



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

JULHO A SETEMBRO/2022

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Outubro/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 3º 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: 18
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 18

Representações

Recebidas: 2.082
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 2.082

Críticas

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

Sugestões

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

Elogios

Recebidas: 3
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 3

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 19
Aguardando Resposta: 0



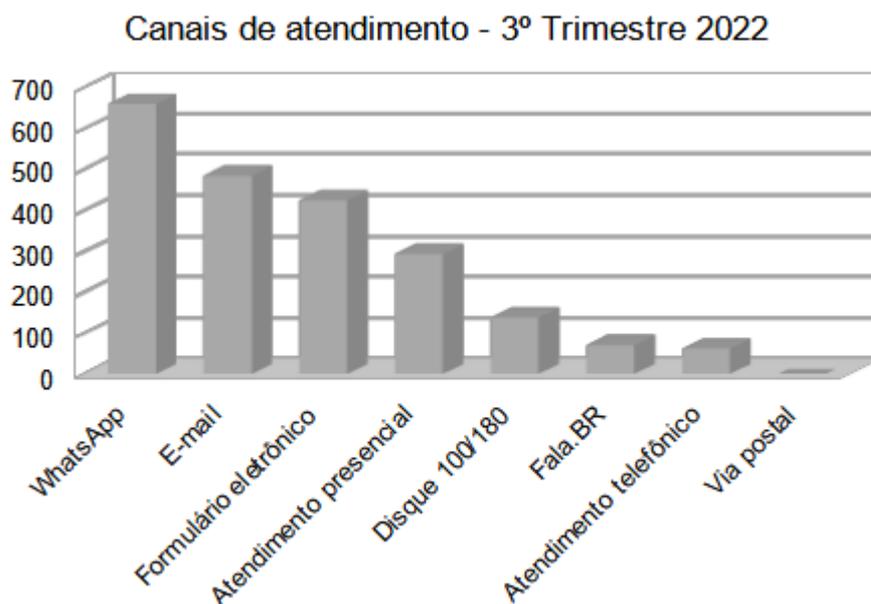
Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 19

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	659	31,00%
E-mail	484	22,77%
Formulário eletrônico	423	19,90%
Atendimento presencial	292	13,73%
Disque 100/180	137	6,44%
Fala.BR	70	3,29%
Atendimento telefônico	61	2,87%
Via postal	0	0,00%
Total	2.126	100,00%

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





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	266	12,51%
Improbidade Administrativa	240	11,29%
Infância e Juventude	240	11,29%
Saúde	205	9,64%
Meio Ambiente	162	7,62%
Crimes	161	7,57%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	135	6,35%
Educação	117	5,50%
Concurso Público	116	5,46%
Eleitoral	115	5,41%
Consumidor	88	4,14%
Controle Externo da Atividade Policial	84	3,95%
Idoso	70	3,29%
Serviços Públicos	31	1,46%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	26	1,22%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	22	1,03%
Atuação de Membros ou Servidores	14	0,66%
Violência Doméstica	14	0,66%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	8	0,38%
Lei de Acesso a Informação	6	0,28%
Execução Penal	5	0,24%
Sindical e Questões Análogas	1	0,05%
Total	2.126	100,00%

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

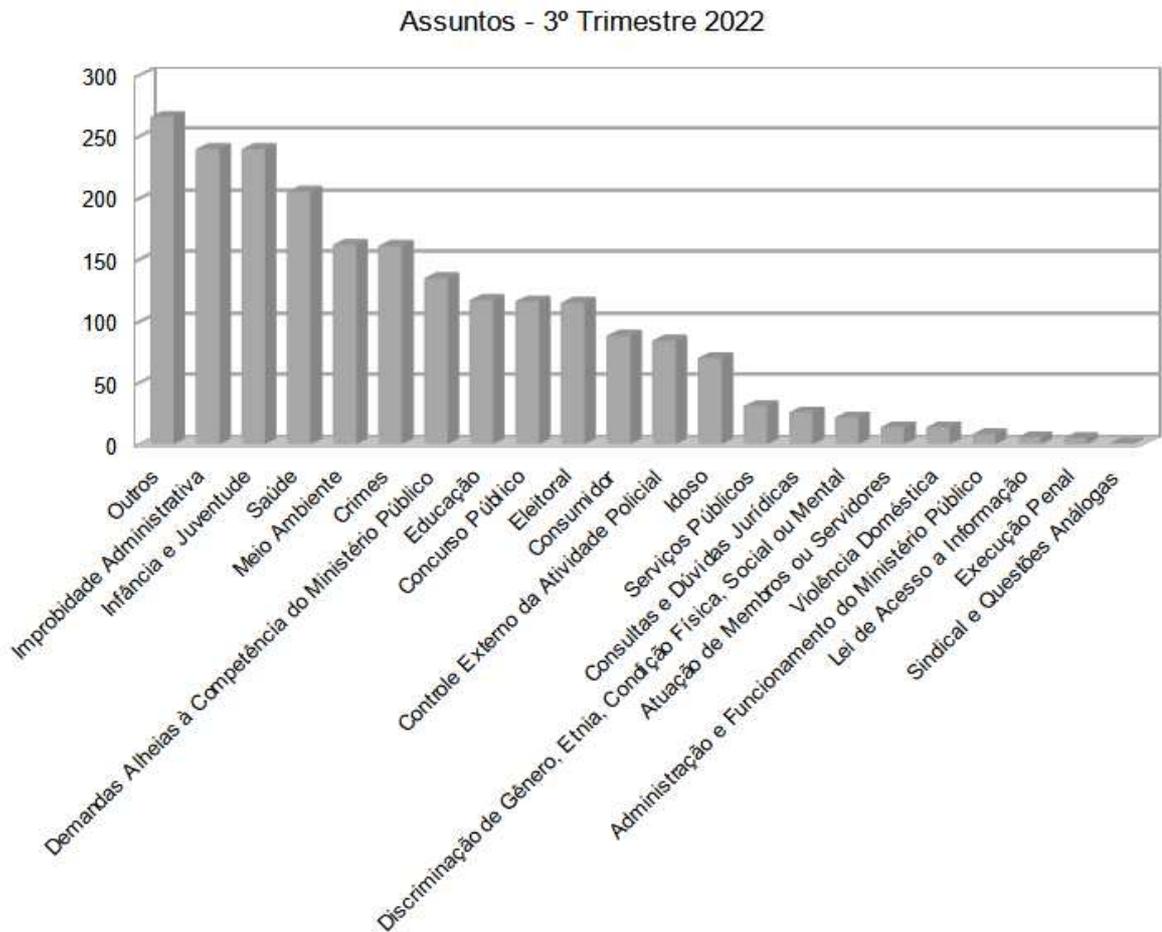


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	1.744	82,03%
Irlanduba	34	1,60%
Uarini	31	1,46%
Eirunepé	16	0,75%
Manicoré	16	0,75%
Itacoatiara	15	0,71%
Presidente Figueiredo	15	0,71%
Careiro da Várzea	14	0,66%
Borba	13	0,61%
Tefé	12	0,56%
Humaitá	11	0,52%
Manacapuru	11	0,52%
Boca do Acre	10	0,47%
Japurá	10	0,47%
Rio Preto da Eva	9	0,42%
Careiro	8	0,38%
Coari	8	0,38%
Autazes	6	0,28%
Ipixuna	6	0,28%
Novo Airão	6	0,28%
Parintins	6	0,28%
Alvarães	5	0,24%
Anamã	5	0,24%
Anori	5	0,24%
Barcelos	5	0,24%
Barreirinha	5	0,24%
Canutama	5	0,24%
Envira	5	0,24%
Fonte Boa	5	0,24%
Jutaí	5	0,24%
Maués	5	0,24%
Urucurituba	5	0,24%
Apuí	4	0,19%
Itamarati	4	0,19%
Itapiranga	4	0,19%
Novo Aripuanã	4	0,19%
São Gabriel da Cachoeira	4	0,19%
Tonantins	4	0,19%
Urucará	4	0,19%
Carauari	3	0,14%
Lábrea	3	0,14%
Manaquiri	3	0,14%
Nova Olinda do Norte	3	0,14%
Pauini	3	0,14%
São Sebastião do Uatumã	3	0,14%
Tabatinga	3	0,14%
Tapauá	3	0,14%
Atalaia do Norte	2	0,09%
Benjamin Constant	2	0,09%
Beruri	2	0,09%
Guajará	2	0,09%
Santa Isabel do Rio Negro	2	0,09%
Santo Antônio do Içá	2	0,09%
São Paulo de Olivença	2	0,09%
Boa Vista do Ramos	1	0,05%
Juruá	1	0,05%
Nhamundá	1	0,05%
Silves	1	0,05%
Total	2.126	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2022 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.

6.1 Manaus



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	235	13,47%
Infância e Juventude	224	12,84%
Saúde	195	11,18%
Crimes	133	7,63%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	130	7,45%
Meio Ambiente	130	7,45%
Educação	97	5,56%
Improbidade Administrativa	95	5,45%
Eleitoral	93	5,33%
Concurso Público	87	4,99%
Consumidor	76	4,36%
Controle Externo da Atividade Policial	73	4,19%
Idoso	66	3,78%
Serviços Públicos	29	1,66%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	23	1,32%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	22	1,26%
Violência Doméstica	12	0,69%
Atuação de Membros ou Servidores	9	0,52%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	6	0,34%
Execução Penal	4	0,23%
Lei de Acesso a Informação	4	0,23%
Sindical e Questões Análogas	1	0,06%
Total	1.744	100,00%

6.2 Alvarães

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

6.3 Anamá



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.4 Anori

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Infância e Juventude	2	40,00%
Educação	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.5 Apuí

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

6.6 Atalaia do Norte

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

6.7 Autazes



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.8 Barcelos

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

6.9 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	60,00%
Eleitoral	2	40,00%
Total	5	100,00%

6.10 Benjamin Constant

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

6.11 Beruri



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.12 Boa Vista do Ramos

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

6.13 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	5	50,00%
Improbidade Administrativa	3	30,00%
Educação	1	10,00%
Eleitoral	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.14 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	30,77%
Educação	3	23,08%
Atuação de Membros ou Servidores	2	15,38%
Consumidor	2	15,38%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	7,69%
Meio Ambiente	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.15 Canutama



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.16 Carauari

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

6.17 Careiro

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	3	37,50%
Eleitoral	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.18 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	35,71%
Concurso Público	3	21,43%
Educação	2	14,29%
Outros	2	14,29%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	7,14%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	7,14%
Total	14	100,00%

6.19 Coari



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	50,00%
Outr	3	37,50%
Eleitoral	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.20 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Eleitoral	6	37,50%
Improbidade Administrativa	5	31,25%
Concurso Público	1	6,25%
Consumidor	1	6,25%
Infância e Juventude	1	6,25%
Outros	1	6,25%
Saúde	1	6,25%
Total	16	100,00%

6.21 Envira

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

6.22 Fonte Boa

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

6.23 Guajará



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	100,00%
Total	2	100,00%

6.24 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	2	18,18%
Improbidade Administrativa	2	18,18%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	9,09%
Controle Externo da Atividade Policial	1	9,09%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	9,09%
Infância e Juventude	1	9,09%
Meio Ambiente	1	9,09%
Saúde	1	9,09%
Violência Doméstica	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.25 Ipixuna

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	50,00%
Improbidade Administrativa	2	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.26 Iranduba



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	11	32,35%
Meio Ambiente	7	20,59%
Crimes	3	8,82%
Infância e Juventude	3	8,82%
Saúde	3	8,82%
Concurso Público	2	5,88%
Outros	2	5,88%
Consumidor	1	2,94%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	2,94%
Eleitoral	1	2,94%
Total	34	100,00%

6.27 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	26,67%
Meio Ambiente	3	20,00%
Educação	2	13,33%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	6,67%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1	6,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	6,67%
Eleitoral	1	6,67%
Infância e Juventude	1	6,67%
Outros	1	6,67%
Total	15	100,00%

6.28 Itamarati

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

6.29 Itapiranga



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.30 Japurá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	40,00%
Atuação de Membros ou Servidores	2	20,00%
Improbidade Administrativa	2	20,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	10,00%
Infância e Juventude	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.31 Juruá

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

6.32 Jutai

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	40,00%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	20,00%
Crimes	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.33 Lábrea



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.34 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	4	36,36%
Improbidade Administrativa	3	27,27%
Outros	2	18,18%
Eleitoral	1	9,09%
Idoso	1	9,09%
Total	11	100,00%

6.35 Manaquiri

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

6.36 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	31,25%
Educação	4	25,00%
Concurso Público	2	12,50%
Meio Ambiente	2	12,50%
Crimes	1	6,25%
Idoso	1	6,25%
Outros	1	6,25%
Total	16	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.37 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	40,00%
Concurso Público	1	20,00%
Idoso	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.38 Nhamundá

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

6.39 Nova Olinda do Norte

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

6.40 Novo Airão

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	33,33%
Eleitoral	2	33,33%
Improbidade Administrativa	2	33,33%
Total	6	100,00%

6.41 Novo Aripuanã



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.42 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	33,33%
Consumidor	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Lei de Acesso a Informação	1	16,67%
Outros	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.43 Pauini

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

6.44 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	33,33%
Meio Ambiente	3	20,00%
Consumidor	2	13,33%
Saúde	2	13,33%
Concurso Público	1	6,67%
Crimes	1	6,67%
Idoso	1	6,67%
Total	15	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.45 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	4	44,44%
Improbidade Administrativa	2	22,22%
Atuação de Membros ou Servidores	1	11,11%
Educação	1	11,11%
Execução Penal	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.46 Santa Isabel do Rio Negro

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

6.47 Santo Antônio do Içá

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

6.48 São Gabriel da Cachoeira

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

6.49 São Paulo de Olivença



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.50 São Sebastião do Uatumã

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

6.51 Silves

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

6.52 Tabatinga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.53 Tapauá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.54 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	33,33%
Crimes	4	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	8,33%
Eleitoral	1	8,33%
Infância e Juventude	1	8,33%
Outros	1	8,33%
Total	12	100,00%

6.55 Tonantins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Violência Doméstica	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.56 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	19	61,29%
Improbidade Administrativa	6	19,35%
Outros	4	12,90%
Consumidor	1	3,23%
Crimes	1	3,23%
Total	31	100,00%

6.57 Urucará



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.58 Urucurituba

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

7 Considerações Finais

A partir dos dados constantes no presente relatório é possível evidenciar que a matéria mais demandada pela população passou a ser *Outros*, com 12,51%, outrora segunda colocada, com a segunda posição se dividindo entre os temas *Improbidade Administrativa* e *Infância e Juventude*, com 11,79%.

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 31,00%, com o *E-mail*, mantendo a vice-liderança, com 22,77% e o Formulário Eletrônico passando ao



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

terceiro lugar, com 19,90% 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 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 exercício da cidadania e consolidando a democracia participativa.

Manaus/AM, 07 de outubro de 2022.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral