



MPRJ

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL

de Atividades

3º TRIMESTRE - 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–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	6
24–Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	6
25–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico ¹²⁷	7
26–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	7
27–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	8
28–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	9
29–Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	10
210–Situação das comunicações recebidas no trimestre	13
211–Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	13
212–Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	14
213–Quanto à identificação/ao anonimato	15
214–Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	15
215–Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes	15
3 Pesquisas de Satisfação	16
31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	16
31–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	17
32–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	17

4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP	18
4.1–Distribuição das comunicações por classe	18
4.2–Distribuição das comunicações por assunto	19
5 Serviço de Atendimento ao Cidadão–SAC	20
6 Serviço de Informação ao Cidadão–SIC e Lei de Acesso à Informação	22
6.1–Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	22
6.2–Distribuição dos requerimentos mês a mês	23
6.3–Situação e características dos pedidos de acesso à informação	23
6.4–Respostas aos pedidos de acesso à Informação	25
7 Reuniões	28
8 Notícias	30
9 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	36

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o terceiro trimestre 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, parágrafo 8º, inciso VII, da Resolução GPGJ nº 2.080, de 05/01/2017, que determina a elaboração de relatórios de atividades.

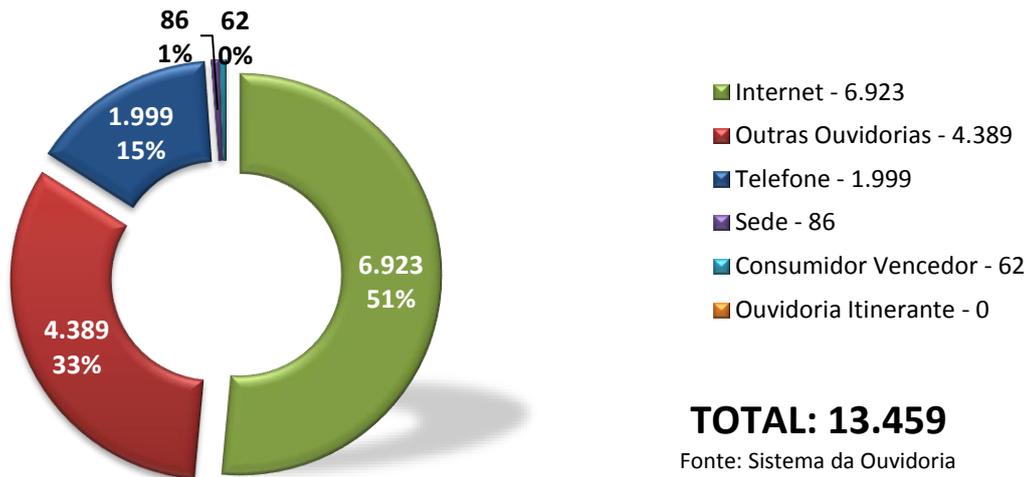
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar para a sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação e intercâmbio entre o cidadão e os demais órgãos de Execução e da Administração.

Como metodologia de análise, sempre que possível, comparamos o período atual, o terceiro trimestre de 2020, com o trimestre anterior e com o terceiro trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

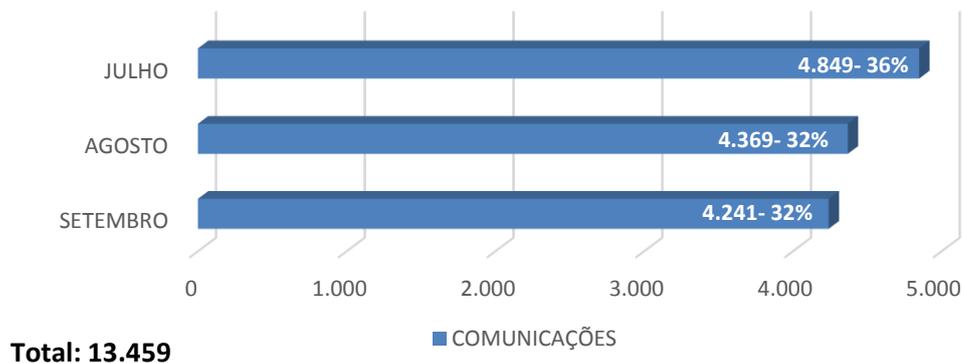
2.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2020, foram num total de 13.459 (treze mil quatrocentos e cinquenta e nove).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

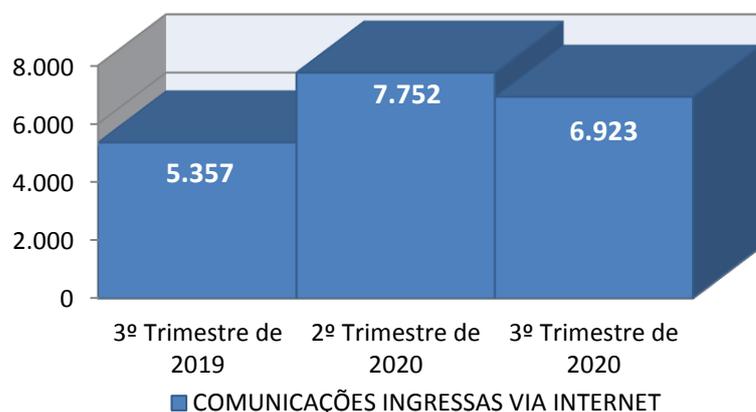
Essas 13.459 (treze mil quatrocentos e cinquenta e nove) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



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

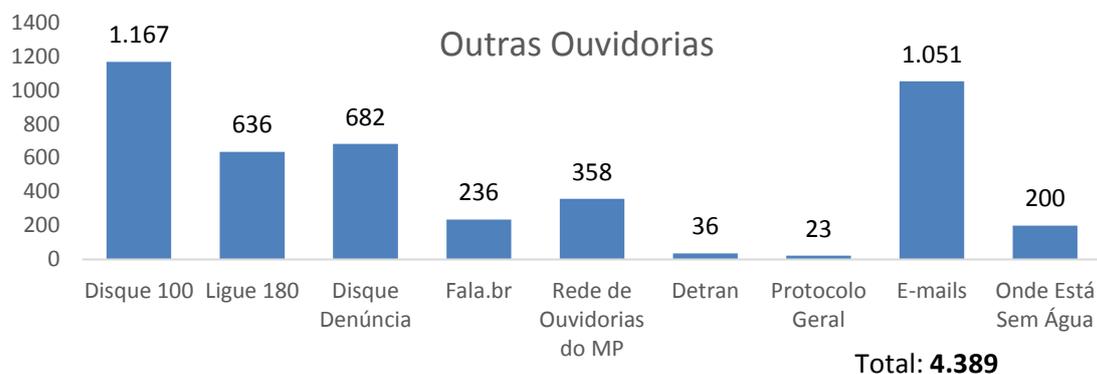
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 6.923 (seis mil novecentos e vinte e três) comunicações, sendo 1.566 (mil quinhentos e sessenta e seis) comunicações a mais que o terceiro trimestre de 2019.



2020	Comunicações
Julho	2.644
Agosto	2.181
Setembro	2.098
Total	6.923

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Denúncia, Detran, Fala.br, e-mails, Protocolo Geral do MP, formulário "onde está sem água" e rede de Ouvidoria do MP. Neste 3º trimestre foram 4.389 (quatro mil trezentos e oitenta e nove) comunicações recebidas.

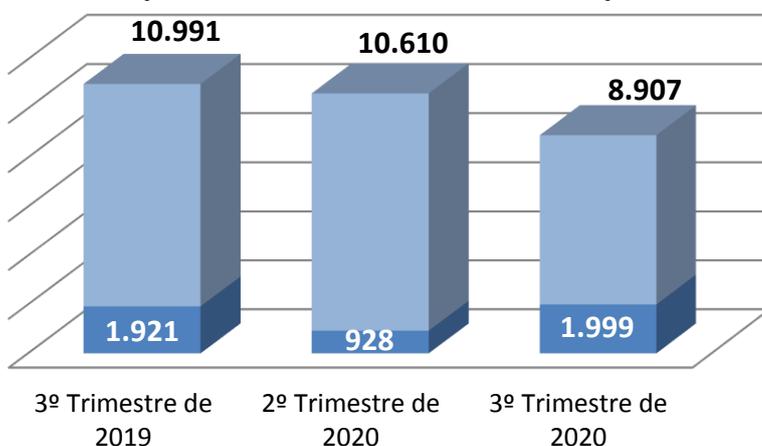


2020	Disque 100	Ligue 180	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo
Julho	312	256	234	0	144	117	77	572	0
Agosto	338	223	263	15	38	130	35	308	12
Setembro	517	157	185	21	54	111	88	171	11
Total	1.167	636	682	36	236	358	200	1.051	23

2.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico 127 – “call center”

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 8.907 (oito mil novecentos e sete) ligações, com 1.999 (mil novecentos e noventa e nove) registros, sendo 1.071 (mil e setenta e um) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2020. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento telefônico foi interrompido em 20mar2020, retornou, em escala reduzida, no dia 05mai2020 e foi normalizado em 17ago2020.

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ LIGAÇÕES ATENDIDAS

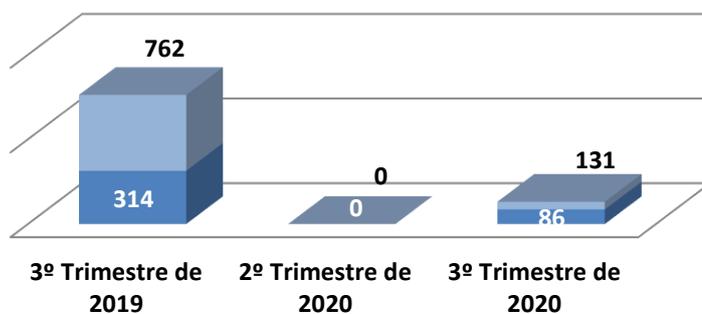


2020	Registros	Ligações
Julho	490	2.234
Agosto	735	2.529
Setembro	774	4.144
Total	1.999	8.907

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

Deve se 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 por hora marcada, no dia 03ago2020.

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS

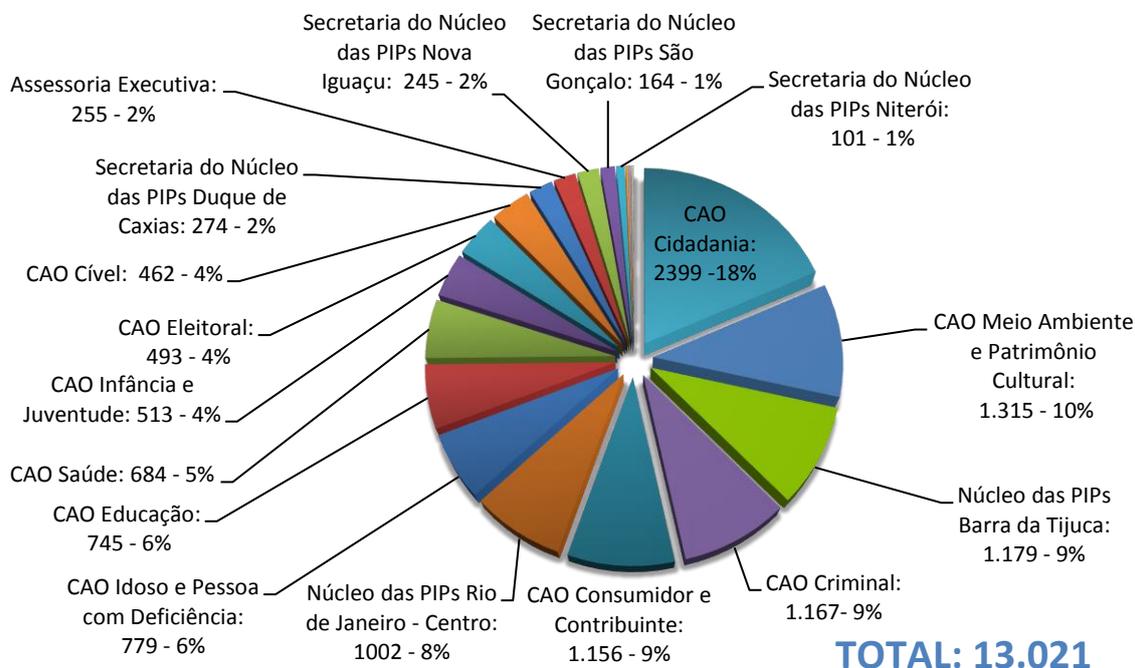


2020	Registros	Atendimentos
Julho	0	0
Agosto	40	71
Setembro	46	60
Total	86	131

Fonte: Sisti

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

Das **13.459** comunicações recebidas no terceiro trimestre foram gerados **13.021** expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:

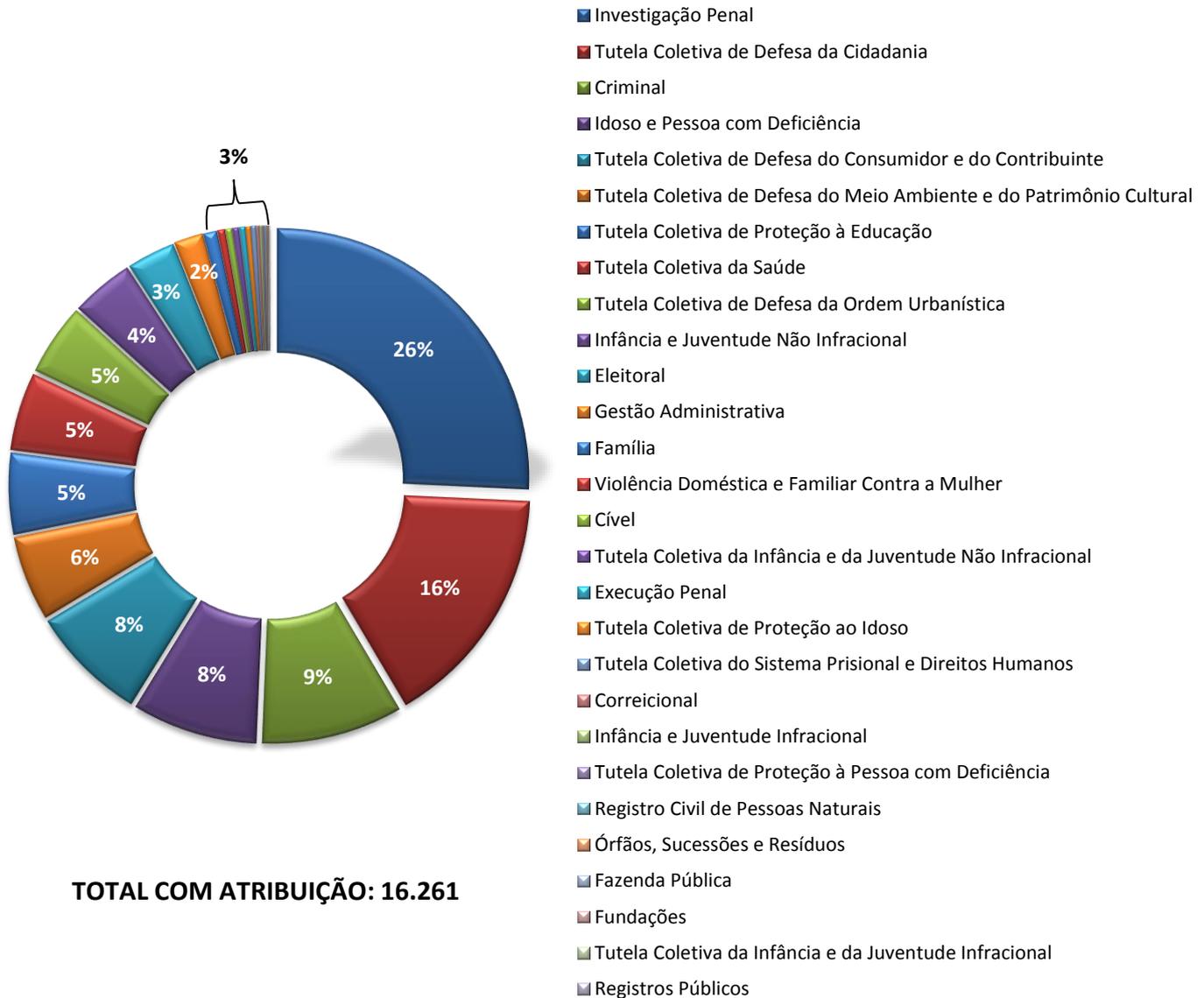


CAO Cidadania	2.399
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.315
Núcleo das PIPs Barra da Tijuca	1.179
CAO Criminal	1.167
CAO Consumidor e Contribuinte	1.156
Núcleo das PIPs Rio de Janeiro - Centro	1.002
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	779
CAO Educação	745
CAO Saúde	684
CAO Infância e Juventude	513
CAO Eleitoral	493
CAO Cível	462
Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	274
Assessoria Executiva	255
Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	245
Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	164
Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	101
Corregedoria	32
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	21
Secretaria Geral	15
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	12
GAECO	4
CAO Procuradorias	3
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.

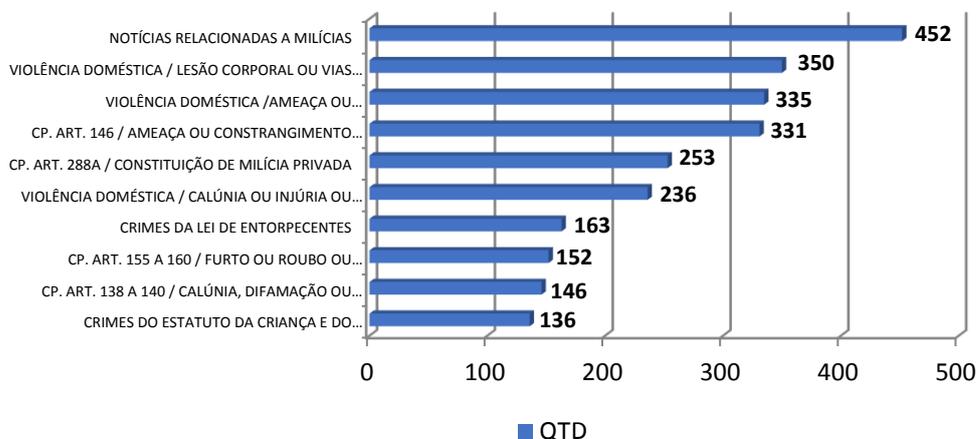
2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as **13.459** comunicações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2020, foram distribuídas num total de **13.021** expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temas de cada Centro de Apoio Operacional, **16.261** temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.



2.9 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

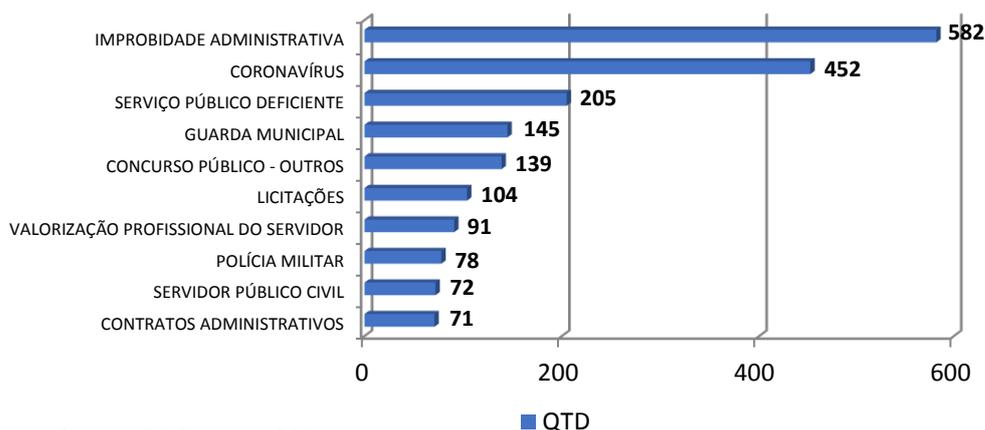
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 79 Temas: 1.632

Total: 4.186

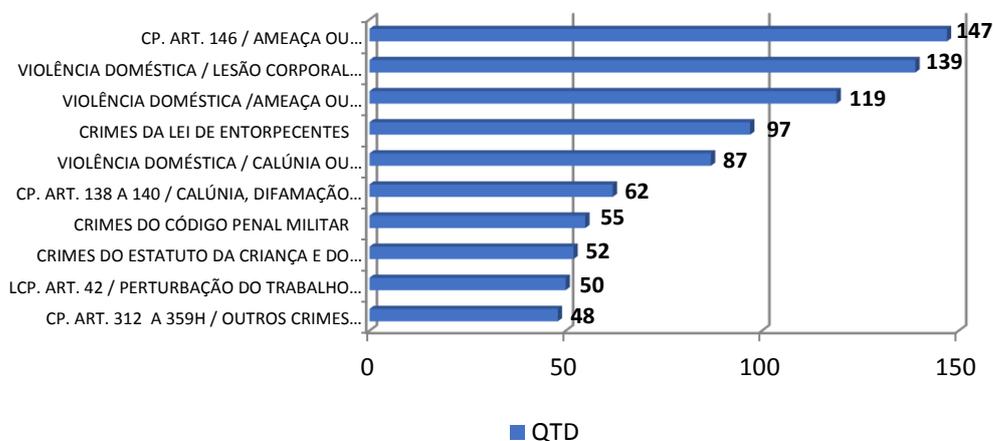
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 32 Temas: 631

Total: 2.570

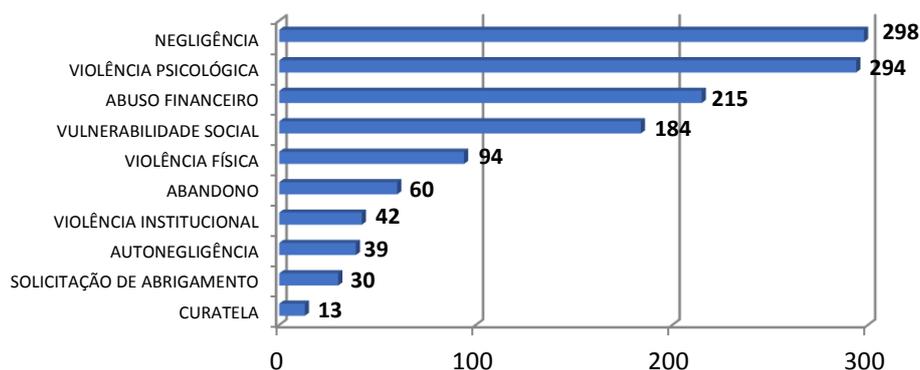
CRIMINAL



Outros 70 Temas: 626

Total: 1.482

IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA

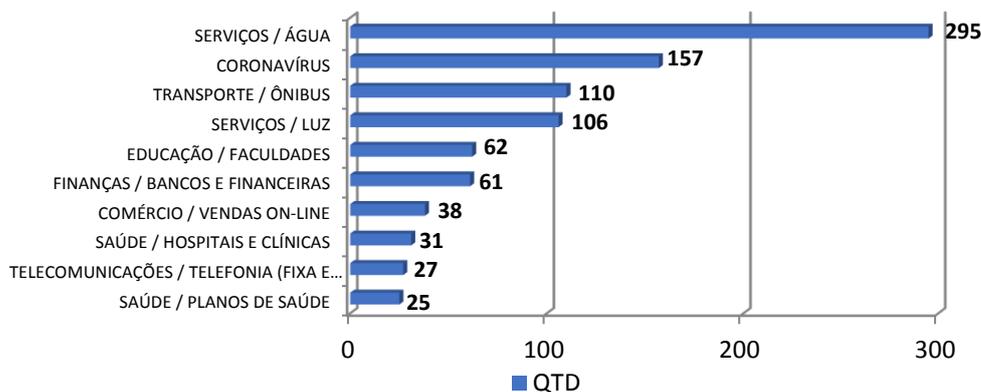


Outros 11 Temas: 48

■ QTD

Total: 1.317

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

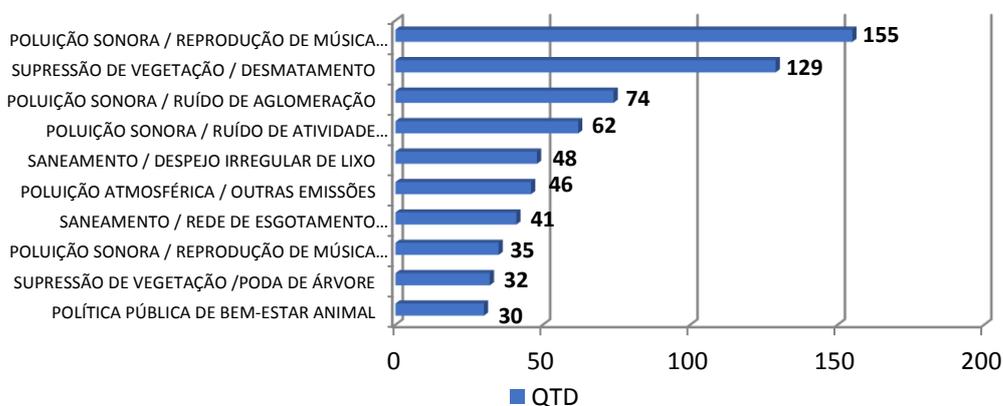


Outros 50 Temas: 317

■ QTD

Total: 1.229

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL

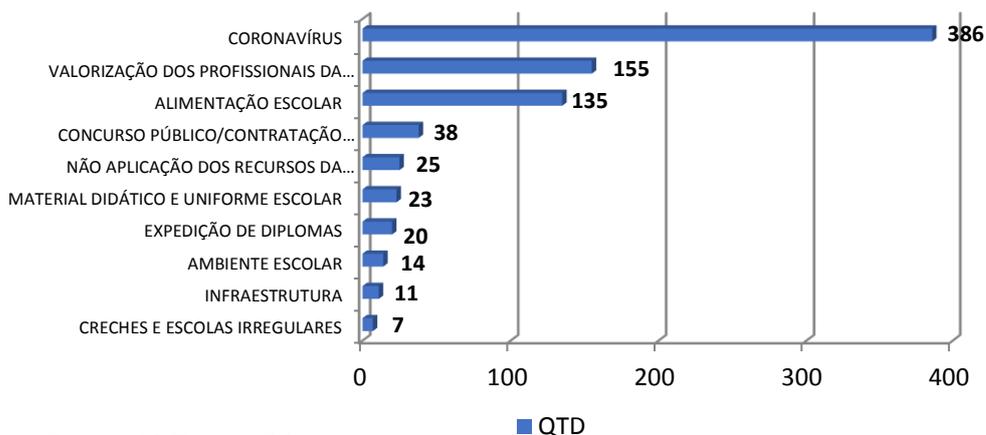


Outros 22 Temas: 244

■ QTD

Total: 896

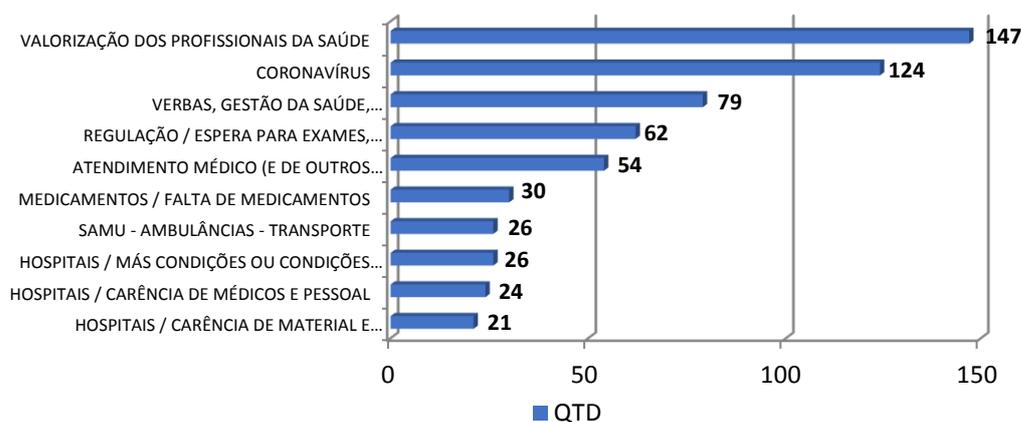
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 12 Temas: 38

Total: 852

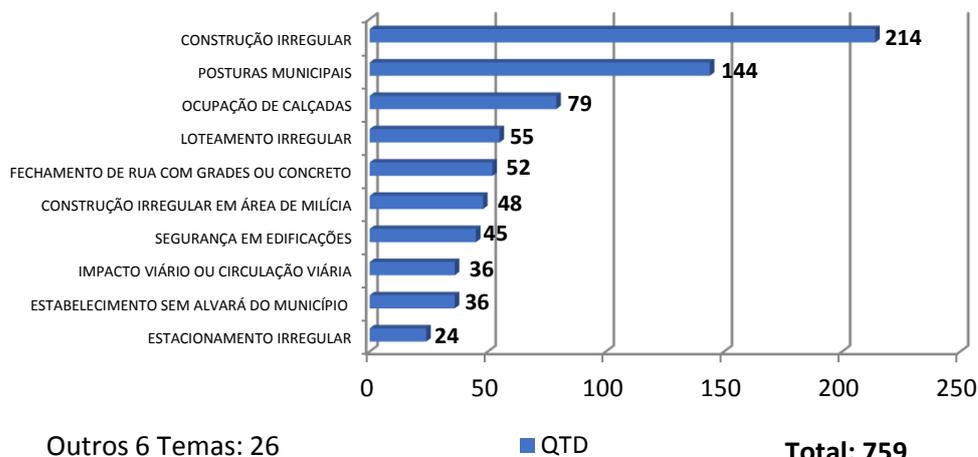
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 34 Temas: 232

Total: 825

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA

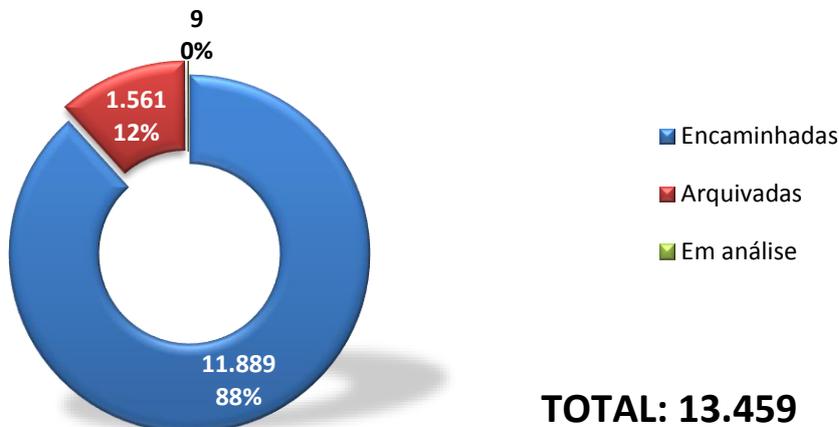


Outros 6 Temas: 26

Total: 759

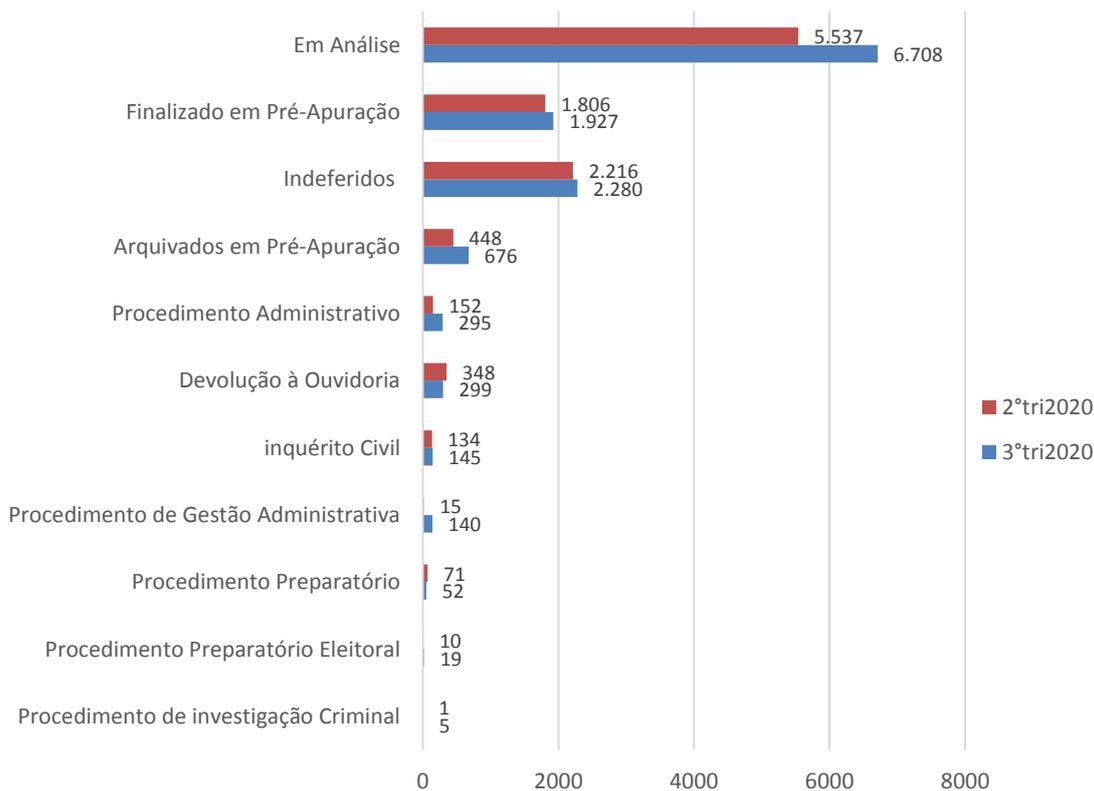
2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre

Estado das Comunicações



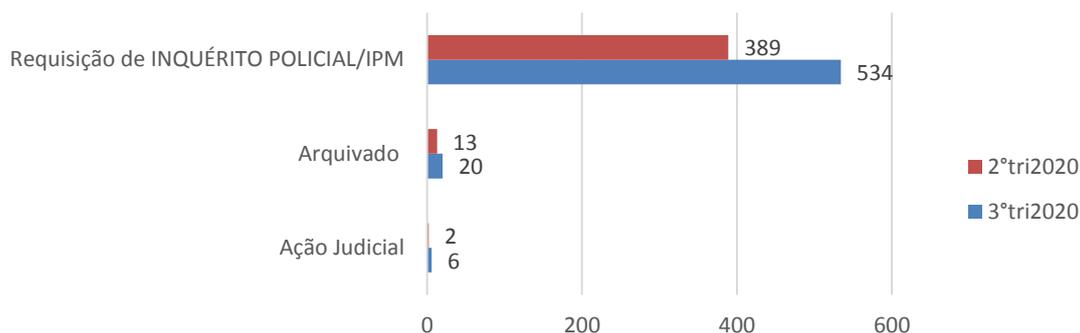
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 10out

2.11 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



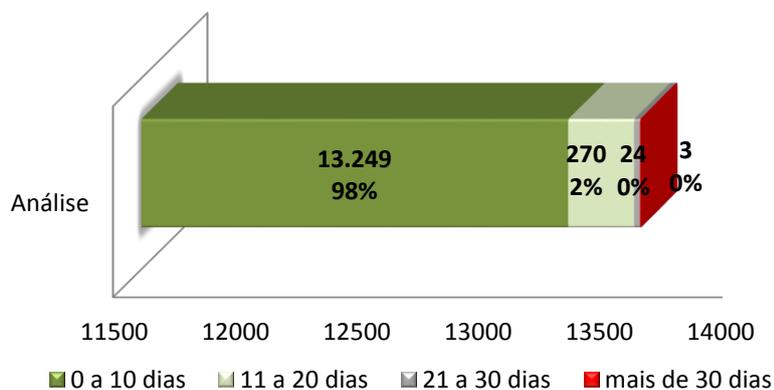
Expedientes Ouvidoria no trimestre: **12.966** Fonte: Infográfico da Ouvidoria em

Medidas Adotadas



2.12 – Tempo de análise das comunicações recebidas do trimestre na Ouvidoria

Deu-se até 10 (inclusive) dias; entre 11 e 20(inclusive) dias; entre 21 e 30(inclusive) dias ou mais de 30dias.



Total: 13.546

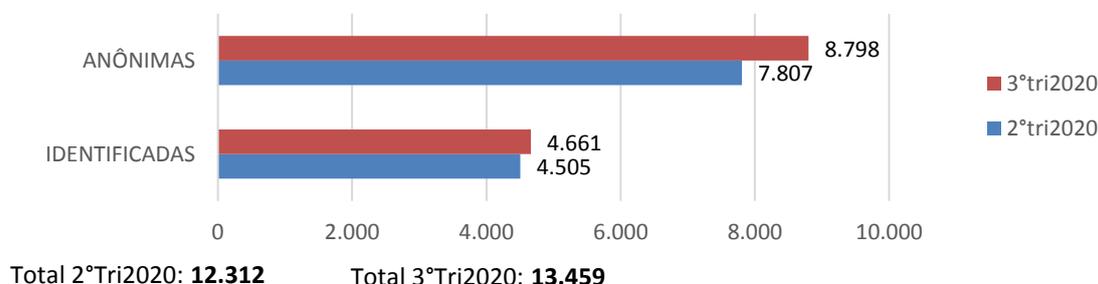
Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	11.871	101	06	00
Arquivadas	1.378	169	18	03
Total	13.249	270	24	03

Arquivadas (mais de 30 dias):

COMN_DK	ADMT_DT_ANDAMENTO	COMN_DT_COMUNICACAO	Dias
712326	06/10/2020	31/08/2020 17:00:10	36
711533	30/09/2020	25/08/2020 17:01:41	36
703486	27/08/2020	02/07/2020 23:32:19	56

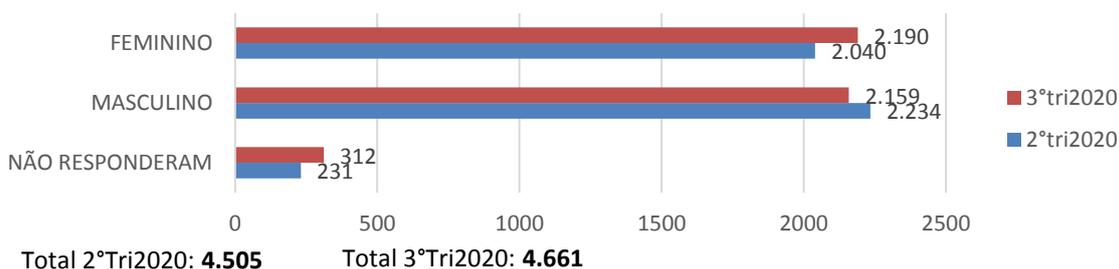
2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 13.459 (treze mil quatrocentos e cinquenta e nove) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 8.798 (oito mil setecentos e noventa e oito) foram anônimas, enquanto 4.661 (quatro mil seiscentos e sessenta e um) foram identificadas.



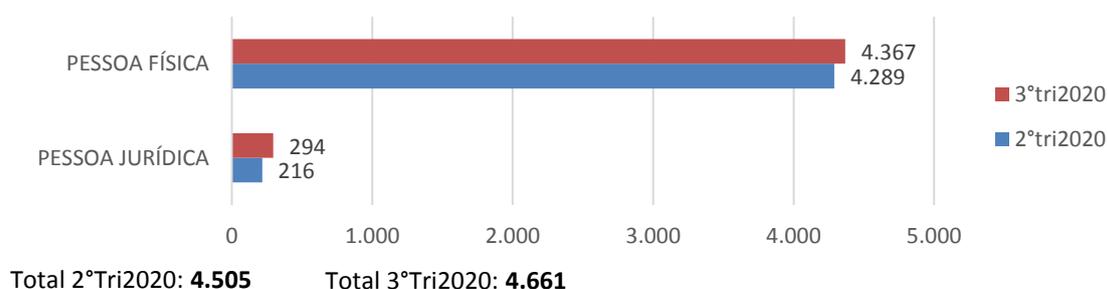
2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 4.661 (quatro mil seiscentos e sessenta e um) comunicações identificadas, 2.190 (dois mil cento e noventa) foram registradas pelo gênero feminino, 2.159 (dois mil cento e cinquenta e nove) foram registradas pelo gênero masculino e em 312 (trezentos e doze) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



2.15 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

Das 4.661 (quatro mil seiscentos e sessenta e um) comunicações identificadas, 4.367 (quatro mil trezentos e sessenta e sete) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 294 (duzentos e noventa e quatro) foram registradas por Pessoa Jurídica.



3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

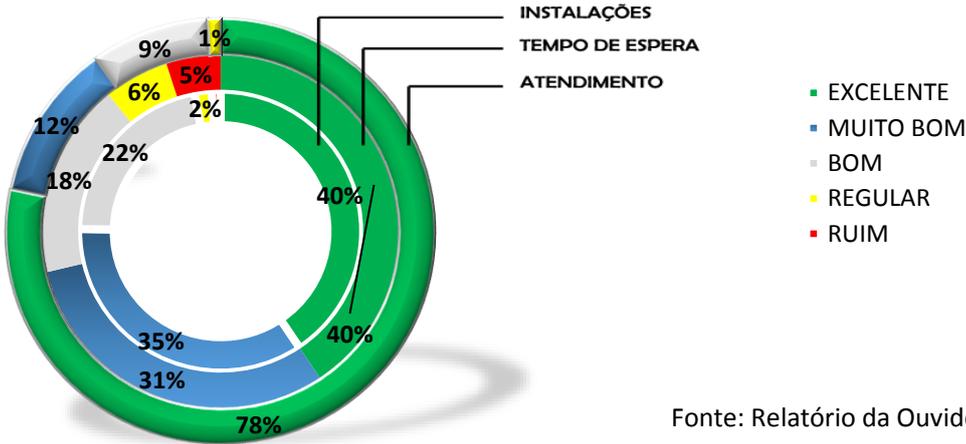
- Presencial

Deve se destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento presencial retornou no dia 03ago2020, em escala reduzida e realizando atendimento por hora marcada. Em um universo de 131 atendimentos, 101 (77%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE
EXCELENTE	41
MUITO BOM	35
BOM	22
REGULAR	2
RUIM	1

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE
EXCELENTE	41
MUITO BOM	31
BOM	18
REGULAR	6
RUIM	5

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE
EXCELENTE	79
MUITO BOM	12
BOM	9
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

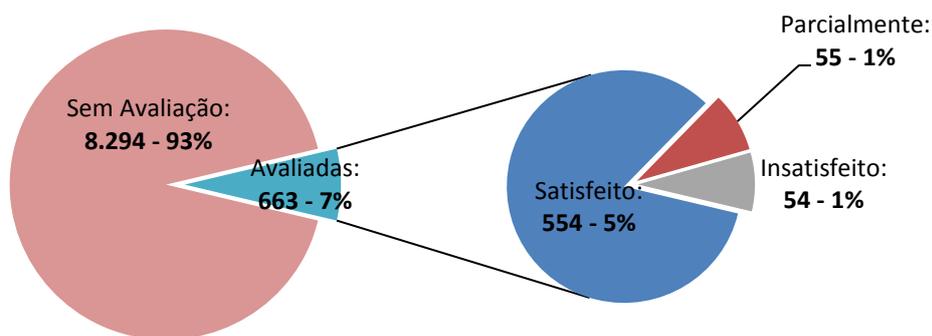


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Telefone 127 (ligação paga pelo cidadão)**

Em um universo de 8.907 ligações atendidas, 663 (7%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial. Cumpre ressaltar que além de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, a pesquisa de satisfação foi prejudicada, em agosto, tendo em vista mudança de sistema de acompanhamento.

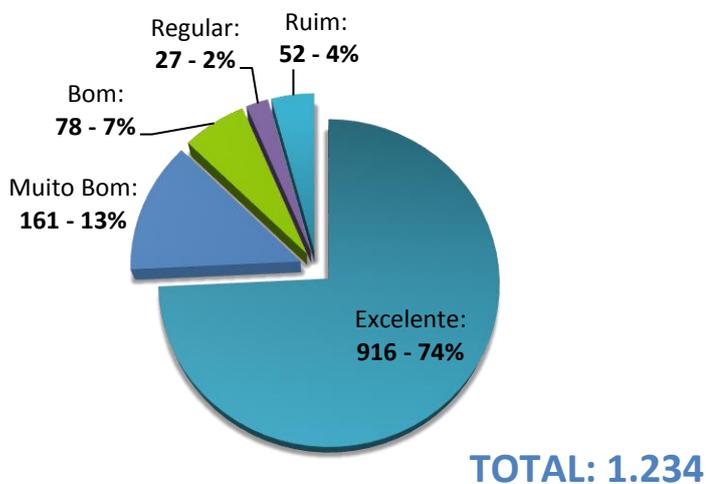


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	2.234	297	238	20	39
Agosto	2.529	-	-	-	-
Setembro	4.144	366	316	35	15
Total	8.907	663	554	55	54

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Internet**

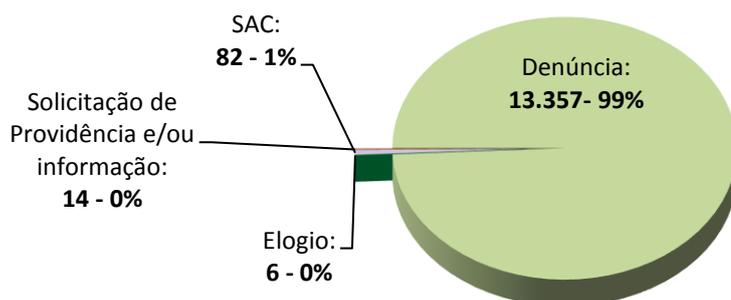
Em um universo de 6.923 comunicações, 1.234 (18%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

4.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



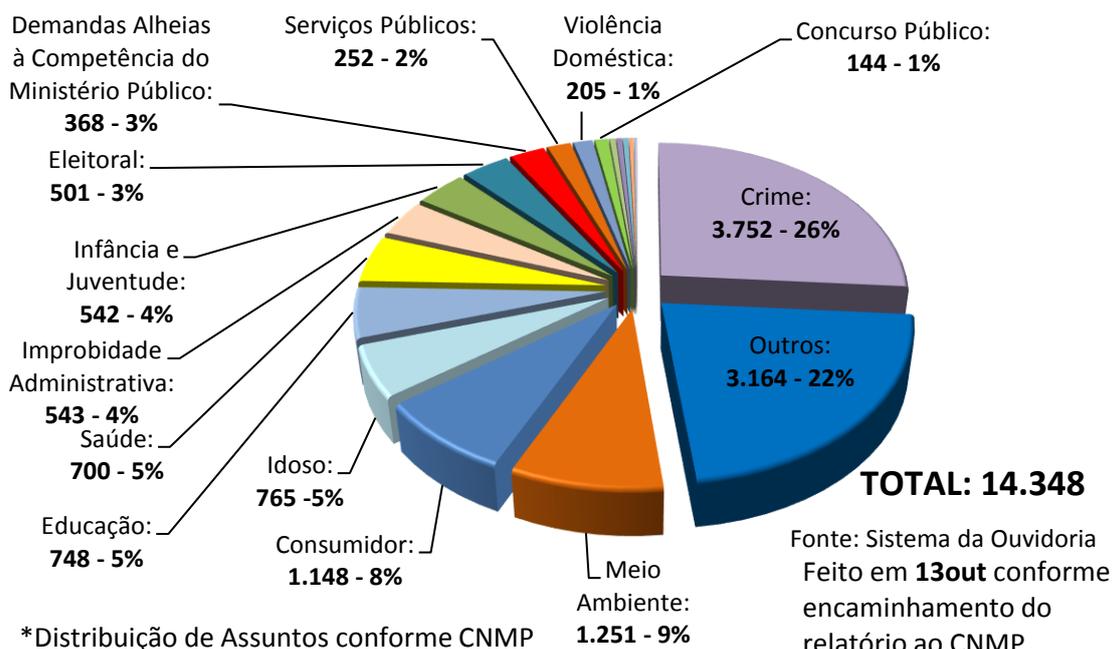
Feito em **13out** conforme encaminhamento do relatório ao CNMP

TOTAL: 13.459

Fonte: Sistema da Ouvidoria

Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	13.357	13.353	04
Elogio	06	06	-
SAC.	82	82	-
Sugestão	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	14	-	-
Crítica	-	-	-
Reclamação	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



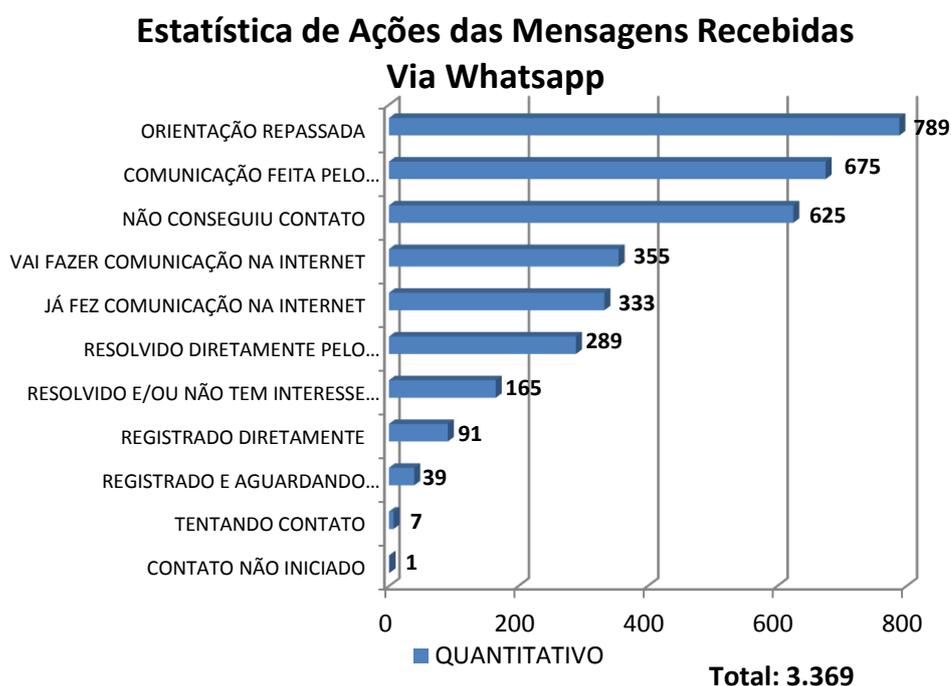
Crime	3.752
Outros	3.164
Meio Ambiente	1.251
Consumidor:	1.148
Idoso	765
Educação	748
Saúde	700
Improbidade Administrativa	543
Infância e Juventude	542
Eleitoral	501
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	368
Serviços Públicos	252
Violência Doméstica	205
Concurso Público	144
Administração e Funcionamento do Ministério Público	65
Acessibilidade	61
Execução Penal	57
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	48
Controle Externo da Atividade Policial	30
Remuneração de Membros e Servidores	04

Pendentes	04
-----------	----

5 Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebida pelo WhatsApp, e-mail e FalaBr, durante o 3º Trimestre de 2020.

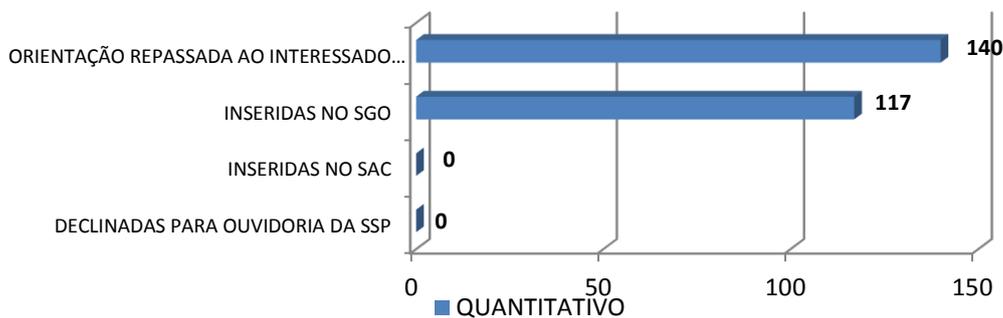
- Demandas do Whatsapp



NÚCLEO CALL CENTER	QUANTITATIVO
ATENDIMENTO CONCLUÍDO COM A RESPECTIVA ORIENTAÇÃO	789
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	675
IMPOSSIBILIDADE DE CONTATO	625
VAI FAZER COMUNICAÇÃO NA INTERNET	355
JÁ FEZ COMUNICAÇÃO NA INTERNET	333
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	289
RESOLVIDO E/OU NÃO TEM INTERESSE NO REGISTRO	165
REGISTRADO DIRETAMENTE	91
REGISTRADO E AGUARDANDO COMPLEMENTAÇÃO FUTURA	39
TENTANDO CONTATO	7
CONTATO NÃO INICIADO	1
TOTAL	3.369

- Demandas do Fala.br

Controle de Ações do Fala.BR

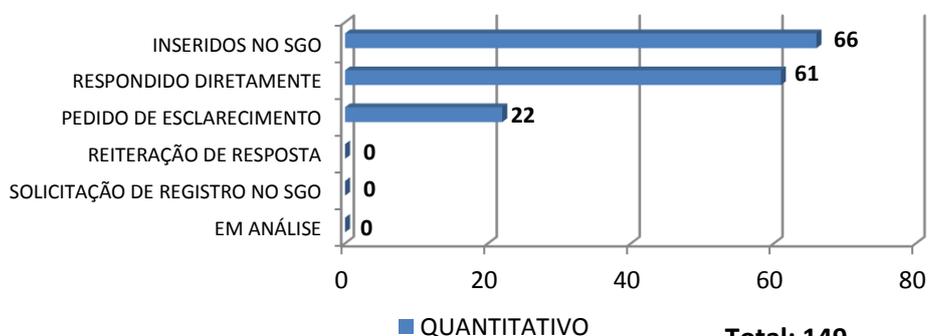


Total: 257

CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	QUANTITATIVO
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	140
INSERIDAS NO SGO	117
DECLINADAS PARA OUVIDORIA DA SSP	0
INSERIDAS NO SAC	0
TOTAL	257

- Demandas de E-mails

Controle de Ações da Gestão de E-mails



Total: 149

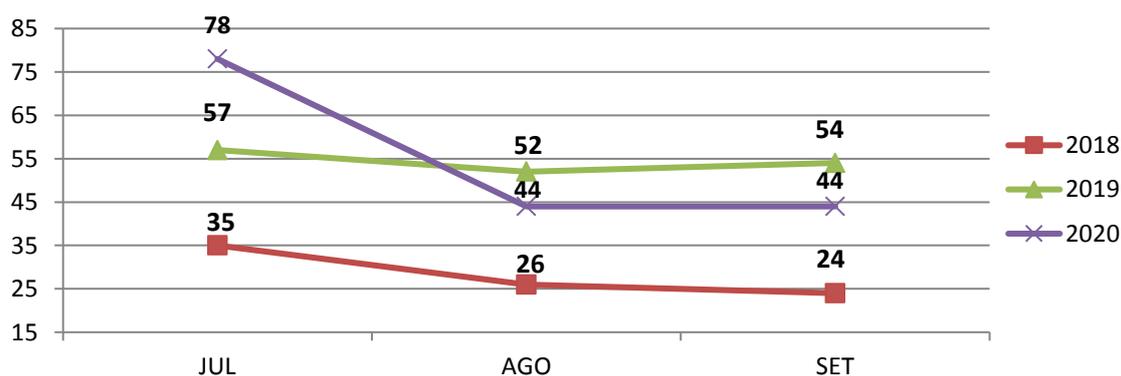
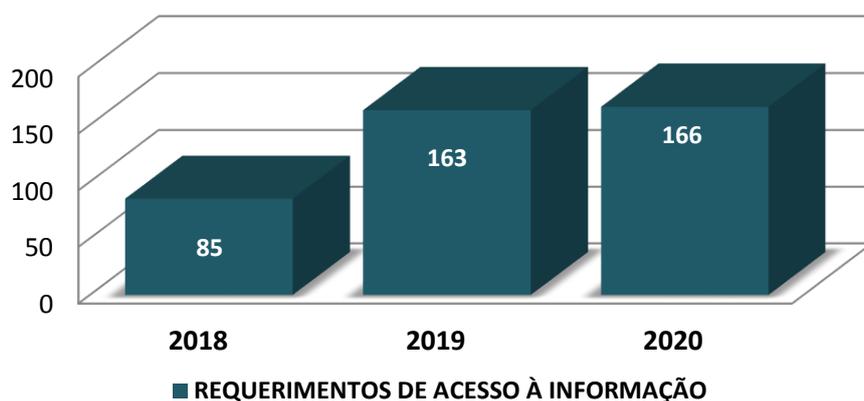
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	QUANTITATIVO
INSERIDOS NO SGO	66
RESPONDIDO DIRETAMENTE	61
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	22
EM ANÁLISE	0
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	0
REITERAÇÃO DE RESPOSTA	0
TOTAL	149

6 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação

6.1 – 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 terceiro trimestre: 166**
- **Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: aproximadamente 55**



Total 2018: **85**

Média Mensal: ≈ **28**

Total 2019: **163**

Média Mensal: ≈ **54**

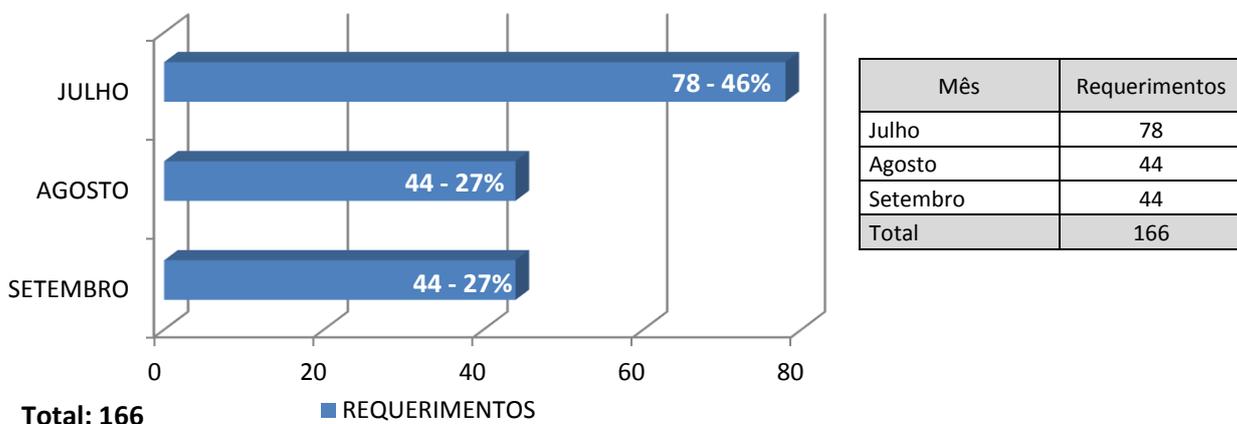
Total 2020: **166**

Média Mensal: ≈ **55**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

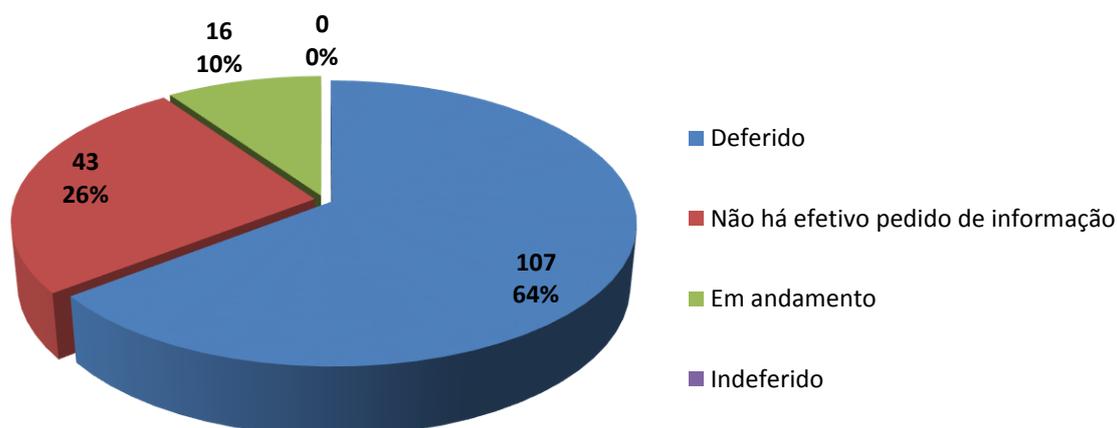
Esses 166 (cento e sessenta e seis) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



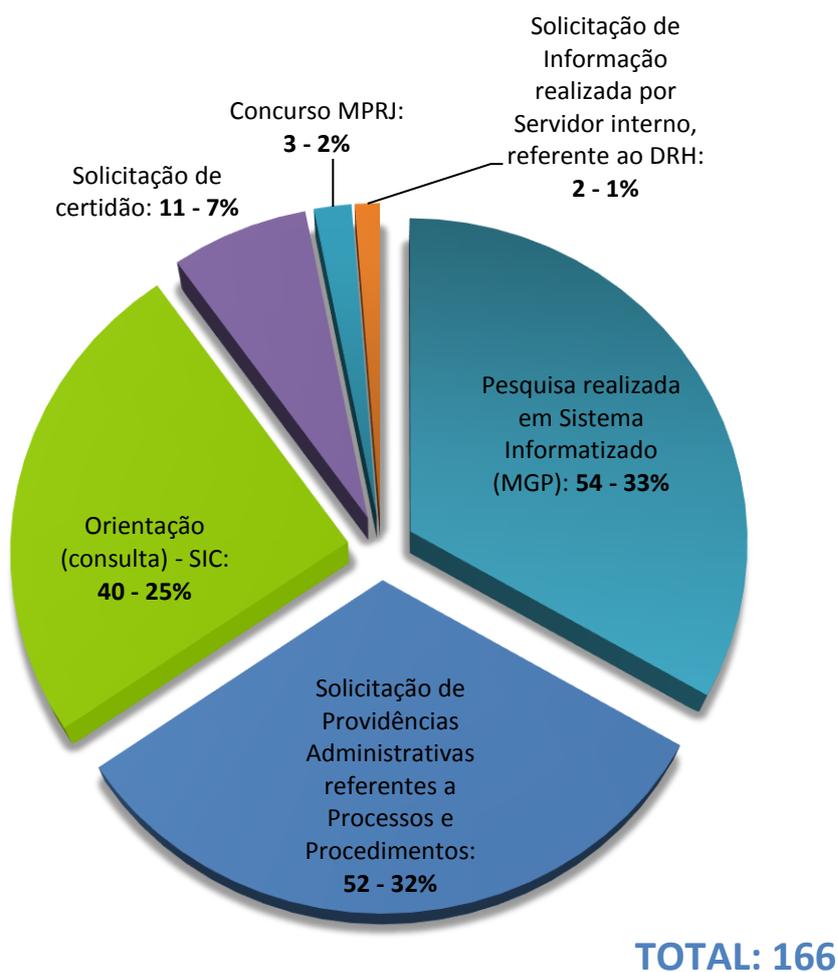
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os cento e sessenta e seis requerimentos de acesso à informação recebidos no terceiro trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPRJ não possui a informação requerida	Total
Julho	66	12	-	-	-	78
Agosto	30	14	-	-	-	44
Setembro	11	17	16	-	-	44



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	54	33%
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	52	31%
Orientação (consulta) - SIC.	40	24%
Solicitação de certidão	11	7%
Concurso MPRJ	03	2%
Solicitação de Informação realizada por Servidor interno, referente ao DRH	02	1%
Sem Tema	04	2%
Total	166	100%



Sem temas: 4

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **10 dias (até 10/10)**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Julho	78	4	10 dias
Agosto	44	2	08 dias
Setembro	44	2	10 dias
Total	166	8	10 dias

Órgão responsável pela resposta dos requerimentos de Acesso à Informação:

Órgão	Quantidade
Ouvidoria	50
CAO Criminal	9
Secretaria-Geral do Ministério Público	8
CAO Cidadania	5
Corregedoria	3
GAECC	3
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Especializada do Núcleo Rio de Janeiro	2
CAO Consumidor	2
Diretoria de Comunicação e Arquivo	2
DRH	2
GAECO	2
GAEMA	2
Comitê Gestor de Sistemas de Informação e Corregedoria-Geral do Ministério Público	1
Gerência de Comunicação e Arquivo	1
1ª PIP Niteroi	1
1ª PJTC e Gerência de SUporte ao Conselho Superior	1
1ª Promotoria de Investigações Penal Zona Sul e Barra da Tijuca	1
1ª Promotoria de Justiça de Família de Nova Iguaçu.	1
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Especializada do Núcleo Rio de Janeiro – Sede Centro	1
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Botafogo e Copacabana do Núcleo Rio de Janeiro.	1
1ª Promotoria De Justiça De Investigação Penal Territorial Da Área Centro E Zona Portuária Do Núcleo Rio De Janeiro.	1
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Ilha do Governador e Bonsucesso do Núcleo Rio de Janeiro	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Cabo Frio	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Macaé	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Três Rios	1
2ª PIP Territorial de São Gonçalo	1
2ª PJTC Três Rios	1
2ª Promotoria de Justiça de Alcântara	1
2ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Especializada do Núcleo Rio de Janeiro.	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital.	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística da Capital	1
3 PIP Especializada da Capital	1
3ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial do Núcleo São Gonçalo	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Cidadania	1
4ª PIP Territorial da Tijuca	1
4ª PJ Meio Ambiente E STIC	1
5ª Promotoria de Justiça de Família da Capital:	1
5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte,	1
Ass. Exe	1
Assessoria de Direitos Humanos e de Minoria, Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania e Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Criminais.	1
Assessoria Executiva e Ger. Comunicação	1
CAO Cível	1
CAO Criminal e GAESP	1
CAO Educação	1
CAO Educação E FTCOVID	1
Chefia de Gabinete	1
Conselho Superior	1

Coordenação do Núcleo de Investigação Penal de Duque de Caxias	1
CSI	1
DCA - Certidões	1
GAEDEST e CAO Infância	1
Grupo de Atuação Especializada no Combate à Corrupção, Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis , Grupo de Atuação Especializada em Combate à Sonegação Fiscal e aos Ilícitos contra a Ordem Tributária, 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva – Núcleo Angra dos Reis, Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania e Grupo de Atribuição Originária Criminal da Procuradoria-Geral de Justiça.	1
Grupo de Atuação Especializada no Combate à Corrupção, da Gerência de Comunicação e da Subprocuradoria-Geral de Justiça de Assuntos Criminais e de Direitos Humanos	1
PGJ	1
Promotoria de Justiça junto ao III Juizado Especial Criminal da Capital.	1
Secretaria de Planejamento e Finanças	1
Não Definidas	32
Total	166

7 Reuniões

- **Em 22/07/20, 16h:** Reunião CECON 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, com 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

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>)

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
- Lílíane 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 Viturino 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