



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL
OUTUBRO A DEZEMBRO/2023

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM
Janeiro/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 4º trimestre de 2023.

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: 251
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 251

Representações

Recebidas: 1.233
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.233

Críticas

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

Sugestões

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

Elogios

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

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 43
Aguardando Resposta: 0



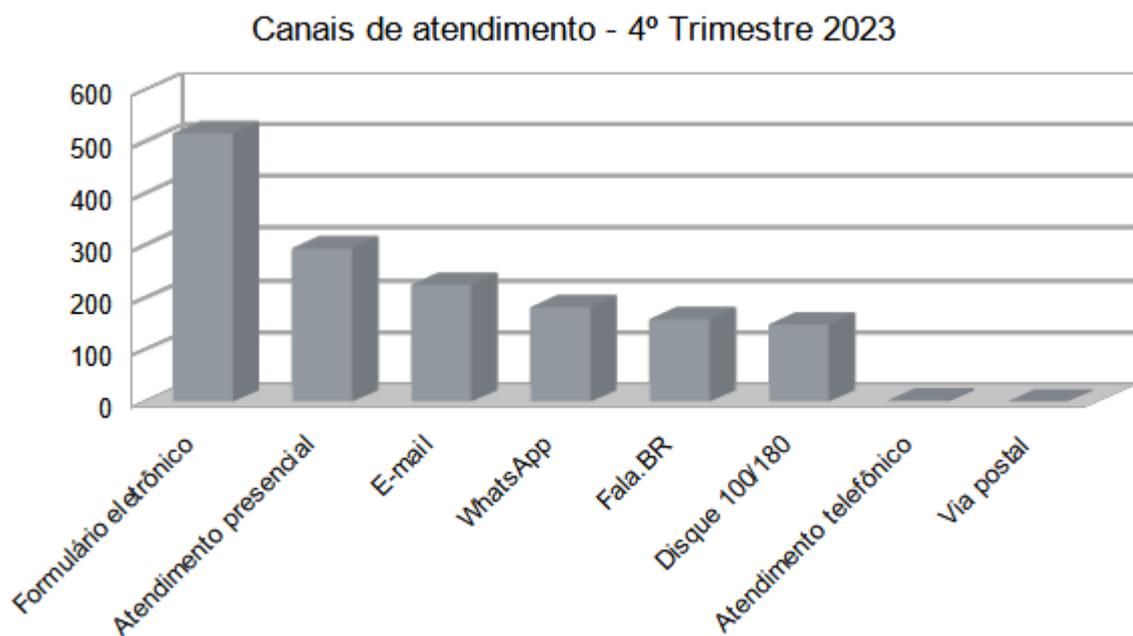
Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 43

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
Formulário eletrônico	517	33,79%
Atendimento presencial	295	19,28%
E-mail	225	14,71%
WhatsApp	182	11,90%
Fala.BR	159	10,39%
Disque 100/180	148	9,67%
Atendimento telefônico	3	0,20%
Via postal	1	0,07%
Total	1.530	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
Controle Externo da Atividade Policial	263	17,19%
Crimes	250	16,34%
Infância e Juventude	129	8,43%
Improbidade Administrativa	123	8,04%
Saúde	113	7,39%
Meio Ambiente	103	6,73%
Consumidor	87	5,69%
Idoso	80	5,23%
Serviços Públicos	62	4,05%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	57	3,73%
Educação	48	3,14%
Outros	41	2,68%
Concurso Público	38	2,48%
Lei de Acesso a Informação	31	2,03%
Violência Doméstica	26	1,70%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	23	1,50%
Sindical e Questões Análogas	19	1,24%
Atuação de Membros ou Servidores	16	1,05%
Execução Penal	8	0,52%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5	0,33%
Eleitoral	4	0,26%
Acessibilidade	2	0,13%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	2	0,13%
Total	1.530	100,00%

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

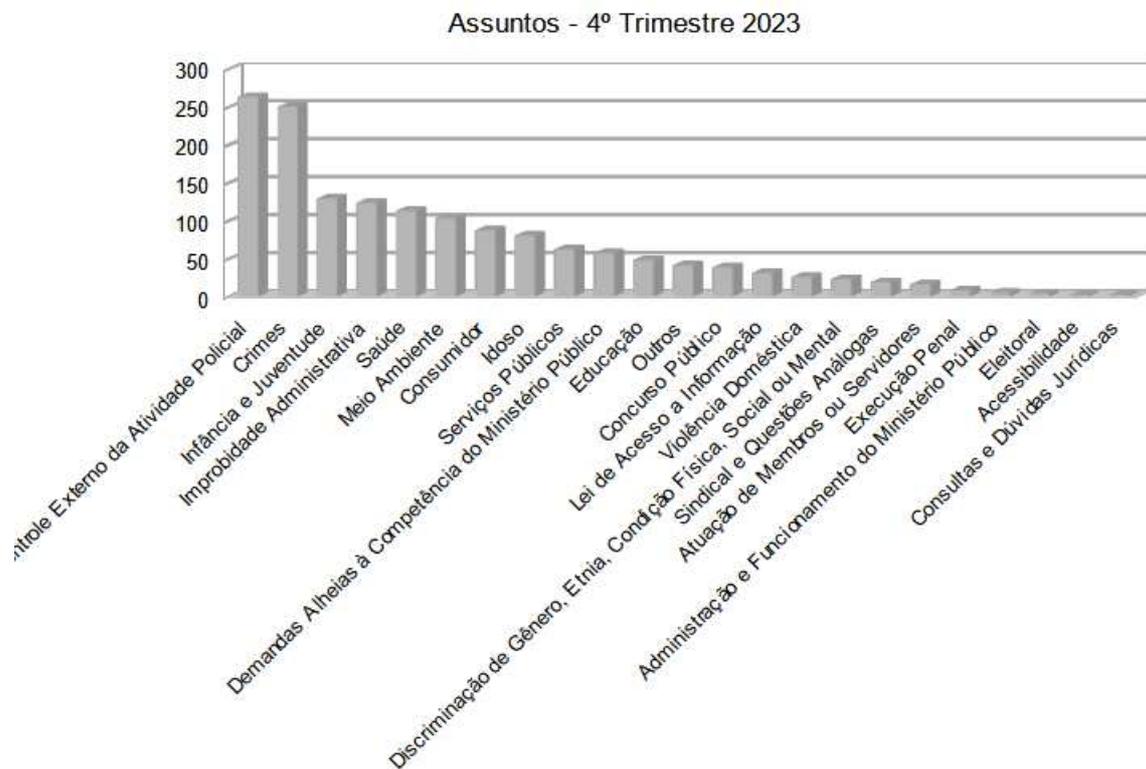


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	1.236	80,78%
Urucurituba	36	2,35%
Iranduba	16	1,05%
Novo Aripuanã	14	0,92%
Presidente Figueiredo	14	0,92%
Manacapuru	13	0,85%
Parintins	13	0,85%
Urucará	13	0,85%
Humaitá	12	0,78%
Manaquiri	10	0,65%
Itacoatiara	9	0,59%
Lábrea	9	0,59%
São Gabriel da Cachoeira	9	0,59%
Benjamin Constant	8	0,52%
Coari	7	0,46%
Eirunepé	6	0,39%
Nova Olinda do Norte	6	0,39%
Tefé	6	0,39%
Borba	5	0,33%
Alvarães	4	0,26%
Boca do Acre	4	0,26%
Carauari	4	0,26%
Envira	4	0,26%
Pauini	4	0,26%
Rio Preto da Eva	4	0,26%
Atalaia do Norte	3	0,20%
Autazes	3	0,20%
Boa Vista do Ramos	3	0,20%
Caapiranga	3	0,20%
Canutama	3	0,20%
Itamarati	3	0,20%
Japurá	3	0,20%
Jutaí	3	0,20%
Manicoré	3	0,20%
Maués	3	0,20%
Novo Airão	3	0,20%
Uarini	3	0,20%
Anori	2	0,13%
Barcelos	2	0,13%
Careiro da Várzea	2	0,13%
Ipixuna	2	0,13%
Itapiranga	2	0,13%
Nhamundá	2	0,13%
Santo Antônio do Içá	2	0,13%
Tabatinga	2	0,13%
Amaturá	1	0,07%
Barreirinha	1	0,07%
Careiro	1	0,07%
Codajás	1	0,07%
Guajará	1	0,07%
Juruá	1	0,07%
Maraã	1	0,07%
Santa Isabel do Rio Negro	1	0,07%
São Sebastião do Uatumã	1	0,07%
Silves	1	0,07%
Tapauá	1	0,07%
Tonantins	1	0,07%
Total	1.530	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
Controle Externo da Atividade Policial	252	20,39%
Crimes	194	15,70%
Saúde	101	8,17%
Infância e Juventude	90	7,28%
Meio Ambiente	89	7,20%
Consumidor	83	6,72%
Idoso	76	6,15%
Improbidade Administrativa	63	5,10%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	49	3,96%
Serviços Públicos	39	3,16%
Educação	38	3,07%
Outros	32	2,59%
Lei de Acesso a Informação	29	2,35%
Concurso Público	24	1,94%
Violência Doméstica	20	1,62%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	19	1,54%
Sindical e Questões Análogas	14	1,13%
Atuação de Membros ou Servidores	11	0,89%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	4	0,32%
Execução Penal	3	0,24%
Acessibilidade	2	0,16%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	2	0,16%
Eleitoral	2	0,16%
Total	1.236	100,00%

6.2 Alvarães

Assuntos	Quantidade	Percentual
Consumidor	1	25,00%
Crimes	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Serviços Públicos	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.3 Amaturá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.4 Anori

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

6.5 Atalaia do Norte

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

6.6 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	66,67%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.7 Barcelos

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.8 Barreirinha

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.9 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	37,50%
Improbidade Administrativa	2	25,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	12,50%
Educação	1	12,50%
Violência Doméstica	1	12,50%
Total	8	100,00%

6.10 Boa Vista do Ramos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	33,33%
Execução Penal	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.11 Boca do Acre

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	25,00%
Lei de Acesso a Informação	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Saúde	1	25,00%
Total	4	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.12 Borba

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

6.13 Caapiranga

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

6.14 Canutama

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

6.15 Carauari

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.16 Careiro

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

6.17 Careiro da Várzea

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

6.18 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	42,86%
Eleitoral	2	28,57%
Improbidade Administrativa	2	28,57%
Total	7	100,00%

6.19 Codajás

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.20 Eirunepé

Educação	Quantidade	Percentual
Crimes	3	50,00%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.21 Envira

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

6.22 Guajará

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

6.23 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	33,33%
Improbidade Administrativa	4	33,33%
Atuação de Membros ou Servidores	1	8,33%
Concurso Público	1	8,33%
Educação	1	8,33%
Violência Doméstica	1	8,33%
Total	12	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.24 Ipixuna

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

6.25 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	6	37,50%
Crimes	3	18,75%
Infância e Juventude	3	18,75%
Idoso	2	12,50%
Concurso Público	1	6,25%
Violência Doméstica	1	6,25%
Total	16	100,00%

6.26 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	33,33%
Saúde	2	22,22%
Execução Penal	1	11,11%
Meio Ambiente	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Serviços Públicos	1	11,11%
Total	9	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.27 Itamarati

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

6.28 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	50,00%
Serviços Públicos	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.29 Japurá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.30 Juruá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	100,00%
Total	1	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.31 Jutai

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Crimes	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.32 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	5	55,56%
Controle Externo da Atividade Policial	1	11,11%
Execução Penal	1	11,11%
Lei de Acesso a Informação	1	11,11%
Sindical e Questões Análogas	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.33 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	4	30,77%
Improbidade Administrativa	3	23,08%
Infância e Juventude	2	15,38%
Controle Externo da Atividade Policial	1	7,69%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	7,69%
Outros	1	7,69%
Serviços Públicos	1	7,69%
Total	13	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.34 Manaquiri

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	30,00%
Violência Doméstica	3	30,00%
Crimes	2	20,00%
Saúde	1	10,00%
Sindical e Questões Análogas	1	10,00%
Total	10	100,00%

6.35 Manicoré

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

6.36 Maraã

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

6.37 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	33,33%
Educação	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Total	3	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.38 Nhamundá

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

6.39 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	2	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Crimes	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Outros	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.40 Novo Airão

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

6.41 Novo Aripuanã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	7	50,00%
Infância e Juventude	4	28,57%
Controle Externo da Atividade Policial	2	14,29%
Meio Ambiente	1	7,14%
Total	14	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.42 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	38,46%
Infância e Juventude	4	30,77%
Meio Ambiente	2	15,38%
Crimes	1	7,69%
Educação	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.43 Pauini

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

6.44 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	7	50,00%
Crimes	3	21,43%
Educação	1	7,14%
Improbidade Administrativa	1	7,14%
Outros	1	7,14%
Saúde	1	7,14%
Total	14	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.45 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	2	50,00%
Crimes	1	25,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	25,00%
Total	4	100,00%

6.46 Santa Isabel do Rio Negro

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

6.47 Santo Antônio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	1	50,00%
Serviços Públicos	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.48 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Serviços Públicos	3	33,33%
Execução Penal	2	22,22%
Controle Externo da Atividade Policial	1	11,11%
Crimes	1	11,11%
Infância e Juventude	1	11,11%
Saúde	1	11,11%
Total	9	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.49 São Sebastião do Uatumã

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

6.50 Silves

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

6.51 Tabatinga

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

6.52 Tapauá

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.53 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.54 Tonantins

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

6.55 Uarini

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

6.56 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	8	61,54%
Crimes	4	30,77%
Idoso	1	7,69%
Total	13	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.57 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	9	25,00%
Infância e Juventude	9	25,00%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	6	16,67%
Serviços Públicos	4	11,11%
Consumidor	2	5,56%
Sindical e Questões Análogas	2	5,56%
Crimes	1	2,78%
Educação	1	2,78%
Meio Ambiente	1	2,78%
Saúde	1	2,78%
Total	36	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 *Controle Externo da Atividade Policial*, com 17,19%, que no trimestre anterior estava na terceira posição, com a segunda posição mantendo *Crimes*, com 16,34% e a terceira posição ficando com o tema outrora líder *Infância e Juventude*, com 8,43%.

No tocante aos canais de atendimento, as três primeiras posições mantiveram-se inalteradas, com a liderança do *Formulário Eletrônico*, com 33,79%, com a segunda posição para o *Atendimento Presencial*, com 19,28%, seguido pelo *E-mail*, com 14,71% 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 apresentando 80,78%, das manifestações, seguida pela comarcas de Urucurituba, com 2,35% e Iranduba, com 1,05% do total, havendo 57 (cinquenta e sete) 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, 11 de janeiro de 2024.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral