



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

ABRIL A JUNHO/2024

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Julho/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 2º 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: 432
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 432

Representações

Recebidas: 1.767
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.767

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

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 165
Aguardando Resposta: 0



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 165

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
Formulário eletrônico	917	38,69%
WhatsApp	345	14,56%
Atendimento presencial	319	13,46%
Disque 100/180	314	13,25%
E-mail	245	10,34%
Fala.BR	230	9,70%
Total	2.370	100,00%

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

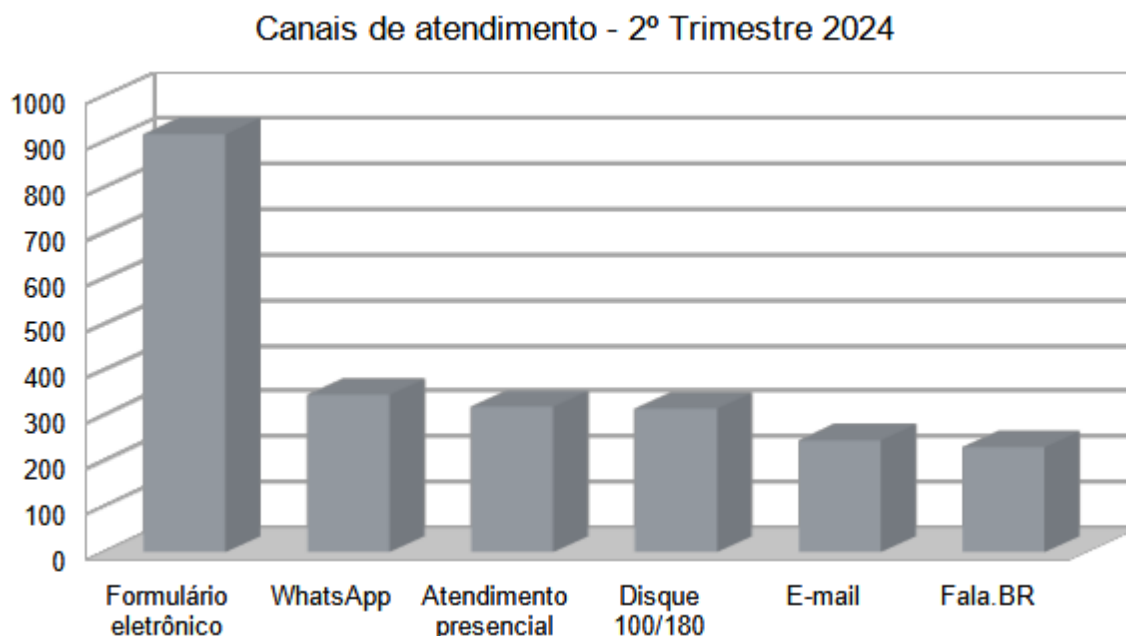


Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	469	19,79%
Outros	252	10,63%
Saúde	224	9,45%
Educação	219	9,24%
Crimes	211	8,90%
Infância e Juventude	147	6,20%
Meio Ambiente	129	5,44%
Improbidade Administrativa	120	5,06%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	112	4,73%
Concurso Público	90	3,80%
Consumidor	86	3,63%
Lei de Acesso a Informação	72	3,04%
Idoso	66	2,78%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	44	1,86%
Violência Doméstica	40	1,69%
Serviços Públicos	36	1,52%
Eleitoral	24	1,01%
Atuação de Membros ou Servidores	10	0,42%
Acessibilidade	7	0,30%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	6	0,25%
Execução Penal	4	0,17%
Sindical e Questões Análogas	2	0,08%
Total	2.370	100,00%

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

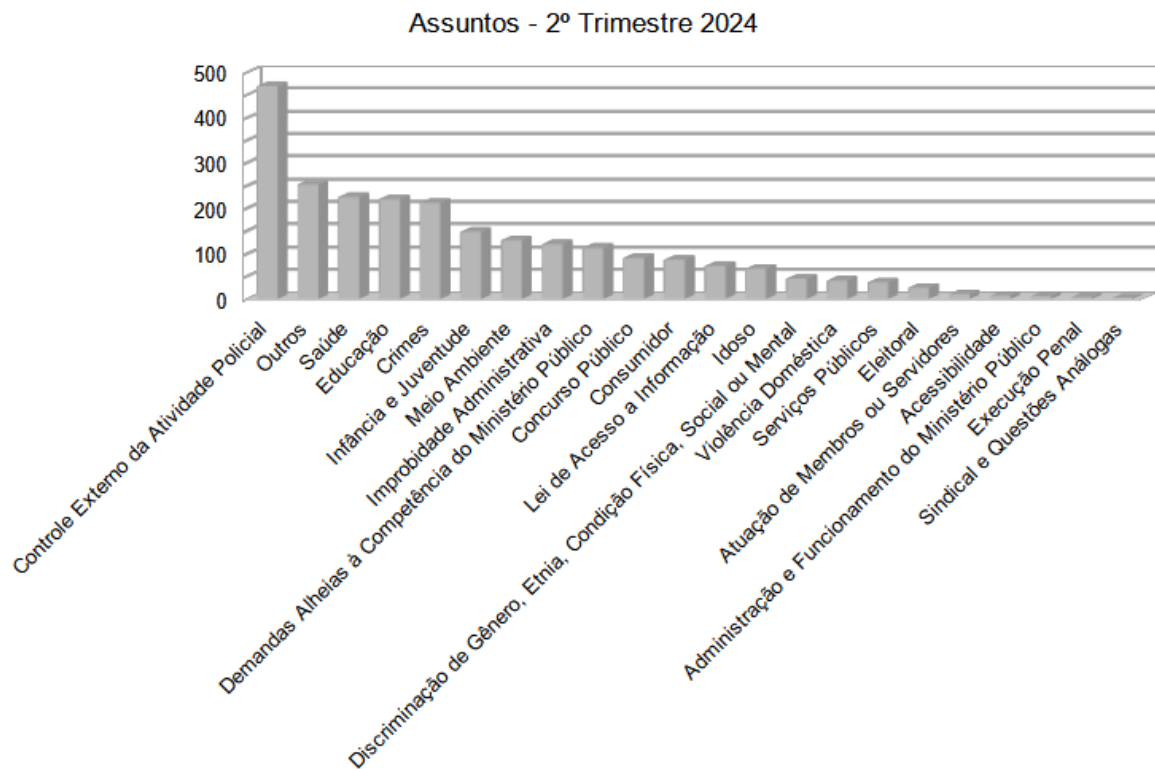


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	2.075	87,55%
Careiro da Várzea	21	0,89%
Manacapuru	18	0,76%
Novo Airão	17	0,72%
Itanduba	13	0,55%
Parintins	13	0,55%
Humaitá	12	0,51%
Itacoatiara	12	0,51%
Manicoré	12	0,51%
Autazes	11	0,46%
Barreirinha	9	0,38%
Presidente Figueiredo	9	0,38%
Benjamin Constant	8	0,34%
Silves	8	0,34%
Anori	6	0,25%
Boca do Acre	6	0,25%
Juruá	6	0,25%
Lábrea	6	0,25%
Tefé	6	0,25%
Careiro	5	0,21%
Ipixuna	5	0,21%
Manaquiri	5	0,21%
Urucurituba	5	0,21%
Apuí	4	0,17%
Atalaia do Norte	4	0,17%
Borba	4	0,17%
Coari	4	0,17%
Eirunepé	4	0,17%
Envira	4	0,17%
Novo Aripuanã	4	0,17%
Rio Preto da Eva	4	0,17%
São Gabriel da Cachoeira	4	0,17%
Uarini	4	0,17%
Urucará	4	0,17%
Boa Vista do Ramos	3	0,13%
Itamarati	3	0,13%
Itapiranga	3	0,13%
Maraã	3	0,13%
Maués	3	0,13%
Santa Isabel do Rio Negro	3	0,13%
Tabatinga	3	0,13%
Barcelos	2	0,08%
Canutama	2	0,08%
Carauari	2	0,08%
Fonte Boa	2	0,08%
Alvarães	1	0,04%
Amaturá	1	0,04%
Anamã	1	0,04%
Beruri	1	0,04%
Caapiranga	1	0,04%
Codajás	1	0,04%
Nova Olinda do Norte	1	0,04%
Pauini	1	0,04%
São Sebastião do Uatumã	1	0,04%
Total	2.370	11,56%

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	235	11,33%
Crimes	180	8,67%
Educação	198	9,54%
Controle Externo da Atividade Policial	449	21,64%
Infância e Juventude	136	6,55%
Saúde	215	10,36%
Meio Ambiente	113	5,45%
Improbidade Administrativa	68	3,28%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	110	5,30%
Consumidor	80	3,86%
Serviços Públicos	27	1,30%
Idoso	61	2,94%
Violência Doméstica	35	1,69%
Concurso Público	42	2,02%
Lei de Acesso a Informação	67	3,23%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	33	1,59%
Atuação de Membros ou Servidores	7	0,34%
Sindical e Questões Análogas	2	0,10%
Execução Penal	3	0,14%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5	0,24%
Eleitoral	5	0,24%
Acessibilidade	4	0,19%
Total	2.075	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.2 Alvarães

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

6.3 Amaturá

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

6.4 Anamá

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

6.5 Anori

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

6.6 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	25,00%
Educação	1	25,00%
Eleitoral	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.7 Atalaia do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Acessibilidade	3	75,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.8 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	3	27,27%
Educação	2	18,18%
Outros	2	18,18%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	9,09%
Eleitoral	1	9,09%
Idoso	1	9,09%
Infância e Juventude	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.9 Barcelos

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

6.10 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	44,44%
Educação	1	11,11%
Eleitoral	1	11,11%
Improbidade Administrativa	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Saúde	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.11 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	75,00%
Crimes	1	12,50%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.12 Beruri

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.13 Boa Vista do Ramos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	33,33%
Eleitoral	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.14 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Crimes	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.15 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	25,00%
Educação	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.16 Caapiranga

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

6.17 Canutama

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.18 Carauari

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

6.19 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Consumidor	1	20,00%
Educação	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.20 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	18	85,71%
Outros	2	9,52%
Eleitoral	1	4,76%
Total	21	100,00%

6.21 Coari

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

6.22 Codajás

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.23 Eirunepé

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

6.24 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.25 Fonte Boa

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

6.26 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	3	25,00%
Eleitoral	2	16,67%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	8,33%
Educação	1	8,33%
Improbidade Administrativa	1	8,33%
Infância e Juventude	1	8,33%
Meio Ambiente	1	8,33%
Outros	1	8,33%
Serviços Públicos	1	8,33%
Total	12	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.27 Ipixuna

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

6.28 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	23,08%
Meio Ambiente	3	23,08%
Atuação de Membros ou Servidores	1	7,69%
Concurso Público	1	7,69%
Crimes	1	7,69%
Infância e Juventude	1	7,69%
Saúde	1	7,69%
Serviços Públicos	1	7,69%
Violência Doméstica	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.29 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	33,33%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	3	25,00%
Educação	2	16,67%
Infância e Juventude	2	16,67%
Improbidade Administrativa	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.30 Itamarati

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.31 Itapiranga

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

6.32 Juruá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	4	66,67%
Saúde	1	16,67%
Serviços Públicos	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.33 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Lei de Acesso a Informação	2	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Saúde	1	16,67%
Serviços Públicos	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.34 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	22,22%
Concurso Público	4	22,22%
Crimes	3	16,67%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	2	11,11%
Eleitoral	2	11,11%
Educação	1	5,56%
Outros	1	5,56%
Consumidor	1	5,56%
Total	18	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.35 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	2	40,00%
Educação	1	20,00%
Eleitoral	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.36 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	50,00%
Concurso Público	1	8,33%
Crimes	1	8,33%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	8,33%
Educação	1	8,33%
Idoso	1	8,33%
Meio Ambiente	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.37 Maraã

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

6.38 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	3	100,00%
Total	3	100,00%

6.39 Nova Olinda do Norte

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.40 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	9	52,94%
Eleitoral	3	17,65%
Improbidade Administrativa	2	11,76%
Consumidor	1	5,88%
Controle Externo da Atividade Policial	1	5,88%
Crimes	1	5,88%
Total	17	100,00%

6.41 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	25,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Lei de Acesso a Informação	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.42 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	2	15,38%
Serviços Públicos	2	15,38%
Consumidor	1	7,69%
Controle Externo da Atividade Policial	1	7,69%
Crimes	1	7,69%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	7,69%
Educação	1	7,69%
Execução Penal	1	7,69%
Improbidade Administrativa	1	7,69%
Lei de Acesso a Informação	1	7,69%
Violência Doméstica	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.43 Pauini

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.44 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	22,22%
Crimes	2	22,22%
Improbidade Administrativa	2	22,22%
Consumidor	1	11,11%
Lei de Acesso a Informação	1	11,11%
Serviços Públicos	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.45 Rio Preto da Eva

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

6.46 Santa Isabel do Rio Negro

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

6.47 São Gabriel da Cachoeira

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

6.48 São Sebastião do Uatumã

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.49 Silves

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	50,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	12,50%
Concurso Público	1	12,50%
Crimes	1	12,50%
Eleitoral	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.50 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	33,33%
Idoso	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.51 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Violência Doméstica	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.52 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	50,00%
Educação	1	25,00%
Meio Ambiente	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.53 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Idoso	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.54 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	60,00%
Concurso Público	2	40,00%
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 passou a ser *Controle Externo da Atividade Policial*, com 19,79%, outrora quarta colocada, com a segunda e terceira posições mantendo-se em *Outros*, com 10,63% e *Educação*, com 9,45%, respectivamente.

No tocante aos canais de atendimento, temos a manutenção das três primeiras posições, com *Formulário Eletrônico*, apresentando demandas na ordem de 38,69%, com o *WhatsApp* na ordem 14,56%, seguido de perto pelo *Atendimento Presencial*, que alcança 13,46% 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 87,55%, das manifestações, seguida pela comarcas de Careiro da Várzea, com 0,89% e mantendo-se a terceira posição com Manacapuru, com 0,76% do total, havendo 54 (cinquenta e quatro) 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, 08 de julho de 2024.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral