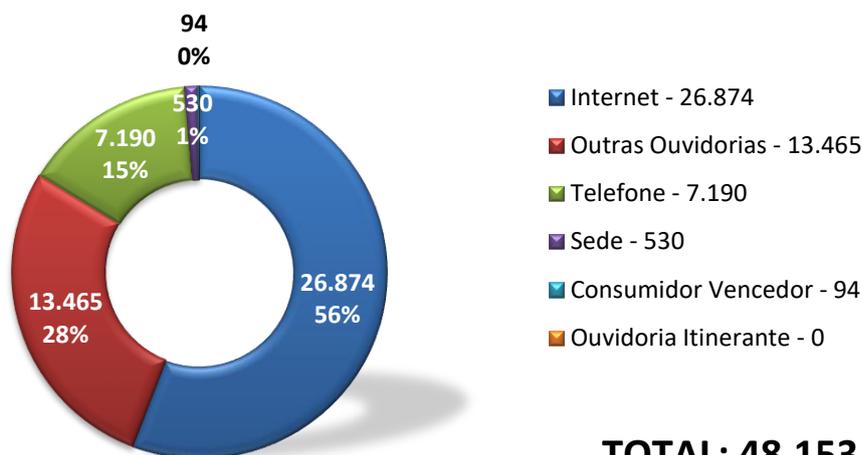


1 Dados Estatísticos

1.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no ano de 2020, foram num total de 48.153 (quarenta e oito mil cento e cinquenta e três).

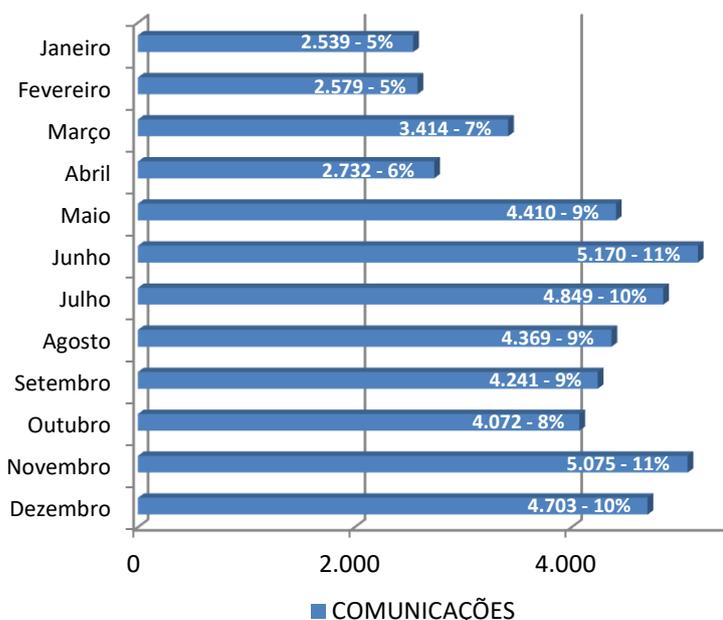


TOTAL: 48.153

Fonte: Sistema da Ouvidoria

1.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

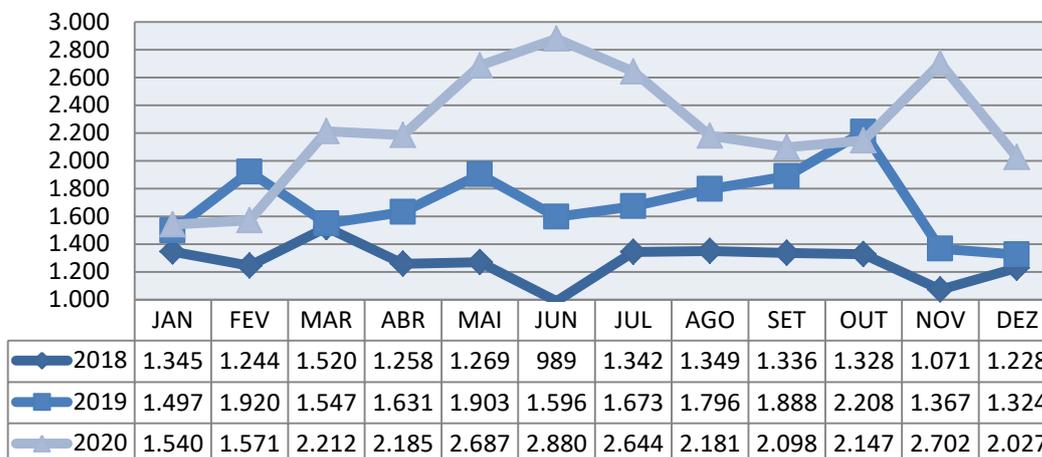
Essas 48.153 (quarenta e oito mil cento e cinquenta e três) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



2020	Comunicações
Janeiro	2.539
Fevereiro	2.579
Março	3.414
Abril	2.732
Mai	4.410
Junho	5.170
Julho	4.849
Agosto	4.369
Setembro	4.241
Outubro	4.072
Novembro	5.075
Dezembro	4.703
Total	48.153

1.3 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 26.874 (vinte e seis mil oitocentos e setenta e quatro) comunicações, sendo 6.524 (seis mil quinhentos e vinte e quatro) a mais que 2019.



Total 2018: 15.279

Total 2019: 20.350

Total 2020: 26.874

Média Mensal: ≈ 1.273

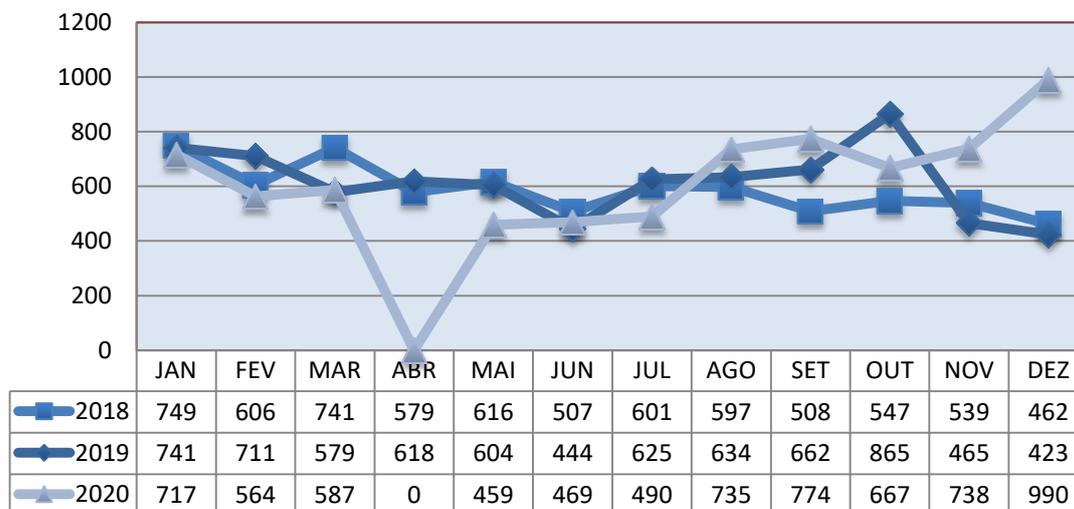
Média Mensal: ≈ 1.696

Média Mensal: ≈ 2.240

Fonte: Sistema da Ouvidoria

1.4 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico

Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 50.416 (cinquenta mil quatrocentos e dezesseis) ligações, com 7.190 (sete mil cento e noventa) registros, sendo 181 (cento e oitenta e uma) comunicações a menos que 2019. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento telefônico foi interrompido em 20mar2020 e retornou, em escala reduzida, no dia 05mai2020.



Total 2018: 7.052

Total 2019: 7.371

Total 2020: 7.190

Média Mensal: ≈ 588

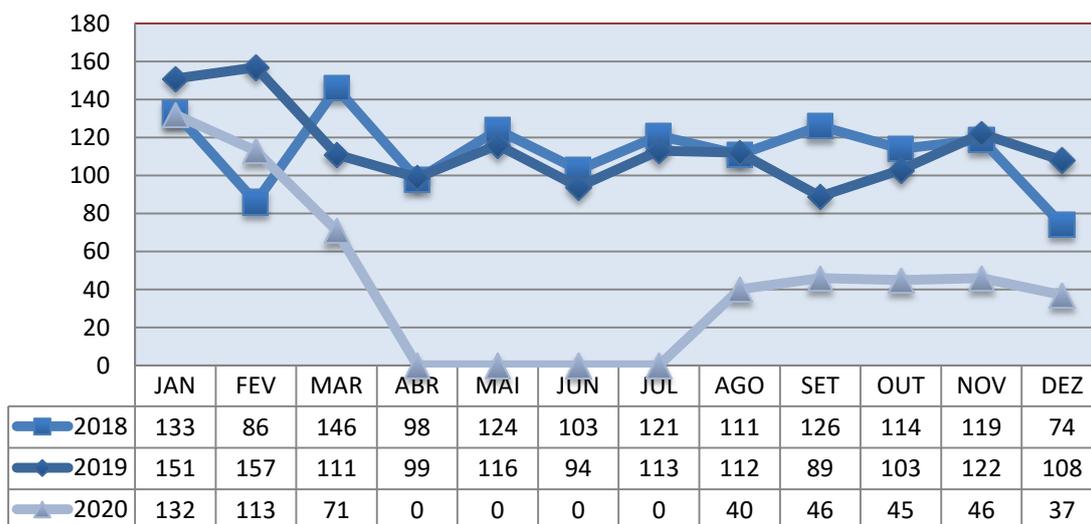
Média Mensal: ≈ 614

Média Mensal: ≈ 599

Fonte: Sistema da Ouvidoria

1.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 850 (oitocentos e cinquenta) atendimentos, com 530 (quinhentos e trinta) registros, sendo 845 (oitocentos e quarenta e cinco) comunicações a menos que 2019. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o último dia de funcionamento do atendimento presencial se deu em 13mar2020 e retornou, em escala reduzida e realizando atendimento com hora marcada, no dia 03ago2020.



Total 2018: **1.355**

Total 2019: **1.375**

Total 2020: **530**

Média Mensal: **≈ 113**

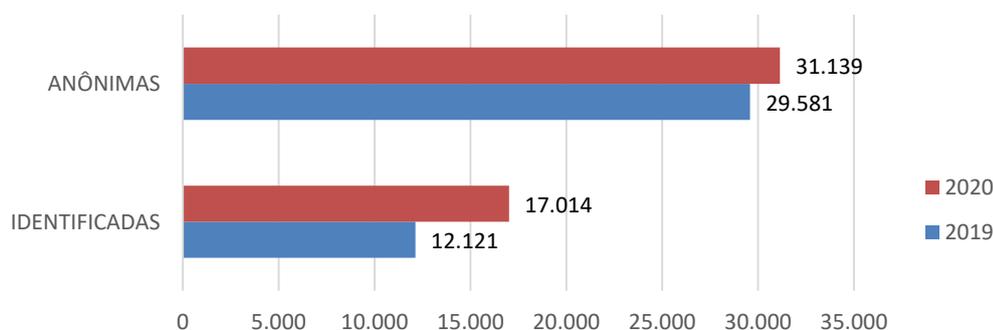
Média Mensal: **≈ 115**

Média Mensal: **≈ 44**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

1.6 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 48.153 (quarenta e oito mil cento e cinquenta e três) comunicações registradas na Ouvidoria em 2020, 31.139 (trinta e um mil cento e trinta e nove) foram anônimas, enquanto 17.014 (dezessete mil e quatorze) foram identificadas.

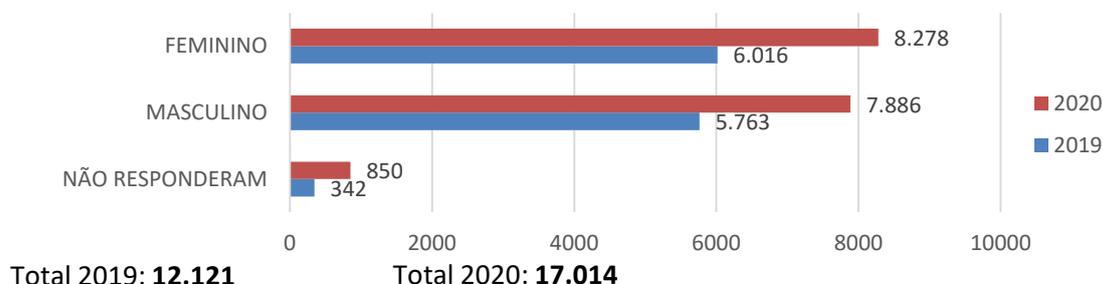


Total 2019: **41.702**

Total 2020: **48.153**

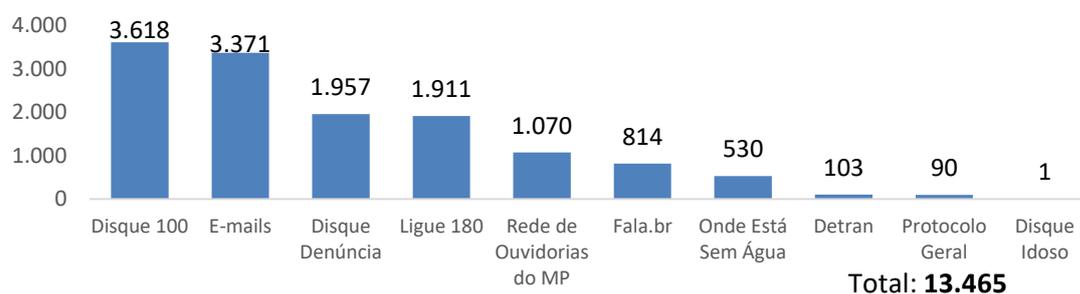
1.7 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 17.014 (dezessete mil e quatorze) comunicações identificadas, 8.278 (oito mil duzentos e setenta e oito) foram registradas pelo gênero feminino, 7.886 (sete mil oitocentos e oitenta e seis) foram registradas pelo gênero masculino e em 850 (oitocentos e cinquenta) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



1.8 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Idoso, Disque Denúncia, Detran, Fala.br, e-mails, Protocolo Geral do MP, formulário “onde está sem água” e rede de Ouvidoria do MP.

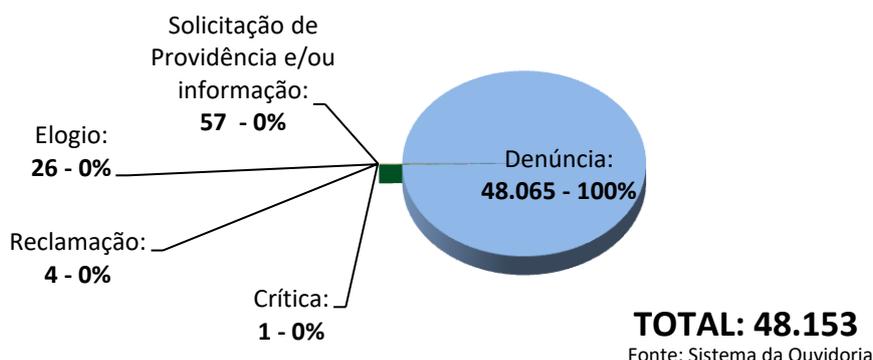


2020	Disque 100	Ligue 180	Disque Idoso	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo
Janeiro	41	27	0	6	0	17	21	0	10	17
Fevereiro	178	71	1	0	0	37	24	0	2	13
Março	185	50	0	124	51	41	28	33	21	11
Abril	170	69	0	24	1	47	117	20	99	0
Maio	252	282	0	27	0	81	128	35	459	0
Junho	313	341	0	126	0	164	135	4	735	0
Julho	312	256	0	234	0	144	117	77	572	0
Agosto	338	223	0	263	15	38	130	35	308	12
Setembro	517	157	0	185	21	54	111	88	171	11
Outubro	442	144	0	245	3	78	105	31	143	17
Novembro	371	160	0	405	6	32	71	129	404	7
Dezembro	499	131	0	318	6	81	83	78	447	2
Total	3.618	1.911	1	1.957	103	814	1.070	530	3371	90

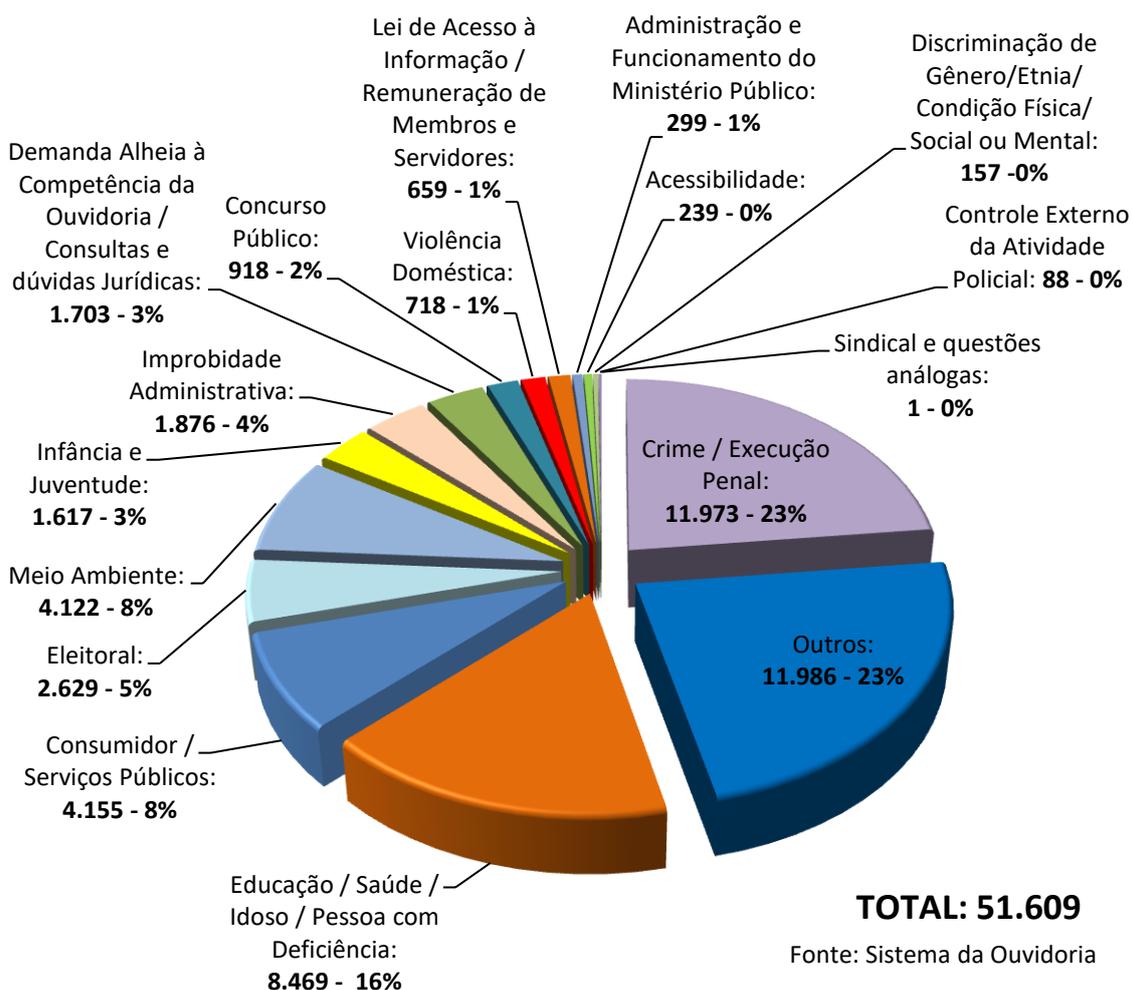
2 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

2.1 – Classificação das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse ano foram classificadas da seguinte forma:



2.2 – Distribuição das comunicações por assunto



Assuntos	Qtd.
Crime / Execução Penal	11.973
Outros	11.986
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência	8.469
Consumidor / Serviços Públicos	4.155
Eleitoral	2.629
Meio Ambiente	4.122
Infância e Juventude	1.617
Improbidade Administrativa	1.876
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas	1.703
Concurso Público	918
Violência Doméstica	718
Lei de Acesso à Informação / Remuneração de Membros e Servidores	659
Administração e Funcionamento do Ministério Público	299
Acessibilidade	239
Discriminação de Gênero/Etnia/Condição Física/ Social ou Mental	157
Controle Externo da Atividade Policial	88
Sindical e questões análogas	1
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação	0
Residência na Comarca / Lotação de Membros	0

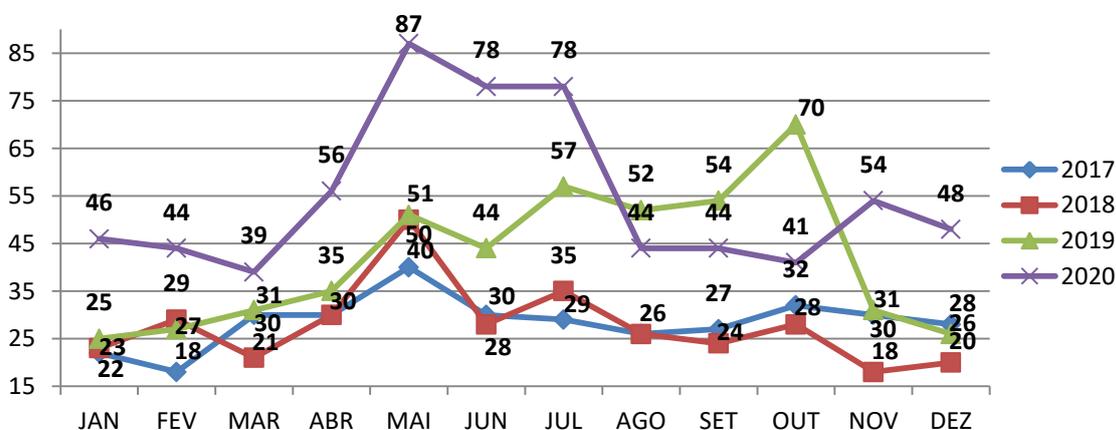
4 Lei de Acesso à Informação

4.1 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, além das informações contidas no seu portal, disponibiliza informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros.



Esses 659 (seiscentos e cinquenta e seis) requerimentos estão distribuídos conforme quadro abaixo:



Total 2018: **332**
Média Mensal: **≈ 28**

Total 2019: **503**
Média Mensal: **≈ 42**

Total 2020: **659**
Média Mensal: **≈ 55**

Fonte: Relatório da Ouvidoria