



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

de Atividades

4º 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	7.11

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Dados Estatísticos</b>	<b>5</b>
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
<b>3</b>	<b>Pesquisas de Satisfação</b>	<b>16</b>
31	Satisfação do usuário com o atendimento presencial	16
32	Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	17
33	Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	17
<b>4</b>	<b>Classificação com base na nomenclatura do CNMP</b>	<b>18</b>

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 quarto 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.

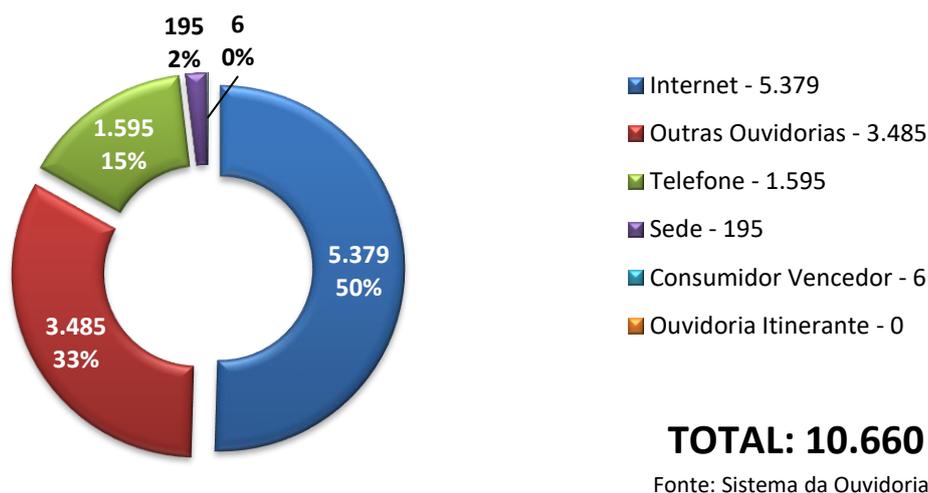
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar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

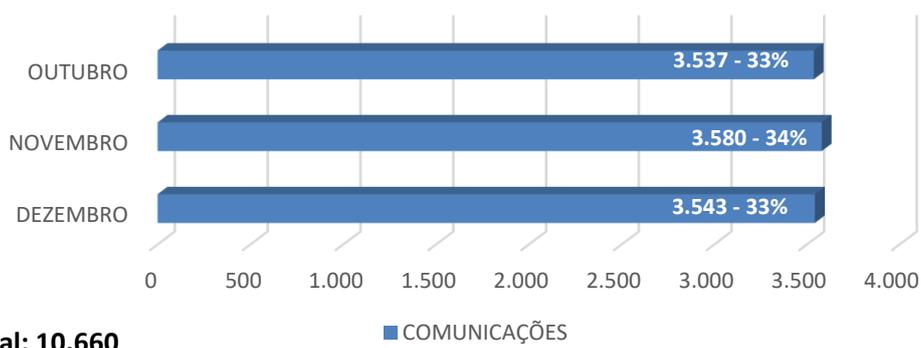
### 2.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria<sup>1</sup>

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2021, foram num total de 10.660 (dez mil seiscentos e sessenta).



### 2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

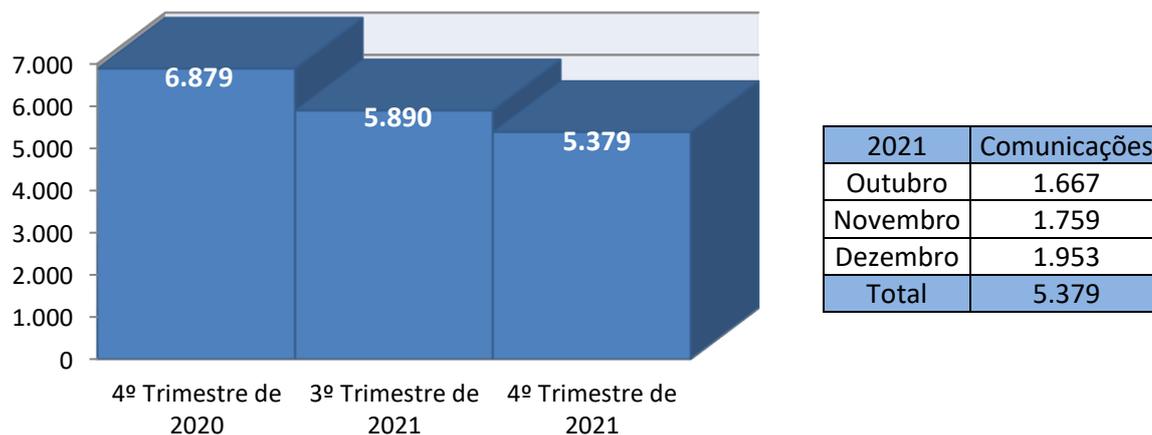
Essas 10.660 (dez mil seiscentos e sessenta) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



<sup>1</sup> **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, e Protocolo Geral; **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.

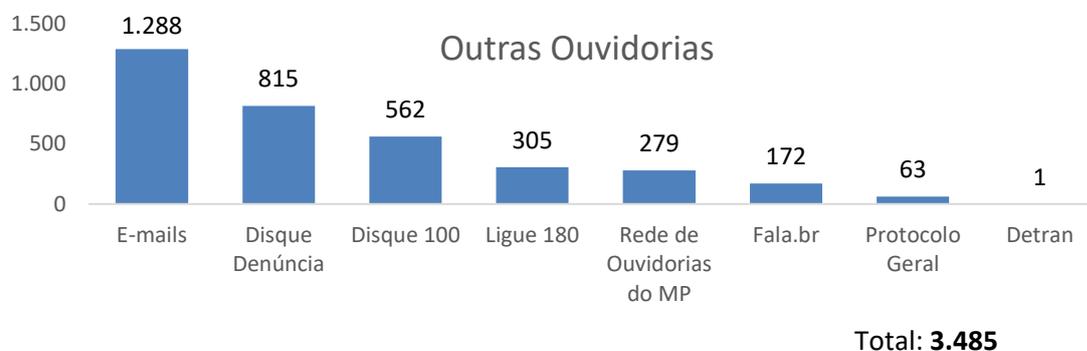
### 2.3 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico na internet

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 5.379 (cinco mil trezentos e setenta e nove) comunicações, sendo 511 (quinhentos e onze) comunicações a menos que o terceiro trimestre de 2021.



### 2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

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

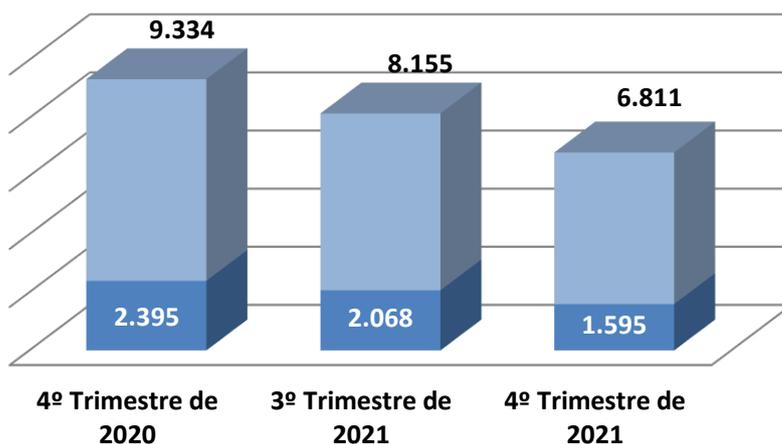


2021	E-mails	Disque Denúncia	Disque 100	Rede de Ouvidoria do MP	Ligue 180	Fala.Br	Detran	Protocolo
Outubro	438	231	221	105	111	61	0	28
Novembro	490	299	179	98	110	60	0	18
Dezembro	360	285	162	76	84	51	1	17
<b>Total</b>	<b>1.288</b>	<b>815</b>	<b>562</b>	<b>279</b>	<b>305</b>	<b>172</b>	<b>1</b>	<b>63</b>

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 6.811 (seis mil oitocentos e onze) ligações, com 1.595 (mil e quinhentos e noventa e cinco) registros, sendo 473 (quatrocentos e setenta e três) comunicações a menos que o terceiro trimestre de 2021.

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ LIGAÇÕES ATENDIDAS

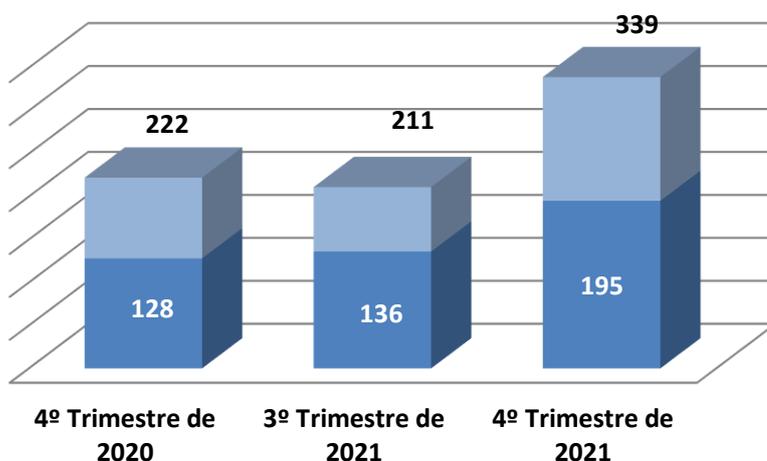


2021	Registros	Ligações
Outubro	601	2565
Novembro	500	2506
Dezembro	494	1740
<b>Total</b>	<b>1.595</b>	<b>6.811</b>

## 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.

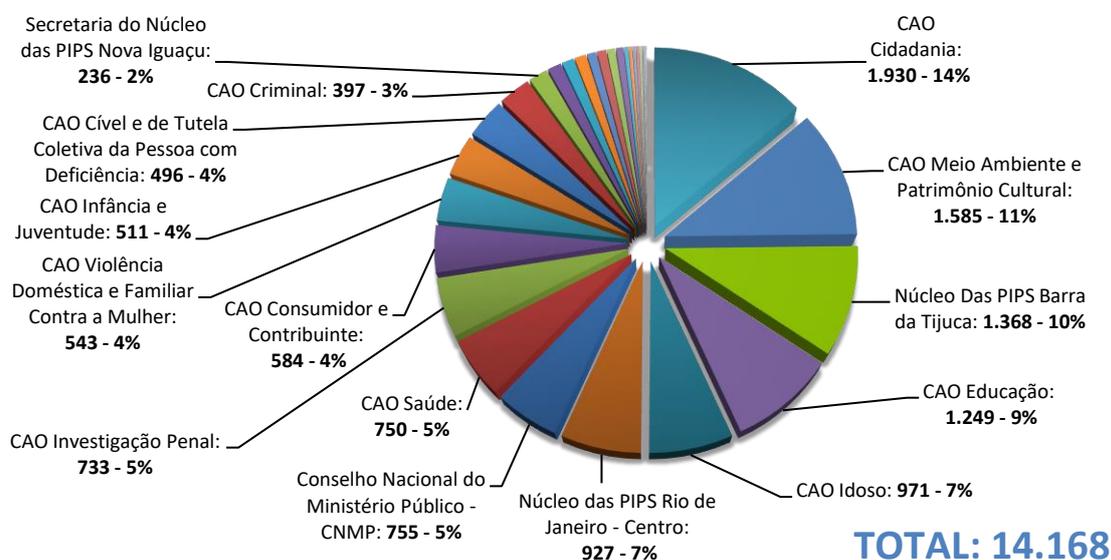
■ TOTAL DE ATENDIMENTOS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA



2021	Registros	Atendimentos
Outubro	71	129
Novembro	64	120
Dezembro	60	90
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>339</b>

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

No terceiro trimestre foram distribuídas **14.168** comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	1.930
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.585
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.368
CAO Educação	1.249
CAO Idoso	971
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	927
Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP	755
CAO Saúde	750
CAO Investigação Penal	733
CAO Consumidor e Contribuinte	584
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	543
CAO Infância e Juventude	511
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	496
CAO Criminal	397
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	236
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	171
Assessoria Executiva	149
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	143
Corregedoria	113
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	112
Ministério Público Federal - MPF	101
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	91
Secretaria Geral	53
Conselho Nacional de Justiça - CNJ	44
CAO Execução Penal	39
Ministério Público do Trabalho - MPT	34
CAO Eleitoral	32
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	19
Ministério Público Militar - MPM	14
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	7
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	4
Defensoria Pública da União	3
Ordem dos Advogados do Brasil	2
Diretoria de Recursos Humanos	1
GAECO	1

## 2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no quarto trimestre de 2021, foram distribuídas um total de **10.660** comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os tópicos de cada Centro de Apoio Operacional, **14.168** 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.



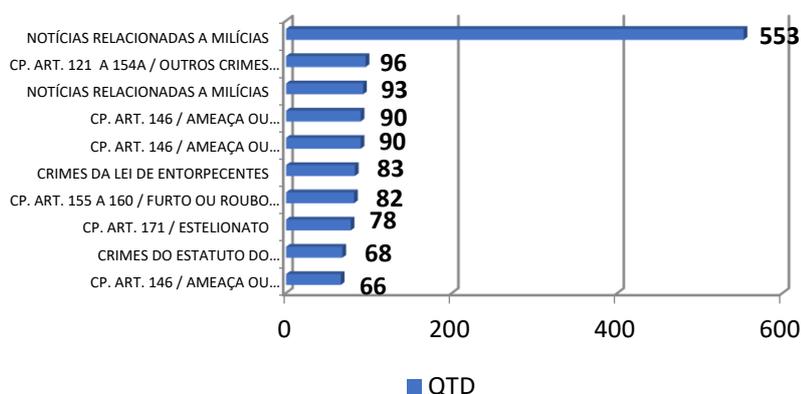
**TOTAL COM ATRIBUIÇÃO: 13.124**

Fonte: Relatório GSI

Sem Atribuição: **1.044**

## 2.9 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

## INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 336 Temas: 2.391

Total: 3.690

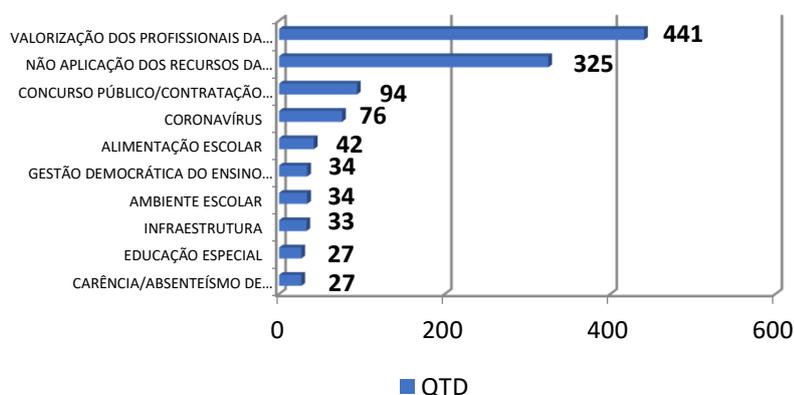
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 30 Temas: 483

Total: 1.881

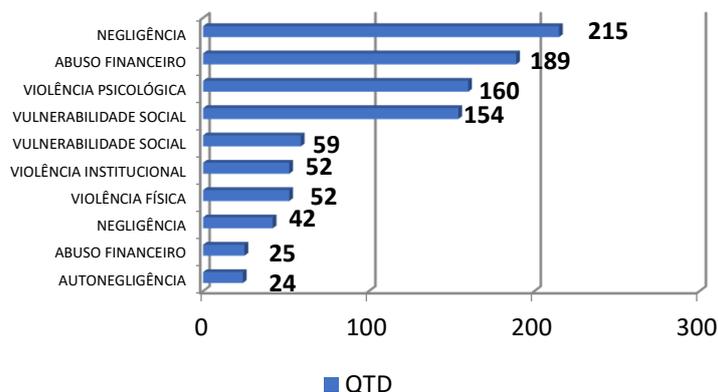
## TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 13 Temas: 116

Total: 1.249

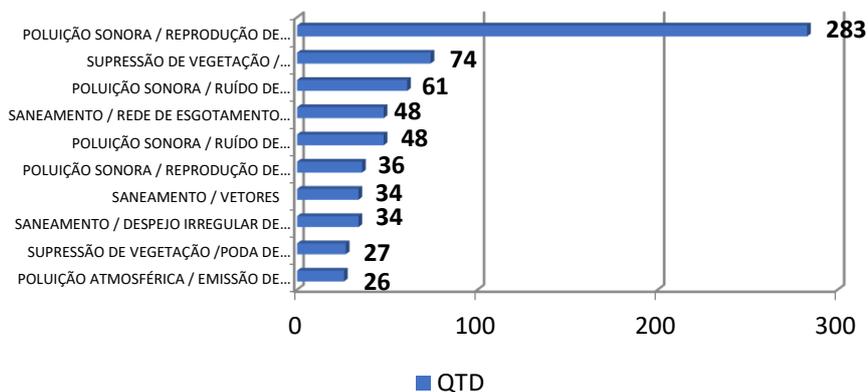
## IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 18 Temas: 121

Total: 1.093

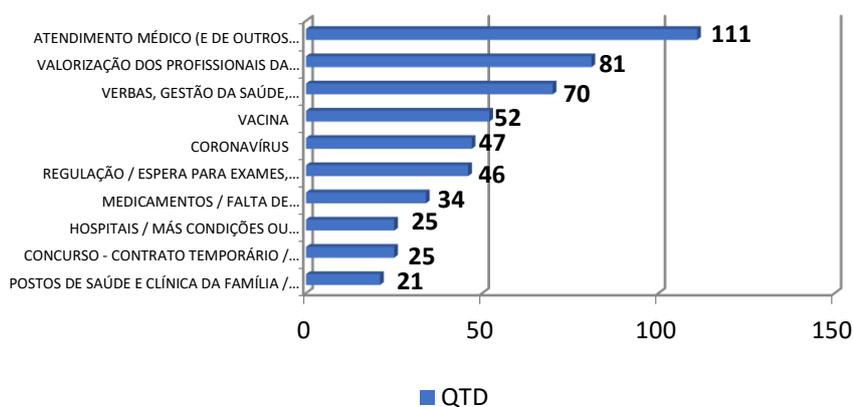
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 19 Temas: 187

Total: 858

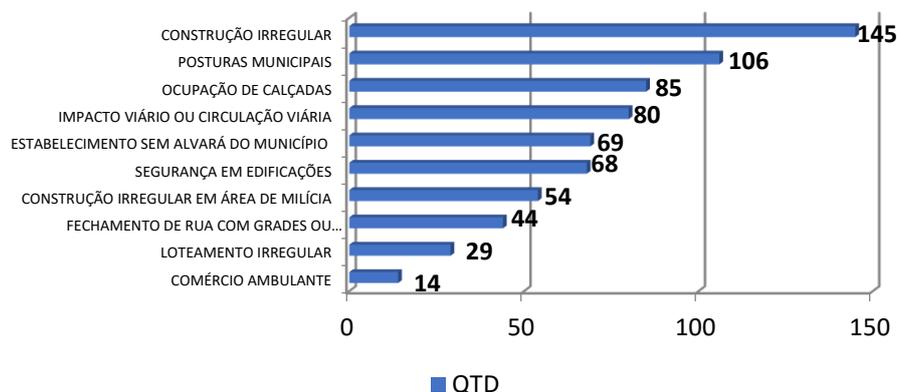
## TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 34 Temas: 238

Total: 750

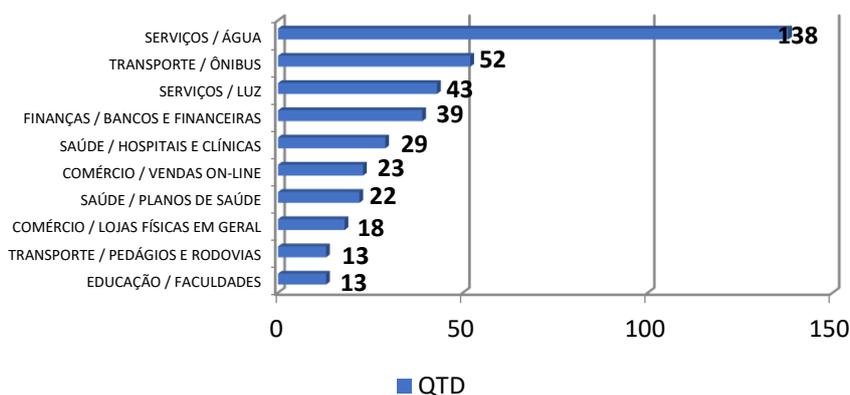
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 9 Temas: 33

Total: 727

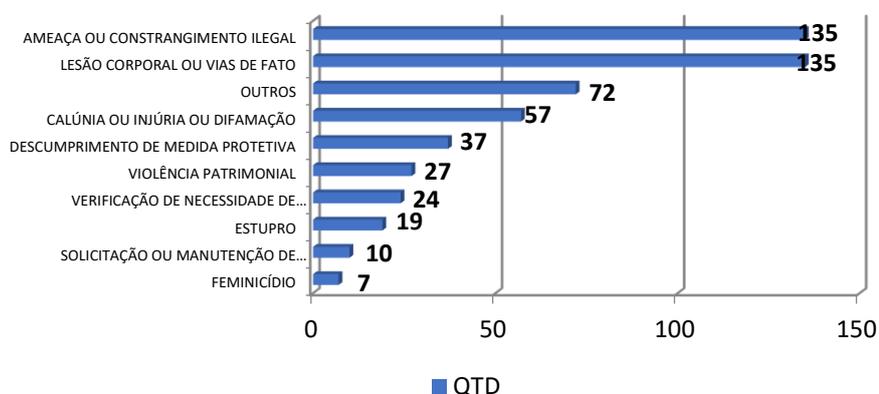
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 44 Temas: 194

Total: 584

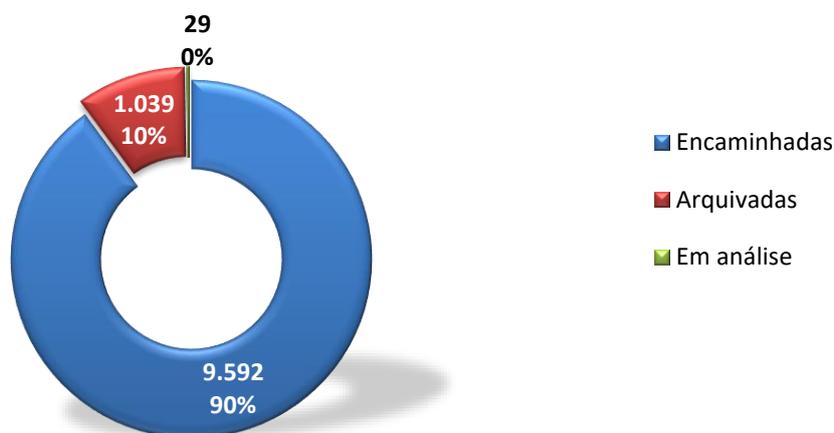
## VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER



Outros 6 Temas: 20

Total: 543

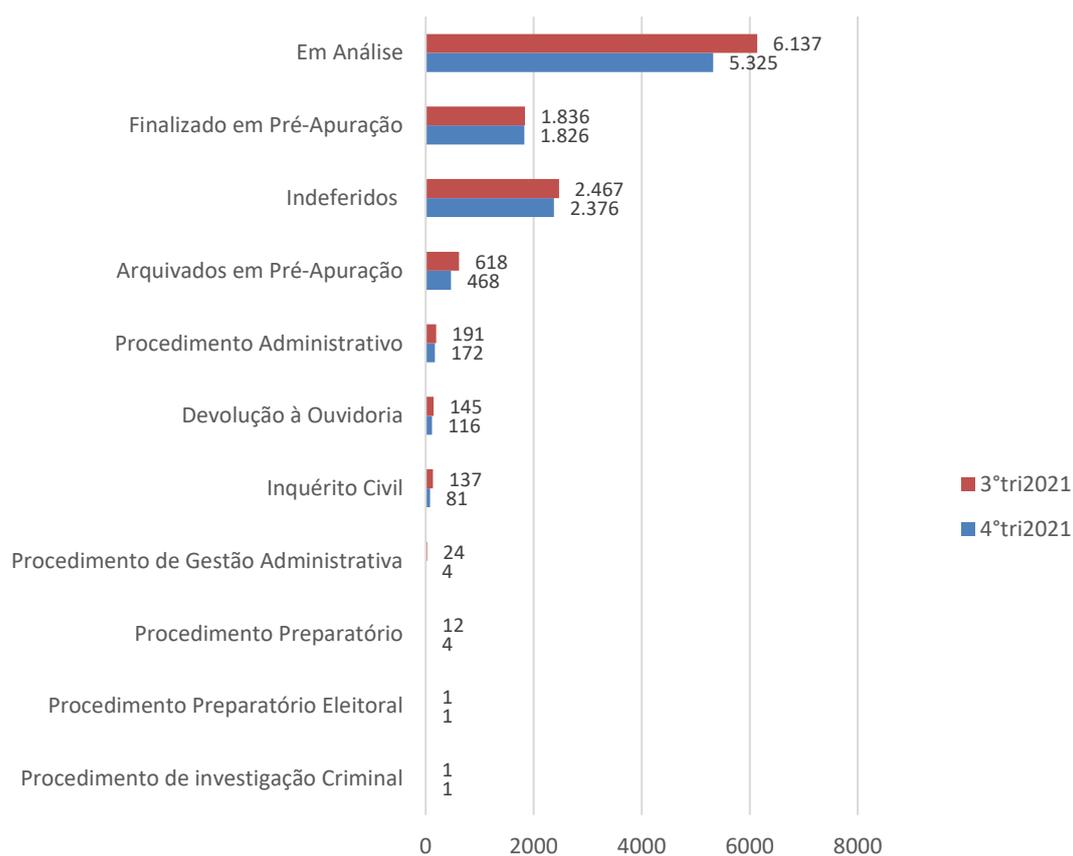
## 2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre



**TOTAL: 10.660**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 12jan

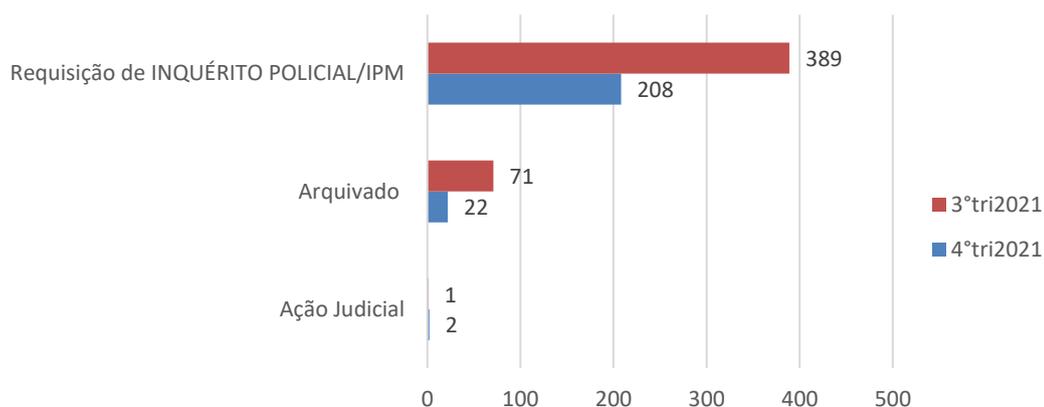
## 2.11 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 10.660 comunicações: **10.559**

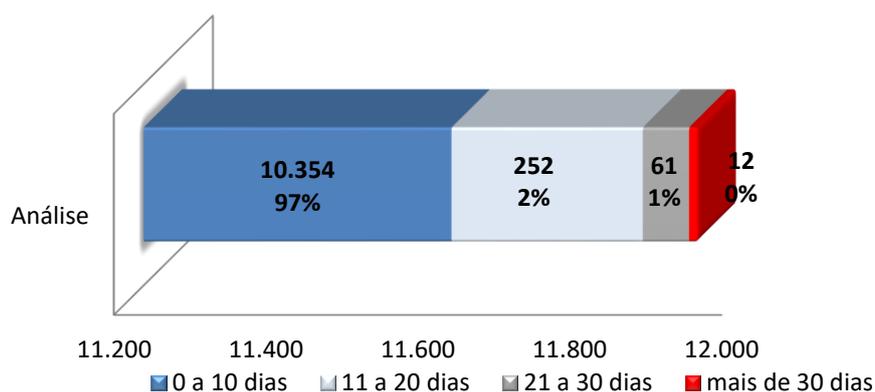
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 12/01/2022

## 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.



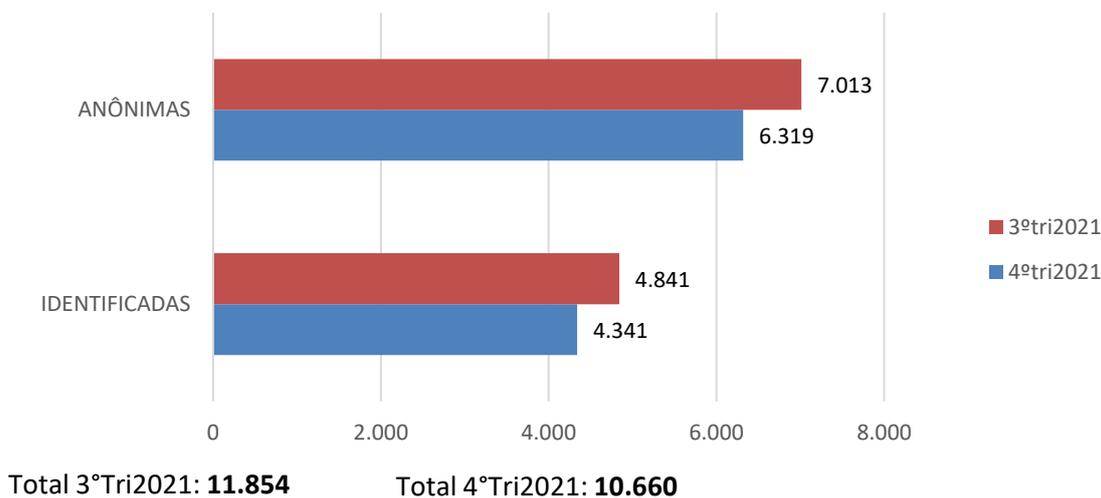
\*Comunicações tratadas no período

**Total: 10.679**

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	9.487	109	24	8
Arquivadas	867	143	37	4
<b>Total</b>	<b>10.354</b>	<b>252</b>	<b>61</b>	<b>12</b>

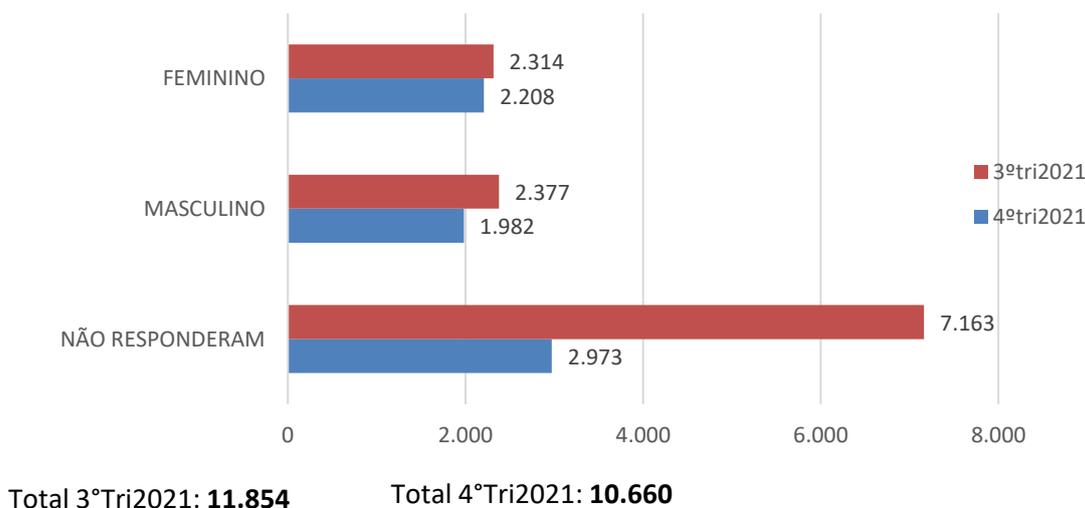
### 2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 10.660 (dez mil seiscentos e sessenta) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 6.319 (seis mil trezentos e dezenove) foram anônimas, enquanto 4.341 (quatro mil trezentos e quarenta e um) foram identificadas.



### 2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 10.660 (dez mil seiscentos e sessenta) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 2.208 (dois mil duzentos e oito) foram registradas pelo gênero feminino, 1.982 (mil novecentos e oitenta e dois) 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

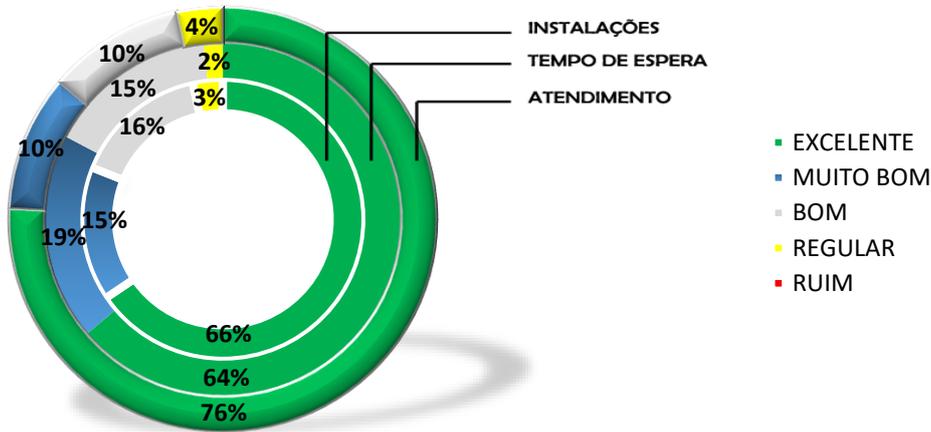
- Presencial

Em um universo de 339 atendimentos, 58 (17%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	38
MUITO BOM	9
BOM	9
REGULAR	2
RUIM	0

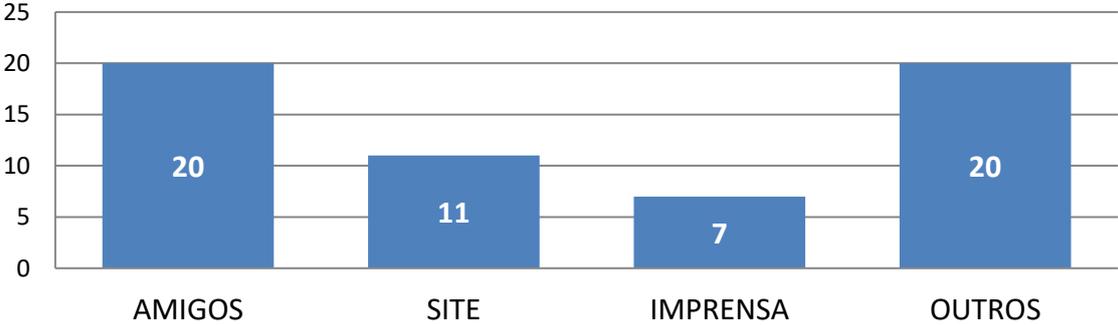
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	37
MUITO BOM	11
BOM	9
REGULAR	1
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	44
MUITO BOM	6
BOM	6
REGULAR	2
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

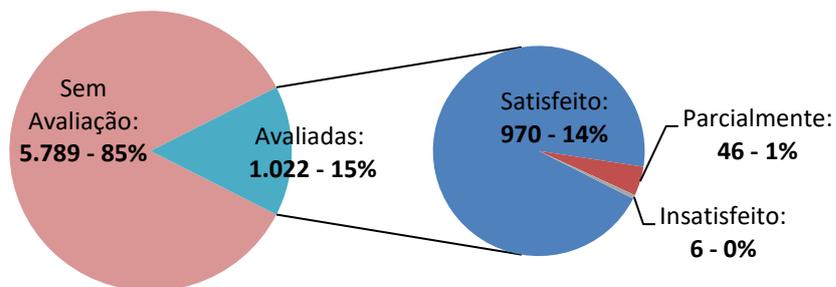


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

### 3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

- **Telefone 127**

Em um universo de 6.811 ligações atendidas, 1.022 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

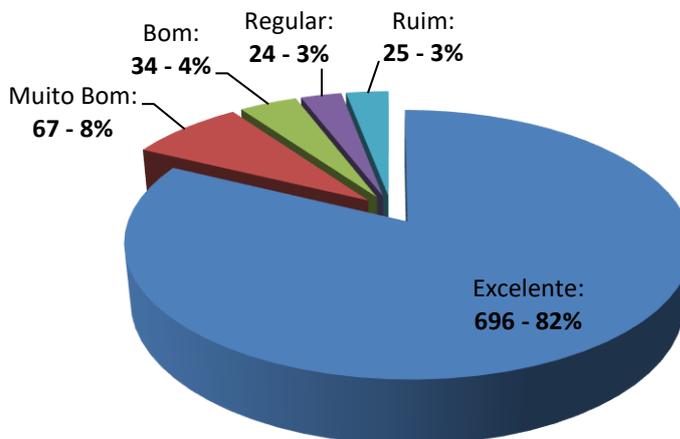


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Outubro	2.565	446	421	21	4
Novembro	2.506	294	284	9	1
Dezembro	1.740	282	265	16	1
<b>Total</b>	<b>6.811</b>	<b>1.022</b>	<b>970</b>	<b>46</b>	<b>6</b>

### 3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Internet**

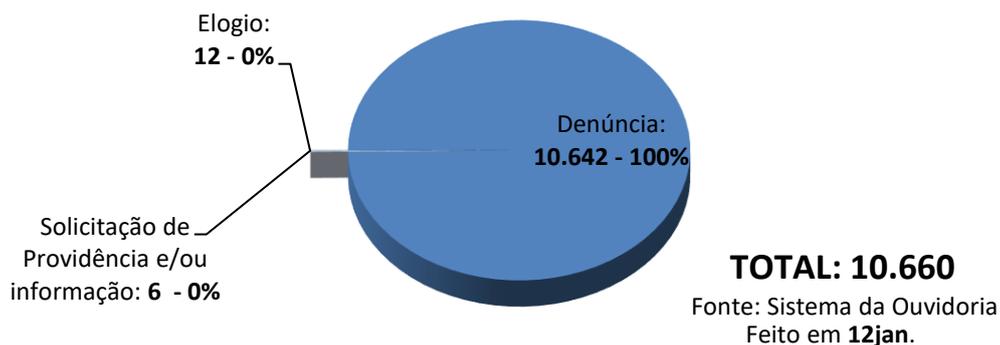
Em um universo de 5.379 comunicações, 846 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



## 4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

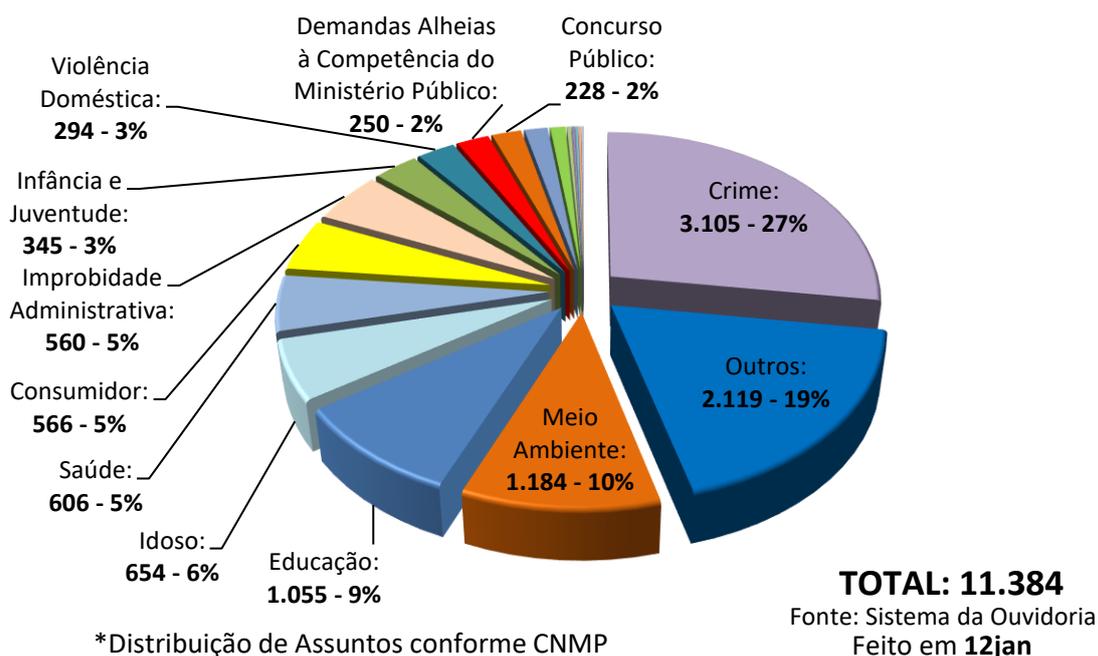
### 4.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	10.642	10.613	29
Elogio	12	12	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	6	6	-
Reclamação	-	-	-

## 4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



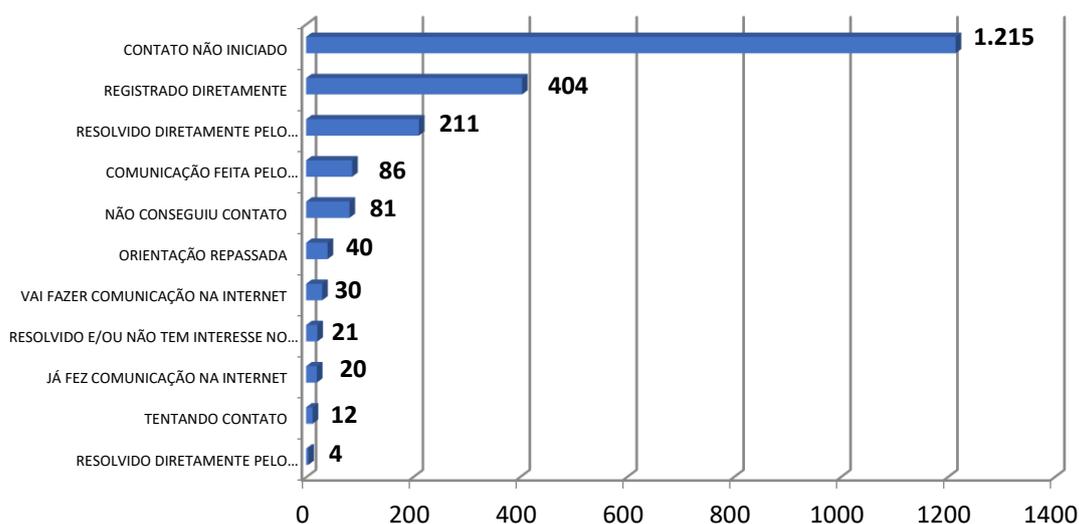
Crime	3.105
Outros	2.119
Meio Ambiente	1.184
Educação	1.055
Idoso	654
Saúde	606
Consumidor	566
Improbidade Administrativa	560
Infância e Juventude	345
Violência Doméstica	294
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	250
Concurso Público	228
Serviços Públicos	180
Administração e Funcionamento do Ministério Público	118
Execução Penal	35
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	24
Eleitoral	23
Acessibilidade	20
Controle Externo da Atividade Policial	18
Atuação de Membros e Servidores	0
Pendentes	29

# 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 4º Trimestre de 2021.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

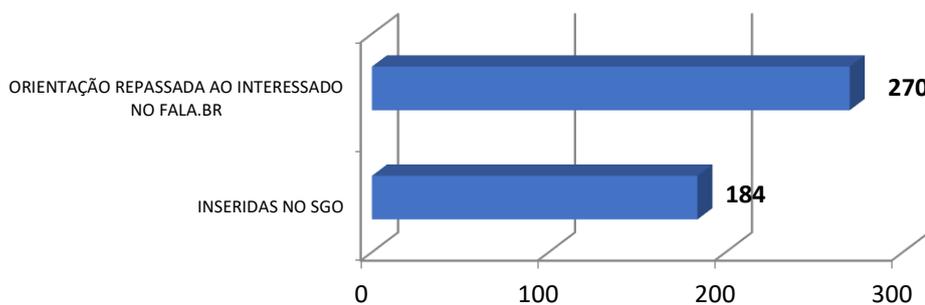
## GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS	TOTAL GERAL
CONTATO NÃO INICIADO	1.215
REGISTRADO DIRETAMENTE	404
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	211
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	86
NÃO CONSEGUIU CONTATO	81
ORIENTAÇÃO REPASSADA	40
VAI FAZER COMUNICAÇÃO NA INTERNET	30
RESOLVIDO E/OU NÃO TEM INTERESSE NO REGISTRO	21
JÁ FEZ COMUNICAÇÃO NA INTERNET	20
TENTANDO CONTATO	12
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO FACEBOOK MESSENGER	4
<b>TOTAL</b>	<b>2.124</b>

- Demandas do Fala.br

### Controle de Ações do Fala.BR

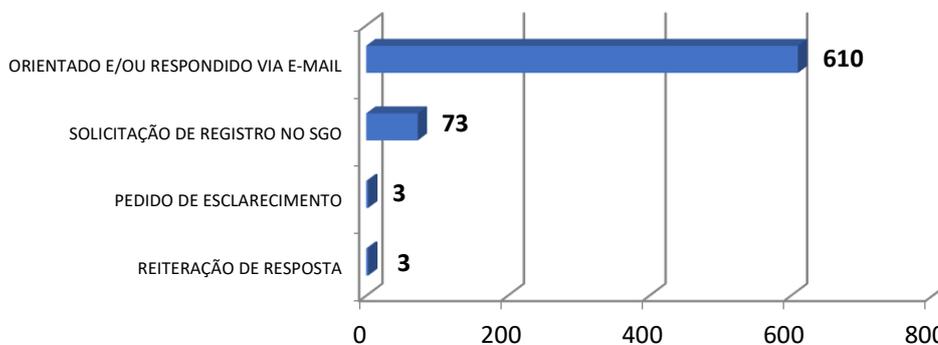


**Total: 454**

CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	QUANTITATIVO
INSERIDAS NO SGO	184
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	270
<b>TOTAL</b>	<b>454</b>

- Demandas de E-mails

### Controle de Ações da Gestão de E-mails



**Total: 689**

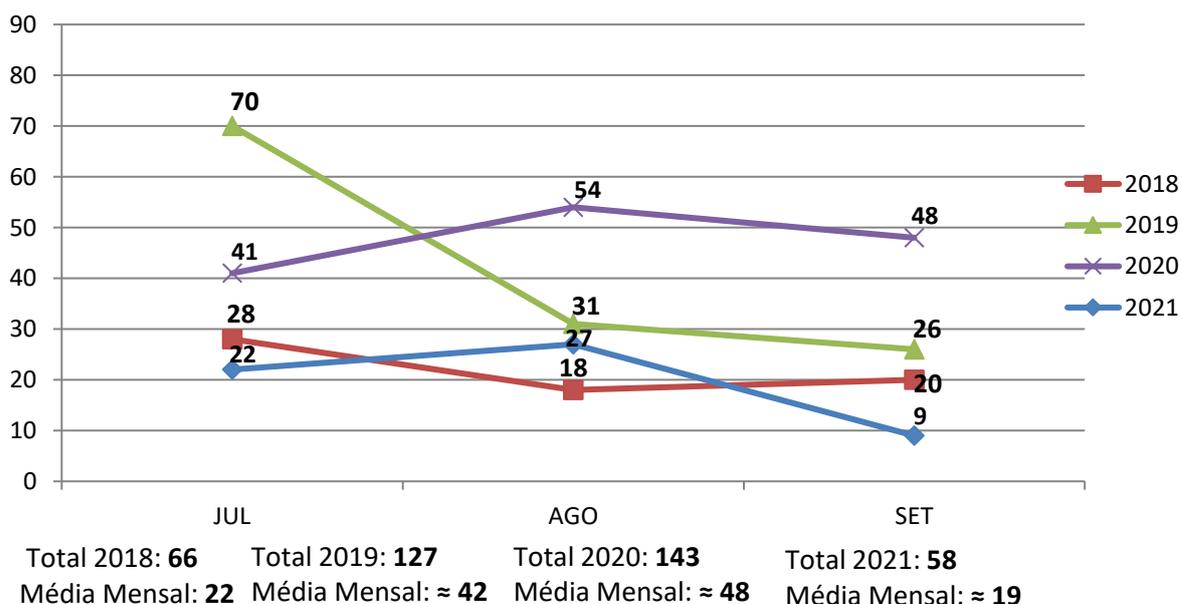
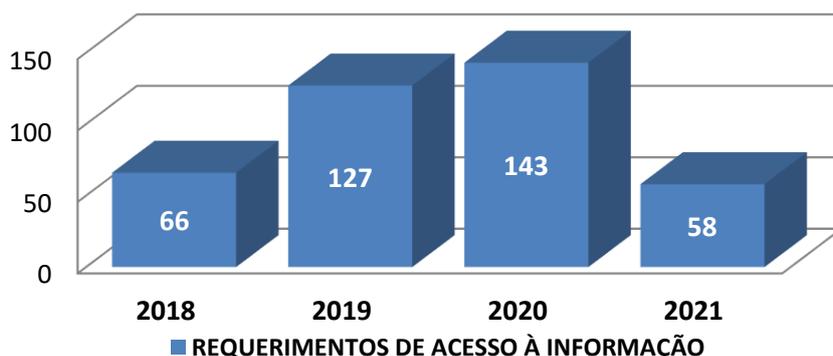
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	QUANTITATIVO
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL	610
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	73
REITERAÇÃO DE RESPOSTA	3
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	3
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>

## 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

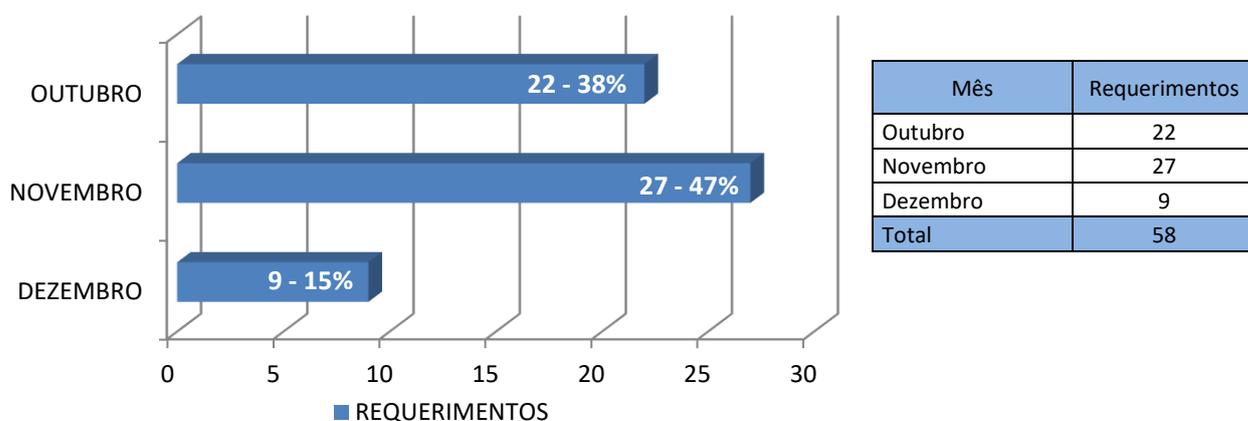
Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público 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: 58
- Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: ≈ 19



## 6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

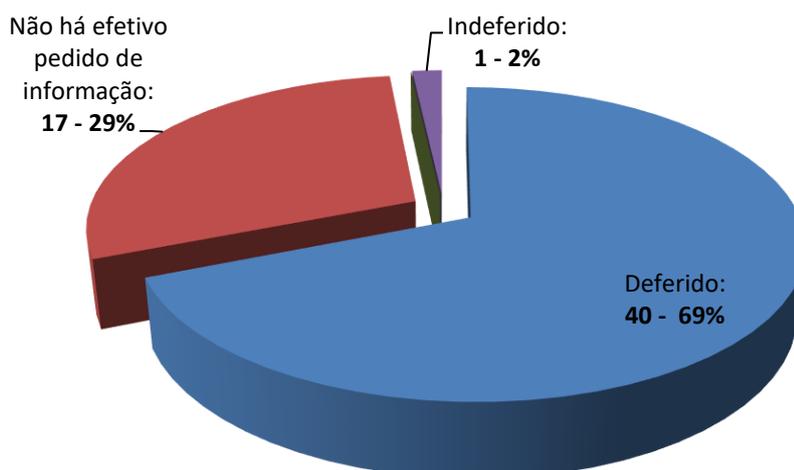
Esses 58 (cinquenta e oito) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



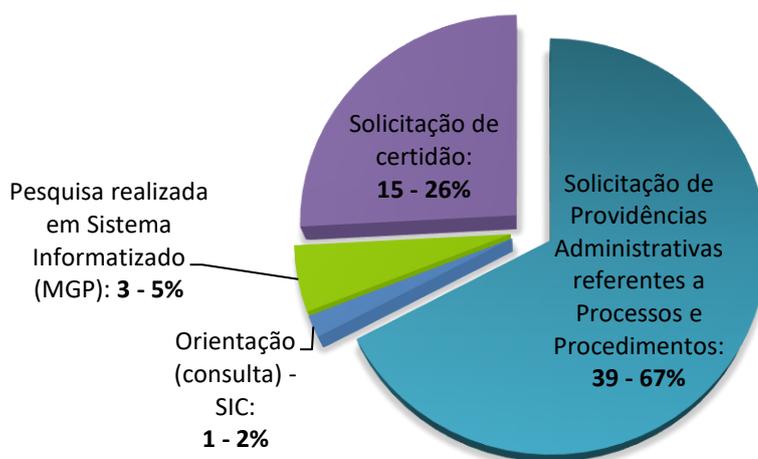
## 6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os cinquenta e oito requerimentos de acesso à informação recebidos no quarto trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Outubro	10	12	-	-	22
Novembro	22	4	-	1	27
Dezembro	8	1	-	-	9



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	39	67%
Orientação (consulta) – SIC.	1	2%
Solicitação de certidão	15	26%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	3	5%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>



**TOTAL: 58**

#### 6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **10 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Outubro	22	-	10 dias
Novembro	27	-	10 dias
Dezembro	9	-	10 dias
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>03</b>	<b>10 dias</b>

## 7 Reuniões

- **Em 04/10, 15h** - Reunião entre supervisão e *call center* da Ouvidoria;
- **Em 07/10 e 08/10** - 55ª reunião ordinária do CNOMP;
- **Em 13/10, 14h30min** - Reunião Ouvidoria e CAO Violência Doméstica ;
- **Em 13/10, 17h** - Reunião entre Ouvidoria, PGJ e SGMP - expectativas da Ouvidoria;
- **Em 19/10** - Reunião entre Ouvidoria e Secretaria de Tecnologia de Informação e de Comunicação;
- **Em 20/10, 14h30min** - Reunião Ouvidoria e Codcom;
- **Em 22/10, 15h** - Reunião Supervisão e Protocolo-Geral;
- **Em 22/10, 15h as 15h30min** - Alinhamento de rotinas da Ouvidoria;
- **Em 27/10, 14h** - Reunião Ouvidoria da Mulher;
- **Em 27/10, 16h** - Reunião Ouvidoria e GETEL;
- **Em 28/10, 14h as 16h** - Reunião do Eixo 2 - Proximidade com o cidadão - Fase Diagnóstico do Projeto Racionalizar;
- **Em 04/11 e 05/11** - I Encontro Regional Sul/Nordeste do CNOMP;
- **Em 10/11, 14h as 16h** - 2ª Reunião do Eixo 2 - Proximidade com o cidadão - Fase Diagnóstico do Projeto Racionalizar;
- **Em 11/11, 10h as 12h** - Curso "Liderança Organizacional para Otimização de Resultados" - Aula 10;
- **Em 11/11, 14h30min** - Treinamento FORMs;
- **Em 17/11, 14h as 18h** - Reunião CEDAE;
- **Em 18/11, 10h as 12h30min** - Curso "Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta" Aula 02;

- **Em 19/11, 09h as 12h30min** - Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica;
- **Em 22/11** - 56ª reunião CNOMP;
- **Em 23/11, 10h as 12h30min** - Curso “Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta” Aula 03;
- **Em 30/11, 10h as 12h30min** - Curso “Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta” Aula 05;
- **Em 02/12, 10h as 12h30min** - Curso “Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta” Aula 06;
- **Em 07/12, 10h as 12h30min** - Curso “Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta” Aula 07;
- **Em 08/12, 14h as 17h** - Fórum Permanente de Planejamento e Gestão - 4ª Reunião Ordinária de 2021;
- **Em 09/12, 10h as 12h30min** - Curso “Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta” Aula 08.

## 8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 18/11:** 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 773181;
- **Em 20/12:** 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 778727;
- **Em 21/12:** 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 779235.

## 9 Notícias

**Em 05/11: Ouvidoria do MPRJ estará de plantão para recebimento de denúncias relacionadas à eleição suplementar de Carapebus**



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) atuará neste domingo (07/11), de 8h às 17h, para o recebimento de eventuais denúncias referentes à eleição suplementar realizada no município de Carapebus, na região Norte Fluminense, para eleger o prefeito da cidade.

As comunicações eleitorais poderão ser encaminhadas pelos canais

da Ouvidoria: Call Center via telefone 127 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro), Whatsapp 21-993663100 (mensagens escritas e ligações), formulário eletrônico no site do MPRJ, e mensagem privada via facebook @MPRJ.Ouvidoria.

O prefeito eleito neste domingo substituirá Christiane Miranda Cordeiro (PP), eleita no pleito de 2020, que teve seu registro de candidatura indeferido pelo Tribunal Regional Eleitoral (TRE-RJ) no fim de novembro do mesmo ano. O Tribunal Superior Eleitoral (TSE) reconheceu a inelegibilidade, determinou o afastamento do cargo e a realização de novas eleições em Carapebus.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/109003>)

## Em 16/12: MPRJ prepara retorno das atividades da Ouvidoria Itinerante, com atendimento às demandas da população



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, já planeja a retomada de suas atividades itinerantes para o próximo ano, diante do arrefecimento da pandemia de Covid-19, mas ainda preservando as medidas sanitárias visando à prevenção ao coronavírus e demais doenças, como a gripe causada pelo vírus Influenza. Um dos primeiros passos para a volta das ações da Ouvidoria

Itinerante/MPRJ foi a reforma que trouxe melhorias ao ônibus da instituição, no qual é realizado parte dos atendimentos à população fluminense. "Considerando que os eventos itinerantes acontecem não somente dentro do ônibus do MPRJ, mas em conjunto com parceiros que liberam espaços próprios e públicos, estamos avançando na construção de um novo calendário de atividades", confirma o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, ouvidor da instituição.

Segundo Augusto Vianna Lopes, as mudanças das regras de segurança sanitária vêm sendo acompanhadas pela instituição e, neste momento, estão sendo reativados contatos com parceiros para implementar o novo cronograma de ações. "É essencial a participação dessas entidades da sociedade civil e de órgãos públicos para criar um vínculo de pertencimento do cidadão, com acesso a seus direitos e identificação da nossa imagem institucional. Esperamos o retorno das atividades externas como forma de preservar a política de maior aproximação da população, sobretudo da parcela mais desprovida de serviços públicos. Nestas ocasiões, dados e informações são recolhidos e direcionados aos órgãos de execução para que, assim, possam traçar suas prioridades e ações efetivas. Ao mesmo tempo, essa relação estreita permite maior visibilidade e prestação de contas ao cidadão do trabalho realizado por nossa instituição", diz o ouvidor do MPRJ.

(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

- Leonardo da Silva Braga - Técnico - Administrativo / Supervisor
- 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

- 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