



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Relatório Estatístico Trimestral de Atividades

Outubro / Novembro / Dezembro

Ano 2021

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 2021.

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;



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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 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: 11
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 11

Representações

Recebidas: 1.566
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.566

Críticas

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

Sugestões

Recebidas: 1
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1

Elogios

Recebidas: 1



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1

Solicitações com base na LAI

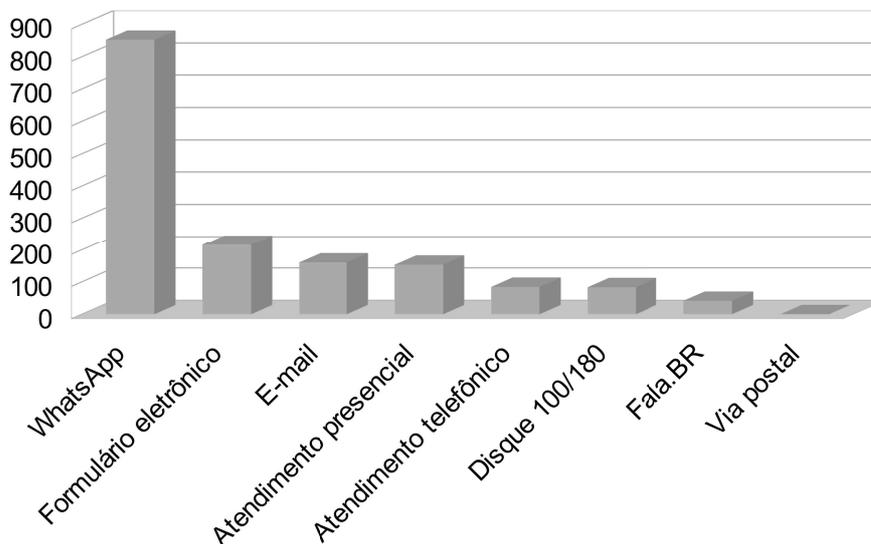
Recebidas: 10
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 10

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	852	53,62%
Formulário eletrônico	216	13,59%
E-mail	160	10,07%
Atendimento presencial	153	9,63%
Atendimento telefônico	84	5,29%
Disque 100/180	83	5,22%
Fala.BR	41	2,58%
Via postal	0	0,00%
Total	1.589	100,00%

Tabela 01: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

Canais de atendimento - 4º Trimestre 2021





Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Gráfico 01: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	634	39,90%
Improbidade Administrativa	106	6,67%
Infância e Juventude	101	6,36%
Crimes	98	6,17%
Saúde	96	6,04%
Meio Ambiente	94	5,92%
Concurso Público	72	4,53%
Educação	64	4,03%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	63	3,96%
Consumidor	59	3,71%
Controle Externo da Atividade Policial	53	3,34%
Idoso	48	3,02%
Serviços Públicos	21	1,32%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	20	1,26%
Violência Doméstica	15	0,94%
Lei de Acesso a Informação	11	0,69%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	10	0,63%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	8	0,50%
Atuação de Membros ou Servidores	8	0,50%
Acessibilidade	4	0,25%
Execução Penal	4	0,25%
Total	1.589	100,00%

Tabela 02: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos - 4º Trimestre 2021

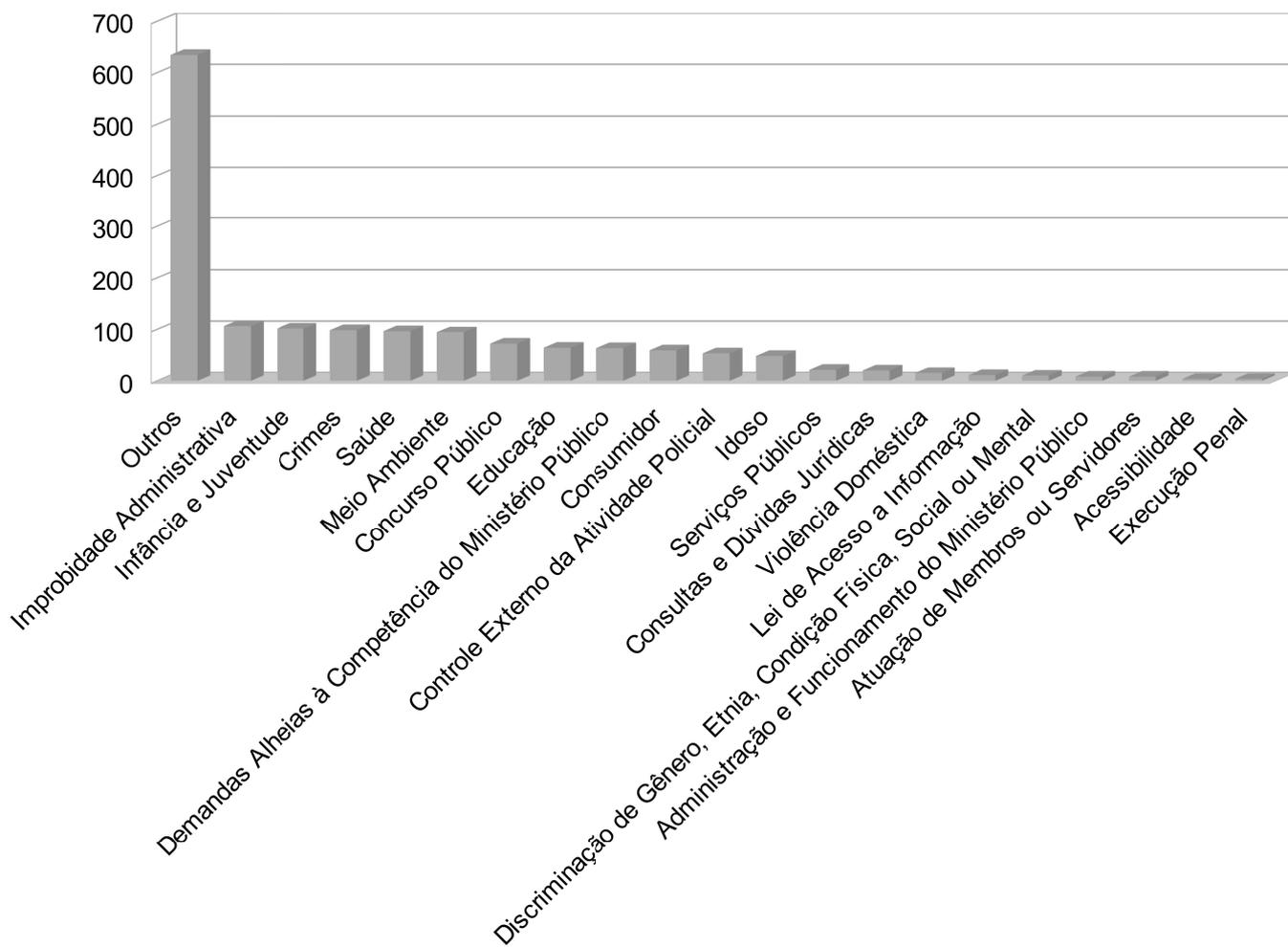


Gráfico 02: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

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



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Município do fato	Quantidade	Percentual
Manaus	1.402	88,23%
Maraã	20	1,26%
Irlanduba	16	1,01%
Humaitá	15	0,94%
Tefé	13	0,82%
Itacoatiara	12	0,76%
Manacapuru	9	0,57%
Envira	7	0,44%
Parintins	6	0,38%
Presidente Figueiredo	6	0,38%
Autazes	5	0,31%
Canutama	5	0,31%
Maués	5	0,31%
Urucurituba	5	0,31%
Anamã	4	0,25%
Atalaia do Norte	4	0,25%
Coari	4	0,25%
Borba	3	0,19%
Eirunepé	3	0,19%
Fonte Boa	3	0,19%
Juruá	3	0,19%
Jutaí	3	0,19%
Nhamundá	3	0,19%
Santo Antônio do Içá	3	0,19%
Uarini	3	0,19%
Barcelos	2	0,13%
Boca do Acre	2	0,13%
Careiro	2	0,13%
Lábrea	2	0,13%
Manicoré	2	0,13%
Nova Olinda do Norte	2	0,13%
Rio Preto da Eva	2	0,13%
Santa Isabel do Rio Negro	2	0,13%
Tabatinga	2	0,13%
Amaturá	1	0,06%
Anori	1	0,06%
Barreirinha	1	0,06%
Carauari	1	0,06%
Itamarati	1	0,06%
Itapiranga	1	0,06%
Japurá	1	0,06%
Manaquiri	1	0,06%
São Gabriel da Cachoeira	1	0,06%
Total	1.589	100,00%

Tabela 03: Quantitativo, por comarca, das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2021 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

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	601	42,87%
Improbidade Administrativa	62	4,42%
Infância e Juventude	87	6,21%
Crimes	82	5,85%
Meio Ambiente	82	5,85%
Saúde	81	5,78%
Concurso Público	67	4,78%
Educação	52	3,71%
Consumidor	54	3,85%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	58	4,14%
Controle Externo da Atividade Policial	45	3,21%
Idoso	46	3,28%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	20	1,43%
Serviços Públicos	20	1,43%
Violência Doméstica	10	0,71%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	8	0,57%
Lei de Acesso a Informação	10	0,71%
Atuação de Membros ou Servidores	3	0,21%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	7	0,50%
Acessibilidade	4	0,29%
Execução Penal	3	0,21%
Total	1402	100,00%

6.2 Amaturá



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.3 Anamã

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

6.4 Anori

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	1	100,00%
Total	1	100,00%

6.5 Atalaia do Norte

Assuntos	Quantidade	Percentual
Educação	2	50,00%
Infância e Juventude	2	50,00%
Total	4	100,00%

6.6 Autazes

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	2	40,00%
Crimes	1	20,00%
Lei de Acesso a Informação	1	20,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.7 Barcelos



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.8 Barreirinha

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

6.9 Boca do Acre

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

6.10 Borba

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

6.11 Canutama

Assuntos	Quantidade	Percentual
Atuação de Membros ou Servidores	3	60,00%
Crimes	1	20,00%
Idoso	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.12 Carauari



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

6.13 Careiro

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

6.14 Coari

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

6.15 Eirunepé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Infância e Juventude	1	33,33%
Violência Doméstica	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.16 Envira

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	57,14%
Outros	2	28,57%
Concurso Público	1	14,29%
Total	7	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.17 Fonte Boa

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	33,33%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	33,33%
Improbidade Administrativa	1	33,33%
Total	3	100,00%

6.18 Humaitá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	6	40,00%
Controle Externo da Atividade Policial	2	13,33%
Meio Ambiente	2	13,33%
Outros	2	13,33%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	1	6,67%
Consumidor	1	6,67%
Improbidade Administrativa	1	6,67%
Total	15	100,00%

6.19 Iranduba

Assuntos	Quantidade	Percentual
Meio Ambiente	6	37,50%
Improbidade Administrativa	5	31,25%
Consumidor	2	12,50%
Outros	2	12,50%
Crimes	1	6,25%
Total	16	100,00%

6.20 Itacoatiara

Assuntos	Quantidade	Percentual
Saúde	4	33,33%
Consumidor	2	16,67%
Crimes	2	16,67%
Outros	2	16,67%
Infância e Juventude	1	8,33%
Violência Doméstica	1	8,33%
Total	12	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.21 Itamarati

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

6.22 Itapiranga

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

6.23 Japurá

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

6.24 Juruá

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

6.25 Jutai

Assuntos	Quantidade	Percentual
Controle Externo da Atividade Policial	2	66,67%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Total	3	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.26 Lábrea

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	1	50,00%
Violência Doméstica	1	50,00%
Total	2	100,00%

6.27 Manacapuru

Assuntos	Quantidade	Percentual
Crimes	3	33,33%
Infância e Juventude	2	22,22%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	11,11%
Improbidade Administrativa	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Saúde	1	11,11%
Total	9	100,00%

6.28 Manaquiri

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

6.29 Manicoré

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	2	100,00%
Total	2	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.30 Maraã

Assuntos	Quantidade	Percentual
Outros	12	60,00%
Educação	5	25,00%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	1	5,00%
Improbidade Administrativa	1	5,00%
Violência Doméstica	1	5,00%
Total	20	100,00%

6.31 Maués

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	60,00%
Idoso	1	20,00%
Violência Doméstica	1	20,00%
Total	5	100,00%

6.32 Nhamundá

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

6.33 Nova Olinda do Norte

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

6.34 Parintins



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Concurso Público	4	66,67%
Improbidade Administrativa	1	16,67%
Meio Ambiente	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.35 Presidente Figueiredo

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	3	50,00%
Saúde	2	33,33%
Educação	1	16,67%
Total	6	100,00%

6.36 Rio Preto da Eva

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

6.37 Santa Isabel do Rio Negro

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

6.38 Santo Antônio do Içá

Assuntos	Quantidade	Percentual
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1	33,33%
Meio Ambiente	1	33,33%
Outros	1	33,33%
Total	3	100,00%



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

6.39 São Gabriel da Cachoeira

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

6.40 Tabatinga

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

6.41 Tefé

Assuntos	Quantidade	Percentual
Infância e Juventude	4	30,77%
Outros	4	30,77%
Educação	2	15,38%
Atuação de Membros ou Servidores	1	7,69%
Execução Penal	1	7,69%
Improbidade Administrativa	1	7,69%
Total	13	100,00%

6.42 Uarini

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

6.43 Urucurituba



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Assuntos	Quantidade	Percentual
Improbidade Administrativa	4	80,00%
Saúde	1	20,00%
Total	5	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 *Outros*, com 39,90%, passando demanda de *Improbidade Administrativa* para a segunda posição, com 6,67%, e o tema relativo a Infância e Juventude, que liderava no trimestre anterior, caiu para terceira posição com 6,36%.

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 o retorno do *WhatsApp* à liderança, com a maioria absoluta das demandas, na ordem de 53,62%, com o *Formulário eletrônico*, mantendo-se em segundo lugar, caindo para 13,59%. Já o *E-mail*, que liderava no trimestre anterior, passou para terceira posição, com 10,07% das demandas recebidas.

Vale registrar que, em cumprimento ao Ato nº 270/2021/PGJ, o retorno do atendimento presencial no âmbito desta Ouvidoria-Geral se deu no dia 18 de outubro de 2021, com o público sendo atendido nas dependências da Ouvidoria, no térreo da Av. Cel. Teixeira, 7995, Nova Esperança; e também no térreo da Av. André Araújo, 23, Aleixo, ambos em Manaus/AM.

Em seguida, cumpre destacar que a tabela com a especificação das demandas por comarca informa a forte concentração das manifestações na capital



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

do estado, com Manaus atingindo 88,23%, seguida pelas comarcas de Marã, com 1,26% e Iranduba, com 1,01% do total, havendo 43 (quarenta e três) municípios apresentado manifestações neste trimestre.

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, 27 de janeiro de 2022.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral