

RELATÓRIO de atividades ANUAL

2024

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Dados Estatísticos	5
2.1- Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
2.2–Distribuição das comunicações mês a mês	5
2.3–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	6
2.4–Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	6
2.5–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico ¹²⁷	7
2.6–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	7
2.7–Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas da Ouvidoria da Mulher	8
2.8–Distribuição das comunicações recebidas por Outras Ouvidorias–Ouvidoria da Mulher	8
2.9–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	9
2.10–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	10
2.11–Distribuição de comunicações por município	11
3. Pesquisas de Satisfação	13
3.1–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	13
3.2–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	14
3.3–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	14

4. Lei de Acesso à Informação	15
41—Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	15
42—Distribuição dos requerimentos mês a mês	15
43—Situação e características dos pedidos de acesso à informação	16
44—Respostas aos pedidos de acesso à Informação	16
5. Reuniões	17
6. Atendimentos realizados pelo Ouvidor ao cidadão	18
7. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	19

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro durante o ano de 2024.

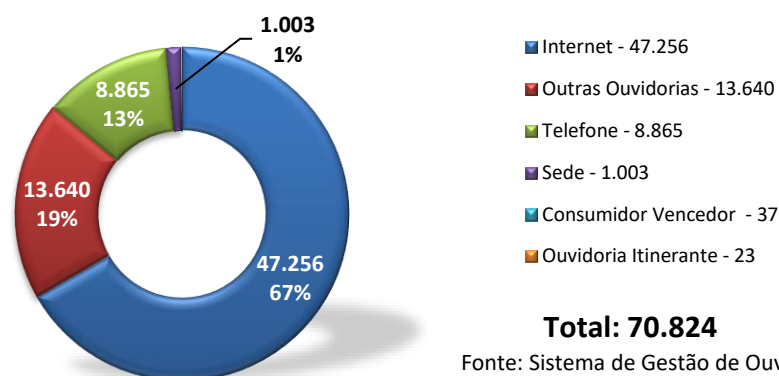
Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (2024) com os anos anteriores (2022 e 2023), a fim de permitir uma perspectiva de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

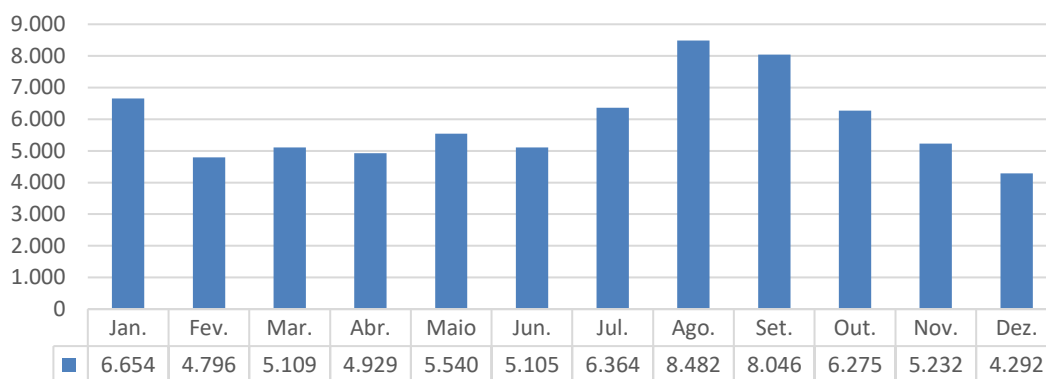
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, em 2024, foram num total de 70.824² (setenta mil oitocentos e vinte e quatro).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 70.824 (setenta mil oitocentos e vinte e quatro) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:

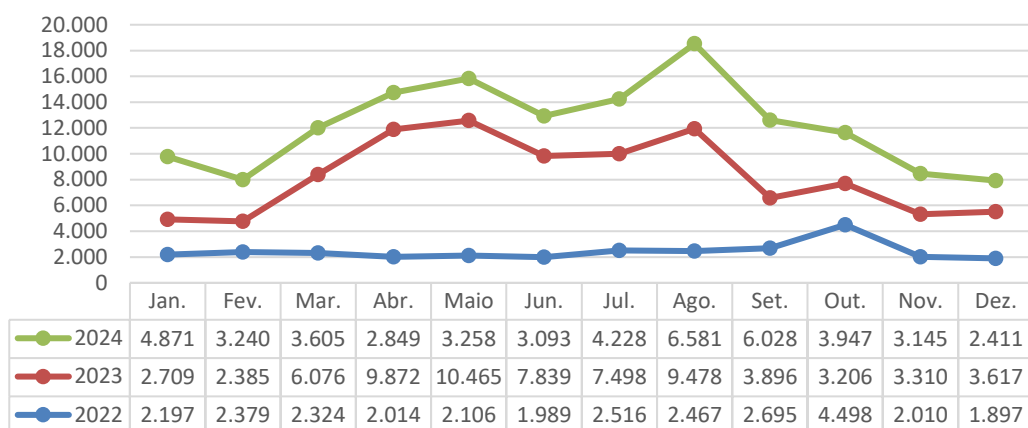


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na Internet; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário "onde está sem água"; **Telefone:** comunicação recebida pelo *call center*; **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.

² O significativo aumento do quantitativo de ouvidorias advindas do formulário eletrônico se dá em razão de termos recebido, de forma reiterada, comunicações com o mesmo teor, somando-se um total de 13.412.

2.3 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do formulário eletrônico:

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 47.256 (quarenta e sete mil duzentos e cinquenta e seis) comunicações, sendo 23.095 (vinte e três mil e noventa e cinco) a menos que no ano de 2023, e 18.164 (dezoito mil cento e sessenta e quatro) a mais que no ano de 2022.



Total 2022: 29.092
Média Mensal: ≈ 2.424

Total 2023: 70.351
Média Mensal: ≈ 5.862

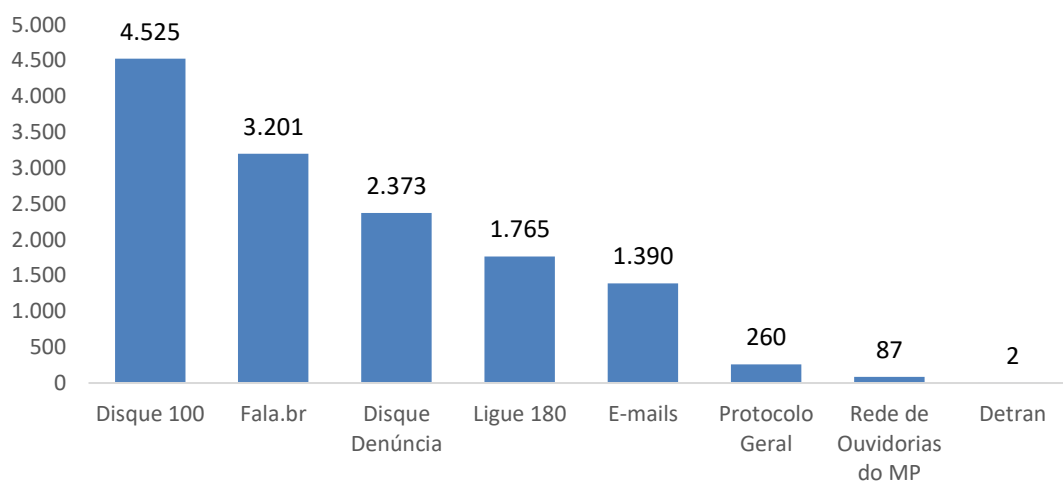
Total 2024: 47.256
Média Mensal: ≈ 3.938

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

2.4 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

Recebemos comunicações oriundas de Disque 100, E-mails, Disque Denúncia, Ligue 180, Fala.br, Protocolo Geral do MP, Rede de Ouvidorias do MP e Detran.

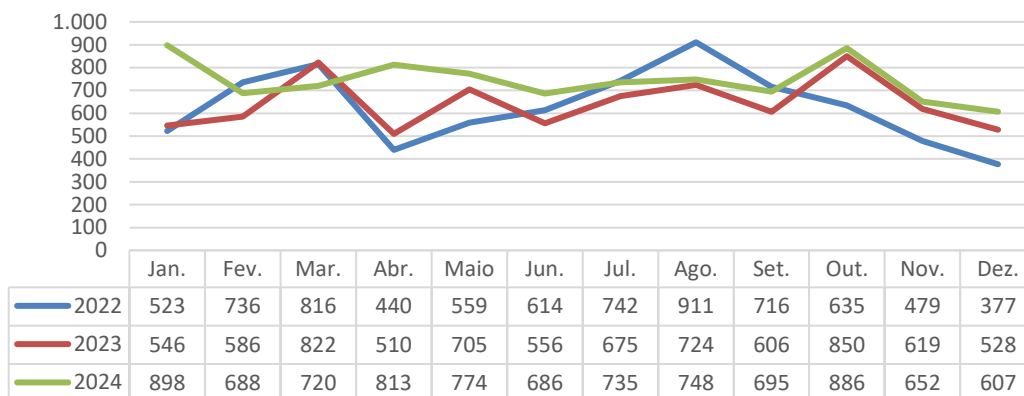
Outras Ouvidorias



Total: 13.603

2.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do atendimento telefônico 127:

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 30.885 (trinta mil oitocentos e oitenta e cinco) ligações, com 8.902 (oito mil novecentos e dois) registros, sendo 1.175 (mil cento e setenta e cinco) comunicações a mais que em 2023, e 1.354 (mil trezentos e cinquenta e quatro) a mais que em 2022.



Total **2022: 7.548**
Média Mensal: **≈ 627**

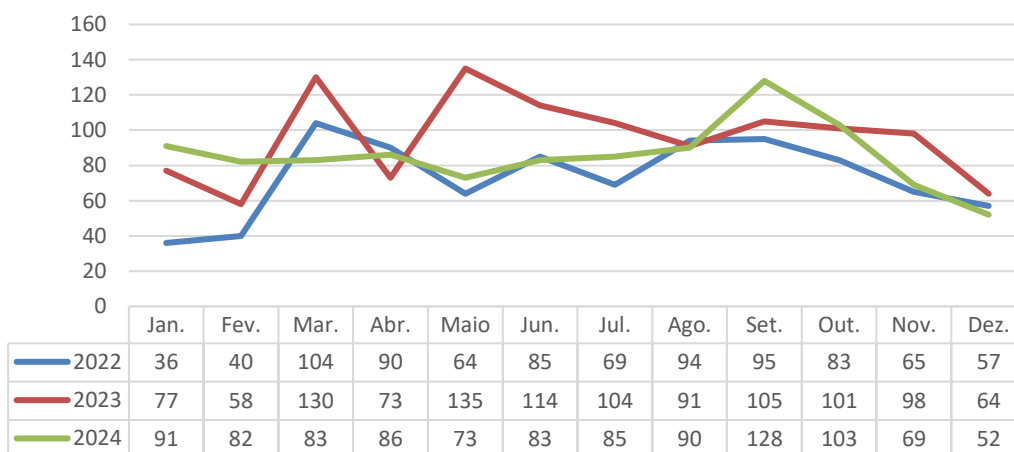
Total **2023: 7.727**
Média Mensal: **≈ 644**

Total **2024: 8.902**
Média Mensal: **≈ 742**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

2.6 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do atendimento presencial:

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 1.990 (mil novecentos e noventa) atendimentos, com 1.025 (mil e vinte e cinco) registros, sendo 125 (cento e vinte e cinco) comunicações a mais que em 2023, e 143 (cento e quarenta e três) a mais que em 2022.



Total **2022: 882**
Média Mensal: **≈ 73**

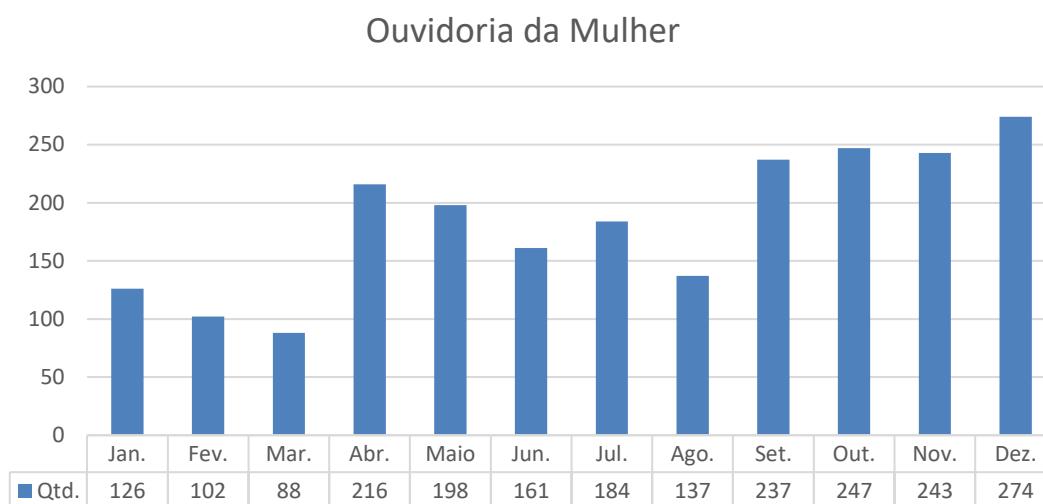
Total **2023: 1.150**
Média Mensal: **≈ 96**

Total **2024: 1.025**
Média Mensal: **≈ 85**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas da Ouvidoria da Mulher:

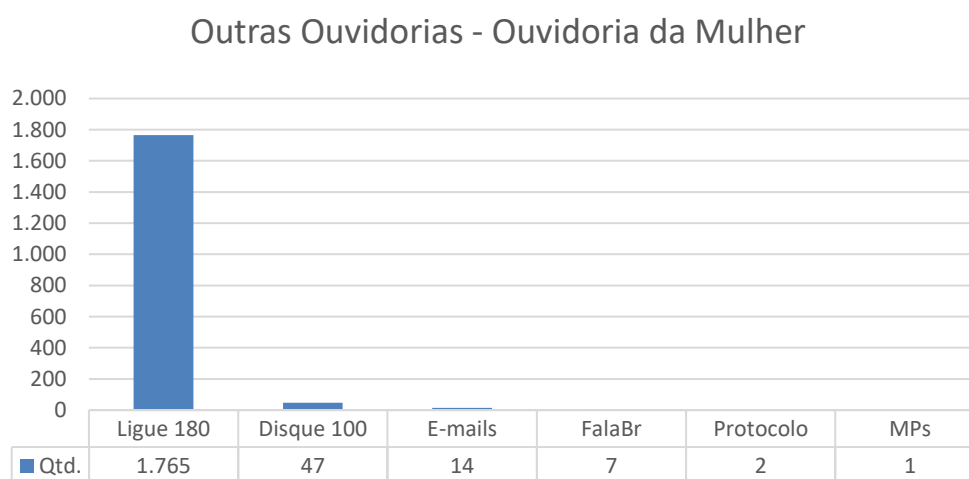
Foram realizados, em 2024, 2.213 (dois mil duzentos e treze) registros pela Ouvidoria da Mulher, estas oriundas do atendimentos Presencial, Telefônico (127), Formulário Eletrônico e Outras Ouvidorias.



Total: 2.213

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria.

2.8 - Distribuição das comunicações recebidas por Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher:

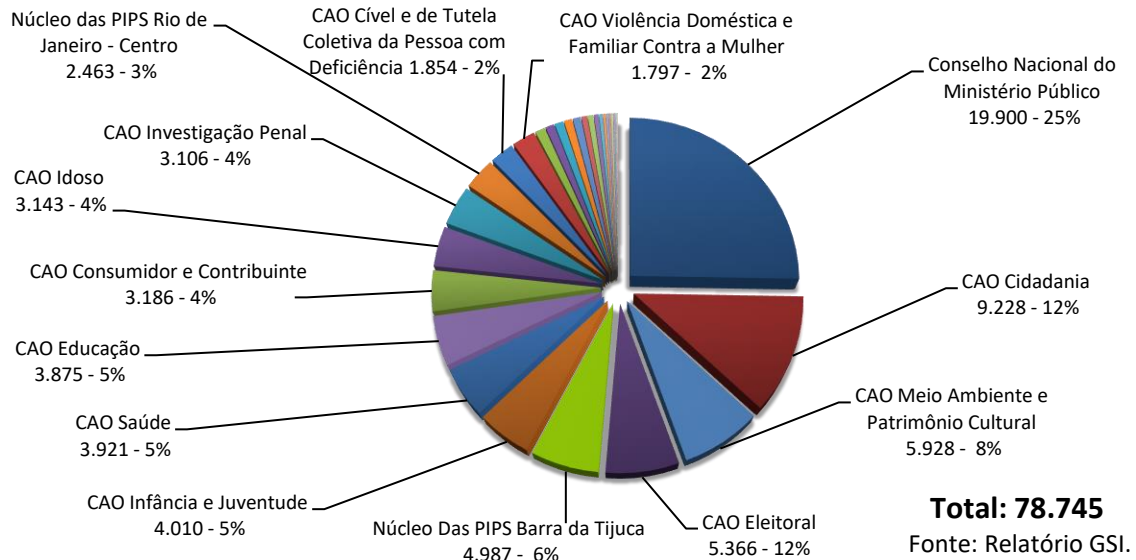


Total: 1.836

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

2.9 - Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional:

Das 70.824 comunicações recebidas no segundo semestre foram gerados 78.745 expedientes ouvidorias³ distribuídos da seguinte forma:

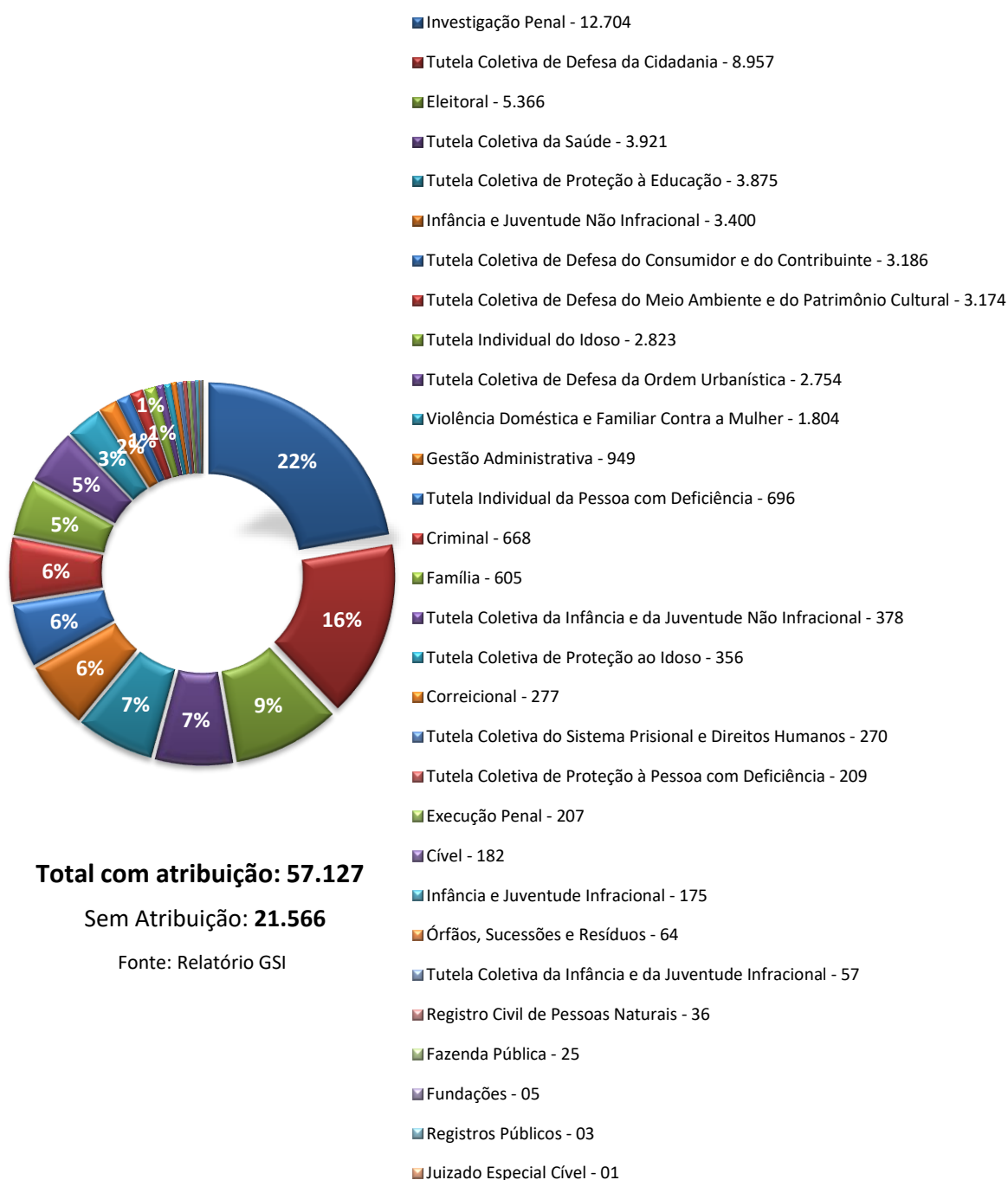


Destinatário	Qtd.	Destinatário	Qtd.
Conselho Nacional do Ministério Público	19.900	Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	445
CAO Cidadania	9.228	Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	443
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	5.928	Ministério Público do Trabalho	362
CAO Eleitoral	5.366	Corregedoria-Geral	277
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	4.987	CAO Execução Penal	202
CAO Infância e Juventude	4.010	Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	184
CAO Saúde	3.921	Ministério Público Militar	168
CAO Educação	3.875	Secretaria Geral	160
CAO Consumidor e Contribuinte	3.186	Coordenadoria de Segurança e Inteligência	141
CAO Idoso	3.143	Ordem dos Advogados do Brasil	91
CAO Investigação Penal	3.106	Conselho Nacional de Justiça	67
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	2.463	Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	18
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	1.854	Defensoria Pública da União	17
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1.797	Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	08
Ministério Público Federal	775	CAO Procuradorias	02
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	681	Comissão do Concurso para Ingresso na Classe da Carreira do MPRJ	02
CAO Criminal	680	Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	01
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	635	Polícia Civil - PCERJ	01
Assessoria Executiva	620	Procon RJ	01
Total			78.745

³ Expediente ouvidoria: nomenclatura utilizada para os documentos que são encaminhados pela Ouvidoria aos órgãos com atribuição na matéria específica.

2.10 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

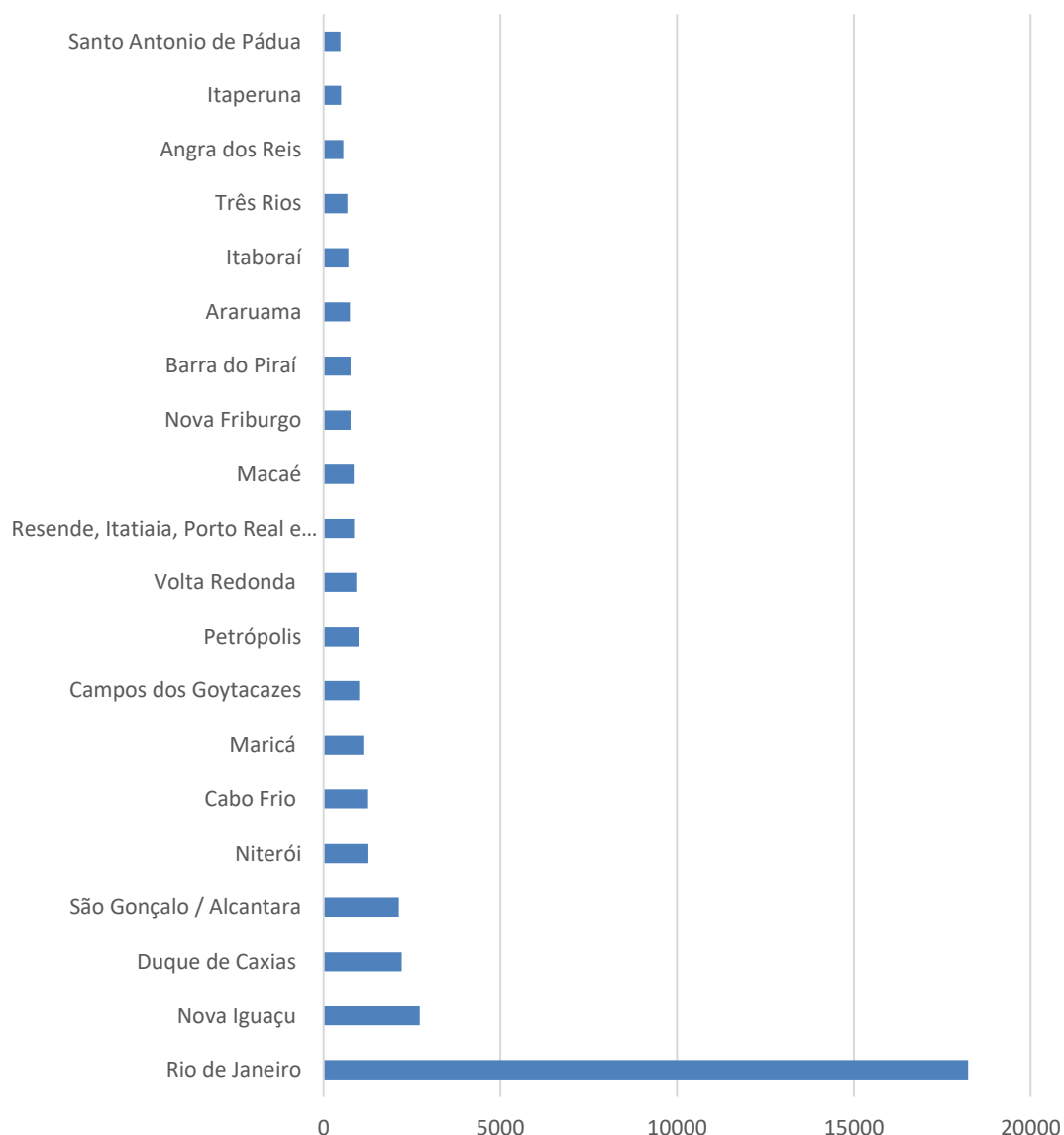
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no primeiro semestre de 2024, foram distribuídas um total de 70.824 (setenta mil oitocentos e vinte e quatro), perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 78.693 temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.



2.11 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações analisadas no ano de 2024, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, 43.856 (quarenta e três mil oitocentos e cinquenta e seis) encaminhamentos. Haja vista que algumas comunicações, no momento da extração dos dados, ainda estavam sob apreciação junto a órgãos de coordenação, assessorias ou grupos especializados.

Encaminhamento por Município



*Os 20 municípios com maiores índices de encaminhamentos.

Fonte: GSI

Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	18.231	Valença / Rio das Flores	81
Nova Iguaçu	2.721	Miracema / Laje do Muriaé	76
Duque de Caxias	2.211	São Pedro da Aldeia	72
São Gonçalo / Alcantara	2.129	Itaocara	72
Niterói	1.240	Miguel Pereira / Paty de Alferes	71
Cabo Frio	1.231	Paracambi	64
Maricá	1.123	Cachoeiras de Macacu	63
Campos dos Goytacazes	1.010	Guapimirim	62
Petrópolis	991	Japeri	60
Volta Redonda	923	Sumidouro	56
Resende, Itatiaia, Porto Real e Quatis	866	Casimiro de Abreu	55
Macaé	851	São João da Barra	55
Nova Friburgo	765	Natividade	55
Barra do Piraí	760	Conceição de Macabu	51
Araruama	745	Pinheiral / Piraí	51
Itaboraí	700	Bom Jardim / Duas Barras	49
Três Rios	672	Paraíba do Sul	45
Angra dos Reis	557	São Fidélis	44
Itaperuna	493	Mendes	42
Santo Antônio de Pádua	479	Carapebus / Quissamã	42
Teresópolis	461	Cantagalo	40
Belford Roxo	433	São José do Vale do Rio Preto / Itaipava	39
Cordeiro	428	Iguaba Grande	37
Piabetá / Magé	414	Arraial do Cabo	33
Vassouras	289	Paraty	33
Itaguaí	218	Carmo	33
Rio das Ostras	163	Vila Inhomirim	33
São João de Meriti	163	Porciúncula	32
Barra Mansa	148	Rio Bonito	29
Queimados	125	Italva / Cardoso Moreira	26
Mangaratiba	124	Bom Jesus de Itabapoana	25
Rio Claro	118	Cambuci	22
Saquarema	105	São Francisco de Itabapoana	21
Seropédica	93	Sapucaia	19
Armação dos Búzios	86	Silva Jardim	17
Santa Maria Madalena / São Sebastião do Alto	85	Engenheiro Paulo de Frontin	09
Nilópolis	82	Mesquita	09
Total			43.856

3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial:

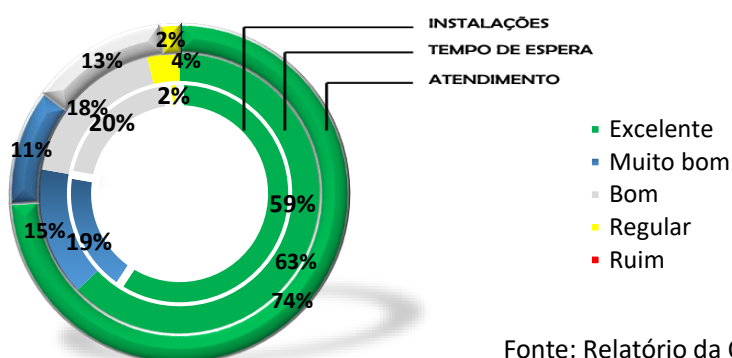
▪ Presencial

Em um universo de 1.992 (mil novecentos e noventa e dois) atendimentos, 54 (3 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.
Excelente	32
Muito bom	10
Bom	11
Regular	1
Ruim	0
	54

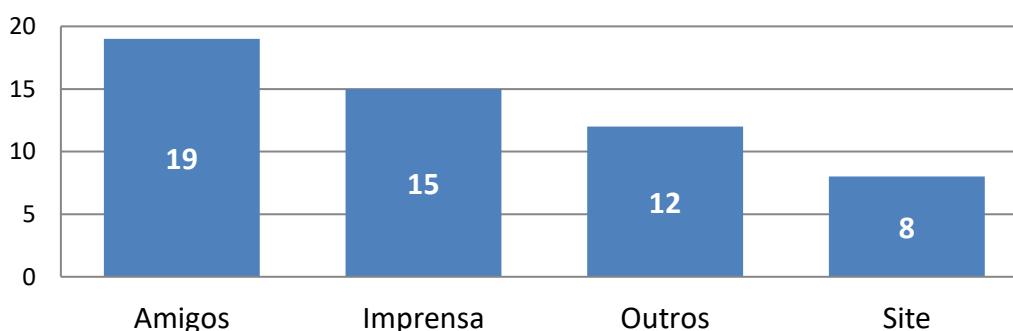
Como avalia o tempo de espera?	Qtd.
Excelente	34
Muito bom	8
Bom	10
Regular	2
Ruim	0
	54

Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	40
Muito bom	6
Bom	7
Regular	1
Ruim	0
	54



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?

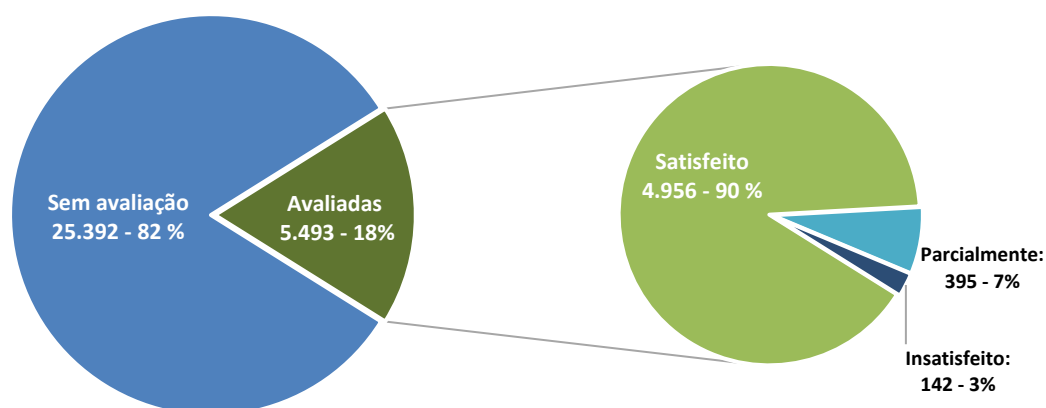


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

▪ Telefone 127

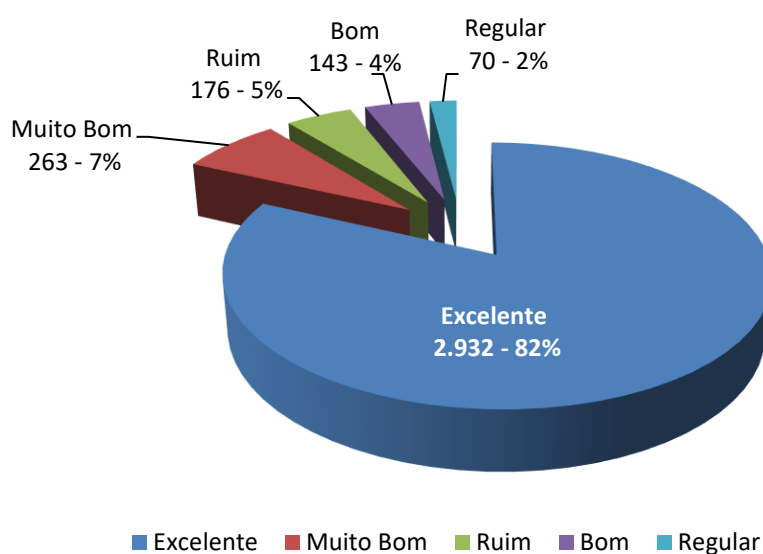
Em um universo de 30.885 (trinta mil oitocentos e quarenta e sete) ligações atendidas, 5.493 (18%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.



3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico:

▪ Internet

Em um universo de 47.256 (quarenta e sete mil duzentos e cinquenta e seis) comunicações, 3.584 (8 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

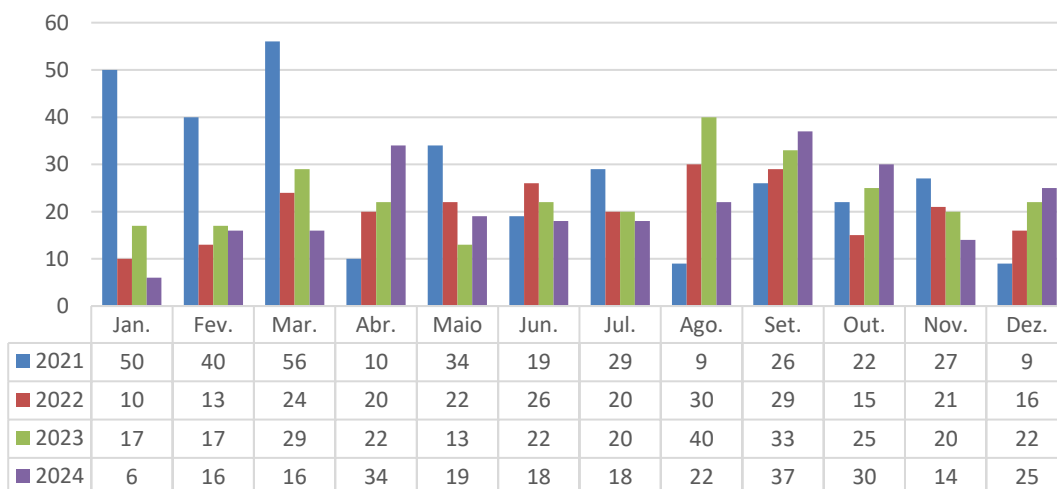
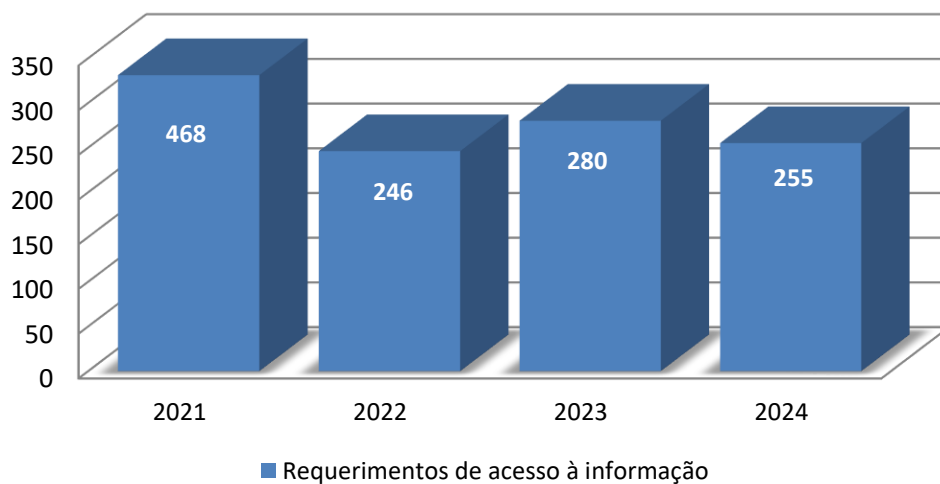


4 Lei de Acesso à Informação

4.1 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011:

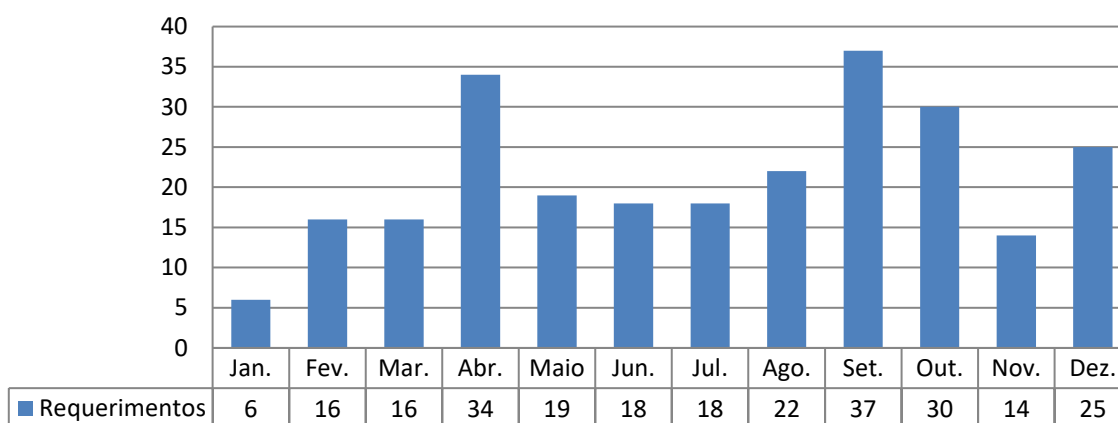
Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público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

- **Quantitativo de Pedidos no primeiro semestre: 255**
- **Média mensal de pedidos no primeiro semestre: ≈ 21**



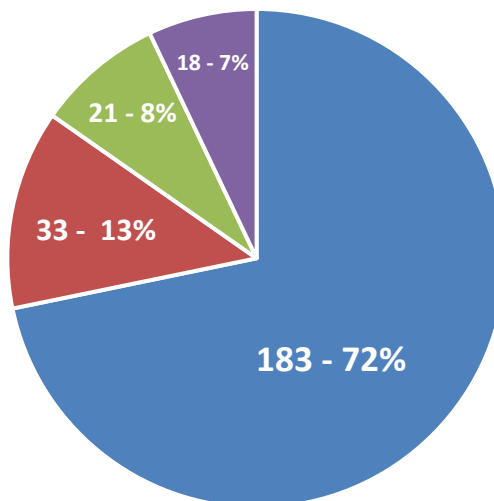
4.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

Esses 255 (duzentos e cinquenta e cinco) requerimentos foram distribuídos conforme quadro abaixo:



4.3 – Características dos pedidos de acesso à informação:

Os duzentos e cinquenta e cinco requerimentos de acesso à informação recebidos em 2024 foram distribuídos da seguinte maneira:



- Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos
- Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)
- Orientação (consulta) – SIC.
- Solicitação de certidão

5 Reuniões

- **Em 07/02** – Reunião Ouvidores RJ;
- **Em 19/02** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 26/02** - Reunião SGMP;
- **Em 27/02** - Reunião com a equipe 127;
- **Em 29/02** - Cerimonial CNOMP;
- **Em 04/03** - Reunião LAI;
- **Em 05/03** - Ouvidoria Itinerante Central do Brasil;
- **De 06/03 a 08/03** - 69ª Reunião CNOMP em Manaus;
- **Em 13/03** - Reunião Encontro Nacional dos Ouvidores;
- **Em 02/04** - Projeto Ouvidoria – acompanhamento / TRE reunião eleitoral ouvidoria;
- **Em 05/04** - Reunião SGMP, SECLOG e Ouvidoria;
- **Em 10/04** - Reunião Ouvidoria com Cao Idoso - Formulário / CNOMP 20ª Reunião Extraordinária;
- **Em 12/04** - Reunião FalaBr;
- **Em 18/04** - CNMP e Ouvidoria Públicas;
- **Em 24/04 e 25/04** - CNMP - Capacitação de atendimento à vulneráveis;

- **Em 29/04** - Reunião Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público;
- **De 02/05** - 70ª Reunião do CNOMP - alinhamento;
- **De 03/05** - Quarta Reunião - GT LAI;
- **Em 16/05 e 17/05** - 70ª Reunião do CNOMP Rio de Janeiro - Sede;
- **Em 27/05** - Reunião presencial P.R.E. com o PGJ;
- **Em 29/05** - Reunião Ouvidoria;
- **Em 14/06** - Reunião com equipe Call Center Ouvidoria;
- **Em 25/05** - Reunião CSP - CNMP 19ª edição do Projeto "Segurança Pública em Foco" / Reunião Delegada de Polícia 180.
- **Em 02/07** – Reunião com o CAO Eleitoral;
- **Em 03/07** – 1ª reunião do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão;
- **Em 04/07** – Reunião Preparatória Ação Social em comemoração ao Dia Nacional da Pessoa com Deficiência;
- **Em 08/07** – Dados Pessoais Sensíveis e de Crianças e Adolescentes e o MPRJ;
- **Em 12/07** – Camperj assembleia;
- **Em 29/07** – Obra Ouvidoria | Alinhamentos Gerais DIPRO;
- **Em 07/08** – Oitiva do Sr. Theodoro Chagas – referente à comunicação de nº 960984;

- **Em 08/08** – Reunião - SEI nº 20.22.0001.0057965.2022-59 - Termo de Cooperação - Combate de ataques realizados à liberdade de imprensa;
- **Em 12/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 15/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 19/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 20/08** – Evento - Proteção de Dados Pessoais Como Rotina;
- **Em 21/08** – reunião Processo SEI 20.22.0001.0035373.2022-10 - comportamentos inadequados;
- **Em 03/10** – Reunião LGPD;
- **Em 08/10** – Reunião CAO Violência Doméstica;
- **Em 09/10** – Evento Consumidor;
- **Em 15/10** – Reunião PGJ ;
- **Em 16/10** – Rede de Ouvidoria;
- **Em 18/10** – Painel – Violência contra a Mulher em Dados;
- **Em 27/10 - 29/10** – II Congresso do CNPG;
- **Em 06/11 - 08/11** – Reunião CNOMP;
- **Em 01/12** - Teletrabalho - Informações e Dúvidas;

- **Em 03/12** – Reunião mensal: Coordenação e Supervisores do CRAAIS-RJ;
- **Em 03/12 - 05/12** - Reunião CNOMP - RE;
- **Em 06/12** – Lei 14.994/24 – Pacote Antifeminicídio e Aspectos Práticos do Júri;
- **Em 09/12** – Projeto Ouvidoria – Apresentação final Novo SGO;
- **Em 11/12** – Formulários – Codcom;
- **Em 16/12** – Reunião com o CAO Violência Doméstica;
- **Em 18/12** – Resolução LAI.

6 Atendimentos realizados pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 16/10** - o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração da servidora Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 954239.
- **Em 30/10** - o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração da servidora Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 983913.

7 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dr. Augusto Vianna Lopes - Ouvidor do MPRJ
- Dra. Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso – Assistente da Ouvidoria

Secretaria de Tratamento das Comunicações e dos Pedidos Referentes a Lei de Acesso à Informação

- Leonardo da Silva Braga - Técnico - Administrativo / Supervisor
- Agatha Amais Reis - Cargo em Comissão
- Bianca de Paula da Silva Nogueira - Cargo em Comissão
- Cirlene Sampaio de Souza - Cargo em Comissão
- Cristiana de Lima Campello Carvalho - Analista - Administrativo
- Fernanda Pereira Soares Boorhem - Cargo em Comissão
- Flavia Sena Guimarães Silva - Técnico – Administrativo
- Janaína Almeida Feitosa Fonsêca - Cargo em Comissão
- Leonardo Marcolino de Novais - Analista – Processual
- Liliane Moraes Pestana - Técnico – Processual
- Luciana Maria dos Anjos Meira - Analista – Processual
- Marcelo G. Andrade Haberlehner - Cargo em Comissão
- Regina Machado Lombé - Cargo em Comissão
- Renata Prata Ferreira da Silva Rodrigues - Cargo em Comissão
- Renato Mendes Moreira - Recepcionista
- Veruska da Silva Rodrigues - Técnico – Administrativo

Secretaria de Atividade Administrativa de Apoio e Organização da Ouvidoria

- Claudio Francisco Chagas de Carvalho - Técnico - Processual
- Diego Vieira Alves - Cargo em Comissão
- Fernando Lazzarini da Veiga Silveira - Cargo em Comissão
- Gisele Baltazar Barroso - Cargo em Comissão
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim - Cargo em Comissão
- José Carlos Lopes Filho – Segurança
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida - Cargo em Comissão

Recepção / Atendimento presencial

- Luiz Fernando Marques da Silva – Recepcionista
- Irene Loiva da Conceição – Recepcionista
- Gabriele Baltazar Barroso – Recepcionista

Call Center

- Eliane Duarte Marcelino - Assistente de atendimento / Técnico - Processual
- Ieda Teles Silva de Andrade– Monitora do turno da tarde /noite
- Edlaine do Carmo Silva - Monitora do turno tarde / noite
- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã / tarde
- Ana Paula dos Santos Pereira – Telefonista
- Andressa Sampaio Zanon– Telefonista
- Antônia Maria Araujo de Oliveira– Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Carla de Araújo Pereira - Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Daniela Toledo dos Santos - Telefonista
- Elisangela de Oliveira Viturino Costa – Telefonista
- Joyce Marchon dos Santos Correa – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Marcela Sandes da Paz – Telefonista
- Marcia Alessandra de Lira Carrio – Telefonista
- Natallie de Souza - Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sthephani Gomes Cardoso - Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

Estágio

- Jhonatan Santos Medrado Araujo – Estagiário (Nível Médio) / manhã
- Gustavo dos Santos Well – Estagiário (Nível Médio) / tarde
- Larissa Salles Domingos Teixeira – Estagiário (Nível Superior) / Intermediário