



RELATÓRIO SEMESTRAL

de Atividades

2º SEMESTRE - 2020
Ouvidoria / MPRJ



SUMÁRIO

1 Apresentação	4
2 Dados Estatísticos	5
21–Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
22–Distribuição das comunicações mês a mês	5
23–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	6
24–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	7
25–Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	8
26–Situação das comunicações recebidas no semestre	11
27–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	11
28–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico ¹²⁷	12
29–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	12
210–Quanto à identificação/ao anonimato	13
211–Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	13
212–Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	14
3 Pesquisas de Satisfação	15
31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	15
32–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	16
33–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	16
4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP	17
41–Distribuição das comunicações por classe	17

42–Distribuição das comunicações por assunto	18
5 Lei de Acesso à Informação	19
5.1– Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011	19
5.2–Distribuição dos requerimentos mês a mês	20
5.3–Situação e características dos pedidos de acesso à informação	20
5.4–Respostas aos pedidos de acesso à Informação	22
6 Reuniões	23
7 Atendimento realizado pela Ouvidora e Assessora da Ouvidoria ao cidadão na sede do MPRJ	26
8 Notícias	27
9 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	42

1 Apresentação

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

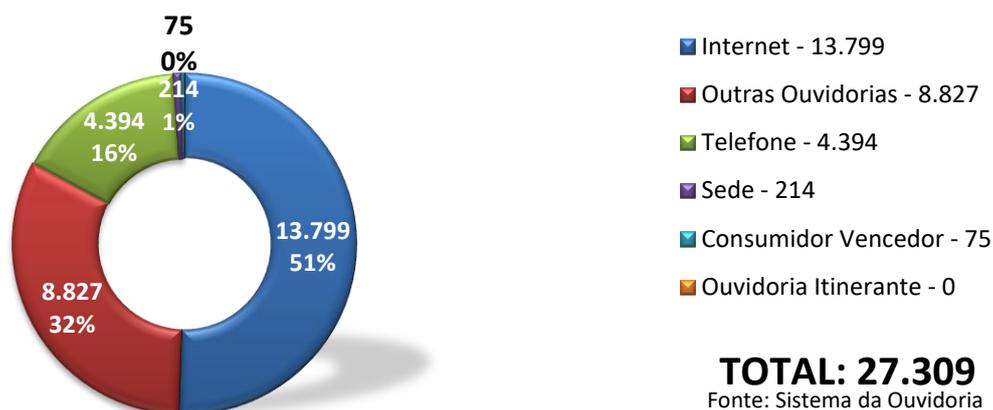
Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério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

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

2 Dados Estatísticos

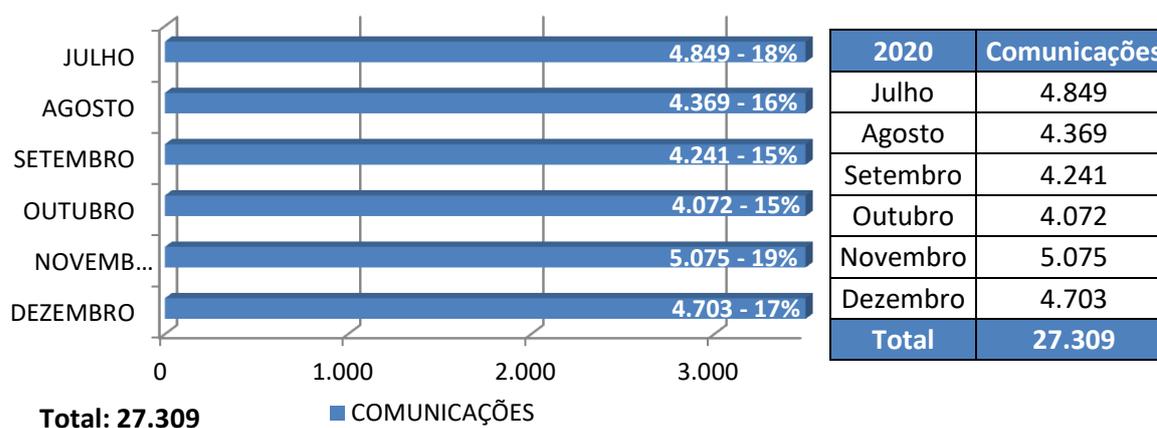
2.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo semestre de 2020, foram num total de 27.309 (vinte e sete mil trezentos e nove).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

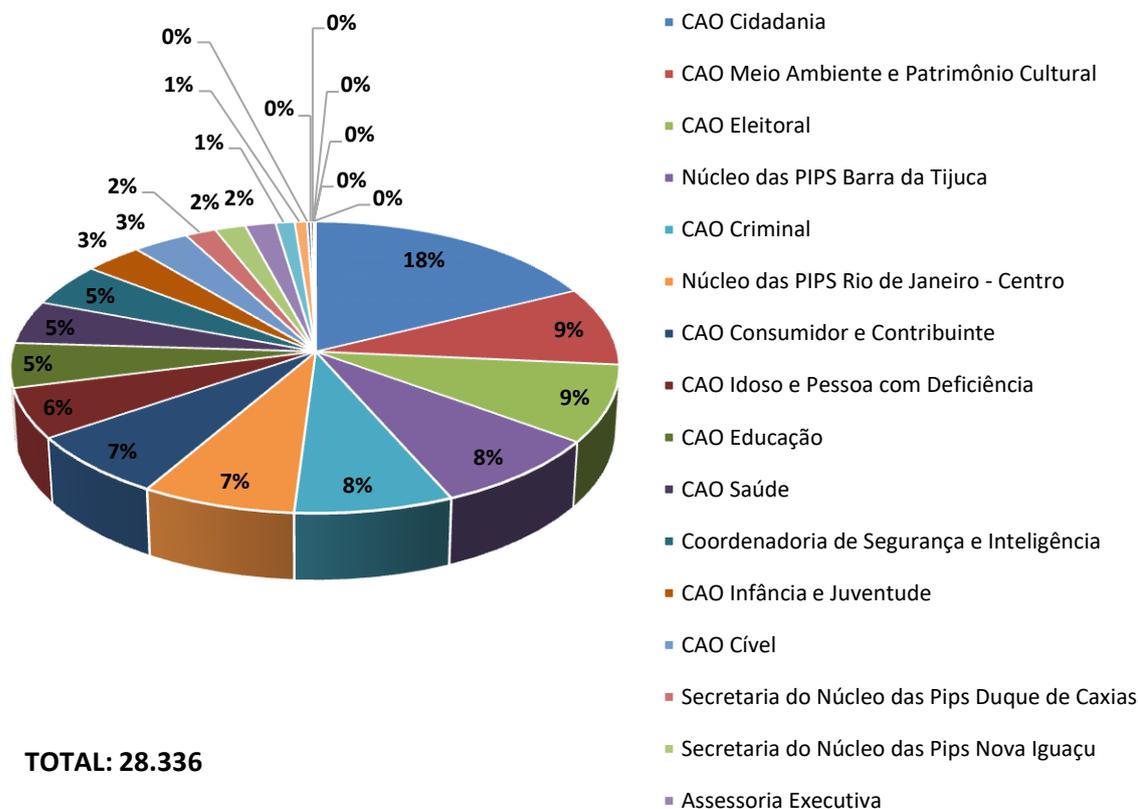
Essas 27.309 (vinte e sete mil trezentos e nove) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



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 27.309 comunicações encaminhadas no segundo semestre foram gerados 28.336 expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:



TOTAL: 28.336

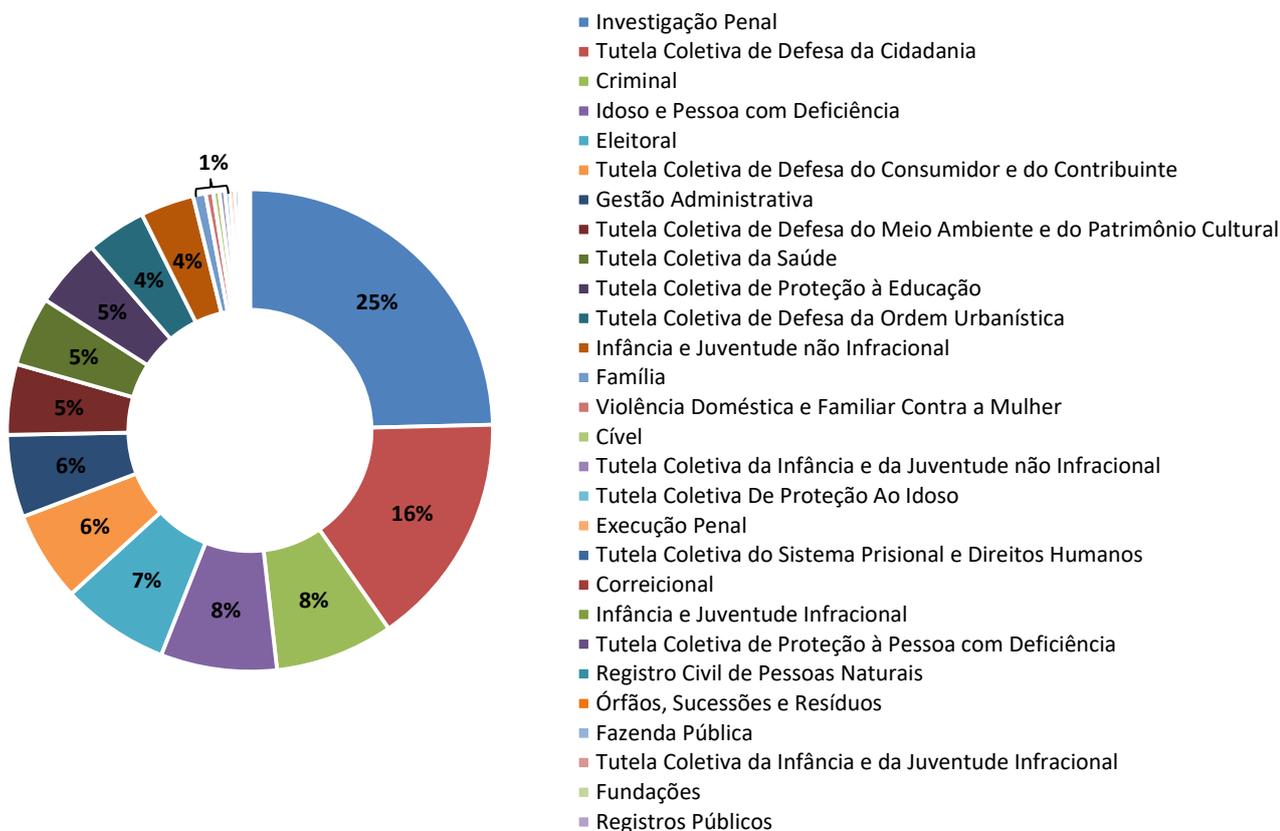
Destino	Total	Destino	Total
Núcleo das PIPS Barra da Tijuca	2.385	Secretaria do Núcleo das Pips Nova Iguaçu	509
CAO Criminal	2.154	Assessoria Executiva	507
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	2.090	Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	317
CAO Consumidor e Contribuinte	2.003	Secretaria do Núcleo das Pips Niterói	207
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	1.573	Corregedoria	59
CAO Educação	1.401	Secretaria Geral	46
CAO Saúde	1.359	Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	24
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	1.353	Gaeco	5
CAO Infância e Juventude	971	Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicação	4
CAO Cível	937	CAO Procuradorias	3
Secretaria do Núcleo das Pips Duque de Caxias	511	Grupo de Atuação Especializada no Combate à Sonegação Fiscal e aos Ilícitos Contra a Ordem Tributária	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 27.309 (vinte e sete mil trezentos e nove) comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo semestre de 2020, foram distribuídas num total de 28.336 expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 35.067 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



TOTAL COM TEMA: **35.067**

Fonte: Relatório GSI

2.5 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

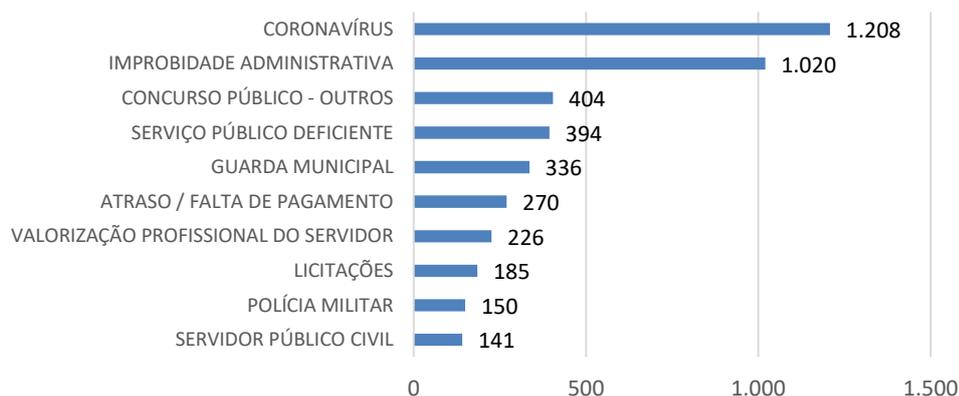
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 87 Temas: 4.427

Total: 8.635

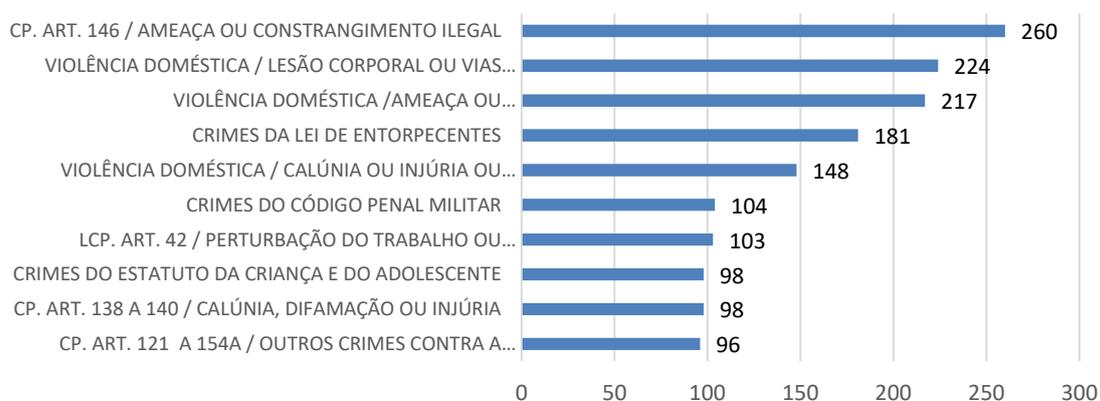
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 35 Temas: 1.175

TOTAL: 5.509

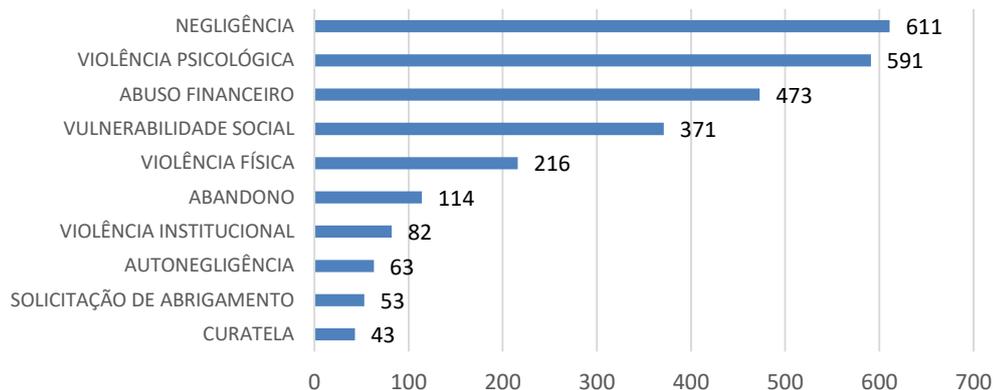
CRIMINAL



Outros 75 Temas: 1.236

TOTAL: 2.765

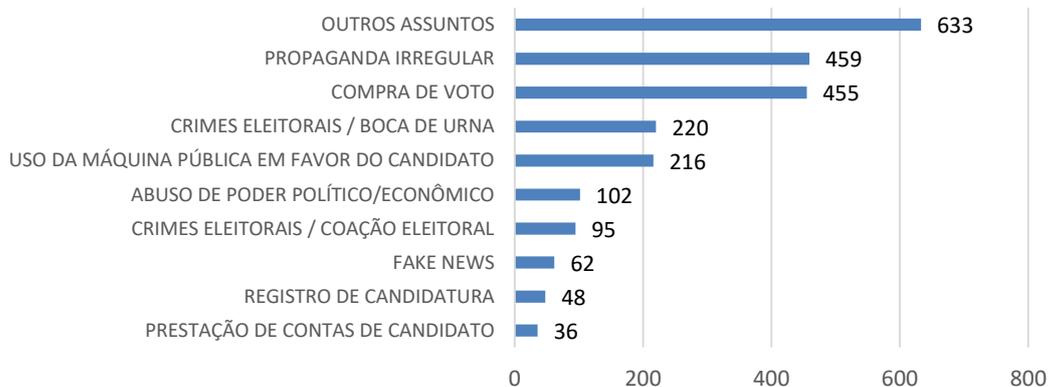
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 11 Temas: 95

TOTAL: 2.712

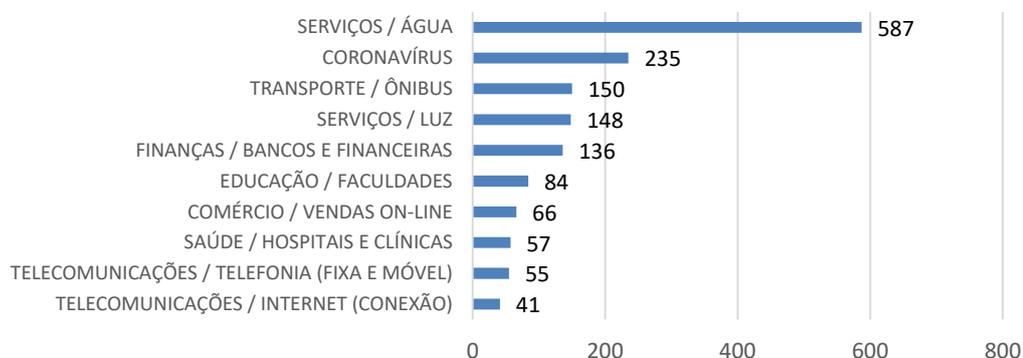
ELEITORAL



Outros 18 Temas: 198

TOTAL: 2.524

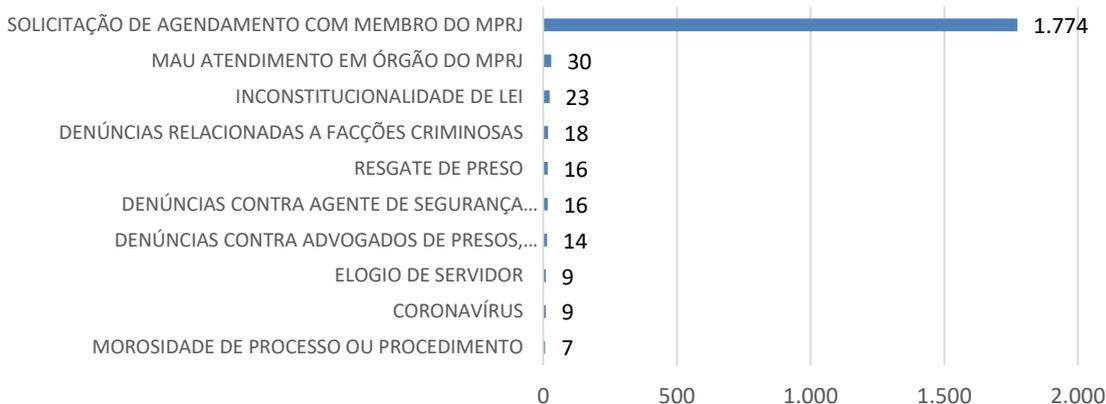
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 55 Temas: 555

TOTAL: 2.114

GESTÃO ADMINISTRATIVA



Outros 9 Temas: 23

TOTAL: 1.939

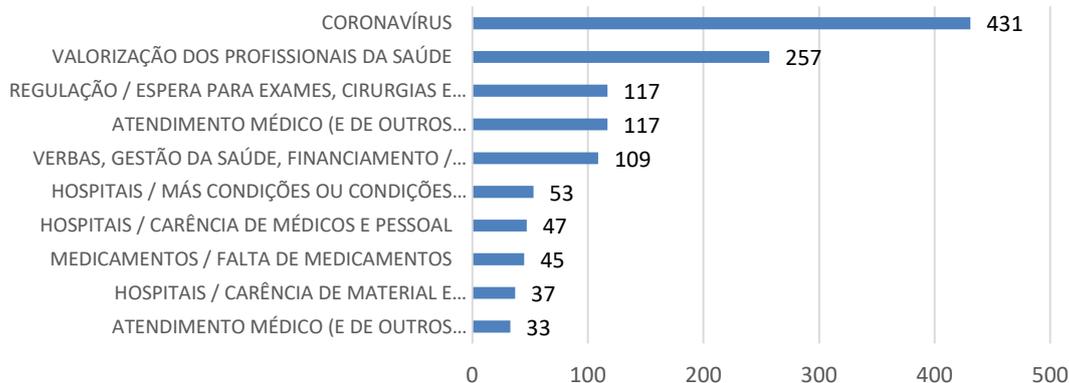
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 22 Temas: 456

TOTAL: 1.661

TUTELA COLETIVA DA SAÚDE

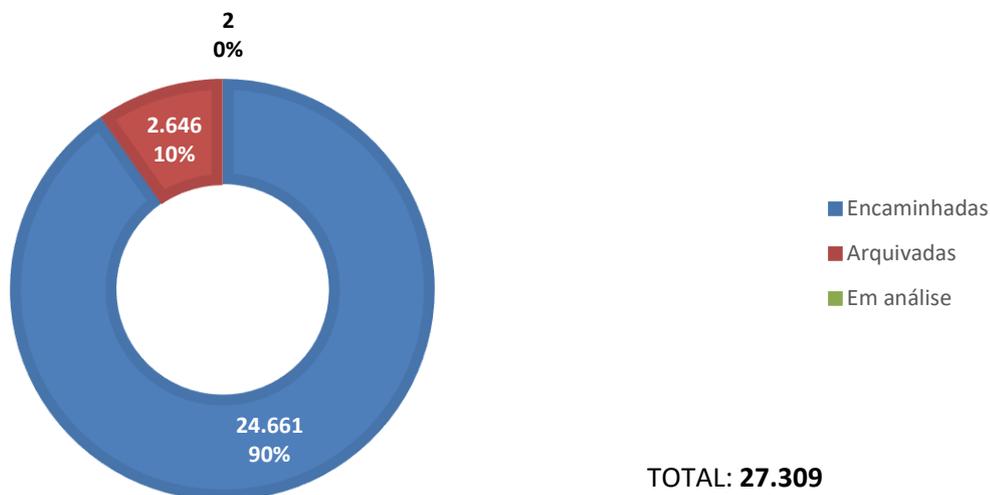


Outros 35 Temas: 383

TOTAL: 1.629

2.6 – Situação das comunicações recebidas no semestre

ESTADO DAS COMUNICAÇÕES

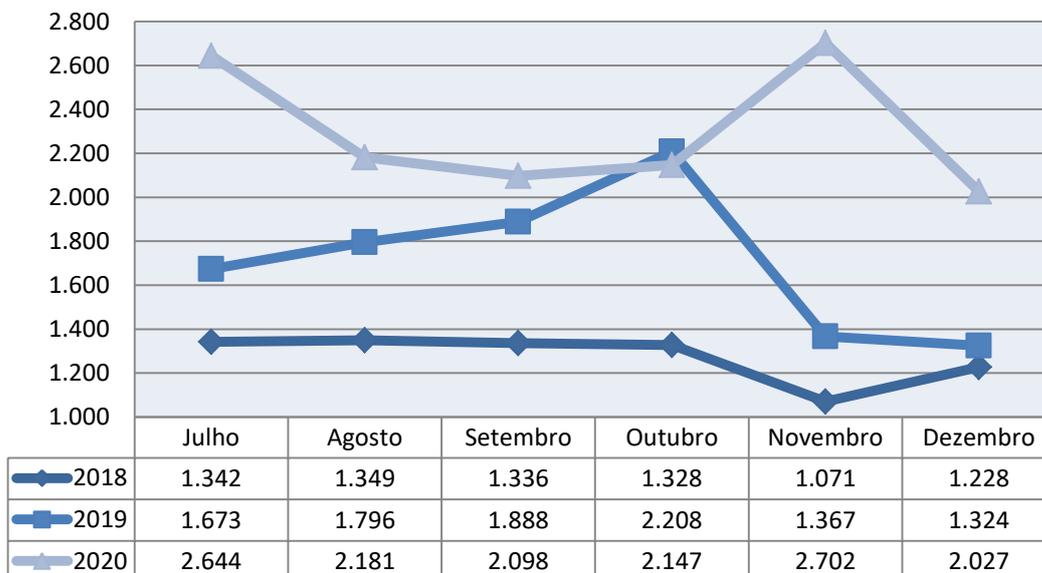


TOTAL: 27.309

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 21jan

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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 13.799 (treze mil setecentos e noventa e nove) comunicações, sendo 3.543 (três mil quinhentos e quarenta e três) a mais que o mesmo período de 2019.



Total 2018: 7.654

Total 2019: 10.256

Total 2020: 13.799

Fonte: Sistema da Ouvidoria

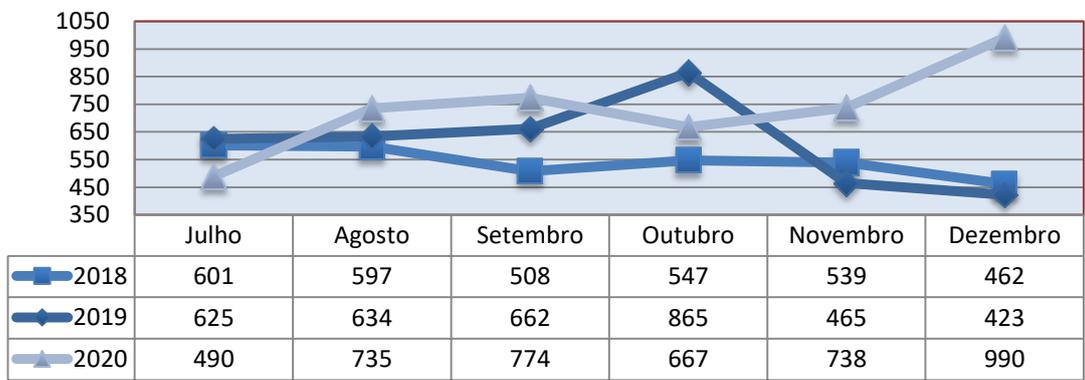
Média Mensal: ≈ 1.276

Média Mensal: ≈ 1.709

Média Mensal: ≈ 2.300

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

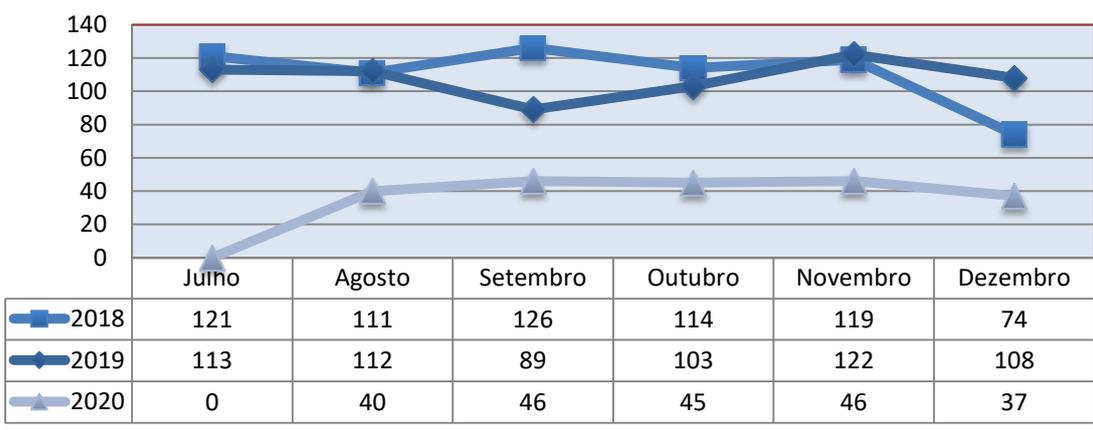
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 18.241 (dezoito mil duzentos e quarenta e um) ligações, com 4.394 (quatro mil trezentos e noventa e quatro) registros, sendo 720 (setecentos e vinte) comunicações a mais que o mesmo período de 2019.



Total **2018: 3.254** Total **2019: 3.674** Total **2020: 4.394** Fonte: Sistema da Ouvidoria
 Média Mensal: ≈ **542** Média Mensal: ≈ **612** Média Mensal: ≈ **732**

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

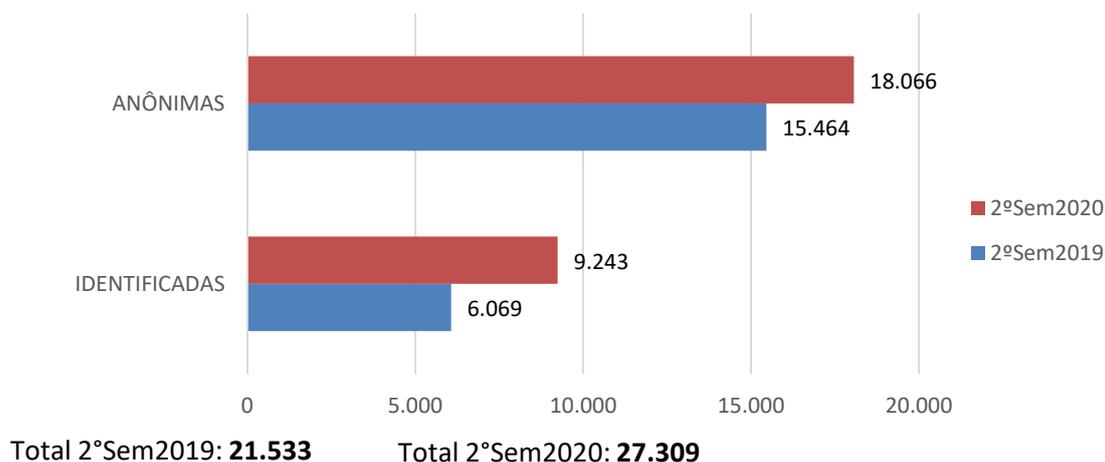
Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 353 (trezentos e cinquenta e três) atendimentos, com 214 (duzentos e quatorze) registros, sendo 433 (quatrocentos e trinta e três) comunicações a menos que o mesmo período de 2019. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o último dia de funcionamento do atendimento presencial se deu em 13mar2020 e retornou, em escala reduzida e realizando atendimento com hora marcada, no dia 03ago2020.



Total **2018: 665** Total **2019: 647** Total **2020: 214** Fonte: Sistema da Ouvidoria
 Média Mensal: ≈ **111** Média Mensal: ≈ **108** Média Mensal: ≈ **36**

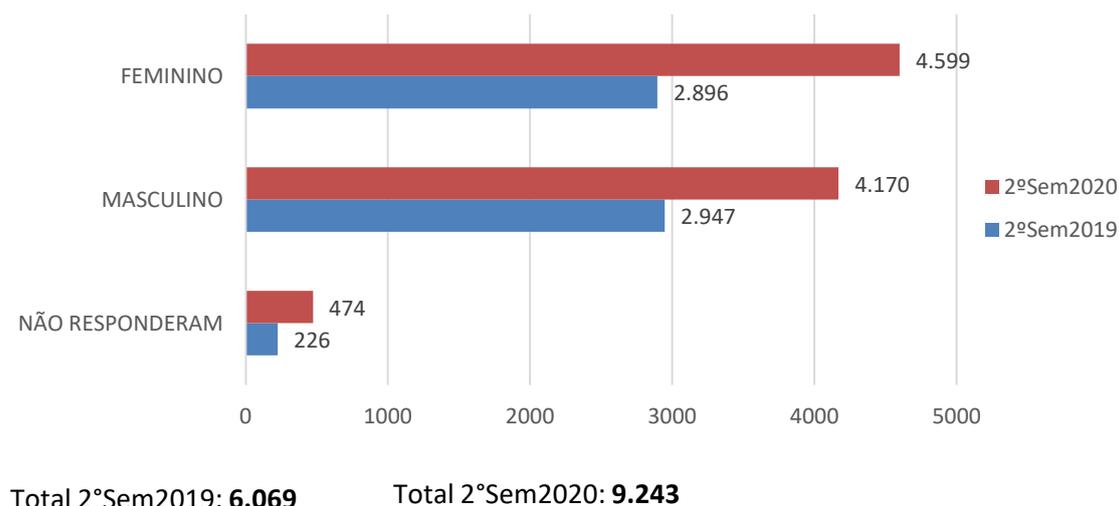
2.10 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 27.309 (vinte e sete mil trezentos e nove) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º semestre, 18.066 (dezoito mil e sessenta e seis) foram anônimas, enquanto 9.243 (nove mil duzentos e quarenta e três) foram identificadas.



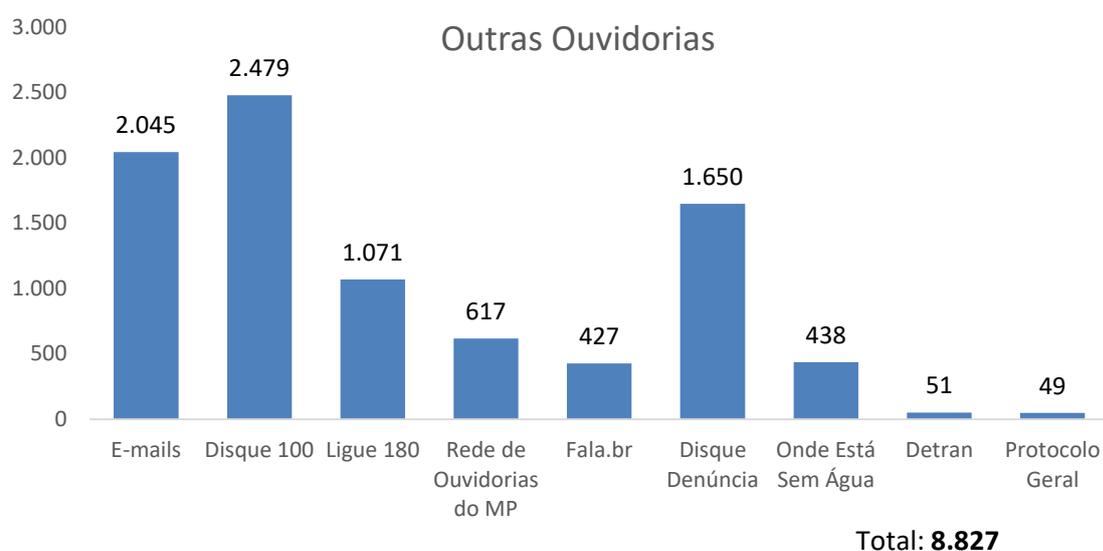
2.11 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 9.243 (nove mil duzentos e quarenta e três) comunicações identificadas, 4.599 (quatro mil quinhentos e noventa e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 4.170 (quatro mil cento e setenta) foram registradas pelo gênero masculino e em 226 (duzentos e vinte e seis) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



2.12 – 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 2º semestre foram 2.045 (dois mil e quarenta e cinco) comunicações oriundas de E-mails, 2.479 (dois mil quatrocentos e setenta e nove) comunicações do Disque 100, 1.071 (mil e setenta e um) do Ligue 180, 617 (seiscentos e dezessete) da Rede de Ouvidorias do MP, 427 (quatrocentos e vinte e sete) do Fala.br, 1.650 (mil seiscentos e cinquenta) do Disque Denúncia, 438 (quatrocentos e trinta e oito) do formulário “onde está sem água”, 51 (cinquenta e um) do Detran e, completando o gráfico, 49 (quarenta e nove) do Protocolo Geral do MP.



2020	Disque 100	Ligue 180	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo
Julho	312	256	234	0	144	117	77	572	0
Agosto	338	223	263	15	38	130	35	308	12
Setembro	517	157	185	21	54	111	88	171	11
Outubro	442	144	245	3	78	105	31	143	17
Novembro	371	160	405	6	32	71	129	404	7
Dezembro	499	131	318	6	81	83	78	447	2
Total	2.479	1.071	1.650	51	427	617	438	2.045	49

3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

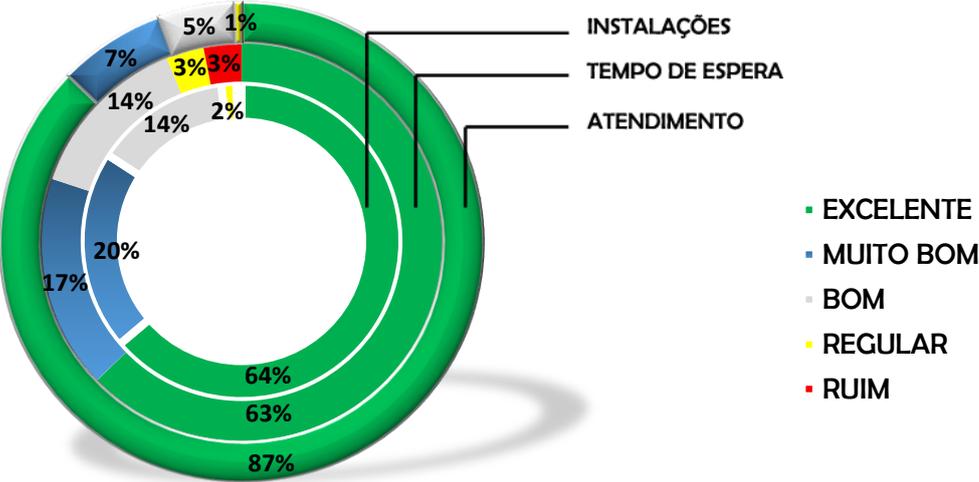
- Presencial

Em um universo de 353 atendimentos, 196 (56%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

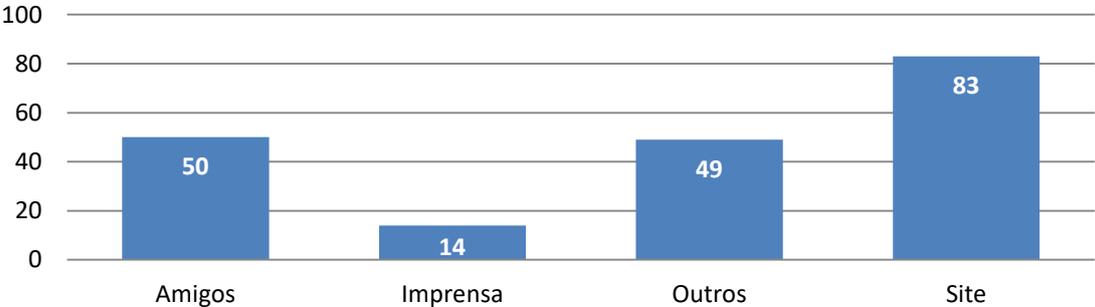
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	125
MUITO BOM	40
BOM	27
REGULAR	3
RUIM	1

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	123
MUITO BOM	34
BOM	27
REGULAR	6
RUIM	6

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	171
MUITO BOM	14
BOM	10
REGULAR	1
RUIM	0



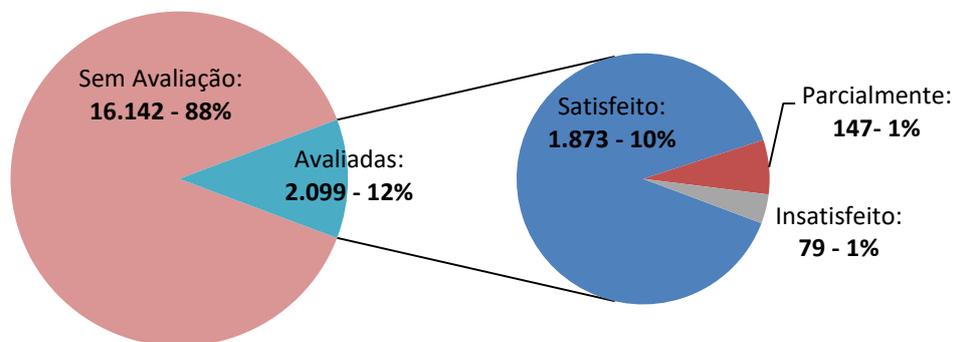
COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

- **Telefone 127**

Em um universo de 18.241 ligações atendidas, 2.099 (12%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.

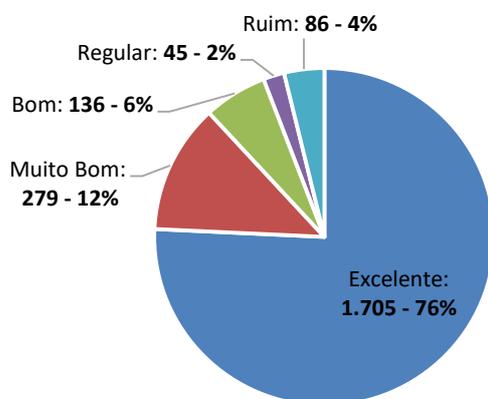


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	2.234	297	238	20	39
Agosto	2.529	-	-	-	-
Setembro	4.144	366	316	35	15
Outubro	2.942	435	398	28	9
Novembro	2.892	417	383	23	11
Dezembro	3.500	584	538	41	5
Total	18.241	2.099	1.873	147	79

3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

- **Internet**

Em um universo de 13.799 comunicações, 2.251 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

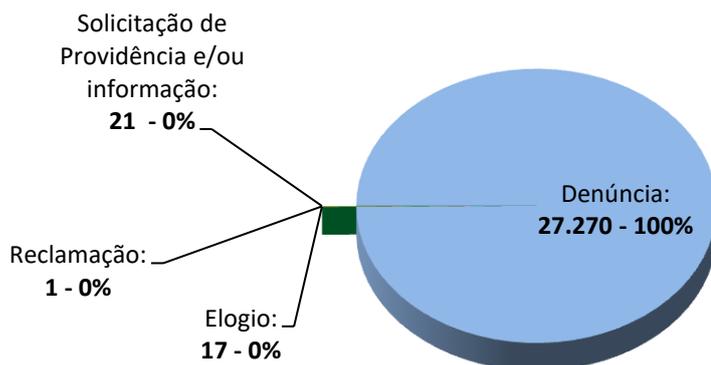


TOTAL: 2.251

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:

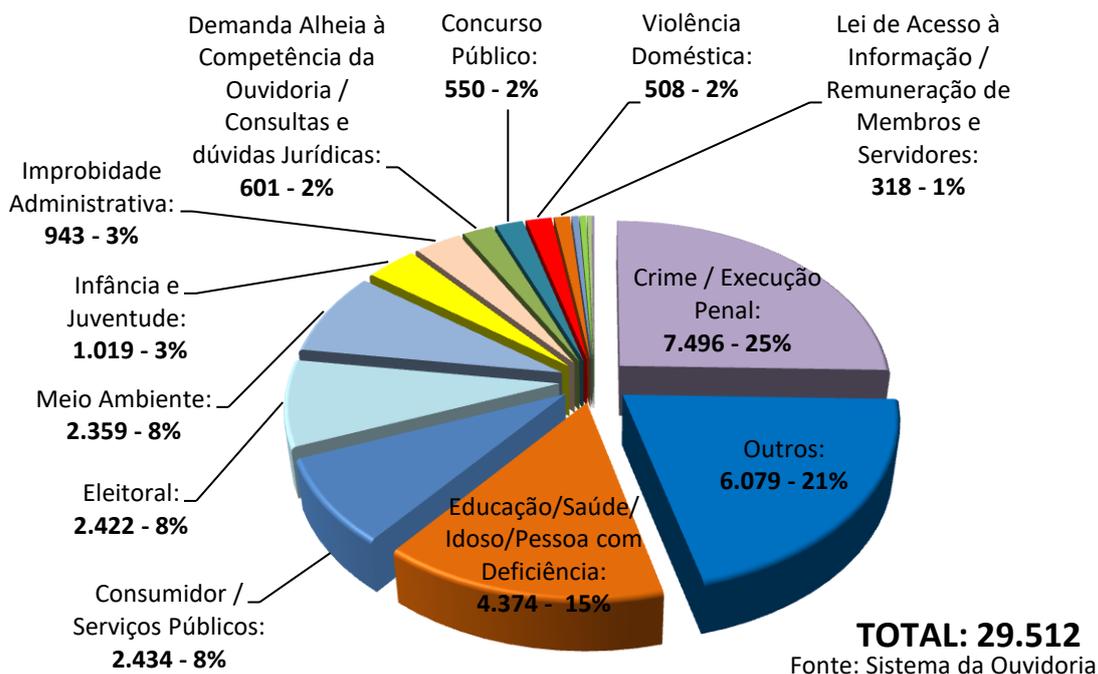


TOTAL: 27.309

Fonte: Sistema da Ouvidoria

Classe	Qtde.	Tratados	Pendentes
Denúncia:	27.270	27.270	-
Solicitação de providência e/ou informação:	21	21	-
Elogio:	17	17	-
Sugestão:	-	-	-
Crítica:	-	-	-
Reclamação:	1	1	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



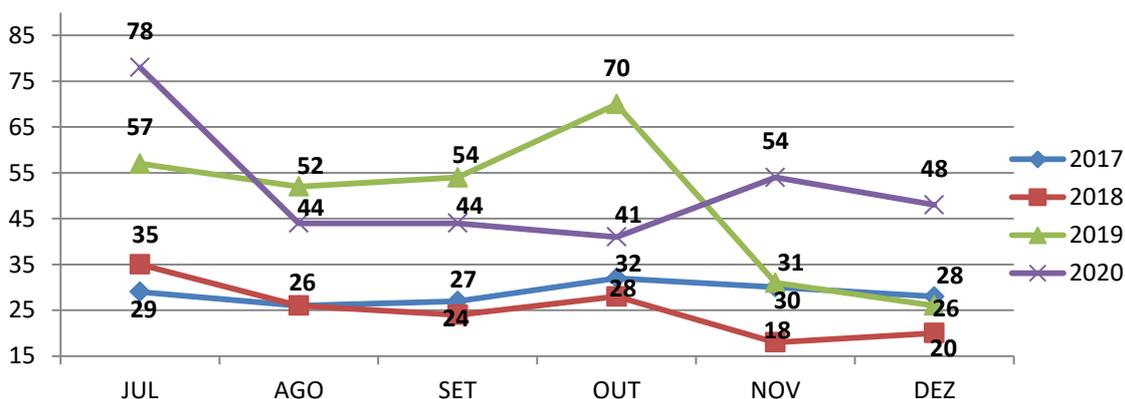
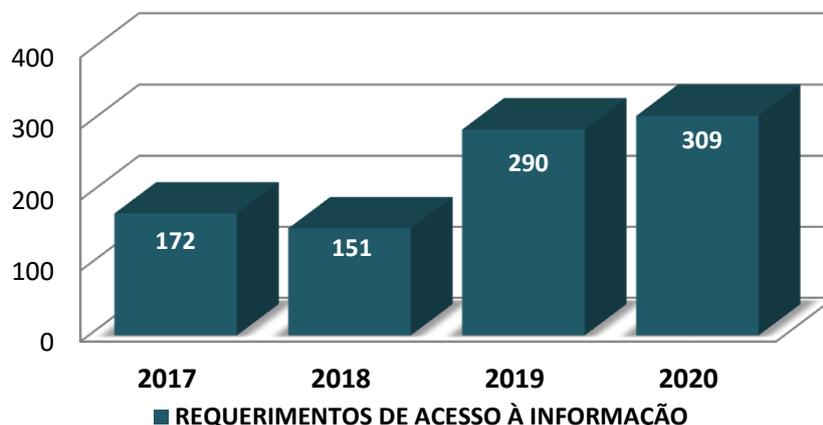
Assuntos	Qtd.
Crime / Execução Penal	7.496
Outros	6.079
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência	4.374
Consumidor / Serviços Públicos	2.434
Eleitoral	2.422
Meio Ambiente	2.359
Infância e Juventude	1.019
Improbidade Administrativa	943
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas	601
Concurso Público	550
Violência Doméstica	508
Lei de Acesso à Informação / Remuneração de Membros e Servidores	318
Administração e Funcionamento do Ministério Público	140
Acessibilidade	132
Discriminação de Gênero/Etnia/Condição Física/ Social ou Mental	97
Controle Externo da Atividade Policial	39
Sindical e questões análogas	1
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação	0
Residência na Comarca / Lotação de Membros	0

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 segundo semestre: 309**
- **Média mensal de pedidos no segundo semestre: aproximadamente 52**



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Total 2017: **172**

Média Mensal: ≈ **28**

Total 2018: **151**

Média Mensal: ≈ **25**

Total 2019: **290**

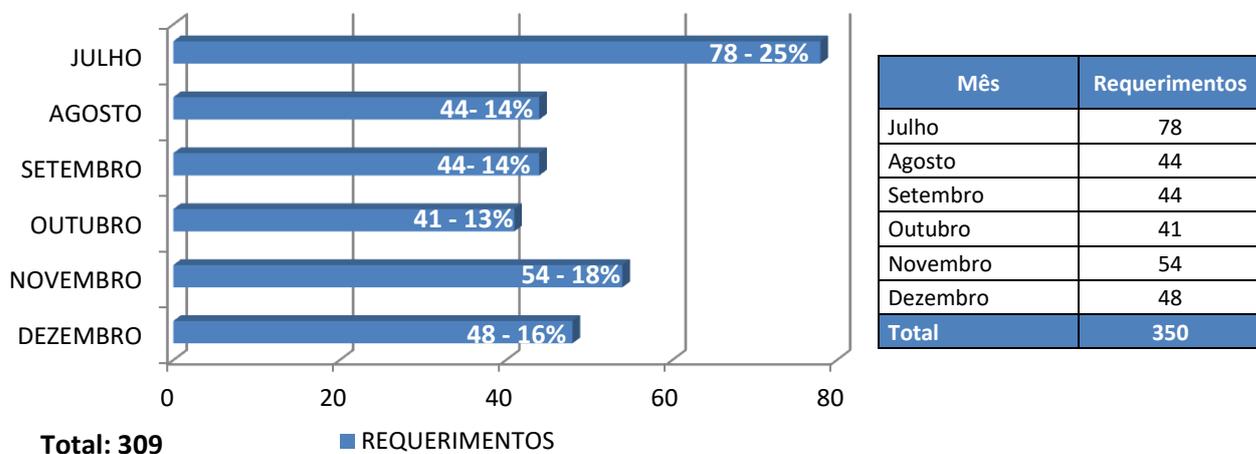
Média Mensal: ≈ **48**

Total 2020: **309**

Média Mensal: ≈ **52**

5.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

Esses 309 (trezentos e nove) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



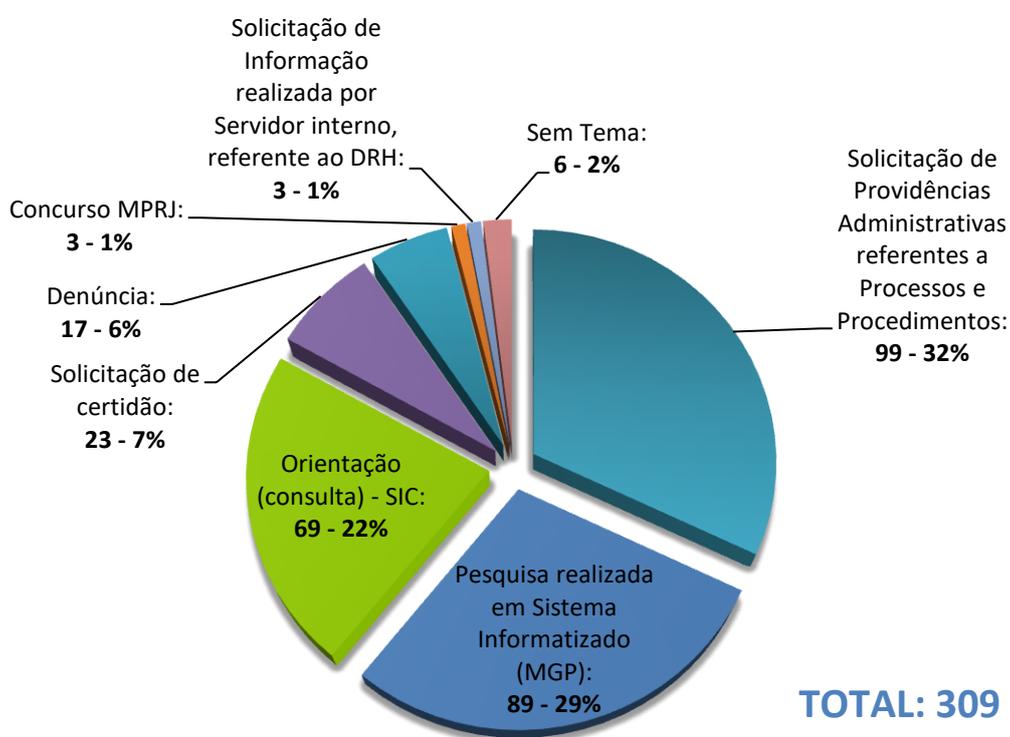
5.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

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

Mês	Requerimentos	Atendiam aos requisitos da LAI	Pedidos Deferidos	Pedido Indeferido
Julho	78	66	63	3
Agosto	44	30	29	1
Setembro	44	30	30	-
Outubro	41	24	24	-
Novembro	54	41	41	-
Dezembro	48	34	34	-
Total	309	225	221	4



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	99	32%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	89	29%
Orientação (consulta) - SIC.	69	22%
Solicitação de certidão	23	7%
Denúncia	17	6%
Concurso MPRJ	3	1%
Solicitação de Informação realizada por Servidor interno, referente ao DRH	3	1%
Sem Tema	6	2%
Total	309	100%



*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
Julho	78	10 dias
Agosto	44	08 dias
Setembro	44	10 dias
Outubro	41	12 dias
Novembro	54	13 dias
Dezembro	48	18 dias
Total	350	14 dias

Prorrogações: **13 requerimentos**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo
Julho	78	4
Agosto	44	2
Setembro	44	2
Outubro	41	1
Novembro	54	1
Dezembro	48	3
Total	350	13



6 Reuniões

- **Em 22/07/20, 16h:** Reunião CECOM com participação da Assessora da Ouvidoria, Dr^a Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 22/07/20, 17h10min:** Reunião com participação da Assessora da Ouvidoria, Dr^a Gabriela Tabet de Almeida e Assessoria de Direitos Humanos e Minorias, Dr^a Eliane, para tratar sobre o fluxo de notícias encaminhadas pela Plataforma Desencarcera
- **Em 23/07/20:** Reunião da Comissão de Elaboração da Carta de Serviço do CNOMP com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 30/07/20:** Reunião do CNOMP com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 07/08/20, 09h:** Reunião online pelo Teams – 48^a Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 10/08/20:** Reunião da Comissão de Elaboração da Carta de Serviço do CNOMP com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 10/08/20, de 14h30min a 17h:** Reunião, com participação da Ouvidora, Assessora da Ouvidoria, Carlos Airton, Cristiana e Bianca, de alinhamento da Chefia para tratar de assuntos diversos, entre eles: necessidade de triagem prévia à inserção das demandas do WhatsApp e Fala.BR; necessidade de aprimorar a forma de recebimento das demandas do Detran; fazer contato com CNMP para ver troca de experiências sobre a utilização de plataformas Instagram e Tweet; retorno ao horário original de atendimento do callcenter; necessidade de participar da reunião do CGSI, a fim de solicitar apreciação de sugestões de mudanças em sistemas.
- **Em 11/08/20:** Reunião com o Ouvidor de Direitos Humanos, o Ouvidor Nacional, o Presidente do CNOMP, Ouvidor de São Paulo, dentre outros com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 17/08/20:** Reunião da Comissão de Elaboração da Carta de Serviço do CNOMP com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 17/08/20:** Reunião do CAO Educação sobre o processo de retomada das aulas presenciais e ensino remoto com participação da Assessora da Ouvidoria, Dr^a Gabriela Tabet de Almeida

- **Em 19/08/20:** Reunião do FPI com participação da Assessora da Ouvidoria, Dr^a Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 24/08/20:** Reunião da Comissão de Elaboração da Carta de Serviço do CNOMP com participação da Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 28/08/20:** Reunião do CNOMP com participação da Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 02/09/20:** Reunião com Ouvidoria Nacional com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 09/09/20:** Reunião CNOMP – Planejamento estratégico com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 25/09/20, 09h:** Reunião online pelo Teams – 49^a Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público com participação da Ouvidora, Dr^a Denise Freitas Fabião Guasque
- **Em 06/10/20:** Participação da servidora Bianca, Ouvidora, Dra. Denise Freitas, Matheus Alencar e Felipe Ferreira sobre Parquet Digital
- **Em 09/10/20:** Participação da Ouvidora no MP cidadão
- **Em 14/10/20:** Reunião ordinária do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão
- **Em 29/10/20, 9:30 -** Participação da Ouvidora na reunião do CNOMP
- **Em 31/10/20:** Participação da Ouvidora em live com Margarethe Monteiro a respeito de Ouvidorias Provadas
- **Em 05/11/20:** Reunião online pelo Teams – sobre Parquet Digital
- **Em 06/11/20:** Reunião online pelo Teams – Com os Coordenadores de Centro de Apoio Operacional
- **Em 09/11/20:** Participação da Ouvidora na reunião do CNOMP
- **Em 10/11/20:** Reunião com Participação da servidora Bianca, Ouvidora, Dra. Denise Freitas, Dra. Gabriela Serra, CODCOM e Matheus sobre formulário eletrônico Facebook/WhatsApp

- **Em 13/11/20:** Reunião online pelo Teams – Participação da Ouvidora na 50ª reunião ordinária do CNOMP
- **Em 15/11/20:** Plantão da Ouvidoria- Eleição municipal
- **Em 16/11/20:** Reunião online pelo Teams – Apresentação do Sistema Audívia
- **Em 17/11/20, 17h30:** Reunião online pelo Teams – Novo fluxo para tratamento de demandas do Disque 100 e Ligue 180
- **Em 23/11/20:** Reunião com Participação da servidora Bianca, Leonardo e CODCOM sobre formulário eletrônico Facebook/WhatsApp
- **Em 02/12/20:** Participação da Ouvidora reunião do CNOMP
- **Em 17/12/20:** Reunião online pelo Teams – Com a Gerência de Portal e Programação Visual sobre pedidos de Certidão/LAI
- **Em 30/12/20:** Reunião com Participação da servidora Bianca sobre Formulário para Facebook/What's app e georeferenciamento das ouvidorias.

7 Atendimento ao cidadão no gabinete da Ouvidora

- **Em 22/10:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu de forma remota, pela plataforma Zoom, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante que resultou no aditamento na comunicação sob o nº 719600;
- **Em 27/10:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante que resultou no aditamento na comunicação sob o nº 720139;
- **Em 29/10:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu de forma remota, pela plataforma Zoom, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 719510;

8 Notícias

Em 13/07: MPRJ instaura inquérito para apurar prática abusiva de rede de academias que dificulta a rescisão de contrato com seus alunos



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, instaurou inquérito civil para apurar uma possível prática abusiva de violação de direitos difusos por parte da rede de academias Smart Fit, que não estaria disponibilizando meios telefônicos ou virtuais para o

cancelamento das matrículas de seus alunos, em meio à pandemia do novo coronavírus (Covid-19). De acordo com denúncia recebida pela **Ouvidoria/MPRJ**, a sociedade empresária estaria exigindo, para tanto, a presença física dos consumidores, o que inviabiliza o pedido de cancelamento diante do fechamento de suas unidades em razão da pandemia.

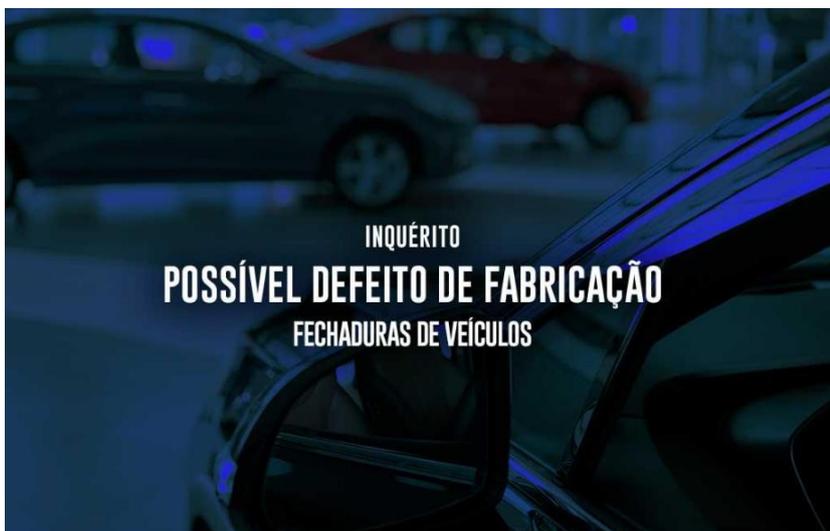
Na denúncia encaminhada ao MPRJ, a reclamante também informou que, através das redes sociais da rede de academias, obteve a informação de que os alunos que optarem pelo cancelamento da matrícula serão submetidos ao pagamento de multa por quebra de fidelização, apesar do fechamento físico das unidades por conta do isolamento social.

Desta forma, considerando que de acordo com o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, é direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, sendo consideradas cláusulas abusivas aquelas que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor, resolve o MPRJ instaurar o inquérito civil para apurar supostas práticas ilegais.

A contar da data da instauração do inquérito (16/06), a Smart Fit tem prazo de 30 dias para manifestar-se com relação aos fatos, esclarecendo se procedem as referidas alegações e juntando documentos que comprovem que não se utiliza de tais práticas.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/87903>)

Em 14/07: MPRJ instaura inquérito para apurar possível defeito de fabricação em fechaduras de veículos Ford Ka



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, instaurou nesta segunda-feira (13/07), inquérito civil para apurar denúncia de defeito de fabricação na fechadura das portas dos veículos modelo Ford Ka, fabricados pela Ford

do Brasil, o que facilitaria o arrombamento. De acordo com comunicação recebida pela **Ouvidoria/MPRJ**, a fabricante tem se omitido a reparar o defeito reportado pelos consumidores do modelo de carro que fabrica.

Na portaria de instauração do inquérito civil, a 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital destaca que o artigo 12 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece que o fabricante responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos. A empresa produtora dos veículos também é responsabilizada, segundo a legislação, caso preste informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e os riscos inerentes ao produto que fabrica.

O texto também esclarece que o mesmo artigo Código de Proteção e Defesa do Consumidor classifica um produto como defeituoso quando o mesmo não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração circunstâncias como sua apresentação, o uso e os riscos que dele se esperam. Considerando que a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos é direito básico do consumidor, resolve o MPRJ instaurar o inquérito, concedendo prazo de 30 dias para que a fabricante apresente as suas argumentações.

Ainda na peça, a 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital oficia a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON/MJ), para que o órgão adote as providências que entender cabíveis, avaliando, inclusive, a necessidade de instauração de Procedimento Administrativo de “Recall” dos veículos que encontram-se em circulação.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/88101>)

Em 14/07: MPRJ divulga pesquisa do CNOMP para unificar e aprimorar atuação das Ouvidorias do MP brasileiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria (Ouvidoria/MPRJ), informa que o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em parceria com a Comissão do Planejamento Estratégico do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), está realizando a construção de seu

Planejamento (PE-CNOMP 2021-2029) e quer ouvir o cidadão brasileiro.

As ouvidorias de cada MP representam um canal direto de comunicação à disposição da sociedade, para o encaminhamento de sugestões, críticas, reclamações, elogios, denúncias e pedidos de informação acerca do funcionamento e dos serviços do MP. O questionário da pesquisa auxiliará na elaboração do Planejamento Estratégico do CNOMP para os próximos nove anos (PE-CNOMP 2021-2029).

Atenção: o prazo final para resposta do Questionário é o dia de 31 de julho de 2020.

O CNOMP reúne os Ouvidores do MP brasileiro com o objetivo traçar políticas de atuação uniforme e integrada, mediante a análise de dados estatísticos e sociais levantados em todo o país. Para isso, promove estudos para identificar temas recorrentes, eleger metas e estabelecer diretrizes de aperfeiçoamento das atividades das Ouvidorias.

Ajude o CNOMP a transformar a vida de muitas pessoas.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/88103>)

Em 17/07: MPRJ instaura inquérito para apurar junto à Liesa denúncia de vazamento de som dos camarotes durante o Carnaval 2019



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital, instaurou, na quinta-feira (16/07), inquérito civil para apurar falha na prestação do serviço por parte da Liga Independente das Escolas de Samba do Rio de Janeiro (Liesa), a partir de

denúncia de suposto vazamento do som interno dos camarotes para as arquibancadas do sambódromo no desfile das Escolas de Samba, no Carnaval 2019. Na reclamação, recebida pela **Ouvidoria/MPRJ**, a consumidora, afirma que tal fato teria prejudicado a experiência do público ali acomodado durante o evento.

Na portaria de instauração do inquérito, o MPRJ afirma que os fatos narrados, em tese, são violadores de direitos coletivos, notadamente em razão do que dispõe o art. 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual "são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade". Foi requisitado à Liesa que, no prazo de 30 dias, se manifeste acerca da representação, informando se procedem as referidas alegações, bem como esclareça qual a medida adotada a fim de sanar o problema objeto do presente, enviando documentos que o comprovem.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/88403>)

Em 21/07: MPRJ instaura inquérito para apurar falta de atendimento psiquiátrico na rede pública de saúde de Cabo Frio durante a pandemia do coronavírus



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Núcleo Cabo Frio, instaurou na segunda-feira (20/07) inquérito civil para apurar a falta de médicos psiquiatras na rede municipal de saúde mental do segundo distrito de Cabo Frio, durante a pandemia causada pelo novo coronavírus (Covid-19). De

acordo com denúncia recebida via **Ouvidoria/MPRJ**, houve interrupção no atendimento aos pacientes de saúde mental no Posto de Saúde Santo Antônio, no bairro de Aquarius, devido à falta de profissionais para atuar na unidade.

Para apurar os fatos, a 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Núcleo Cabo Frio enviou três notificações à Secretaria Municipal de Saúde, com cópia à Coordenação de Saúde Mental do órgão, para que fossem prestados esclarecimentos e informadas as medidas a serem adotadas para sanar a falta de médicos na unidade, sem obter resposta. Após notificar a Procuradoria Geral do Município, foi recebida resposta informando que houve desligamento de médicos psiquiatras do Posto de Saúde mas os serviços não foram interrompidos, apenas “adaptados” em razão da pandemia.

Como o artigo 2º, parágrafo único, inciso I, da Lei 10.216/01 dispõe que é direito da pessoa portadora de transtorno mental ter acesso ao melhor tratamento do sistema de saúde, compatível às suas necessidades, o MPRJ instaurou o inquérito civil cobrando as seguintes providências do município: o fornecimento de informações sobre as medidas adotadas para a contratação de médicos psiquiatras para atendimento à população do segundo distrito de Cabo Frio, de acordo com a demanda local e com a devida comprovação das medidas; a elaboração de um plano de atendimento médico para a população do segundo distrito; e de que maneira será realizada a comunicação com os usuários do sistema de saúde mental durante o período da pandemia, dando-se um prazo de 15 dias para que a administração municipal envie as respostas.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/88604>)

Em 17/08: MPRJ volta a atender cidadãos através da Ouvidoria, em horário normal, a partir do dia 17/08



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, comunica que, a partir desta segunda-feira (17/08), o serviço de atendimento telefônico do órgão (127) voltará ao seu horário normal, das 8h às 20h, após atender em regime de plantão desde que o Estado do Rio decretou, em março, medidas temporárias de prevenção ao

contágio e de enfrentamento da Emergência em Saúde Pública de Importância Estadual e Internacional, em razão da pandemia do novo coronavírus (Covid-19).

Como as autoridades médicas e sanitárias determinaram que a melhor maneira de diminuir a velocidade de contágio da doença é o isolamento social, a Ouvidoria/MPRJ manteve, desde março, seus canais de comunicação abertos para o recebimento de demandas do público de maneira virtual, por meio do preenchimento de formulário disponível em sua página na internet: www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria.

Desde maio, o órgão passou a atender os cidadãos, via ligação telefônica, das 10h às 16h nos dias úteis, existindo também a possibilidade de envio das denúncias ou reclamações por meio de mensagem, através do aplicativo Whatsapp, no número de telefone (21) 993 663 100. O atendimento presencial aos cidadãos também foi parcialmente restabelecido no último dia 03/08, das 13h às 16h, para situações que não possam ser tratadas de forma remota, devendo-se, contudo, dar preferência aos outros canais de comunicação.

Entre as comunicações que podem ser direcionadas à Ouvidoria/MPRJ 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 e falta de água, entre outros temas.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/88604>)

Em 26/10: MPRJ apresenta unidades móveis para ações itinerantes pelo Estado



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Secretaria de Logística (SECLOG/MPRJ), apresentou mais uma viatura operacional para ampliar o alcance de atuação da Instituição em projetos como Ações Sociais, Ouvidoria Itinerante, Juizado do Torcedor e de Grandes Eventos e nas diversas operações

do Parquet fluminense. A entrega oficial aconteceu na Praça Procurador-Geral de Justiça Hermano Odilon dos Anjos, nesta segunda-feira (26/10), e teve a presença do Procurador-Geral de Justiça, Eduardo Gussem.

O novo ônibus institucional foi fabricado em 2020 e tem amplas condições de figurar como uma sede temporária do MPRJ em qualquer localidade do estado do Rio de Janeiro, pois conta com 3 (três) gabinetes totalmente mobiliados, espaço para reuniões, copa completa, banheiro, área de recepção, rede interna de computadores, iluminação em LED, climatização e gerador independente de energia, além de possuir características rodoviárias, permitindo, assim, maior autonomia para percorrer grandes distâncias com mais conforto e segurança aos usuários.

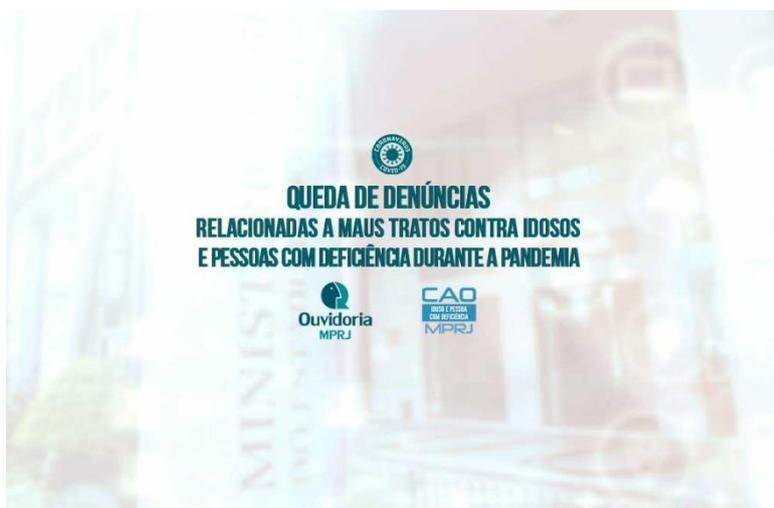
Projetado pela Diretoria de Infraestrutura e Logística (DIALOG/MPRJ), através da Gerência de Transportes (GETRANS/MPRJ), que receberá a unidade em sua estrutura operacional, o veículo possui, também, um elevador pneumático que permite acessibilidade das pessoas com deficiência aos gabinetes internos, ampla cobertura retrátil com iluminação na parte externa e estampa a nova identidade visual do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. O Secretário de Logística do MPRJ, Ronaldo Bello, destacou que a nova aquisição vai substituir o antigo ônibus institucional que possuía baixa autonomia e pouco espaço interno, dada as características urbanas do modelo, além de elevado custo de manutenção e possibilitar um aumento no apoio às atividades finalísticas do MPRJ. “Com o novo ônibus de grande porte, a nova van de médio porte e com os demais veículos operacionais da Gerência de Transportes, ampliamos, significativamente, nossa capacidade de apoiar os Órgãos Administrativos e de Execução em todo o Estado do Rio de Janeiro”, disse Ronaldo Bello.

O MPRJ tem como missão ser o “Guardião dos seus direitos” prestando apoio integral e gratuito à sociedade fluminense, atuando na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos direitos sociais e individuais indisponíveis e tem feito, nos últimos anos, intenso trabalho de modernização e assistência junto à população.

Gussem destacou a importância de qualificar o trabalho dos promotores de Justiça e facilitando o acesso da população à Justiça.

(Fonte: <http://www.mpri.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/95801>)

Em 28/10: MPRJ registra queda de denúncias relacionadas a maus tratos contra idosos durante a pandemia e reforça importância da utilização dos canais da Ouvidoria



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Proteção ao Idoso e à Pessoa com Deficiência (CAO Idoso e Pessoa com Deficiência/MPRJ), registrou significativa diminuição, em relação a 2019, no número de denúncias recebidas relatando maus tratos a idosos durante a pandemia do novo coronavírus (Covid-19), o que causa espanto

diante do cenário social existente.

De acordo com a coordenadora do CAO Idoso e Pessoa com Deficiência/MPRJ, promotora de Justiça Cristiane Branquinho, o isolamento social imposto pela pandemia e o fato de que o ambiente familiar é o local onde mais ocorrem abusos contra essas parcelas da população demonstram a necessidade de que os cidadãos efetivamente denunciem supostos abusos, preferencialmente por meio da Ouvidoria do MPRJ.

Cristiane Branquinho destaca ainda que, além da diminuição de denúncias, houve queda na qualidade das informações disponibilizadas através do Disque Direitos Humanos (Disque 100), vinculado ao governo federal, o que vem dificultando o trabalho dos promotores de Justiça com atribuição e das equipes técnicas envolvidas na defesa dos direitos individuais indisponíveis dos idosos.

“É muito importante que a população denuncie, e em especial através da Ouvidoria do MPRJ, de modo a não deixar idosos que, porventura, estejam sofrendo algum tipo de abuso, desamparados. Por meio de nossa Ouvidoria, conseguimos relatos mais detalhados, com informações que auxiliam o MPRJ a prestar o serviço de proteção a esta parcela da população”, afirma Cristiane, destacando, ainda, a necessidade de serem denunciados, também, os casos de violência contra as pessoas com deficiência, em especial aquelas em situação de vulnerabilidade e risco social.

A Ouvidoria do MPRJ recebe, em seus canais oficiais de comunicação (telefone, WhatsApp e formulário eletrônico) denúncias, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões e outros expedientes de qualquer natureza encaminhados pelos cidadãos e relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas pela instituição. Desde o início da pandemia, em março, foram recebidas 29.619 ouvidorias, que foram encaminhadas para as Promotorias de Justiça com atribuição para a análise de possíveis medidas cabíveis.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/96001>)

Em 03/11: MPRJ participa de encontro virtual para troca de experiências sobre a atuação das ouvidorias durante a pandemia



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Ouvidoria/MPRJ, participou, no sábado (31/10), do projeto de lives da Lupa Consultoria e Treinamento em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores do Rio de Janeiro (ABO/RJ), com o tema “Trocas de Experiências das Ouvidorias em Tempos de Pandemia”. O encontro virtual foi transmitido pelo [canal do Youtube da Lupa Consultoria](#).

Participaram da live a ouvidora do MPRJ, procuradora de Justiça Denise Freitas Fabião Guasque, a especialista em Ouvidoria e Consultora Organizacional, Margareth Monteiro, e a diretora de treinamento e relacionamento empresarial da Lupa Consultoria, Lícia Neves, que mediou a conversa.

O encontro virtual abordou o funcionamento da ouvidoria pública do MPRJ e das Ouvidorias privadas. No decorrer da conversa, Denise Fabião e Margareth Monteiro falaram sobre as experiências, oportunidades e dificuldades do universo das Ouvidorias públicas e privadas e sobre como se dá a comunicação da ouvidoria com os setores da Instituição e com as demais Ouvidorias. Discutiu-se, ainda, o impacto da pandemia da Covid-19 e como está sendo vivido o momento atual, em relação às demandas do atendimento, bem como o grau de cobrança por parte do cidadão como consumidor de produtos e serviços.

Em sua fala, a procuradora de Justiça destacou que durante a pandemia foi possível perceber que a sociedade precisa que as ouvidorias públicas e privadas pratiquem a escuta ativa e revelou que no último semestre a Ouvidoria/MPRJ registrou 13.459 comunicações. “A ideia inicial é que as ouvidorias em suas respectivas esferas de atribuição recolham todas as demandas da sociedade, mas na verdade isso requer a escuta ativa da sociedade, objetivando atender de fato o cidadão”.

A procuradora também informou que a Ouvidoria/MPRJ foi procurada por pessoas que apresentaram demandas relacionadas a auxílio emergencial, perícia médica e problemas trabalhistas, entre outros. Nesse contexto, Denise revelou que “a grande dificuldade é pensar em ouvidorias públicas trabalhando em redes, de maneira que uma demanda que não seja atribuição do MPRJ possa ser encaminhada para o órgão que tem essa atribuição. E com isso atenderemos ao princípio da dignidade humana”, destacou. Em sua experiência como executiva em uma operadora de plano de saúde, Margareth Monteiro acrescentou que ainda se surpreende com a falta de conhecimento das pessoas em relação às ouvidorias.

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 pode 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.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/96201>)

Em 04/11: MPRJ realiza webinar sobre Ouvidorias Públicas no Sistema Constitucional Brasileiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do Instituto de Educação Roberto Bernardes Barroso (IERBB/MPRJ) e da Ouvidoria/MPRJ, realizou nesta quarta-feira (04/11) o Webinar “Ouvidorias Públicas no Sistema Constitucional Brasileiro”, com a participação dos ouvidores do Ministério Público do Estado do Rio, de São Paulo e de Pernambuco. O evento ocorreu por videoconferência, com

transmissão interna pela plataforma Teams e ao público externo através do [canal do IERBB/MPRJ no Youtube](#).

O promotor de Justiça Leandro Navega, vice-diretor do IERBB/MPRJ, mediu o webinar. Ao tratar sobre o tema "Ouvidoria e Controle Social", a ouvidora do MPRJ, procuradora de Justiça Denise Freitas Fabião Guasque iniciou fazendo uma linha do tempo desde a Grécia Antiga até a criação do Estado moderno, comentando o surgimento dos primeiros direitos fundamentais e o avanço da democracia. Feito o panorama, destacou que as Ouvidorias têm um papel fundamental no Estado democrático de direito, ao aproximar o cidadão e dar transparência para que o Estado não seja apenas uma estrutura fechada e opaca ao cidadão.

"Hoje as Ouvidorias não são apenas um canal de recebimento de reclamação e denúncia. São também canais gestores dos pedidos da Lei de Acesso à Informação, dando transparência aos atos do Estado e permitindo que o cidadão tenha acesso à informação produzida pelas instituições", finalizou a procuradora Denise Guasque.

Em seguida, o ouvidor do Ministério Público de São Paulo (MPSP), procurador de Justiça Gilberto Nonaka, falou sobre “Ouvidoria e Eficiência Ministerial”. Citou pontos que criam gargalos para a melhorar a eficiência do MP e o papel da Ouvidoria para melhorar esse quadro. "A Ouvidoria pode trabalhar no sentido de caminhar e conduzir, facilitando ao órgão de execução dar conta da demanda encaminhada para ele e retirando as demandas inviáveis, que não são de atribuição da instituição" comentou Gilberto Nonaka, que acrescentou: "Hoje não temos reposição de cargos suficientes para a excessiva quantidade de demandas, portanto precisamos trabalhar com mais inteligência para poder dar conta desse volume e dar uma resposta efetiva para a sociedade. É o cumprimento deste princípio da eficiência que vai assegurar ao Ministério Público, por meio da Ouvidoria, um trabalho que possa ser elogiado pela sociedade".

Por fim, a ouvidora do Ministério Público de Pernambuco (MPPE), promotora de Justiça Selma Magda Pereira Barbosa Barreto, trouxe o tema “Ouvidoria e Comunicação Ativa”. Nesse contexto, lembrou que as Ouvidorias precisam trabalhar a escuta ativa para levar ao cidadão o conforto que ele espera ao se comunicar com a instituição. Ela afirmou que as informações que chegam através

das Ouvidorias têm grande importância para entender as peculiaridades e necessidades de cada local. "Depois pegamos todas essas informações e levamos ao planejamento estratégico, para que seja criado a partir dessa mensagem que o cidadão leva através das Ouvidorias", exemplificou Selma Barreto, que concluiu: "Quando nós aprendemos a escuta ativa, geramos confiança e passamos a nos identificar com essa sociedade que nos procura e a qual fazemos parte. Não apenas isso, estamos criando para o cidadão um espaço em que ele traz as questões para que sejam resolvidas".

Todo o evento foi gravado e está disponível na íntegra no [canal do IERBB/MPRJ no Youtube](#).

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/96208>)

Em 19/11: MPRJ recebe a visita do ouvidor nacional do Ministério Público



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) recebeu, nesta quinta-feira (19/11), a visita do ouvidor nacional do Ministério Público e integrante do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Oswaldo D’Albuquerque. O conselheiro, que estava acompanhado pelo membro auxiliar da Ouvidoria Nacional do

Ministério Público, Vinícius Menandro, foi recebido pelo procurador-geral de Justiça, Eduardo Gussem; pela corregedora-geral do MPRJ, procuradora de Justiça Luciana Sapha Silveira; pela ouvidora da instituição, procuradora de Justiça, Denise Fabião Guasque; e pela assessora da Ouvidoria, promotora de Justiça Gabriela Tabet. O PGJ mostrou ao ouvidor nacional as instalações da plataforma digital “MPRJ em Mapas” e os projetos do Parquet fluminense. “Estivemos semana passada no Conselho Nacional de Justiça assinando um termo de colaboração para o compartilhamento de nossa plataforma digital, para que o modelo possa ser implementado por lá. Por meio do ‘MPRJ Digital’, nós plotamos em um mesmo lugar legislações, jurisprudências, valores determinados pelos entes públicos para realizar obras e serviços e, de acordo com a análise dos membros, abrimos um link para a Ouvidoria, para verificar o que está funcionando ou não”, destacou Gussem. Ainda durante a visita, o ouvidor nacional do Ministério Público conheceu os projetos “Parquet Digital”, apresentado pelo coordenador da Coordenadoria de Análises, Diagnósticos e Geoprocessamento (CADG/MPRJ), promotor de Justiça Sidney Rosa; “Integra Judicial”, apresentado de maneira virtual pelo assessor da Corregedoria-Geral, promotor de Justiça João Alfredo Gentil Gibson Fernandes; e “Farol/MPRJ”, apresentado pela coordenadora do Centro de Pesquisas (CENPE/MPRJ), Joana Monteiro. De acordo com Oswaldo, o compartilhamento de práticas como as que foram apresentadas durante o encontro deve ser fomentado entre os diferentes MPs do país e o próprio CNMP. “Nossa visita teve como objetivo conhecer as boas práticas da Ouvidoria para replicá-las em outros ramos do MP, além de estarmos trabalhando, junto às instituições, para a implantação do projeto ‘Ouvidoria da Mulher’, um canal específico dentro da própria Ouvidoria para receber denúncias de violência contra as mulheres, já implementado no CNMP e em alguns MPs. Mas eu posso dizer que os sistemas apresentados hoje podem ser replicados em todo o país, pois representam aquilo que buscamos, que é trabalhar em redes. Saímos daqui impressionados com o tipo de resultado que se obtém com a implantação dessas propostas”, afirmou o ouvidor nacional.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/96909>)

Em 19/11: MPRJ registra ocorrências em 38 Promotorias Eleitorais durante o primeiro turno das eleições



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do Centro de Apoio das Promotorias de Justiça Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ), registrou ocorrências em 38 Promotorias Eleitorais do Estado durante o primeiro turno das eleições municipais (15/11). Pela

Ouvidoria/MPRJ, foram recebidas 502 comunicações sobre irregularidades e 152 notícias de possíveis ilícitos foram recebidas por meio do Disque-Denúncia da Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI/MPRJ).

A maior parte das ocorrências nas Promotorias Eleitorais foi de prisões por boca de urna. Também foram registrados casos de suspeita de compra de votos e ocorrências isoladas de transporte ilegal de eleitores, porte de arma de fogo, tentativa de violação do sigilo do voto, desordem, desacato e resistência. Vale ressaltar que essas foram as ocorrências reportadas ao CAO Eleitoral, podendo haver outros registros não contabilizados.

As comunicações recebidas através da Ouvidoria/MPRJ, por sua vez, foram enviadas aos promotores eleitorais para análise e adoção de eventuais medidas cabíveis.

Veja aqui mais detalhes sobre as ocorrências

<http://www.mprj.mp.br/documents/20184/540394/eleitoral1.pdf>

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/97002>)

9 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 até 18/10/2020
- Leonardo da Silva Braga - Técnico - Administrativo / Supervisor desde 19/10/2020
- 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
- Elisângela 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