

SUMÁRIO

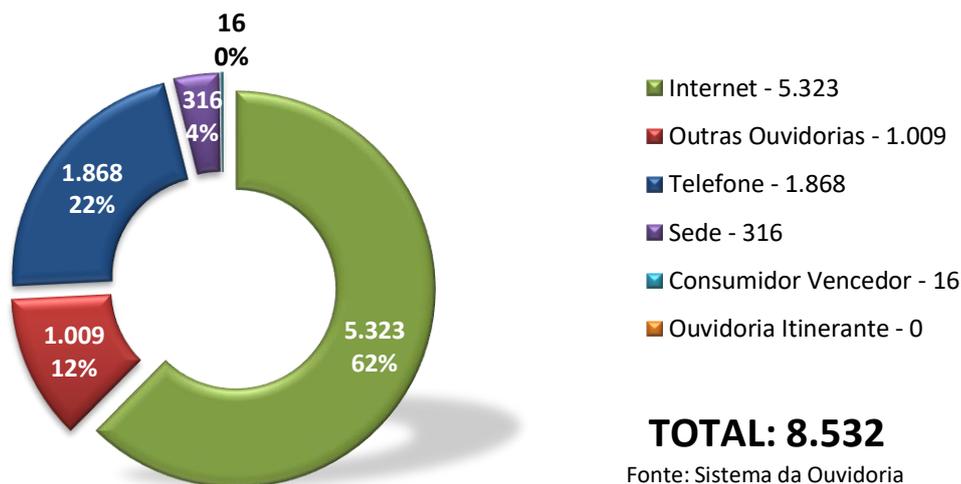


1 Dados Estatísticos	2
1.1–Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	2
1.2–Distribuição das comunicações mês a mês	4
1.3–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	5
1.4–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	6
1.5–Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	7
1.6–Situação das comunicações recebidas no trimestre	10
2 Especial Coronavírus	11
2.1–Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	11
2.2–Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	11
2.3–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	13
2.4–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	14
2.5–Tema Coronavírus	15
2.6–Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	17

1 Dados Estatísticos

1.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2020, foram num total de 8.532 (oito mil quinhentos e trinta e dois).

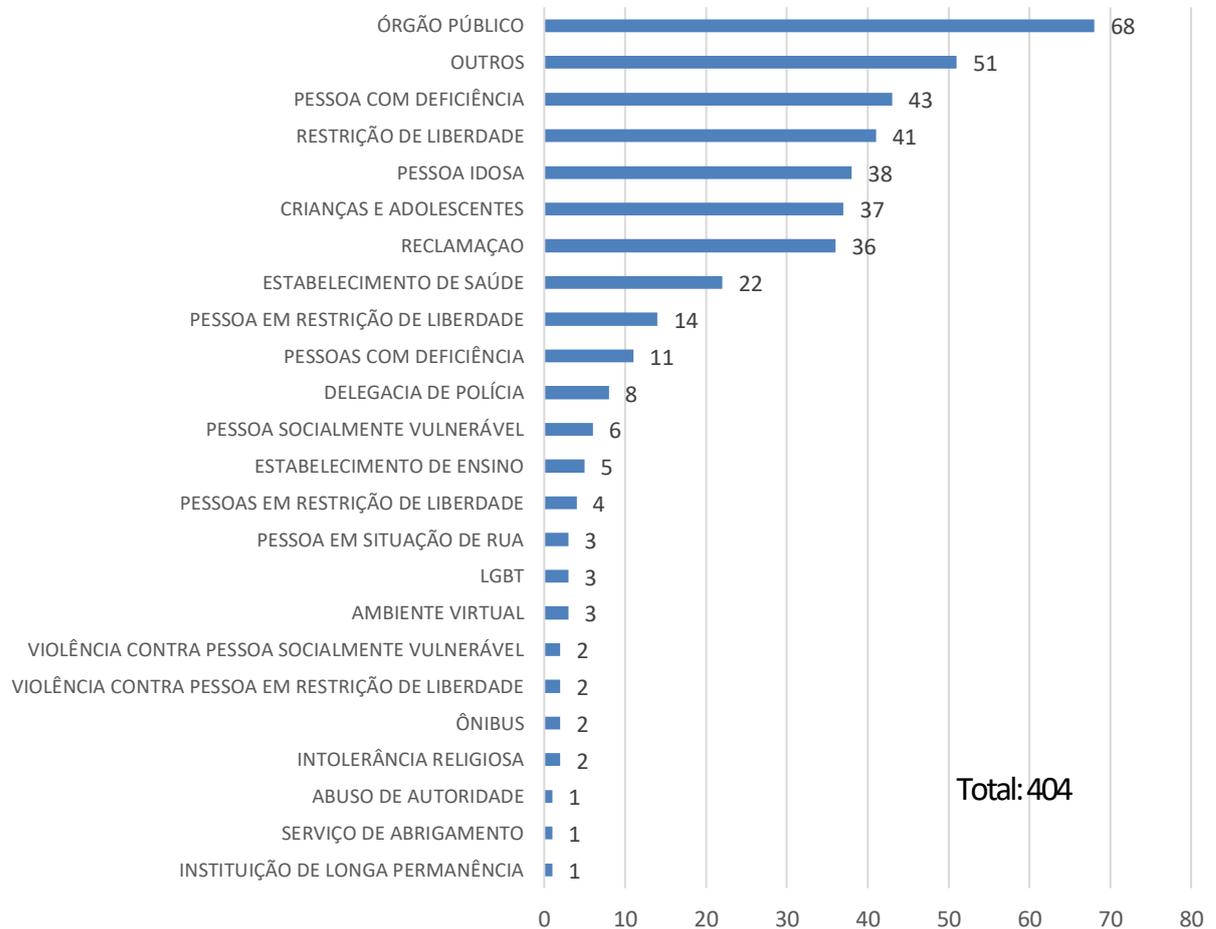


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário “onde está sem água”; **Telefone:** comunicação recebida pelo *callcenter*; **Sede:** comunicação oriunda do atendimento presencial; **Consumidor Vencedor:** comunicação recebida oriunda da página do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte; **Ouvidoria Itinerante:** comunicação oriunda de eventos externos.

2020	Disque 100	Ligue 180	Disque Idoso	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo Geral
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
Total	404	148	1	130	51	95	73	33	33	41

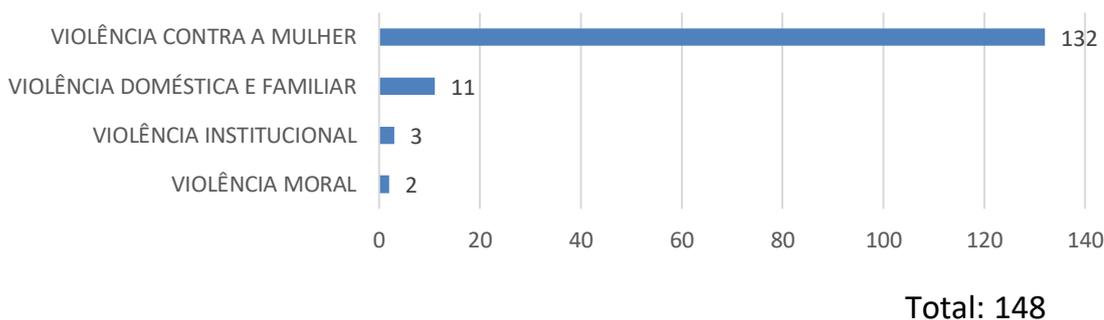
▪ Classificação Dique-100

As comunicações oriundas do Disque-100 estão classificadas da seguinte maneira:



▪ Classificação Ligue 180

As comunicações oriundas do ligue-180 estão classificadas da seguinte maneira:



▪ Fala.br

Pela plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Sistema Fala.Br foram direcionadas a Ouvidoria do MPRJ 130 manifestações.

Manifestações	Tratadas	Comunicações Geradas	Pendentes no Fala.Br
130	124	95	6*

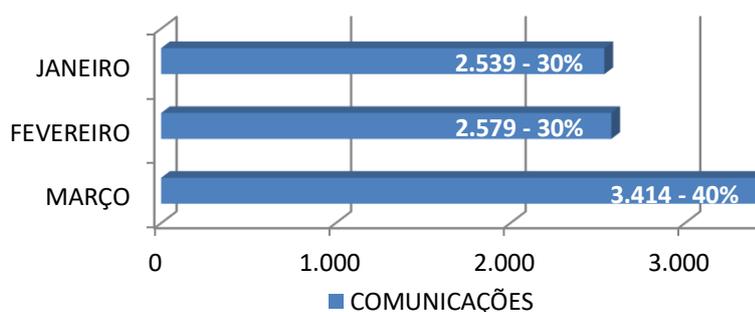
* 5 (já inseridas no SGO) são aditamentos de uma mesma manifestação principal cuja correspondente tanto no Fala.Br como no SGO já foi tratada.

* 1 pendente de resposta no Fala.Br, já incluída no SGO.

Cumprir registrar que a Ouvidoria foi cadastrada no sistema da CGU, em dezembro de 2019 e a efetiva inserção de usuário só foi liberada em meados de janeiro de 2020, prejudicando o tratamento de algumas demandas.

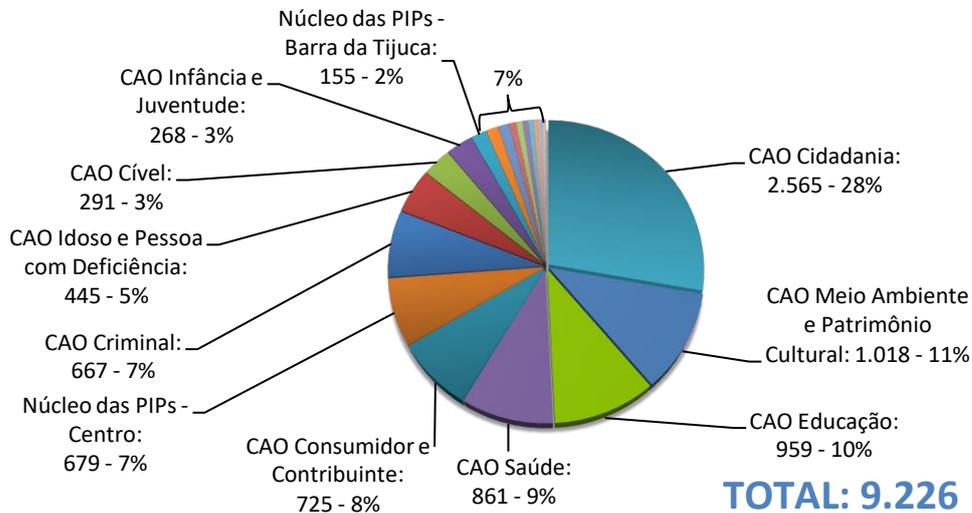
1.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

Essas 8.532 (oito mil quinhentos e trinta e dois) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



1.3 – Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional

Das **8.532** comunicações recebidas no primeiro trimestre foram gerados **9.226** expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:



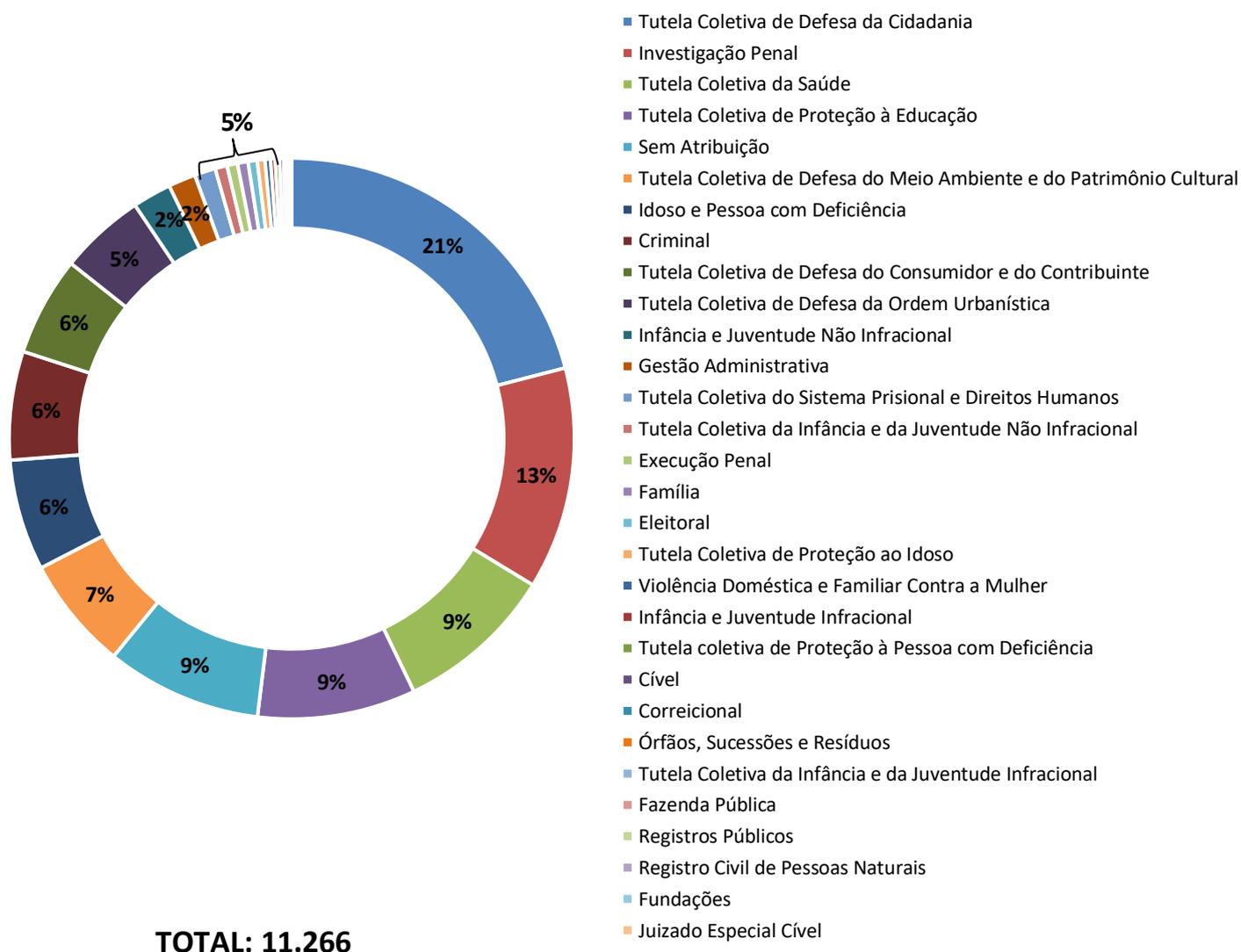
CAO Cidadania	2.565
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.018
CAO Educação	959
CAO Saúde	861
CAO Consumidor e Contribuinte	725
Núcleo das PIPs - Centro	679
CAO Criminal	667
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	445
CAO Cível	291
CAO Infância e Juventude	268
Núcleo das PIPs - Barra da Tijuca	155
Assessoria Executiva	120
3.ª Central de Inquéritos	109
CAO Eleitoral	68
Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	63
Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	56
Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	53
Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	37
Secretaria Geral	36
Corregedoria	20
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	16
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	11
GAESP	02
GAECO	01
CAO Procuradorias	01

² Expediente ouvidoria: nomenclatura utilizada para os documentos que são encaminhados pela Ouvidoria aos órgãos com atribuição na matéria específica.

1.4– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

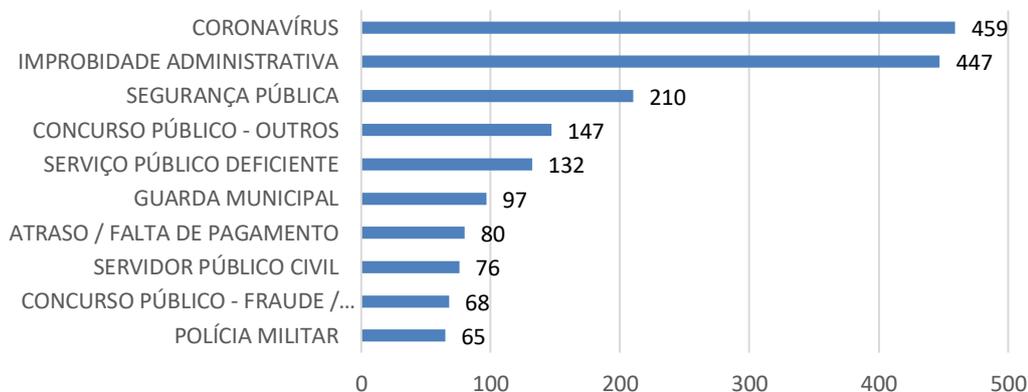
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as **8.532** comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2020, foram distribuídas num total de **9.226** expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **11.266** temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.

TEMAS ASSOCIADOS ÀS ATRIBUIÇÕES



1.5 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

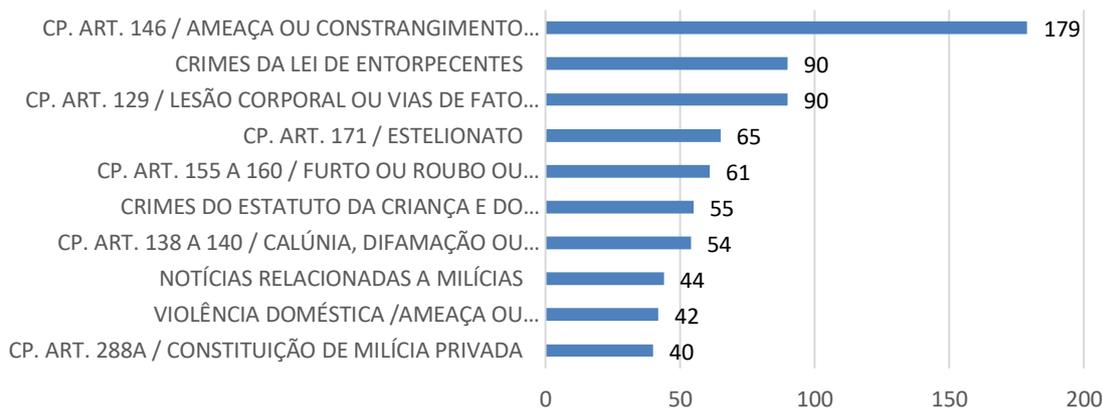
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 32 temas: 579

TOTAL: 2.360

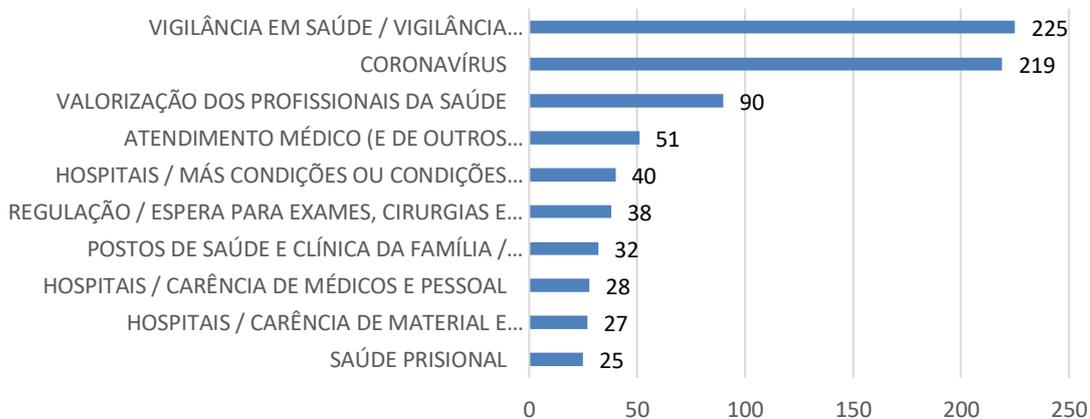
Investigação Penal



Outros 69 temas: 722

TOTAL: 1.442

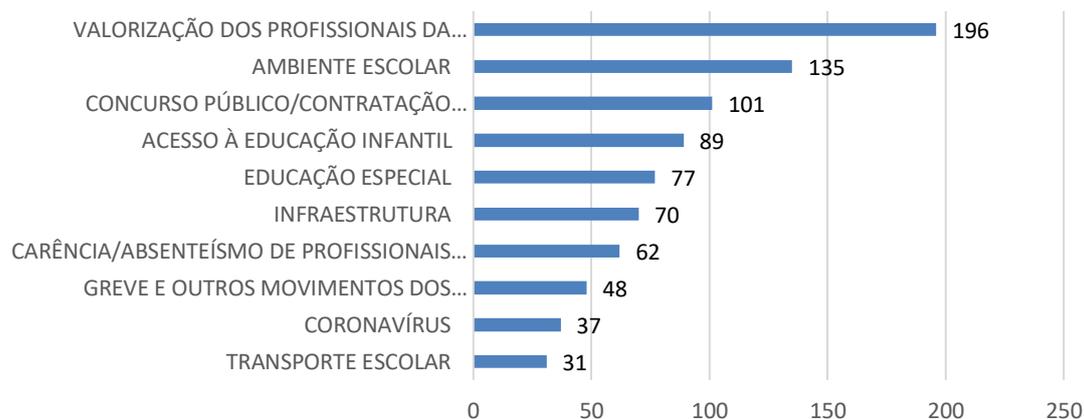
Tutela Coletiva da Saúde



Outros 32 temas: 255

TOTAL: 1.030

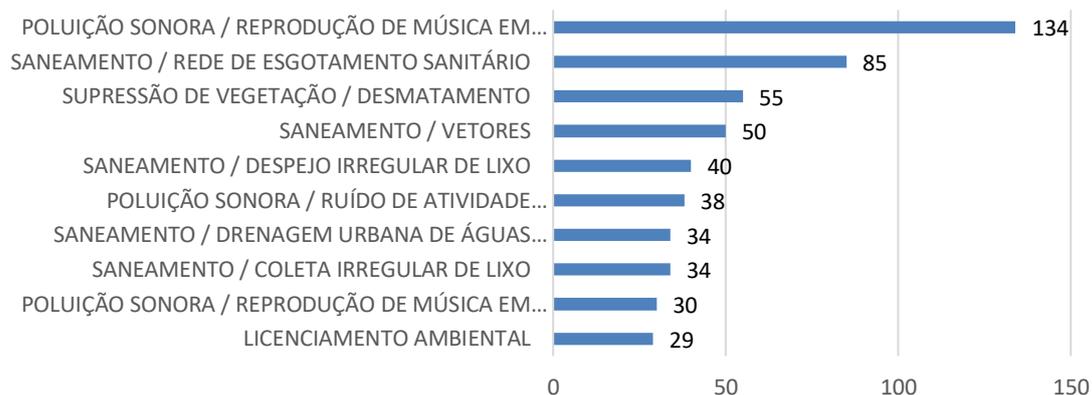
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 14 temas: 174

TOTAL: 1.020

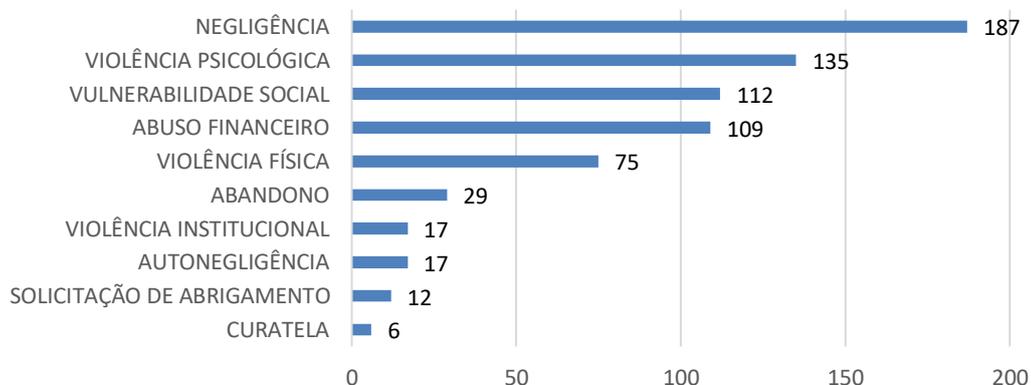
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 25 temas: 205

TOTAL: 734

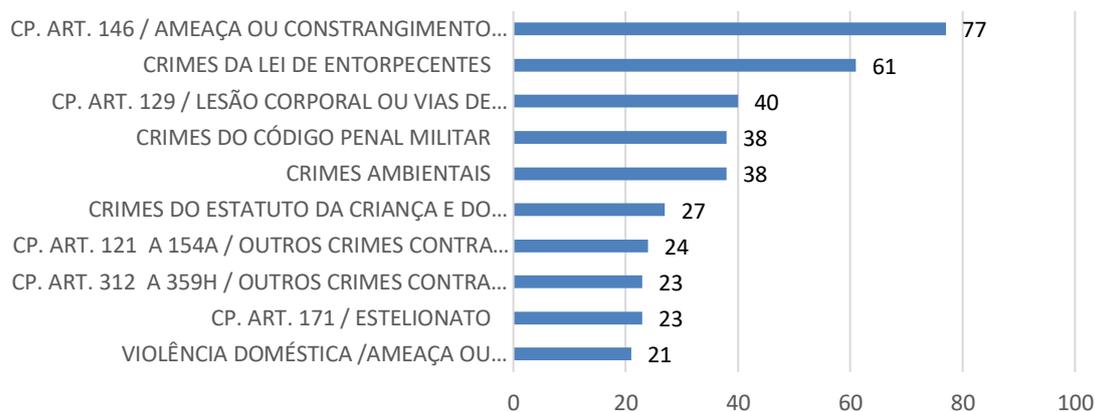
Idoso e Pessoa com Deficiência



Outros 8 temas: 22

TOTAL: 721

Criminal



Outros 58 temas: 333

TOTAL: 705

Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



Outros 44 temas: 191

TOTAL: 643

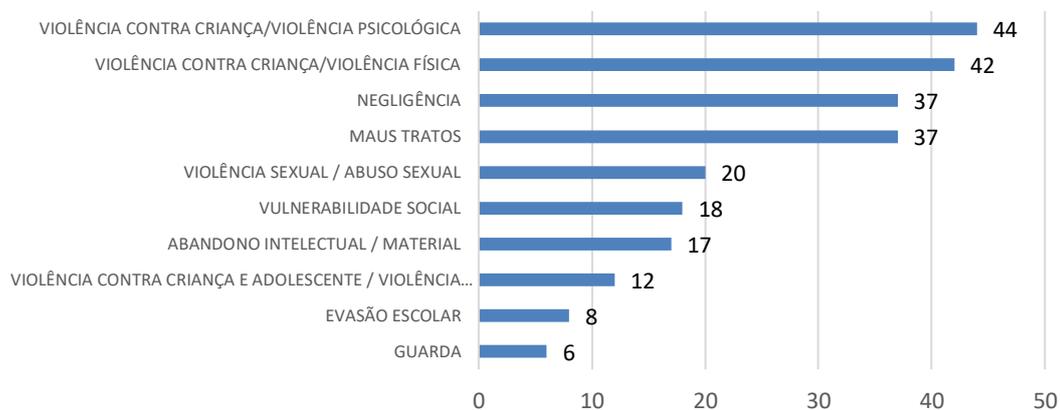
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 7 temas: 22

TOTAL: 553

Infância e Juventude Não Infracional

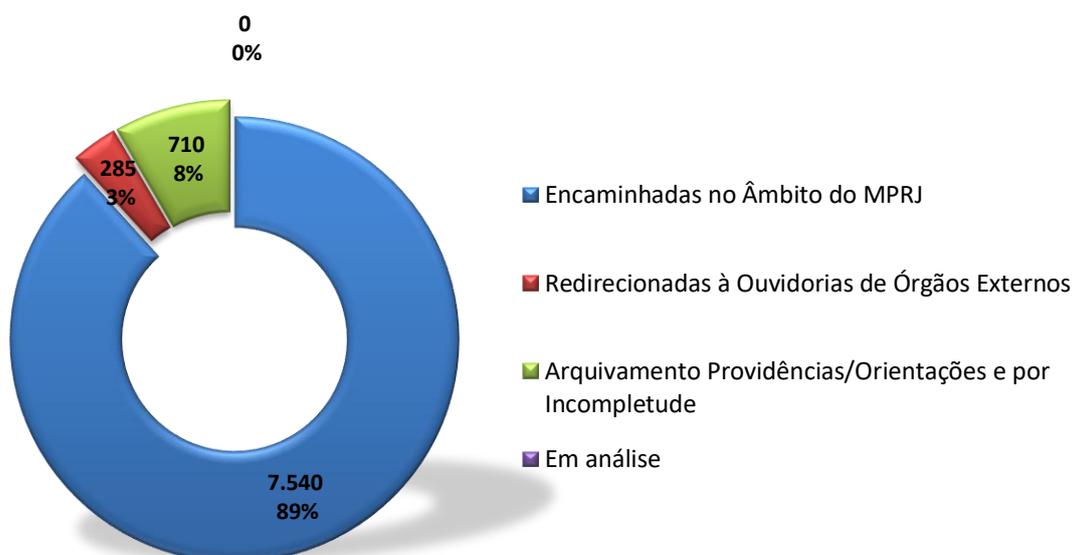


Outros 5 temas: 9

TOTAL: 250

1.6 – Situação das comunicações recebidas no trimestre

Estado das Comunicações



TOTAL: 8.532

Fonte: Relatório da Ouvidoria em 28abr

2 Especial Coronavírus

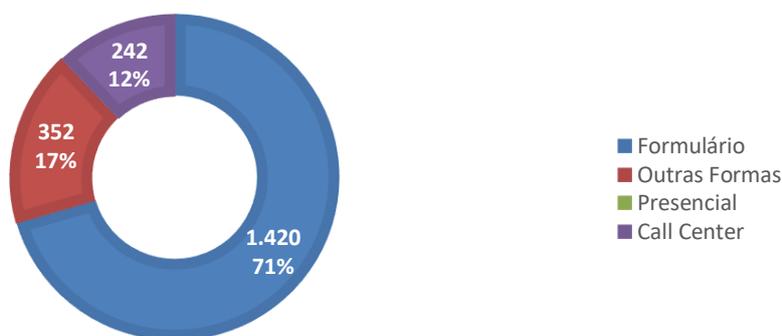
Até o fechamento do trimestre, 31março2020, a Ouvidoria/MPRJ funcionou em regime de plantão durante o período em que o Estado do Rio de Janeiro enfrentou o avanço do novo coronavírus.

Vale mencionar que em razão da crise envolvendo a pandemia, os serviços de *call center* e atendimento presencial foram afetados.

Compilamos uma série de gráficos para demonstrar o resultado obtido a partir do momento que a Ouvidoria começou, em 16março2020, com a prática do teletrabalho.

2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria

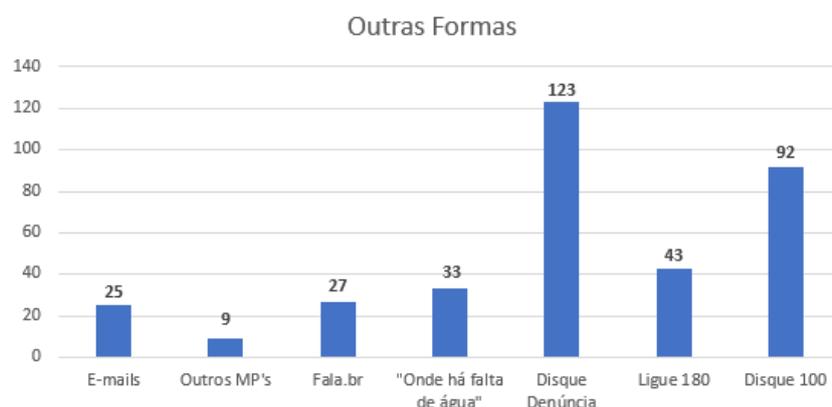
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, entre o dia 16 e 31mar2020, foram num total de 2.014 (dois mil e quatorze).



TOTAL: 2.014

2.2 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos 352 comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Denúncia, fala.br, formulário “onde está sem água”, outros Ministérios Públicos e *e-mails*.

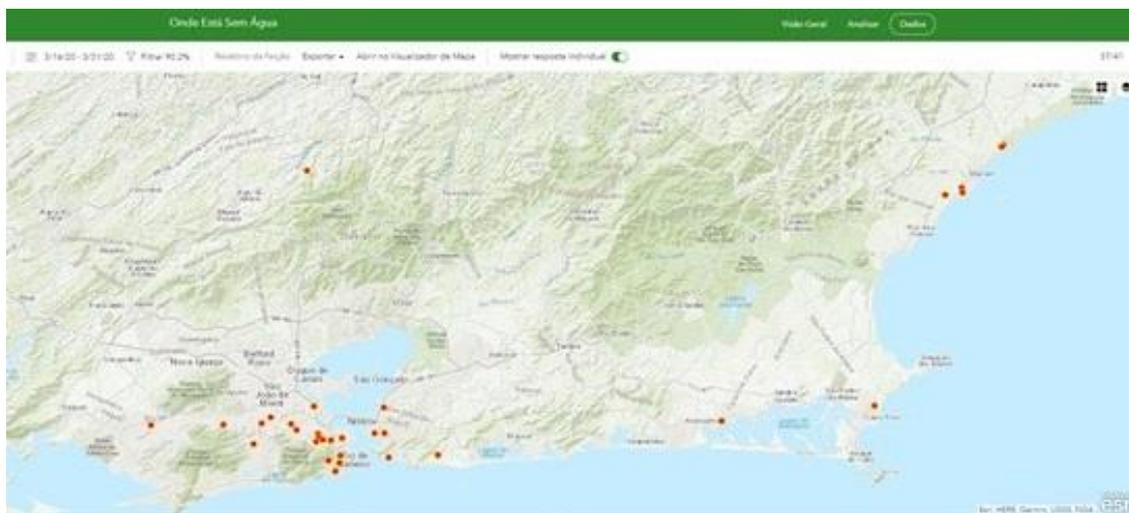


*Outros MP's (1: CNMP, 1: MPSP e 7: MPF)

Novo formulário “onde está sem água”

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ), por meio de suas Ouvidorias, mantêm em conjunto um canal específico para receber informações da população a respeito de falta ou de precariedade no abastecimento de água.

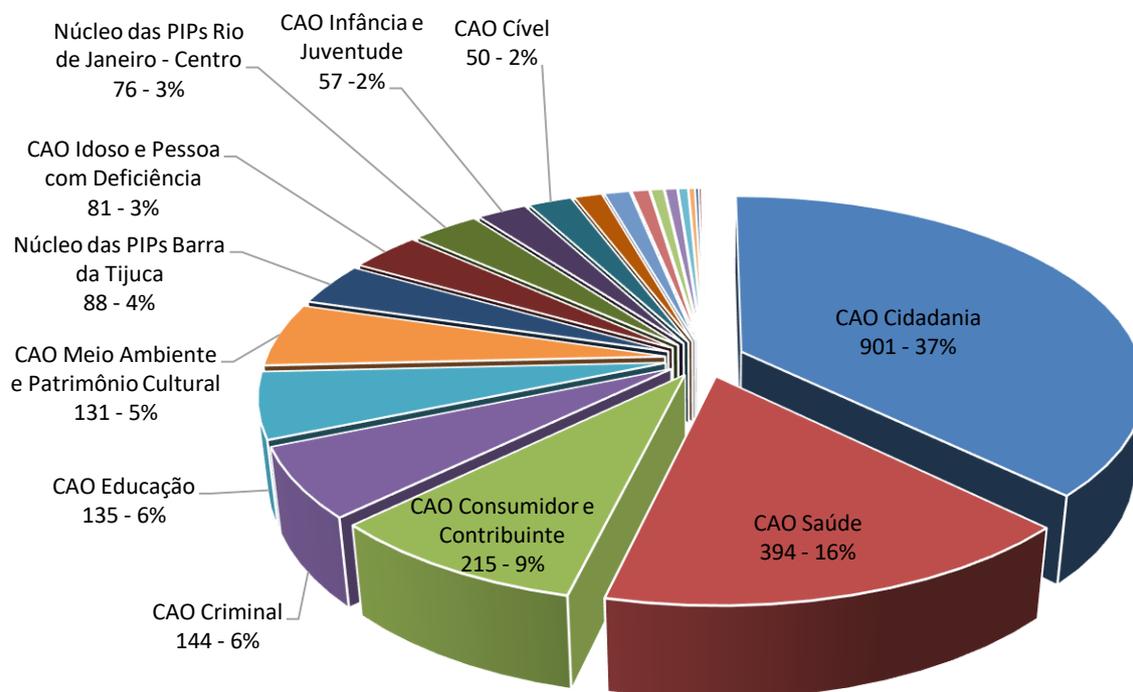
Localização das 33 comunicações oriundas do novo formulário “onde está sem água”:



LOCALIDADE	FREQUÊNCIA	LOCALIDADE	FREQUÊNCIA
JARDIM BOTÂNICO	2	CENTRO	1
MARACANÃ	2	FLAMENGO	1
RAMOS	2	COPACABANA	1
VILA CANAÃ	1	IPANEMA	1
ANO BOM	1	BOTAFOGO	1
DUNAS DO PERÓ	1	TIJUCA	1
BAIRRO DA GLÓRIA	1	VILA ISABEL	1
LAGOMAR	1	ENGENHO DE DENTRO	1
PARQUE AEROPORTO	1	ABOLIÇÃO	1
LAGOA	1	TAQUARA	1
CENTRO	1	VILA VALQUEIRE	1
SANTA ROSA	1	BANGU	1
PIRATININGA	1	COSMOS	1
ICARAÍ	1	NEVES I	1
VALE DAS VIDEIRAS	1	SANTA CRUZ	1

2.3 – Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional

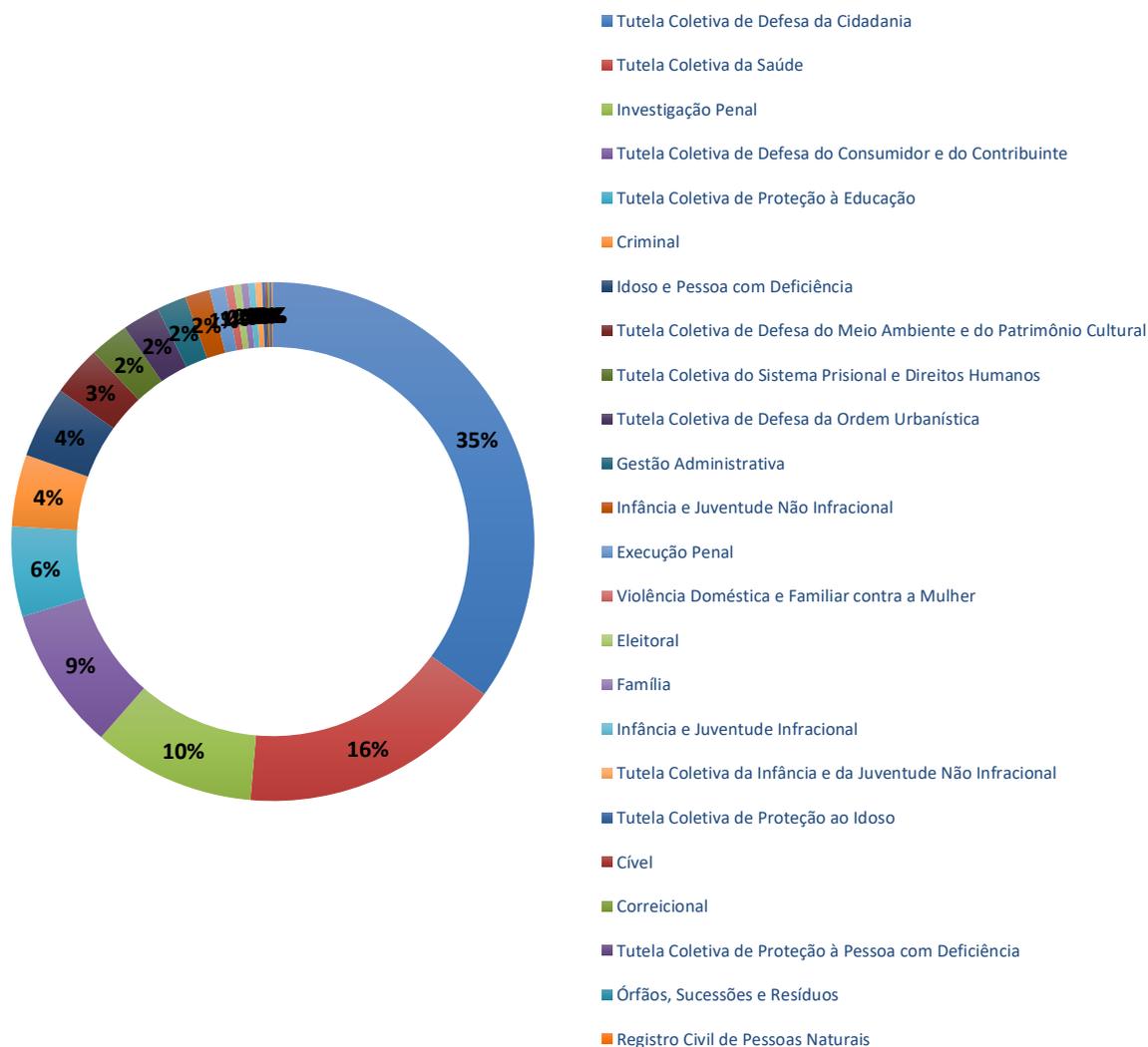
As 2.014 comunicações recebidas foram distribuídas da seguinte forma:



DESTINATÁRIO	TOTAL	DESTINATÁRIO	TOTAL
CAO Cidadania	901	Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	29
CAO Saúde	394	Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	20
CAO Consumidor e Contribuinte	215	Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	15
CAO Criminal	144	Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	14
CAO Educação	135	CAO Eleitoral	11
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	131	Secretaria Geral	7
Núcleo das PIPs Barra da Tijuca	88	Coordenadoria de Segurança e Inteligência	4
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	81	Corregedoria	3
Núcleo das PIPs Rio de Janeiro - Centro	76	CAO Procuradorias	1
CAO Infância e Juventude	57	Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	1
CAO Cível	50	Secretaria do Grupo de Atuação Especializada em Segurança Pública	1
Assessoria Executiva	32		

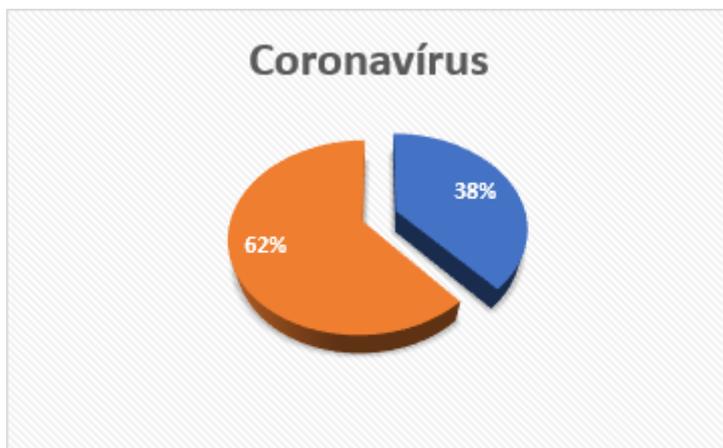
2.4 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Temas Associados às Atribuições

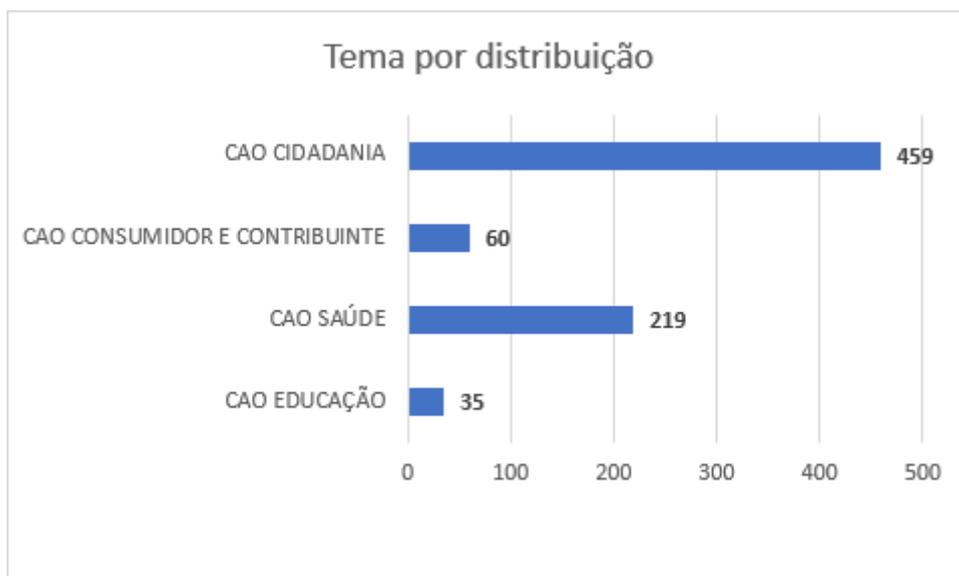


2.5– TEMA CORONAVÍRUS (acrescentamos o que estava registrado como **SEGURANÇA PÚBLICA**, e era afeto ao **COVID-19**, na medida em que o tema específico só foi implementado em 19 mar2020)

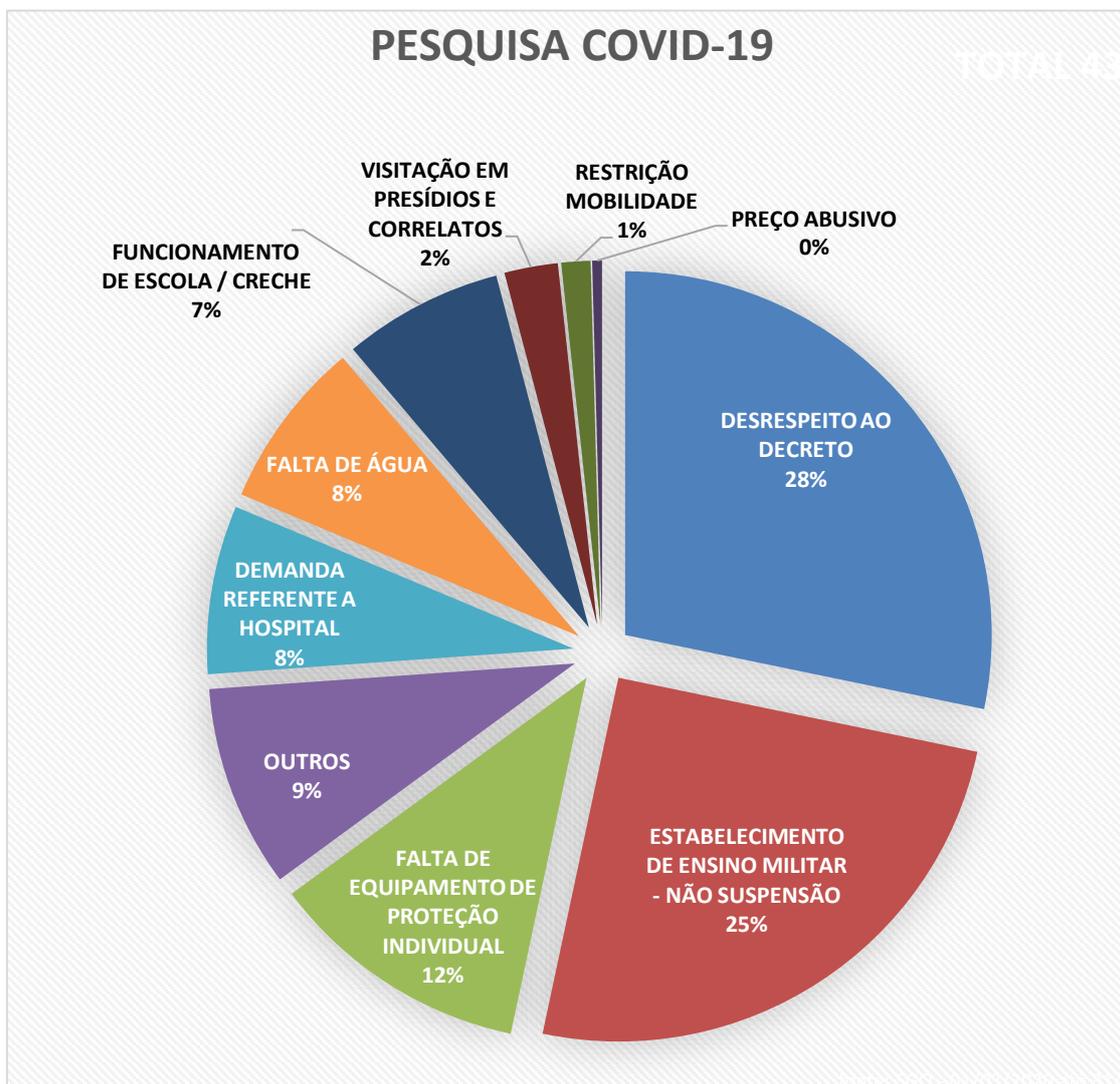
Contabilizamos 773 classificações com o tema “coronavírus”. Esse número supera o número de comunicações na medida em que é possível a múltipla classificação de temas para áreas diferentes:



As comunicações tiveram como destinatários os seguintes Centro de Apoio Operacionais:

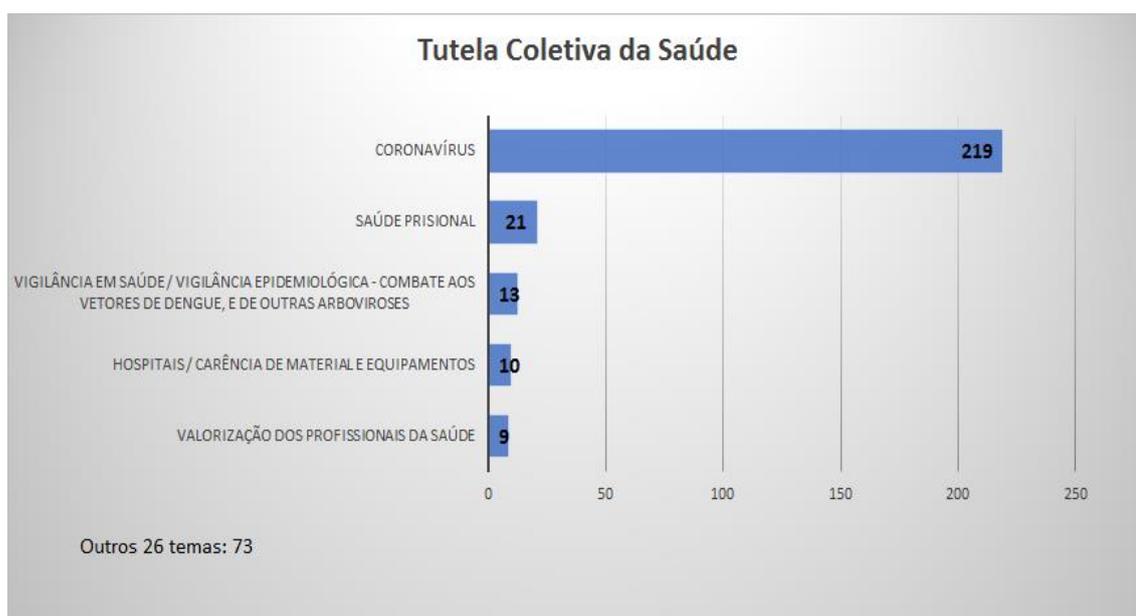


Aprofundando o exame das comunicações que versam o COVID 19 chegamos aos assuntos abaixo discriminados:

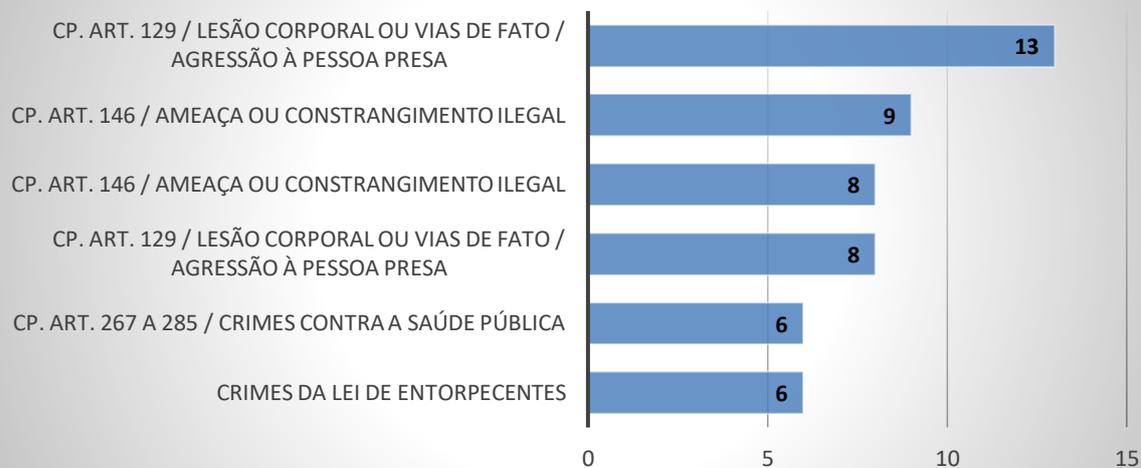


DESRESPEITO AO DECRETO	132
ESTABELECIMENTO DE ENSINO MILITAR - NÃO SUSPENSÃO	117
FALTA DE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	54
OUTROS	42
DEMANDA REFERENTE A HOSPITAL	35
FALTA DE ÁGUA	35
FUNCIONAMENTO DE ESCOLA / CRECHE	33
VISITAÇÃO EM PRESÍDIOS E CORRELATOS	11
RESTRICÇÃO MOBILIDADE	06
PREÇO ABUSIVO	02
TOTAL	467

2.6 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

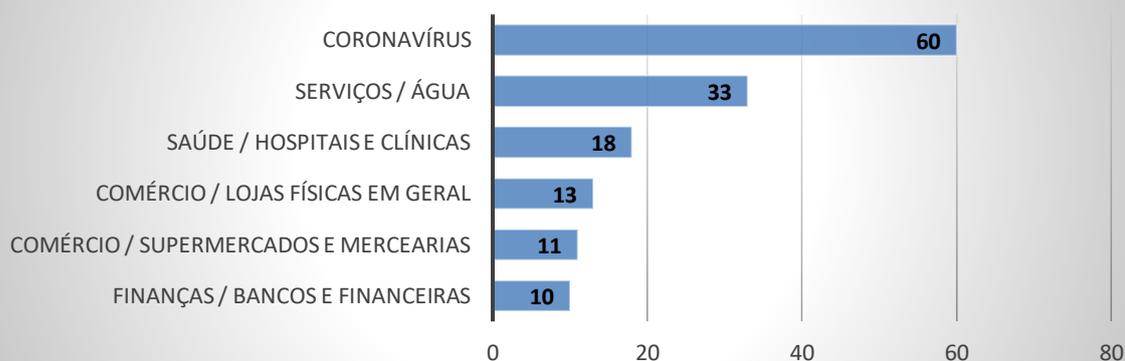


Investigação Penal



Outros 57 temas: 192

Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



outros 29 temas: 70