



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

---



# **Ouvidoria-Geral**

**Ministério Público do Estado do Amazonas**

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL**

**ABRIL A JUNHO/2022**

**Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**

*Procuradora de Justiça*

*Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas*

**MANAUS/AM**

**Julho/2022**



**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 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: 23  
Aguardando Resposta: 0  
Pendentes: 0  
Invalidadas: 0  
Encerradas: 23

**Representações**

Recebidas: 2.503  
Aguardando Resposta: 0  
Pendentes: 0  
Invalidadas: 0  
Encerradas: 2.503

**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: 5  
Aguardando Resposta: 0  
Pendentes: 0  
Invalidadas: 0  
Encerradas: 5

**Solicitações com base na LAI**

Recebidas: 32  
Aguardando Resposta: 0



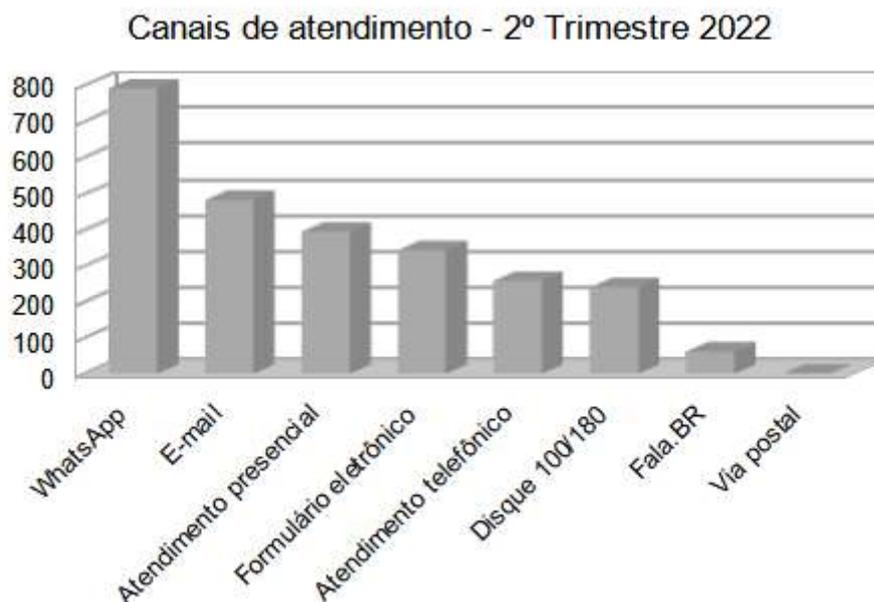
**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0  
Invalidadas: 0  
Encerradas: 32

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	791	30,86%
E-mail	481	18,77%
Atendimento presencial	392	15,29%
Formulário eletrônico	341	13,30%
Atendimento telefônico	257	10,03%
Disque 100/180	239	9,33%
Fala.BR	61	2,38%
Via postal	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 01: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.





**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.

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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	380	14,83%
Outros	352	13,73%
Meio Ambiente	217	8,47%
Crimes	191	7,45%
Saúde	188	7,34%
Concurso Público	185	7,22%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	176	6,87%
Educação	163	6,36%
Improbidade Administrativa	150	5,85%
Consumidor	143	5,58%
Controle Externo da Atividade Policial	102	3,98%
Idoso	82	3,20%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	81	3,16%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	32	1,25%
Serviços Públicos	31	1,21%
Lei de Acesso a Informação	21	0,82%
Atuação de Membros ou Servidores	19	0,74%
Violência Doméstica	17	0,66%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	11	0,43%
Eleitoral	10	0,39%
Execução Penal	7	0,27%
Sindical e Questões Análogas	3	0,12%
Acessibilidade	1	0,04%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 02: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos - 2º Trimestre 2022

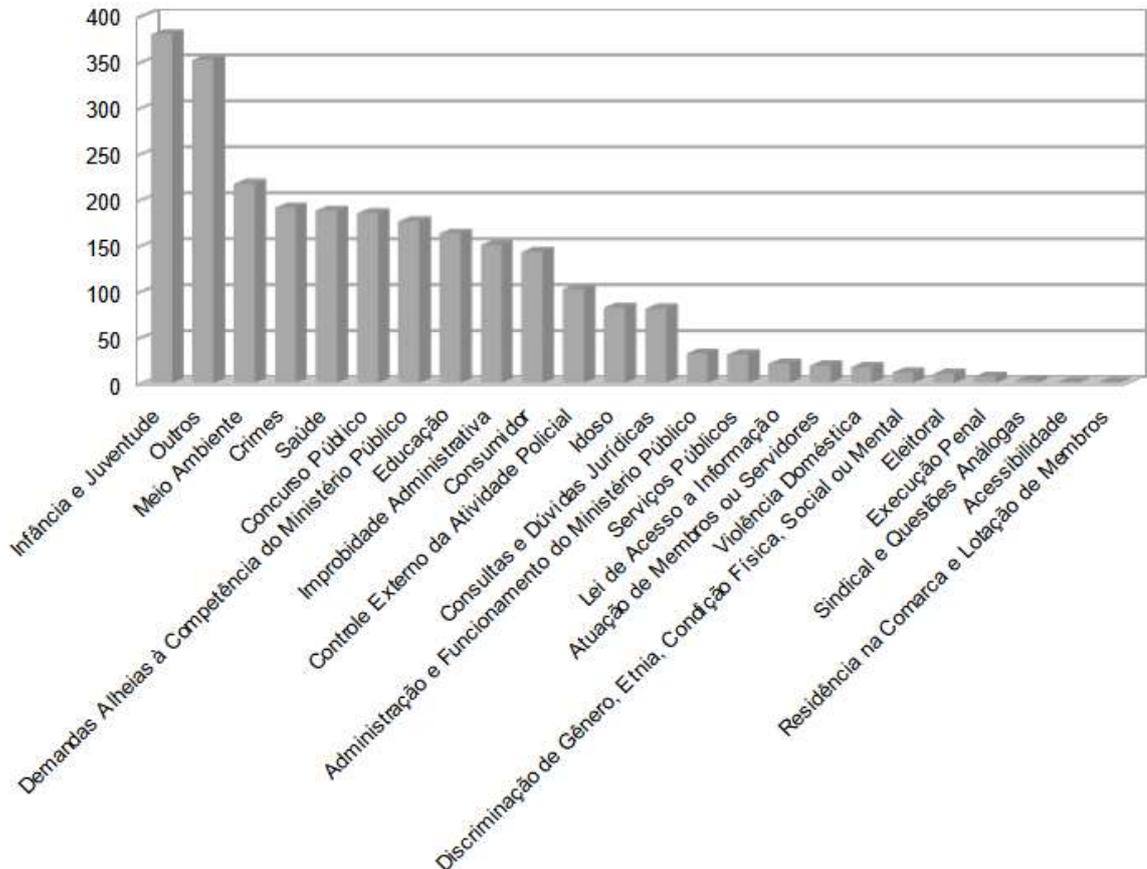


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 pela Ouvidoria-Geral.

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



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

<b>Município do fato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Manaus	2.262	88,26%
Coari	21	0,82%
Itacoatiara	20	0,78%
Presidente Figueiredo	17	0,66%
Eirunepé	16	0,62%
Parintins	14	0,55%
Humaitá	13	0,51%
Borba	12	0,47%
Iranubá	12	0,47%
Rio Preto da Eva	11	0,43%
Maués	10	0,39%
Barreirinha	8	0,31%
Canutama	8	0,31%
Lábrea	7	0,27%
Novo Aripuanã	7	0,27%
Tefé	7	0,27%
Urucará	7	0,27%
Urucurituba	7	0,27%
Careiro da Várzea	6	0,23%
São Gabriel da Cachoeira	6	0,23%
Tabatinga	6	0,23%
Uarini	6	0,23%
Beruri	5	0,20%
São Paulo de Olivença	5	0,20%
São Sebastião do Uatumã	5	0,20%
Tapauá	5	0,20%
Anamá	4	0,16%
Autazes	4	0,16%
Careiro	4	0,16%
Manacapuru	4	0,16%
Maraã	4	0,16%
Benjamin Constant	3	0,12%
Codajás	3	0,12%
Ipixuna	3	0,12%
Itamarati	3	0,12%
Manaquiri	3	0,12%
Santo Antônio do Içá	3	0,12%
Amaturá	2	0,08%
Guajará	2	0,08%
Manicoré	2	0,08%
Novo Airão	2	0,08%
Pauini	2	0,08%
Tonantins	2	0,08%
Alvarães	1	0,04%
Anori	1	0,04%
Apuí	1	0,04%
Boca do Acre	1	0,04%
Caapiranga	1	0,04%
Carauari	1	0,04%
Envira	1	0,04%
Fonte Boa	1	0,04%
Itapiranga	1	0,04%
Silves	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.563</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2022 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**

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Infância e Juventude	361	15,96%
Outros	319	14,10%
Meio Ambiente	190	8,40%
Concurso Público	180	7,96%
Saúde	173	7,65%
Crimes	170	7,52%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	163	7,21%
Consumidor	135	5,97%
Educação	120	5,31%
Improbidade Administrativa	92	4,07%
Idoso	76	3,36%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	75	3,32%
Controle Externo da Atividade Policial	70	3,09%
Serviços Públicos	29	1,28%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	25	1,11%
Lei de Acesso a Informação	20	0,88%
Atuação de Membros ou Servidores	17	0,75%
Violência Doméstica	15	0,66%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	11	0,49%
Eleitoral	10	0,44%
Execução Penal	7	0,31%
Sindical e Questões Análogas	3	0,13%
Acessibilidade	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.262</b>	<b>100,00%</b>



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

---

### 6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.3 Amaturá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	50,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.4 Anamá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	75,00%
Outros	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.5 Anori

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.6 Apuí

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

---

### 6.7 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consultas e Dúvidas Jurídicas	2	50,00%
Meio Ambiente	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.8 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	4	50,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	1	12,50%
Improbidade Administrativa	1	12,50%
Outros	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

### 6.9 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	66,67%
Educação	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.10 Beruri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	60,00%
Outros	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

---

### 6.11 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.12 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	7	58,33%
Consumidor	4	33,33%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

### 6.13 Caapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.14 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	50,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	12,50%
Controle Externo da Atividade Policial	1	12,50%
Educação	1	12,50%
Outros	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

### 6.15 Carauari



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.16 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Outros	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.17 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	83,33%
Meio Ambiente	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

### 6.18 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	6	28,57%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	4	19,05%
Outros	4	19,05%
Controle Externo da Atividade Policial	3	14,29%
Educação	2	9,52%
Crimes	1	4,76%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	4,76%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

### 6.19 Codajás



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	33,33%
Educação	1	33,33%
Outros	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.20 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	31,25%
Controle Externo da Atividade Policial	4	25,00%
Outros	2	12,50%
Crimes	1	6,25%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	6,25%
Educação	1	6,25%
Meio Ambiente	1	6,25%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

### 6.21 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.22 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.23 Guajará



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.24 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	5	38,46%
Infância e Juventude	3	23,08%
Crimes	2	15,38%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	7,69%
Educação	1	7,69%
Outros	1	7,69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.25 Ipixuna

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	66,67%
Serviços Públicos	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.26 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	3	25,00%
Consumidor	2	16,67%
Improbidade Administrativa	2	16,67%
Outros	2	16,67%
Concurso Público	1	8,33%
Educação	1	8,33%
Infância e Juventude	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.27 Itacoatiara



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	5	25,00%
Educação	3	15,00%
Idoso	3	15,00%
Outros	3	15,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	2	10,00%
Improbidade Administrativa	2	10,00%
Crimes	1	5,00%
Saúde	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

### 6.28 Itamarati

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Crimes	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.29 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 6.30 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	5	71,43%
Educação	1	14,29%
Outros	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### 6.31 Manacapuru



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	50,00%
Idoso	1	25,00%
Outros	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.32 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.33 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	50,00%
Outros	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.34 Maraã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	50,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.35 Maués



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	3	30,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	10,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	10,00%
Crimes	1	10,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	10,00%
Educação	1	10,00%
Improbidade Administrativa	1	10,00%
Outros	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

### 6.36 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.37 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	4	57,14%
Meio Ambiente	2	28,57%
Improbidade Administrativa	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### 6.38 Parintins



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	4	28,57%
Controle Externo da Atividade Policial	2	14,29%
Crimes	2	14,29%
Consumidor	1	7,14%
Educação	1	7,14%
Outros	1	7,14%
Saúde	1	7,14%
Serviços Públicos	1	7,14%
Violência Doméstica	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

### 6.39 Pauini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.40 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	17,65%
Infância e Juventude	3	17,65%
Outros	3	17,65%
Idoso	2	11,76%
Meio Ambiente	2	11,76%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	5,88%
Consumidor	1	5,88%
Controle Externo da Atividade Policial	1	5,88%
Crimes	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

### 6.41 Rio Preto da Eva



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	4	36,36%
Infância e Juventude	3	27,27%
Educação	2	18,18%
Concurso Público	1	9,09%
Improbidade Administrativa	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.42 Santo Antonio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Lei de Acesso a Informação	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.43 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	50,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	16,67%
Educação	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.44 São Paulo de Olivença

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	60,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

---

**6.45 São Sebastião do Uatumã**

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	20,00%
Concurso Público	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

**6.46 Silves**

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

**6.47 Tabatinga**

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	4	66,67%
Crimes	1	16,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

**6.48 Tapauá**

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
Outros	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

**6.49 Tefé**



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	28,57%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Outros	2	28,57%
Saúde	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### 6.50 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	50,00%
Violência Doméstica	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.51 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	33,33%
Crimes	2	33,33%
Concurso Público	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

### 6.52 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	42,86%
Saúde	3	42,86%
Outros	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### 6.53 Urucurituba



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

---

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Outros	3	42,86%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Concurso Público	1	14,29%
Educação	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



**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 *Infância e Juventude*, com 14,83%, outrora segunda colocada, com a demanda que vinha liderando, *Outros*, passando para a segunda posição, com 13,73%, e o tema relativo ao *Meio Ambiente*, figurando na terceira posição com 8,47%.

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 30,86%, com o *E-mail*, outrora terceiro colocado, passando à vice-liderança, com 18,77% e a chegada do *Atendimento Presencial* ao terceiro lugar, com 15,29% 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 88,26%, seguida pelas comarcas de Coari, com 0,82% e Itacoatiara, com 0,78% 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



**Ministério Público do Estado do Amazonas**  
Ouvidoria-Geral

---

exercício da cidadania e consolidando a democracia participativa.

Manaus/AM, 18 de julho de 2022.

**JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**  
Procuradora de Justiça  
Ouvidora-Geral