



RELATÓRIO TRIMESTRAL

de Atividades

3º 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
3	Pesquisas de Satisfação	16
31	Satisfação do usuário com o atendimento presencial	16
32	Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	16
33	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	24
7 Reuniões	25
8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão	27
9 Notícias	28
10 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	30

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 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.

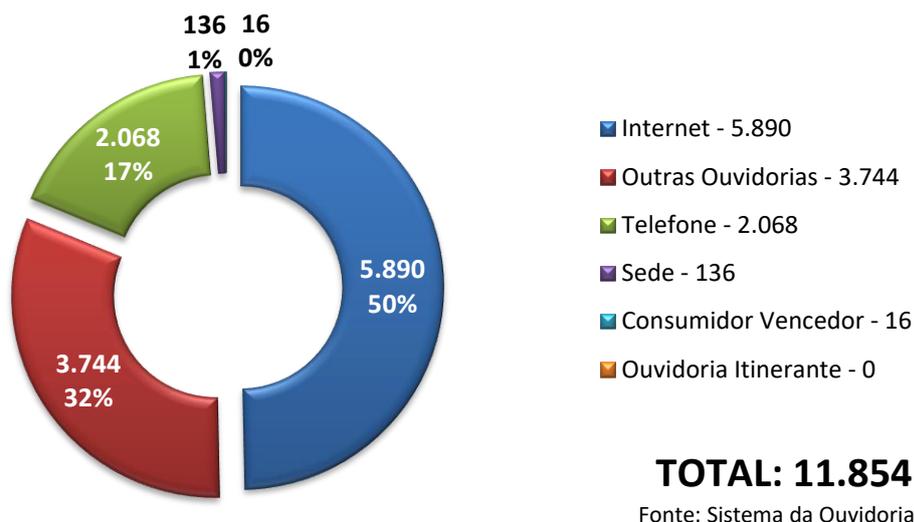
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 terceiro trimestre de 2021, 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

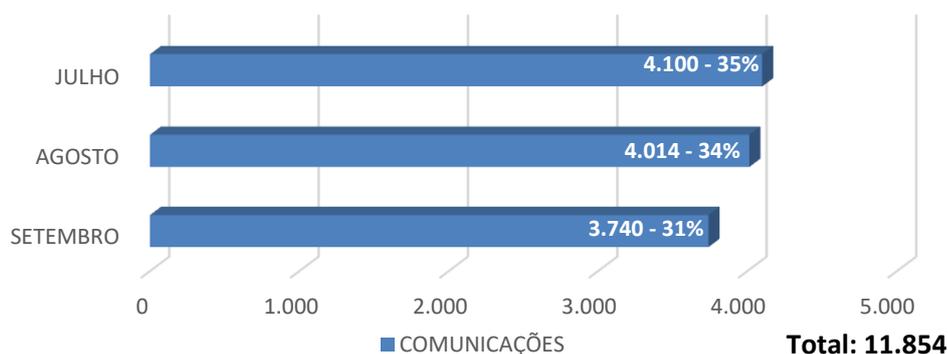
2.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2021, foram num total de 11.854 (onze mil oitocentos e cinquenta e quatro).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

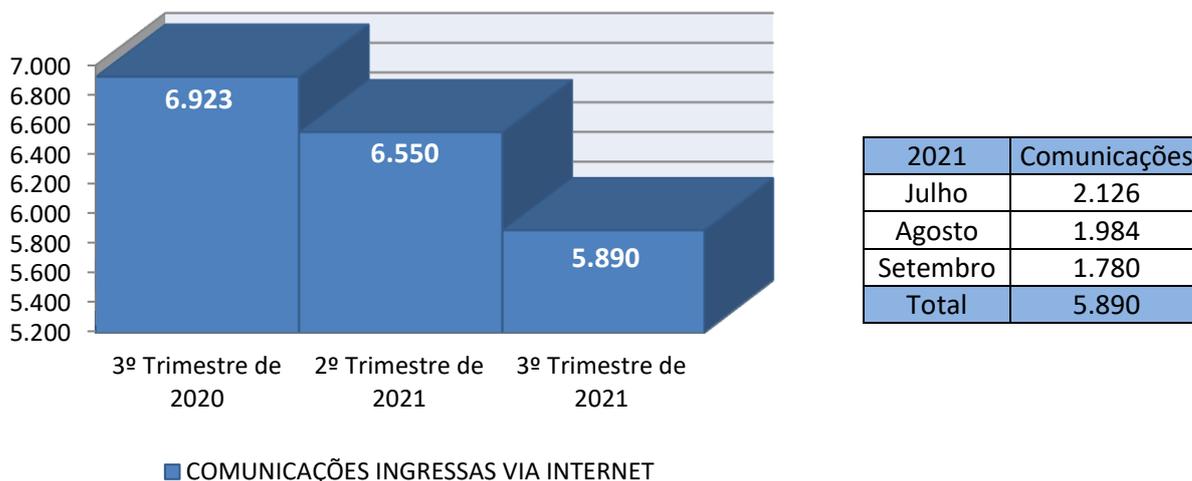
Essas 11.854 (onze mil oitocentos e cinquenta e quatro) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



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.

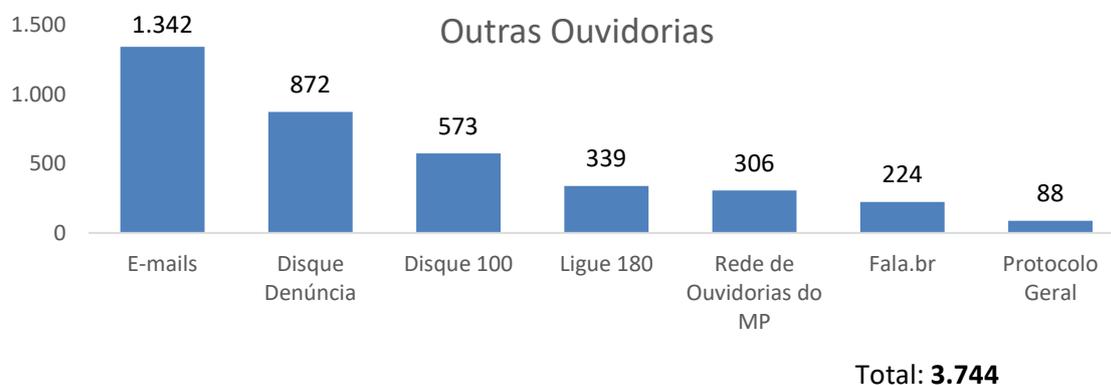
2.3 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico na internet

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 5.890 (cinco mil oitocentos e noventa) comunicações, sendo 660 (seiscentos e sessenta) comunicações a menos que o segundo trimestre de 2021.



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.

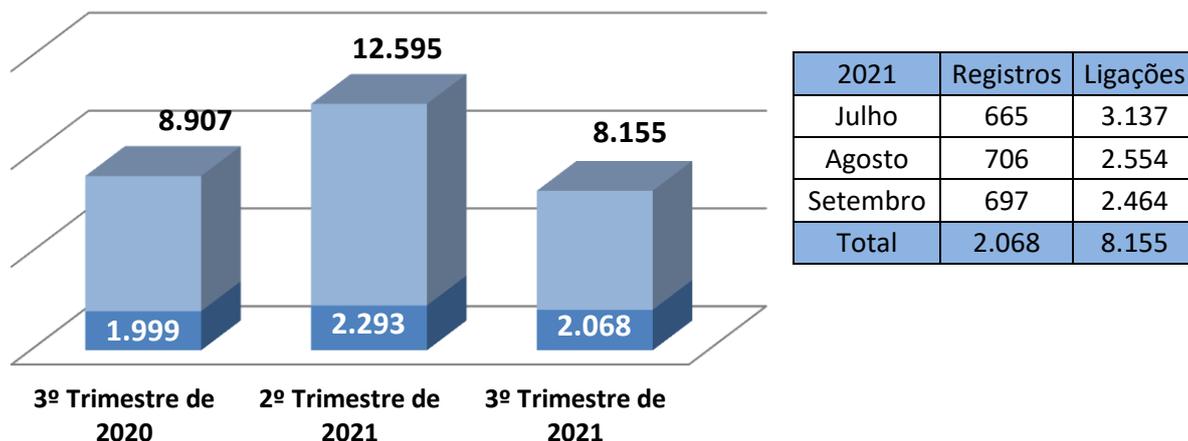


2021	E-mails	Disque Denúncia	Disque 100	Rede de Ouvidoria do MP	Ligue 180	Fala.Br	Protocolo
Julho	480	296	194	88	111	71	23
Agosto	419	306	199	110	112	90	38
Setembro	443	270	180	108	116	63	27
Total	1.342	872	573	306	339	224	88

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 8.155 (oito mil cento e cinquenta e cinco) ligações, com 2.068 (dois mil e sessenta e oito) registros, sendo 69 (sessenta e nove) comunicações a mais que o terceiro trimestre de 2020.

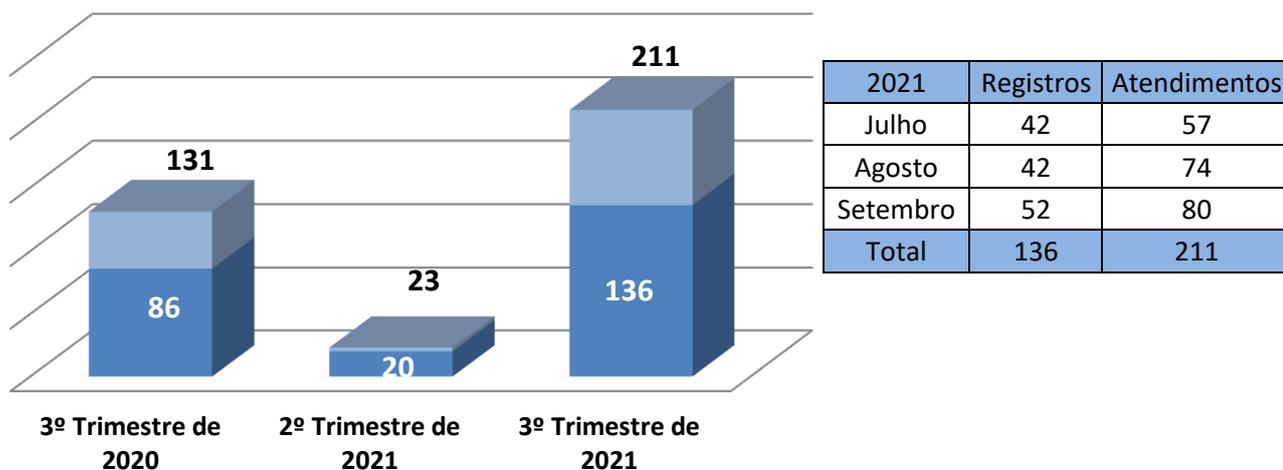
■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ LIGAÇÕES ATENDIDAS



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

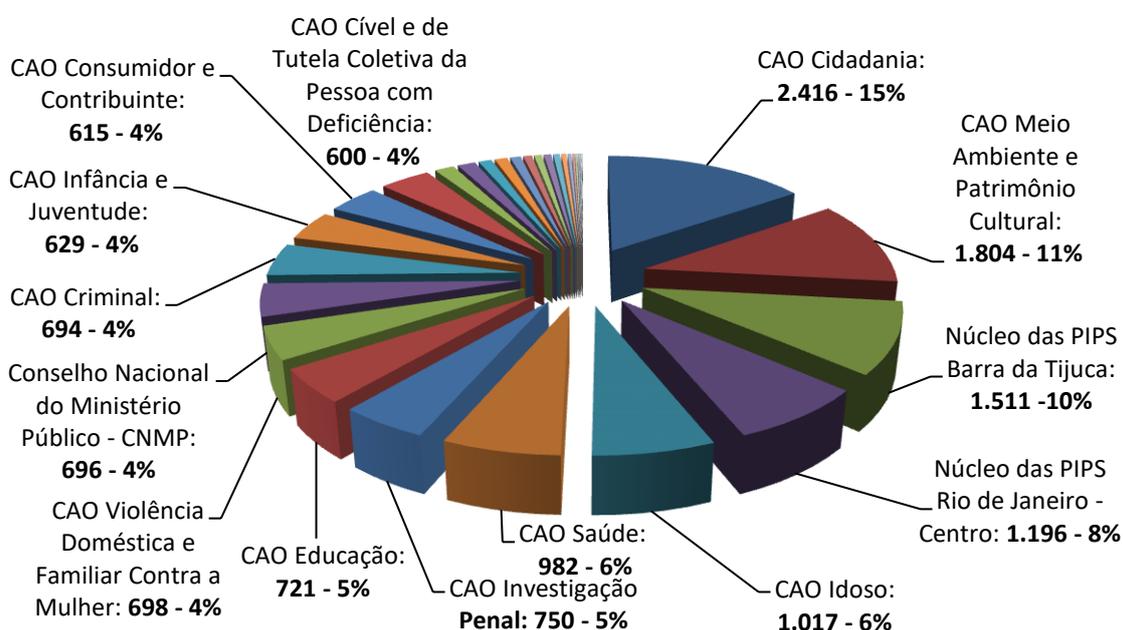
Deve se destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o funcionamento do atendimento presencial que é realizado em escala reduzida e por hora marcada.

■ TOTAL DE ATENDIMENTOS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA



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

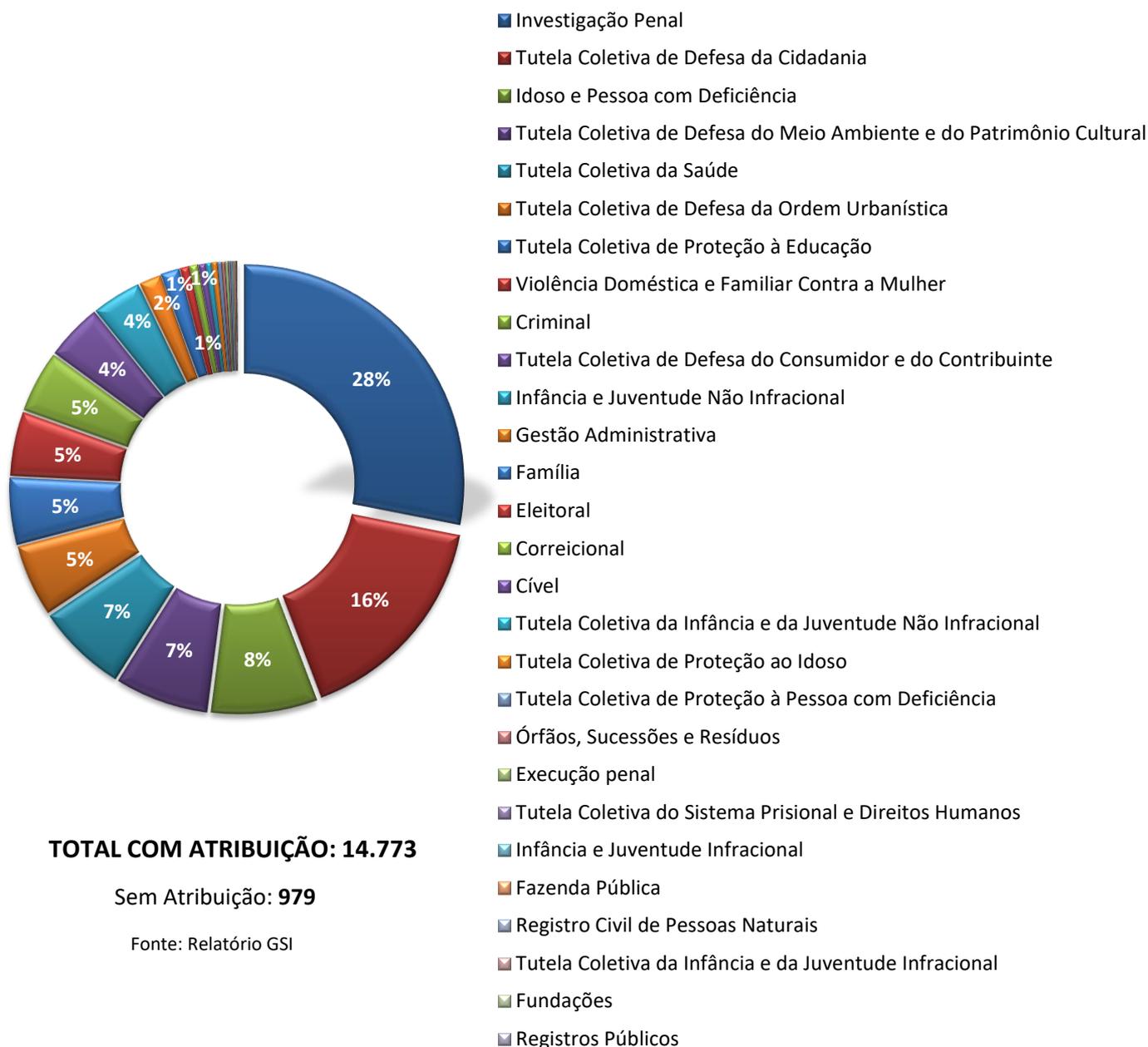
No terceiro trimestre foram distribuídas **15.793** comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	2.416
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.804
Núcleo das PIPS Barra da Tijuca	1.511
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	1.196
CAO Idoso	1.017
CAO Saúde	982
CAO Investigação Penal	750
CAO Educação	721
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	698
Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP	696
CAO Criminal	694
CAO Infância e Juventude	629
CAO Consumidor e Contribuinte	615
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	600
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	233
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	212
Assessoria Executiva	158
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	151
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	129
CAO Eleitoral	103
Corregedoria	93
Ministério Público Federal - MPF	92
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	78
Ministério Público do Trabalho - MPT	61
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	44
Secretaria Geral	30
Conselho Nacional de Justiça - CNJ	24
Ministério Público Militar - MPM	22
CAO Execução Penal	16
GAECO	4
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	3
Defensoria Pública da União	3
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	3
Ordem dos Advogados do Brasil	3
Diretoria de Recursos Humanos	2

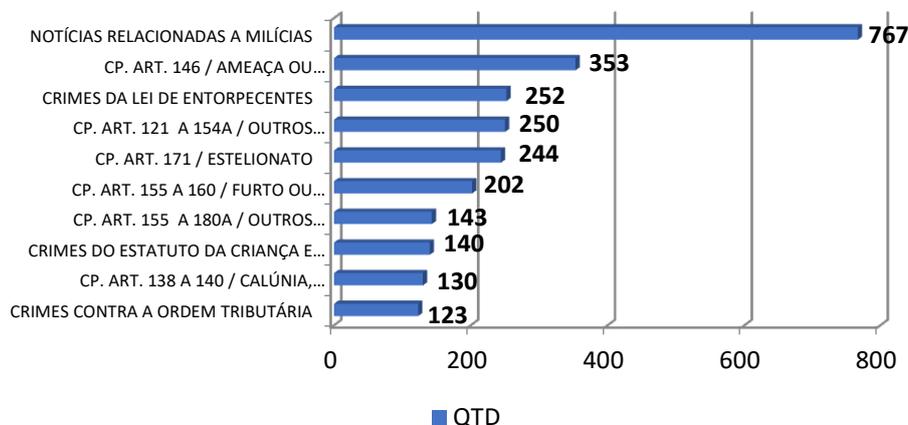
2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2021, foram distribuídas um total de **15.793** comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **14.773** 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

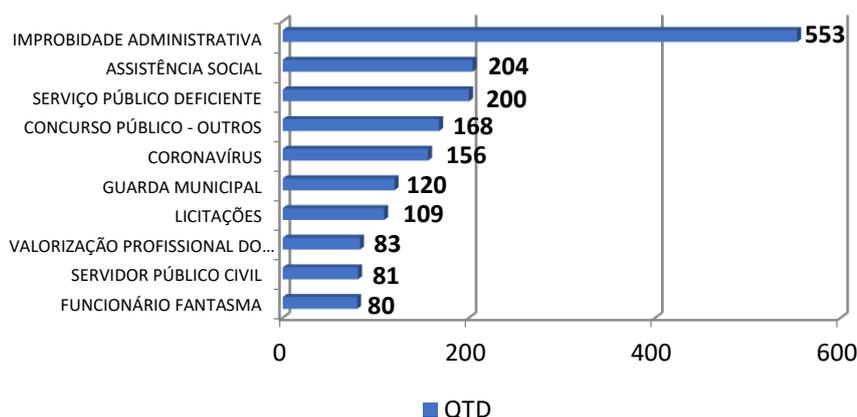
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 78 Temas: 1.547

Total: 4.151

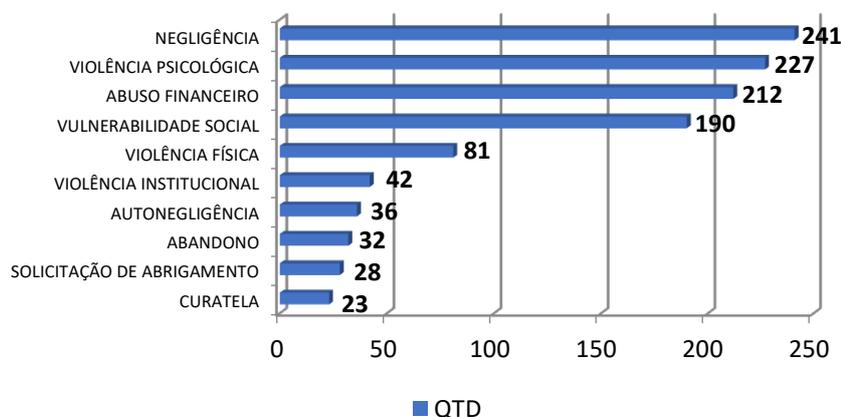
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 33 Temas: 634

Total: 2.388

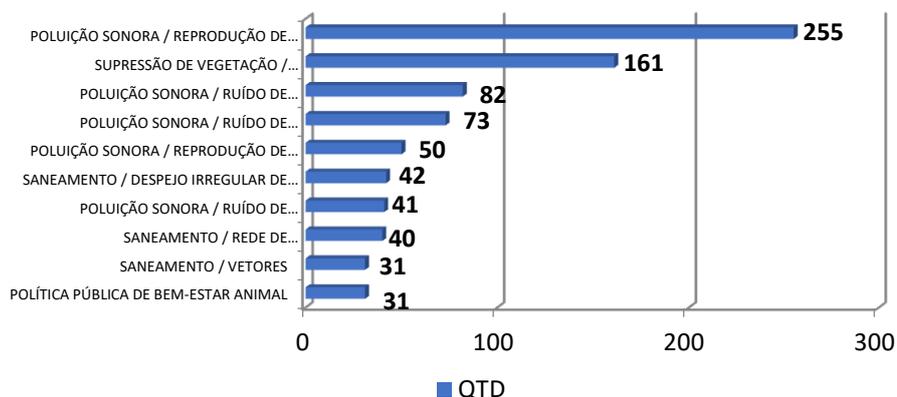
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 9 Temas: 37

Total: 1.149

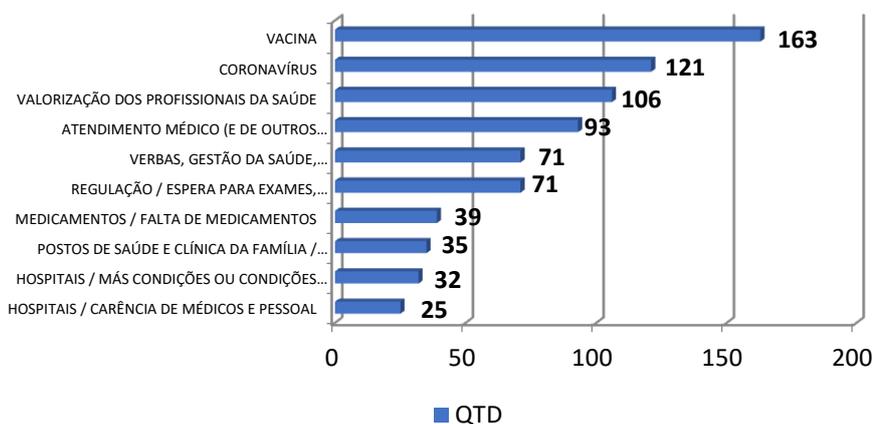
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 23 Temas: 211

Total: 1.017

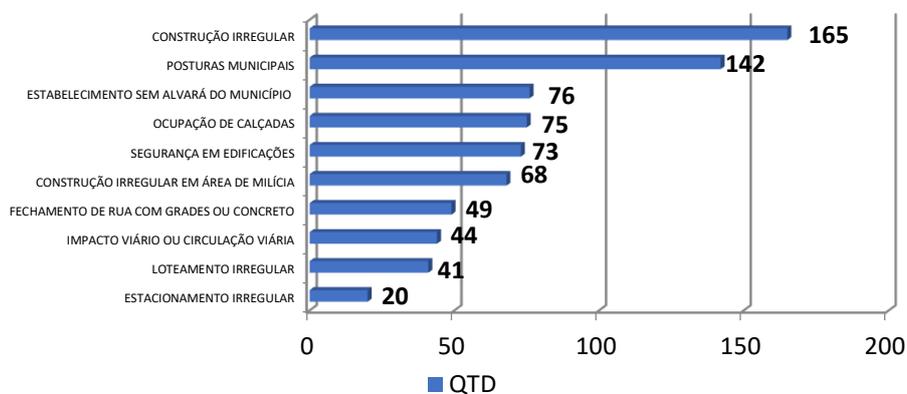
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 34 Temas: 226

Total: 982

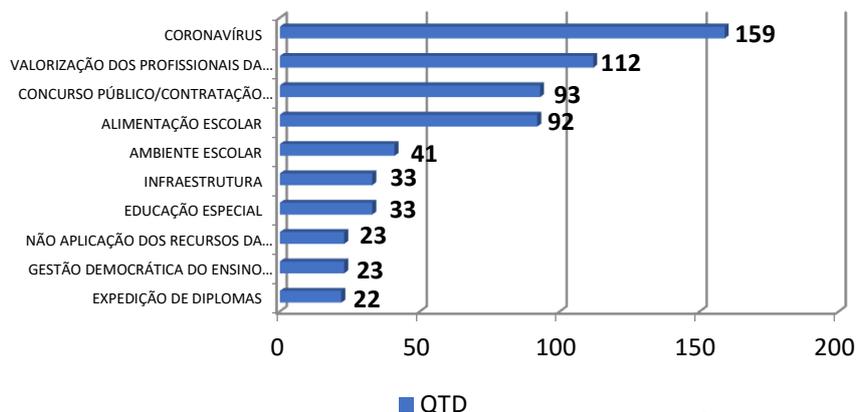
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 9 Temas: 34

Total: 787

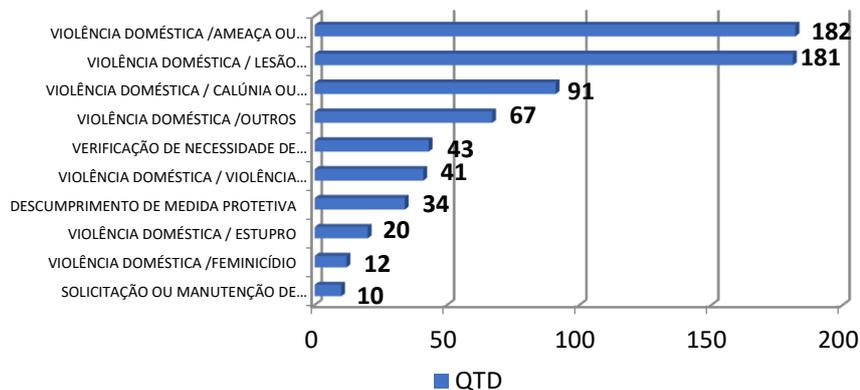
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 12 Temas: 90

Total: 721

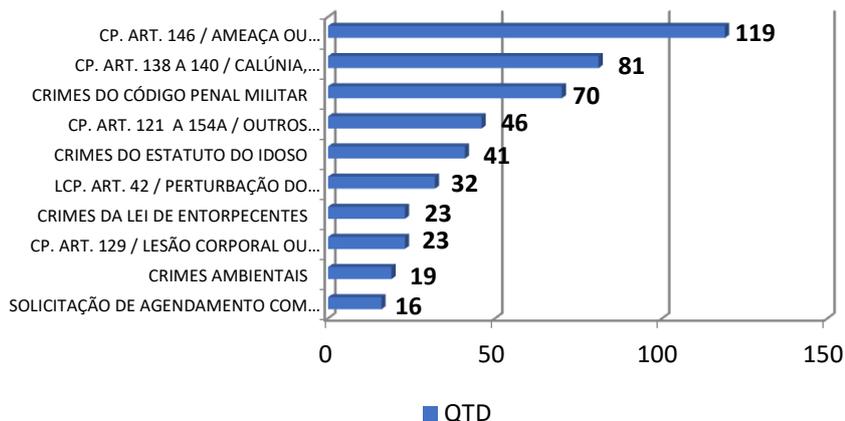
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER



Outros 6 Temas: 17

Total: 698

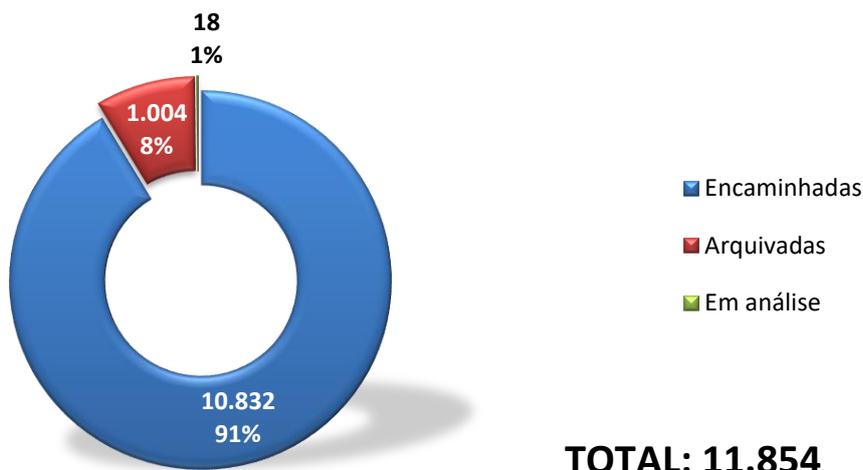
CRIMINAL



Outros 44 Temas: 205

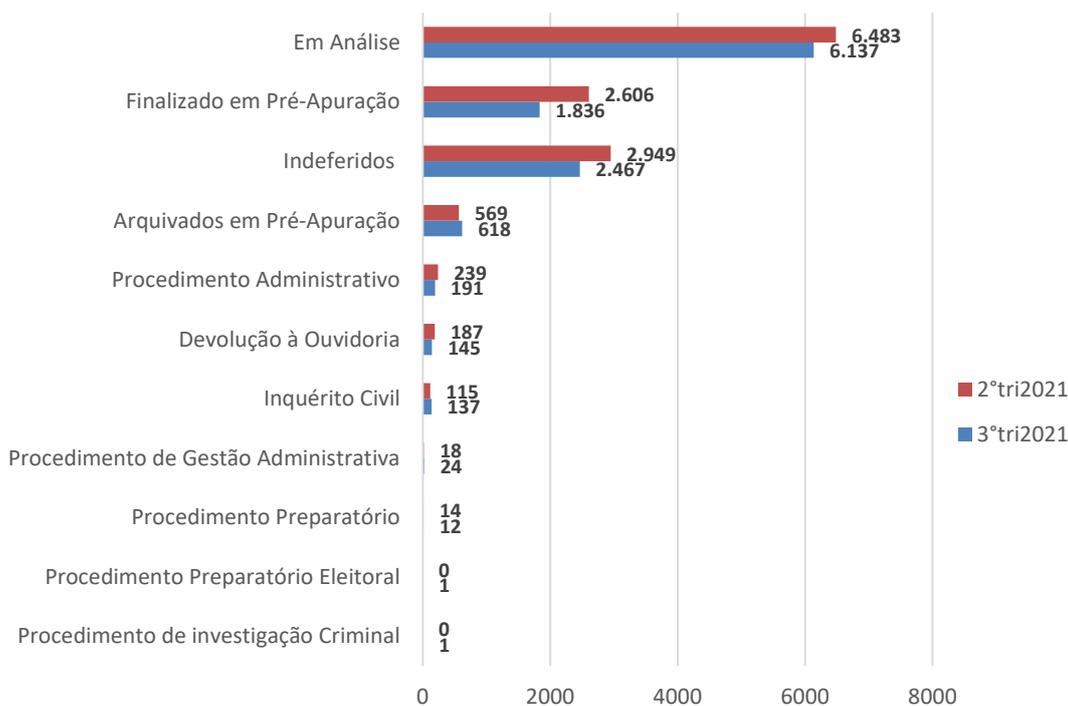
Total: 675

2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 08out

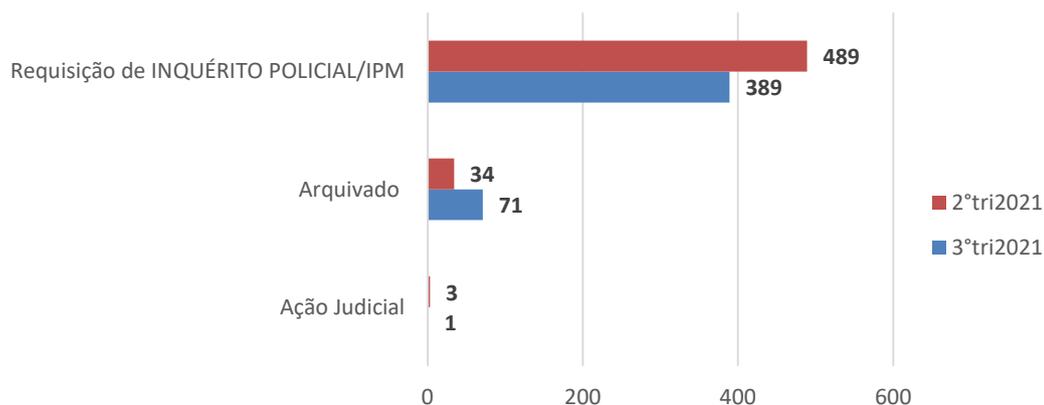
2.11 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 11.854 comunicações: **11.915**

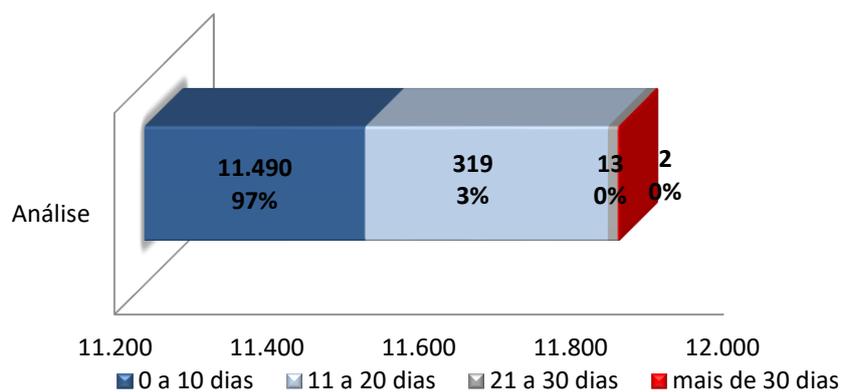
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 08/10/2021

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 30 dias.



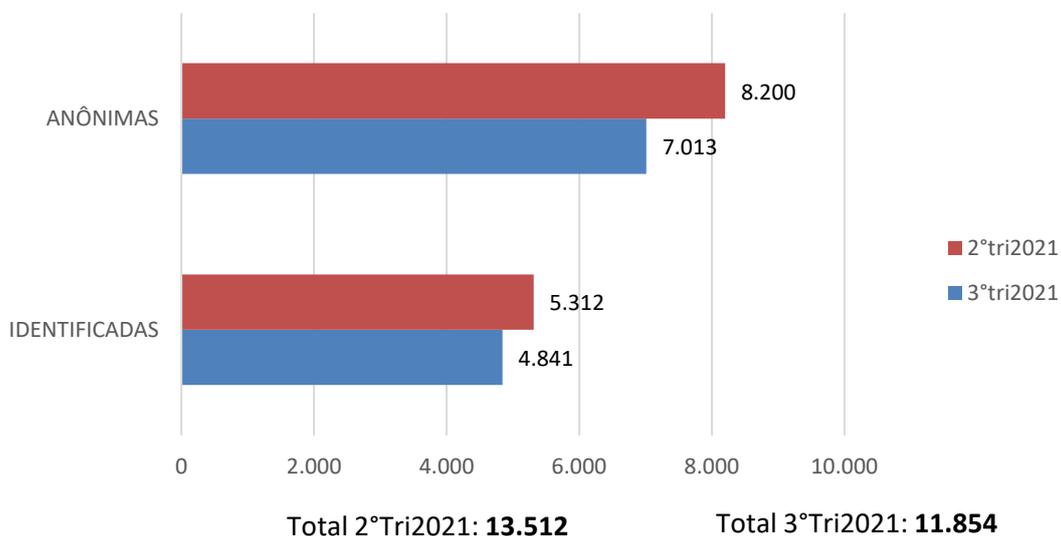
*Comunicações tratadas no período

Total: 11.824

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	10.738	101	4	1
Arquivadas	7.520	218	9	1
Total	11.490	319	13	2

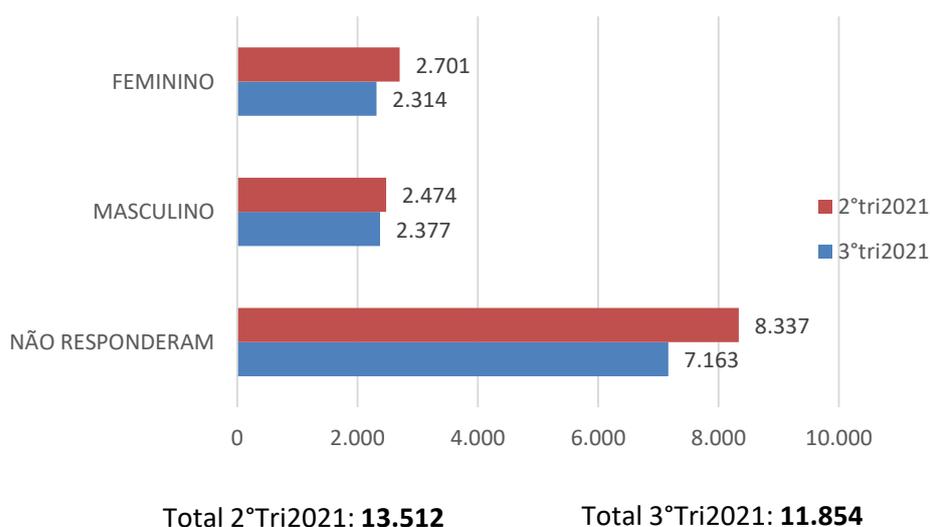
2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 11.854 (onze mil oitocentos e cinquenta e quatro) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 7.013 (sete mil e treze) foram anônimas, enquanto 4.841 (quatro mil oitocentos e quarenta e um) foram identificadas.



2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 11.854 (onze mil oitocentos e cinquenta e quatro) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 2.314 (dois mil trezentos e quatorze) foram registradas pelo gênero feminino, 2.377 (dois mil trezentos e setenta e sete) foram registradas pelo gênero masculino e em 7.163 (sete mil cento e sessenta e três) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

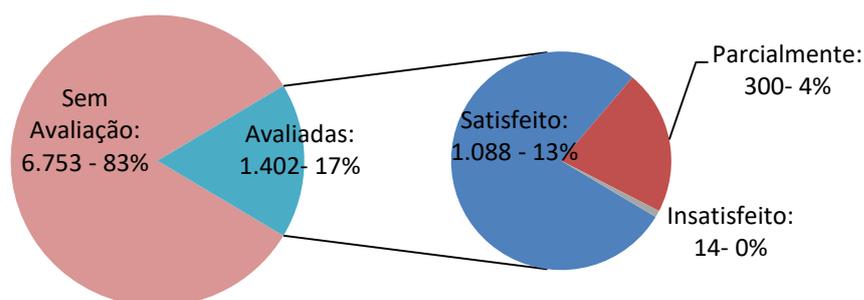
- **Presencial**

Em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o funcionamento do atendimento presencial que é realizado em escala reduzida e por hora marcada. 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 8.155 ligações atendidas, 1.402 (17%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

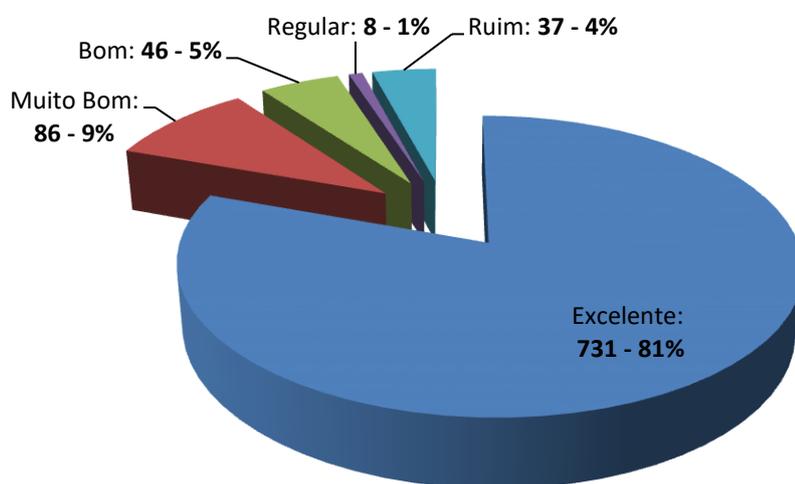


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	3.137	365	294	69	2
Agosto	2.554	519	407	106	6
Setembro	2.464	518	387	125	6
Total	8.155	1.402	1.088	300	14

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Internet**

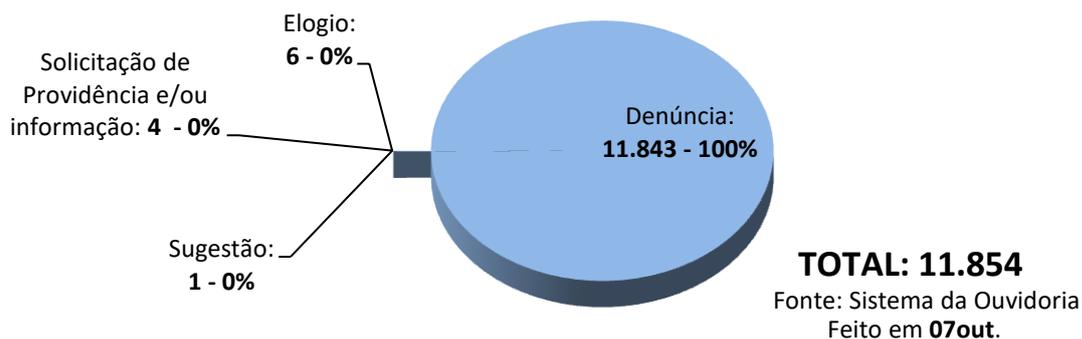
Em um universo de 5.890 comunicações, 908 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

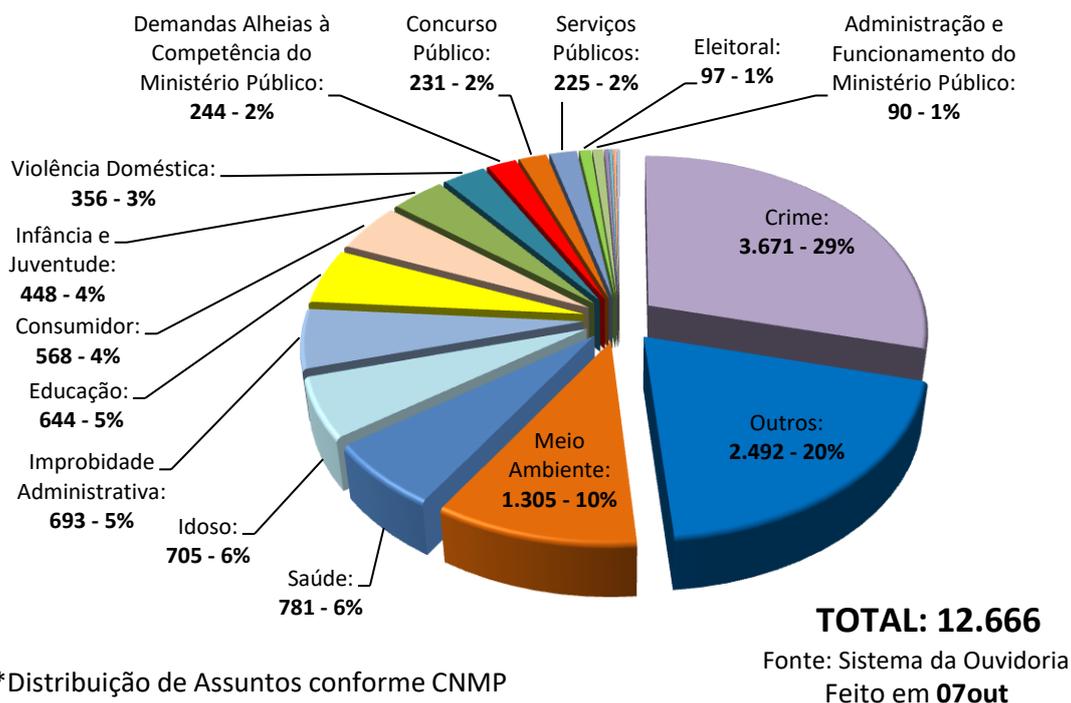
4.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	11.843	11.813	30
Elogio	6	6	-
Sugestão	1	1	-
Crítica	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	4	4	-
Reclamação	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



*Distribuição de Assuntos conforme CNMP

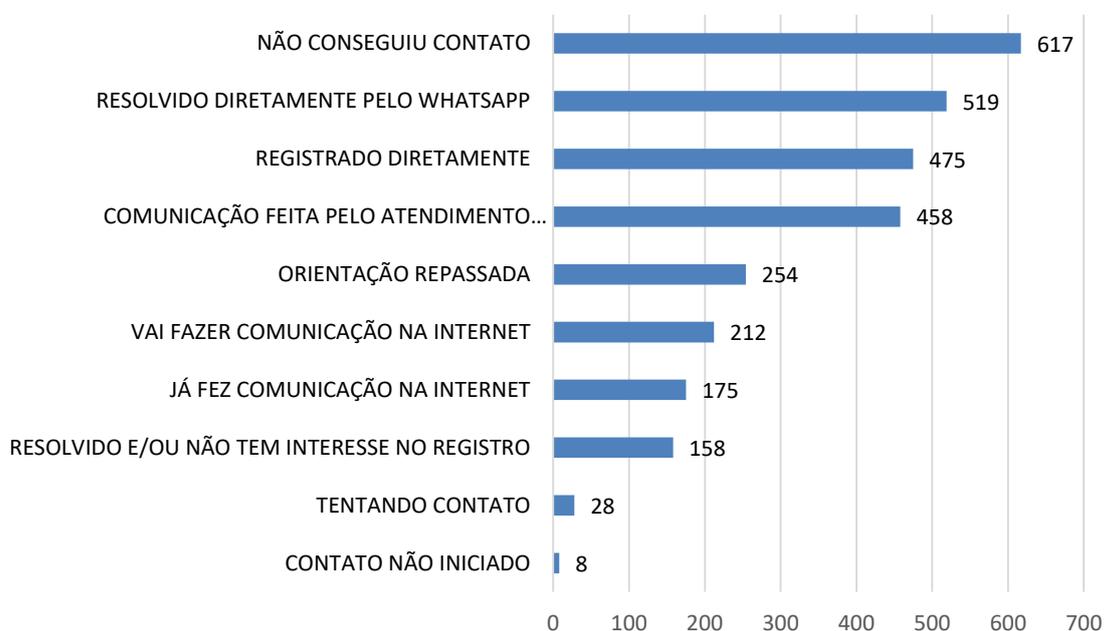
Crime	3.671
Outros	2.492
Meio Ambiente	1.305
Saúde	781
Idoso	705
Improbidade Administrativa	693
Educação	644
Consumidor	568
Infância e Juventude	448
Violência Doméstica	356
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	244
Concurso Público	231
Serviços Públicos	225
Eleitoral	97
Administração e Funcionamento do Ministério Público	90
Controle Externo da Atividade Policial	36
Execução Penal	28
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	26
Acessibilidade	25
Atuação de Membros e Servidores	1
Pendentes	30

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 3º Trimestre de 2021.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS	Total Geral
NÃO CONSEGUIU CONTATO	617
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	519
REGISTRADO DIRETAMENTE	475
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	458
ORIENTAÇÃO REPASSADA	254
VAI FAZER COMUNICAÇÃO NA INTERNET	212
JÁ FEZ COMUNICAÇÃO NA INTERNET	175
RESOLVIDO E/OU NÃO TEM INTERESSE NO REGISTRO	158
TENTANDO CONTATO	28
CONTATO NÃO INICIADO	8

- Demandas do Fala.br

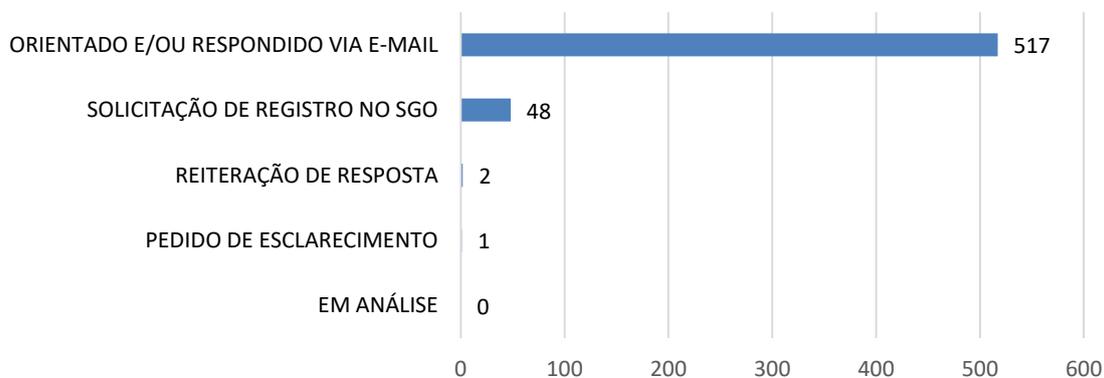
Controle de Ações do Fala.BR



CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	QUANTITATIVO
INSERIR NO SAC	1
INSERIDAS NO SGO	218
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	354
TOTAL	572

- Demandas de E-mails

Controle de Ações da Gestão de E-mails



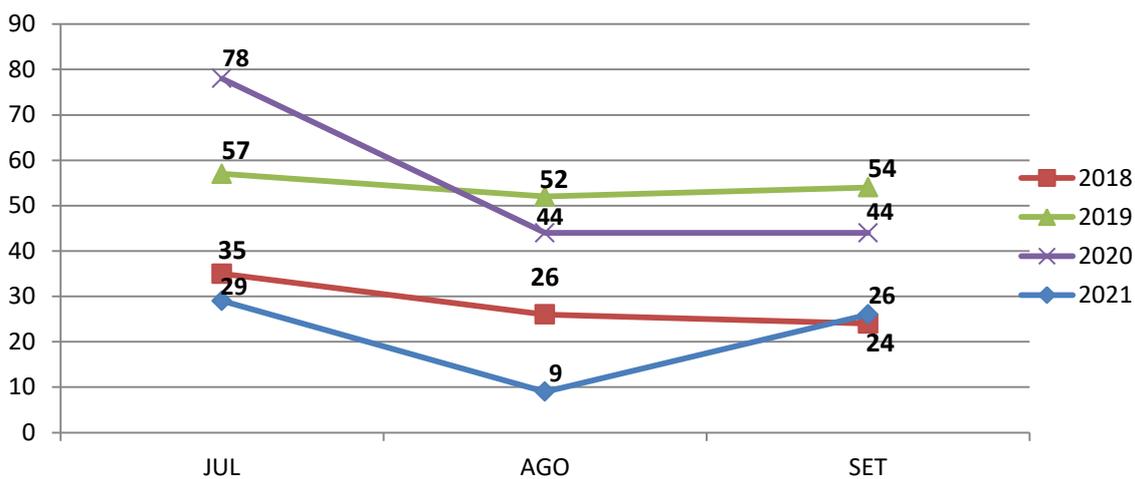
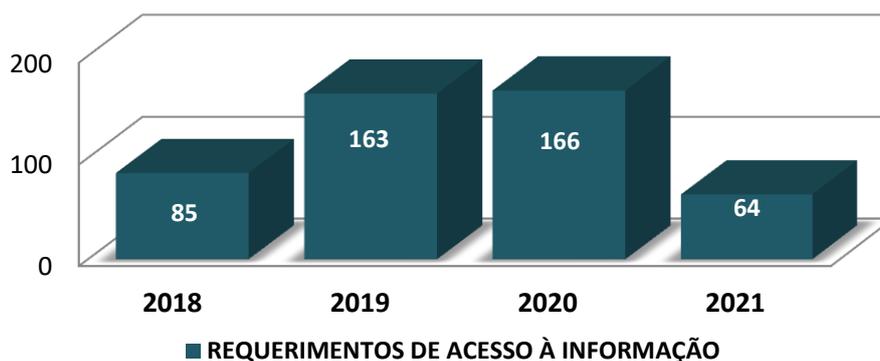
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	QUANTITATIVO
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL	517
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	48
REITERAÇÃO DE RESPOSTA	2
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	1
EM ANÁLISE	0
TOTAL	568

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: 64
- Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: ≈ 21

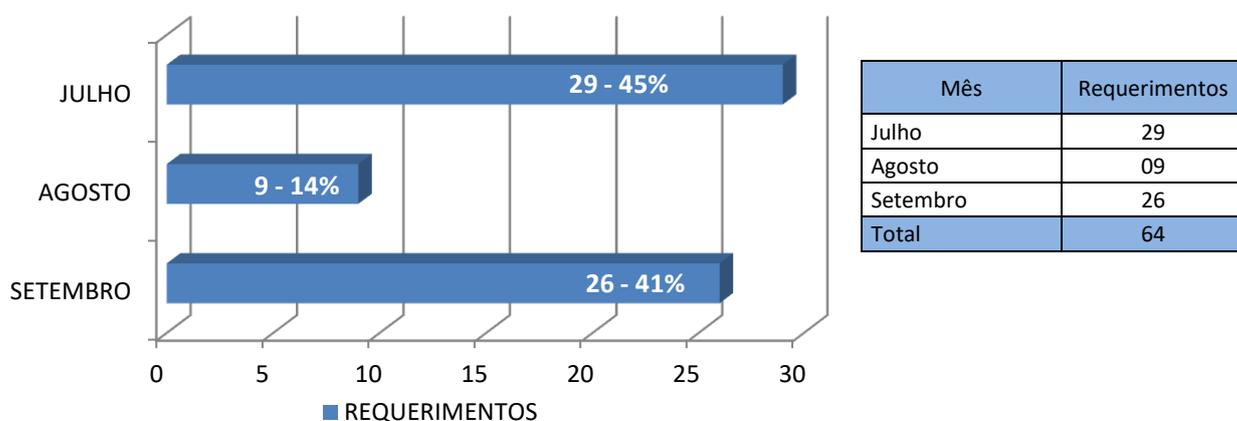


Fonte: Relatório da Ouvidoria

Total 2018: **85** Total 2019: **163** Total 2020: **166** Total 2021: **64**
 Média Mensal: ≈ **28** Média Mensal: ≈ **54** Média Mensal: ≈ **55** Média Mensal: ≈ **21**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

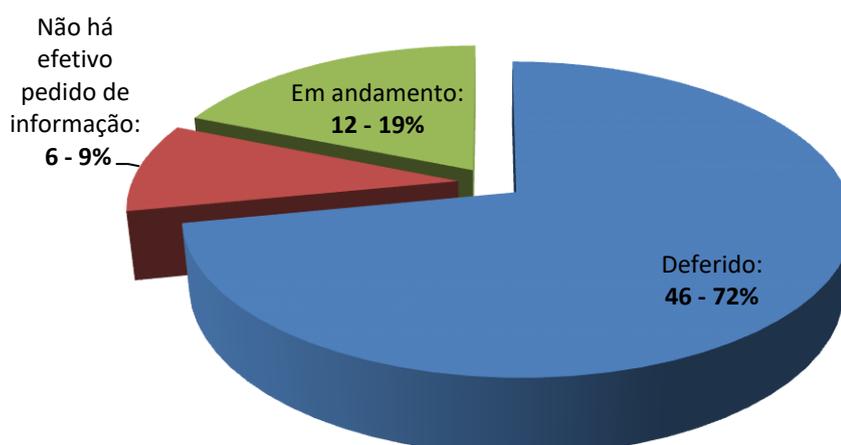
Esses 64 (sessenta e quatro) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



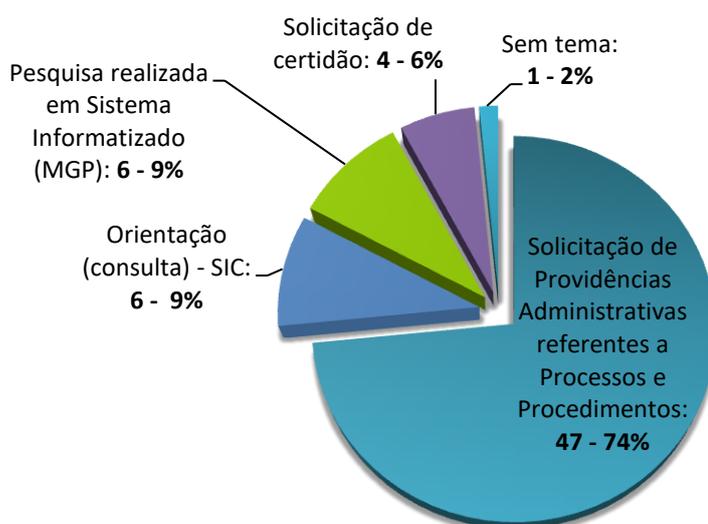
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os sessenta e quatro 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	Total
Julho	25	04	-	-	29
Agosto	09	-	-	-	09
Setembro	12	02	12	-	26



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	47	74%
Orientação (consulta) – SIC.	06	9%
Solicitação de certidão	04	9%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	06	6%
Sem tema	01	2%
Total	64	100%



TOTAL: 64

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **12 dias (até 08/10)**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Julho	29	-	10 dias
Agosto	09	01	12 dias
Setembro	26	01	15 dias
Total	64	03	12 dias

7 Reuniões

- **Em 7/7 - FPPG** - 2ª Reunião Ordinária de 2021;
- **Em 23/7** - Reunião - Soluções de Inovação Aberta MPPE;
- **Em 30/7** - 7ª Reunião Ordinária - GT LGPD;
- **Em 4/8** - Reunião Procurador-Geral de Justiça;
- **Em 5/8** - Reunião Protocolo Virtual MPRIJ;
- **Em 6/8** - Reunião - Inovação Aberta MPPE - Consensus e Voxia;
- **Em 12/8 - 9h** - Reunião de acordo de cooperação técnica CGU x MPRIJ;
- **Em 12/8 - 14h** - V Encontro de Ouvidores do Ministério Público - 54ª Reunião do CNOMP - 1º Dia;
- **Em 13/8** - V Encontro de Ouvidores do Ministério Público - 54ª Reunião do CNOMP - 2º Dia
- **Em 16/8** - Reunião Call Center e Supervisão;
- **Em 18/8 - 10h** - Evento INCLUSÃO, ACESSIBILIDADE E POLÍTICAS INSTITUCIONAIS - Uma iniciativa da CPMA – Supervisão;
- **Em 18/8 - 15h** - Reunião Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão;
- **Em 23/8** - Reunião para Apresentação do projeto Casos;
- **Em 25/8** - Evento INCLUSÃO, ACESSIBILIDADE E POLÍTICAS INSTITUCIONAIS - Uma iniciativa da CPMA – Supervisão;
- **Em 26/8** - Seminário Online de Capacitação e Atualização em Direito do Consumidor;
- **Em 31/8** - Reunião com Sr. Rogério Cupti e Vereador Carlos Bolsonaro;
- **Em 1/9** - Reunião - Ouvidoria e Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana;

- **Em 3/9** - Reunião - "Nova Ouvidoria";
- **Em 9/9** - Reunião CNOMP;
- **Em 15/9 - 14h** - FPPG - 3ª Reunião Ordinária de 2021;
- **Em 15/9 - 14h** - Treinamento Supervisão Ouvidoria – GETEL;
- **Em 15/9 - 16h** - Reunião GT LGPD;
- **Em 20/9** - Reunião "Ouvidoria Expectativas";
- **Em 23/9** - Reunião Ouvidoria e CGMP;
- **Em 29/9** - Evento Virtual CGU - ICIC 2021;
- **Em 30/9** - Reunião GETEL e Supervisão – Relatórios.

8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 26/07:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente ao MPJ 2020.00129611;
- **Em 02/08:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 762558.

9 Notícias

Em 10/09: Ouvidoria do MPRJ estará de plantão para recebimento de denúncias relacionadas às eleições suplementares de Silva Jardim e Santa Maria Madalena



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) estará atuando neste domingo (12/09), de 8h às 17h, para o recebimento de eventuais denúncias referentes às eleições suplementares a serem realizadas nos municípios de Silva Jardim e Santa Maria Madalena.

As comunicações poderão ser encaminhadas pelos canais da Ouvidoria: o Call Center via telefone 127 (ligação gratuita dentro do Estado

do Rio de Janeiro), o Whatsapp 21-993663100 (mensagens escritas e ligações), o formulário eletrônico no site <https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario> e por meio de mensagem privada via facebook @MPRJ.Ouvidoria.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/107613>)

Em 13/09: Abertas as inscrições para o Concurso de Fotografias Cidadania em Foco, da Rede Nacional de Ouvidorias



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria, informa que estão abertas as inscrições para a terceira edição do Concurso de Fotografias Cidadania em Foco, promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias. O objetivo do concurso, que terá como temas Gestão Pública, Ética, Controle Social e Cidadania, é estimular o cidadão a retratar situações em que os serviços e políticas públicas estão sendo executados adequadamente ou em

que estes mesmos serviços podem ser objeto de melhorias por parte dos gestores.

As inscrições poderão ser realizadas gratuitamente, até o próximo dia 24 de setembro, por meio do link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/concurso-de-fotografia/iii-concurso-de-fotografia>

Os participantes deverão enviar fotos que se enquadrem em uma das duas categorias: "Xi...errou o foco!", com fotografias que mostrem situações nas quais os serviços e políticas públicas não estão sendo executados adequadamente e, portanto, podem ser objeto de reivindicação de melhorias por meio dos instrumentos de participação social; e "Mandou bem!", categoria que contempla fotografias que mostrem situações nas quais os serviços e políticas públicas estão sendo executados adequadamente e atendendo às necessidades da população, ou que ilustrem ações positivas de iniciativa da própria sociedade com a finalidade de melhorar o bem-estar de uma comunidade.

Serão premiadas as três melhores fotografias de cada categoria e o prêmio consistirá em troféu e certificado de reconhecimento, bem como a veiculação das fotografias premiadas nas publicações da Controladoria-Geral da União e da Rede Nacional de Ouvidorias.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/107618>)

10 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
- Liliane Moraes Pestana - Técnico – Processual
- Luciana Maria dos Anjos Meira - Analista – Processual
- Marcelo G. Andrade Haberlehner - Cargo em Comissão
- Regina Machado Lombé - Cargo em Comissão
- 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
- 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

- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim – Recepcionista
- Luiz Fernando Marques da Silva – 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
- Elisangela de Oliveira Viturino Costa – Telefonista
- Gabriele Baltazar Barroso - Telefonista
- Ieda Teles Silva de Andrade – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Munique Machado Vieira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista

Estagiária

- Jhemilly Kamile Santos Medrado Araujo – Estagiária/ manhã
- Livian Castro de Souza da Silva – Estagiária/ tarde
- Lizandra Cristina Oliveira da Silva – Estagiária/ tarde