



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
Avenida Coronel Teixeira, 7995 - Bairro Nova Esperança - CEP 69037-473 - Manaus - AM - www.mpam.mp.br

RELATÓRIO Nº 1.2021.OUVIDORIA.0618889.2021.006020

Relatório Estatístico Trimestral de Atividades
Janeiro / Fevereiro / Março
Ano 2021

O presente relatório apresenta o quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, relativo ao 1.º trimestre de 2021.

1 Informações prévias

De acordo com a Resolução CNMP n.º 180, de 7 de agosto de 2017, as manifestações recebidas nas Ouvidorias dos Ministérios Públicos são enquadradas nas seguintes classes:

Reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

Críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;

Representação: manifestações residuais em relação à Reclamação, à Crítica e ao Pedido de Informação. Nessa classe, incluem-se as demandas cujo Ministério Público possui o dever legal de agir, como por exemplo: acessibilidade, concurso público, consumidor, controle externo da atividade policial, crimes, discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental, educação, eleitoral, execução penal, idoso, improbidade administrativa, infância e juventude, meio ambiente, saúde, serviços públicos, sindical e questões análogas, violência doméstica;

Sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

Elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros ou seus serviços auxiliares; e

Pedido de Informação: manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

2 Quantitativo de manifestações recebidas, no trimestre, pela Ouvidoria-Geral:

Reclamações

Recebidas: 11

Aguardando Resposta: 0

Pendentes: 0

Invalidadas: 0

Encerradas: 11

Representações

Recebidas: 1.650

Aguardando Resposta: 0

Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.650

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

Solicitações com base na LAI

Recebidas: 18
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 18

3 Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas, no trimestre, pela Ouvidoria-Geral:

Assunto	Quantidade	Percentual
Outros ¹	702	41,81%
Saúde	327	19,48%
Improbidade Administrativa	181	10,78%
Consumidor	94	5,60%
Crimes	93	5,54%
Meio Ambiente	72	4,29%
Educação	53	3,16%
Infância e Juventude	28	1,67%
Controle Externo da Atividade Policial	23	1,37%
Idoso	22	1,31%

Lei de Acesso à Informação	18	1,07%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	15	0,89%
Violência Doméstica	11	0,66%
Concurso Público	8	0,48%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	8	0,48%
Atuação de Membros ou Servidores	7	0,42%
Execução Penal	6	0,36%
Serviços Públicos	5	0,30%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	4	0,24%
Eleitoral	2	0,12%
Acessibilidade	0	0,00%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	0	0,00%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0	0,00%
Total	1.679	100,00%

Tabela 01: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no 1.º trimestre de 2021, pela Ouvidoria-Geral.

4 Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no trimestre, pela Ouvidoria-Geral

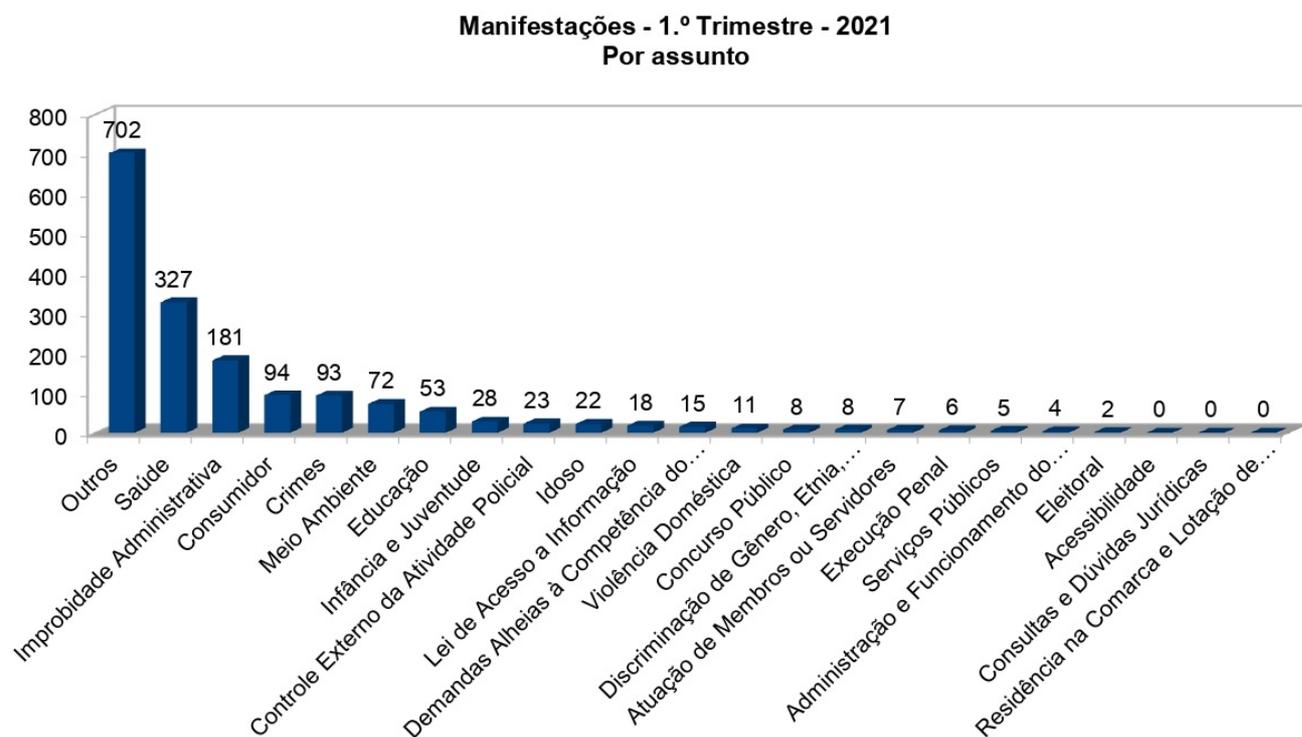


Gráfico 01: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no 1.º trimestre de 2021, pela Ouvidoria-Geral.

5 Quantitativo, por modo de atendimento, das manifestações recebidas, no trimestre, pela Ouvidoria-Geral:

Modo de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	1.071	63,79%
Formulário eletrônico	365	21,74%
E-mail	117	6,97%
Disque 100/180	72	4,29%

Atendimento telefônico	35	2,08%
Fala.BR	19	1,13%
Total	1.679	100,00%

Tabela 02: Quantitativo, por modo de atendimento, das manifestações recebidas no 1.º trimestre de 2021, pela Ouvidoria-Geral.

6 Gráfico, por modo de atendimento, das manifestações recebidas no trimestre, pela Ouvidoria-Geral

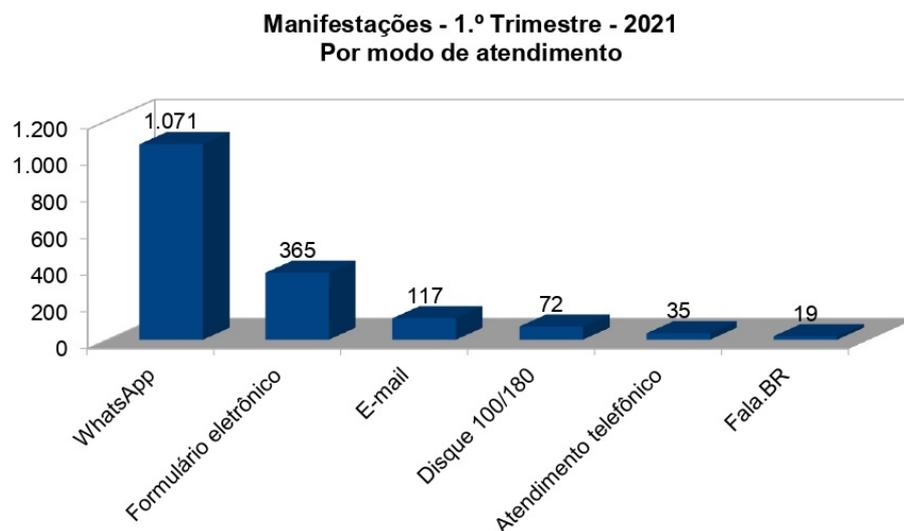


Gráfico 02: Gráfico, por modo de atendimento, das manifestações recebidas no 1.º trimestre de 2021, pela Ouvidoria-Geral.

7 Considerações

Dentre as inúmeras análises possíveis, pontua-se que os dados apresentados neste relatório permitem constatar que a área da Saúde continua a ser a mais demandada pela população, sendo um nítido reflexo da 2ª onda da COVID-19. Além disso, é importante frisar que o canal de atendimento mais procurado pelo cidadão é o *WhatsApp*, concentrando algo em torno de 63,79% (vide Tabela 02) daquilo que chega à Ouvidoria-Geral.

Ademais, vale registrar que, em razão das medidas de prevenção à COVID-19 no âmbito do Ministério Público amazonense, em especial a suspensão temporária de grande parte do atendimento presencial, as demandas migraram inevitavelmente para o *WhatsApp*, fato este facilmente comprovado pelos números que se apresentam.

Por derradeiro, consigne-se que os dados deste relatório revelam a crescente atuação da Ouvidoria-Geral e, mesmo diante das dificuldades enfrentadas, constitui autêntico canal de comunicação do Ministério Público com a sociedade, fortalecendo o exercício da cidadania e consolidando a democracia participativa.

Manaus (AM), 13 de abril de 2021.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral

¹As demandas contabilizadas em *Outros* são aquelas que não se enquadram dentro dos demais assuntos, sendo oportuno destacar que do total apresentado (702 demandas), 652 registros são oriundos apenas do *WhatsApp* e correspondem a diversas situações que não ensejam cadastro no sistema, destacando-se: (a) acompanhamento de manifestações já cadastradas na Ouvidoria-Geral, (b) informações de contatos da Defensoria Pública e 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, além de (e) conversas iniciadas pelo cidadão e não concluídas.



Documento assinado eletronicamente por **Jussara Maria Pordeus e Silva, Ouvidor(a)-Geral**, em 13/04/2021, às 20:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link http://sei.mpam.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0618889** e o código CRC **13376258**.
