



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Relatório Estatístico Trimestral de Atividades
Abril / Maio / Junho
Ano 2021

O presente relatório apresenta o quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas relativo ao 2.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).



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

Reclamações

Recebidas: 16
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 16

Representações

Recebidas: 1.436
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 1.436

Críticas

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

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: 7
Aguardando Resposta: 0
Pendentes: 0
Invalidadas: 0
Encerradas: 7



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

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

Demandas recebidas – 2.º Trimestre – 2021		
Assunto	Quantidade	Percentual
Outros ¹	636	43,56%
Improbidade Administrativa	155	10,62%
Saúde	112	7,67%
Meio Ambiente	105	7,19%
Crimes	94	6,44%
Consumidor	55	3,77%
Educação	55	3,77%
Concurso Público	55	3,77%
Infância e Juventude	48	3,29%
Idoso	26	1,78%
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	26	1,78%
Controle Externo da Atividade Policial	25	1,70%
Serviços Públicos	14	0,96%
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	12	0,82%
Violência Doméstica	10	0,68%
Atuação de Membros ou Servidores	8	0,55%
Lei de Acesso à Informação	7	0,48%
Administração e Funcionamento do Ministério Público	7	0,48%
Execução Penal	5	0,34%
Eleitoral	2	0,14%
Consultas e Dúvidas Jurídicas	2	0,14%
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1	0,07%
Total	1.460	100,00%

Tabela 01: Quantitativo, por assunto, das manifestações recebidas no 2.º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

¹ As demandas contabilizadas em *Outros* são aquelas que não se enquadram dentro dos demais assuntos, sendo oportuno destacar que do total apresentado (636 demandas), 589 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 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.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Manifestação - 2º Trimestre - 2021

Assunto das Demandas

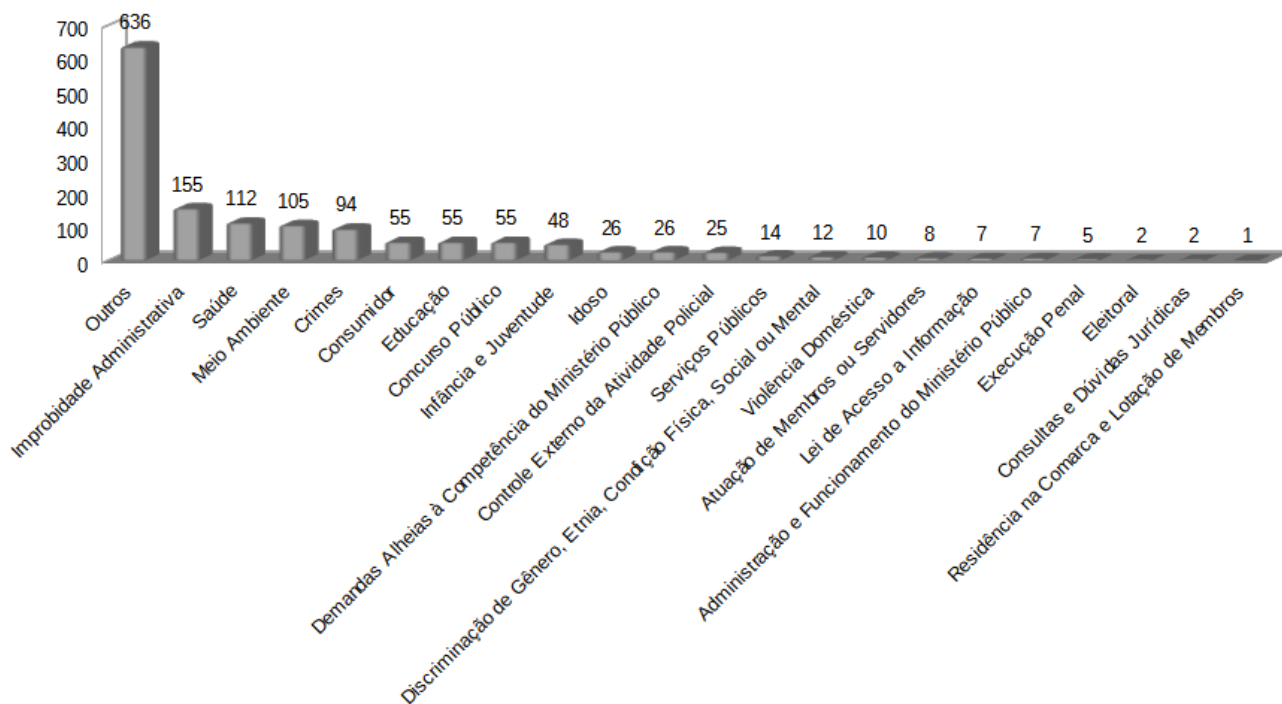


Gráfico 01: Gráfico, por assunto, das manifestações recebidas no 2.º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

3.1 Quantitativo de manifestações cadastradas pela Ouvidoria-Geral relativas à Capital

Demandas cadastradas – Capital – 2º Trimestre – 2021	
Assunto	Capital
Meio Ambiente	86
Saúde	84
Improbidade Administrativa	74
Crimes	71
Consumidor	52
Educação	43
Outros	42
Infância e Juventude	41
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	23
Idoso	23
Controle Externo da Atividade Policial	18
Concurso Público	16
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	12
Serviços Públicos	12
Violência Doméstica	8
LAI	7
Administração e Funcionamento do Ministério Público	5
Execução Penal	5
Eleitoral	2
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1
Atuação de Membros ou Servidores	0
Residência na Comarca e Lotação de Membros	0
Total	625

Tabela 02: Quantitativo de manifestações cadastradas no 2.º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral relativas à Capital.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

3.2 Quantitativo de manifestações cadastradas pela Ouvidoria-Geral relativas ao Interior

Demandas cadastradas – Interior – 2º Trimestre – 2021	
Assunto	Interior
Improbidade Administrativa	81
Concurso Público	39
Saúde	28
Crimes	23
Meio Ambiente	19
Educação	12
Atuação de Membros ou Servidores	8
Infância e Juventude	7
Controle Externo da Atividade Policial	7
Outros	5
Consumidor	3
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	3
Idoso	3
Serviços Públicos	2
Violência Doméstica	2
Administração e Funcionamento do Ministério Público	2
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	0
LAI	0
Execução Penal	0
Eleitoral	0
Total	246

Tabela 03: Quantitativo de manifestações cadastradas no 2.º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral relativas ao Interior.

3.2.2 Detalhamento das demandas cadastradas pela Ouvidoria-Geral relativas ao Interior

Registre-se que o detalhamento, por Comarca, dos assuntos das demandas cadastradas na Ouvidoria-Geral encontra-se anexo ao presente relatório.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

3.3 Esclarecimento quanto às demandas recebidas e demandas cadastradas

É importante salientar que o quantitativo presente nas Tabelas 02 e 03 leva em consideração apenas as demandas recebidas na Ouvidoria-Geral com possibilidade de atuação ministerial, isto é, os registros recebidos via WhatsApp relativos apenas a orientações gerais, acompanhamento de manifestações anteriormente cadastradas ou outra situação correlata não foram contabilizados.

Em razão disso, tem-se o total de 871 demandas recebidas e efetivamente cadastradas no 2.º trimestre de 2021 (625 manifestações da Capital e 246 do Interior) e 589 mensagens via WhatsApp relativas a assuntos *Outros*, totalizando 1.460 manifestações recebidas.

Dessa maneira, as demandas recebidas na Ouvidoria-Geral sempre serão em maior número se comparadas às demandas efetivamente cadastradas, visto que em alguns casos, sobretudo via WhatsApp, o atendimento realizado é apenas de consulta ou tira-dúvidas sobre determinado assunto, o que não significa que devemos descartar esse registro, pois houve atendimento ao público.

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

Canais de Atendimento	Quantidade	Percentual
WhatsApp	925	63,36%
E-mail	233	15,96%
Formulário eletrônico	217	14,86%
Disque 100/180	41	2,81%
Atendimento telefônico	34	2,33%
Fala.BR	10	0,68%
Total	1.460	100,00%

Tabela 04: Quantitativo, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 2.º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

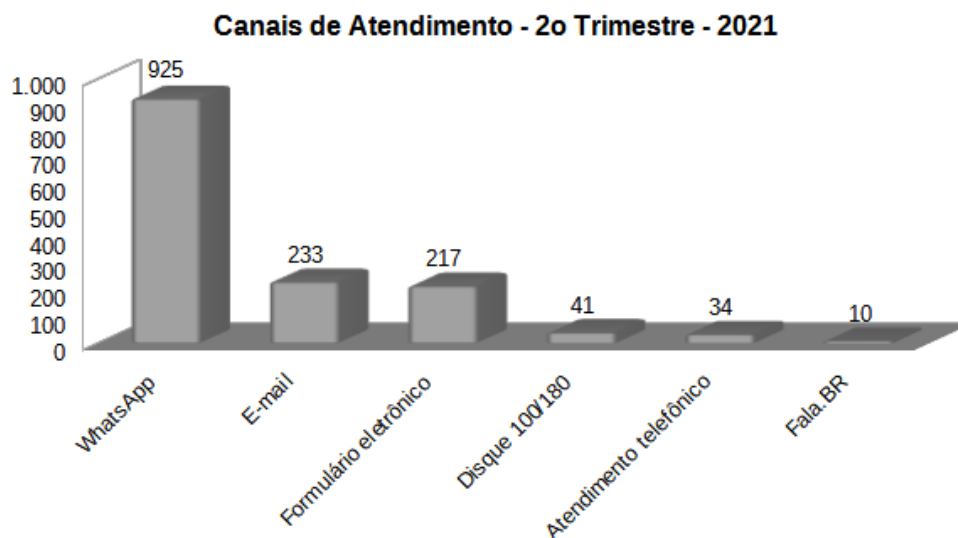


Gráfico 02: Gráfico, por canais de atendimento, das manifestações recebidas no 2.º trimestre de 2021 pela Ouvidoria-Geral.

5 Considerações

A partir dos dados constantes no presente relatório é possível evidenciar que, excluindo os assuntos *Outros*, as matérias mais demandados pela população continuam a ser *Improbidade Administrativa*, com 10,62% do total de manifestações recebidas, seguido de *Saúde*, com 7,67%, e *Meio Ambiente* com 7,19%. Além disso, é importante frisar que o canal de atendimento mais procurado pelo cidadão é o *WhatsApp*, concentrando algo em torno de 63,36% (vide Tabela 02) daquilo que chega à Ouvidoria-Geral.

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

Ademais, nesta 2.º edição do Relatório Trimestral da Ouvidoria-Geral, foram incluídas tabelas (Tabelas 03 e 04) relativas às demandas cadastradas da Capital e Interior, sendo possível observar que, na Capital, os assuntos mais demandados referem-se ao *Meio Ambiente*, *Saúde* e *Improbidade Administrativa*, enquanto no Interior, tem-se *Improbidade Administrativa*, *Concurso Público* e *Saúde* como demandas mais presentes.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Para melhor visualização das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral foi elaborado arquivo complementar com informações relacionadas às Comarcas, Assuntos e sistema de envio das manifestações.

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), 21 de julho de 2021.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral

Demandas cadastradas na Ouvidoria-Geral - 2o Trimestre - 2021

Comarca	Sistema de envio das demandas	Assunto das Demandas																				Total		
		Administração e Funcionamento do Ministério Público	Atuação de Membros ou Servidores	Concurso Público	Consultas e Dúvidas Jurídicas	Consumidor	Controle Externo da Atividade Policial	Crimes	Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	Educação	Eleitoral	Execução Penal	Idoso	Improbidade Administrativa	Infância e Juventude	LAI	Meio Ambiente	Outros	Residência na Comarca e Lotação de Membros	Saúde		Serviços Públicos	Violência Doméstica
Alvarães	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
Amaturá	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4	
Anori	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Atalaia do Norte	SEI	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
Autazes	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	
Barcelos	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Barreirinha	SEI	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	6	
Benjamin Constant	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Beruri	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Boa Vista do Ramos	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
Boca do Acre	MP VIRTUAL	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Caapiranga	SEI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Canutama	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Carauari	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Careiro	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Careiro da Várzea	MP VIRTUAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Coari	MP VIRTUAL	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	1	0	0	13	
Codajás	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	
Eirunepé	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Envira	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	
Fonte Boa	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Humaitá	MP VIRTUAL	0	2	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	14	
Ipixuna	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
Iranduba	SAJ	0	0	17	0	0	0	1	0	0	2	0	0	11	0	0	2	1	0	6	0	0	40	
Itacostaiara	MP VIRTUAL	1	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	0	2	0	0	14	
Itamarati	MP VIRTUAL	0	0	2	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Itapiranga	MP VIRTUAL	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	
Japurá	SEI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Juruá	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	
Jutai	MP VIRTUAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Lábrea	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	
Manacapuru	MP VIRTUAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3	1	0	8	
Manaquiri	MP VIRTUAL	1	0	6	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
Manaus	SAJ	5	0	16	1	52	18	71	23	12	43	2	5	23	74	41	7	86	42	0	84	12	8	625
Manicoré	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Maraá	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Maués	MP VIRTUAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	5	
Nova Olinda do Norte	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Novo Airão	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4	
Novo Aripuanã	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Parintins	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5	
Pauini	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	5	
Presidente Figueiredo	MP VIRTUAL	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	7	
Rio Preto da Eva	SEI	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	4	1	0	1	0	0	10	
Santa Isabel do Rio Negro	SEI	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	
Santo Antônio do Itá	SEI	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
São Gabriel da Cachoeira	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	5	
São Paulo do Olivença	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
São Sebastião do Uatumã	MP VIRTUAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
Silves	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
Tapauá	MP VIRTUAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	
Tefé	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	2	0	0	6	
Uarini	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Urucará	SEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4	
Urucurituba	MP VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Total		7	8	55	2	55	25	94	26	12	55	2	5	26	155	48	7	105	47	1	112	14	10	871

É importante salientar que o quantitativo presente na tabela acima leva em consideração apenas as demandas recebidas na Ouvidoria-Geral com possibilidade de atuação ministerial, isto é, os registros recebidos via WhatsApp relativos apenas a orientações gerais, acompanhamento de manifestações anteriormente cadastradas ou outra situação correlata não foram contabilizados. Em razão disso, tem-se o total de 871 demandas recebidas e efetivamente cadastradas no 2.º trimestre de 2021 (625 manifestações da Capital e 246 do Interior) e 589 mensagens via WhatsApp relativas a assuntos Outros, totalizando 1.460 manifestações recebidas.