



RELATÓRIO SEMESTRAL

de Atividades

1º SEMESTRE - 2020
Ouvidoria / MPRJ



SUMÁRIO

1 Apresentação	5
2 Dados Estatísticos	6
21–Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	6
22–Distribuição das comunicações mês a mês	6
23–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	7
24–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	8
25–Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	9
26–Situação das comunicações recebidas no semestre	12
27–Resultados das comunicações recebidas no semestre	12
28–Tempo de análise das comunicações recebidas no semestre	13
29–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	14
210–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico	14
211–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	15
212–Quanto à identificação/ao anonimato	15
213–Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	16
214–Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes	16
215–Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	17
3 Pesquisas de Satisfação	18
31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	18
32–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	19

33–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	19
4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP	20
41–Distribuição das comunicações por classe	20
42–Distribuição das comunicações por assunto	21
5 Lei de Acesso à Informação	22
51– Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011	22
52–Distribuição dos requerimentos mês a mês	23
53–Situação e características dos pedidos de acesso à informação	23
54–Respostas aos pedidos de acesso à Informação	25
6 Coronavírus	26
61-Total de comunicações	26
62–Média Diária e Evolução Quantitativa	26
63–Linha de Evolução	27
64–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	27
65 -Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	28
66–Tipos de Relatos	29
7 Novas Formas de Contato	32
71– Novo formulário “onde está sem água”	32
72–Atendimento por Whatsapp	34
8 Reuniões	36
9 Atendimento ao cidadão no gabinete da Ouvidoria MPRJ	39

10 Capacitação	40
11 Notícias	41
12 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MP RJ	48

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o primeiro semestre de 2020.

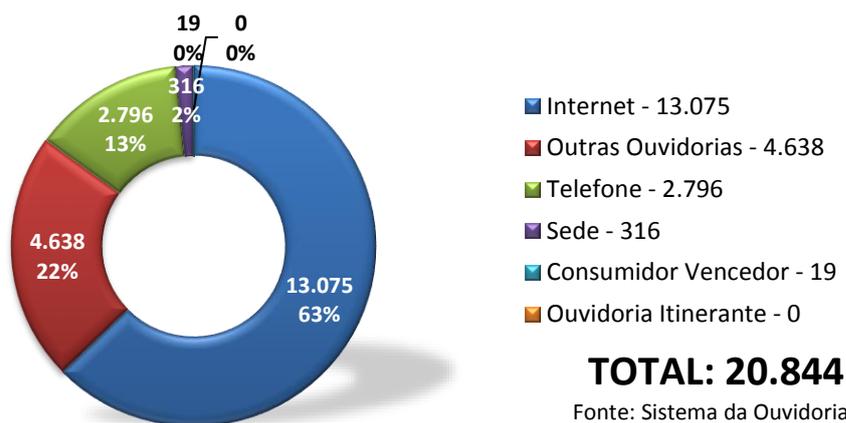
Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério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

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (primeiro semestre de 2020) com os primeiros semestres dos anos anteriores (primeiro semestre de 2018 e 2019), a fim de permitir uma perspectiva de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

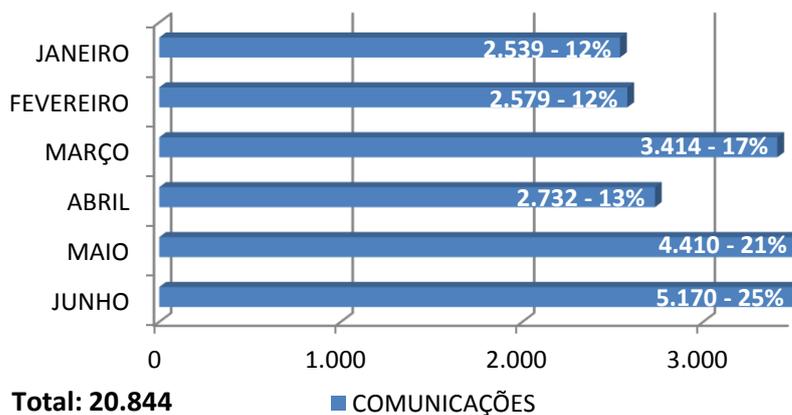
2.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro semestre de 2020, foram num total de 20.844 (vinte mil oitocentos e quarenta e quatro).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

Essas 20.844 (vinte mil oitocentos e quarenta e quatro) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:

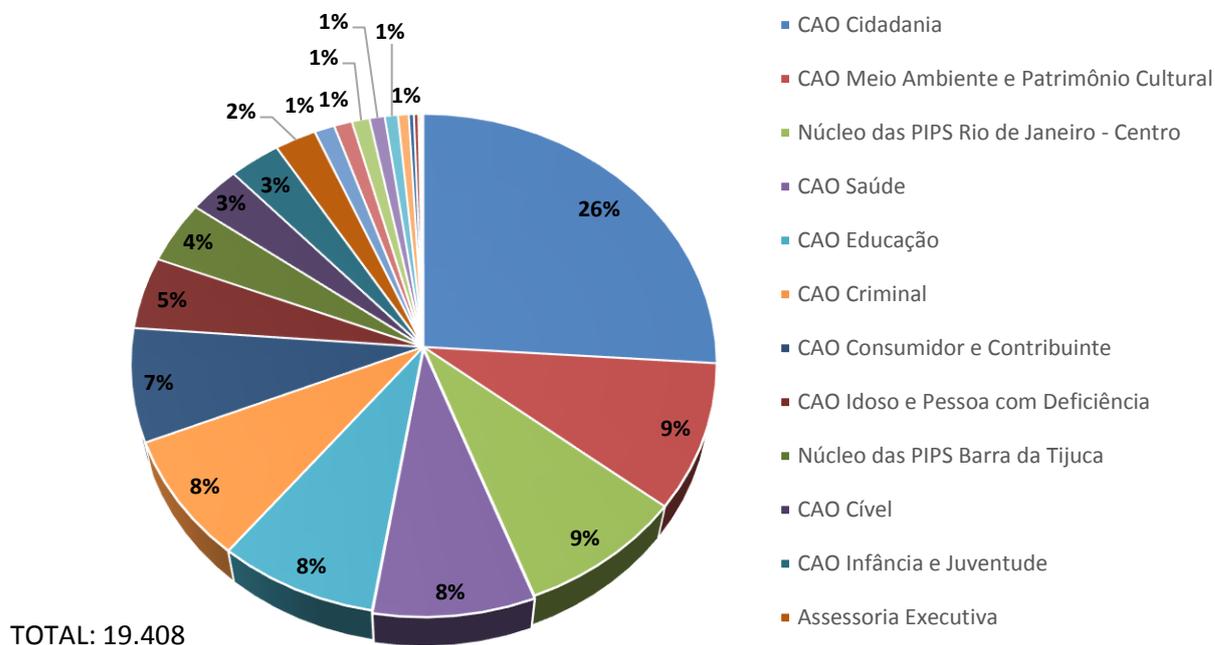


2020	Comunicações
Janeiro	2.539
Fevereiro	2.579
Março	3.414
Abril	2.732
Maior	4.410
Junho	5.170
Total	20.844

¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** comunicação recebida pelo Disque-100, Ligue-180, Disque Idoso, Disque-Denúncia e de outros MP's; **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.

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

Das 20.844 (vinte mil oitocentos e quarenta e quatro) comunicações encaminhadas no primeiro semestre foram gerados 19.408 expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:



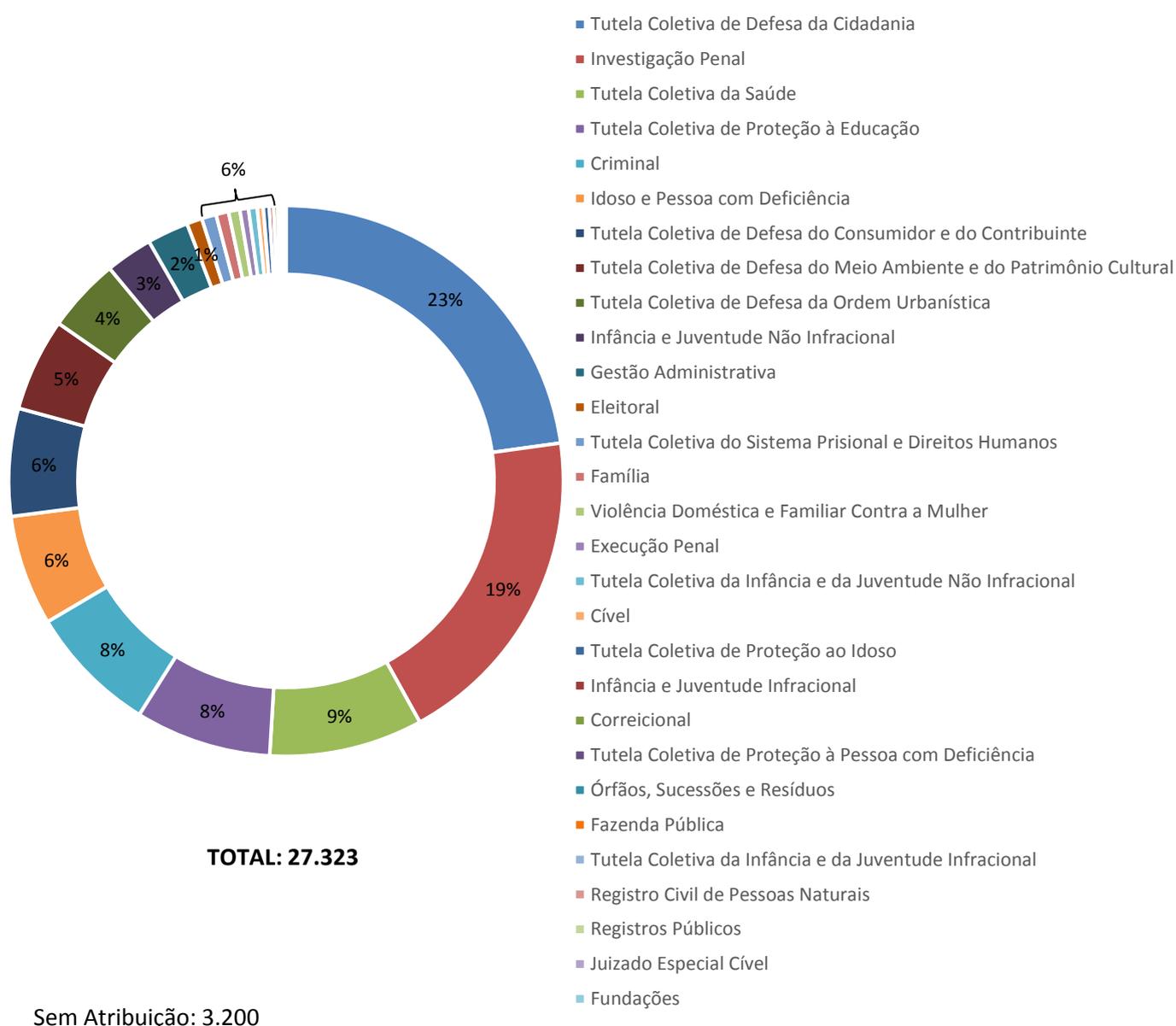
DESTINO	QTD
CAO Cidadania	5.053
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.839
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	1.689
CAO Saúde	1.631
CAO Educação	1.603
CAO Criminal	1.555
CAO Consumidor e Contribuinte	1.423
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	904
Núcleo das PIPS Barra da Tijuca	785
CAO Cível	603
CAO Infância e Juventude	591
Assessoria Executiva	475
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	232
CAO Eleitoral	208
Secretaria do Núcleo das Pips Duque de Caxias	202
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	175
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	151
3.ª Central de Inquéritos	123
Corregedoria	58
Secretaria Geral	52
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	25
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	18
CAO Procuradorias	9
Secretaria do Grupo de Atuação Especializada em Segurança Pública	3
GAECO	1

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

2.4 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as 20.844 (vinte mil oitocentos e quarenta e quatro) comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro semestre de 2020, foram distribuídas num total de 19.408 (dezenove mil quatrocentos e oito) expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 27.323 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



2.5 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

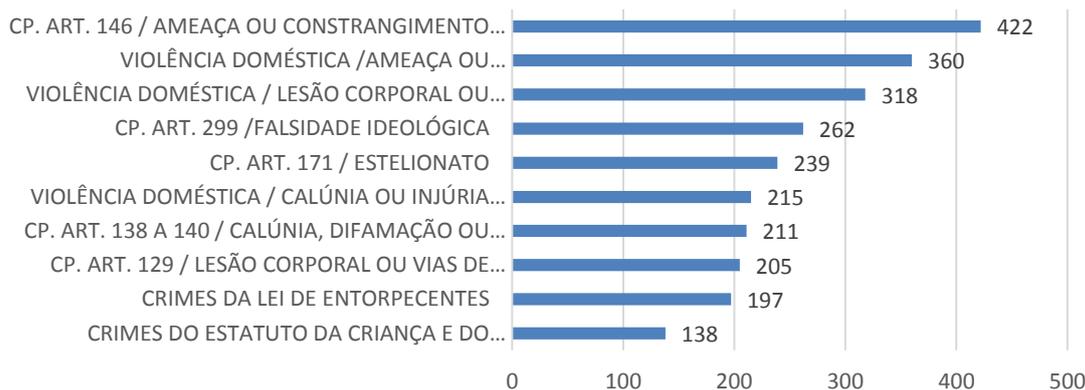
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 38 temas: 1.169

Total: 5.499

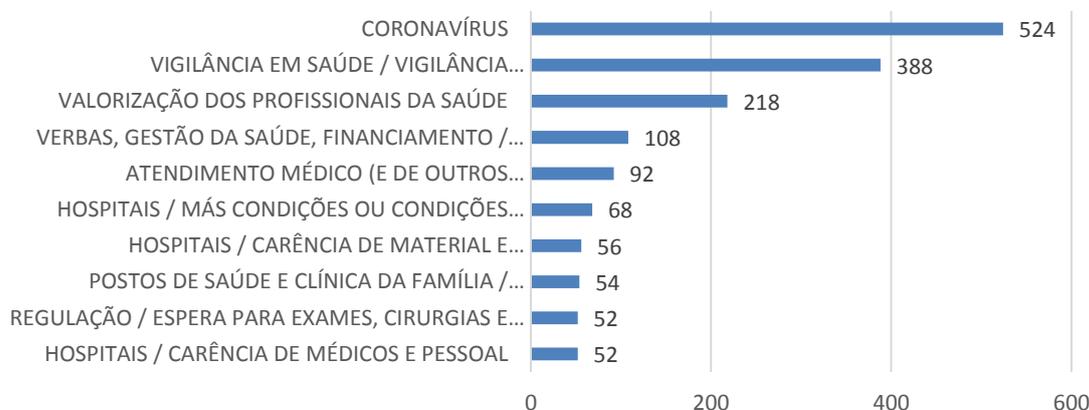
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 82 temas: 2.062

Total: 4.629

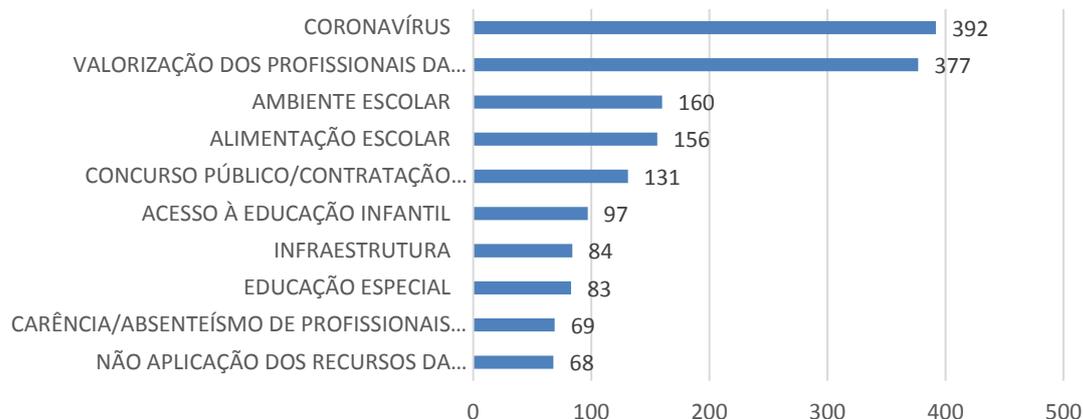
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 35 temas: 548

Total: 2.160

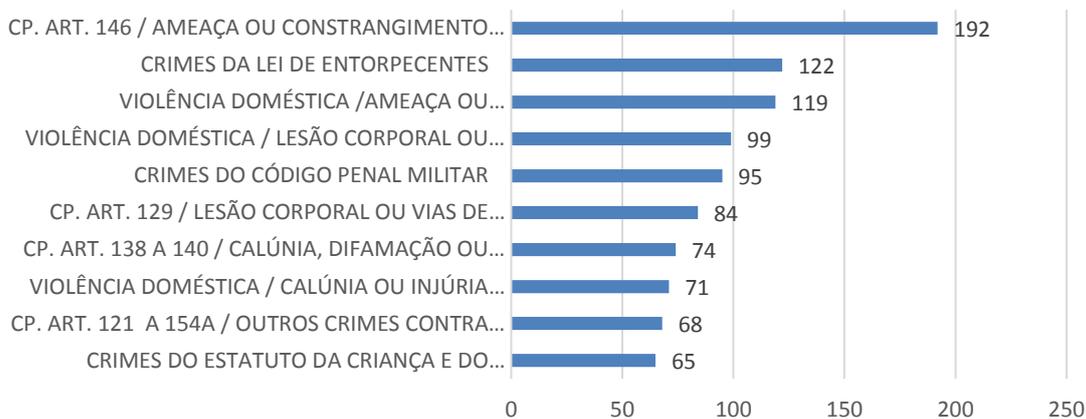
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 14 temas: 297

Total: 1.914

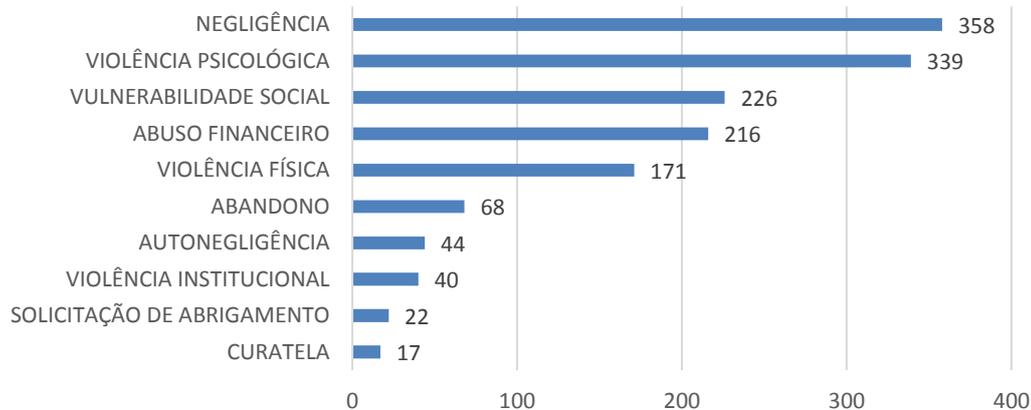
CRIMINAL



Outros 72 temas: 841

Total: 1.830

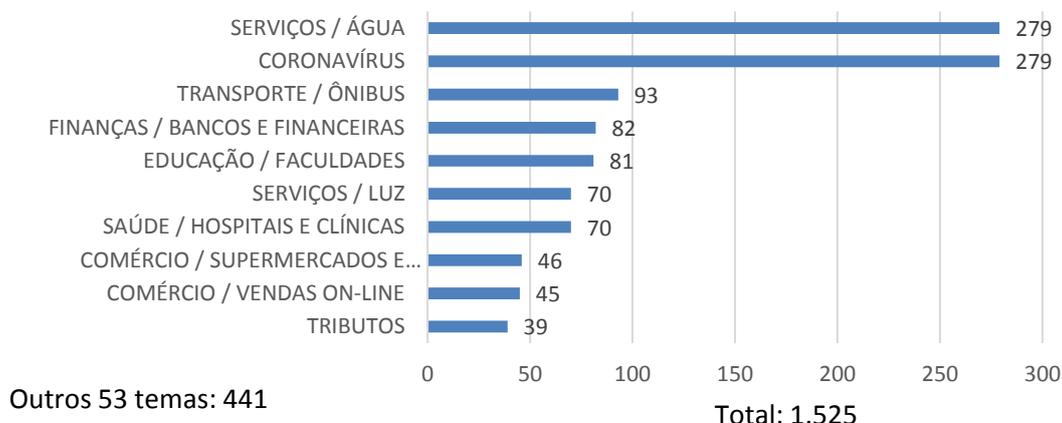
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



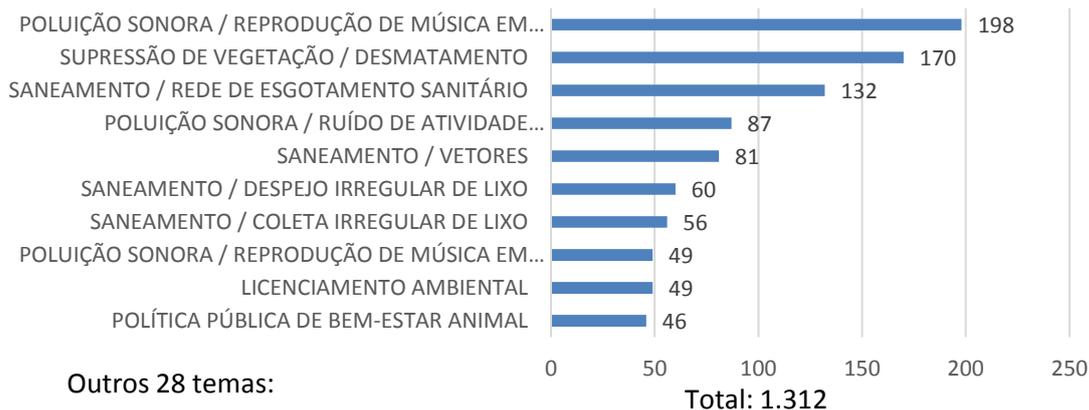
Outros 9 temas: 62

Total: 1.563

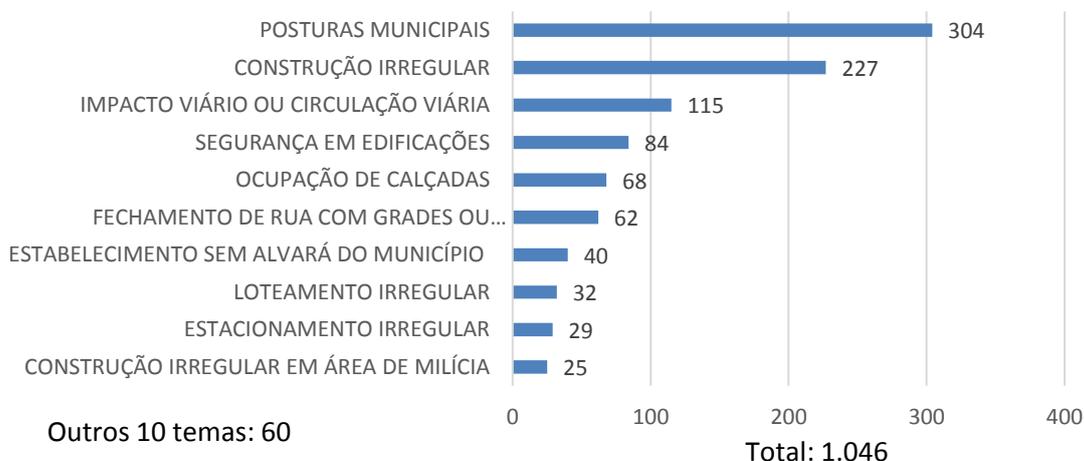
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL

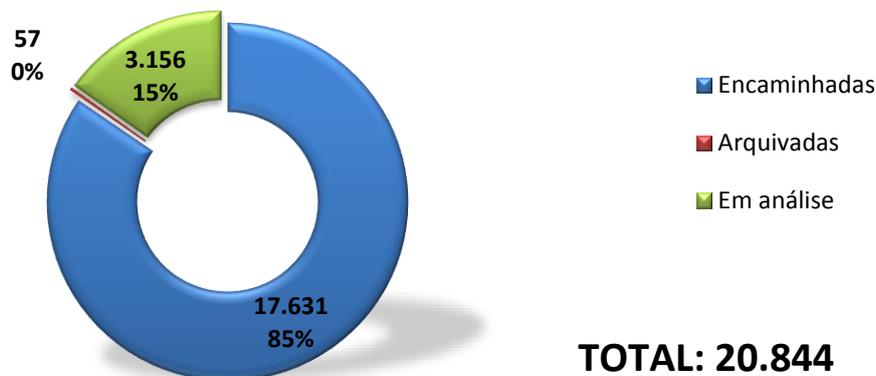


TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



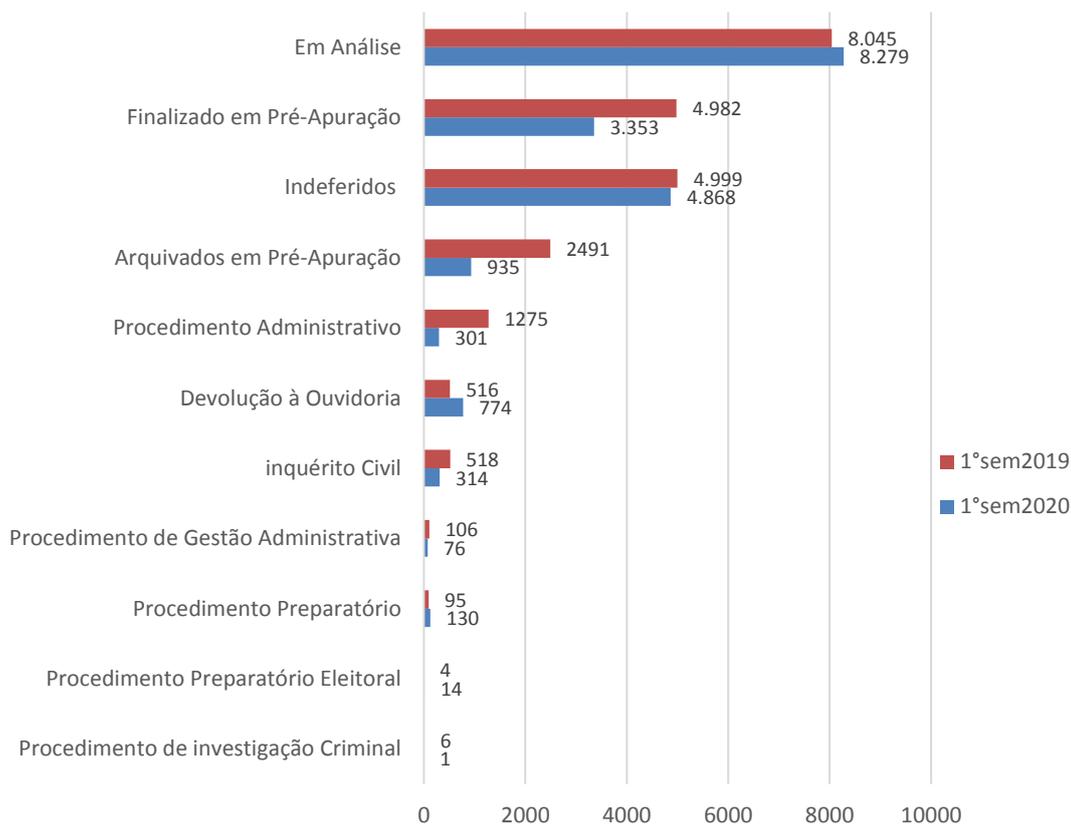
2.6 – Situação das comunicações recebidas no semestre

Estado das Comunicações



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 09jul

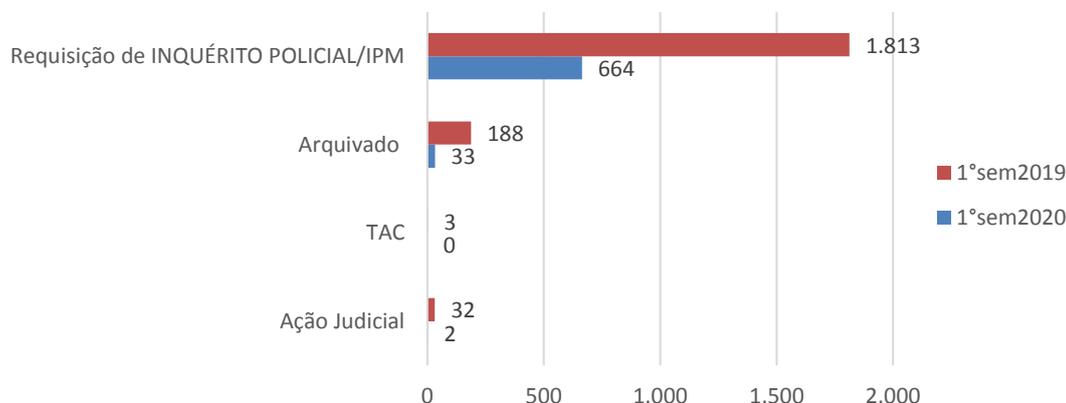
2.7 – Resultados das comunicações recebidas no semestre



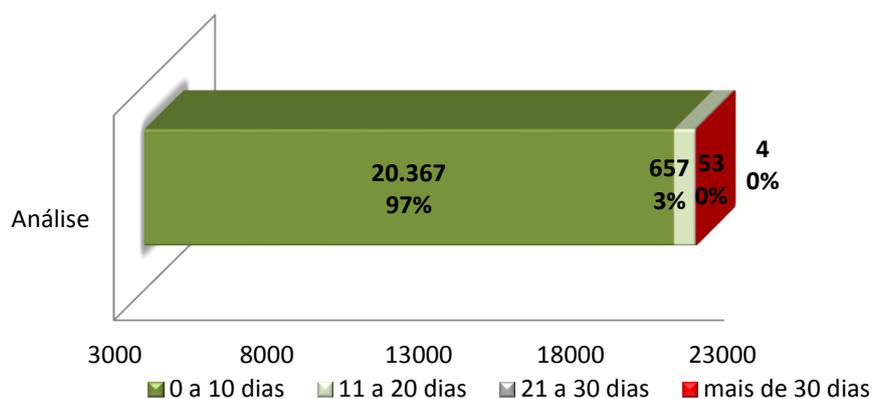
Expedientes Ouvidoria decorrentes das 20.844 comunicações: 19.408

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 09/07/2020

Medidas Adotadas



2.8 – Tempo de análise das comunicações recebidas no semestre na Ouvidoria



Total: 21.085

Cumpra circunstanciar algumas comunicações pelos motivos abaixo tratados:

Encaminhadas:

COMN_DK	ADMT_DT_ANDAMENTO	COMN_DT_COMUNICACAO	Dias
687702	07/04/2020	05/03/2020 16:45:53	33
684615	05/03/2020	31/01/2020 21:48:09	34
684245	11/03/2020	29/01/2020 08:41:22	42

687702: O encaminhamento deu-se exclusivamente em função de aditamento feito após, tempestivo arquivamento por incompletude;

684615: Mesmo motivo acima exposto;

684245: Comunicação arquivada tempestivamente, reaberta e encaminhada posteriormente.

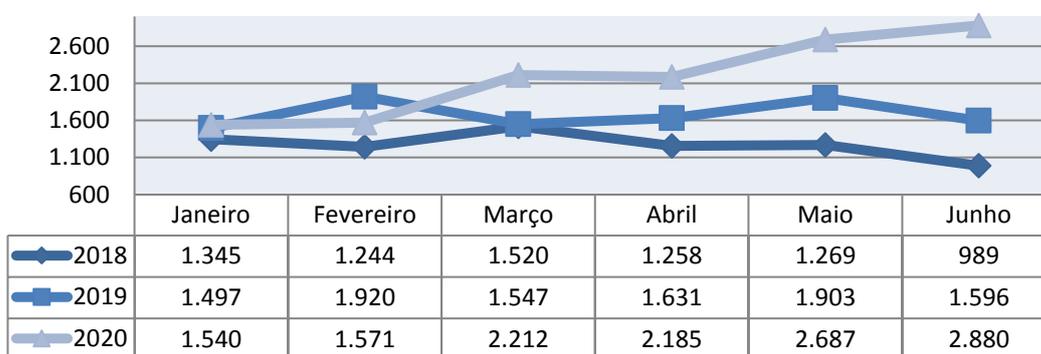
Arquivada:

COMN_DK	ADMT_DT_ANDAMENTO	COMN_DT_COMUNICACAO	Dias
683874	06/03/2020	24/01/2020 13:02:11	42

683874: Encaminhada tempestivamente, devolvida com 2 dias antes do prazo de 30.

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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 13.075 (treze mil e setenta e cinco) comunicações, sendo 2.981 (dois mil novecentos e oitenta e um) a mais que o mesmo período de 2019.



Total 2018: **7.625**

Total 2019: **10.094**

Total 2020: **13.075**

Média Mensal: **≈ 1.281**

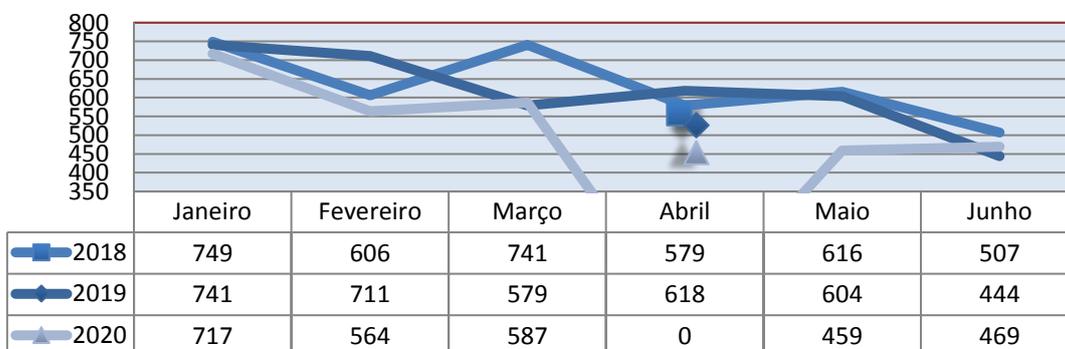
Média Mensal: **≈ 1.682**

Média Mensal: **≈ 2.179**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 32.175 (trinta e dois mil cento e setenta e cinco) ligações, com 2.796 (dois mil setecentos e noventa e seis) registros, sendo 901 (novecentos e uma) comunicações a menos que o mesmo período de 2018. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento telefônico foi interrompido em 20mar2020 e retomou, em escala reduzida, no dia 05mai2020.



Total 2018: **3.798**

Total 2019: **3.697**

Total 2020: **2.796**

Média Mensal: **633**

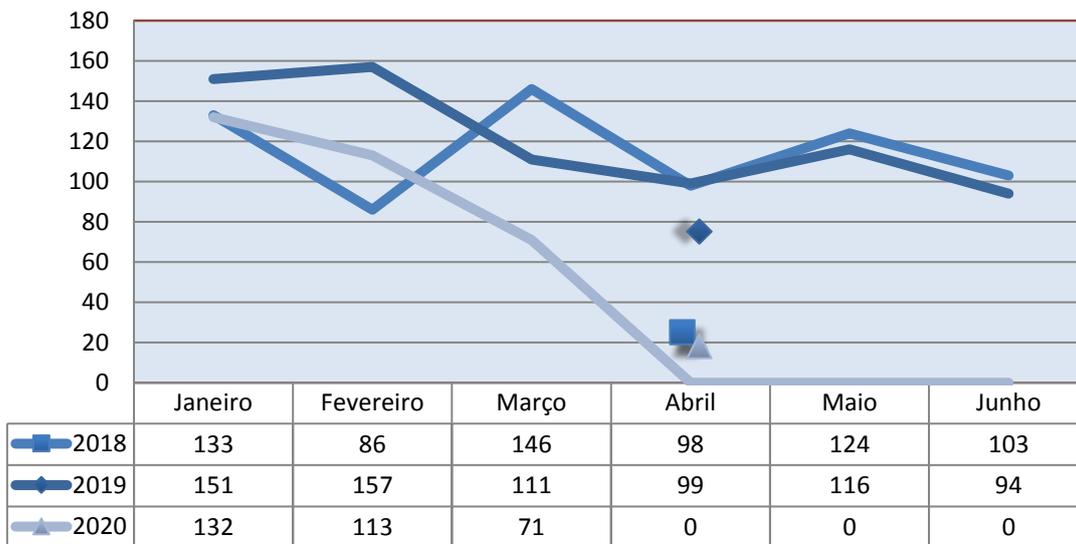
Média Mensal: **≈ 616**

Média Mensal: **466**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

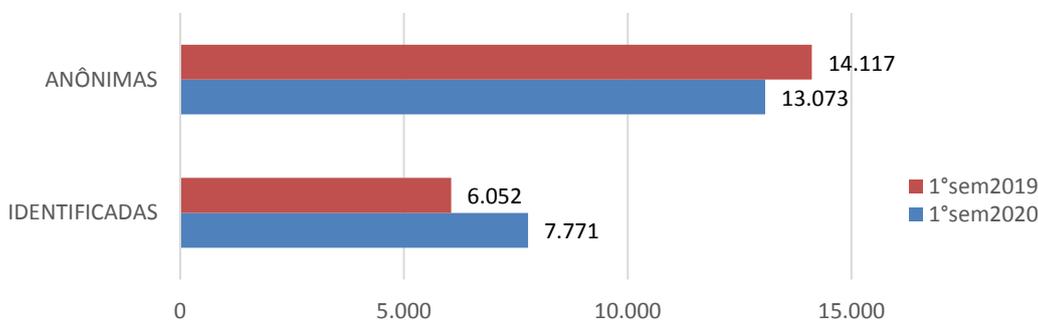
Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 497 (quatrocentos e noventa e sete) atendimentos, com 316 (trezentos e dezesseis) registros, sendo 412 (quatrocentos e doze) comunicações a menos que o mesmo período de 2019. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o último dia de funcionamento do atendimento presencial se deu em 13mar2020.



Total 2018: 690 Total 2019: 728 Total 2020: 316
 Média Mensal: 115 Média Mensal: ≈ 121 Média Mensal: ≈ 53 Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.12 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 20.844 (vinte mil oitocentos e quarenta e quatro) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º semestre, 13.073 (treze mil cento e setenta e três) foram anônimas, enquanto 7.771 (sete mil setecentos e setenta e um) foram identificadas.

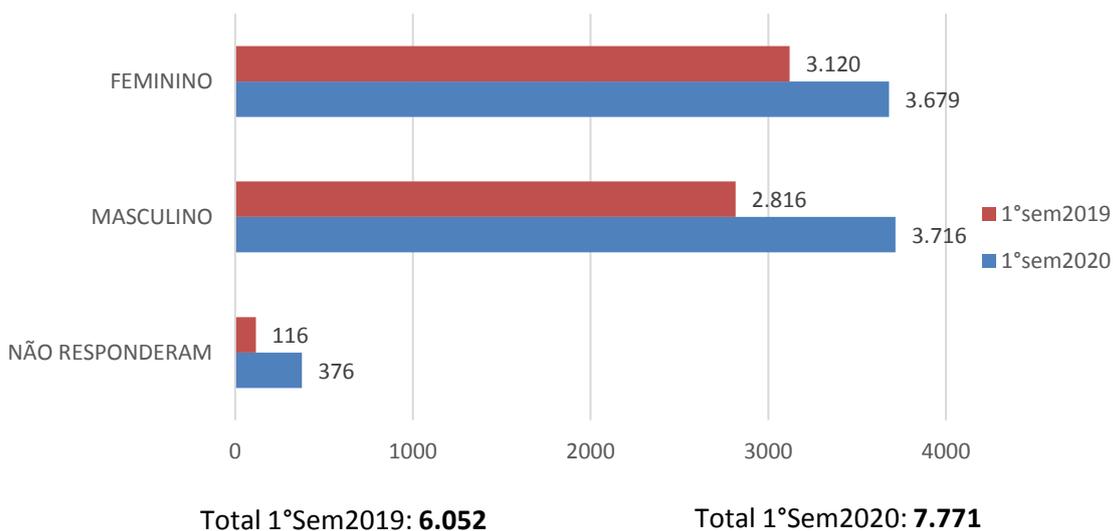


Total 1ºSem 2019: 20.169

Total 1ºSem2020: 20.844

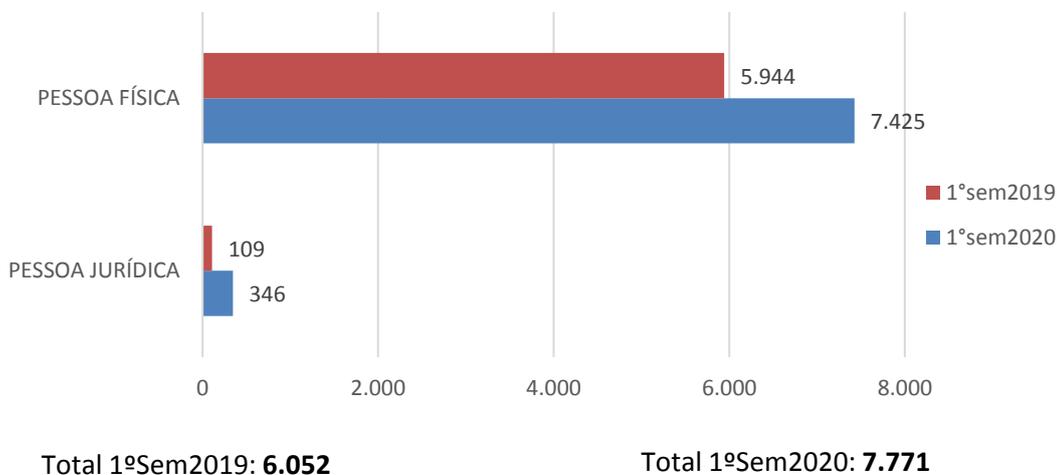
2.13 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 7.771 (sete mil setecentos e setenta e um) comunicações identificadas, 3.679 (três mil seiscentos e setenta e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 3.716 (três mil setecentos e dezesseis) foram registradas pelo gênero masculino e em 376 (trezentos e setenta e seis) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



2.14 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

Das 7.771 (sete mil setecentos e setenta e um) comunicações identificadas, 7.425 (sete mil quatrocentos e vinte e cinco) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 346 (trezentos e quarenta e seis) foram registradas por Pessoa Jurídica.



2.15 – 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. Neste 1º semestre foram 1.326 (mil trezentos e vinte e seis) comunicações oriundas de E-mails, 1.139 (mil cento e trinta e nove) comunicações do Disque 100, 840 (oitocentos e quarenta) do Ligue 180, 453 (quatrocentos e cinquenta e três) da Rede de Ouvidorias do MP, 387 (trezentos e oitenta e sete) do Fala.br, 307 do Disque Denúncia, 92 do formulário “onde está sem água”, 52 (cinquenta e duas) do Detran, 41 (quarenta e um) do Protocolo Geral do MP e, completando o gráfico, 1 (uma) comunicação do Disque Idoso.



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
Abril	170	69	0	24	1	47	117	20	99	0
Mai	252	282	0	27	0	81	128	35	459	0
Junho	313	341	0	126	0	164	135	4	735	0
Total	1.139	840	1	307	52	387	453	92	1.326	41

3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

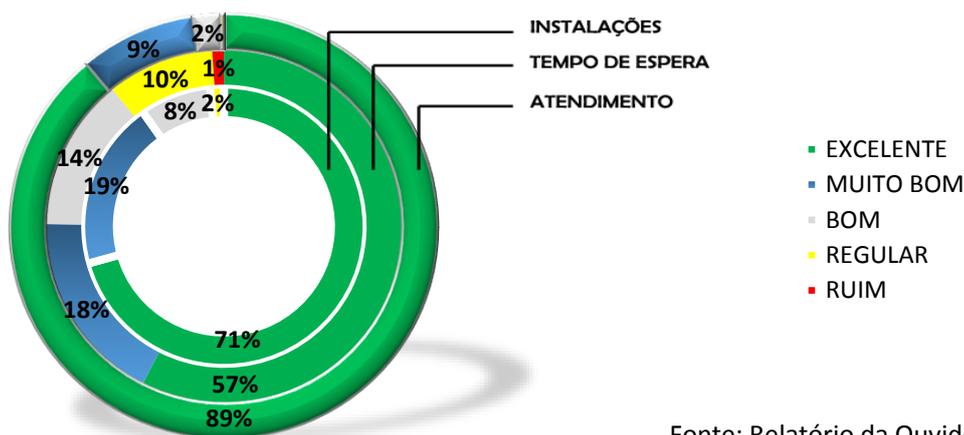
- Presencial

Em um universo de 497 atendimentos, 379 (76%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial. Reforçando 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.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	268
MUITO BOM	74
BOM	31
REGULAR	6
RUIM	0

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	218
MUITO BOM	67
BOM	53
REGULAR	37
RUIM	4

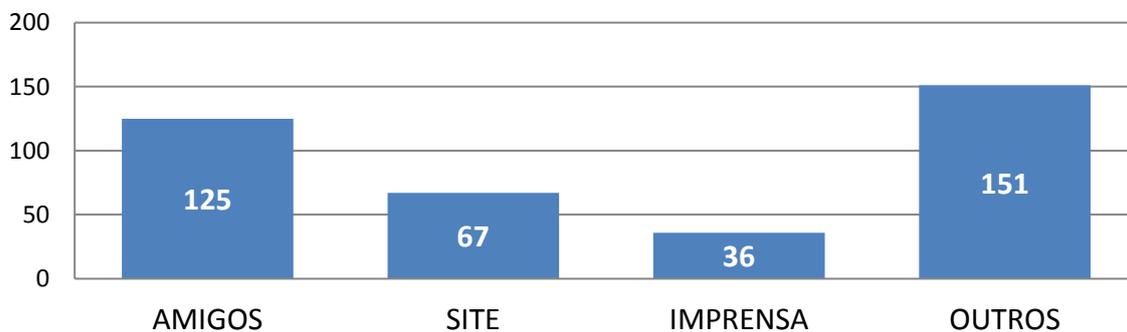
COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	337
MUITO BOM	33
BOM	8
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

*Atendimento presencial realizado até 13março.

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

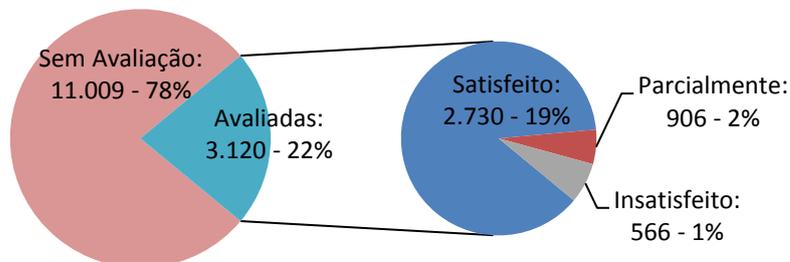


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

- **Telefone 127**

Em um universo de 14.129 ligações atendidas, 3.120 (22%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.

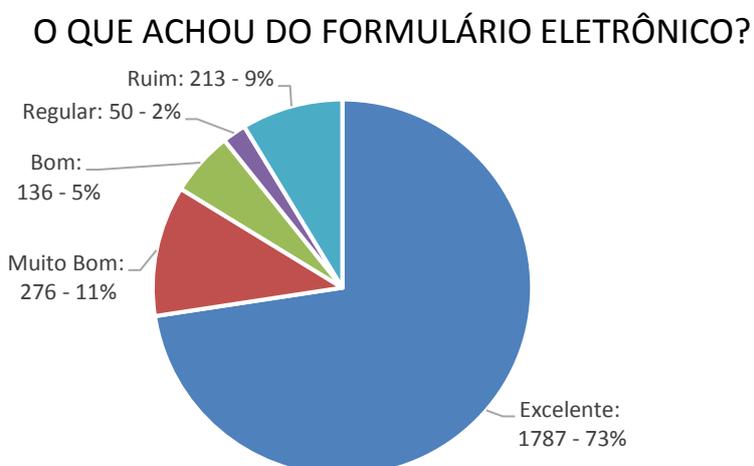


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	4.048	1.035	929	54	52
Fevereiro	3.278	871	778	54	39
Março	3.141	722	649	39	34
Abril	-	-	-	--	
Mai	1.626	277	234	15	28
Junho	2.036	215	140	17	58
Total	14.129	3.120	2.730	179	211

3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

- **Internet**

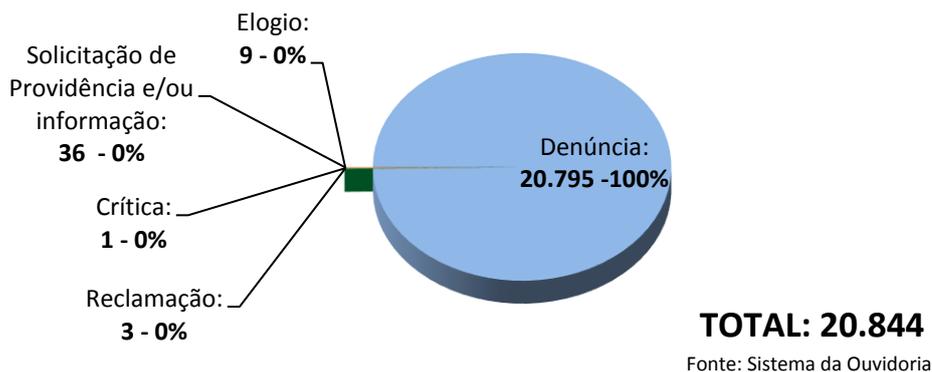
Em um universo de 13.075 comunicações, 2.462 (18%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

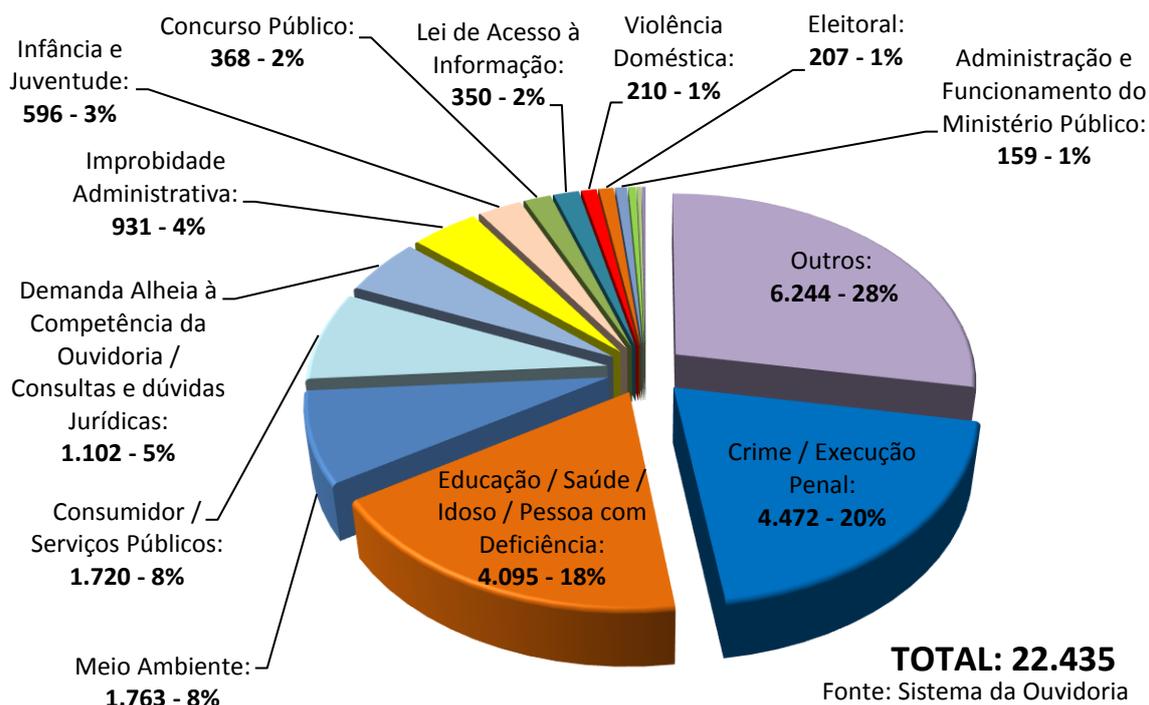
4.1 – Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse semestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia:	20.795	20.768	27
Solicitação de providência e/ou informação:	36	36	-
Elogio:	9	9	-
Sugestão:	-	-	-
Crítica:	1	1	-
Reclamação:	3	3	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



Assuntos	Qtd.
Outros	6.244
Crime / Execução Penal	4.472
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência	4.095
Meio Ambiente	1.763
Consumidor / Serviços Públicos	1.720
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas	1.102
Improbidade Administrativa	931
Infância e Juventude	596
Concurso Público	368
Lei de Acesso à Informação	350
Violência Doméstica	210
Eleitoral	207
Administração e Funcionamento do Ministério Público	159
Acessibilidade	107
Discriminação de Gênero/Etnia/Condição Física/ Social ou Mental	60
Controle Externo da Atividade Policial-	49
Remuneração de Membros e Servidores	2
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação	0
Sindical e questões análogas	0
Residência na Comarca / Lotação de Membros	0

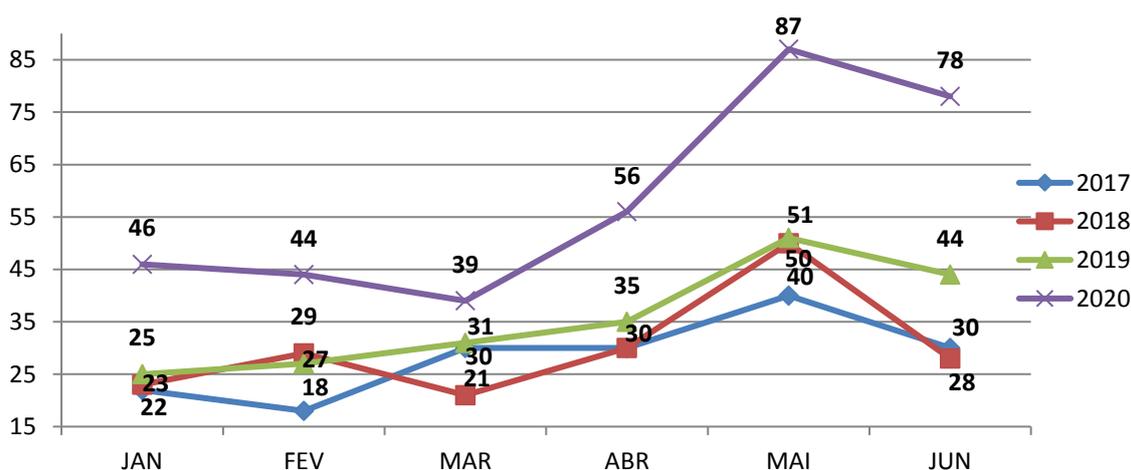
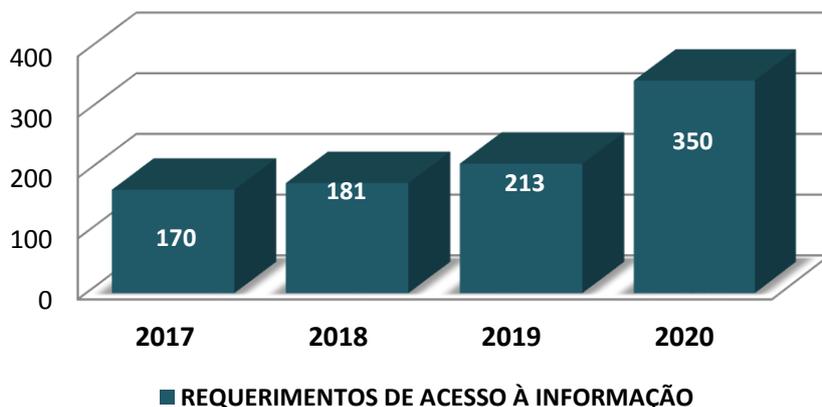
Pendentes:	27
------------	----

5 Lei de Acesso à Informação

5.1 – 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: 350**
- **Média mensal de pedidos no primeiro semestre: aproximadamente 58**



Total 2017: **170**

Total 2018: **181**

Total 2019: **213**

Total 2020: **350**

Média Mensal: **≈ 28**

Média Mensal: **≈ 30**

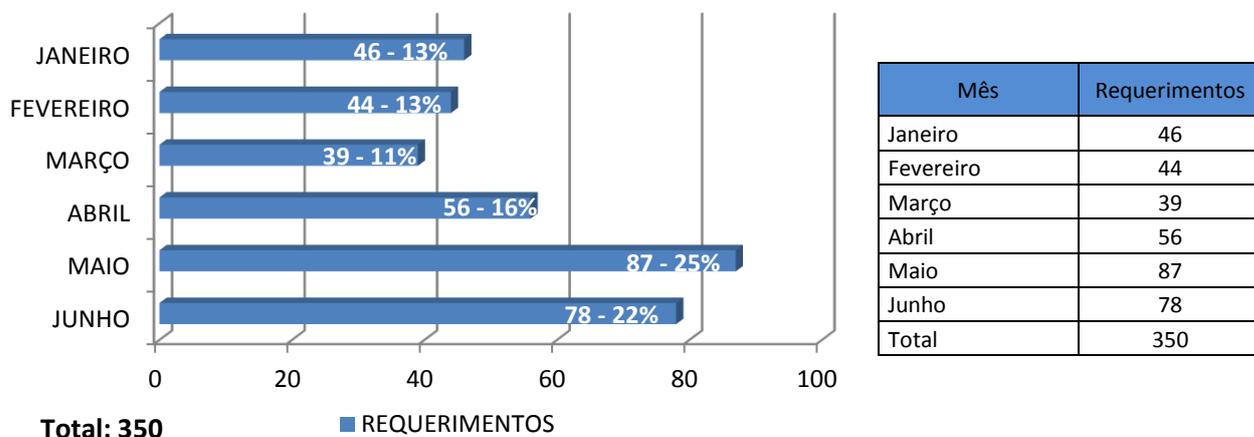
Média Mensal: **≈ 35**

Média Mensal: **≈ 58**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

5.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

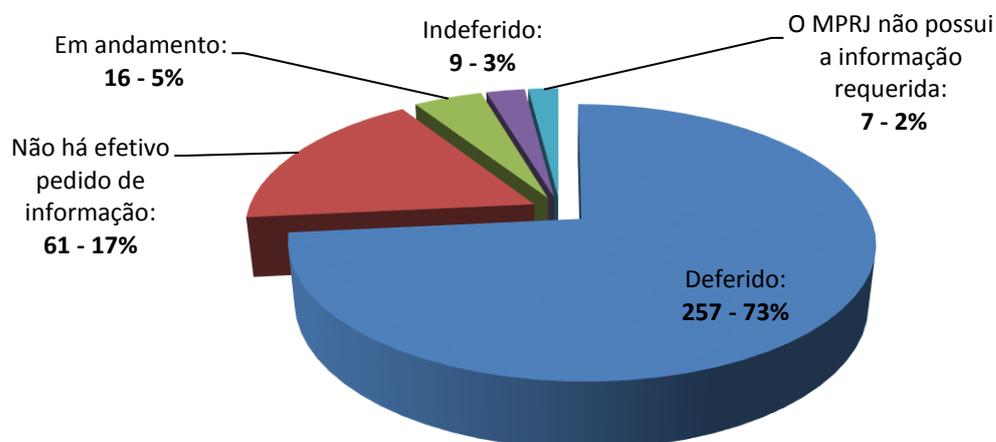
Esses 350 (trezentos e cinquenta) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



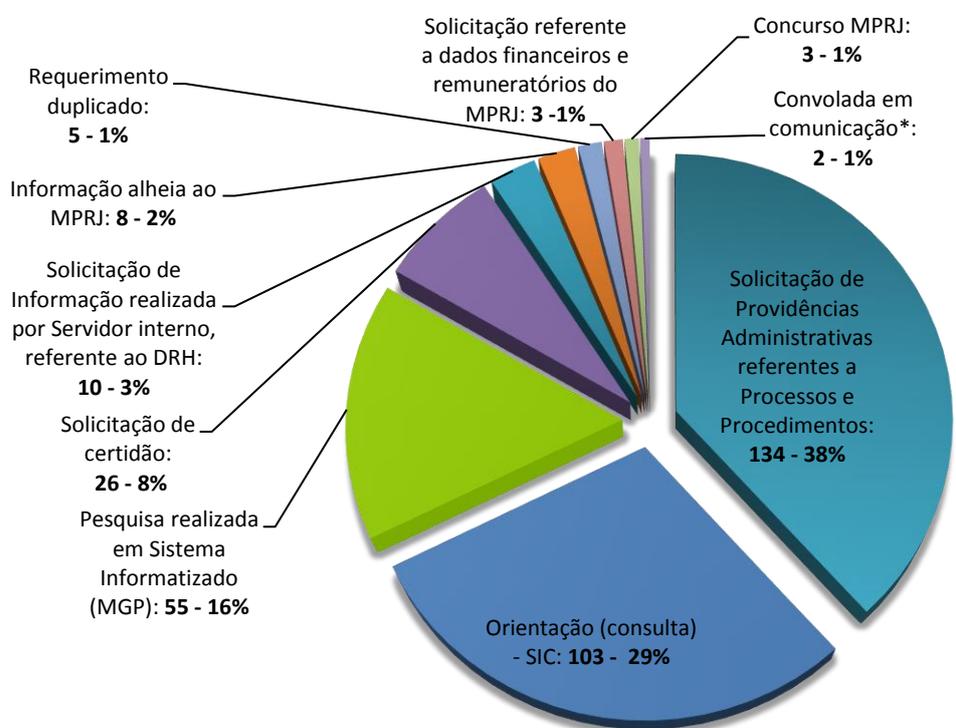
5.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os trezentos e cinquenta requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro semestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPRJ não possui a informação requerida	Total
Janeiro	33	08	-	01	04	46
Fevereiro	37	03	-	02	02	44
Março	36	02	-	-	01	39
Abril	39	14	-	03	-	56
Maiο	72	13	-	02	-	87
Junho	40	21	16	01	-	78



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Qnt	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	134	38%
Orientação (consulta) - SIC	103	29%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	55	16%
Solicitação de certidão	26	8%
Solicitação de Informação realizada por Servidor interno, referente ao DRH	10	3%
Informação alheia ao MPRJ	8	2%
Requerimento duplicado	5	1%
Solicitação referente a dados financeiros e remuneratórios do MPRJ	4	1%
Concurso MPRJ	3	1%
Convolada em comunicação*	2	1%
Total	350	100%



TOTAL: 350

*Atualmente, a Ouvidoria do MPRJ não mais convola requerimento de Lei de Acesso à Informação em comunicação, visto que os requerimentos (LAI) são, por força de Lei, identificados, enquanto que as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, existe a possibilidade do cidadão escolher entre o anonimato ou se identificar.

5.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **10 dias**

Mês	Requerimentos	Tempo médio de resposta
Janeiro	46	08 dias
Fevereiro	44	14 dias
Março	39	09 dias
Abril	56	10 dias
Maio	87	09 dias
Junho	78	08 dias
Total	350	10 dias

Prorrogações: **12 requerimentos**

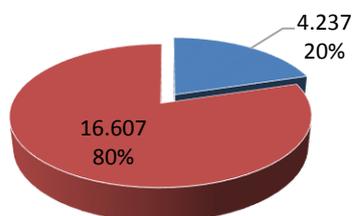
Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo
Janeiro	46	03
Fevereiro	44	04
Março	39	02
Abril	56	-
Maio	87	03
Junho	78	-
Total	350	12



6 Coronavírus

6.1 Total de comunicações

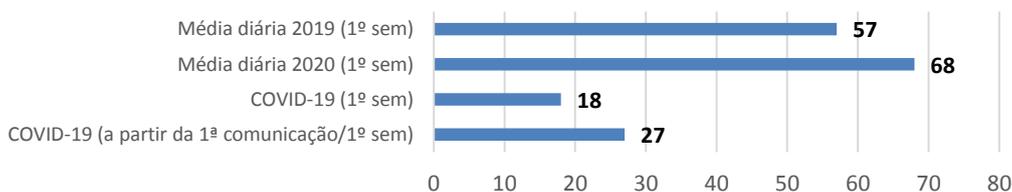
Contabilizamos 4.237 comunicações (20%) do semestre que versam sobre Coronavírus:



6.2 Média Diária e Evolução Quantitativa

No semestre temos uma média diária aproximada de 68 comunicações recebidas sobre todos os assuntos. Dessas 68 comunicações, temos uma média diária de aproximadamente 18 comunicações sobre o COVID-19. Considerando a primeira comunicação recebida em 27fev a média diária sobe para aproximadamente 27 comunicações.

Média diária de comunicações



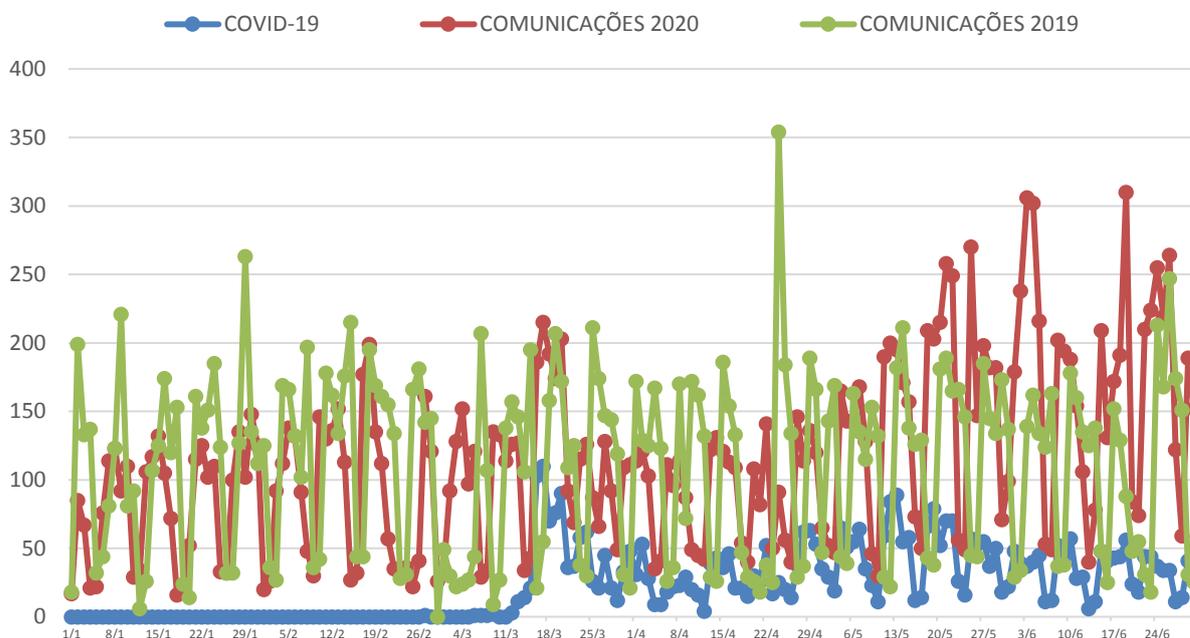
EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DENÚNCIAS



FONTE: SGO 01-01-2020 ATÉ 30-06-2020

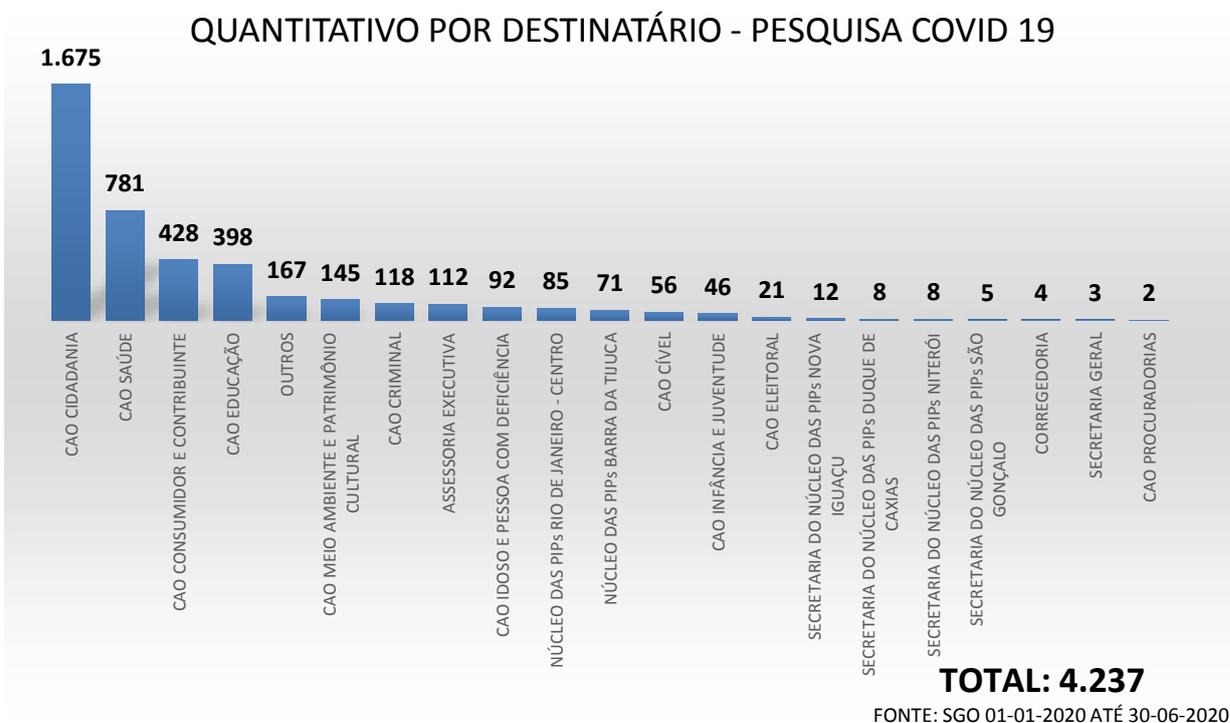
6.3 Linha de Evolução

Linha de evolução das demandas recebidas pelo MPRJ no período de 01jan2020 a 30jun2020 com comparação ao mesmo período do ano anterior:



6.4 Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional

As 4.237 comunicações tiveram como destinatários os seguintes Centro de Apoio Operacionais:



6.5 Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Segundo a classificação baseada nos temários de cada Centro de Apoio Operacional:

TEMA ASSOCIADO À ATRIBUIÇÃO

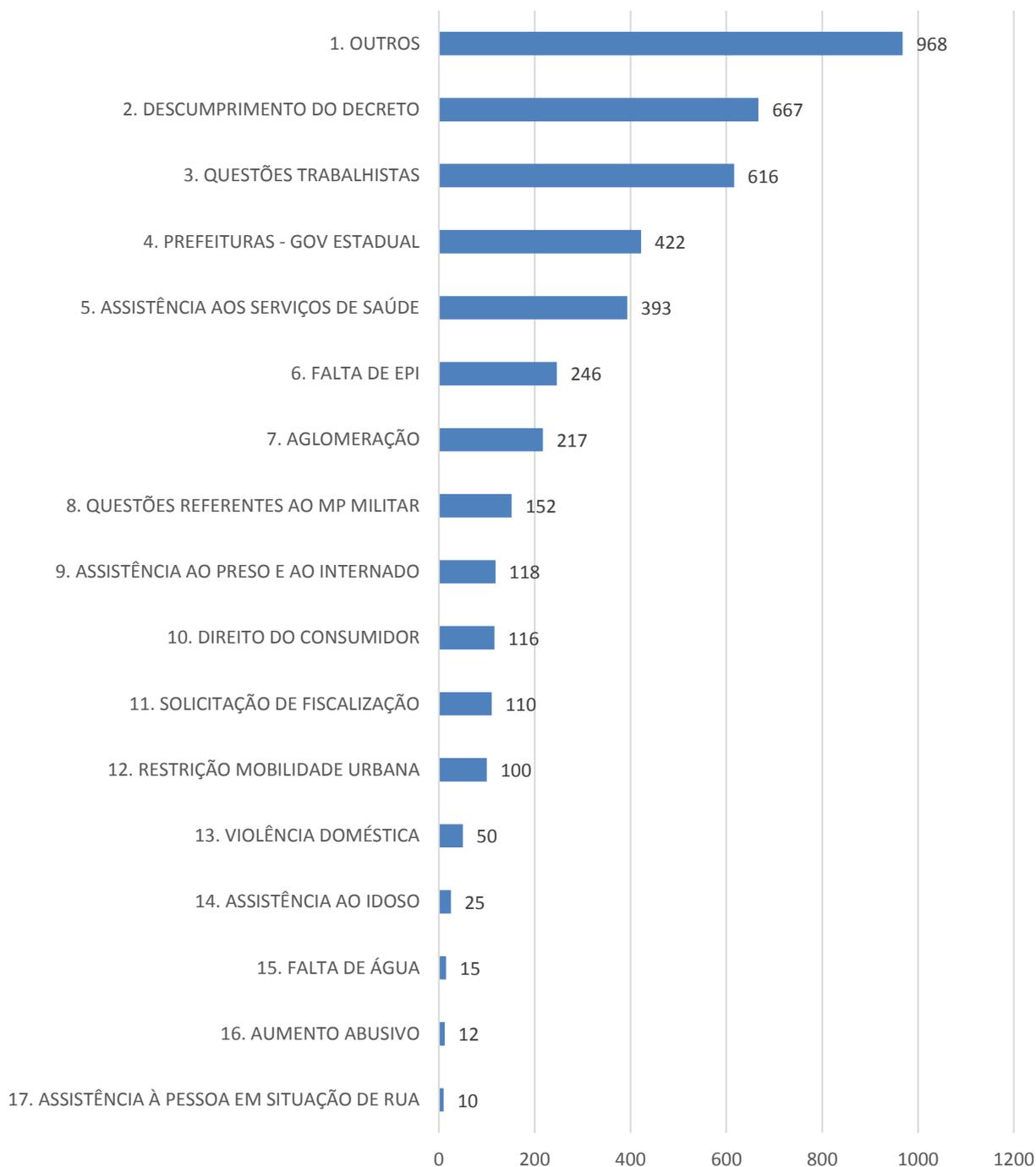


ATRIBUIÇÃO	QUANTITATIVO
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania	1.618
Tutela Coletiva da Saúde	781
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte	428
Tutela Coletiva de Proteção à Educação	398
Investigação Penal	189
Outros	167
Gestão Administrativa	115
Criminal	102
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural	99
Idoso e Pessoa com Deficiência	91
Tutela Coletiva do Sistema Prisional e Direitos Humanos	57
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística	47
Infância e Juventude Não Infracional	27
Família	25
Eleitoral	21
Tutela Coletiva de Proteção ao Idoso	17
Execução Penal	15
Tutela Coletiva da Infância e da Juventude Não Infracional	14
Cível	10
Correicional	4
Tutela Coletiva da Infância e da Juventude Infracional	3
Tutela Coletiva de Proteção à Pessoa com Deficiência	3
Infância e Juventude Infracional	2
Registro Civil de Pessoas Naturais	2
Órfãos, Sucessões e Resíduos	1
Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher	1

6.6 Tipos de Relatos

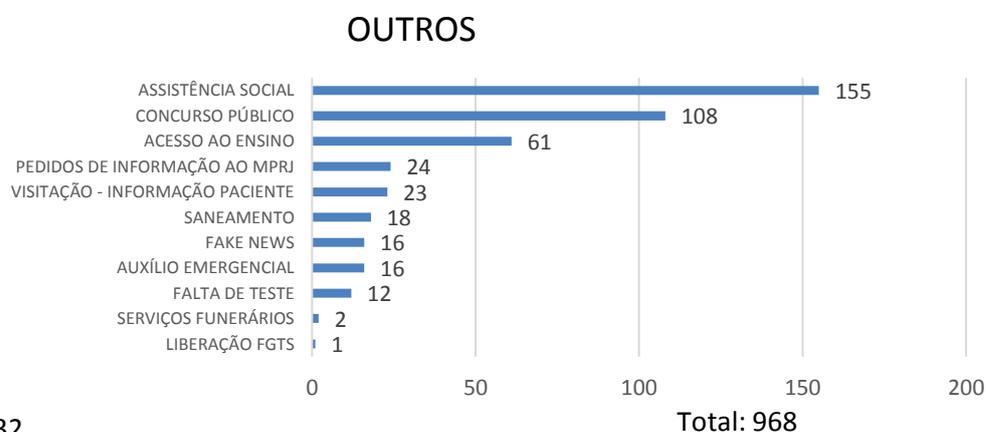
Aprofundando o exame das 4.237 comunicações que versam sobre o Coronavírus chegamos aos assuntos abaixo discriminados:

TIPOS DE RELATOS EM DENÚNCIAS RELACIONADAS AO COVID-19

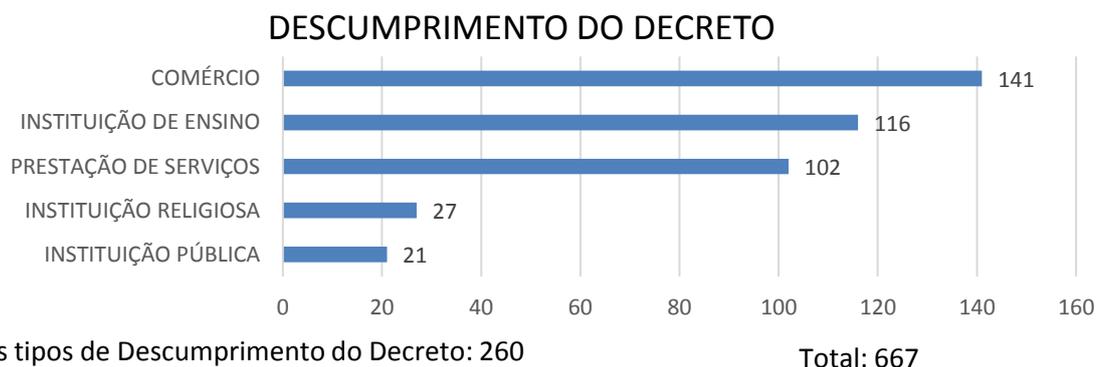


- Esclarecendo o gráfico daremos, a seguir, a explicação do conteúdo de cada tema constante, fazendo os devidos desdobramentos nos mais numerosos:

1. Outros – Comunicações que não se enquadram aos temas predefinidos e/ou de pouca expressão quantitativa;



2. Descumprimento do Decreto - Funcionamento irregular, abertura indevida e demais ações que desrespeitam decretos e recomendações oficiais;



3. Questões Trabalhista – Citam a exposição de funcionários a riscos, ameaças e assédio moral para manutenção da rotina de trabalho;



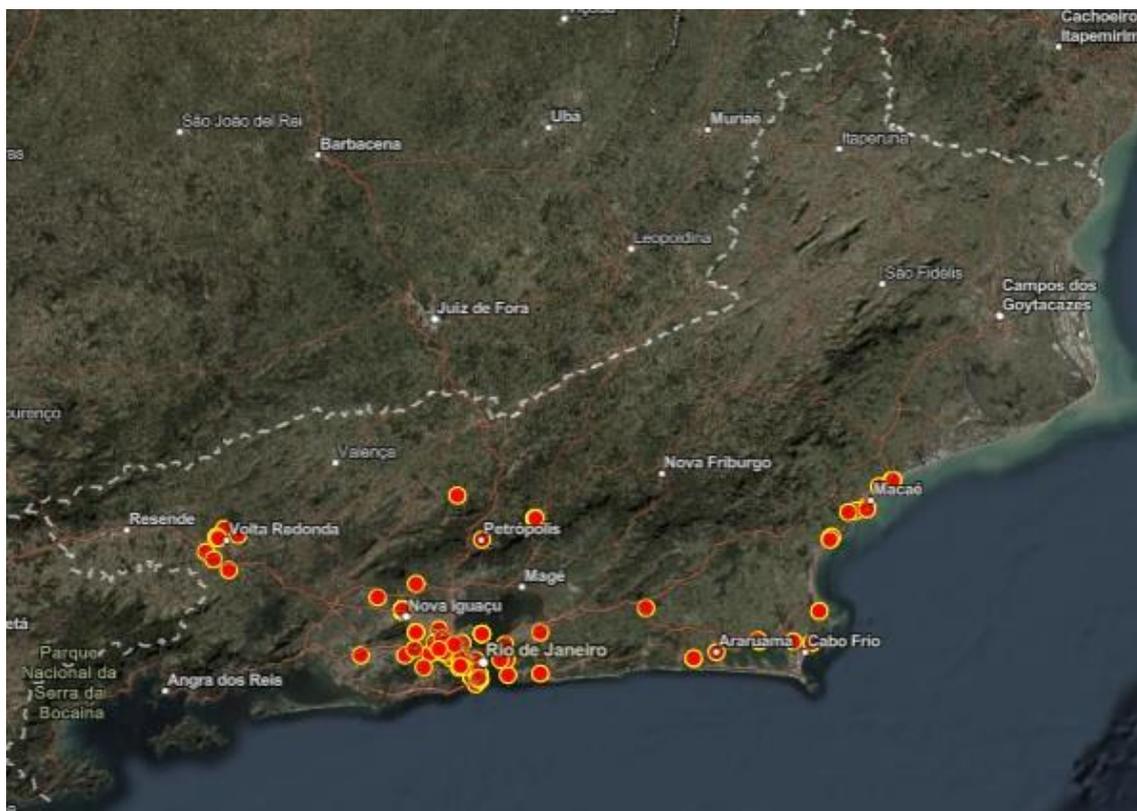
4. 4.1 Prefeituras - Gov. Estadual / Licitações - Comunicações relacionadas especificamente aos casos de falta de licitações;
- 4.2 Prefeituras - Gov. Estadual / Improbidade Administrativa - Comunicações relacionadas a atos ilícitos por parte de Prefeitura e/ou Governo Estadual;
5. Assistência ao Serviço de Saúde—Comunicações que solicitam auxílio aos serviços da área de saúde;
6. Falta de EPI—Citam a falta de Equipamento de Proteção Individual como máscaras, luvas e etc;
7. Aglomeração—Aglomeração em locais fechados ou espaços públicos;
8. Questões referentes ao MP Militar—Citam a exposição de militares a risco, ameaças e assédio moral para manutenção da rotina de trabalho;
9. Assistência ao Preso e ao Internado—Comunicações relacionadas a solicitação e/ou denúncia de maus tratos, perigo ou exposição de pessoa em redução de liberdade ao COVID-19;
10. Direito do Consumidor - Comunicações relacionadas a proteção do consumidor;
11. Solicitação de Fiscalização—Comunicação genérica com solicitação de fiscalização por parte deste MPRI (eventos futuros programados e solicitação de investigações variadas);
12. Restrição de Mobilidade Urbana—Bloqueio de vias, fechamento de Municípios;
13. Violência Doméstica—Comunicações de denúncia sobre Violência Doméstica contra a Mulher;
14. Assistência ao Idoso—Comunicações relacionadas a solicitação e/ou denúncia de maus tratos, perigo ou exposição de pessoa idosa ao COVID-19;
15. Falta de Água—Redações de falta de água em meio a pandemia;
16. Aumento Abusivo—Aumento abusivo nos preços de produtos;
17. Assistência à Pessoa em Situação de Rua—Comunicações com solicitação de ajuda e/ou denúncia expondo perigo e exposição de pessoa em situação de rua ao COVID-19.

7 Novas Formas de Contato

7.1 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 92 comunicações oriundas do novo formulário “onde está sem água” neste semestre:



Em 27/03: MPRJ e DPRJ mantêm canal específico para que cidadãos denunciem falta d'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.

A participação do cidadão é fundamental para que as instituições tomem conhecimento dos locais e dos problemas no abastecimento de água encanada, um direito fundamental, crucial para a contenção do coronavírus.

O cidadão que quiser comunicar precariedade ou falta de abastecimento de água deverá encaminhar sua denúncia ou reclamação pelo link <https://survey123.arcgis.com/share/1c52f06ec5784460a30ebe14a0c3a574>

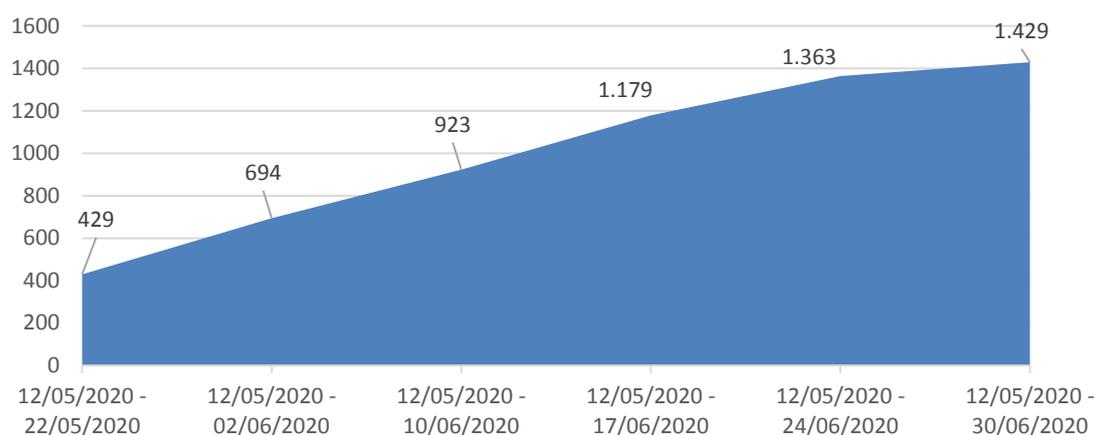
(Fonte: <http://www.mprj.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/84608>)

7.2 Atendimento por Whatsapp

Em Maio cria-se uma nova modalidade de atendimento: Atendimento por Whatsapp.

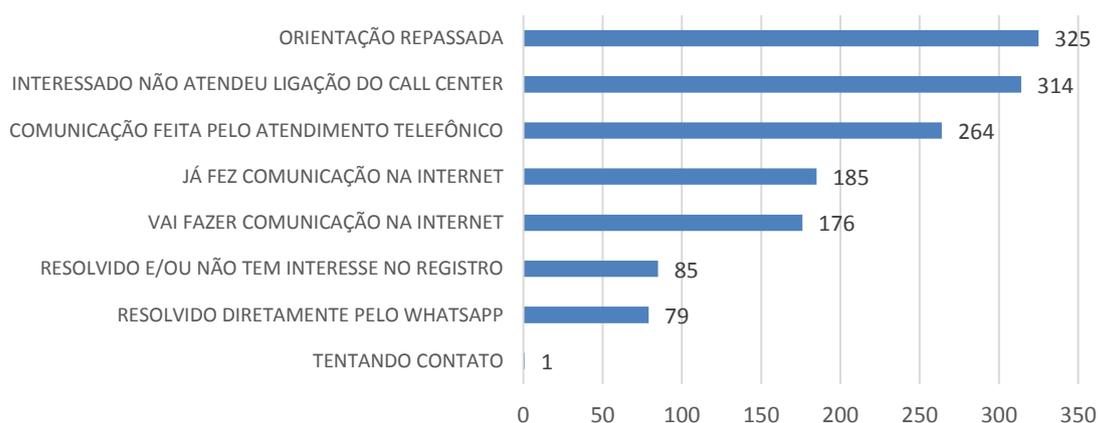
Conforme dados extraídos de relatório da Ouvidoria, foram dirigidos à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2020, 1.429 (mil quatrocentos e vinte e nove) contatos.

EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS VIA WHATSAPP



Os 1.429 (mil quatrocentos e vinte e nove) contatos distribuem-se conforme gráfico de ações abaixo:

ESTATÍSTICA DE AÇÕES DAS MENSAGENS RECEBIDAS VIA WHATSAPP



Em 08/05: MPRJ divulga novo telefone da Ouvidoria para denúncias e comunicações



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) informa que a Ouvidoria/MPRJ está de plantão durante o período em que o estado do Rio de Janeiro enfrenta o avanço do novo coronavírus e o cidadão poderá contar com mais um canal de atendimento. O número de telefone

(21) 993 663 100 está pronto para receber ligações de celular ou Whatsapp (também escrita). O horário de atendimento das ligações é das 10h às 16h, nos dias úteis, mas a qualquer momento o cidadão poderá mandar sua denúncia ou reclamação por mensagem através do Whatsapp.

Entre as comunicações que o cidadão pode comunicar para a Ouvidoria estão: violência doméstica, precariedade ou falta de abastecimento de água, abuso de autoridade, atuação de milícias, dano ao meio ambiente, fraudes, descumprimento do Decreto Estadual 46970/2020, falta de água, entre outros temas.

A Ouvidoria também recebe denúncia ou reclamação por meio do formulário disponível na página da Ouvidoria/MPRJ: www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/85105>)

8 Reuniões

- **Em 07/01/20, 15h a 16h:** Presidente Antônio Carlos, subsolo - Reunião com Dr.^a Sabrina sindicato dos Vigilantes
- **Em 09/01/20, 15h:** Assessoria Executiva - Reunião sobre a Lei de Acesso à Informação com Dr.^a Mária
- **Em 14/01/20, 15h30:** Gabinete da Ouvidora - Reunião com Assessoria de Planejamento Estratégico e Modernização Organizacional
- **Em 16/01/20, 15h30:** Gabinete da Ouvidora - Reunião com Assessoria de Planejamento Estratégico e Modernização Organizacional
- **Em 29/01/20:** Gabinete da Ouvidora – Reunião da Ouvidora com Assessoria Executiva
- **Em 30/01/20, 14h:** Reunião com MP em Mapas
- **Em 17/02/20:** Reunião com Dr. Emerson, Consultor Jurídico do Procurador-Geral de Justiça
- **Em 28/02/20:** Gabinete da Ouvidora - Reunião com Dr. Diego da Assessoria Executiva
- **Em 04/03/20, 14h:** Secretaria-Geral do MP – Reunião com Dr. Dimitrius
- **Em 11/03/20:** Reunião com Fórum Permanente Institucional
- **Em 12/03/20:** Reunião com CAO Eleitoral
- **Em 26/03/20:** Reunião CECOM
- **Em 07/04/20:** Reunião online pelo Teams com Dr.^a Denise Freitas, Ouvidora, Dr.^a Gabriela Tabet, Assessora da Ouvidoria, Kedson, Gerência de Sistema da Informação, e Dr. João Alfredo Fernando, Comitê Gestor, para tratar da possibilidade de acrescentar checkbox no formulário eletrônico da Ouvidoria a fim de solicitar ciência do compartilhamento da demanda encaminhada em sede de Rede de Ouvidorias
- **Em 08/04/20:** Reunião com CAO educação e Gabinete de Crise

- **Em 09/04/20:** Reunião online pelo Teams com Dr^a Denise Freitas, Ouvidora, Bianca, Ouvidoria, e Matheus, Mp em Mapas, para tratar da possibilidade de acrescentar checkbox no formulário eletrônico da Ouvidoria a fim de solicitar ciência do compartilhamento da demanda encaminhada em sede de Rede de Ouvidorias
- **Em 27/04/20, 09h:** Em Videoconferência pelo Teams reunião com a equipe de tratamento da Lei de Acesso à Informação da Ouvidoria
- **Em 28/04/20, 09h:** Em Videoconferência pelo Teams ocorreu o III Encontro com os Ouvidores do Ministério Público organizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público
- **Em 28/04/20:** Reunião CECON para os novos Promotores de Justiça
- **Em 06/05/20:** Reunião online pelo Teams com GAEMA
- **Em 14/05/20, 16h:** Reunião online pelo Teams com Dr^a Denise Freitas, Ouvidora, Carlos Airton Coelho, Supervisor da Ouvidoria, e Matheus Alencar, do MP em mapas, sobre questões práticas da Lei Geral de Proteção de Dados
- **Em 15/05/20:** Reunião CECON para os novos Promotores de Justiça
- **Em 20/05/20:** Reunião com INOVA_MPRJ sobre Inteligência Artificial para Ouvidoria
- **Em 08/06/20, 16h:** Reunião online pelo Teams com Dr^a Denise Freitas, Ouvidora, Carlos Airton Coelho, Supervisor da Ouvidoria, e Matheus Alencar, do MP em mapas, sobre questões práticas da Lei Geral de Proteção de Dados
- **Em 08/06/20, 16h:** Reunião entre Dr^a Denise Freitas, Ouvidora, e CAO criminal sobre Violência Doméstica e ligue 180
- **Em 17/06/20, 17h às 18h:** Videoconferência com Dr^a Denise Freitas, Ouvidora, Dr^a Gabriela Tabet, Assessora da Ouvidoria, e Dr. Daniel Lima Ribeiro sobre automação de classificação das comunicações
- **Em 23/06/20, 15h:** Videoconferência de apresentação da Ouvidoria para os novos Promotores de Justiça
- **Em 23/06/20, 15h às 16h:** Videoconferência com participação da Assessora da Ouvidoria, Dr^a Gabriela Tabet de Almeida - CECON XXXV - 10^a edição - Apresentação

da Camperj, da Ouvidoria do Ministério Público e do Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado – GAECO

- **Em 25/06/20, 11h:** Reunião com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas, com Dr^a Eliane Lima Pereira e Dr.^a Roberta Rosa Ribeiro da Assessoria de Direitos Humanos

9 Atendimento ao cidadão no gabinete da Ouvidora

- **Em 07/01:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 676107;
- **Em 08/01:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim;
- **Em 24/01:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim;
- **Em 06/02:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 684318;
- **Em 13/02:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim;

10 Capacitação

- **Março:** sala 1 do IERBB-MPRJ - Av. Almirante Barroso, nº 90, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ- Dias 10 e 12 de março

“Gestão de Projetos”

PARTICIPANTES
CARLOS AIRTON COELHO
CHARLES GOMES DA SILVA
FERNANDO LAZZARINI DA VEIGA SILVEIRA

- **Junho:** 09Junho2020, 11h às 12h30min, onlide pelo Teams

“Treinamento do Sistema SEI”

PARTICIPANTES
AGATHA ARNAUS REIS
BIANCA DE PAULA DA SILVA NOGUEIRA
CARLOS AIRTON COELHO
CIRLENE SAMPAIO DE SOUZA
CLAUDIO FRANCISCO CHAGAS DE CARVALHO
CLAUDIUS FERREIRA DA SILVA
CRISTIANA DE LIMA CAMPELLO CARVALHO
FERNANDO LAZARINI DA VEIGA SILVEIRA
FLAVIA SENA GUIMARÃES SILVA
GISELE BALTAZAR BARROSO
JANAINA ALMEIDA FEITOSA
KEILA CRISTINA MOURÃO MONTIEL DE ALMEIDA
LUCIANA MARIA DOS ANJOS MEIRA
MARCELO GEORG ANDRADE HABERLEHNER
RENATA PRATA FERREIRA
VERUSKA DA SILVA RODRIGUES

11 Notícias

Em 08/03: MPRJ participa da eleição suplementar em Silva Jardim



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria-Geral e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ), estará presente na eleição suplementar direta para prefeito e vice-prefeito do Município de Silva Jardim, prevista para acontecer no próximo domingo (08/03). A Ouvidoria-Geral funcionará, das 8h às 18h, através do seu serviço telefônico

de atendimento (telefone 127), recebendo denúncias de irregularidades e tirando dúvidas da população. O órgão contará com o apoio dos servidores do CAO Eleitoral/MPRJ, que participarão do plantão de maneira remota.

A eleição suplementar direta em Silva Jardim foi regulamentada pela resolução 1.112/2019, expedida pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ) em 29 de novembro de 2019, e conta com sete chapas inscritas. Poderão votar eleitores que possuíam domicílio eleitoral no município em 9 de outubro de 2019, que estejam em situação regular.

A ex-prefeita Maria Dalva do Nascimento foi cassada pelo TRE-RJ em setembro de 2019, por se utilizar das práticas de compra de votos, abuso de poder político e econômico e uso indevido dos meios de comunicação nas eleições de 2016, e permaneceu no cargo até ter seu recurso negado pelo TRE-RJ em outubro do mesmo ano. Desde então, o vereador Jaime Figueredo Lima ocupa o cargo de prefeito interino, após ter sido eleito em votação interna feita pelos vereadores no final de outubro. O prefeito e o vice eleitos exercerão mandato até 31 de dezembro de 2020.

Por MPRJ

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/83703>)

Em 22/03: Ouvidoria/MPRJ mantém plantão durante a crise do coronavírus no Rio de Janeiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) informa que a Ouvidoria/MPRJ estará de plantão durante o período em que o estado do Rio de Janeiro enfrenta o avanço do novo coronavírus. O órgão manterá seus canais de comunicação abertos para o recebimento de demandas do público.

Em razão da crise envolvendo a pandemia, o serviço de call center será afetado. O cidadão que quiser comunicar violência doméstica, precariedade ou falta de abastecimento de água, abuso de autoridade, atuação de milícias, dano ao meio ambiente, fraudes, descumprimento do Decreto Estadual 46970/2020, entre outros temas, deverá encaminhar sua denúncia ou reclamação preferencialmente por meio do formulário disponível na página da Ouvidoria/MPRJ: www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/84602>)

Em 06/04: Ouvidoria/MPRJ mantém plantão durante a crise do coronavírus no Rio de Janeiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) informa que a Ouvidoria/MPRJ estará de plantão durante o período em que o estado do Rio de Janeiro enfrenta o avanço do novo coronavírus. O órgão manterá seus canais de comunicação abertos para o recebimento de

demandas do público.

Em razão da crise envolvendo a pandemia, o serviço de call center será afetado. O cidadão que quiser comunicar violência doméstica, precariedade ou falta de abastecimento de água, abuso de autoridade, atuação de milícias, dano ao meio ambiente, fraudes, descumprimento do Decreto Estadual 46970/2020, entre outros temas, deverá encaminhar sua denúncia ou reclamação preferencialmente por meio do formulário disponível na página da Ouvidoria/MPRJ: www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/84602>)

Em 15/05: MPRJ divulga balanço estatístico da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2020 com mais de 770 registros relacionados ao novo coronavírus



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, publicou um balanço dos dados estatísticos relativos ao primeiro trimestre de 2020. No total, o órgão recebeu 8.532 comunicações no período, sendo que, somente entre os dias 16/03 e 31/03, período em que a instituição passou a funcionar sob o

regime de teletrabalho, devido à pandemia do novo coronavírus (Covid-19), foram efetuados 2.014 registros, sendo 1.420 recebidas através de formulário próprio disponível na internet e 773 relacionadas ao tema “coronavírus”.

Entre as comunicações relacionadas à doença, a maior parte (132) diz respeito ao descumprimento do decreto estadual nº 46.970, que dispõe sobre medidas de distanciamento social, tais como a suspensão das atividades escolares e de eventos e atividades com a presença de público em todo o Estado. Logo a seguir, a Ouvidoria/MPRJ recebeu 117 denúncias de que unidades de ensino militares não haviam suspendido as suas aulas e outras 54 de falta de equipamentos de proteção individuais (EPIs) nas unidades de saúde espalhadas pelo estado.

Devido à pandemia, a partir da edição da Resolução Conjunta GPGJ/CGMP nº 21, de 13/03 de 2020, que determinou a limitação de atendimento presencial ao público externo e o regime de teletrabalho, a Ouvidoria/MPRJ passou a atender a população exclusivamente através do formulário na internet, através do endereço <http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>. Desde o último dia 05/05, o serviço de atendimento telefônico pelo número 127 foi retomado. No dia 08/05, as comunicações passaram a ser recebidas também através do número de telefone 993 663 100 para receber ligações de celular ou Whatsapp (também escrita). O horário de atendimento das ligações é das 10h às 16h nos dias úteis, mas a qualquer momento o cidadão poderá mandar sua denúncia ou reclamação por mensagem através do Whatsapp.

As ouvidorias recebidas pelo Parquet fluminense retratam desde denúncias, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões a outros expedientes relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas pelo MPRJ, bem como os que dizem respeito aos seus membros e servidores. A maior parte das comunicações recebidas no primeiro trimestre (5.323) se deu através do preenchimento do formulário, enquanto outras 1.868 foram realizadas através do telefone e 1.009 vieram através de canais diversos, como o Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do Ministério Público, portal Fala.br, Detran, Protocolo Geral do MPRJ, Disque Idoso e o formulário “onde está sem água”, canal específico mantido em conjunto pelas Ouvidorias do MPRJ e da Defensoria Pública do Estado do Rio, para receber informações da população a respeito de falta ou de precariedade no abastecimento de água. Além destes canais, outras formas de comunicação se deram de forma presencial, na sede principal do MPRJ, e através do site Consumidor Vencedor.

O relatório classifica as comunicações de acordo com potenciais irregularidades cometidas à legislação e, por isso, uma mesma reclamação pode conter mais de uma denúncia, remetidas aos diferentes Centros de Apoio Operacionais do MPRJ para análise.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/85222>)

Em 06/06/2020: MPRJ recebe inúmeros contatos pelo whatsapp no primeiro mês com a nova modalidade de atendimento



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, recebeu inúmeros contatos através de mensagens pelo whatsapp em maio, primeiro mês em que esta nova modalidade de atendimento foi disponibilizado para o cidadão. O grande volume recebido desde o dia 08/05 demonstra que a população encontrou na ferramenta uma boa

alternativa, simples e acessível, para se comunicar com o Ministério Público durante a vigência das orientações de isolamento social em decorrência da pandemia de Covid-19.

As conversas registradas pelo aplicativo resultaram em formulários de comunicação preenchidos tanto pelos próprios comunicantes como pelas telefonistas. Essas comunicações são distribuídas para os órgãos com atribuição para apurar os fatos.

A procuradora de Justiça Denise Freitas Fabião Guasque, Ouvidora do MPRJ, avalia que o aplicativo do whatsapp "aproxima o Ministério Público da sociedade, fortalecendo o regime democrático, dando efetividade aos interesses do cidadão, ampliando o controle social, de forma a estabelecer uma ordem jurídica mais transparente, eficiente e participativa".

As comunicações são recebidas por ligações de celular ou whatsapp (número 99366-3100), além de mensagens de texto pelo aplicativo. O horário de atendimento das ligações é das 10h às 16h nos dias úteis, mas a qualquer momento o cidadão poderá mandar sua denúncia ou reclamação por mensagem através do whatsapp.

No início da pandemia, a partir da edição da Resolução Conjunta GPGJ/CGMP nº 21, de 13/03 de 2020, que determinou a limitação de atendimento presencial ao público externo e o regime de teletrabalho, a Ouvidoria/MPRJ passou a atender a população exclusivamente através do formulário na internet, através do endereço Formulário.

Sua comunicação, preferencialmente, deverá ser identificada. Caso opte pelo anonimato, isto poderá acarretar prejuízo para a investigação (Art. 2º, § 2º, da Lei nº 6.451/2013).

Entre os fatos que o cidadão pode comunicar para a Ouvidoria estão: violência doméstica, precariedade ou falta de abastecimento de água, abuso de autoridade, atuação de milícias, dano ao meio ambiente, fraudes, descumprimento do Decreto Estadual 46970/2020, falta de água, entre outros temas. No último dia 05/05, o serviço de atendimento telefônico pelo número 127 também foi retomado.

(Fonte: <https://seguro.mprj.mp.br/web/intranet/home/-/noticias/visualizar/50101>)

12 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- **Dra. Denise Freitas Fabião Guasque - Ouvidora do MPRJ**
- **Dra. Gabriela Tabet de Almeida – Assessora da Ouvidoria**

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

- Agatha Arnaus 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
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida - 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
- Renato Mendes Moreira - Recepcionista
- Veruska da Silva Rodrigues - Técnico – Administrativo

Secretaria de Atividade Administrativa de Apoio e Organização da Ouvidoria

- Carlos Airton Coelho - Técnico - Processual / Supervisor
- Charles Gomes da Silva - Cargo em Comissão
- Claudio Francisco Chagas de Carvalho - Técnico - Processual
- Claudius Ferreira da Silva - Ten. Cel. PM/Apoio Logístico/Inteligência
- Diego Vieira Alves - Cargo em Comissão
- Fernando Lazzarini da Veiga Silveira - Cargo em Comissão
- Gisele Baltazar Barroso - Cargo em Comissão
- José Carlos Lopes Filho - Segurança

Recepção / Atendimento presencial

- Bruna Oliveira dos Santos - Recepcionista
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim – Recepcionista

Call Center

- Eliane Duarte Marcelino - Assistente de atendimento/ Técnico - Processual
- Maria Celeste Martins de Freitas - Monitora do turno tarde/noite
- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã/tarde

- Ana Paula Silva de Azevedo – Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Carolina Andrade da Cunha - Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Cíntia de Carvalho Silva - Telefonista
- Cláudia da Silva – Telefonista
- Elisangela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Gabriele Baltazar Barroso - Telefonista
- Ieda Teles Silva de Andrade – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista

Estagiários

- Camila Cruz dos Santos - Estagiária/manhã
- Livian Castro de Souza da Silva – Estagiária/ manhã