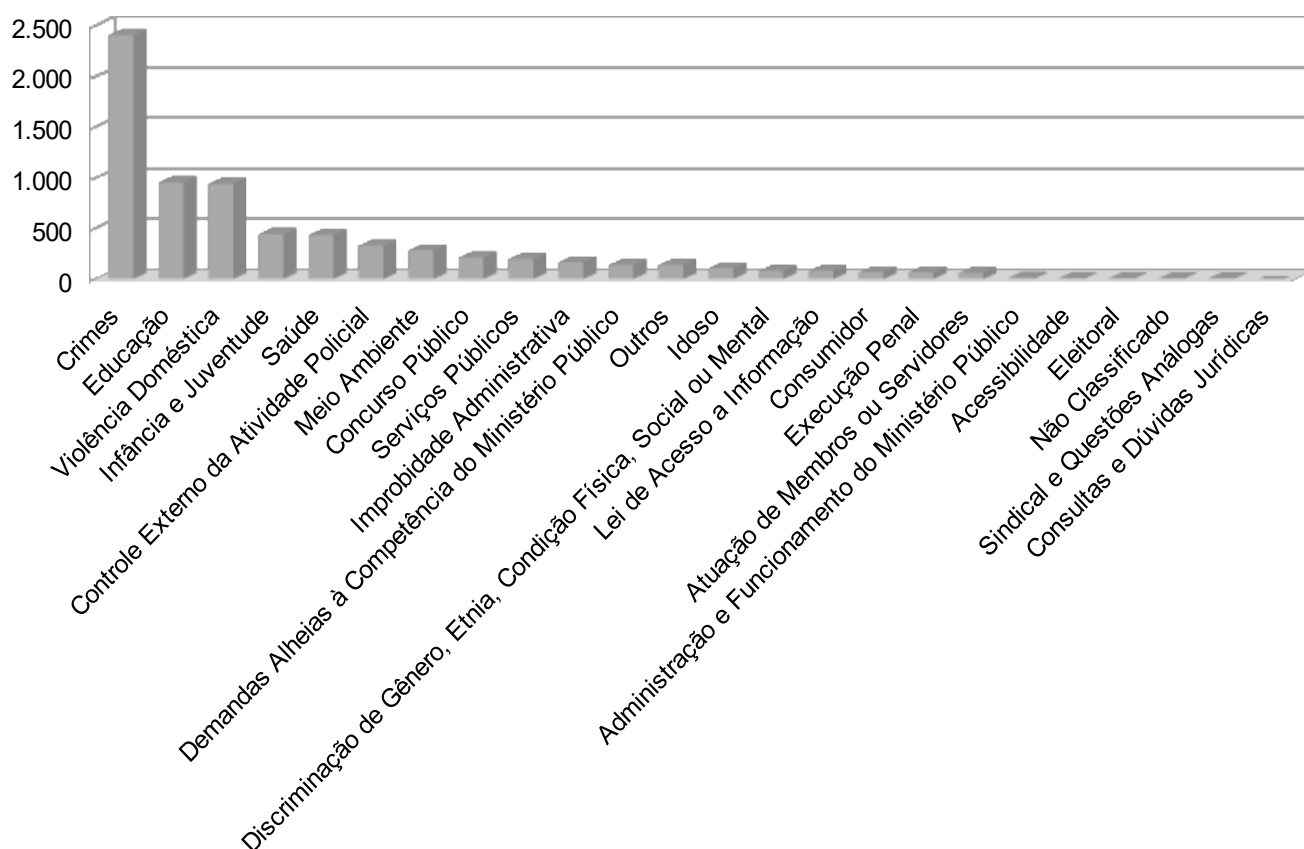


Gráfico 3: Manifestações recebidas no semestre, por assunto.

E, a partir das informações extraídas da Tabela 4 e Gráfico 3, observa-se que as demandas contabilizadas como *Crimes* obteve quantitativo de 33,99% das manifestações recebidas, seguida pelas demandas relacionadas a *Educação*, com 13,42% e, após, *Violência Doméstica*, com 13,24%.

Esclareça-se que a classe “Outros” se destina àquelas manifestações que não se enquadram dentro dos demais assuntos, sendo oportuno destacar que estes registros são oriundos de diversas situações que não ensejam cadastro no sistema, destacando-se:

(a) acompanhamento de manifestações já cadastradas na Ouvidoria Geral;

(b) informações de contatos da Defensoria Pública e de outros órgãos públicos;

(c) informações de contatos telefônicos de Promotorias de Justiça e de setores do próprio Ministério Público;

(d) dúvidas e esclarecimentos quanto à rotina administrativa da Instituição Ministerial; e

(e) conversas iniciadas pelo cidadão e não concluídas.

5 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, POR COMARCA

A partir do segundo relatório trimestral de 2021 passou-se a observar o quantitativo das manifestações em cada comarca. Desse modo, observa-se a distribuição geográfica das demandas que aportam nesta Ouvidoria, podendo ser instrumento para políticas de incentivo para que comarcas ou regiões com menos reclamares possam receber políticas informativas sobre as funções ministeriais.

Assim sendo, abaixo segue a tabela 5, que informa o quantitativo de demandas, por comarca:

Município do Fato	Quantidade	Percentual
Manaus	6.430	91,04%
Iranduba	55	0,78%
Manacapuru	46	0,65%
Parintins	40	0,57%
Urucurituba	32	0,45%
Humaitá	26	0,37%
Coari	21	0,30%
Itacoatiara	19	0,27%
Boca do Acre	17	0,24%
Uarini	17	0,24%
Anori	16	0,23%
Borba	16	0,23%
Nova Olinda do Norte	16	0,23%
Presidente Figueiredo	14	0,20%
Manaquiri	13	0,18%
Maués	13	0,18%
Novo Aripuanã	13	0,18%
Rio Preto da Eva	13	0,18%
Novo Airão	12	0,17%
Santo Antônio do Içá	12	0,17%
Tefé	12	0,17%
Autazes	11	0,16%
Caapiranga	11	0,16%
Careiro da Várzea	11	0,16%
Fonte Boa	11	0,16%
Manicoré	11	0,16%
Envira	10	0,14%
Silves	10	0,14%
Lábrea	9	0,13%
Tabatinga	9	0,13%
Careiro	8	0,11%
São Gabriel da Cachoeira	7	0,10%
Tonantins	7	0,10%
Alvarães	6	0,08%
Apuí	6	0,08%
Atalaia do Norte	6	0,08%
Benjamin Constant	6	0,08%
Carauari	6	0,08%
Itapiranga	6	0,08%
Jutaí	6	0,08%
Barreirinha	5	0,07%
Barcelos	4	0,06%
Beruri	4	0,06%
Boa Vista do Ramos	4	0,06%
Canutama	4	0,06%
Eirunepé	4	0,06%
Ipixuna	4	0,06%
Tapauá	4	0,06%
Amaturá	3	0,04%
Itamarati	3	0,04%
São Paulo de Olivença	3	0,04%
Nhamundá	2	0,03%
Urucará	2	0,03%
Anamã	1	0,01%
Codajás	1	0,01%
Guajará	1	0,01%
Japurá	1	0,01%
Juruá	1	0,01%
Maraã	1	0,01%
Santa Isabel do Rio Negro	1	0,01%
Total	7.063	100,00%

Tabela 5: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no semestre pela Ouvidoria-Geral.

Na tabela acima se observa a concentração das demandas da capital, com 91,04% das manifestações, com o segundo posto passando a ser Iranduba, com 0,78% das demandas e o terceiro lugar sendo Manacapuru com 0,65% de todas as demandas que chegaram à OGMP neste semestre em análise. Outro ponto a se observar é que tivemos uma redução da participação das demandas do interior do estado, que passaram de 15,68% para 8,96%.

Por fim, destacam-se que apenas dois municípios não apresentaram nenhuma demanda a esta Ouvidoria-Geral neste semestre: Pauini e São Sebastião de Uatumã.

Na próxima sessão serão especificados os diversos assuntos, tendo em vista cada comarca.

6 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES, COM ASSUNTOS POR COMARCA,

Cumprir registrar que a partir do segundo relatório trimestral de 2021 passaram a ser explicitados os assuntos das manifestações do interior em controle separado, inclusive quais matérias eram mais demandadas em cada Comarca. Com esse novo panorama passou a ser possível identificar os principais problemas de cada Comarca. Tal ferramenta pode ser bem útil para que se possa determinar os principais reclames em cada comarca, direcionando os esforços para que se possa dar a adequada resposta à sociedade, razão de ser de nossa instituição ministerial.

Desse modo, os quantitativos de assuntos, por comarca no 1º semestre de 2025 são explicitados abaixo:

6.1 Manaus

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2.344	36,45%
Educação	909	14,14%
Violência Doméstica	869	13,51%
Infância e Juventude	423	6,58%
Saúde	411	6,39%
Controle Externo da Atividade Policial	290	4,51%
Meio Ambiente	231	3,59%
Serviços Públicos	154	2,40%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	120	1,87%
Outros	113	1,76%
Idoso	101	1,57%
Concurso Público	80	1,24%
Improbidade Administrativa	73	1,14%
Lei de Acesso a Informação	72	1,12%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	64	1,00%
Consumidor	62	0,96%
Execução Penal	60	0,93%
Atuação de Membros ou Servidores	27	0,42%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	7	0,11%
Acessibilidade	6	0,09%
Não Classificado	6	0,09%
Eleitoral	4	0,06%
Sindical e Questões Análogas	3	0,05%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,02%
Total	6.430	100,00%

6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	33,33%
Educação	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Lei de Acesso a Informação	1	16,67%
Outros	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.3 Amaturá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	66,67%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.4 Anamã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.5 Anori

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	13	81,25%
Educação	2	12,50%
Violência Doméstica	1	6,25%
Total	16	100,00%

6.6 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	2	33,33%
Crimes	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.7 Atalaia do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	33,33%
Concurso Público	1	16,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Saúde	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.8 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	18,18%
Violência Doméstica	2	18,18%
Acessibilidade	1	9,09%
Atuação de Membros ou Servidores	1	9,09%
Concurso Público	1	9,09%
Educação	1	9,09%
Idoso	1	9,09%
Improbidade Administrativa	1	9,09%
Outros	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.9 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	75,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.10 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	3	60,00%
Crimes	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.11 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	33,33%
Atuação de Membros ou Servidores	1	16,67%
Educação	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Violência Doméstica	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.12 Beruri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.13 Boa Vista do Ramos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	25,00%
Concurso Público	1	25,00%
Eleitoral	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.14 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	5	29,41%
Controle Externo da Atividade Policial	3	17,65%
Crimes	3	17,65%
Concurso Público	2	11,76%
Meio Ambiente	2	11,76%
Saúde	1	5,88%
Violência Doméstica	1	5,88%
Total	17	100,00%

6.15 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	4	25,00%
Improbidade Administrativa	3	18,75%
Crimes	2	12,50%
Infância e Juventude	2	12,50%
Serviços Públicos	2	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	1	6,25%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	6,25%
Saúde	1	6,25%
Total	16	100,00%

6.16 Caapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	54,55%
Outros	2	18,18%
Atuação de Membros ou Servidores	1	9,09%
Consumidor	1	9,09%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.17 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	25,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	25,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.18 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	33,33%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	16,67%
Atuação de Membros ou Servidores	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Serviços Públicos	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.19 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	2	25,00%
Violência Doméstica	2	25,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	12,50%
Educação	1	12,50%
Improbidade Administrativa	1	12,50%
Infância e Juventude	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.20 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	5	45,45%
Serviços Públicos	2	18,18%
Crimes	1	9,09%
Educação	1	9,09%
Improbidade Administrativa	1	9,09%
Violência Doméstica	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.21 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	6	28,57%
Improbidade Administrativa	3	14,29%
Violência Doméstica	3	14,29%
Serviços Públicos	2	9,52%
Concurso Público	1	4,76%
Crimes	1	4,76%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	4,76%
Educação	1	4,76%
Infância e Juventude	1	4,76%
Meio Ambiente	1	4,76%
Outros	1	4,76%
Total	21	100,00%

6.22 Codajás

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

6.23 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.24 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	30,00%
Outros	2	20,00%
Serviços Públicos	2	20,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	10,00%
Educação	1	10,00%
Infância e Juventude	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.25 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	3	27,27%
Improbidade Administrativa	3	27,27%
Infância e Juventude	2	18,18%
Meio Ambiente	2	18,18%
Controle Externo da Atividade Policial	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.26 Guajará

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

6.27 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	18	69,23%
Educação	2	7,69%
Atuação de Membros ou Servidores	1	3,85%
Controle Externo da Atividade Policial	1	3,85%
Crimes	1	3,85%
Lei de Acesso a Informação	1	3,85%
Meio Ambiente	1	3,85%
Serviços Públicos	1	3,85%
Total	26	100,00%

6.28 Ipixuna

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

6.29 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	31	56,36%
Violência Doméstica	8	14,55%
Crimes	3	5,45%
Serviços Públicos	3	5,45%
Concurso Público	2	3,64%
Outros	2	3,64%
Atuação de Membros ou Servidores	1	1,82%
Controle Externo da Atividade Policial	1	1,82%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	1,82%
Educação	1	1,82%
Improbidade Administrativa	1	1,82%
Saúde	1	1,82%
Total	55	100,00%

6.30 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	5	26,32%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3	15,79%
Concurso Público	2	10,53%
Crimes	2	10,53%
Improbidade Administrativa	2	10,53%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	5,26%
Atuação de Membros ou Servidores	1	5,26%
Controle Externo da Atividade Policial	1	5,26%
Lei de Acesso a Informação	1	5,26%
Saúde	1	5,26%
Total	19	100,00%

6.31 Itamarati

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

6.32 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	50,00%
Violência Doméstica	2	33,33%
Saúde	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.33 Japurá

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

6.34 Juruá

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

6.35 Jutai

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	2	33,33%
Violência Doméstica	2	33,33%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.36 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	33,33%
Violência Doméstica	2	22,22%
Concurso Público	1	11,11%
Crimes	1	11,11%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.37 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	12	26,09%
Improbidade Administrativa	7	15,22%
Violência Doméstica	6	13,04%
Saúde	5	10,87%
Crimes	4	8,70%
Educação	4	8,70%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3	6,52%
Outros	3	6,52%
Controle Externo da Atividade Policial	1	2,17%
Serviços Públicos	1	2,17%
Total	46	100,00%

6.38 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	7	53,85%
Serviços Públicos	3	23,08%
Concurso Público	1	7,69%
Idoso	1	7,69%
Violência Doméstica	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.39 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	18,18%
Violência Doméstica	2	18,18%
Crimes	1	9,09%
Idoso	1	9,09%
Improbidade Administrativa	1	9,09%
Lei de Acesso a Informação	1	9,09%
Meio Ambiente	1	9,09%
Serviços Públicos	1	9,09%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.40 Maraã

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

6.41 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	4	30,77%
Crimes	3	23,08%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	15,38%
Improbidade Administrativa	2	15,38%
Educação	1	7,69%
Serviços Públicos	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.42 Nhamundá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	100,00%
Total	2	100,00%

6.43 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	7	43,75%
Violência Doméstica	3	18,75%
Outros	2	12,50%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	6,25%
Educação	1	6,25%
Improbidade Administrativa	1	6,25%
Meio Ambiente	1	6,25%
Total	16	100,00%

6.44 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	7	58,33%
Meio Ambiente	3	25,00%
Crimes	1	8,33%
Improbidade Administrativa	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.45 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	5	38,46%
Educação	4	30,77%
Controle Externo da Atividade Policial	2	15,38%
Consumidor	1	7,69%
Saúde	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.46 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	16	40,00%
Violência Doméstica	7	17,50%
Concurso Público	4	10,00%
Serviços Públicos	4	10,00%
Educação	3	7,50%
Improbidade Administrativa	2	5,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	2,50%
Outros	1	2,50%
Saúde	1	2,50%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	2,50%
Total	40	100,00%

6.47 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	4	28,57%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	2	14,29%
Meio Ambiente	2	14,29%
Atuação de Membros ou Servidores	1	7,14%
Consumidor	1	7,14%
Crimes	1	7,14%
Infância e Juventude	1	7,14%
Serviços Públicos	1	7,14%
Violência Doméstica	1	7,14%
Total	14	100,00%

6.48 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	23,08%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	3	23,08%
Crimes	2	15,38%
Concurso Público	1	7,69%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	7,69%
Educação	1	7,69%
Outros	1	7,69%
Serviços Públicos	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.49 Santa Isabel do Rio Negro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.50 Santo Antônio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	3	25,00%
Atuação de Membros ou Servidores	2	16,67%
Execução Penal	1	8,33%
Improbidade Administrativa	1	8,33%
Meio Ambiente	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.51 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	28,57%
Controle Externo da Atividade Policial	2	28,57%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Crimes	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.52 São Paulo de Olivença

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	33,33%
Violência Doméstica	1	33,33%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.53 Silves

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	10	100,00%
Total	10	100,00%

6.54 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	2	22,22%
Serviços Públicos	2	22,22%
Crimes	1	11,11%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	11,11%
Execução Penal	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Violência Doméstica	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.55 Tapauá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Educação	1	25,00%
Execução Penal	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.56 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	4	33,33%
Serviços Públicos	3	25,00%
Controle Externo da Atividade Policial	2	16,67%
Consumidor	1	8,33%
Eleitoral	1	8,33%
Improbidade Administrativa	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.57 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	42,86%
Concurso Público	1	14,29%
Educação	1	14,29%
Infância e Juventude	1	14,29%
Serviços Públicos	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.58 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	13	76,47%
Atuação de Membros ou Servidores	1	5,88%
Controle Externo da Atividade Policial	1	5,88%
Crimes	1	5,88%
Violência Doméstica	1	5,88%
Total	17	100,00%

6.59 Urucará

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

6.60 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	13	40,63%
Atuação de Membros ou Servidores	12	37,50%
Violência Doméstica	2	6,25%
Controle Externo da Atividade Policial	1	3,13%
Educação	1	3,13%
Eleitoral	1	3,13%
Outros	1	3,13%
Saúde	1	3,13%
Total	32	100,00%

7 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL

7.1 Participação no lançamento do Projeto Institucional – MPAM Acolhe

Na manhã do dia 28.03.2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou do lançamento do Projeto Institucional MP Acolhe, com a montagem de 02 (dois) postos para recebimento exclusivo de manifestações relacionadas ao tema violência de gênero, no auditório Carlos Alberto Bandeira de Araújo.



7.2 Participação no projeto MP nas Escolas

Na tarde do dia 09.04.2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou do Projeto Institucional MP nas Escolas, cujo público-alvo eram estudantes do 9º ano do ensino médio da Escola Estadual de Tempo Integral Professor Sérgio Alfredo Pessoa Figueiredo, localizada no bairro Cidade de Deus, zona leste de Manaus, que participaram da palestra “O peso do preconceito: bullying, deficiência e saúde mental”, ministrada pelo Exmo. Sr. Vitor Moreira da Fonsêca, titular da 42ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos Humanos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência (PRODHID).



A Ouvidoria-Geral esteve presente, com a participação e fala da Ouvidora-Geral, Sílvia Abdala Tuma; e da equipe da Ouvidoria que montou posto para recebimento de manifestações da comunidade escolar, distribuiu cartilhas e apresentou os canais de atendimento permanentes da Instituição.



7.3 Participação na 2ª Edição do Projeto MPAM Acolhe

Na tarde do dia 29.04.2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou da 2ª Edição do Projeto Institucional MP Acolhe, com a montagem de posto para recebimento exclusivo de manifestações de representantes dos povos tradicionais e comunidades indígenas, no auditório Carlos Alberto Bandeira de Araújo.



7.4 Participação no Projeto MP nas Universidades

Na manhã do dia 02.05.2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou do Projeto Institucional MP nas Universidades, com a recepção, nas dependências da Ouvidoria-Geral, de aproximadamente 20 (vinte) estudantes do curso de direito da Faculdade Santa Teresa, que receberam orientações acerca das atividades da Ouvidoria-Geral e canais de atendimento. Na oportunidade, receberam cartilhas e cópia do livro “O Ministério Público na História do Amazonas”, de Etelvina Garcia.



7.5 Articulação de assinatura do Acordo de Cooperação Técnica n. 005/2025 – MPAM/PGJ - 58º Festival Folclórico de Parintins

Articulação, planejamento e organização da ação da Ouvidoria-Geral durante o 58º Festival Folclórico de Parintins, materializada por meio do Acordo de Cooperação Técnica n. 005/2025, assinado no dia 13 de junho de 2025, na cidade de Parintins.

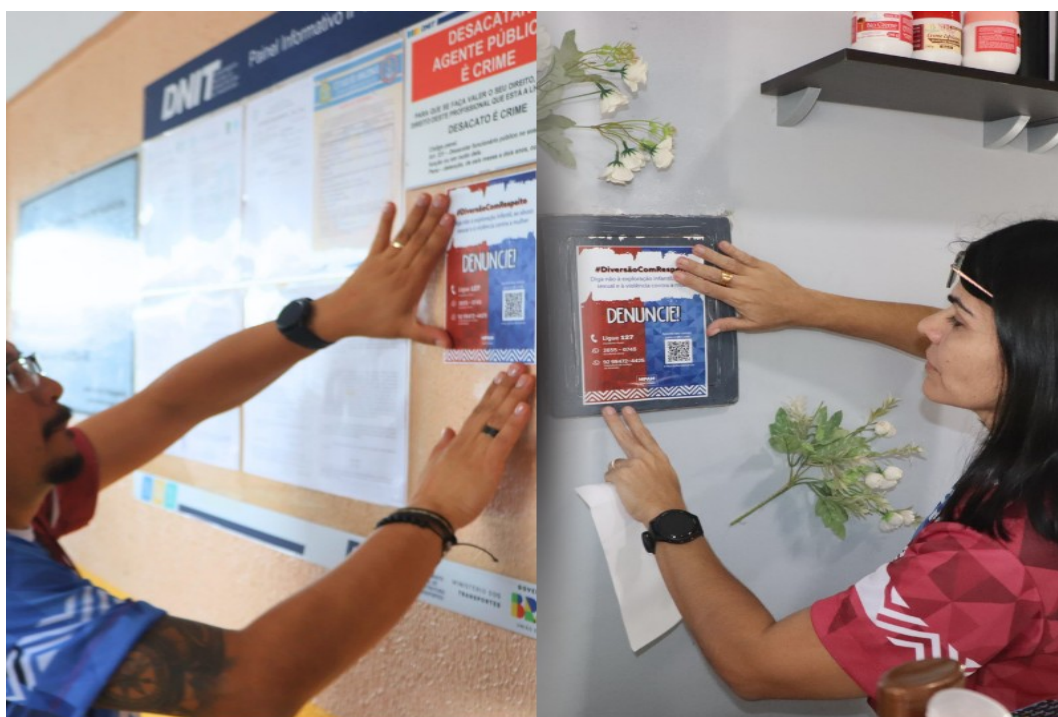


O Acordo foi celebrado entre o Ministério Público do Estado do Amazonas, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, a Prefeitura Municipal de Parintins, a Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Amazonas, a Associação Folclórica Boi-Bumbá Garantido, a Associação Cultural Boi-Bumbá Caprichoso, a Associação de Bares e Restaurantes Abrasel – Seccional Amazonas, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Parintins, com o objetivo de combater a exploração sexual infanto juvenil, o assédio sexual e a violência

contra a mulher durante o 58º Festival Folclórico de Parintins de 2025.

A Ouvidoria-Geral utilizou-se das seguintes frentes de trabalho:

- Plantão de Servidores para o recebimento das demandas da população, das 14h do dia 26.06.2025 até as 18h do dia 29.06.2025, por meio do telefone 127 e whatsapp da Ouvidoria;
- Veiculação de vídeo institucional, elaborado pela ASCOM, com a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, com solicitação de veiculação no telão disponível no turistódromo e no bumbódromo, currais dos bois e redes sociais dos parceiros;
- Distribuição à população, durante o período do Festival, de 6.000 (seis) mil ventarolas, com informações acerca dos canais de atendimento da Ouvidoria, bem como informações educativas para identificar assédio sexual, exploração sexual infantil e violência contra mulher;
- Fixação, nas portas de banheiros públicos, bares e restaurantes, de adesivos com os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Ministério Público.



7.6 Participação na 4ª Edição do Projeto MPAM Acolhe

Na tarde do dia 17.06.2025, a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou da 4ª Edição do Projeto Institucional MP Acolhe, com a montagem de posto para recebimento exclusivo de manifestações de representantes da população LGBTQIAPN+, no auditório Carlos Alberto Bandeira de Araújo.



8 REUNIÕES/PRINCIPAIS ATIVIDADES DA OUVIDORA-GERAL

8.1 Posse no cargo de Ouvidora-Geral

No dia 14 de março de 2025, em cerimônia ocorrida no palco do auditório Carlos Alberto Bandeira de Araújo, com a presença de autoridades e do ministro Mauro Luiz Campbell Marques, a Exma. Sra. Sra. Sílvia Abdala Tuma foi empossada Ouvidora-Geral do Ministério Público, para o biênio 2025-2027.



8.2 Participação na 74ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP)

A nova Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou, no dia 21.03.2025, da 74ª Reunião do CNOMP, realizada na sede do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, em que ocorreu a posse da nova diretoria do CNOMP, tendo como presidente o Procurador de Justiça Humberto Alexandre Campos Ramos.



8.3 Participação na 75ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP)

Participação na 75ª Reunião do CNOMP (Conselho Nacional de Ouvidores dos MPs dos Estados e da União), realizada na cidade de Belém, no dia 30.05.2025, cuja tônica das discussões foi a defesa do meio ambiente e a promoção da cidadania de grupos vulneráveis, no contexto da COP (Conferência das Partes), evento mundial que será realizado pelas Nações Unidas no próximo mês de novembro, em Belém do Pará, para discutir os efeitos do aquecimento global e mudanças climáticas.



8.4 Participação na 76ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP)

A Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas participou da 76ª reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), na sede do MP de Mato Grosso do Sul (MPMS), nos dias 10 e 11.07.2025, com o objetivo promover o fortalecimento das Ouvidorias do MP brasileiro e a troca de experiências, reforçando a interação entre ouvidores e ouvidorias do MP brasileiro.



Na programação, palestra denominada “Violência contra a mulher na virtualidade”, sob condução da procuradora de Justiça do MPMS, Ana Lara Camargo de Castro; painel sobre boas práticas no MPMS, com apresentação de projetos desenvolvidos pelo parquet sul-mato-grossense, como: “Protagonistas do MS”; “Você merece um amor leve”; “Não é não”; e “Quem bate à porta do MPMS? Portal da Ouvidoria e Painéis de BI (Business Intelligence)”.

10 CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, criada em 17 de julho de 2007, a partir da inclusão do art. 338-A na Lei Orgânica do *Parquet* amazonense, vem demonstrando, ao longo de sua história, forte crescimento em suas atividades. Há uma 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.

Nos últimos anos o Ministério Público, como legítimo guardião dos interesses da sociedade, tem atuado de forma a proteger e fornecer as garantias necessárias à sociedade como um todo e à população em geral, com um olhar diferenciado aos mais vulneráveis. E nesse ritmo, tem se perfilado a Ouvidoria Geral, como porta de entrada que é, para os reclames, anseios e denúncias do manifestante em geral, fazendo o acolhimento e a distribuição para os mais diversos setores da instituição ou mesmo para outros órgãos. A Ouvidoria também se notabiliza pelo esclarecimento ao demandante a respeito do local em que ele possa apresentar seu anseio, caso não seja objeto do *Parquet* estadual.

A gestão para o biênio 2025/2027 deve focar em ações de parceria com os demais órgãos do Ministério Público e da sociedade amazonense, em projetos integrados conjugando esforços em melhor propiciar ao cidadão ações mais efetivas.

A nova gestão também estará empenhada na elaboração dos painéis de Business Intelligence em busca não apenas de agilizar o tratamento das manifestações recebidas, mas também para gerar análises capazes de identificar padrões, mapear áreas críticas, apresentar relatórios e subsidiar políticas institucionais e promover a atuação proativa do Ministério Público do Estado Amazonense.

Faz-se oportuno ressaltar o expressivo número de registros observados neste 1º semestre de 2025 (7.063 manifestações). Observa-se um acréscimo significativo em relação às demandas do semestre anterior (aumento de 55,50%).

Com relação à distribuição espacial, ainda há o forte predomínio da capital no reporte das manifestações, com todas as cidades do interior somadas perfazendo pouco menos de 9% do quantitativo geral.

Os números e as ações descritas neste relatório sinalizam o relevante e imprescindível papel que assume a Ouvidoria Geral, que apesar dos vultosos desafios enfrentados, conseguiu dar expressiva resposta à sociedade como um todo, razão de ser da existência de nosso órgão.

Manaus, 15 de julho de 2025.

SILVIA ABDALA TUMA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas