



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL
JANEIRO A MARÇO/2024

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

MANAUS/AM
Abril/2024



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 2024.

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: 412
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 412

Representações

Recebidas: 1.651
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.651

Críticas

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

Sugestões

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

Elogios

Recebidas: 3
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 3

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 219
Aguardando Resposta: 0



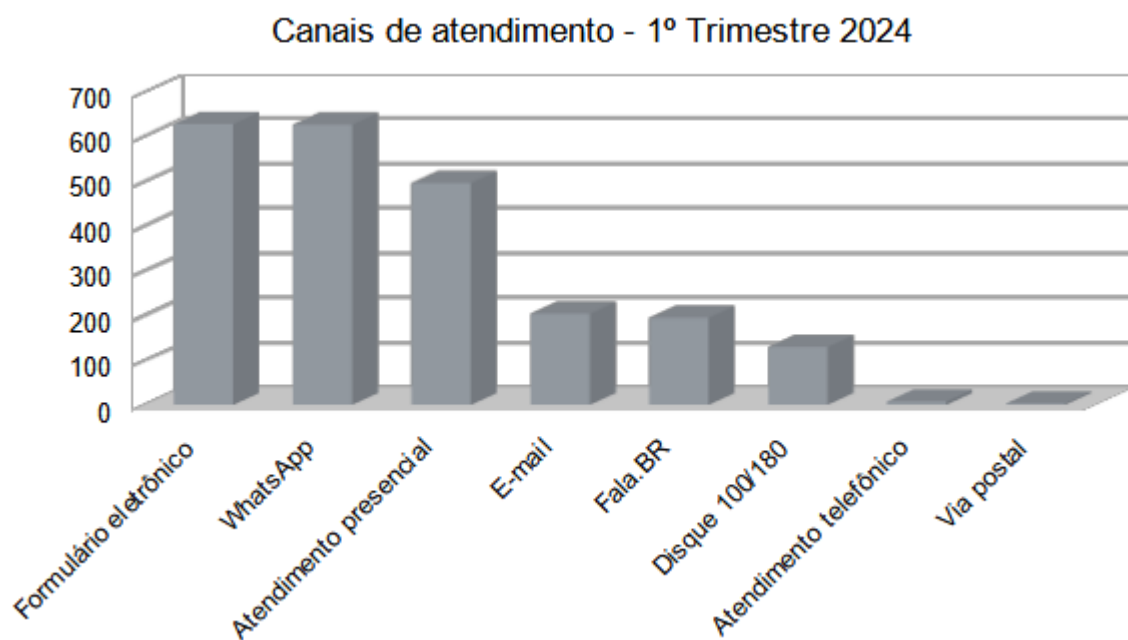
Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 219

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
Formulário eletrônico	628	27,46%
WhatsApp	627	27,42%
Atendimento presencial	496	21,69%
E-mail	203	8,88%
Fala.BR	194	8,48%
Disque 100/180	129	5,64%
Atendimento telefônico	7	0,31%
Via postal	3	0,13%
Total	2.287	100,00%

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





Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	363	15,87%
Outros	354	15,48%
Educação	301	13,16%
Controle Externo da Atividade Policial	255	11,15%
Saúde	163	7,13%
Infância e Juventude	153	6,69%
Improbidade Administrativa	125	5,47%
Meio Ambiente	113	4,94%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	85	3,72%
Consumidor	73	3,19%
Concurso Público	59	2,58%
Idoso	50	2,19%
Serviços Públicos	50	2,19%
Violência Doméstica	38	1,66%
Lei de Acesso a Informação	28	1,22%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	25	1,09%
Atuação de Membros ou Servidores	15	0,66%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	10	0,44%
Sindical e Questões Análogas	10	0,44%
Execução Penal	6	0,26%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5	0,22%
Eleitoral	4	0,17%
Acessibilidade	2	0,09%
Total	2.287	100,00%

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

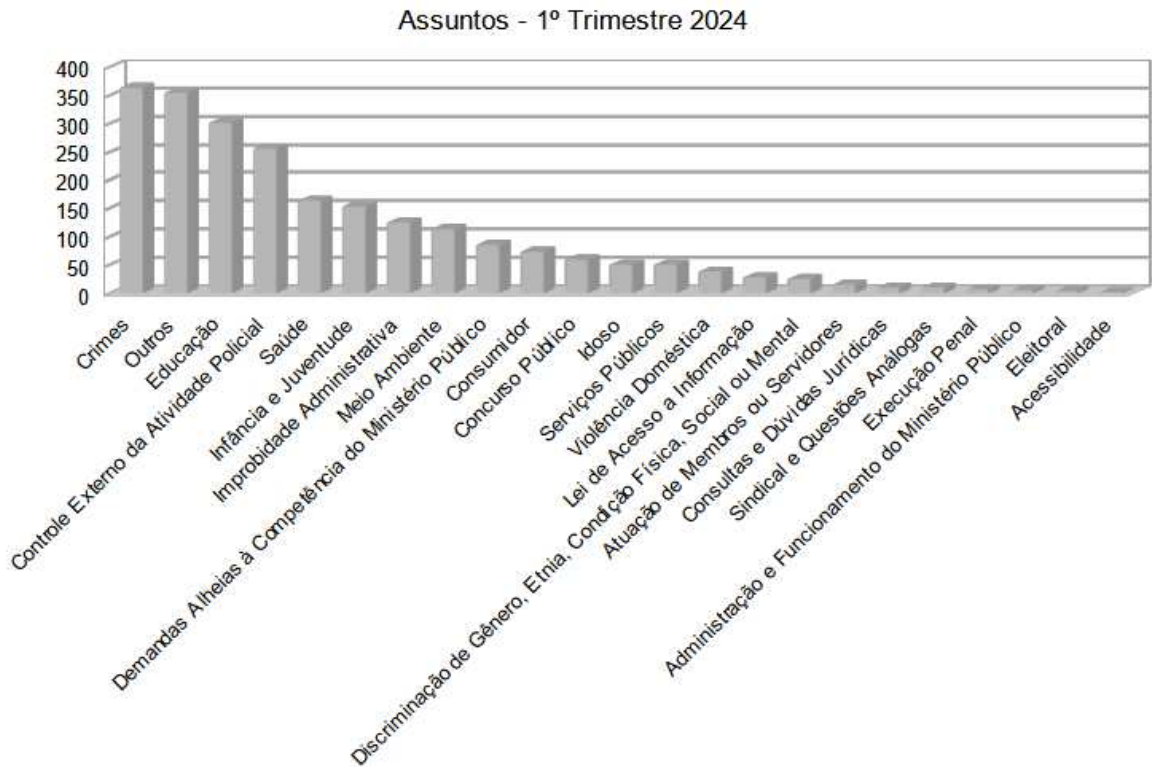


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	2.051	89,68%
Humaitá	16	0,70%
Manacapuru	15	0,66%
Iranduba	13	0,57%
Silves	11	0,48%
Tefé	10	0,44%
Itacoatiara	9	0,39%
Benjamin Constant	8	0,35%
Autazes	7	0,31%
Borba	7	0,31%
Careiro da Várzea	7	0,31%
Lábrea	7	0,31%
Maués	7	0,31%
Novo Airão	7	0,31%
Parintins	7	0,31%
Careiro	6	0,26%
Eirunepé	6	0,26%
Urucurituba	6	0,26%
Carauari	5	0,22%
Coari	5	0,22%
Juruá	5	0,22%
Novo Aripuanã	5	0,22%
Boca do Acre	4	0,17%
Manicoré	4	0,17%
Rio Preto da Eva	4	0,17%
Alvarães	3	0,13%
Anamá	3	0,13%
Envira	3	0,13%
Fonte Boa	3	0,13%
Guajará	3	0,13%
Presidente Figueiredo	3	0,13%
São Sebastião do Uatumã	3	0,13%
Tapauá	3	0,13%
Atalaia do Norte	2	0,09%
Boa Vista do Ramos	2	0,09%
Japurá	2	0,09%
Manaquiri	2	0,09%
Maraã	2	0,09%
Nova Olinda do Norte	2	0,09%
Santo Antônio do Içá	2	0,09%
Tabatinga	2	0,09%
Tonantins	2	0,09%
Uarini	2	0,09%
Urucará	2	0,09%
Amaturá	1	0,04%
Apuí	1	0,04%
Barcelos	1	0,04%
Beruri	1	0,04%
Codajás	1	0,04%
Itapiranga	1	0,04%
Nhamundá	1	0,04%
São Gabriel da Cachoeira	1	0,04%
São Paulo de Olivença	1	0,04%
Total	2.287	9,62%

Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no trimestre 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
Outros	347	16,92%
Crimes	323	15,75%
Educação	278	13,55%
Controle Externo da Atividade Policial	240	11,70%
Infância e Juventude	145	7,07%
Saúde	143	6,97%
Meio Ambiente	97	4,73%
Improbidade Administrativa	85	4,14%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	75	3,66%
Consumidor	67	3,27%
Serviços Públicos	46	2,24%
Idoso	45	2,19%
Violência Doméstica	38	1,85%
Concurso Público	28	1,37%
Lei de Acesso a Informação	27	1,32%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	20	0,98%
Atuação de Membros ou Servidores	12	0,59%
Sindical e Questões Análogas	10	0,49%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	9	0,44%
Execução Penal	6	0,29%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5	0,24%
Eleitoral	4	0,20%
Acessibilidade	1	0,05%
Total	2.051	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	33,33%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.3 Amaturá

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

6.4 Anamã

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

6.5 Apuí

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.6 Atalaia do Norte

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

6.7 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	57,14%
Atuação de Membros ou Servidores	1	14,29%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.8 Barcelos

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

6.9 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	2	25,00%
Improbidade Administrativa	2	25,00%
Acessibilidade	1	12,50%
Crimes	1	12,50%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	12,50%
Idoso	1	12,50%
Total	8	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.10 Beruri

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

6.11 Boa Vista do Ramos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Improbidade Administrativa	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.12 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Educação	1	25,00%
Saúde	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.13 Borba

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.14 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	40,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.15 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Educação	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Outros	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.16 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	28,57%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Consumidor	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Serviços Públicos	1	14,29%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.17 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	20,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	20,00%
Educação	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.18 Codajás

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

6.19 Eirunepé

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

6.20 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Outros	1	33,33%
Total	3	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.21 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	33,33%
Crimes	1	33,33%
Saúde	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.22 Guajará

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

6.23 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	37,50%
Controle Externo da Atividade Policial	3	18,75%
Meio Ambiente	3	18,75%
Concurso Público	1	6,25%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	6,25%
Educação	1	6,25%
Infância e Juventude	1	6,25%
Total	16	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.24 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	23,08%
Crimes	2	15,38%
Meio Ambiente	2	15,38%
Outros	2	15,38%
Atuação de Membros ou Servidores	1	7,69%
Improbidade Administrativa	1	7,69%
Infância e Juventude	1	7,69%
Saúde	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.25 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	22,22%
Educação	2	22,22%
Concurso Público	1	11,11%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	11,11%
Idoso	1	11,11%
Meio Ambiente	1	11,11%
Saúde	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.26 Itapiranga

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.27 Japurá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	50,00%
Crimes	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.28 Juruá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	20,00%
Idoso	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.29 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	42,86%
Educação	1	14,29%
Infância e Juventude	1	14,29%
Saúde	1	14,29%
Serviços Públicos	1	14,29%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.30 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	20,00%
Improbidade Administrativa	3	20,00%
Concurso Público	1	6,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	6,67%
Educação	1	6,67%
Idoso	1	6,67%
Infância e Juventude	1	6,67%
Meio Ambiente	1	6,67%
Outros	1	6,67%
Saúde	1	6,67%
Serviços Públicos	1	6,67%
Total	15	100,00%

6.31 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	50,00%
Crimes	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.32 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.33 Maraã

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

6.34 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	42,86%
Crimes	1	14,29%
Idoso	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Meio Ambiente	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.35 Nhamundá

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

6.36 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	100,00%
Total	2	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.37 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	5	71,43%
Crimes	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.38 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	20,00%
Crimes	1	20,00%
Educação	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.39 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	28,57%
Consumidor	1	14,29%
Controle Externo da Atividade Policial	1	14,29%
Crimes	1	14,29%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	14,29%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.40 Presidente Figueiredo

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

6.41 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Meio Ambiente	1	25,00%
Saúde	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.42 Santo Antônio do Içá

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

6.43 São Gabriel da Cachoeira

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.44 São Paulo de Olivença

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

6.45 São Sebastião do Uatumã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	3	100,00%
Total	3	100,00%

6.46 Silves

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	10	90,91%
Improbidade Administrativa	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.47 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	50,00%
Improbidade Administrativa	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.48 Tapauá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.49 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	3	30,00%
Controle Externo da Atividade Policial	2	20,00%
Crimes	1	10,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	10,00%
Improbidade Administrativa	1	10,00%
Lei de Acesso a Informação	1	10,00%
Meio Ambiente	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.50 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	50,00%
Saúde	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.51 Uarini

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

6.52 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Serviços Públicos	1	50,00%
Total	2	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.53 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	33,33%
Concurso Público	1	16,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	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 *Crimes*, com 15,87%, outrora segunda colocada com a segunda posição passando a ser *Outros*, com 15,48% e a terceira posição ficando com *Educação*, com 13,16%.

No tocante aos canais de atendimento, temos a manutenção da liderança do *Formulário Eletrônico*, com demandas na ordem de 27,46%, seguido de muito próximo pelo *WhatsApp*, com 27,42% e um pouco atrás o *Atendimento Presencial*, que alcança 21,69% 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 apresentando 89,68%, das manifestações, seguida pela comarcas de Humaitá, com 0,70% e Manacapuru, com 0,66% 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 exercício da cidadania e consolidando a democracia participativa.

Manaus/AM, 04 de abril de 2023.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral