



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

ABRIL A JUNHO/2022

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Julho/2022



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 2022.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

dispositivos da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

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

Reclamações

Recebidas: 23
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 23

Representações

Recebidas: 2.503
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 2.503

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: 5
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 5

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 32
Aguardando Resposta: 0



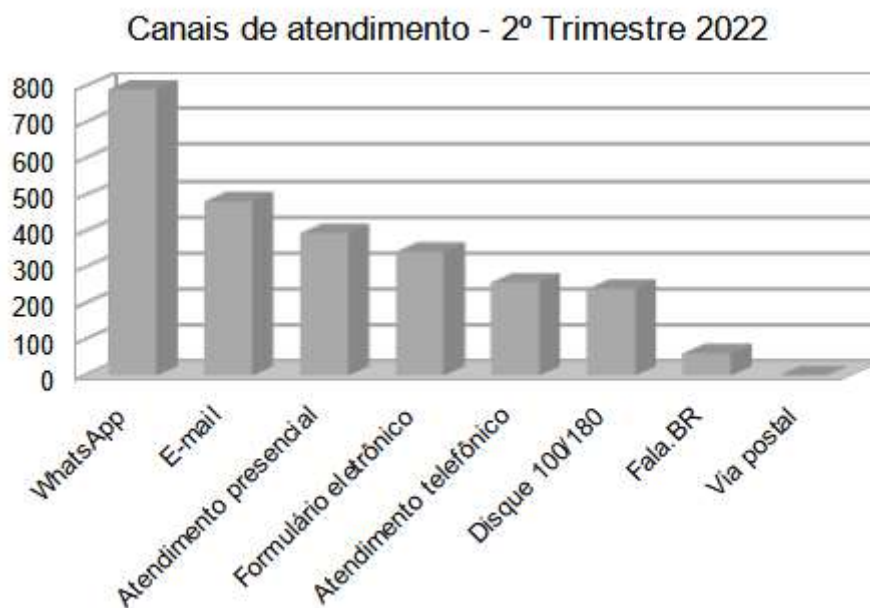
Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 32

3 Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral:

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	791	30,86%
E-mail	481	18,77%
Atendimento presencial	392	15,29%
Formulário eletrônico	341	13,30%
Atendimento telefônico	257	10,03%
Disque 100/180	239	9,33%
Fala.BR	61	2,38%
Via postal	1	0,04%
Total	2.563	100,00%

Tabela 01: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.





Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.

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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	380	14,83%
Outros	352	13,73%
Meio Ambiente	217	8,47%
Crimes	191	7,45%
Saúde	188	7,34%
Concurso Público	185	7,22%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	176	6,87%
Educação	163	6,36%
Improbidade Administrativa	150	5,85%
Consumidor	143	5,58%
Controle Externo da Atividade Policial	102	3,98%
Idoso	82	3,20%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	81	3,16%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	32	1,25%
Serviços Públicos	31	1,21%
Lei de Acesso a Informação	21	0,82%
Atuação de Membros ou Servidores	19	0,74%
Violência Doméstica	17	0,66%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	11	0,43%
Eleitoral	10	0,39%
Execução Penal	7	0,27%
Sindical e Questões Análogas	3	0,12%
Acessibilidade	1	0,04%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,04%
Total	2.563	100,00%

Tabela 02: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos - 2º Trimestre 2022

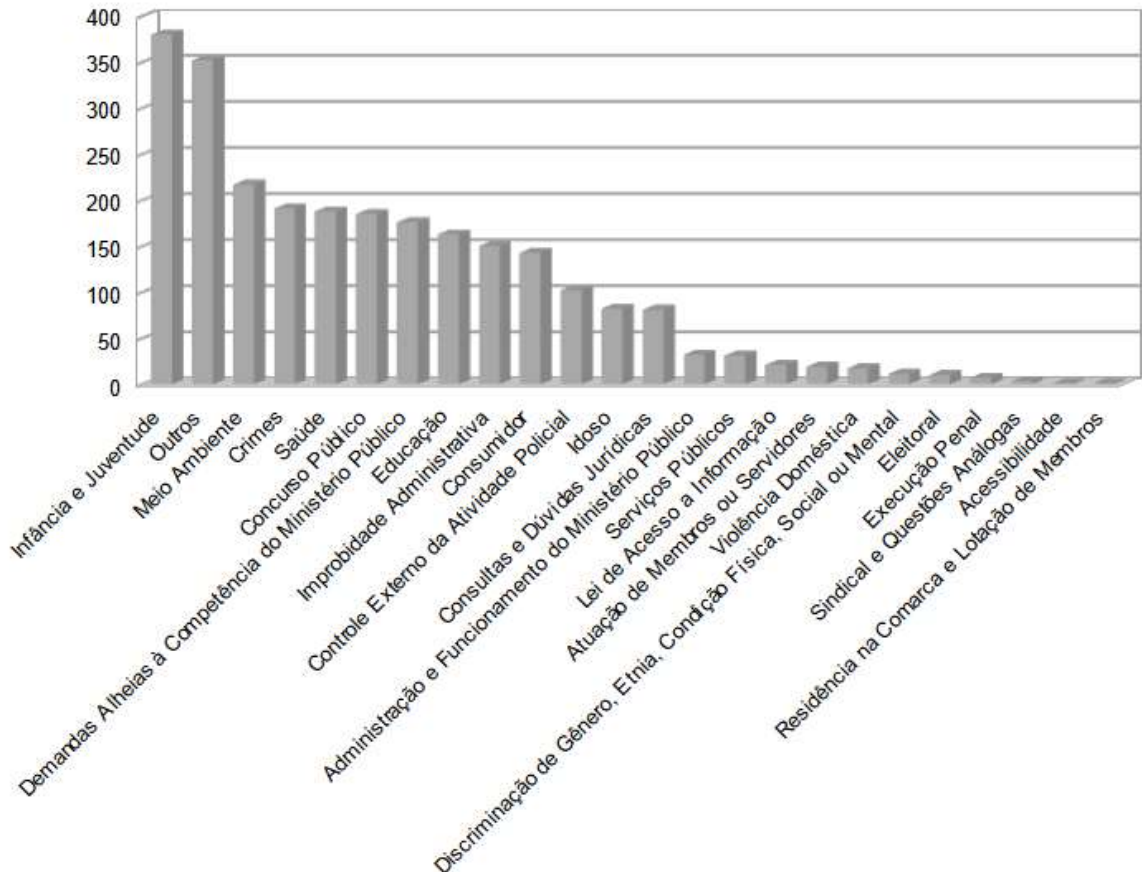


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.

5 Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral:



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	2.262	88,26%
Coari	21	0,82%
Itacoatiara	20	0,78%
Presidente Figueiredo	17	0,66%
Eirunepé	16	0,62%
Parintins	14	0,55%
Humaitá	13	0,51%
Borba	12	0,47%
Iranubá	12	0,47%
Rio Preto da Eva	11	0,43%
Maués	10	0,39%
Barreirinha	8	0,31%
Canutama	8	0,31%
Lábrea	7	0,27%
Novo Aripuanã	7	0,27%
Tefé	7	0,27%
Urucará	7	0,27%
Urucurituba	7	0,27%
Careiro da Várzea	6	0,23%
São Gabriel da Cachoeira	6	0,23%
Tabatinga	6	0,23%
Uarini	6	0,23%
Beruri	5	0,20%
São Paulo de Olivença	5	0,20%
São Sebastião do Uatumã	5	0,20%
Tapauá	5	0,20%
Anamá	4	0,16%
Autazes	4	0,16%
Careiro	4	0,16%
Manacapuru	4	0,16%
Maraã	4	0,16%
Benjamin Constant	3	0,12%
Codajás	3	0,12%
Ipixuna	3	0,12%
Itamarati	3	0,12%
Manaquiri	3	0,12%
Santo Antônio do Içá	3	0,12%
Amaturá	2	0,08%
Guajará	2	0,08%
Manicoré	2	0,08%
Novo Airão	2	0,08%
Pauini	2	0,08%
Tonantins	2	0,08%
Alvarães	1	0,04%
Anori	1	0,04%
Apuí	1	0,04%
Boca do Acre	1	0,04%
Caapiranga	1	0,04%
Carauari	1	0,04%
Envira	1	0,04%
Fonte Boa	1	0,04%
Itapiranga	1	0,04%
Silves	1	0,04%
Total	2.563	100,00%

Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.



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
Infância e Juventude	361	15,96%
Outros	319	14,10%
Meio Ambiente	190	8,40%
Concurso Público	180	7,96%
Saúde	173	7,65%
Crimes	170	7,52%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	163	7,21%
Consumidor	135	5,97%
Educação	120	5,31%
Improbidade Administrativa	92	4,07%
Idoso	76	3,36%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	75	3,32%
Controle Externo da Atividade Policial	70	3,09%
Serviços Públicos	29	1,28%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	25	1,11%
Lei de Acesso a Informação	20	0,88%
Atuação de Membros ou Servidores	17	0,75%
Violência Doméstica	15	0,66%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	11	0,49%
Eleitoral	10	0,44%
Execução Penal	7	0,31%
Sindical e Questões Análogas	3	0,13%
Acessibilidade	1	0,04%
Total	2.262	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.2 Alvarães

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

6.3 Amaturá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	50,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.4 Anamá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	75,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.5 Anori

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

6.6 Apuí

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.7 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consultas e Dúvidas Jurídicas	2	50,00%
Meio Ambiente	2	50,00%
Total	4	100,00%

6.8 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	4	50,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	1	12,50%
Improbidade Administrativa	1	12,50%
Outros	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.9 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	66,67%
Educação	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.10 Beruri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	60,00%
Outros	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.11 Boca do Acre

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

6.12 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	7	58,33%
Consumidor	4	33,33%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.13 Caapiranga

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

6.14 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	50,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	1	12,50%
Educação	1	12,50%
Outros	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.15 Carauari



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.16 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.17 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	83,33%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.18 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	28,57%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	4	19,05%
Outros	4	19,05%
Controle Externo da Atividade Policial	3	14,29%
Educação	2	9,52%
Crimes	1	4,76%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	4,76%
Total	21	100,00%

6.19 Codajás



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	33,33%
Educação	1	33,33%
Outros	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.20 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	31,25%
Controle Externo da Atividade Policial	4	25,00%
Outros	2	12,50%
Crimes	1	6,25%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	6,25%
Educação	1	6,25%
Meio Ambiente	1	6,25%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	6,25%
Total	16	100,00%

6.21 Envira

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

6.22 Fonte Boa

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

6.23 Guajará



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.24 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	5	38,46%
Infância e Juventude	3	23,08%
Crimes	2	15,38%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	7,69%
Educação	1	7,69%
Outros	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.25 Ipixuna

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	66,67%
Serviços Públicos	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.26 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	3	25,00%
Consumidor	2	16,67%
Improbidade Administrativa	2	16,67%
Outros	2	16,67%
Concurso Público	1	8,33%
Educação	1	8,33%
Infância e Juventude	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.27 Itacoatiara



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	5	25,00%
Educação	3	15,00%
Idoso	3	15,00%
Outros	3	15,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	10,00%
Improbidade Administrativa	2	10,00%
Crimes	1	5,00%
Saúde	1	5,00%
Total	20	100,00%

6.28 Itamarati

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Crimes	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.29 Itapiranga

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

6.30 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	5	71,43%
Educação	1	14,29%
Outros	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.31 Manacapuru



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	50,00%
Idoso	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.32 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	100,00%
Total	3	100,00%

6.33 Manicoré

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

6.34 Maraã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	50,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.35 Maués



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	30,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	10,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	10,00%
Crimes	1	10,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	10,00%
Educação	1	10,00%
Improbidade Administrativa	1	10,00%
Outros	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.36 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	100,00%
Total	2	100,00%

6.37 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	4	57,14%
Meio Ambiente	2	28,57%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.38 Parintins



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	4	28,57%
Controle Externo da Atividade Policial	2	14,29%
Crimes	2	14,29%
Consumidor	1	7,14%
Educação	1	7,14%
Outros	1	7,14%
Saúde	1	7,14%
Serviços Públicos	1	7,14%
Violência Doméstica	1	7,14%
Total	14	100,00%

6.39 Pauini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	100,00%
Total	2	100,00%

6.40 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	17,65%
Infância e Juventude	3	17,65%
Outros	3	17,65%
Idoso	2	11,76%
Meio Ambiente	2	11,76%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	5,88%
Consumidor	1	5,88%
Controle Externo da Atividade Policial	1	5,88%
Crimes	1	5,88%
Total	17	100,00%

6.41 Rio Preto da Eva



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	4	36,36%
Infância e Juventude	3	27,27%
Educação	2	18,18%
Concurso Público	1	9,09%
Improbidade Administrativa	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.42 Santo Antonio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Lei de Acesso a Informação	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.43 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	50,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	16,67%
Educação	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.44 São Paulo de Olivença

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.45 São Sebastião do Uatumã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	20,00%
Concurso Público	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.46 Silves

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

6.47 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	4	66,67%
Crimes	1	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.48 Tapauá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.49 Tefé



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	28,57%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Outros	2	28,57%
Saúde	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.50 Tonantins

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

6.51 Uarini

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

6.52 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	42,86%
Saúde	3	42,86%
Outros	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.53 Urucurituba



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	3	42,86%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Concurso Público	1	14,29%
Educação	1	14,29%
Total	7	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 passou a ser *Infância e Juventude*, com 14,83%, outrora segunda colocada, com a demanda que vinha liderando, *Outros*, passando para a segunda posição, com 13,73%, e o tema relativo ao *Meio Ambiente*, figurando na terceira posição com 8,47%.

Esclarece-se que a demanda *Outros* refere-se àquelas manifestações que não se enquadram dentro dos demais assuntos, 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.

No tocante aos canais de atendimento, temos a manutenção do *WhatsApp* na liderança, com demandas na ordem de 30,86%, com o *E-mail*, outrora terceiro colocado, passando à vice-liderança, com 18,77% e a chegada do *Atendimento Presencial* ao terceiro lugar, com 15,29% das demandas recebidas.

Em seguida, cumpre destacar que a tabela com a especificação das demandas por comarca informa a forte concentração das manifestações na capital do estado, com Manaus atingindo 88,26%, seguida pelas comarcas de Coari, com 0,82% e Itacoatiara, com 0,78% do total, havendo 53 (cinquenta e três) municípios apresentado manifestações neste trimestre.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

exercício da cidadania e consolidando a democracia participativa.

Manaus/AM, 18 de julho de 2022.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral