



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL
JANEIRO A MARÇO/2022

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM
Abril/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 1º 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: 27
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 27

Representações

Recebidas: 1.710
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.710

Críticas

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

Sugestões

Recebidas: 1
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1

Elogios

Recebidas: 4
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 4

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 12
Aguardando Resposta: 0



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

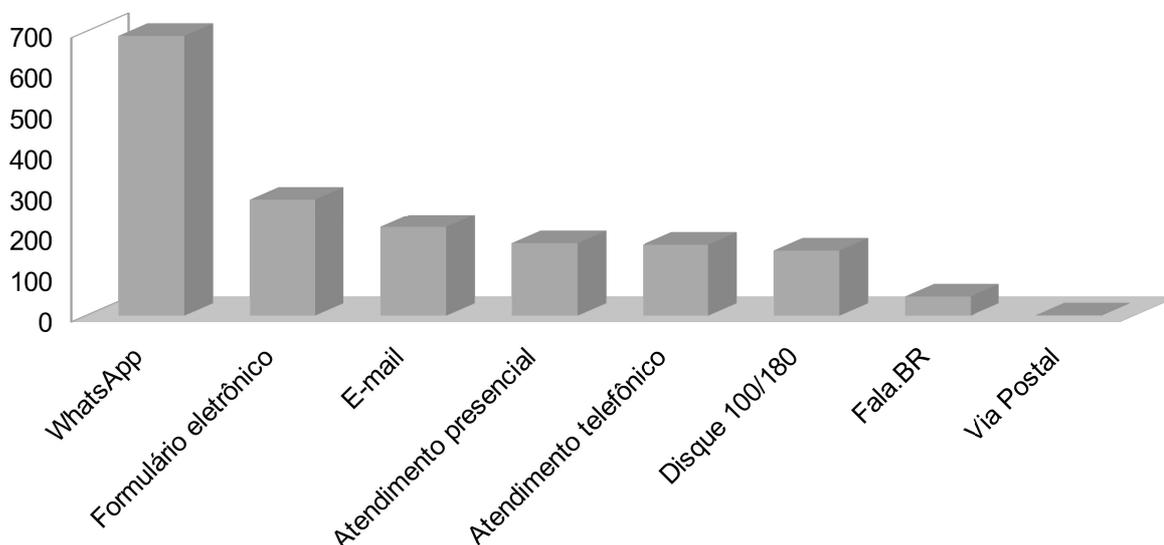
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 12

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

Modo de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	689	39,28%
Formulário eletrônico	287	16,36%
E-mail	218	12,43%
Atendimento presencial	178	10,15%
Atendimento telefônico	174	9,92%
Disque 100/180	160	9,12%
Fala.BR	47	2,68%
Via Postal	1	0,06%
Total	1.754	100,00%

Tabela 01: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.

Manifestações - 1º Trimestre 2022
Por modo de atendimento





Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.

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

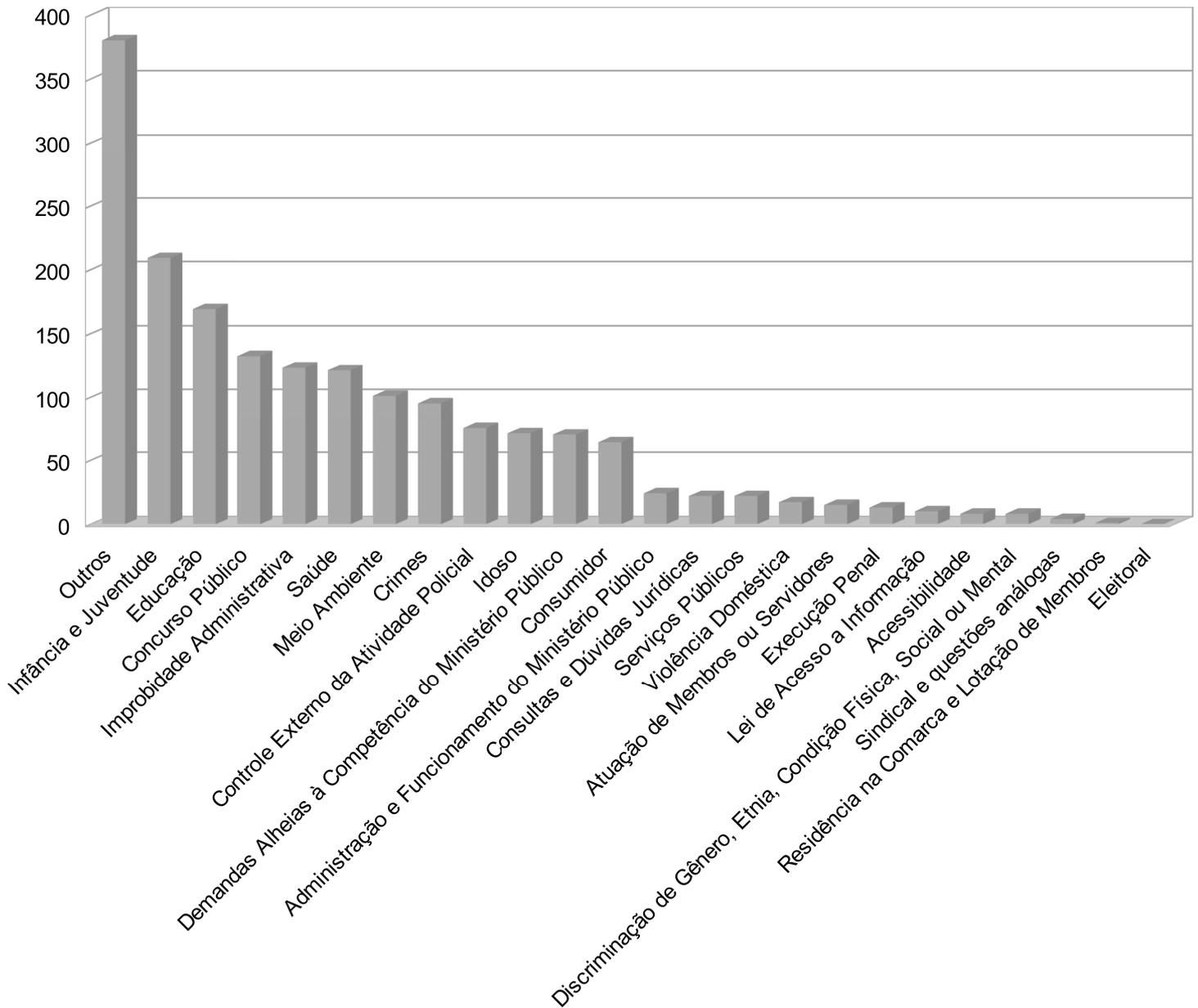
Assunto	Quantidade	Percentual
Outros	380	21,66%
Infância e Juventude	209	11,92%
Educação	169	9,64%
Concurso Público	132	7,53%
Improbidade Administrativa	123	7,01%
Saúde	121	6,90%
Meio Ambiente	101	5,76%
Crimes	95	5,42%
Controle Externo da Atividade Policial	75	4,28%
Idoso	71	4,05%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	70	3,99%
Consumidor	64	3,65%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	24	1,37%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	22	1,25%
Serviços Públicos	22	1,25%
Violência Doméstica	17	0,97%
Atuação de Membros ou Servidores	15	0,86%
Execução Penal	13	0,74%
Lei de Acesso a Informação	10	0,57%
Acessibilidade	8	0,46%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	8	0,46%
Sindical e questões análogas	4	0,23%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,06%
Eleitoral	0	0,00%
Total	1.754	100,00%

Tabela 02: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Manifestações - 1º Trimestre 2022
Por Assunto





Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no 1º 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	1.510	86,09%
Itanduba	25	1,43%
Tefé	19	1,08%
Coari	18	1,03%
Eirunepé	10	0,57%
Borba	9	0,51%
Itacoatiara	9	0,51%
Presidente Figueiredo	9	0,51%
Uarini	9	0,51%
Envira	8	0,46%
Humaitá	8	0,46%
Maraã	8	0,46%
Barcelos	7	0,40%
Manacapuru	7	0,40%
Manicoré	7	0,40%
Maués	7	0,40%
Boca do Acre	6	0,34%
Apuí	5	0,29%
Lábrea	5	0,29%
São Gabriel da Cachoeira	5	0,29%
Urucurituba	5	0,29%
Novo Airão	4	0,23%
Parintins	4	0,23%
Rio Preto da Eva	4	0,23%
Santo Antônio do Içá	4	0,23%
Urucará	4	0,23%
Atalaia do Norte	3	0,17%
Beruri	3	0,17%
Codajás	3	0,17%
Tabatinga	3	0,17%
Tapauá	3	0,17%
Barreirinha	2	0,11%
Benjamin Constant	2	0,11%
Boa Vista do Ramos	2	0,11%
Canutama	2	0,11%
Careiro da Várzea	2	0,11%
Itamarati	2	0,11%
Alvarães	1	0,06%
Amaturá	1	0,06%
Anamá	1	0,06%
Anori	1	0,06%
Autazes	1	0,06%
Ipixuna	1	0,06%
Itapiranga	1	0,06%
Japurá	1	0,06%
Pauini	1	0,06%
São Sebastião do Uatumã	1	0,06%
Tonantins	1	0,06%
Total	1.754	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	351	23,25%
Infância e Juventude	198	13,11%
Educação	138	9,14%
Concurso Público	126	8,34%
Saúde	112	7,42%
Meio Ambiente	86	5,70%
Crimes	79	5,23%
Idoso	71	4,70%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	66	4,37%
Consumidor	56	3,71%
Controle Externo da Atividade Policial	53	3,51%
Improbidade Administrativa	53	3,51%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	22	1,46%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	19	1,26%
Serviços Públicos	18	1,19%
Violência Doméstica	14	0,93%
Atuação de Membros ou Servidores	11	0,73%
Execução Penal	10	0,66%
Lei de Acesso a Informação	10	0,66%
Acessibilidade	8	0,53%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	5	0,33%
Sindical e Questões Análogas	4	0,26%
Total	1.510	100,00%

6.2 Alvarães

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

6.3 Amaturá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.4 Anamã

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

6.5 Anori

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

6.6 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	40,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.7 Atalaia do Norte



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.8 Autazes

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

6.9 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	28,57%
Outros	2	28,57%
Consumidor	1	14,29%
Infância e Juventude	1	14,29%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.10 Barreirinha

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.11 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	2	100,00%
Total	2	100,00%

6.12 Beruri

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

6.13 Boa Vista do Ramos

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

6.14 Boca do Acre

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.15 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	3	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	2	22,22%
Improbidade Administrativa	2	22,22%
Outros	2	22,22%
Total	9	100,00%

6.16 Canutama

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

6.17 Careiro da Várzea

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

6.18 Coari



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	9	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	3	16,67%
Concurso Público	2	11,11%
Saúde	2	11,11%
Outros	1	5,56%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	5,56%
Total	18	100,00%

6.19 Codajás

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Outros	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.20 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	60,00%
Infância e Juventude	2	20,00%
Educação	1	10,00%
Saúde	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.21 Envira



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	50,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	2	25,00%
Outros	2	25,00%
Total	8	100,00%

6.22 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	25,00%
Improbidade Administrativa	2	25,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	12,50%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	12,50%
Infância e Juventude	1	12,50%
Meio Ambiente	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.23 Ipixuna

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

6.24 Iranduba



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	7	28,00%
Atuação de Membros ou Servidores	3	12,00%
Consumidor	3	12,00%
Meio Ambiente	3	12,00%
Outros	3	12,00%
Concurso Público	1	4,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	4,00%
Crimes	1	4,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	4,00%
Educação	1	4,00%
Serviços Públicos	1	4,00%
Total	25	100,00%

6.25 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	33,33%
Improbidade Administrativa	3	33,33%
Crimes	1	11,11%
Educação	1	11,11%
Serviços Públicos	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.26 Itamarati

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

6.27 Itapiranga



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.28 Japurá

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

6.29 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	20,00%
Execução Penal	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.30 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Concurso Público	1	14,29%
Educação	1	14,29%
Infância e Juventude	1	14,29%
Meio Ambiente	1	14,29%
Saúde	1	14,29%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.31 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	28,57%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Crimes	1	14,29%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	14,29%
Meio Ambiente	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.32 Maraã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	37,50%
Educação	2	25,00%
Outros	2	25,00%
Crimes	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.33 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	3	42,86%
Crimes	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Meio Ambiente	1	14,29%
Outros	1	14,29%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.34 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	50,00%
Meio Ambiente	1	25,00%
Saúde	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.35 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Meio Ambiente	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.36 Pauini

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

6.37 Presidente Figueiredo



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	55,56%
Meio Ambiente	2	22,22%
Educação	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.38 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	2	50,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.39 Santo Antonio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	50,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	25,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.40 São Gabriel da Cachoeira



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Crimes	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.41 São Sebastião do Uatumã

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

6.42 Tabatinga

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

6.43 Tapauá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.44 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	8	42,11%
Outros	7	36,84%
Improbidade Administrativa	4	21,05%
Total	19	100,00%

6.45 Tonantins

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

6.46 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	33,33%
Crimes	3	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	11,11%
Improbidade Administrativa	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.47 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	100,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.48 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	40,00%
Concurso Público	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	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 continua a ser *Outros*, com 21,66%, com as demandas relativas à Infância e Juventude passando da terceira para a segunda posição, com 11,92%, e o tema relativo à Educação, fruto do início do ano letivo, figurando na terceira posição com 9,64%.

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 das posições dos principais modos de atendimento, com o *WhatsApp* na liderança, com demandas na ordem de 39,28%, seguido do *Formulário eletrônico*, com 16,36% e o *E-mail*, com 12,43% 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 86,09%, seguida pelas comarcas de Iranduba, com 1,43% e Tefé, com 1,08% do total, havendo 48 (quarenta e oito) 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, 26 de abril de 2022.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral