



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

JULHO A SETEMBRO/2024

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Outubro/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 3º 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: 178
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 178

Representações

Recebidas: 1.804
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.804

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

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 54
Aguardando Resposta: 0



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 54

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
Formulário eletrônico	748	36,72%
Atendimento presencial	523	25,68%
Disque 100/Ligue 180	342	16,79%
E-mail	225	11,05%
Fala.BR	193	9,47%
WhatsApp	5	0,25%
Via Postal	1	0,05%
Total	2.037	100,00%

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

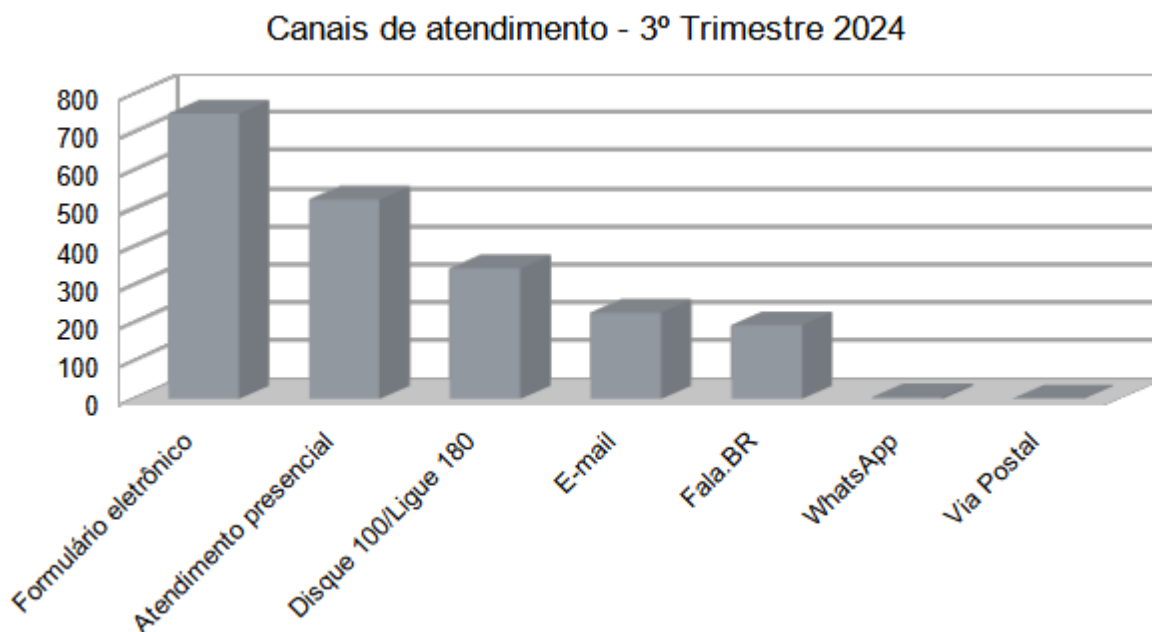


Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no trimestre



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

pela Ouvidoria-Geral.

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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	525	25,77%
Saúde	247	12,13%
Controle Externo da Atividade Policial	148	7,27%
Meio Ambiente	145	7,12%
Educação	139	6,82%
Infância e Juventude	120	5,89%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	94	4,61%
Eleitoral	85	4,17%
Concurso Público	78	3,83%
Improbidade Administrativa	69	3,39%
Outros	59	2,90%
Idoso	56	2,75%
Lei de Acesso a Informação	56	2,75%
Consumidor	51	2,50%
Serviços Públicos	48	2,36%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	44	2,16%
Violência Doméstica	32	1,57%
Execução Penal	28	1,37%
Atuação de Membros ou Servidores	6	0,29%
Acessibilidade	5	0,25%
Sindical e Questões Análogas	2	0,10%
Total	2.037	100,00%

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos - 3º Trimestre 2024

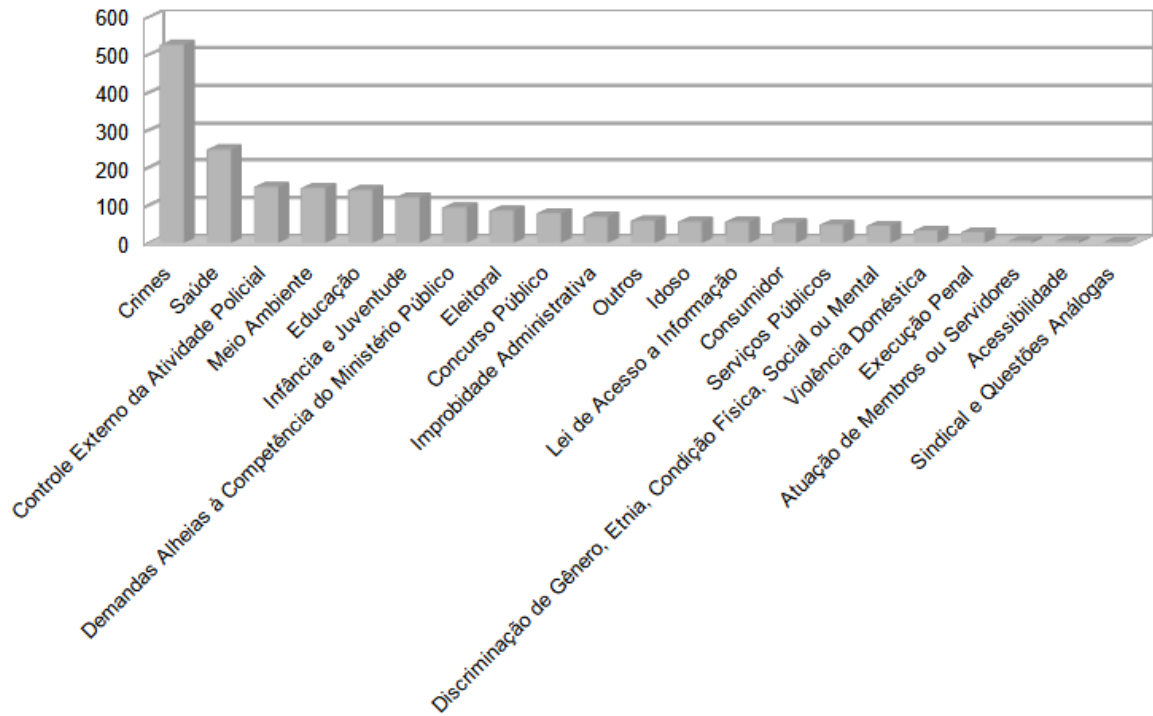


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	1.658	81,39%
Itacoatiara	91	4,47%
Manacapuru	25	1,23%
Iranubá	19	0,93%
Humaitá	15	0,74%
Coari	13	0,64%
Parintins	12	0,59%
Tefé	12	0,59%
São Gabriel da Cachoeira	10	0,49%
Barcelos	9	0,44%
Boa Vista do Ramos	9	0,44%
Tabatinga	8	0,39%
Apuí	7	0,34%
Benjamin Constant	7	0,34%
Japurá	7	0,34%
Boca do Acre	6	0,29%
Carauari	6	0,29%
Careiro	6	0,29%
Manaquiri	6	0,29%
Novo Airão	6	0,29%
Careiro da Várzea	5	0,25%
Eirunepé	5	0,25%
Nova Olinda do Norte	5	0,25%
Rio Preto da Eva	5	0,25%
Alvarães	4	0,20%
Atalaia do Norte	4	0,20%
Autazes	4	0,20%
Envira	4	0,20%
Itamarati	4	0,20%
Itapiranga	4	0,20%
Lábrea	4	0,20%
Manicoré	4	0,20%
São Sebastião do Uatumã	4	0,20%
Uarini	4	0,20%
Barreirinha	3	0,15%
Maraã	3	0,15%
Maués	3	0,15%
Santa Isabel do Rio Negro	3	0,15%
Anori	2	0,10%
Beruri	2	0,10%
Codajás	2	0,10%
Fonte Boa	2	0,10%
Juruá	2	0,10%
Jutaí	2	0,10%
Nhamundá	2	0,10%
Novo Aripuanã	2	0,10%
Pauini	2	0,10%
Presidente Figueiredo	2	0,10%
São Paulo de Olivença	2	0,10%
Tapauá	2	0,10%
Urucurituba	2	0,10%
Amaturá	1	0,05%
Anamã	1	0,05%
Borba	1	0,05%
Caapiranga	1	0,05%
Canutama	1	0,05%
Santo Antônio do Içá	1	0,05%
Tonantins	1	0,05%
Total	2.037	14,14%

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
Crimes	490	29,55%
Saúde	157	9,47%
Meio Ambiente	126	7,60%
Controle Externo da Atividade Policial	121	7,30%
Educação	119	7,18%
Infância e Juventude	109	6,57%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	88	5,31%
Idoso	53	3,20%
Lei de Acesso a Informação	51	3,08%
Concurso Público	50	3,02%
Consumidor	45	2,71%
Outros	45	2,71%
Serviços Públicos	39	2,35%
Improbidade Administrativa	38	2,29%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	37	2,23%
Eleitoral	30	1,81%
Execução Penal	27	1,63%
Violência Doméstica	26	1,57%
Acessibilidade	4	0,24%
Atuação de Membros ou Servidores	3	0,18%
Total	1.658	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	2	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.3 Amaturá

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

6.4 Anamá

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

6.5 Anori

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

6.6 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	42,86%
Concurso Público	2	28,57%
Serviços Públicos	1	14,29%
Sindical e Questões Análogas	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.7 Atalaia do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	3	75,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.8 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	50,00%
Crimes	1	25,00%
Eleitoral	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.9 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Discriminação de Gênero, Etinia, Condição Física, Social ou Mental	4	44,44%
Concurso Público	1	11,11%
Consumidor	1	11,11%
Crimes	1	11,11%
Eleitoral	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.10 Barreirinha

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

6.11 Benjamin Constant

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

6.12 Beruri

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.13 Boa Vista do Ramos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	4	44,44%
Educação	2	22,22%
Improbidade Administrativa	2	22,22%
Sindical e Questões Análogas	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.14 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	2	33,33%
Meio Ambiente	2	33,33%
Outros	1	16,67%
Violência Doméstica	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.15 Borba

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

6.16 Caapiranga

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

6.17 Canutama

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.18 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	16,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Crimes	1	16,67%
Educação	1	16,67%
Outros	1	16,67%
Violência Doméstica	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.19 Careiro

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

6.20 Careiro da Várzea

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

6.21 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	6	46,15%
Eleitoral	2	15,38%
Crimes	1	7,69%
Execução Penal	1	7,69%
Improbidade Administrativa	1	7,69%
Meio Ambiente	1	7,69%
Violência Doméstica	1	7,69%
Total	13	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.22 Codajás

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

6.23 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	50,00%
Acessibilidade	1	16,67%
Eleitoral	1	16,67%
Saúde	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.24 Envira

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

6.25 Fonte Boa

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

6.26 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	11	73,33%
Controle Externo da Atividade Policial	2	13,33%
Improbidade Administrativa	1	6,67%
Infância e Juventude	1	6,67%
Total	15	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.27 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	6	31,58%
Eleitoral	3	15,79%
Infância e Juventude	3	15,79%
Crimes	2	10,53%
Atuação de Membros ou Servidores	1	5,26%
Consumidor	1	5,26%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	5,26%
Idoso	1	5,26%
Serviços Públicos	1	5,26%
Total	19	100,00%

6.28 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	81	89,01%
Crimes	7	7,69%
Meio Ambiente	2	2,20%
Lei de Acesso a Informação	1	1,10%
Total	91	100,00%

6.29 Itamarati

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	2	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.30 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	50,00%
Crimes	1	25,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.31 Japurá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	7	100,00%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.32 Juruá

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

6.33 Jutai

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

6.34 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	50,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.35 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	14	56,00%
Improbidade Administrativa	3	12,00%
Crimes	2	8,00%
Outros	2	8,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	4,00%
Infância e Juventude	1	4,00%
Lei de Acesso a Informação	1	4,00%
Violência Doméstica	1	4,00%
Total	25	100,00%

6.36 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	33,33%
Educação	1	16,67%
Eleitoral	1	16,67%
Idoso	1	16,67%
Outros	1	16,67%
Total	6	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.37 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	50,00%
Crimes	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.38 Marã

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

6.39 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Discriminação de Gênero, Etinia, Condição Física, Social ou Mental	1	33,33%
Eleitoral	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.40 Nhamundá

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

6.41 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	2	40,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Crimes	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Total	5	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.42 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	3	50,00%
Educação	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Lei de Acesso a Informação	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.43 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Meio Ambiente	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.44 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	2	16,67%
Improbidade Administrativa	2	16,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	8,33%
Crimes	1	8,33%
Infância e Juventude	1	8,33%
Lei de Acesso a Informação	1	8,33%
Meio Ambiente	1	8,33%
Outros	1	8,33%
Saúde	1	8,33%
Lei de Acesso a Informação	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.45 Pauini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Discriminação de Gênero, Etinia, Condição Física, Social ou Mental	1	50,00%
Educação	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.46 Presidente Figueiredo

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.47 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	2	40,00%
Saúde	2	40,00%
Crimes	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.48 Santa Isabel do Rio Negro

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

6.49 Santo Antônio do Içá

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

6.50 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	30,00%
Eleitoral	2	20,00%
Crimes	1	10,00%
Improbidade Administrativa	1	10,00%
Meio Ambiente	1	10,00%
Outros	1	10,00%
Serviços Públicos	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.51 São Paulo de Olivença

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.52 São Sebastião do Uatumã

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

6.53 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	1	12,50%
Crimes	1	12,50%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	12,50%
Eleitoral	1	12,50%
Improbidade Administrativa	1	12,50%
Lei de Acesso a Informação	1	12,50%
Violência Doméstica	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.54 Tapauá

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

6.55 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	5	41,67%
Controle Externo da Atividade Policial	2	16,67%
Improbidade Administrativa	2	16,67%
Discriminação de Gênero, Etinia, Condição Física, Social ou Mental	1	8,33%
Educação	1	8,33%
Eleitoral	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.56 Tonantins

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.57 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	2	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.58 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	50,00%
Educação	1	50,00%
Total	2	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 25,77%, outrora quinta colocada, com a segunda passando para *Saúde*, com 12,13% e *Controle Externo da Atividade Policial*, outrora líder, passando para terceiro, com 7,27% das demandas.

No tocante aos canais de atendimento, temos a manutenção da *liderança do Formulário Eletrônico*, 36,72% das demandas, com o *Atendimento Presencial*, subindo de terceiro para segundo, alcançando 25,68% das manifestações recebidas e o Disque 100/Ligue 180 saiu de quinto para terceiro lugar, com 16,79% das demandas.

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 81,39%, das manifestações, seguida por Itacoatiara, com 4,47% e mantendo-se na terceira posição Manacapuru, com 1,23% do total, havendo 58 (cinquenta e oito) municípios apresentando 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, 03 de outubro de 2024.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral