



MPRJ

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL

de Atividades

4º 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
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 12.527/2011	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	27
8 Atendimento realizado pela Ouvidora ao cidadão	29
9 Notícias	30
10 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	39

1 Apresentação

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

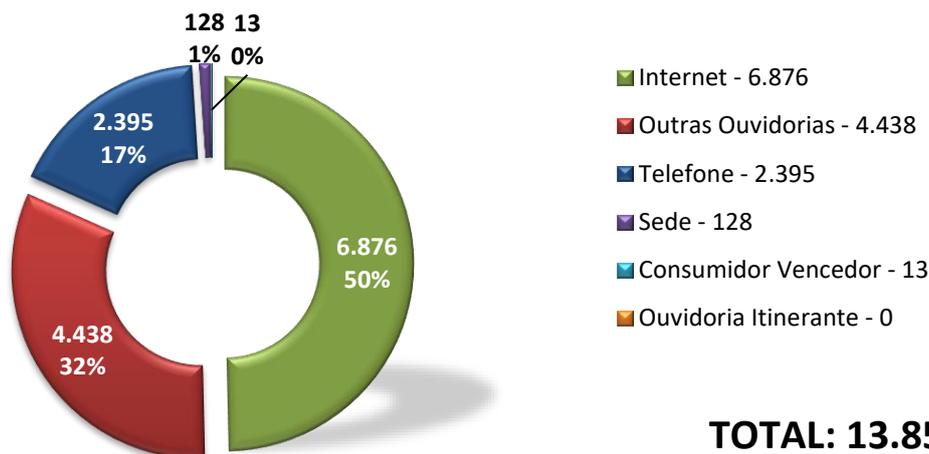
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 quarto trimestre de 2020, com o trimestre anterior e com o quarto 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 quarto trimestre de 2020, foram num total de 13.850 (treze mil oitocentos e cinquenta).

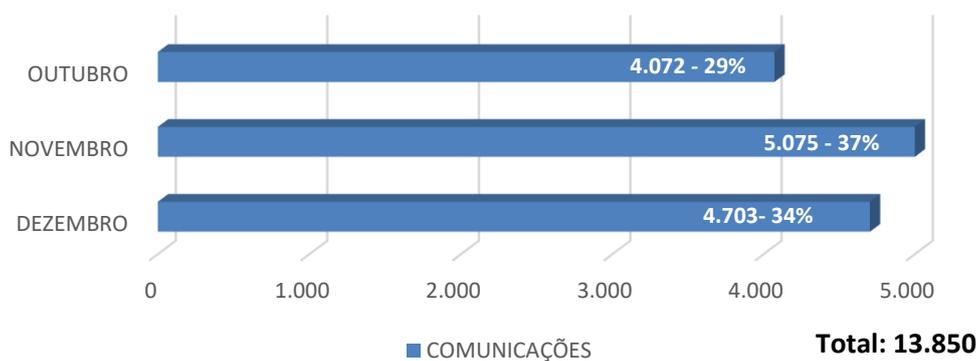


TOTAL: 13.850

Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

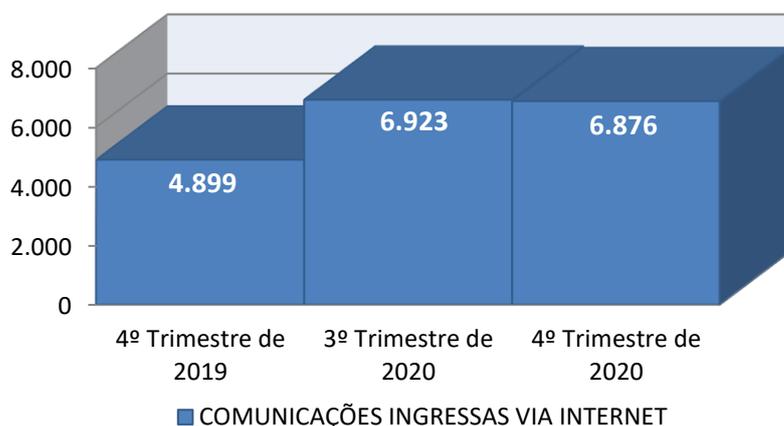
Essas 13.850 (treze mil oitocentos e cinquenta) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



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

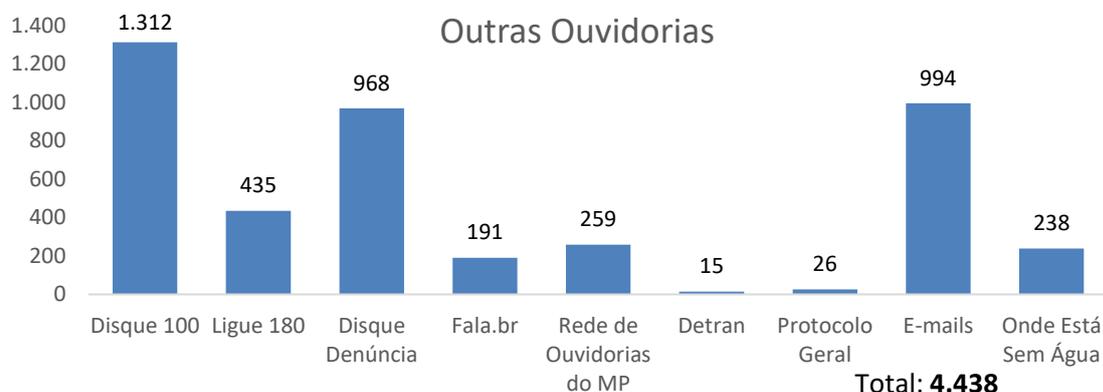
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 6.876 (seis mil oitocentos e setenta e seis) comunicações, sendo 1.977 (mil novecentos e setenta e sete) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2019.



2020	Comunicações
Outubro	2.147
Novembro	2.702
Dezembro	2.027
Total	6.876

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 4º trimestre foram 4.438 (quatro mil quatrocentos e trinta e oito) comunicações recebidas.

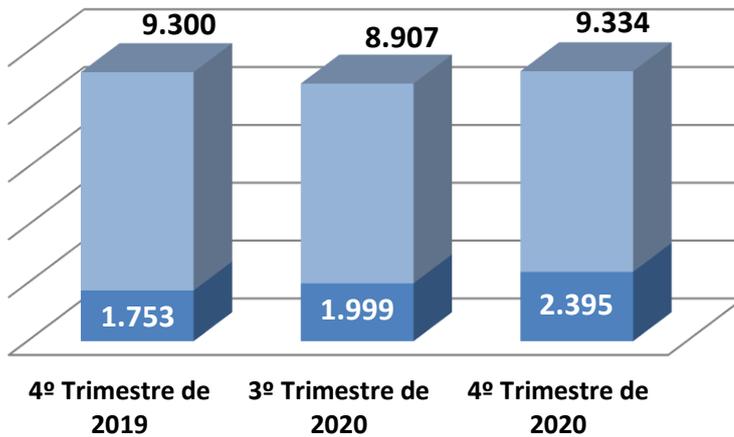


2020	Disque 100	Ligue 180	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo
Outubro	442	144	245	3	78	105	31	143	17
Novembro	371	160	405	6	32	71	129	404	7
Dezembro	499	131	318	6	81	83	78	447	2
Total	1.312	435	968	15	191	259	238	994	26

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 9.334 (nove mil trezentos e trinta e quatro) ligações, com 2.395 (dois mil trezentos e trinta e cinco) registros, sendo 642 (seiscentos e quarenta e duas) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2019.

■ LIGAÇÕES ATENDIDAS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA

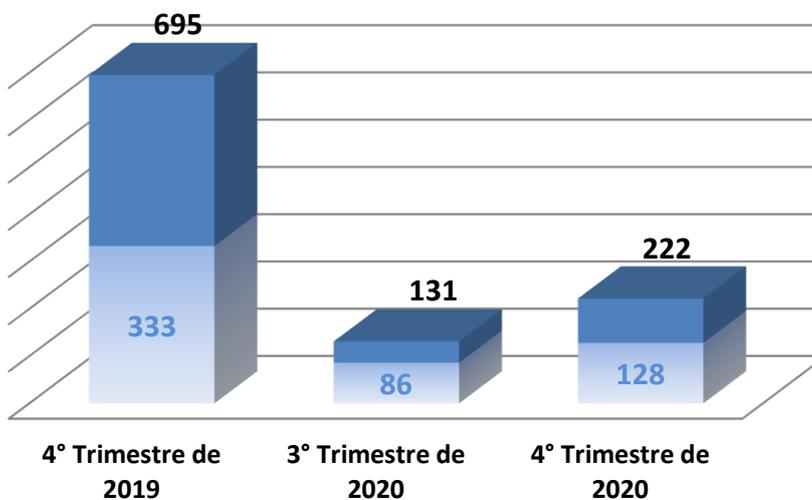


2020	Registros	Ligações
Outubro	667	2.942
Novembro	738	2.892
Dezembro	990	3.500
Total	2.395	9.334

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 funcionamento do atendimento presencial é realizado em escala reduzida e por hora marcada neste trimestre.

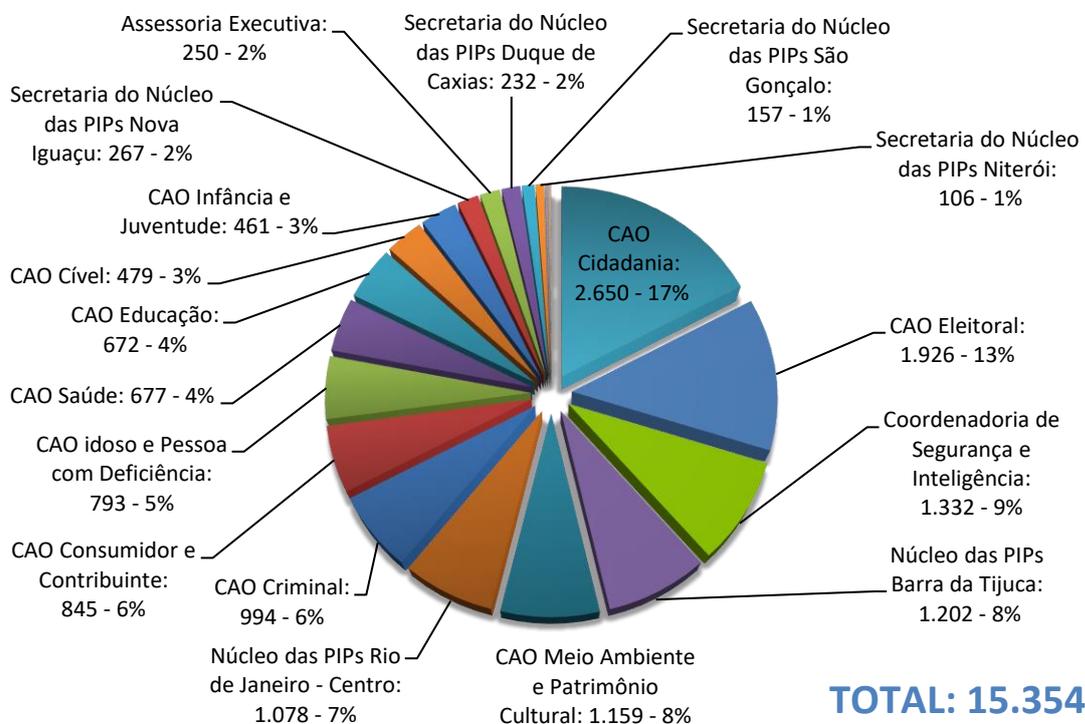
■ TOTAL DE ATENDIMENTOS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA



2020	Registros	Atendimentos
Outubro	45	74
Novembro	46	90
Dezembro	37	58
Total	128	222

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

Das **13.850** comunicações recebidas no quarto trimestre foram gerados **15.354** expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:

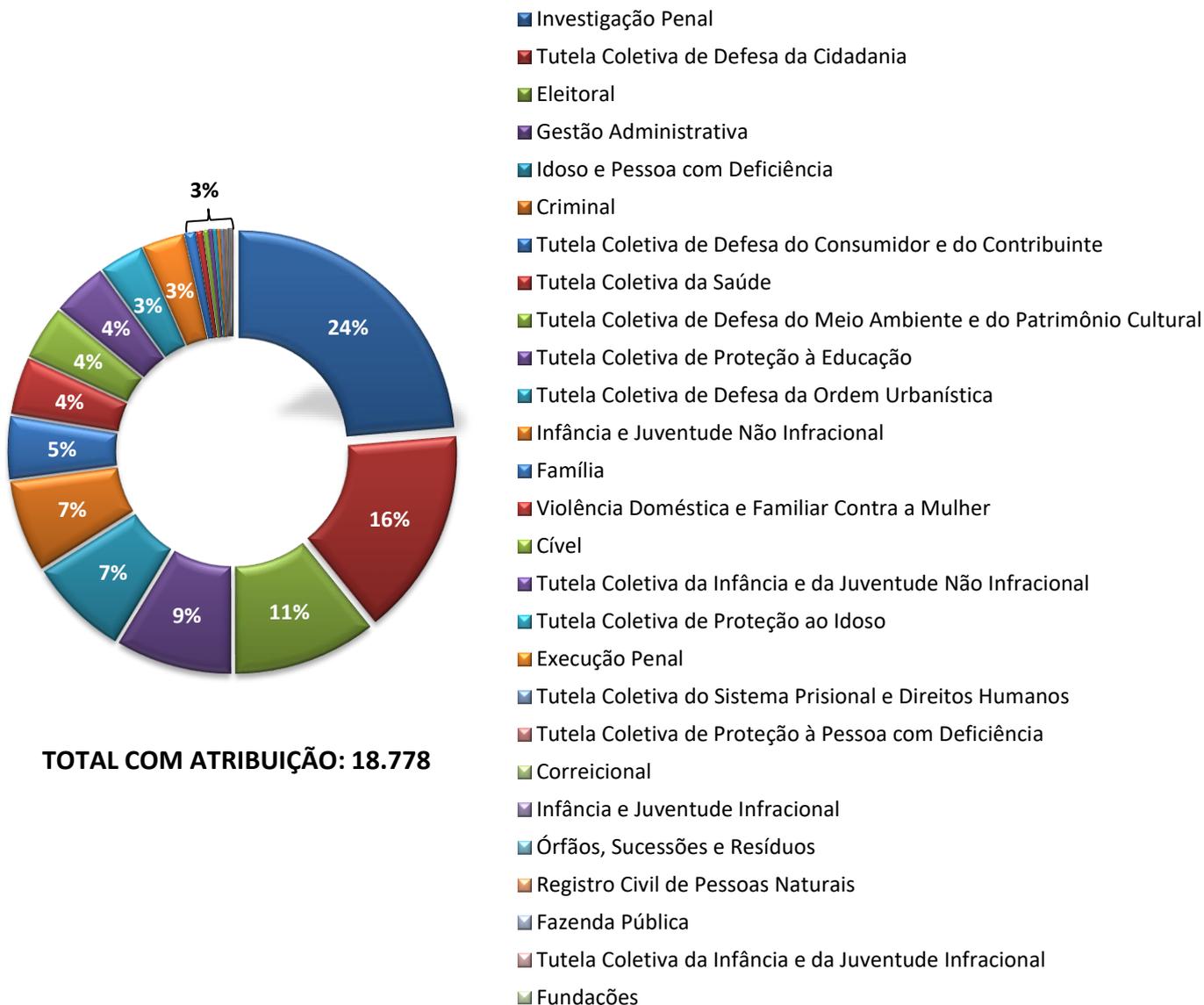


CAO Cidadania	2.650
CAO Eleitoral	1.926
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	1.332
Núcleo das PIPs Barra da Tijuca	1.202
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.159
Núcleo das PIPs Rio de Janeiro - Centro	1.078
CAO Criminal	994
CAO Consumidor e Contribuinte	845
CAO idoso e Pessoa com Deficiência	793
CAO Saúde	677
CAO Educação	672
CAO Cível	479
CAO Infância e Juventude	461
Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	267
Assessoria Executiva	250
Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	232
Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	157
Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	106
Secretaria Geral	28
Corregedoria	25
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	12
Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicação	4
CAO Procuradorias	3
GAECO	2

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 **13.850** comunicações dirigidas à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2020, foram distribuídas num total de **15.354** expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **18.778** temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.



TOTAL COM ATRIBUIÇÃO: 18.778

Sem Atribuição: **1.069**

Fonte: Relatório GSI

2.9 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

INVESTIGAÇÃO PENAL

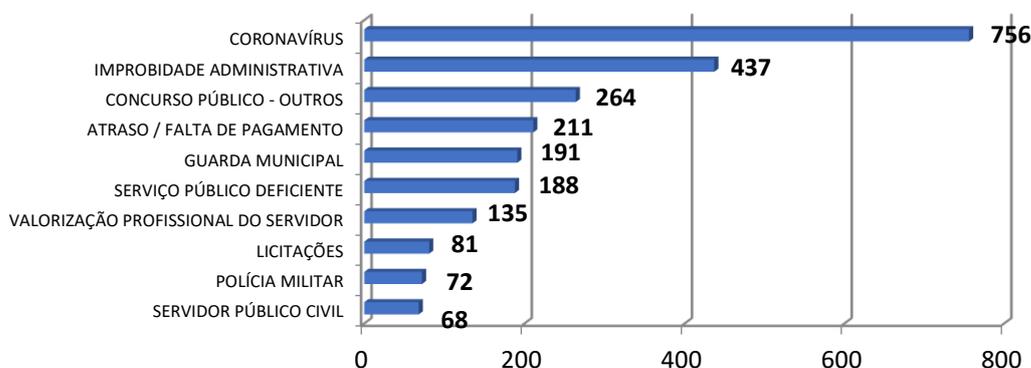


Outros 77 Temas: 1.718

■ QTD

Total: 4.439

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA

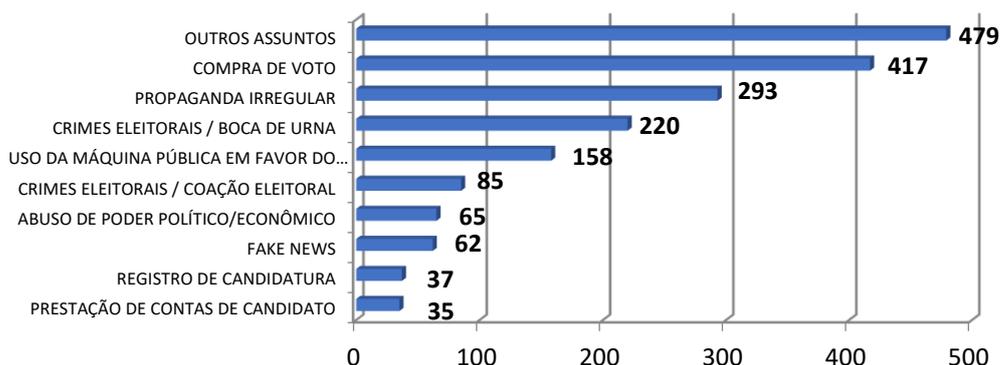


Outros 30 Temas: 530

■ QTD

Total: 2.933

ELEITORAL

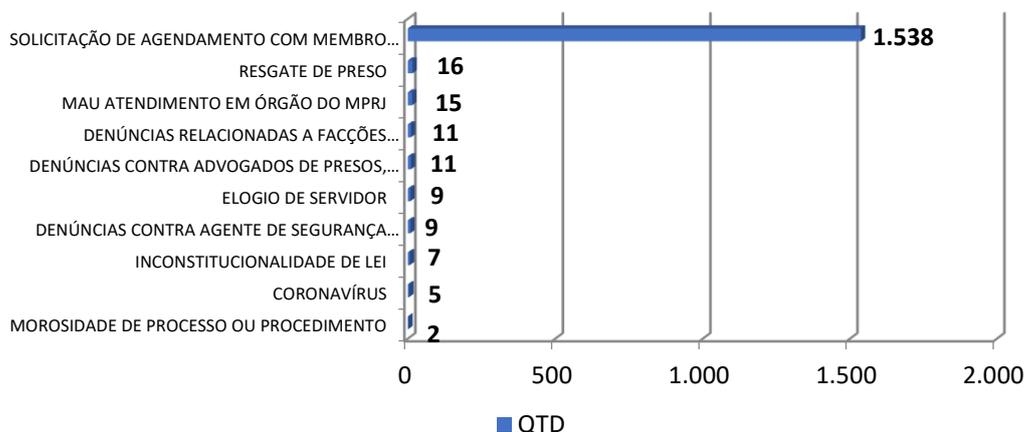


Outros 17 Temas: 162

■ QTD

Total: 2.013

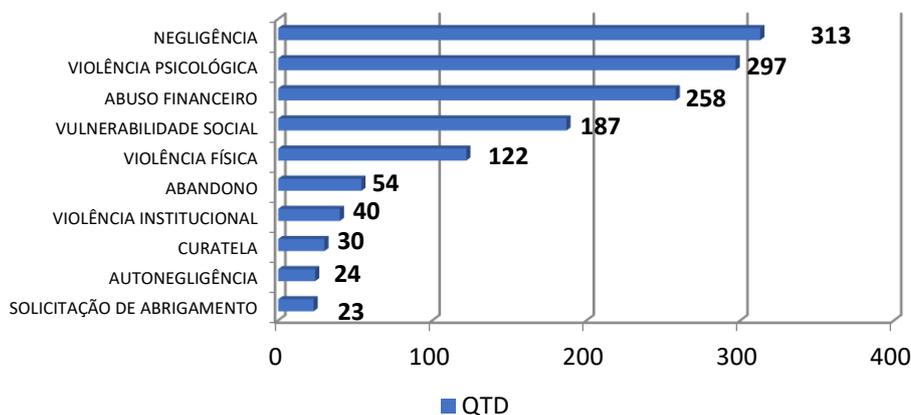
GESTÃO ADMINISTRATIVA



Outros 5 Temas: 5

Total: 1.628

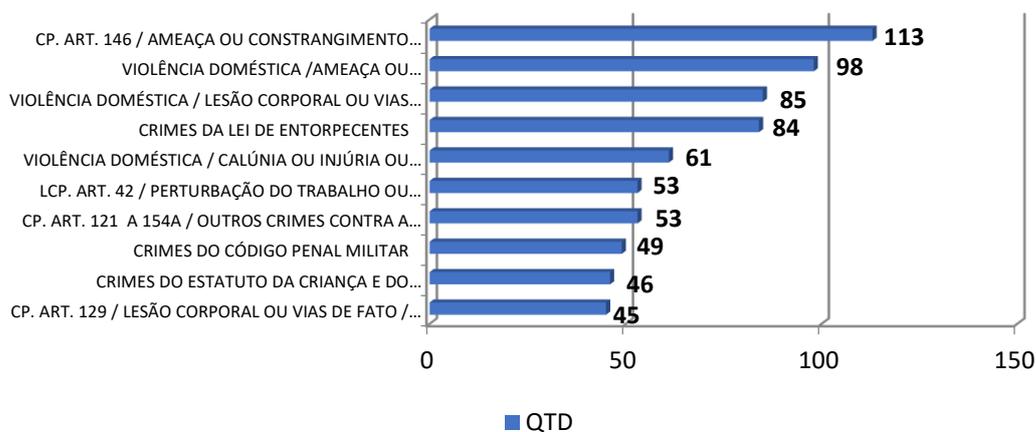
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 8 Temas: 47

Total: 1.395

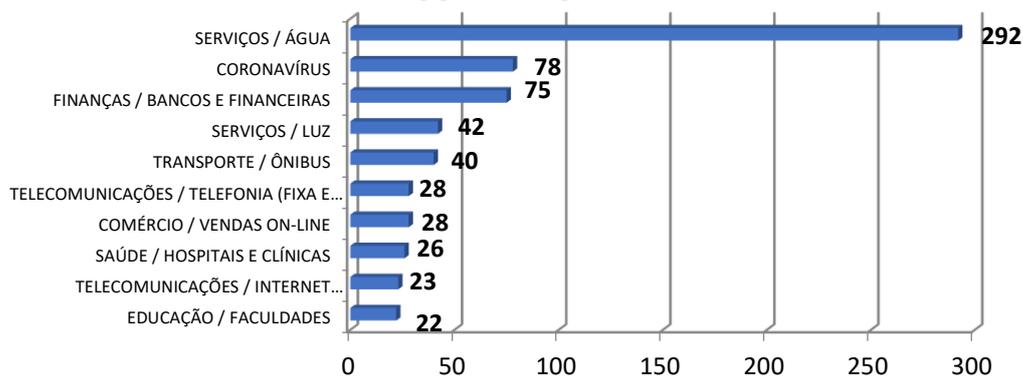
CRIMINAL



Outros 64 Temas: 595

Total: 1.282

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

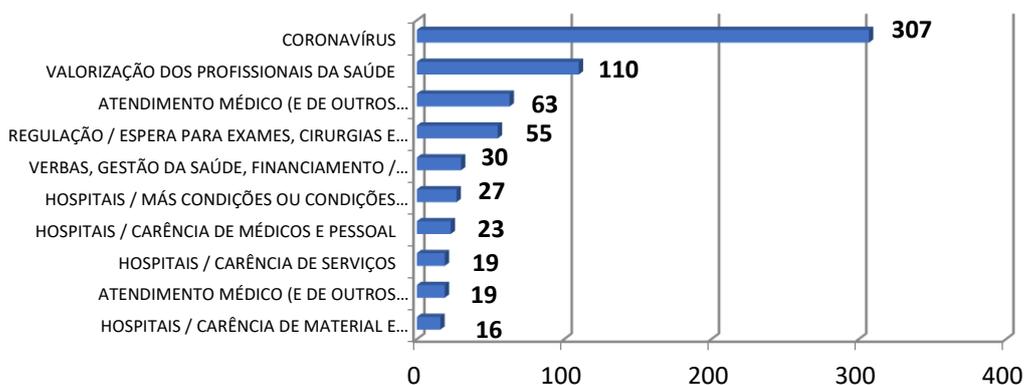


Outros 46 Temas: 231

■ QTD

Total: 885

TUTELA COLETIVA DA SAÚDE

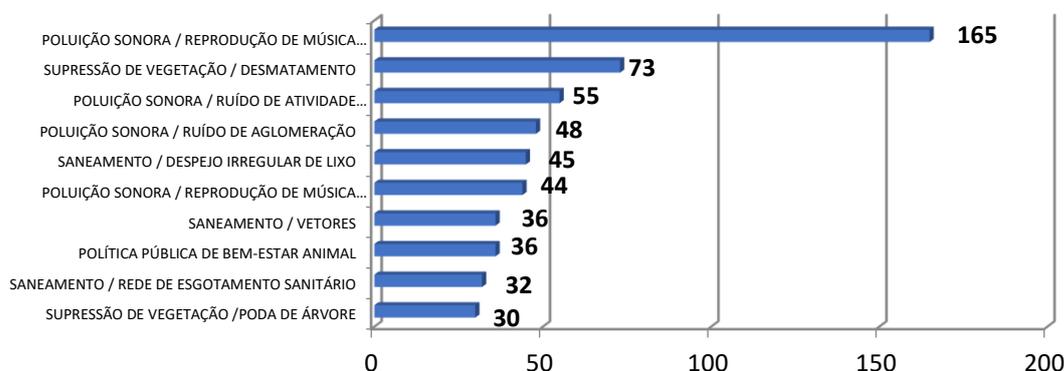


Outros 34 Temas: 135

■ QTD

Total: 804

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



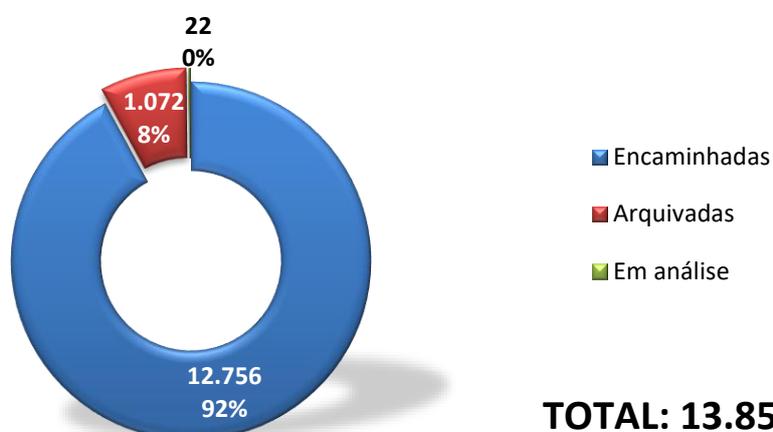
Outros 20 Temas: 201

■ QTD

Total: 765

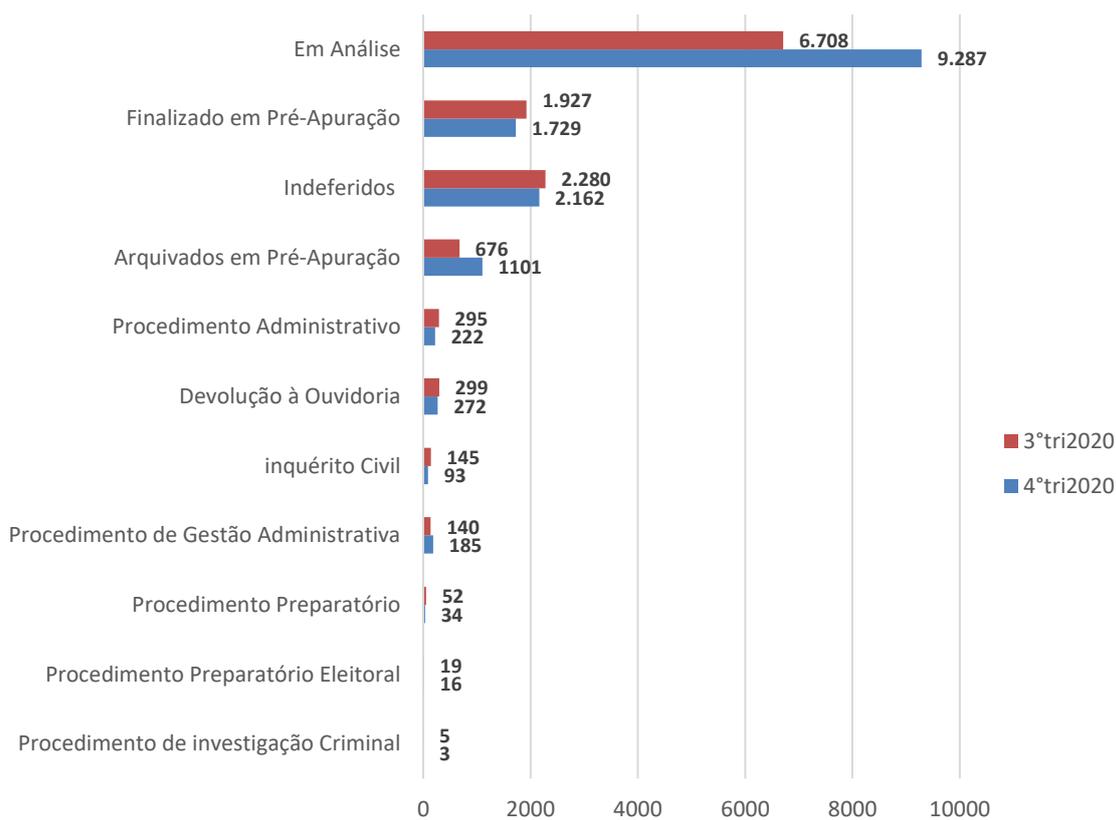
2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre

Estado das Comunicações



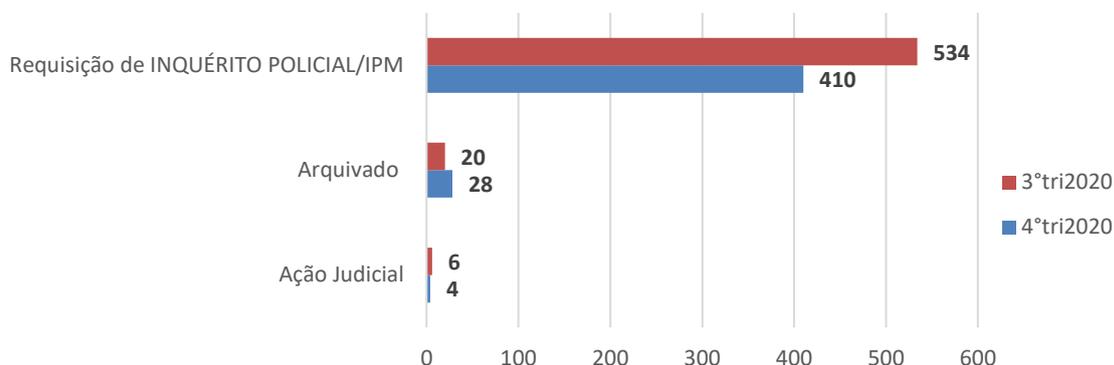
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 08jan

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

Expedientes Ouvidoria no trimestre: **15.354**

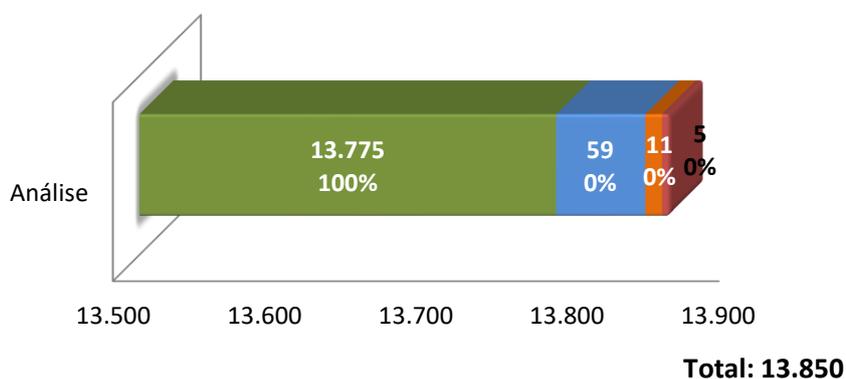
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 08/01/2021

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.



Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	12.803	8	1	1
Arquivadas	1.011	51	10	4
Total	13.775	59	11	5

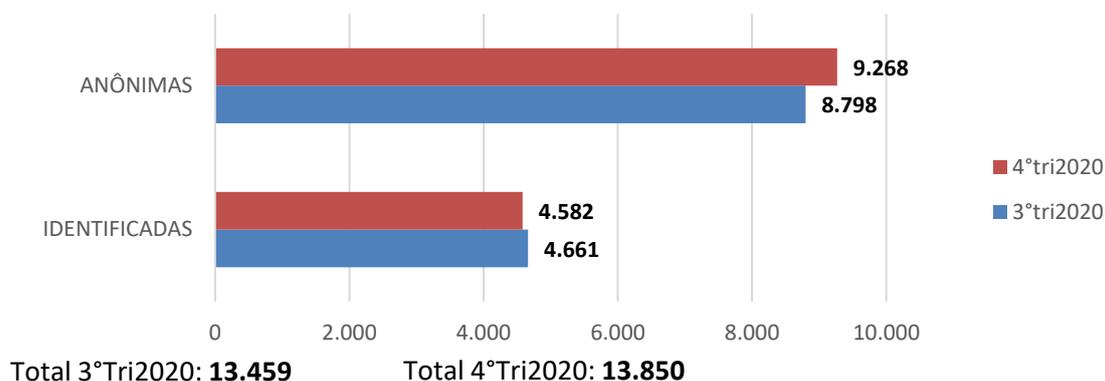
Mais de 30 dias:

COMUNICAÇÃO	DT_ANDAMENTO	DT_COMUNICACAO	Dias
719832	07/12/2020	26/10/2020 10:35:04	42
717174	05/11/2020	05/10/2020 19:10:03	31
717145	05/11/2020	05/10/2020 15:55:19	31
717141	06/11/2020	05/10/2020 15:21:51	32

COMUNICAÇÃO	DT_ANDAMENTO	DT_COMUNICACAO	Dias
718556	18/11/2020	16/10/2020 12:22:58	33

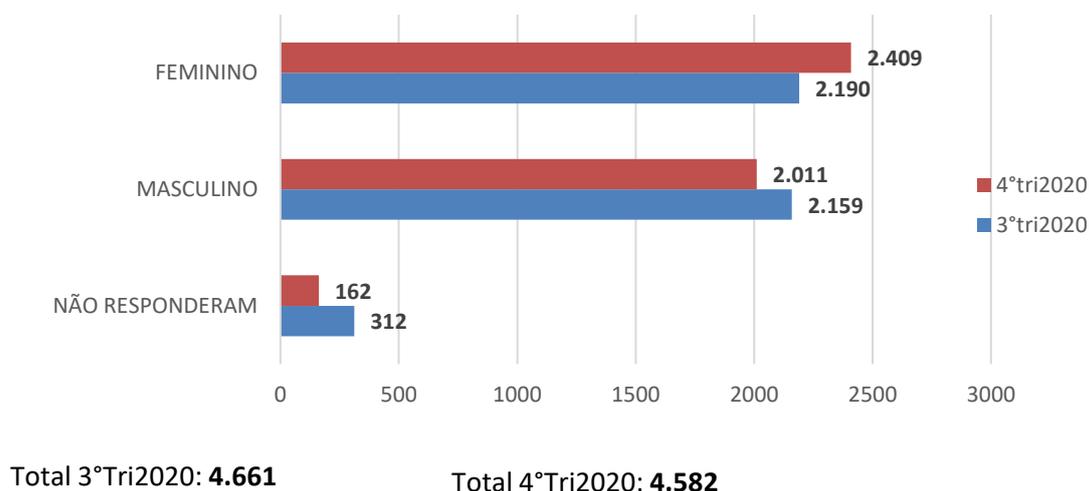
2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 13.850 (treze mil oitocentos e cinquenta) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 9.268 (nove mil duzentos e sessenta e oito) foram anônimas, enquanto 4.582 (quatro mil quinhentos e oitenta e dois) foram identificadas.



2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 4.582 (quatro mil quinhentos e oitenta e dois) comunicações identificadas, 2.409 (dois mil quatrocentos e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 2.011 (dois mil e onze) foram registradas pelo gênero masculino e em 162 (cento e sessenta e dois) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

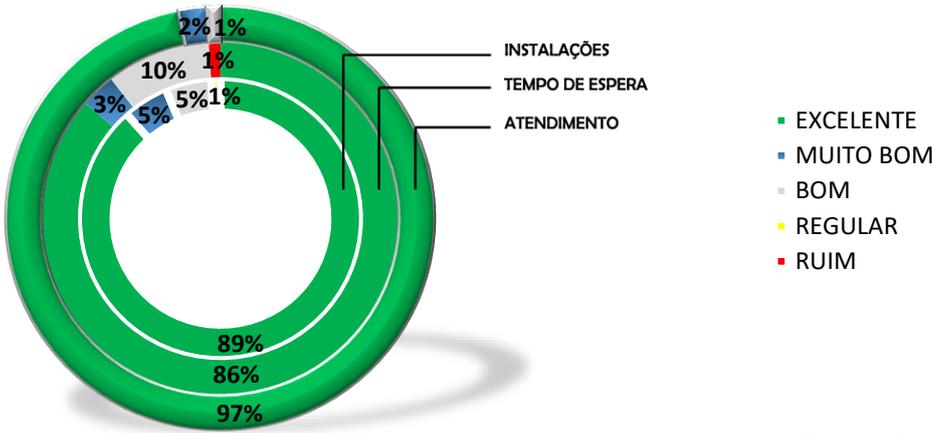
- Presencial

Em um universo de 222 atendimentos, 95 (43%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	84
MUITO BOM	5
BOM	5
REGULAR	1
RUIM	0

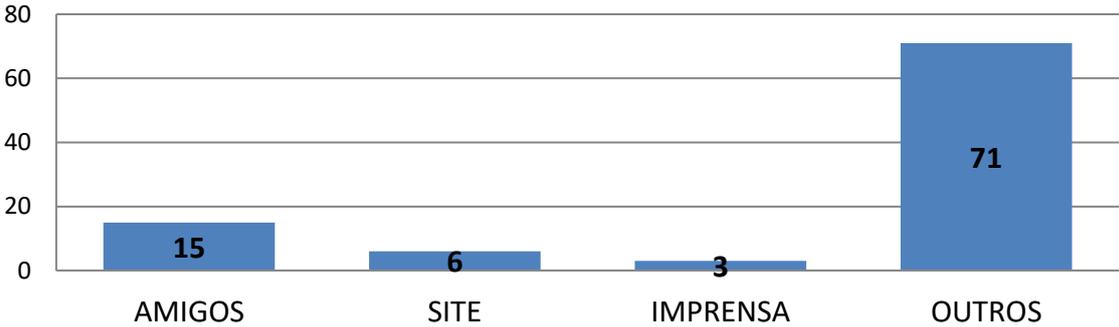
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	82
MUITO BOM	3
BOM	9
REGULAR	0
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	92
MUITO BOM	2
BOM	1
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

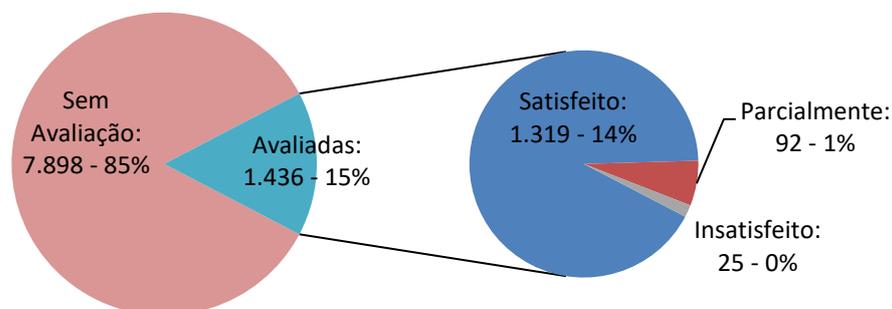


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

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

Em um universo de 9.334 ligações atendidas, 1.436 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

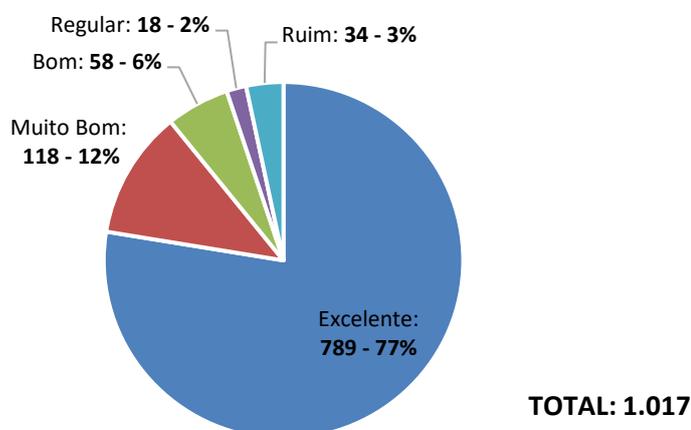


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Outubro	2.942	435	398	28	9
Novembrbo	2.892	417	383	23	11
Dezembro	3.500	584	538	41	5
Total	9.334	1.436	1.319	92	25

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Internet**

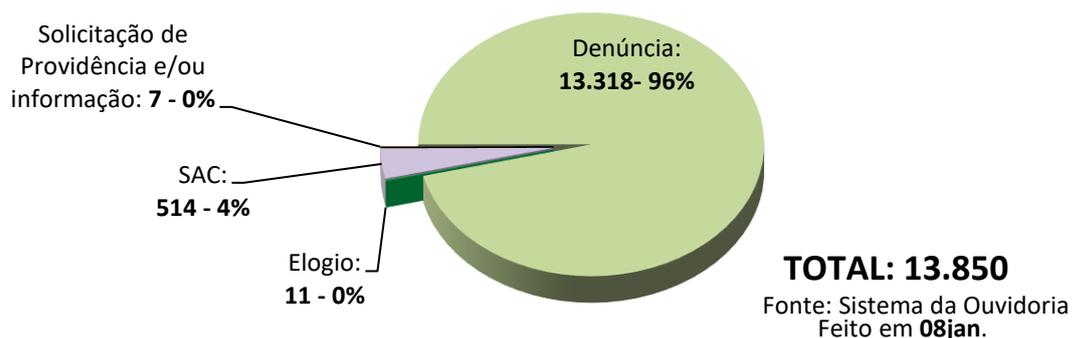
Em um universo de 6.876 comunicações, 1.017 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

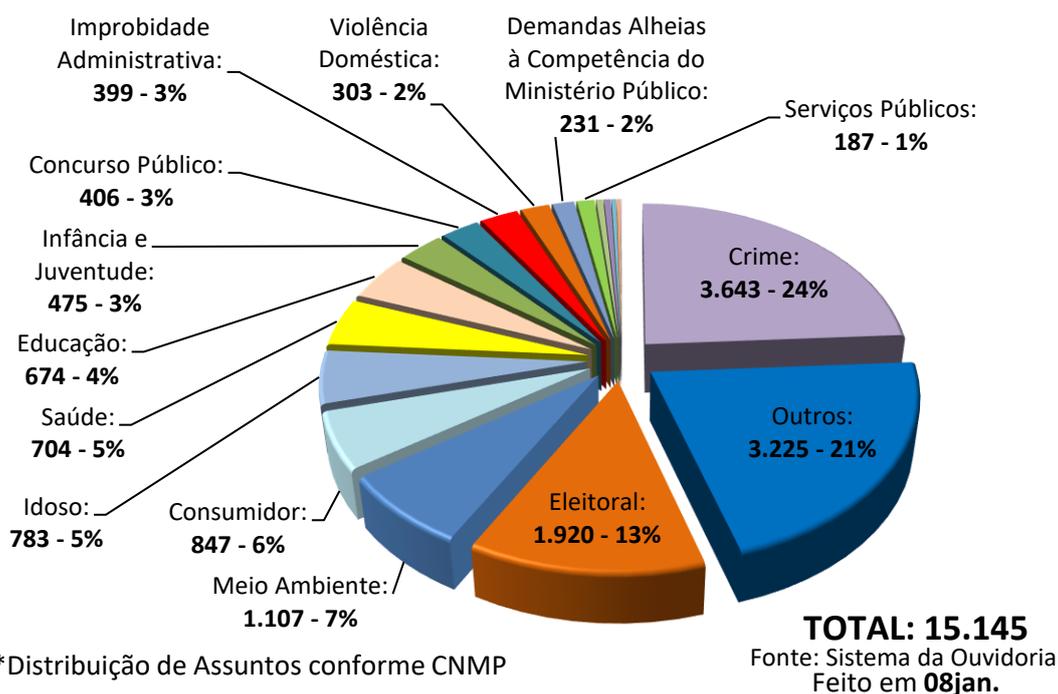
4.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	13.318	13.296	22
Elogio	11	11	-
SAC.	514	514	-
Sugestão	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	7	7	-
Crítica	-	-	-
Reclamação	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



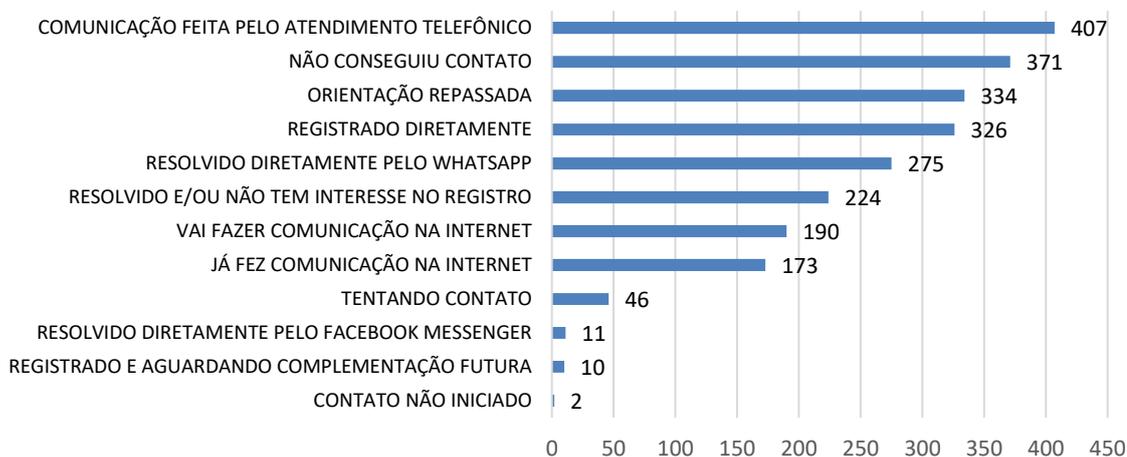
Crime	3.643
Outros	3.225
Eleitoral	1920
Meio Ambiente	1.107
Consumidor	847
Idoso	783
Saúde	704
Educação	674
Infância e Juventude	475
Concurso Público	406
Improbidade Administrativa	399
Violência Doméstica	303
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	231
Serviços Públicos	187
Administração e Funcionamento do Ministério Público	73
Acessibilidade	71
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	49
Execução Penal	37
Controle Externo da Atividade Policial	9
Sindical e Questões Análogas	1
Remuneração de Membros e Servidores	1
Pendentes	22

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/Facebook, e-mail e FalaBr, durante o 4º Trimestre de 2020.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

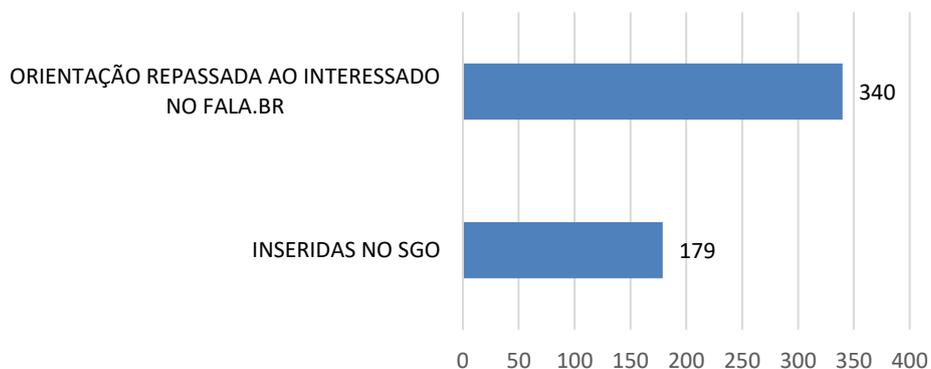
Estatística de Ações das Mensagens Recebidas Via Whatsapp e Facebook



ESTATÍSTICAS DO WHATSAPP E FACEBOOK				
GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
JÁ FEZ COMUNICAÇÃO NA INTERNET	32	48	93	173
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	86	118	203	407
REGISTRADO DIRETAMENTE	41	122	163	326
REGISTRADO E AGUARDANDO COMPLEMENTAÇÃO FUTURA	2	7	1	10
ORIENTAÇÃO REPASSADA	93	110	131	334
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO FACEBOOK MESSENGER	1	4	6	11
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	44	135	96	275
TENTANDO CONTATO	0	4	42	46
CONTATO NÃO INICIADO	0	0	2	2
NÃO CONSEGUIU CONTATO	82	98	191	371
VAI FAZER COMUNICAÇÃO NA INTERNET	44	76	70	190
RESOLVIDO E/OU NÃO TEM INTERESSE NO REGISTRO	33	38	153	224
TOTAL	458	760	1.151	2.369

- Demandas do Fala.br

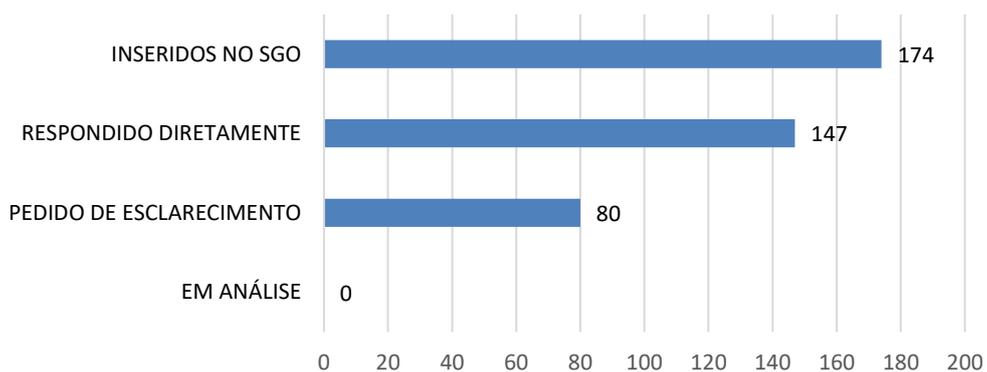
Controle de Ações do Fala.BR



CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
INSERIR NO SGO	65	43	71	179
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	125	74	141	340
TOTAL	190	117	212	519

- Demandas de E-mails

Controle de Ações da Gestão de E-mails



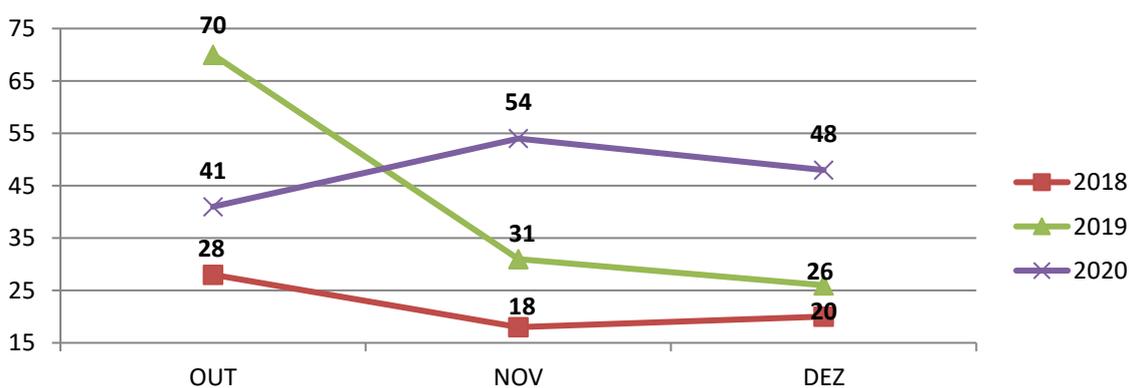
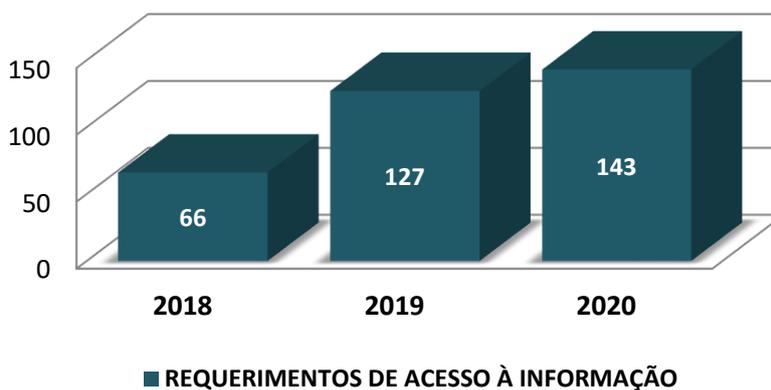
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL	26	82	39	147
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	28	30	22	80
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	36	58	80	174
TOTAL	90	170	141	401

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 quarto trimestre: 143**
- **Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: aproximadamente 48**



Total 2018: **66**
Média Mensal: **22**

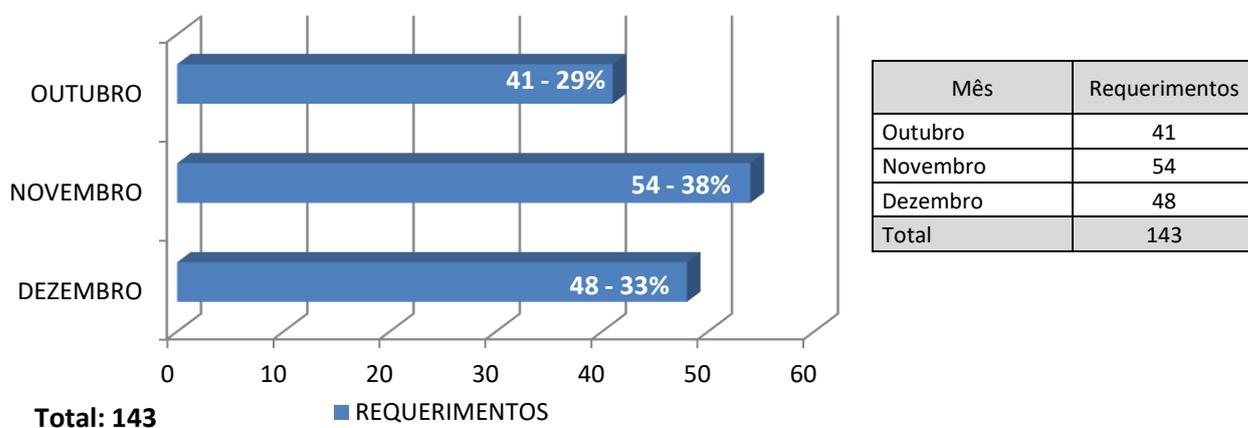
Total 2019: **127**
Média Mensal: **≈ 42**

Total 2020: **143**
Média Mensal: **≈ 48**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

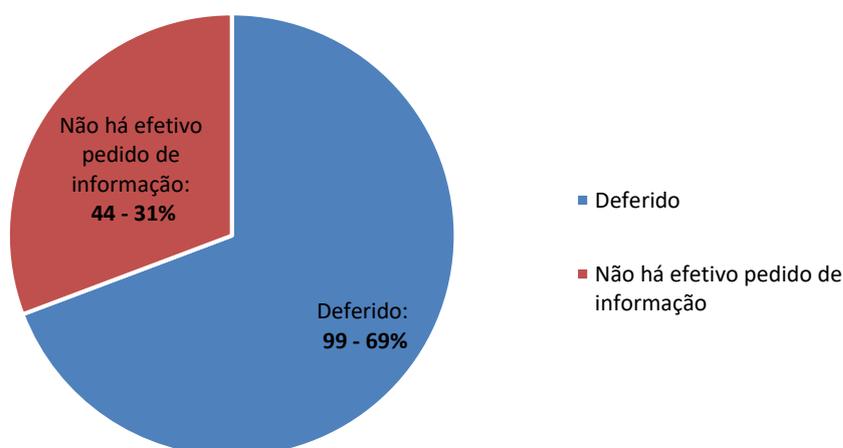
Esses 143 (cento e quarenta e três) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



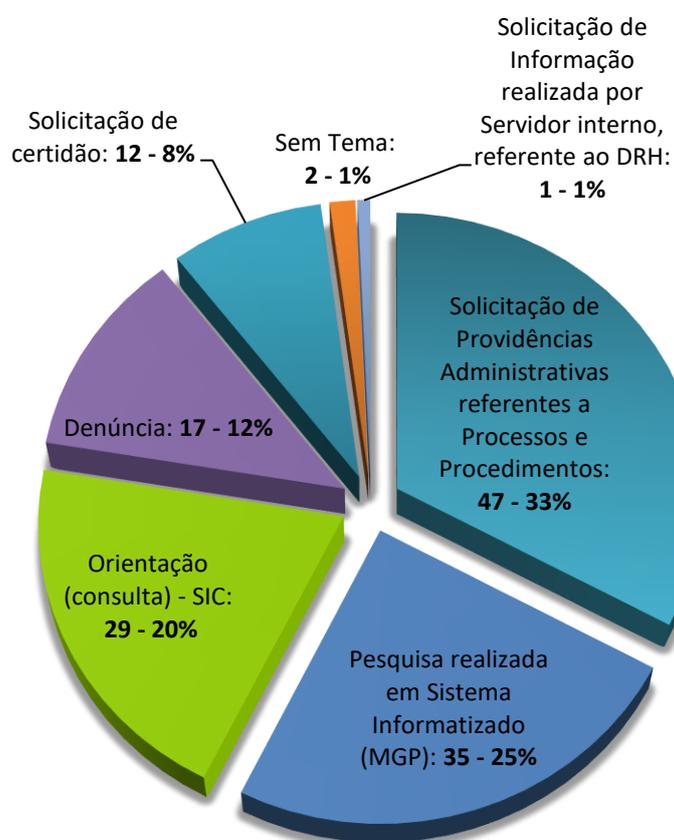
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os cento e quarenta e três 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
Outubro	24	17	-	-	-	41
Novembro	41	13	-	-	-	54
Dezembro	34	14	-	-	-	48



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	47	33%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	35	25%
Orientação (consulta) - SIC	29	20%
Denúncia	17	12%
Solicitação de certidão	12	8%
Sem Tema	2	1%
Solicitação de Informação realizada por Servidor interno, referente ao DRH	1	1%
Total	143	100%



TOTAL: 143

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **14 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Outubro	41	1	12 dias
Novembro	54	1	13 dias
Dezembro	48	3	18 dias
Total	143	5	14 dias

Órgão responsável pela resposta dos requerimentos de Acesso à Informação:

Órgão	Quantidade
Ouvidoria	50
Diretoria de Comunicação e Arquivo	11
Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Criminais	6
Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural	3
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Duque de Caxias	2
2ª PJTC Campos dos Goytacazes	2
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital	2
Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania	2
Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte	2
Diretoria de Recursos Humanos	2
Secretaria-Geral do Ministério Público	2
1ª Promotoria de Investigação Penal Territorial da área Méier e Tijuca	1
1ª Promotoria de Justiça da Tutela Coletiva do Núcleo Cabo Frio	1
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Especializada do Núcleo Rio de Janeiro	2
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Botafogo e Copacabana do Núcleo Rio de Janeiro	1
1ª Promotoria de Justiça Territorial da Área da Zona Sul e Barra da Tijuca	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Duque de Caxias	1
2ª Promotoria de Justiça Cível e de Família da Barra da Tijuca	1
2ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da Área Botafogo e Copacabana do Núcleo Rio de Janeiro	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Itaboraí	1
2ª Promotoria de Tutela Coletiva da Saúde da Capital	1
3ª Promotoria de Justiça de Rio Bonito	
2ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial do Núcleo São Gonçalo	
Promotoria de Justiça Junto ao Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e Especial Adjunto Criminal de Araruama e de Investigação Penal de Araruama e Saquarema	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Duque de Caxias	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Proteção à Educação da Capital	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Volta Redonda	1
4ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Especializada do núcleo Rio de Janeiro	1
4ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Méier e Tijuca	1
4ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Méier e Tijuca do Núcleo Rio de Janeiro	1
4ª Promotoria de Justiça de Massas Falidas da Capital	1
4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural da Capital	1
5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania	1
6ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	1
7ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	1
Assessoria Criminal	1
Assessoria de Atribuição Originária em Matéria Cível	1
Assessoria Executiva	1
CAO Educação	1
CAO Consumidor e CAO Meio Ambiente	1
Comissão Permanente Multidisciplinar de Erradicação do Sub-registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Básica - COESUB	1
GECOM	1
Gerência de Portal e Programação Visual (GPPV)	1
Promotoria de Justiça de Fazenda Pública da Capital	1
Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói	1
Promotoria de Justiça junto à 1ª Vara de Família de Bangu	1
Promotoria de Laje do Muriaé	1
1, 2 e 3 Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Angra dos Reis	1
Sem Tema	23
Total	143

7 Reuniões

- **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.

8 Atendimento realizado pela Ouvidora ao cidadão

- **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;

9 Notícias

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.

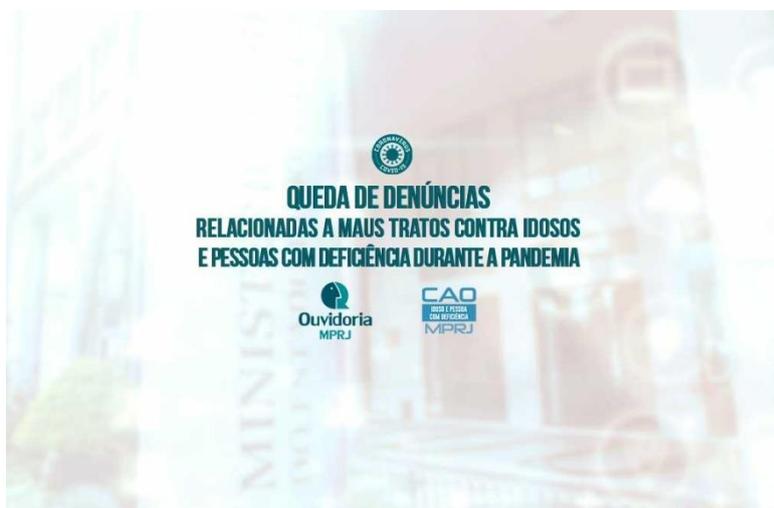
Projetado pela Diretoria de Infraestrutura e Logística (DIALOG/MPRJ), através da Gerência de Transportes (GETRANS/MPRJ), que receberá a unidade em sua estrutura operacional, o veículo possui, também, um elevador pneumático que permite acessibilidade das pessoas com deficiência aos gabinetes internos, 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.mprj.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 mediu 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>)

10 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

- Leonardo da Silva Braga - Técnico - Administrativo / 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