



RELATÓRIO
TRIMESTRAL
de Atividades

2º Trimestre 2021

OUVIDORIA / MPRJ



MPRJ

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

7.42	8.52	6.47
5.42	0.58	6.02
9.42	3.56	7.43

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	18
31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	18
32–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	18
33–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	19

4	Classificação com base na nomenclatura do CNMP	20
4.1	Distribuição das comunicações por classe	20
4.2	Distribuição das comunicações por assunto	21
5	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC	22
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
6.5	Perfil dos solicitantes	28
7	Reuniões	36
8	Notícias	39
9	Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRI	44

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o segundo trimestre de 2021.

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.

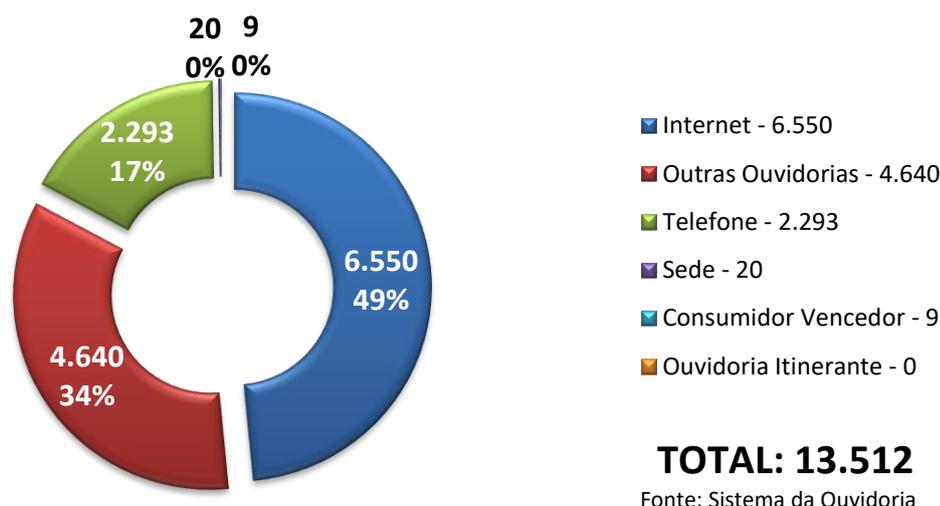
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 segundo trimestre de 2021, com o trimestre anterior e com o segundo trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

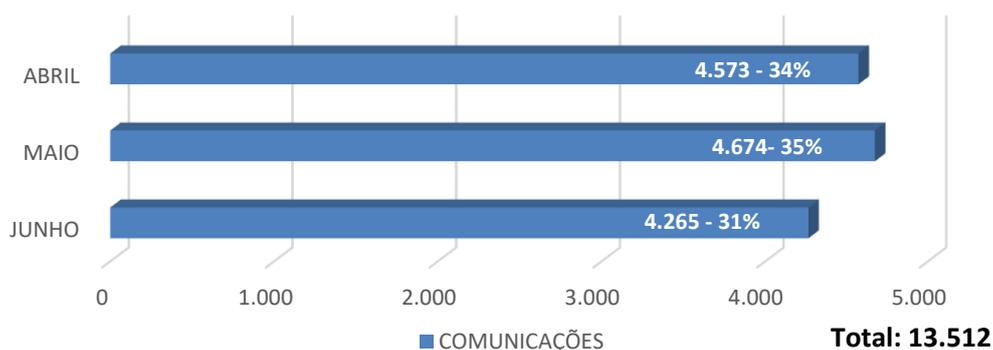
2.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2021, foram num total de 13.512 (quinze mil quinhentos e doze).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

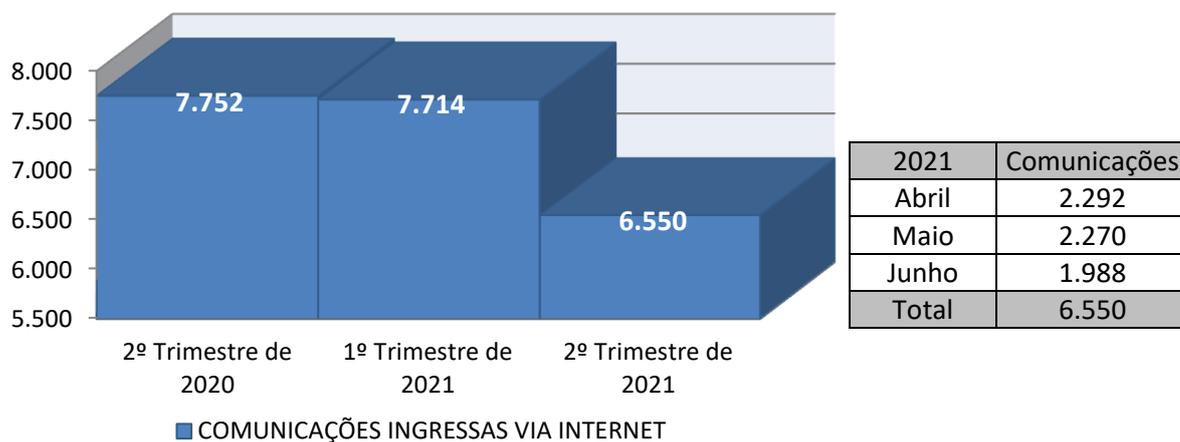
Essas 13.512 (quinze mil quinhentos e doze) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



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

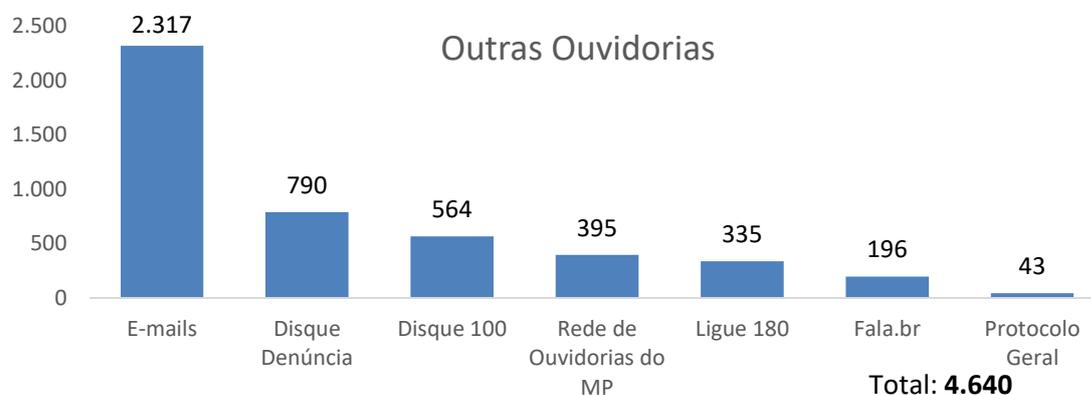
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 6.550 (seis mil quinhentos e cinquenta) comunicações, sendo 1.164 (mil cento e sessenta e quatro) comunicações a menos que o primeiro trimestre de 2021.



Fonte: Sistema da Ouvidor

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Denúncia, Fala.br, e-mails, Protocolo Geral do MP e rede de Ouvidoria do MP.

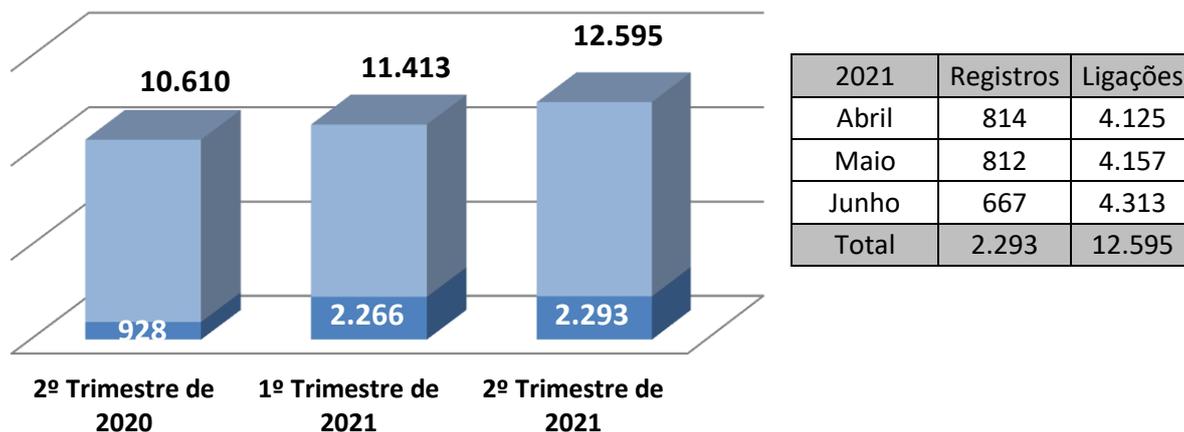


2021	E-mails	Disque Denúncia	Disque 100	Rede de Ouvidoria do MP	Ligue 180	Fala.Br	Protocolo
Abril	853	235	123	136	61	57	-
Maio	835	246	185	123	123	65	12
Junho	629	309	256	136	151	74	31
Total	2.317	790	564	395	335	196	43

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 12.595 (doze mil quinhentos e noventa e cinco) ligações, com 2.293 (dois mil duzentos e noventa e três) registros, sendo 1.182 (mil cento e oitenta e dois) ligações atendidas a mais que o primeiro trimestre de 2021.

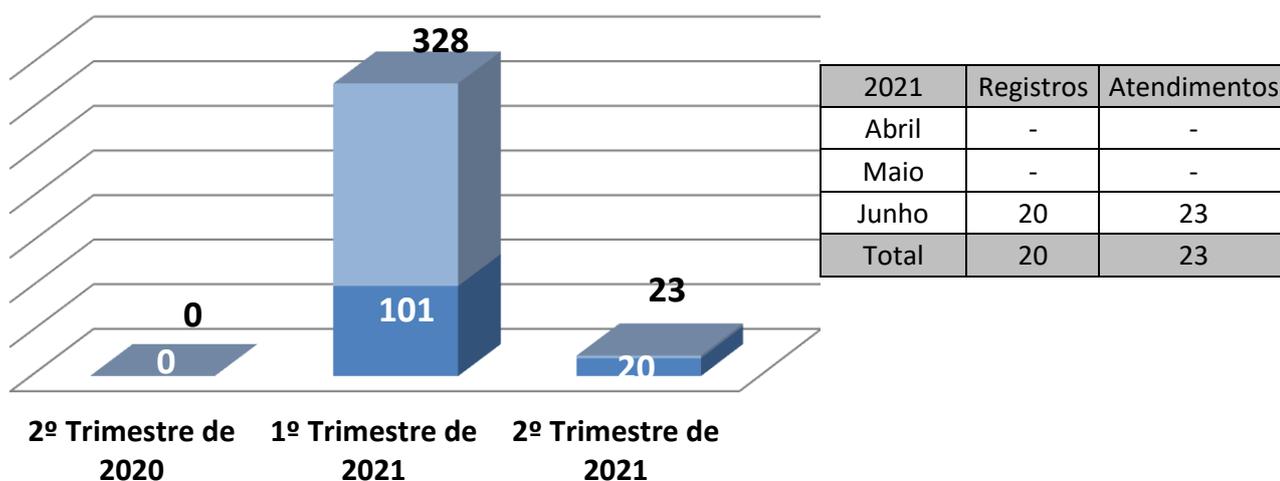
■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ LIGAÇÕES ATENDIDAS



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

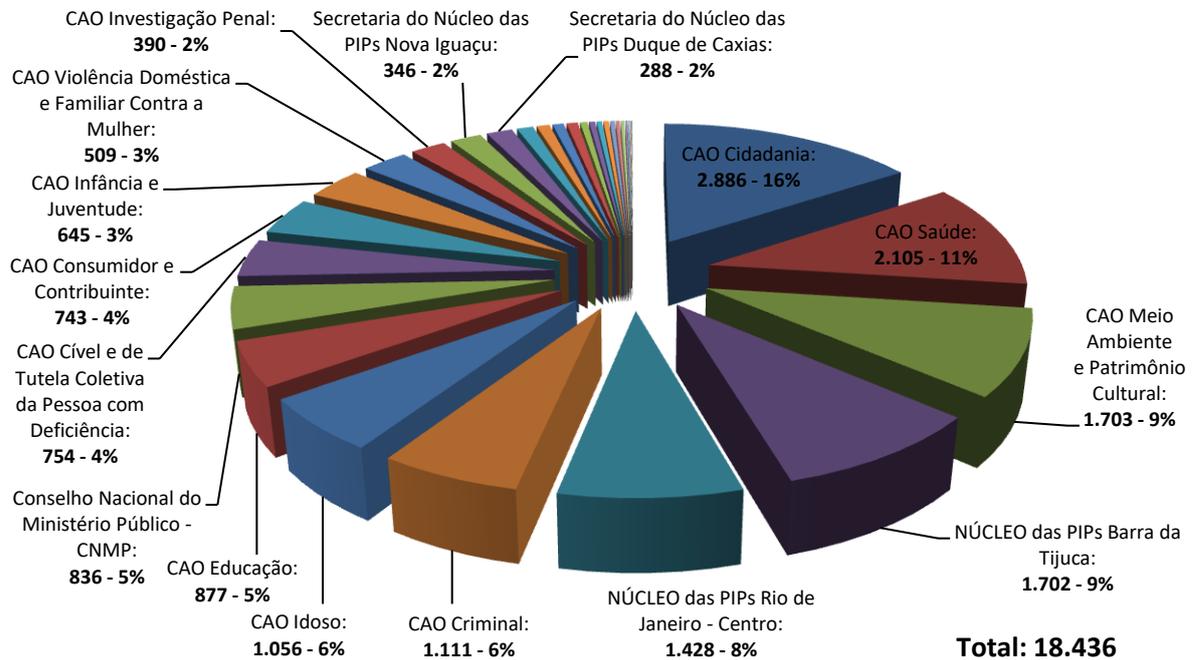
Deve se destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o funcionamento do atendimento presencial que já era realizado em escala reduzida e por hora marcada foi interrompido em abril e retornou em 14jun.

■ TOTAL DE ATENDIMENTOS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA



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

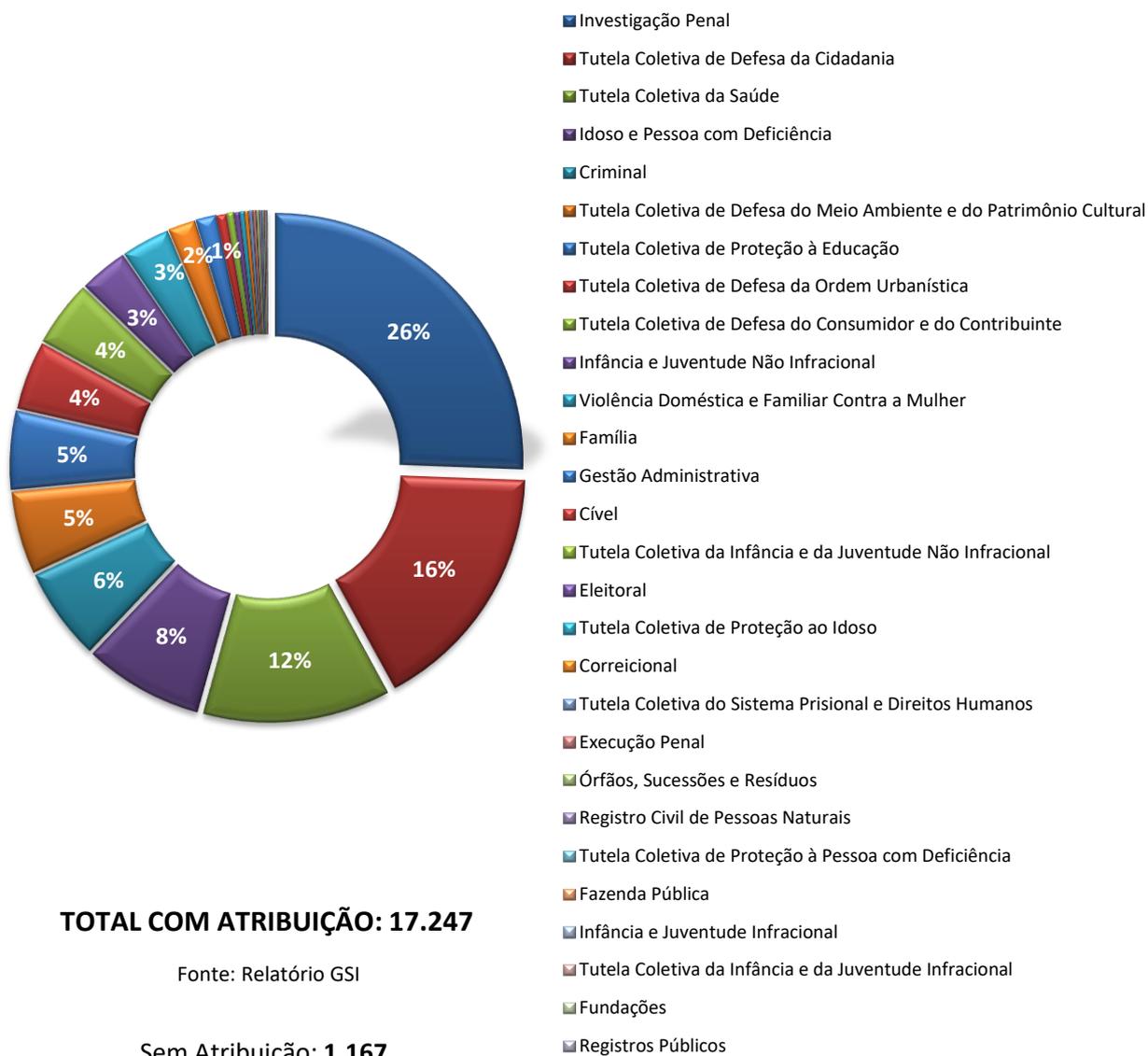
No segundo trimestre foram distribuídas **18.436** comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	2.886
CAO Saúde	2.105
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.703
NÚCLEO das PIPs Barra da Tijuca	1.702
NÚCLEO das PIPs Rio de Janeiro - Centro	1.428
CAO Criminal	1.111
CAO Idoso	1.056
CAO Educação	877
Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP	836
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	754
CAO Consumidor e Contribuinte	743
CAO Infância e Juventude	645
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	509
CAO Investigação Penal	390
Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	346
Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	288
Assessoria Executiva	182
Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	146
Ministério Público Federal - MPF	126
Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	126
Ministério Público do Trabalho - MPT	81
Defensoria Pública do Estado do Rio De Janeiro	68
CAO Eleitoral	62
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	57
CAO Cível	52
Corregedoria	46
Ministério Público Militar - MPM	44
Secretaria Geral	22
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	18
Conselho Nacional de Justiça - CNJ	8
CAO Procuradorias	6
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	3
Defensoria Pública da União	2
GAECO	2
CAO Execução Penal	1
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	1
Coordenação de Direitos Humanos	1
Diretoria de Recursos Humanos	1
Ordem dos Advogados do Brasil	1
Polícia Civil - PCERJ	1

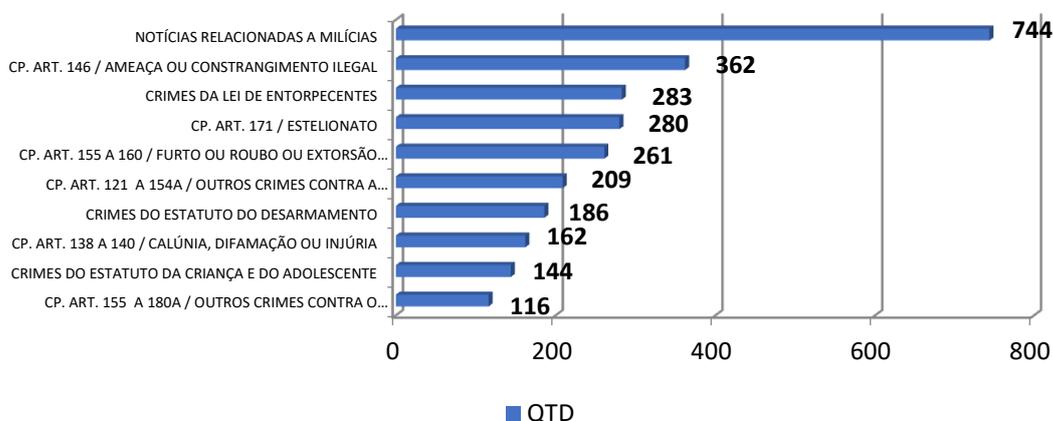
2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no segundo trimestre de 2021, foram distribuídas um total de **18.436** comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **18.414** temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema e/ou ser encaminhada para mais de um destinatário, o número é maior que o número de comunicações no trimestre.



2.9 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

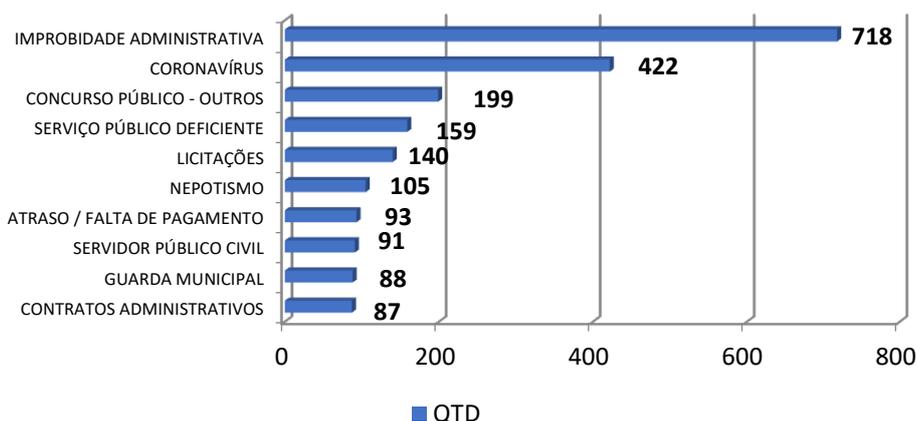
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 76 temas: 1.667

Total: 4.414

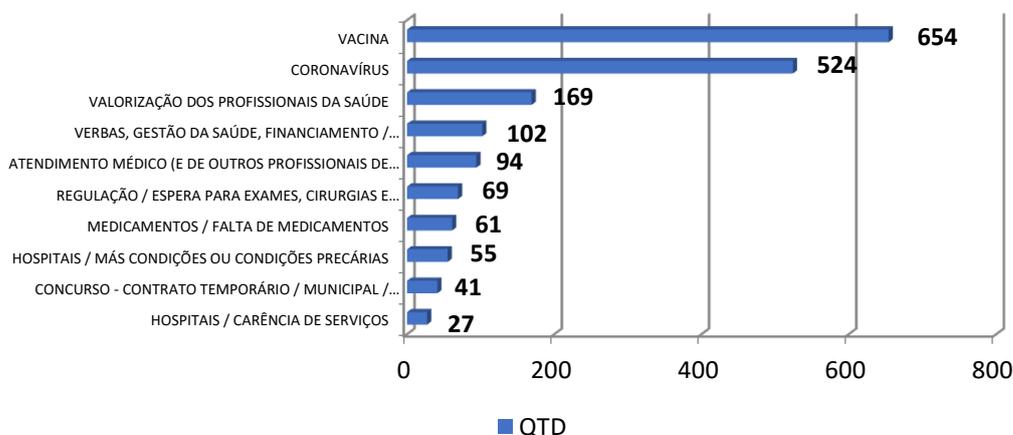
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 28 temas: 743

Total: 2.845

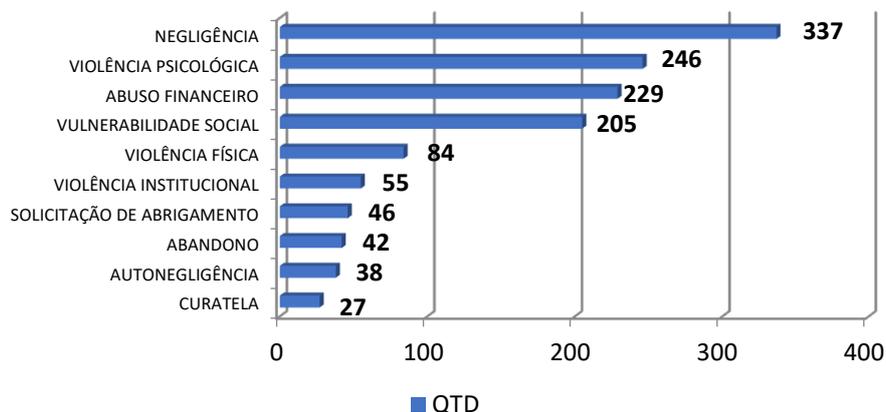
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 35 temas: 309

Total: 2.105

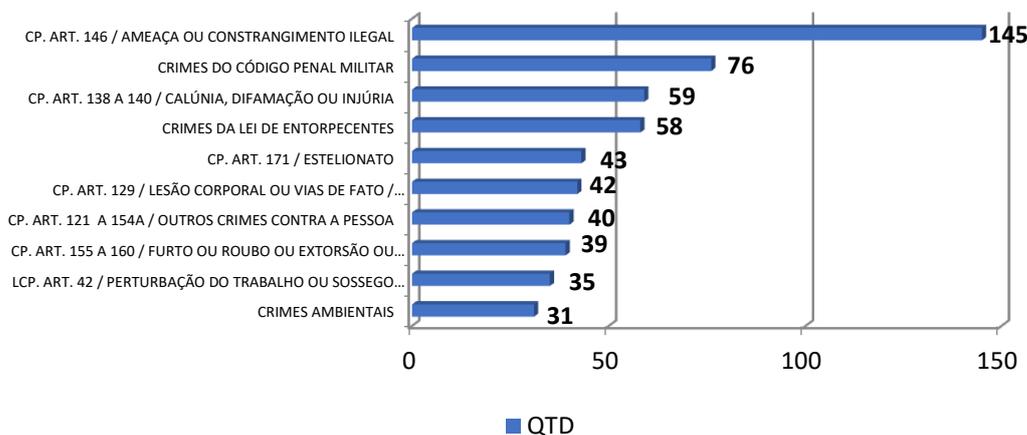
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 7 temas: 30

Total: 1.339

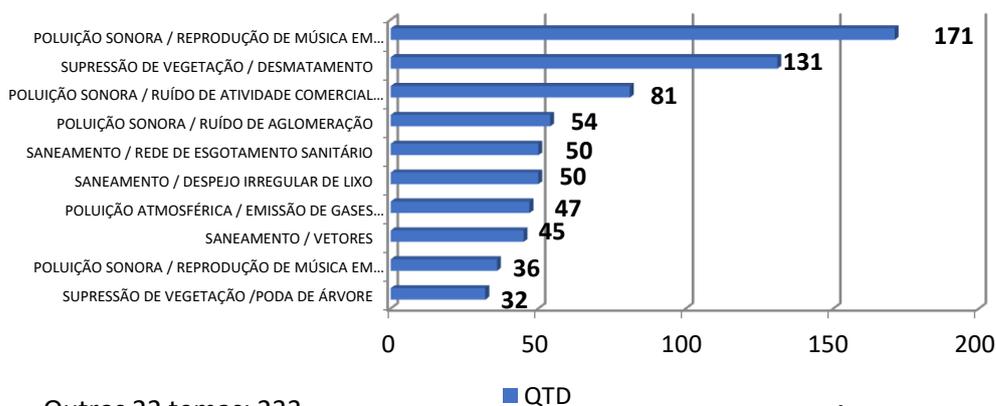
CRIMINAL



Outros 63 temas: 472

Total: 4.439

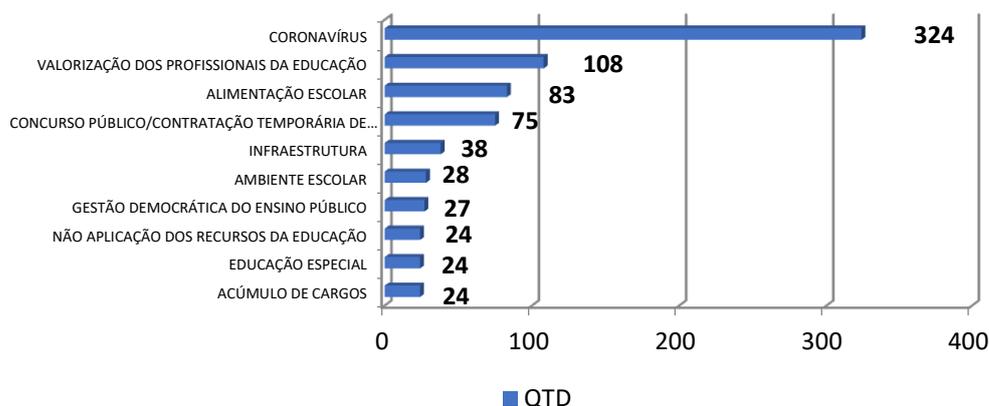
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 22 temas: 233

Total: 930

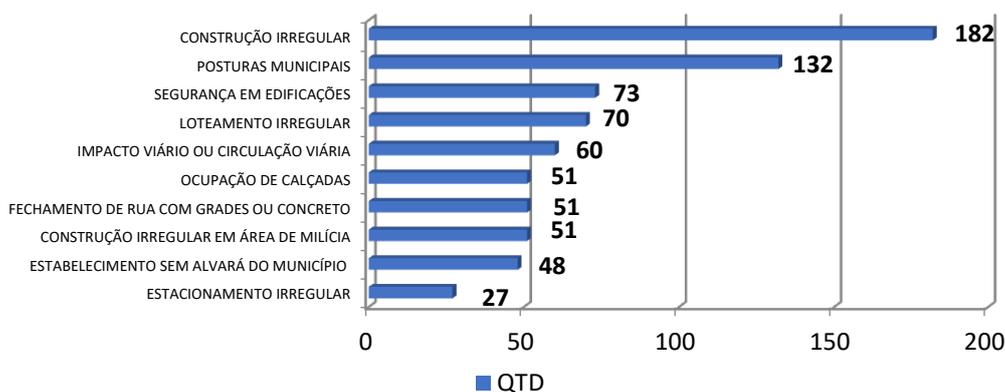
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 13 temas: 123

Total: 877

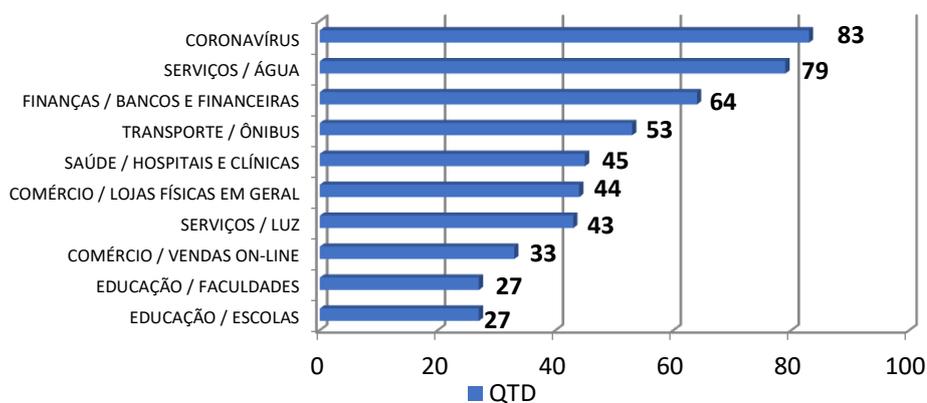
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 8 temas: 28

Total: 773

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

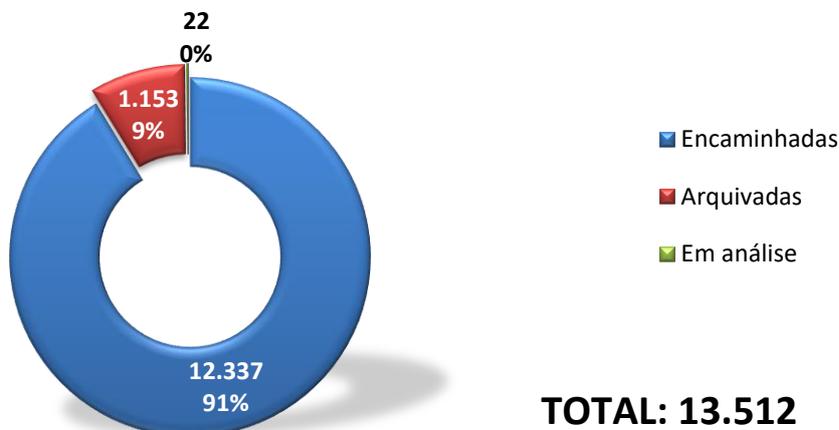


Outros 52 temas: 245

Total: 743

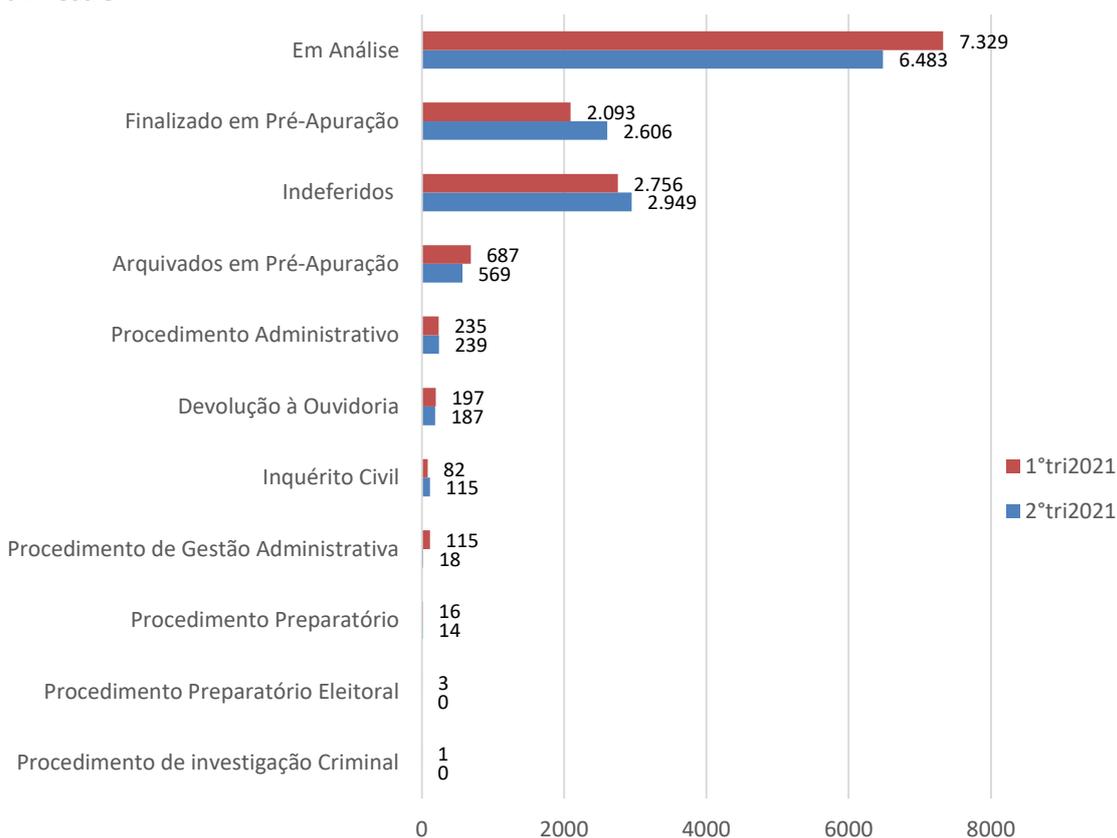
2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre

Estado das Comunicações



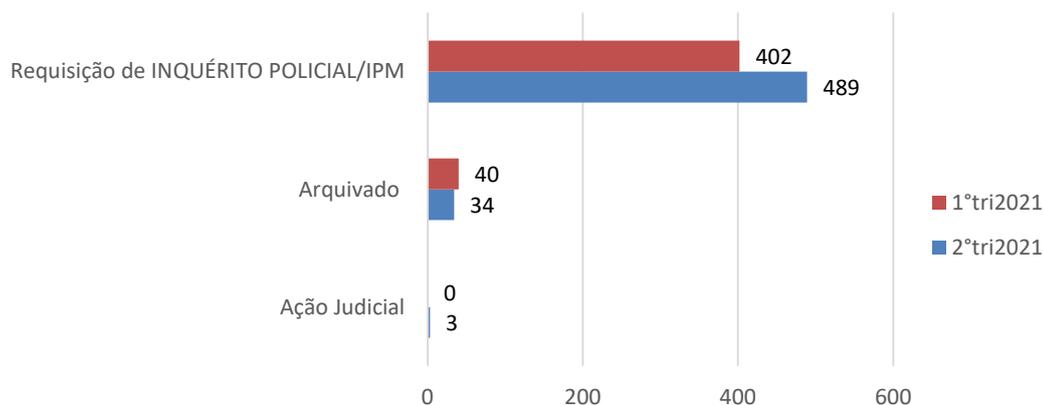
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 12jul

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

Expedientes Ouvidoria decorrentes das 13.512 comunicações: **13.551**

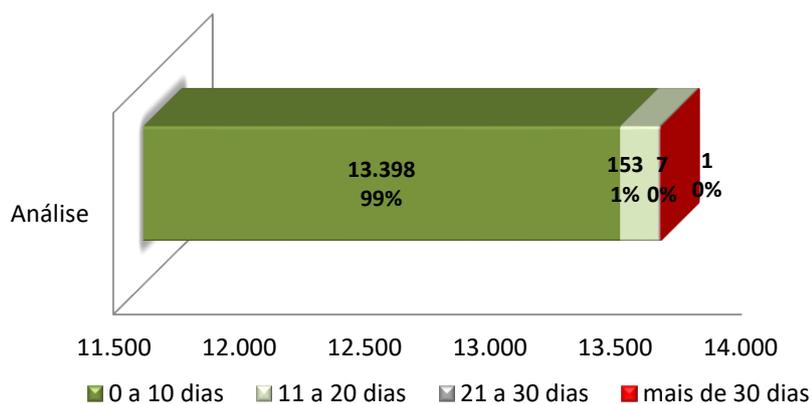
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 12/07/2021

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.



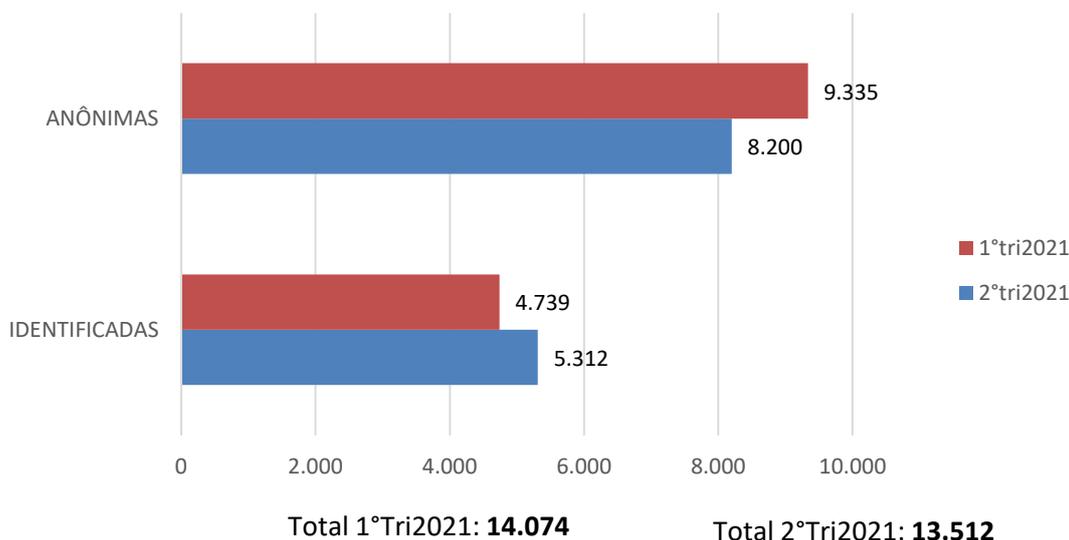
*Comunicações tratadas no período.

Total: 13.559

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	12.327	61	2	0
Arquivadas	1.071	92	5	1
Total	13.398	153	7	1

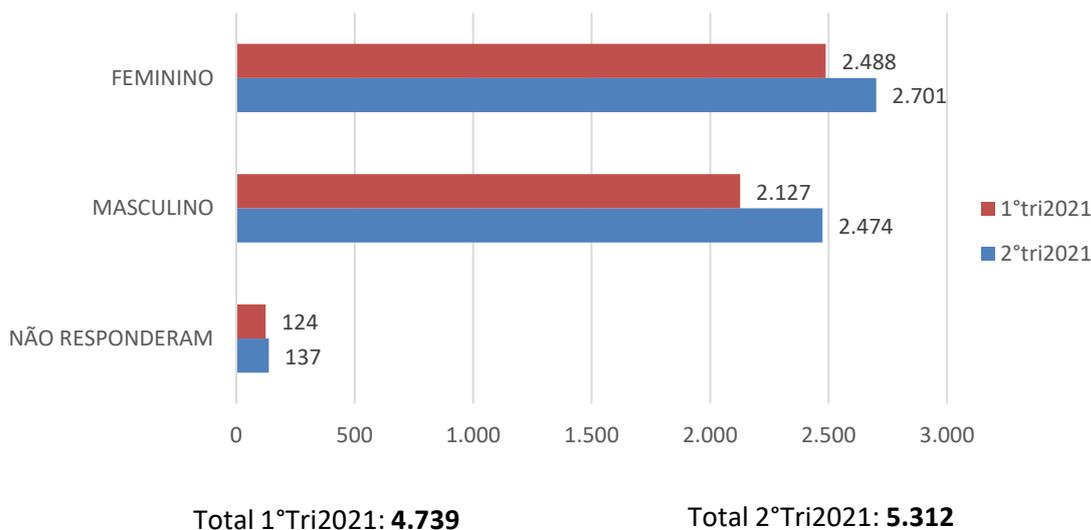
2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 13.512 (treze mil quinhentos e doze) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 8.200 (oito mil e duzentos) foram anônimas, enquanto 5.312 (cinco mil trezentos e doze) foram identificadas.



2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 5.312 (cinco mil trezentos e doze) comunicações identificadas, 2.701 (dois mil setecentos e um) foram registradas pelo gênero feminino, 2.474 (dois mil quatrocentos e setenta e quatro) foram registradas pelo gênero masculino e em 137 (cento e trinta e quatro) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

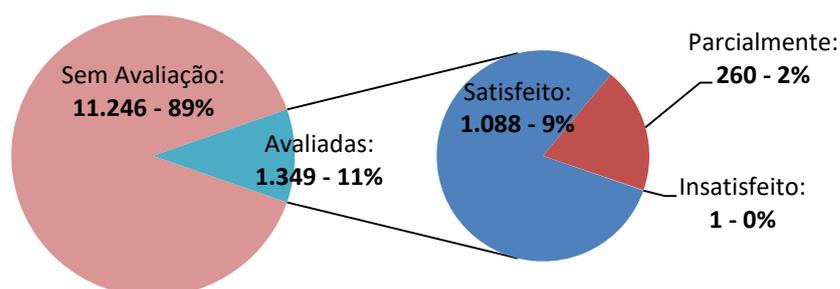
- **Presencial**

Em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o funcionamento do atendimento presencial que já era realizado em escala reduzida e por hora marcada foi interrompido em abril e retornou em 14jun. Não houve resposta à pesquisa de satisfação do atendimento presencial nesse período.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

- **Telefone 127**

Em um universo de 12.595 ligações atendidas, 1.349 (11%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

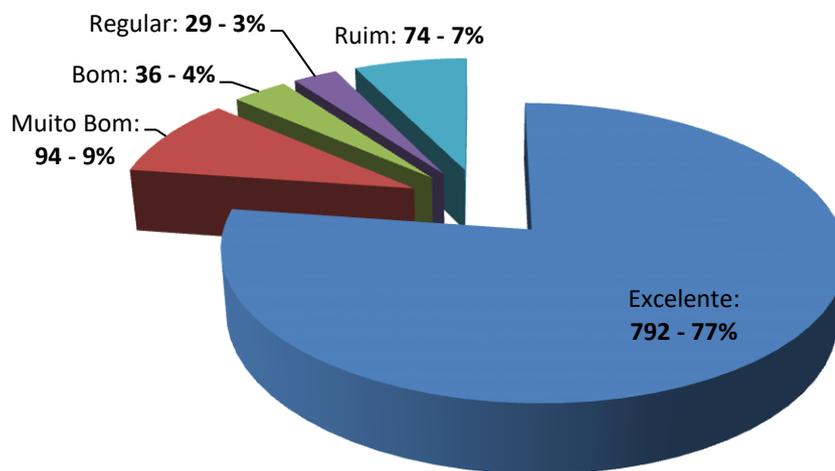


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Abril	4.125	577	456	121	-
Maio	4.157	470	372	97	1
Junho	4.313	302	260	42	-
Total	12.595	1.349	1.088	260	1

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Internet**

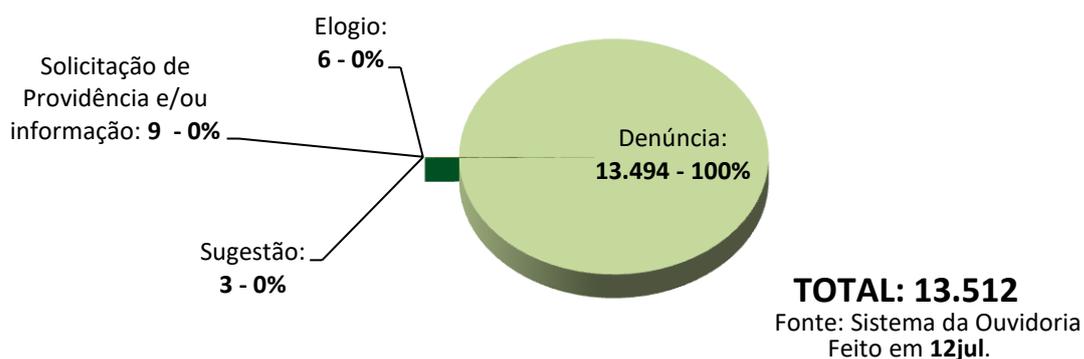
Em um universo de 6.550 comunicações, 1.025 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

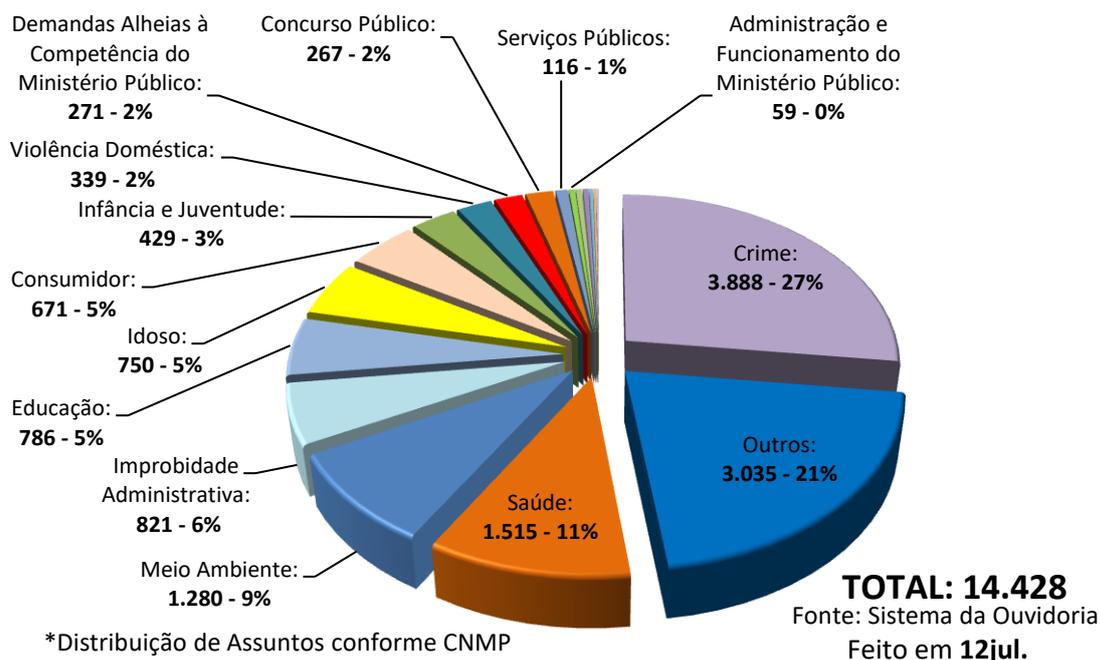
4.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	13.494	13.472	22
Elogio	6	6	-
Sugestão	3	3	-
Crítica	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	9	9	-
Reclamação	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



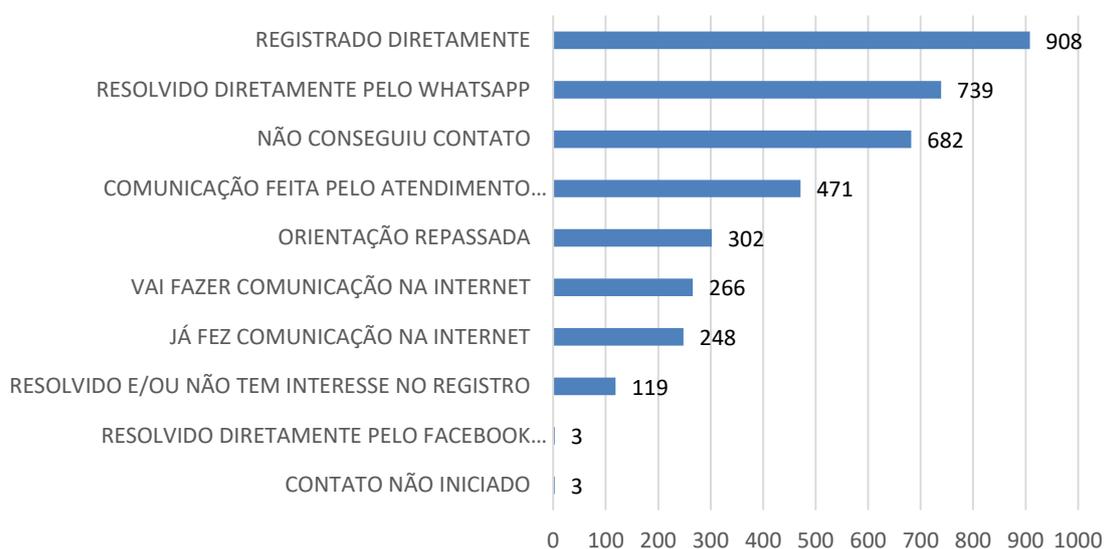
Crime	3.888
Outros	3.035
Saúde	1.515
Meio Ambiente	1.280
Improbidade Administrativa	821
Educação	786
Idoso	750
Consumidor	671
Infância e Juventude	429
Violência Doméstica	339
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	271
Concurso Público	267
Serviços Públicos	116
Administração e Funcionamento do Ministério Público	59
Eleitoral	59
Acessibilidade	57
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	36
Execução Penal	27
Controle Externo da Atividade Policial	22
Atuação de Membros e Servidores	00
Pendentes	22

5 Serviço de Atendimento ao Cidadão— SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas pelo WhatsApp/Facebook, e-mail e FalaBr, durante o 2º Trimestre de 2021.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

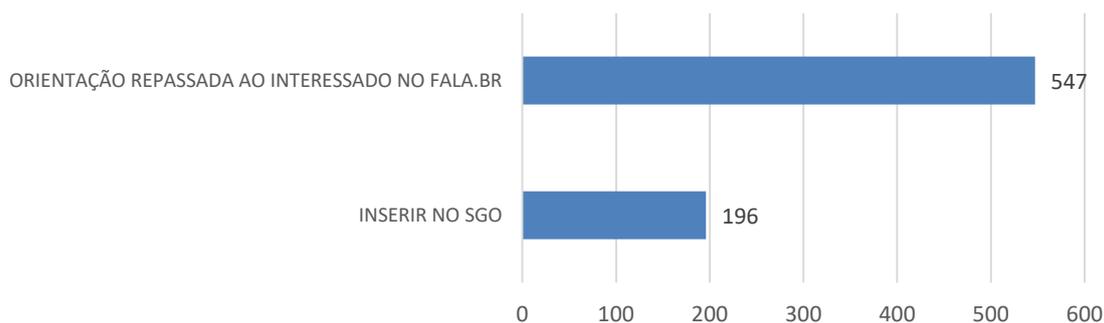
GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



ESTATÍSTICAS DO WHATSAPP E FACEBOOK	
GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS	Total
REGISTRADO DIRETAMENTE	908
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	739
NÃO CONSEGUIU CONTATO	682
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	471
ORIENTAÇÃO REPASSADA	302
VAI FAZER COMUNICAÇÃO NA INTERNET	266
JÁ FEZ COMUNICAÇÃO NA INTERNET	248
RESOLVIDO E/OU NÃO TEM INTERESSE NO REGISTRO	119
CONTATO NÃO INICIADO	3
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO FACEBOOK MESSENGER	3
Total	3.741

- Demandas do Fala.br

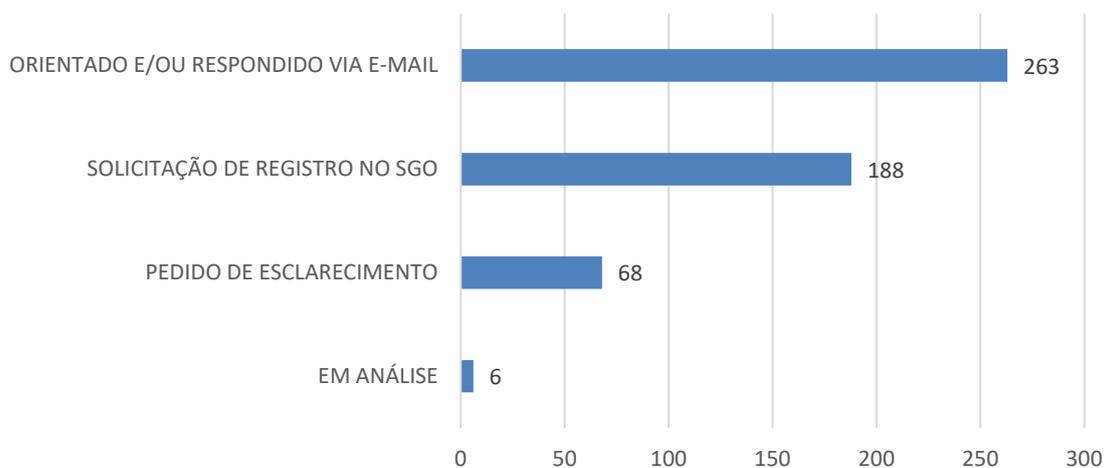
AÇÕES NO FALA.BR



AÇÕES NO FALA.BR		Total Geral
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR		547
INSERIR NO SGO		196
Total		743

- Demandas de E-mails

CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS



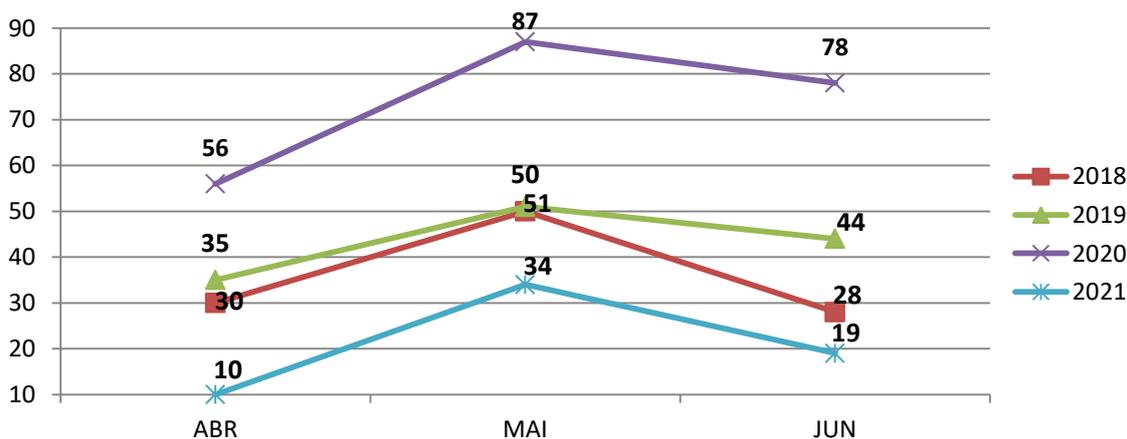
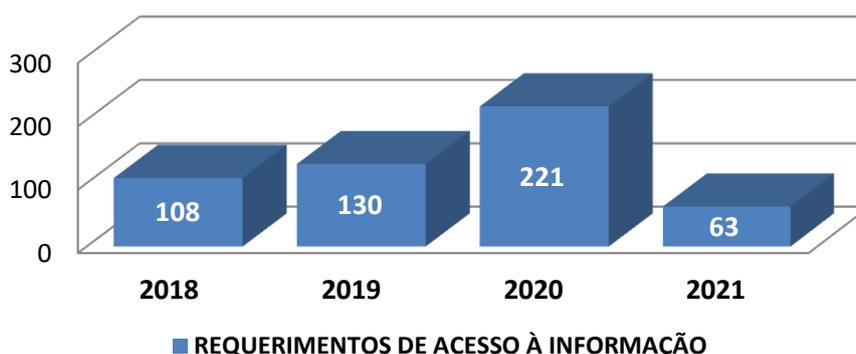
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS		Total Geral
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL		263
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO		188
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO		68
EM ANÁLISE		6
Total		525

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 segundo trimestre: 63
- Média mensal de pedidos no segundo trimestre: 21



Total 2018: **108**
Média Mensal: **36**

Total 2019: **130**
Média Mensal: **≈ 43**

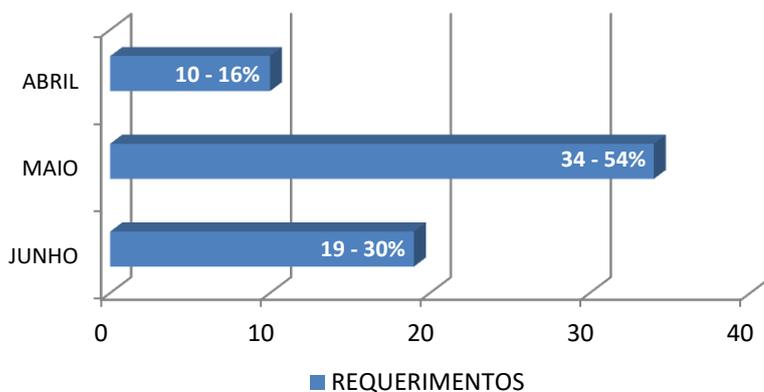
Total 2020: **221**
Média Mensal: **≈ 74**

Total 2021: **63**
Média Mensal: **21**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

Esses 63 (sessenta e três) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

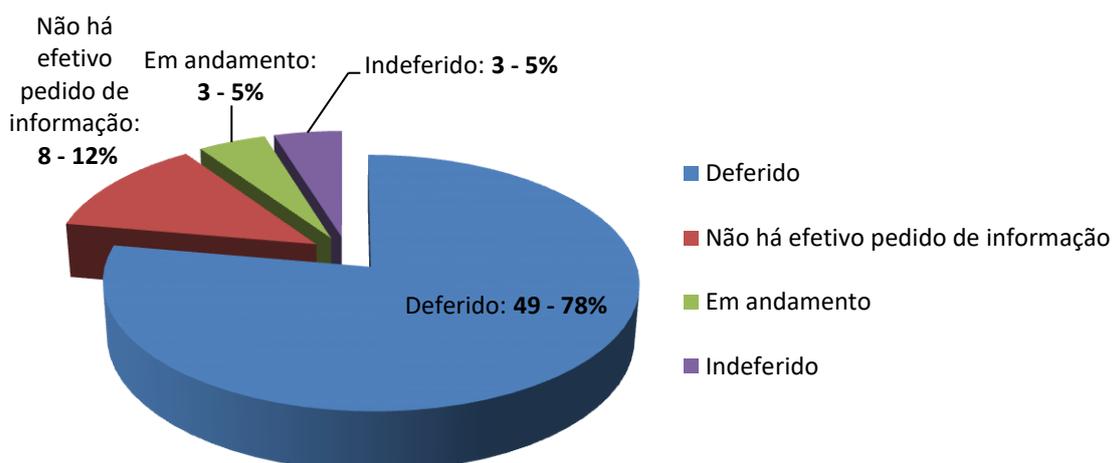


Mês	Requerimentos
Abril	10
Maio	34
Junho	19
Total	63

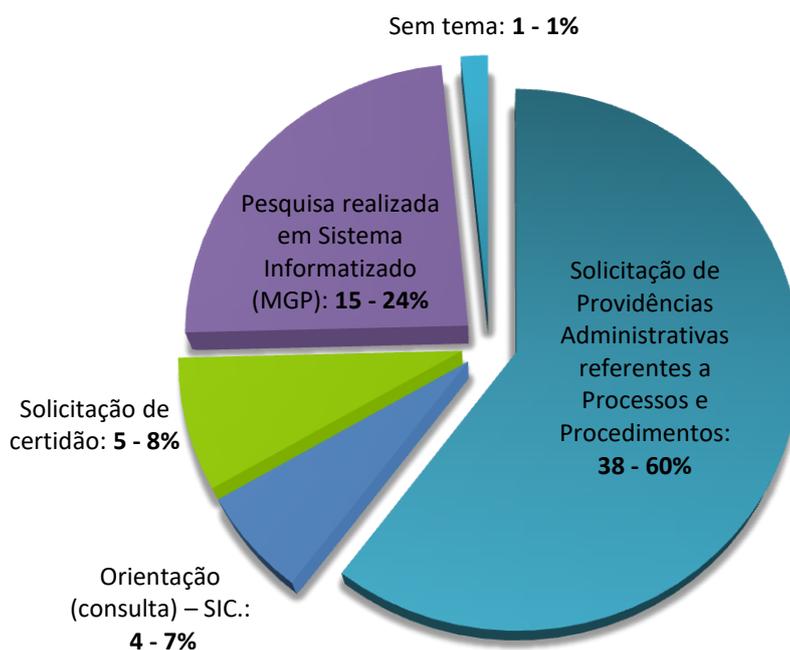
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os sessenta e três e um requerimentos de acesso à informação recebidos no segundo trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Abril	7	2	-	1	10
Maio	29	4	-	1	34
Junho	13	2	3	1	19



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	38	60%
Orientação (consulta) – SIC.	04	7%
Solicitação de certidão	05	8%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	15	24%
Sem tema	01	1%
Total	63	100%



TOTAL: 63

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **14 dias (até 14/07)**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Abril	10	-	13 dias
Maio	34	03	14 dias
Junho	19	-	14 dias
Total	63	03	14 dias

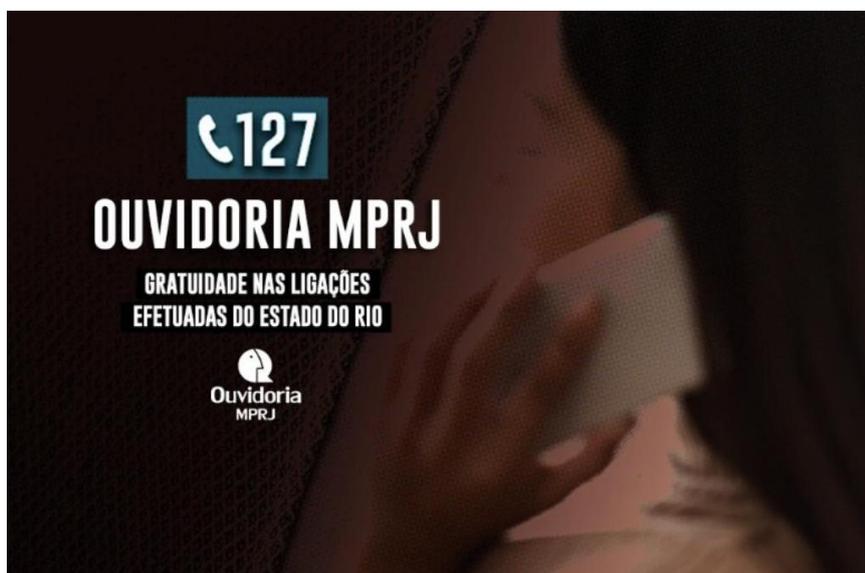
7 Reuniões

- **Em 08/04/21:** Treinamento para Gestores dos Instrumentos de Gestão Documental - Participação do Supervisor Leonardo da Silva Braga
- **Em 12/04/21:** Reunião entre Ouvidoria do MPRJ, Ouvidoria da DPGERJ e Representante da Casa Fluminense - Participação do Ouvidor Dr. Augusto Vianna Lopes
- **Em 03/05/21:** Reunião do Grupo de Trabalho LGPD - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 05/05/21:** Reunião entre Ouvidoria do MPRJ e Coordenação do CAO Infância - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 06/05/21, 15h:** Reunião Extraordinária CNOMP - Acordo de Cooperação Técnica - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 06/05/21, 17h:** Reunião entre Ouvidoria do MPRJ e Coordenações CAOs - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 10/05/21:** Reunião do Grupo de Trabalho LGPD - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 14/05/21:** Reunião do Grupo de Trabalho LGPD - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 17/05/21:** Reunião do CNOMP - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 21/05/21:** Reunião do Grupo de Trabalho LGPD - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 26/05/21:** Reunião Gestão Documental - Participação do Supervisor Leonardo da Silva Braga
- **Em 27/05/21:** Reunião do Grupo de Trabalho LGPD - Participação da Assessora da Ouvidoria Dra. Gabriela Tabet de Almeida
- **Em 01/06/21:** Assembléia Nacional da Rede de Ouvidorias - Participação do Supervisor Leonardo da Silva Braga

- **Em 07/06/21:** Reunião do Grupo de Trabalho LGPD - Participação do Ouvidor Dr. Augusto Vianna Lopes
- **Em 24/06/21:** 1º Workshop LGPD - Região Sudeste
- **Em 25/06/21:** 1º Workshop LGPD - Região Sudeste
- **Em 28/06/21:** Reunião do Grupo de Trabalho LGPD - Participação do Ouvidor Dr. Augusto Vianna Lopes
- **Em 30/06/21, 10h:** Reunião Chatbot Ouvidoria do MPRI e STIC
- **Em 30/06/21, 14h:** Reunião Ordinária do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão - Participação do Ouvidor Dr. Augusto Vianna Lopes

8 Notícias

Em 05/06: MPRJ passa a disponibilizar gratuidade nas ligações realizadas no Estado do Rio para a Ouvidoria



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) passou a disponibilizar, desde a última terça-feira (01/06), o serviço de gratuidade nas ligações efetuadas do Estado do Rio para o número 127, que recebe chamadas direcionadas à Ouvidoria. Anteriormente, as ligações eram tarifadas e, desta forma, a iniciativa atende a uma reivindicação

da população, que pode acionar o MPRJ para fazer denúncias, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões.

A Ouvidoria é o canal direto de diálogo do MPRJ com a sociedade, proporcionando a participação popular através da escuta atenta da reivindicação e da reclamação, e um espaço na esfera pública de intercessão entre o cidadão e a instituição, contribuindo para a elevação dos padrões de transparência, presteza, segurança e melhoria das atividades dos membros e dos órgãos ministeriais.

Por meio da Ouvidoria, o MPRJ recebe as comunicações de danos ao meio ambiente e ao patrimônio público, de desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, má prestação de serviços públicos, abusos de autoridade, maus tratos a idosos, crianças e deficientes físicos, e de vários tipos de crimes, como pedofilia, corrupção, pirataria, atuação de milícias e violência sexual, entre outros, além de queixas e reclamações dos serviços prestados pelos membros e servidores da própria instituição.

Além do telefone 127, a Ouvidoria também recebe comunicações pelo formulário eletrônico <http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>, pelo número 21-3883-4600 (ligações de fora do Estado).

Devido à pandemia, o atendimento presencial na sede do MPRJ está sendo realizado através de prévio agendamento.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/105702>)

9 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dr. Augusto Vianna Lopes - Ouvidor 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
- Leonardo Marcolino de Novais - Analista – Processual
- Lilians Moraes Pestana - Técnico – Processual
- Luciana Maria dos Anjos Meira - Analista – Processual
- Marcelo G. Andrade Haberlehner - Cargo em Comissão
- Regina Machado Lombé - Cargo em Comissão
- Renata Prata Ferreira da Silva Rodrigues - Cargo em Comissão
- Renato Mendes Moreira - Recepcionista
- Veruska da Silva Rodrigues - Técnico – Administrativo

Secretaria de Atividade Administrativa de Apoio e Organização da Ouvidoria

- 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 – até 29/06
- 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
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida - Cargo em Comissão

Recepção / Atendimento presencial

- Bruna Oliveira dos Santos - Recepcionista – até 14/06
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim – Recepcionista

Call Center

- Eliane Duarte Marcelino - Assistente de atendimento/ Técnico - Processual
- Maria Celeste Martins de Freitas - Monitora do turno tarde/noite

- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã/tarde
- Ana Paula Silva de Azevedo – Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Carolina Andrade da Cunha - Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Cíntia de Carvalho Silva - Telefonista
- Cláudia da Silva – Telefonista
- Elisângela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Gabriele Baltazar Barroso - Telefonista
- Ieda Teles Silva de Andrade – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista

Estagiária

- Livian Castro de Souza da Silva – Estagiária/ manhã