



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

---

**Relatório Estatístico Trimestral de Atividades**  
**Julho / Agosto / Setembro**  
**Ano 2021**

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 2021.

### **1 Informações prévias**

De acordo com a Resolução CNMP nº 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 nº 12.527/2011).



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

---

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

**Reclamações**

Recebidas: 56  
Aguardando Resposta: 0  
Pendentes: 0  
Invalidadas: 0  
Encerradas: 56

**Representações**

Recebidas: 980  
Aguardando Resposta: 0  
Pendentes: 0  
Invalidadas: 0  
Encerradas: 980

**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: 12  
Aguardando Resposta: 0  
Pendentes: 0  
Invalidadas: 0  
Encerradas: 12



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

**3 Quantitativo, por Assunto, das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral**

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Infância e Juventude	158	15,08%
Improbidade Administrativa	149	14,22%
Meio Ambiente	119	11,35%
Educação	118	11,26%
Crimes	99	9,45%
Saúde	75	7,16%
Consumidor	59	5,63%
Outros	49	4,68%
Idoso	45	4,29%
Concurso Público	38	3,63%
Controle Externo da Atividade Policial	29	2,77%
Violência Doméstica	20	1,91%
Serviços Públicos	18	1,72%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	15	1,43%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	15	1,43%
Atuação de Membros ou Servidores	12	1,15%
Lei de Acesso a Informação	8	0,76%
Execução Penal	7	0,67%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	5	0,48%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	5	0,48%
Eleitoral	3	0,29%
Acessibilidade	2	0,19%
<b>Total</b>	<b>1.048</b>	<b>100,00%</b>

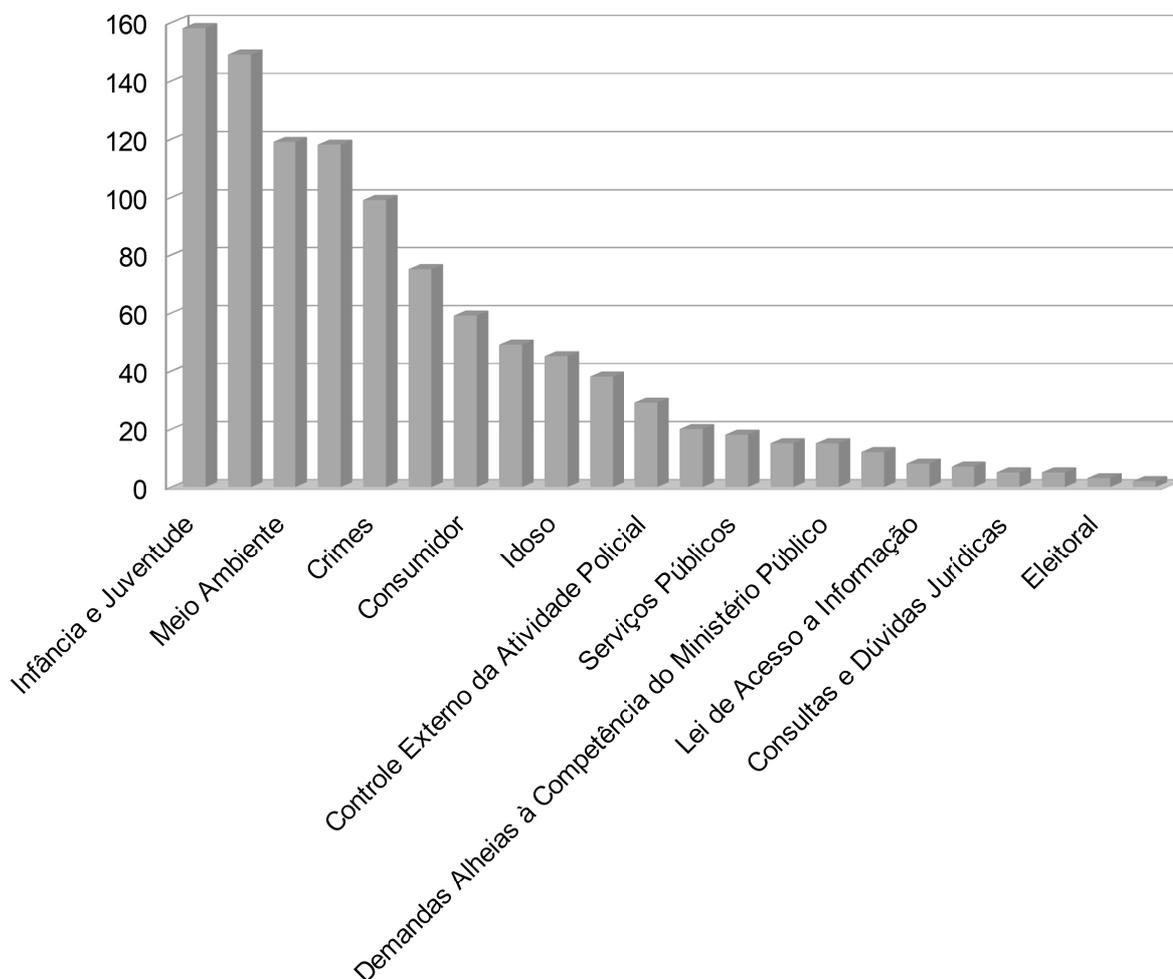
Tabela 01: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

Gráfico 01: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.



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

**Assuntos - 3º Trimestre 2021**



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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
E-mail	385	36,74%
Formulário eletrônico	277	26,43%
WhatsApp	222	21,18%
Disque 100/180	82	7,82%
Atendimento telefônico	37	3,53%
Fala.BR	30	2,86%
Atendimento presencial	15	1,43%
<b>Total</b>	<b>1.048</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 02: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.



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

---

**Canais de atendimento - 3º Trimestre 2021**

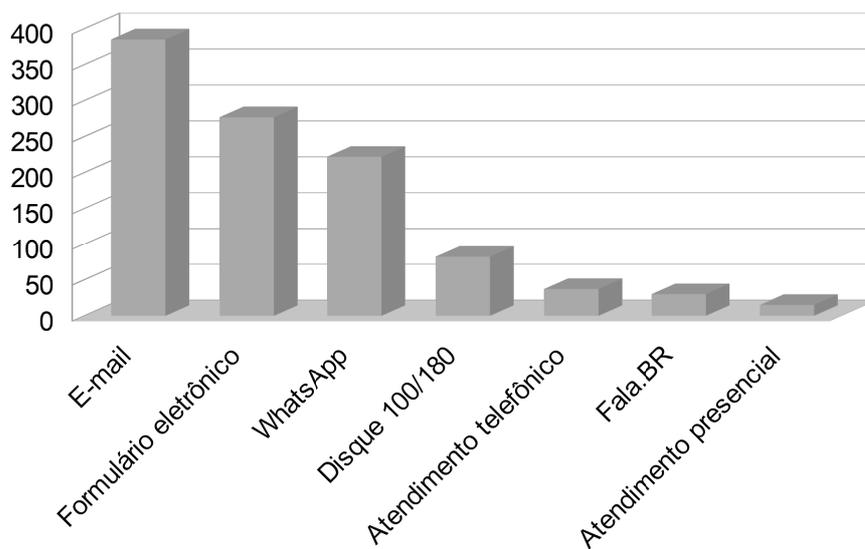


Gráfico 02: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

**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	830	79,20%
Irlanduba	31	2,96%
Coari	15	1,43%
Urucurituba	12	1,15%
Itacoatiara	11	1,05%
Rio Preto da Eva	11	1,05%
Humaitá	9	0,86%
Presidente Figueiredo	9	0,86%
Parintins	8	0,76%
Benjamin Constant	7	0,67%
Urucará	7	0,67%
Manacapuru	6	0,57%
Maués	6	0,57%
São Sebastião do Uatumã	6	0,57%
Eirunepé	5	0,48%
Itamarati	5	0,48%
Anamã	4	0,38%
Borba	4	0,38%
Canutama	4	0,38%
Careiro da Várzea	4	0,38%
Tonantins	4	0,38%
Codajás	3	0,29%
Fonte Boa	3	0,29%
Maraã	3	0,29%
São Gabriel da Cachoeira	3	0,29%
São Paulo de Olivença	3	0,29%
Tabatinga	3	0,29%
Tefé	3	0,29%
Autazes	2	0,19%
Barreirinha	2	0,19%
Caapiranga	2	0,19%
Envira	2	0,19%
Manaquiri	2	0,19%
Nhamundá	2	0,19%
Nova Olinda do Norte	2	0,19%
Novo Airão	2	0,19%
Tapauá	2	0,19%
Uarini	2	0,19%
Alvarães	1	0,10%
Apuí	1	0,10%
Atalaia do Norte	1	0,10%
Barcelos	1	0,10%
Beruri	1	0,10%
Careiro	1	0,10%
Itapiranga	1	0,10%
Manicoré	1	0,10%
Novo Aripuanã	1	0,10%
<b>Total</b>	<b>1.048</b>	<b>100,00%</b>



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

**Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2021 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**

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Infância e Juventude	152	18,31%
Educação	107	12,89%
Meio Ambiente	96	11,57%
Crimes	80	9,64%
Improbidade Administrativa	72	8,67%
Saúde	69	8,31%
Consumidor	56	6,75%
Outros	39	4,70%
Idoso	38	4,58%
Concurso Público	18	2,17%
Controle Externo da Atividade Policial	18	2,17%
Violência Doméstica	18	2,17%
Serviços Públicos	15	1,81%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	13	1,57%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	10	1,20%
Lei de Acesso a Informação	8	0,96%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	5	0,60%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	5	0,60%
Execução Penal	5	0,60%
Atuação de Membros ou Servidores	3	0,36%
Acessibilidade	2	0,24%
Eleitoral	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>830</b>	<b>100,00%</b>



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

---

### 6.2 Alvarães

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

### 6.3 Anamá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	100,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.4 Apuí

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

### 6.5 Atalaia do Norte

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

### 6.6 Autazes

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

### 6.7 Barcelos

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>



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

---

### 6.8 Barreirinha

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

### 6.9 Benjamin Constant

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	5	71,43%
Atuação de Membros ou Servidores	1	14,29%
Crimes	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

### 6.10 Beruri

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

### 6.11 Borba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Infância e Juventude	1	25,00%
Meio Ambiente	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.12 Caapiranga

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



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

---

### 6.13 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	100,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.14 Careiro

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

### 6.15 Careiro da Várzea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	50,00%
Educação	1	25,00%
Outros	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

### 6.16 Coari

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	8	53,33%
Crimes	3	20,00%
Consumidor	2	13,33%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	6,67%
Controle Externo da Atividade Policial	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

### 6.17 Codajás

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



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

---

### 6.18 Eirunepé

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	20,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	20,00%
Improbidade Administrativa	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

### 6.19 Envira

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

### 6.20 Fonte Boa

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Concurso Público	1	33,33%
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.21 Humaitá

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	3	33,33%
Crimes	2	22,22%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	11,11%
Educação	1	11,11%
Idoso	1	11,11%
Outros	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



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

---

### 6.22 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	13	41,94%
Meio Ambiente	10	32,26%
Improbidade Administrativa	4	12,90%
Outros	2	6,45%
Consumidor	1	3,23%
Violência Doméstica	1	3,23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

### 6.23 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	3	27,27%
Serviços Públicos	3	27,27%
Improbidade Administrativa	2	18,18%
Crimes	1	9,09%
Educação	1	9,09%
Meio Ambiente	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

### 6.24 Itamarati

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	2	40,00%
Atuação de Membros ou Servidores	1	20,00%
Meio Ambiente	1	20,00%
Saúde	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

### 6.25 Itapiranga

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>



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

---

### 6.26 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	2	33,33%
Meio Ambiente	2	33,33%
Idoso	1	16,67%
Violência Doméstica	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

### 6.27 Manaquiri

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

### 6.28 Manicoré

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

### 6.29 Maraã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Idoso	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Outros	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.30 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Idoso	2	33,33%
Concurso Público	1	16,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Infância e Juventude	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



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

---

### 6.31 Nhamundá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Execução Penal	1	50,00%
Improbidade Administrativa	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.32 Nova Olinda do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Improbidade Administrativa	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

### 6.33 Novo Airão

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

### 6.34 Novo Aripuanã

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

### 6.35 Parintins

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	2	25,00%
Educação	2	25,00%
Concurso Público	1	12,50%
Improbidade Administrativa	1	12,50%
Meio Ambiente	1	12,50%
Saúde	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>



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

### 6.36 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	44,44%
Crimes	2	22,22%
Controle Externo da Atividade Policial	1	11,11%
educação	1	11,11%
Idoso	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

### 6.37 Rio Preto da Eva

Assuntos	Quantidade	Percentual
Administração e Funcionamento do Ministério Público	3	27,27%
Meio Ambiente	3	27,27%
Atuação de Membros ou Servidores	1	9,09%
Concurso Público	1	9,09%
Idoso	1	9,09%
Improbidade Administrativa	1	9,09%
Saúde	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

### 6.38 São Gabriel da Cachoeira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	2	66,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### 6.39 São Paulo de Olivença

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Meio Ambiente	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>



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

---

**6.40 São Sebastião do Uatumã**

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Improbidade Administrativa	3	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	2	33,33%
Execução Penal	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

**6.41 Tabatinga**

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Controle Externo da Atividade Policial	1	33,33%
Outros	1	33,33%
Saúde	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**6.42 Tapauá**

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

**6.43 Tefé**

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

**6.44 Tonantins**

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



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

#### 6.45 Uarini

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	50,00%
Controle Externo da Atividade Policial	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.46 Urucará

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	42,86%
Atuação de Membros ou Servidores	1	14,29%
Concurso Público	1	14,29%
Crimes	1	14,29%
Educação	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

#### 6.47 Urucurituba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	9	75,00%
Crimes	1	8,33%
Eleitoral	1	8,33%
Infância e Juventude	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

### 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 15,08%, sendo que a *Improbidade Administrativa*, que liderava no trimestre anterior, caiu para segundo, com 14,22% do total de manifestações recebidas. Destacam-se ainda as demandas das áreas de *Meio-Ambiente*, com 11,35% e *Educação*, com 11,26% .

No tocante aos canais de atendimento, temos o *E-mail* como o modo de atendimento mais procurado, com 36,74% daquilo que chega à Ouvidoria-Geral. Seguem-se o *Formulário eletrônico*, com 26,43% e o *WhatsApp*, que liderava nos trimestres anteriores e caiu para 21,18% das demandas recebidas.

Vale registrar que, em razão das medidas de prevenção à Covid-19 no âmbito do



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

---

*Parquet* amazonense, o atendimento presencial continua suspenso, havendo a previsão, por força do Ato 270/2021/PGJ, do restabelecimento dos atendimentos presenciais, a se darem na Sede, na Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança; e Av. André Araújo, 23, Aleixo, ambos em Manaus/AM a partir de 18/10/2021.

Nesta 3ª edição do Relatório Trimestral da Ouvidoria-Geral de 2021 foi incluída a tabela com as especificação das demandas, por comarca. A capital concentra a esmagadora maioria das manifestações, com 79,20%, seguida pelas comarcas de Iranduba, com 2,96% e Coari, com 1,43% do total.

Por derradeiro, consigne-se que os dados deste relatório revelam a relevante atuação 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, 19 de outubro de 2021.

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