



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

OUTUBRO A DEZEMBRO/2022

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Janeiro/2023



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 4º 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: 12
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 12

Representações

Recebidas: 1.571
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.571

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

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 91
Aguardando Resposta: 0



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

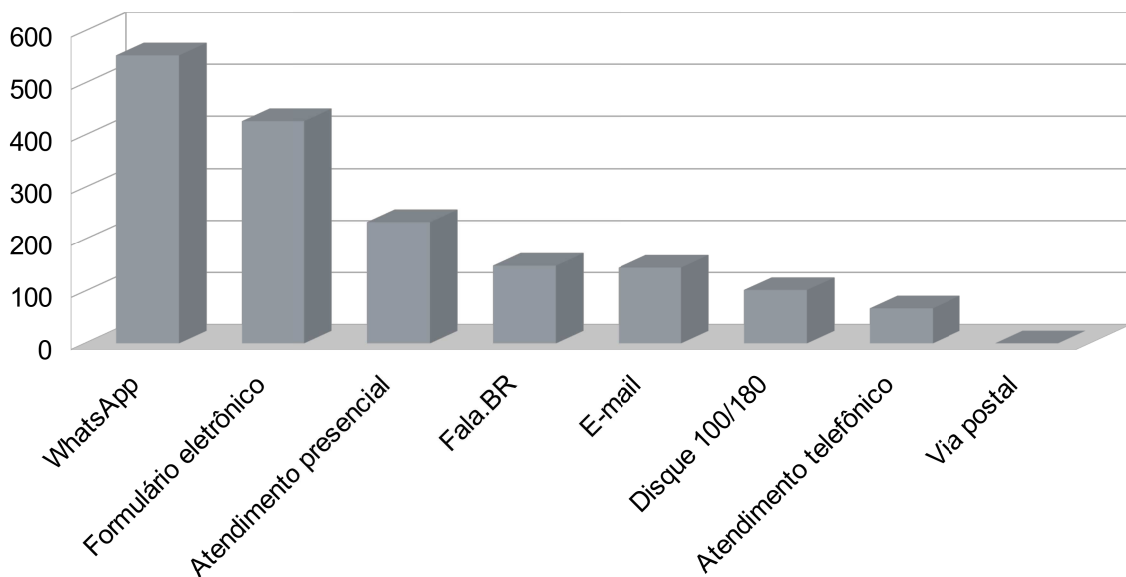
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 91

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	553	33,00%
Formulário eletrônico	427	25,48%
Atendimento presencial	233	13,90%
Fala.BR	149	8,89%
E-mail	145	8,65%
Disque 100/180	102	6,09%
Atendimento telefônico	67	4,00%
Via postal	0	0,00%
Total	1.676	100,00%

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

Canais de atendimento - 4º Trimestre 2022





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
Outros	250	14,92%
Eleitoral	244	14,56%
Crimes	163	9,73%
Saúde	143	8,53%
Meio Ambiente	142	8,47%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	119	7,10%
Infância e Juventude	112	6,68%
Improbidade Administrativa	98	5,85%
Controle Externo da Atividade Policial	85	5,07%
Consumidor	72	4,30%
Concurso Público	56	3,34%
Educação	54	3,22%
Idoso	41	2,45%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	21	1,25%
Serviços Públicos	20	1,19%
Atuação de Membros ou Servidores	14	0,84%
Violência Doméstica	11	0,66%
Lei de Acesso a Informação	11	0,66%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	8	0,48%
Execução Penal	8	0,48%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	3	0,18%
Sindical e Questões Análogas	1	0,06%
Total	1.676	100,00%

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos - 4º Trimestre 2022

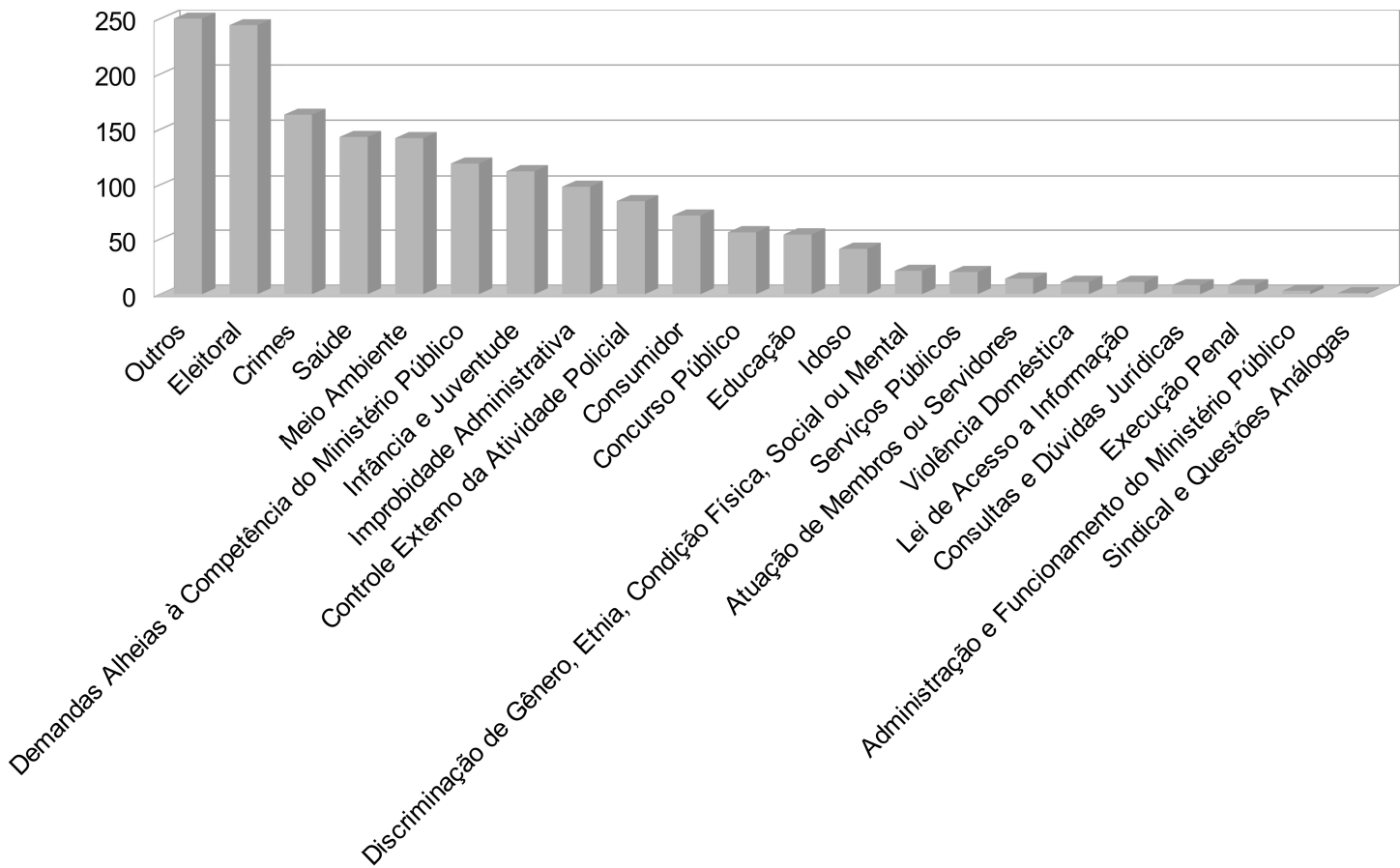


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	1.499	89,44%
Itanduba	17	1,01%
Coarí	12	0,72%
Careiro	9	0,54%
Itacoatiara	9	0,54%
Urucurituba	9	0,54%
Lábrea	8	0,48%
Parintins	8	0,48%
Anamá	5	0,30%
Ipixuna	5	0,30%
Japurá	5	0,30%
Tefé	5	0,30%
Tonantins	5	0,30%
Urucará	5	0,30%
Barcelos	4	0,24%
Caapiranga	4	0,24%
Humaitá	4	0,24%
Autazes	3	0,18%
Careiro da Várzea	3	0,18%
Eirunepé	3	0,18%
Envira	3	0,18%
Guajará	3	0,18%
Itamarati	3	0,18%
Manacapuru	3	0,18%
Manaquiri	3	0,18%
Manicoré	3	0,18%
Amaturá	2	0,12%
Boca do Acre	2	0,12%
Borba	2	0,12%
Jutaí	2	0,12%
Maraã	2	0,12%
Maués	2	0,12%
Nhamundá	2	0,12%
Novo Airão	2	0,12%
Pauini	2	0,12%
Presidente Figueiredo	2	0,12%
São Gabriel da Cachoeira	2	0,12%
Tabatinga	2	0,12%
Anori	1	0,06%
Apuí	1	0,06%
Benjamin Constant	1	0,06%
Carauari	1	0,06%
Codajás	1	0,06%
Fonte Boa	1	0,06%
Nova Olinda do Norte	1	0,06%
Rio Preto da Eva	1	0,06%
São Sebastião do Uatumã	1	0,06%
Silves	1	0,06%
Tapauá	1	0,06%
Uarini	1	0,06%
Total	1.676	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no trimestre 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.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.1 Manaus

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	238	15,88%
Eleitoral	212	14,14%
Crimes	146	9,74%
Saúde	139	9,27%
Meio Ambiente	124	8,27%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	116	7,74%
Infância e Juventude	105	7,00%
Controle Externo da Atividade Policial	69	4,60%
Consumidor	65	4,34%
Improbidade Administrativa	63	4,20%
Concurso Público	55	3,67%
Educação	47	3,14%
Idoso	39	2,60%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	20	1,33%
Serviços Públicos	17	1,13%
Lei de Acesso a Informação	10	0,67%
Atuação de Membros ou Servidores	9	0,60%
Violência Doméstica	9	0,60%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	8	0,53%
Execução Penal	5	0,33%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	3	0,20%
Total	1.499	100,00%

6.2 Amaturá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.3 Anamá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	4	80,00%
Serviços Públicos	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.4 Anori

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

6.5 Apuí

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

6.6 Autazes

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

6.7 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	4	100,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.8 Benjamin Constant

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

6.9 Boca do Acre

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

6.10 Borba

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

6.11 Caapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	3	75,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.12 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.13 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	44,44%
Meio Ambiente	3	33,33%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	11,11%
Eleitoral	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.14 Careiro da Várzea

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

6.15 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	25,00%
Atuação de Membros ou Servidores	2	16,67%
Crimes	2	16,67%
Educação	2	16,67%
Eleitoral	2	16,67%
Infância e Juventude	1	8,33%
Total	12	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.16 Codajás

Assuntos	Quantidade	Percentual
Execução Penal	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.17 Eirunepé

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

6.18 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	33,33%
Eleitoral	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.19 Fonte Boa

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

6.20 Guajará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	66,67%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.21 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Saúde	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.22 Ipixuna

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	40,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Sindical e Questões Análogas	1	20,00%
Total	5	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.23 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	9	52,94%
Consumidor	4	23,53%
Eleitoral	1	5,88%
Infância e Juventude	1	5,88%
Saúde	1	5,88%
Serviços Públicos	1	5,88%
Total	17	100,00%

6.24 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	3	33,33%
Improbidade Administrativa	2	22,22%
Crimes	1	11,11%
Infância e Juventude	1	11,11%
Eleitoral	1	11,11%
Saúde	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.25 Itamarati

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	100,00%
Total	3	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.26 Japurá

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

6.27 Jutai

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

6.28 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	37,50%
Improbidade Administrativa	2	25,00%
Outros	2	25,00%
Meio Ambiente	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.29 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	100,00%
Total	3	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.30 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	2	66,67%
Eleitoral	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.31 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Meio Ambiente	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.32 Maraã

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

6.33 Maués

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.34 Nhamundá

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

6.35 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Violência Doméstica	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.36 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	1	50,00%
Lei de Acesso a Informação	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.37 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	3	37,50%
Controle Externo da Atividade Policial	2	25,00%
Crimes	1	12,50%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	12,50%
Improbidade Administrativa	1	12,50%
Total	8	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.38 Pauini

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

6.39 Presidente Figueiredo

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

6.40 Rio Preto da Eva

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

6.41 São Gabriel da Cachoeira

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

6.42 São Sebastião do Uatumã

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.43 Silves

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

6.44 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Execução Penal	1	50,00%
Saúde	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.45 Tapauá

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

6.46 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	60,00%
Idoso	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.47 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	60,00%
Consumidor	1	20,00%
Execução Penal	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.48 Uarini

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

6.49 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	100,00%
Total	5	100,00%

6.50 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	55,56%
Consumidor	2	22,22%
Eleitoral	2	22,22%
Total	9	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 manteve-se como *Outros*, com 14,92%, com a segunda posição passando a ser as demandas de cunho *Eleitoral*, com 14,56% e a terceira posição ficando com o tema *Crimes*, com 9,73%.

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 33,00%, com o Formulário Eletrônico passando à vice-liderança das manifestações, com 25,48% e o terceiro lugar ficando com o Atendimento Presencial, com 13,90% 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 89,44%, seguida pela comarcas de Iranduba, com 1,01% e Coari, com 0,72% do total, havendo 50 (cinquenta) municípios apresentados 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.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Manaus/AM, 06 de janeiro de 2023.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral