



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

OUTUBRO A DEZEMBRO/2024

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Janeiro/2025



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 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: 37
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 37

Representações

Recebidas: 2.425
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 2.425

Críticas

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

Sugestões

Recebidas: 8
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 8

Elogios

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

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 35
Aguardando Resposta: 0



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 35

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
Formulário eletrônico	940	37,52%
Atendimento presencial	766	30,58%
Disque 100/Ligue 180	280	11,18%
E-mail	216	8,62%
Fala.BR	151	6,03%
WhatsApp	138	5,51%
Via Postal	14	0,56%
Total	2.505	100,00%

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

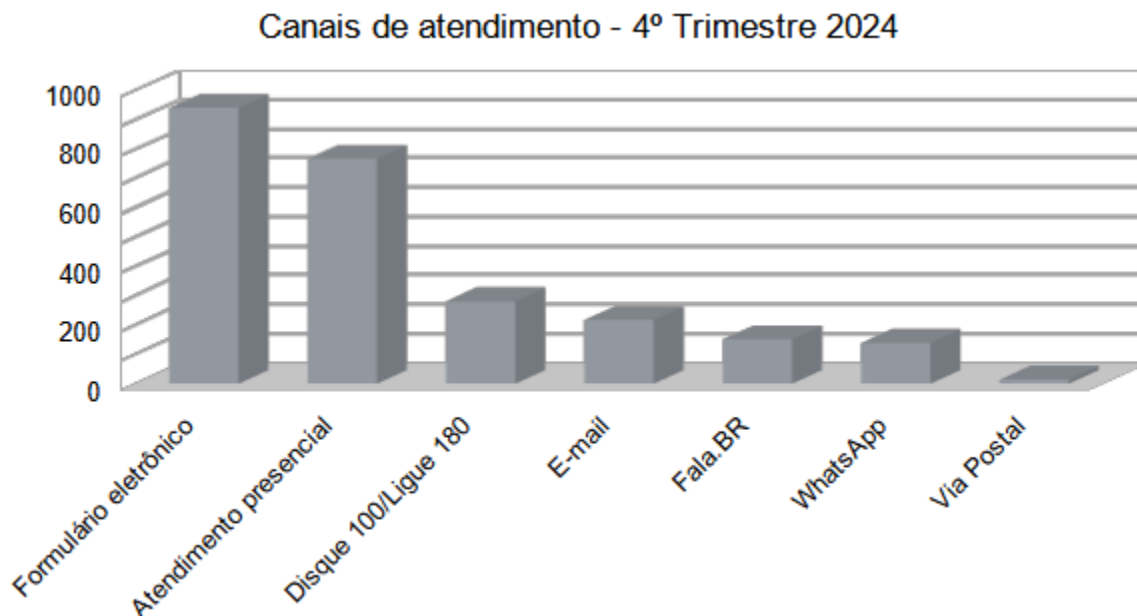


Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1.123	44,83%
Saúde	186	7,43%
Meio Ambiente	141	5,63%
Educação	104	4,15%
Concurso Público	103	4,11%
Controle Externo da Atividade Policial	101	4,03%
Serviços Públicos	100	3,99%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	92	3,67%
Eleitoral	91	3,63%
Improbidade Administrativa	81	3,23%
Infância e Juventude	80	3,19%
Outros	68	2,71%
Consumidor	49	1,96%
Idoso	47	1,88%
Lei de Acesso a Informação	36	1,44%
Atuação de Membros ou Servidores	35	1,40%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	26	1,04%
Violência Doméstica	14	0,56%
Execução Penal	12	0,48%
Sindical e Questões Análogas	7	0,28%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5	0,20%
Acessibilidade	3	0,12%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	0,04%
Total	2.505	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 2024

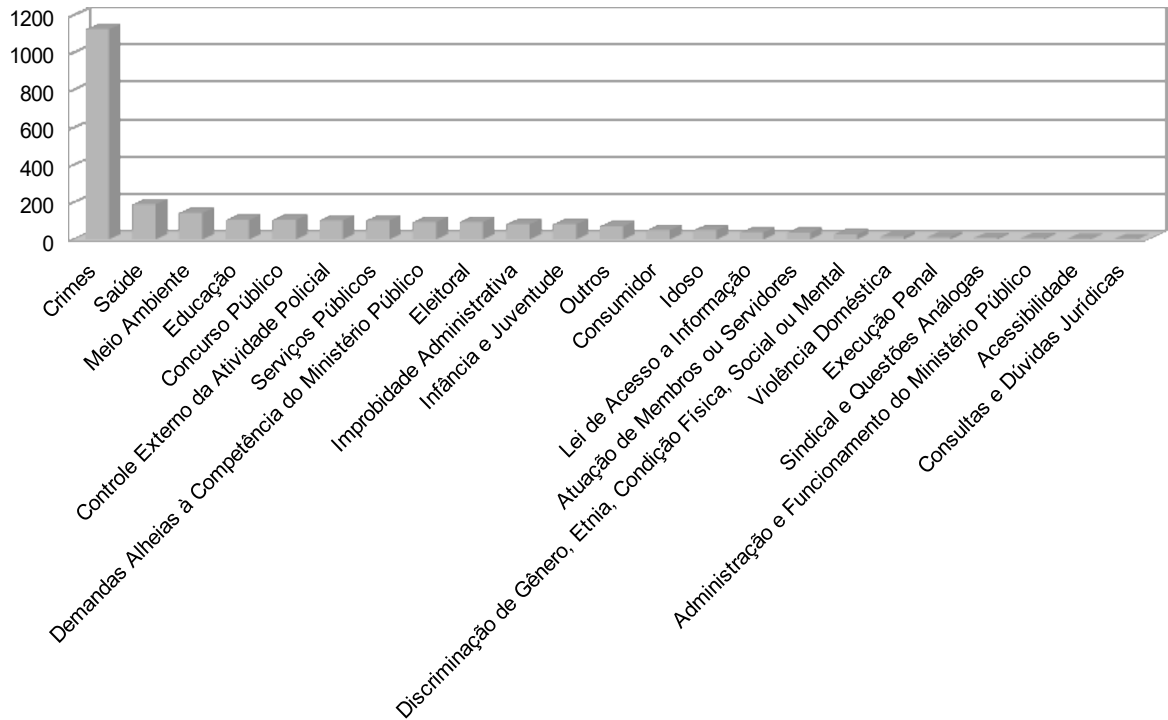


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	2.172	86,71%
Manacapuru	35	1,40%
Humaitá	25	1,00%
Itanduba	24	0,96%
Itacoatiara	18	0,72%
Parintins	16	0,64%
Autazes	12	0,48%
Tefé	12	0,48%
Tabatinga	10	0,40%
Borba	9	0,36%
Presidente Figueiredo	8	0,32%
Urucurituba	8	0,32%
Alvarães	7	0,28%
Maués	7	0,28%
Anori	6	0,24%
Careiro da Várzea	6	0,24%
Coari	6	0,24%
Lábrea	6	0,24%
Atalaia do Norte	5	0,20%
Careiro	5	0,20%
Itapiranga	5	0,20%
São Gabriel da Cachoeira	5	0,20%
Uarini	5	0,20%
Boca do Acre	4	0,16%
Canutama	4	0,16%
Carauari	4	0,16%
Eirunepé	4	0,16%
Envira	4	0,16%
Fonte Boa	4	0,16%
Manaquiri	4	0,16%
Manicoré	4	0,16%
Nova Olinda do Norte	4	0,16%
Novo Airão	4	0,16%
Tonantins	4	0,16%
Anamá	3	0,12%
Barcelos	3	0,12%
Boa Vista do Ramos	3	0,12%
Juruá	3	0,12%
Rio Preto da Eva	3	0,12%
São Paulo de Olivença	3	0,12%
Apuí	2	0,08%
Benjamin Constant	2	0,08%
Beruri	2	0,08%
Codajás	2	0,08%
Guajará	2	0,08%
Itamarati	2	0,08%
Japurá	2	0,08%
Maraã	2	0,08%
Nhamundá	2	0,08%
Novo Aripuanã	2	0,08%
Pauini	2	0,08%
Santo Antônio do Içá	2	0,08%
Silves	2	0,08%
Barreirinha	1	0,04%
Ipixuna	1	0,04%
Jutaí	1	0,04%
Santa Isabel do Rio Negro	1	0,04%
Tapauá	1	0,04%
Total	2.505	11,90%

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	1.074	49,45%
Saúde	169	7,78%
Meio Ambiente	122	5,62%
Educação	87	4,01%
Controle Externo da Atividade Policial	86	3,96%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	79	3,64%
Serviços Públicos	74	3,41%
Infância e Juventude	71	3,27%
Concurso Público	63	2,90%
Outros	59	2,72%
Eleitoral	52	2,39%
Idoso	44	2,03%
Improbidade Administrativa	44	2,03%
Consumidor	41	1,89%
Lei de Acesso a Informação	31	1,43%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	24	1,10%
Atuação de Membros ou Servidores	18	0,83%
Violência Doméstica	13	0,60%
Execução Penal	10	0,46%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5	0,23%
Acessibilidade	3	0,14%
Sindical e Questões Análogas	3	0,14%
Total	2.172	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	42,86%
Controle Externo da Atividade Policial	2	28,57%
Crimes	1	14,29%
Outros	1	14,29%
Total	7	100,00%

6.3 Anamá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Meio Ambiente	1	33,33%
Serviços Públicos	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.4 Anori

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	50,00%
Eleitoral	2	33,33%
Lei de Acesso à Informação	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.5 Apuí

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

6.6 Atalaia do Norte

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.7 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	6	50,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	8,33%
Crimes	1	8,33%
Educação	1	8,33%
Improbidade Administrativa	1	8,33%
Meio Ambiente	1	8,33%
Outros	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.8 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	66,67%
Discriminação de Gênero, Etinia, Condição Física, Social ou Mental	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.9 Barreirinha

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

6.10 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Sindical e Questões Análogas	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.11 Beruri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	50,00%
Sindical e Questões Análogas	1	50,00%
Total	2	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.12 Boa Vista do Ramos

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

6.13 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	3	75,00%
Educação	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.14 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	33,33%
Crimes	1	11,11%
Lei de Acesso a Informação	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Saúde	1	11,11%
Serviços Públicos	1	11,11%
Sindical e Questões Análogas	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.15 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	25,00%
Educação	1	25,00%
Saúde	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.16 Carauari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Eleitoral	1	25,00%
Meio Ambiente	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.17 Careiro

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

6.18 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	33,33%
Consumidor	1	16,67%
Crimes	1	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	16,67%
Eleitoral	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.19 Coari

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

6.20 Codajás

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

6.21 Eirunepé

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.22 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	1	25,00%
Educação	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Saúde	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.23 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	50,00%
Educação	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.24 Guajará

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

6.25 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	12	48,00%
Concurso Público	6	24,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	8,00%
Improbidade Administrativa	2	8,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	4,00%
Crimes	1	4,00%
Serviços Públicos	1	4,00%
Total	25	100,00%

6.26 Ipixuna

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

6.27 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	7	29,17%
Serviços Públicos	3	12,50%
Crimes	2	8,33%
Eleitoral	2	8,33%
Improbidade Administrativa	2	8,33%
Infância e Juventude	2	8,33%
Atuação de Membros ou Servidores	1	4,17%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	4,17%
Controle Externo da Atividade Policial	1	4,17%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	4,17%
Idoso	1	4,17%
Lei de Acesso a Informação	1	4,17%
Total	24	100,00%

6.28 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	5	27,78%
Crimes	3	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	11,11%
Infância e Juventude	2	11,11%
Controle Externo da Atividade Policial	1	5,56%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	5,56%
Eleitoral	1	5,56%
Idoso	1	5,56%
Improbidade Administrativa	1	5,56%
Saúde	1	5,56%
Total	18	100,00%

6.29 Itamarati

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.30 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	2	40,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	20,00%
Eleitoral	1	20,00%
Serviços Públicos	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.31 Japurá

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

6.32 Juruá

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

6.33 Jutai

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

6.34 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	33,33%
Concurso Público	1	16,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Crimes	1	16,67%
Saúde	1	16,67%
Total	6	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.35 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	18	51,43%
Improbidade Administrativa	6	17,14%
Crimes	3	8,57%
Eleitoral	3	8,57%
Educação	2	5,71%
Consumidor	1	2,86%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	2,86%
Infância e Juventude	1	2,86%
Total	35	100,00%

6.36 Manaquiri

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

6.37 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	1	25,00%
Educação	1	25,00%
Eleitoral	1	25,00%
Idoso	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.38 Marã

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

6.39 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	57,14%
Saúde	2	28,57%
Consumidor	1	14,29%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.40 Nhamundá

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

6.41 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	25,00%
Eleitoral	1	25,00%
Execução Penal	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.42 Novo Airão

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

6.43 Novo Aripuanã

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

6.44 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	5	31,25%
Improbidade Administrativa	3	18,75%
Consumidor	2	12,50%
Crimes	2	12,50%
Educação	2	12,50%
Concurso Público	1	6,25%
Meio Ambiente	1	6,25%
Total	16	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.45 Pauini

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

6.46 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	25,00%
Meio Ambiente	2	25,00%
Consumidor	1	12,50%
Crimes	1	12,50%
Lei de Acesso a Informação	1	12,50%
Serviços Públicos	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.47 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	33,33%
Eleitoral	1	33,33%
Serviços Públicos	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.48 Santa Isabel do Rio Negro

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

6.49 Santo Antônio do Içá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.50 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	40,00%
Eleitoral	2	40,00%
Infância e Juventude	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.51 São Paulo de Olivença

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	66,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.52 Silves

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

6.53 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	30,00%
Concurso Público	2	20,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	20,00%
Consumidor	1	10,00%
Infância e Juventude	1	10,00%
Serviços Públicos	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.54 Tapauá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.55 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	16,67%
Crimes	2	16,67%
Improbidade Administrativa	2	16,67%
Saúde	2	16,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	8,33%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	8,33%
Eleitoral	1	8,33%
Meio Ambiente	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.56 Tonantins

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

6.57 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	4	80,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.58 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	50,00%
Educação	2	25,00%
Saúde	1	12,50%
Serviços Públicos	1	12,50%
Total	8	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 mantém-se como *Crimes*, com 44,83%, com a segunda continuando com o tema *Saúde*, com 7,43% e o terceiro lugar passando para o *Meio Ambiente*, outrora quarto colocado, com 5,53% das demandas.

No tocante aos canais de atendimento, temos a manutenção dos três primeiros colocados, com o *Formulário Eletrônico* apresentando 37,52% das demandas, o *Atendimento Presencial*, com 30,58% das manifestações recebidas e o *Disque 100/Ligue 180*, com 11,18% 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 86,71%, das manifestações, seguida por Manacapuru, que saiu da terceira para a vice-liderança, com 1,40% e na sequência Humaitá, que subiu da quinta para a terceira posição, com 1,00% 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, 15 de janeiro de 2025.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral