

RELATÓRIO SEMESTRAL

de Atividades

1º Semestre 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

SUMÁRIO

1 Apresentação	4
2 Dados Estatísticos	5
21–Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
22–Distribuição das comunicações mês a mês	5
23–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	6
24–Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	6
25–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico ¹²⁷	7
26–Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	7
27–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	8
28–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	9
29–Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	10
210–Situação das comunicações recebidas no semestre	13
211–Resultados das comunicações recebidas no semestre	13
212–Quanto à identificação/ao anonimato	14
213–Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	14
3 Pesquisas de Satisfação	15
31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	15
32–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	16
33–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	16
4 Lei de Acesso à Informação	17

4.1– Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011	17
4.2– Distribuição dos requerimentos mês a mês	18
4.3– Situação e características dos pedidos de acesso à informação	18
4.4– Respostas aos pedidos de acesso à Informação	19
5 Reuniões	20
6 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRI	22
7 Notícias	23
8 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRI	26

1 Apresentação

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

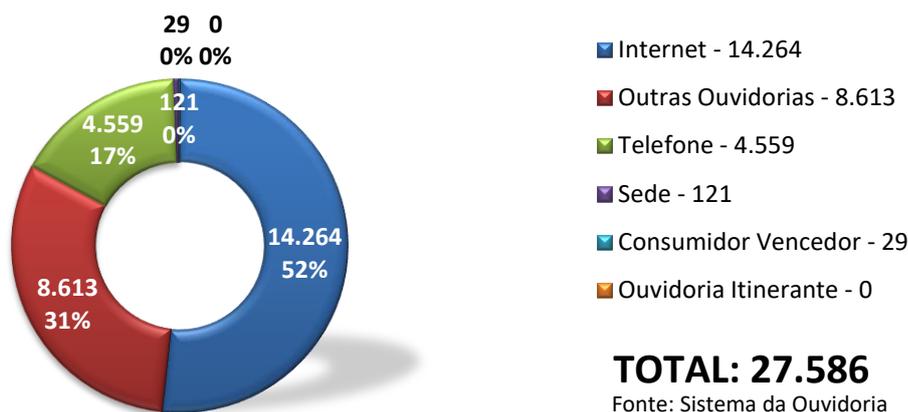
Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (primeiro semestre de 2021) com os primeiros semestres dos anos anteriores (primeiro semestre de 2018 e 2019), a fim de permitir uma perspectiva de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

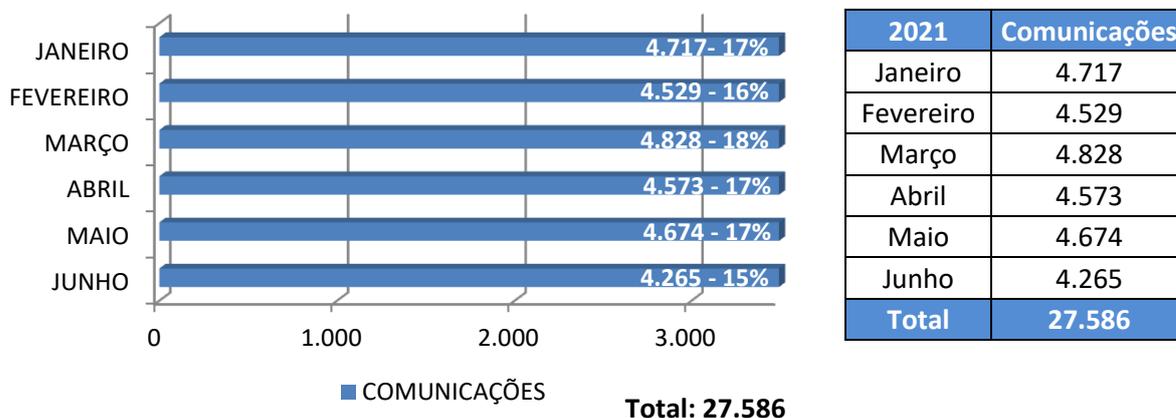
2.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro semestre de 2021, foram num total de 27.586 (vinte e sete mil quinhentos oitenta seis).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

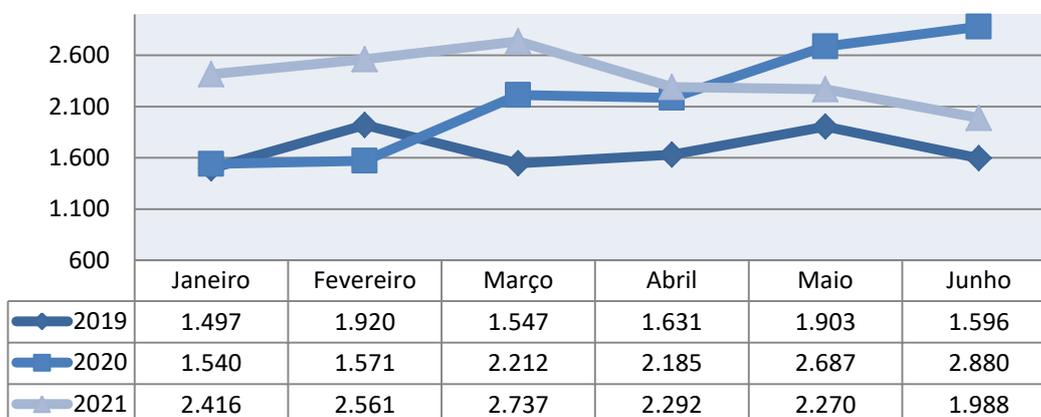
Essas 27.586 (vinte e sete mil quinhentos oitenta seis) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** comunicação recebida pelo Disque-100, Ligue-180, Disque Idoso, Disque-Denúncia e de outros MP's; **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, das oriundas do formulário eletrônico

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 14.264 (quatorze mil duzentos e sessenta e quatro) comunicações, sendo 2.981 (dois mil novecentos e oitenta e um) a mais que o mesmo período de 2019.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

Total **2019: 10.094**

Total **2020: 13.075**

Total **2021: 14.264**

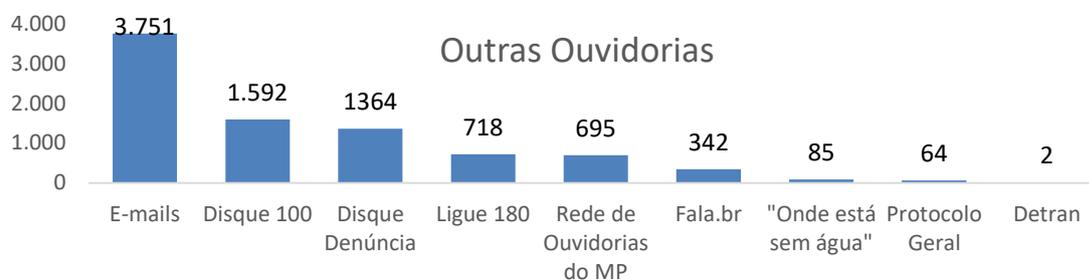
Média Mensal: ≈ **1.682**

Média Mensal: ≈ **2.179**

Média Mensal: ≈ **2.377**

2.4 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Denúncia, Detran, Fala.br, e-mails, formulário “onde está sem água”, Protocolo Geral do MP e rede de Ouvidoria do MP.

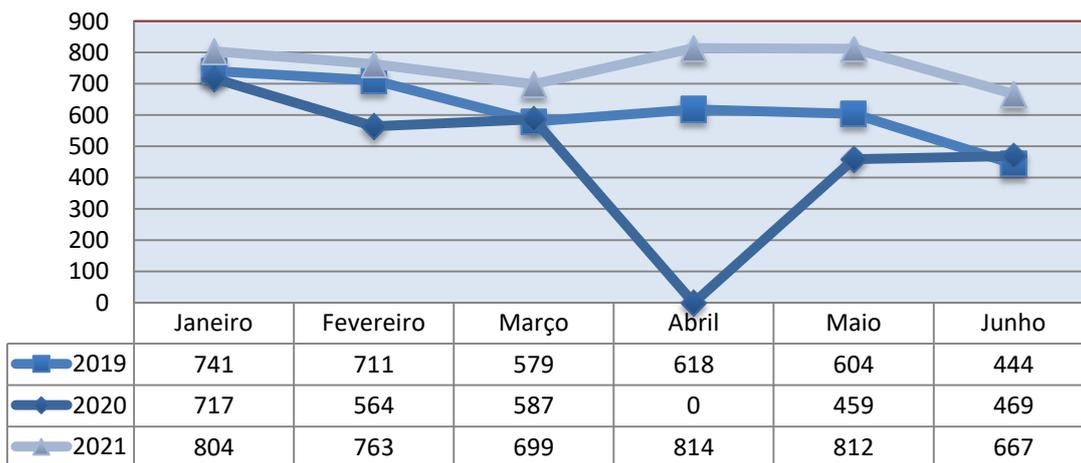


Total: **8.613**

2021	Disque 100	Ligue 180	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo Geral
Janeiro	491	212	182	1	29	85	50	393	8
Fevereiro	300	84	113	-	67	104	34	461	6
Março	237	87	279	1	50	111	1	580	7
Abril	123	61	235	-	57	136	-	853	-
Maio	185	123	246	-	65	123	-	835	12
Junho	256	151	309	-	74	136	-	629	31
Total	1.592	718	1.364	2	342	695	85	3.751	64

2.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do atendimento telefônico 127

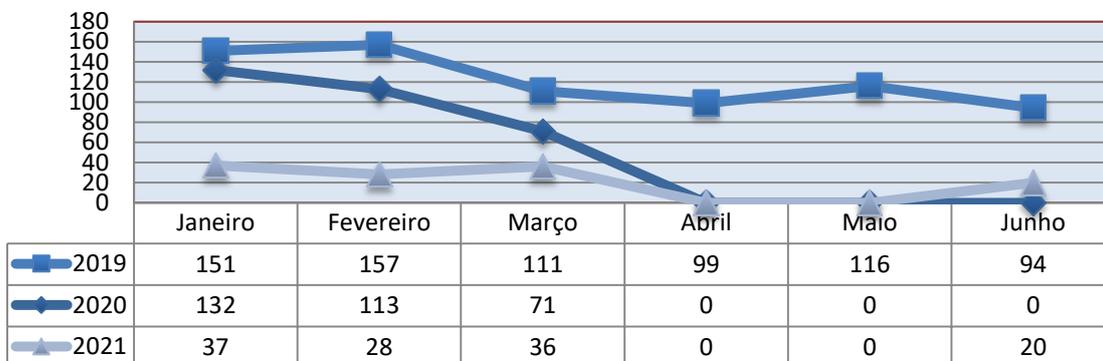
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 24.008 (vinte e quatro mil e oito) ligações, com 4.559 (quatro mil quinhentos e cinquenta e nove) registros, sendo 1.763 (mil setecentos e sessenta e três) comunicações a mais que o mesmo período de 2020. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento telefônico foi interrompido em 20mar2020 e retornou, em escala reduzida, no dia 05mai2020.



Total 2019: **3.697** Total 2020: **2.796** Total 2021: **4.559** Fonte: Sistema da Ouvidoria
 Média Mensal: ≈ **616** Média Mensal: **466** Média Mensal: ≈ **760**

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

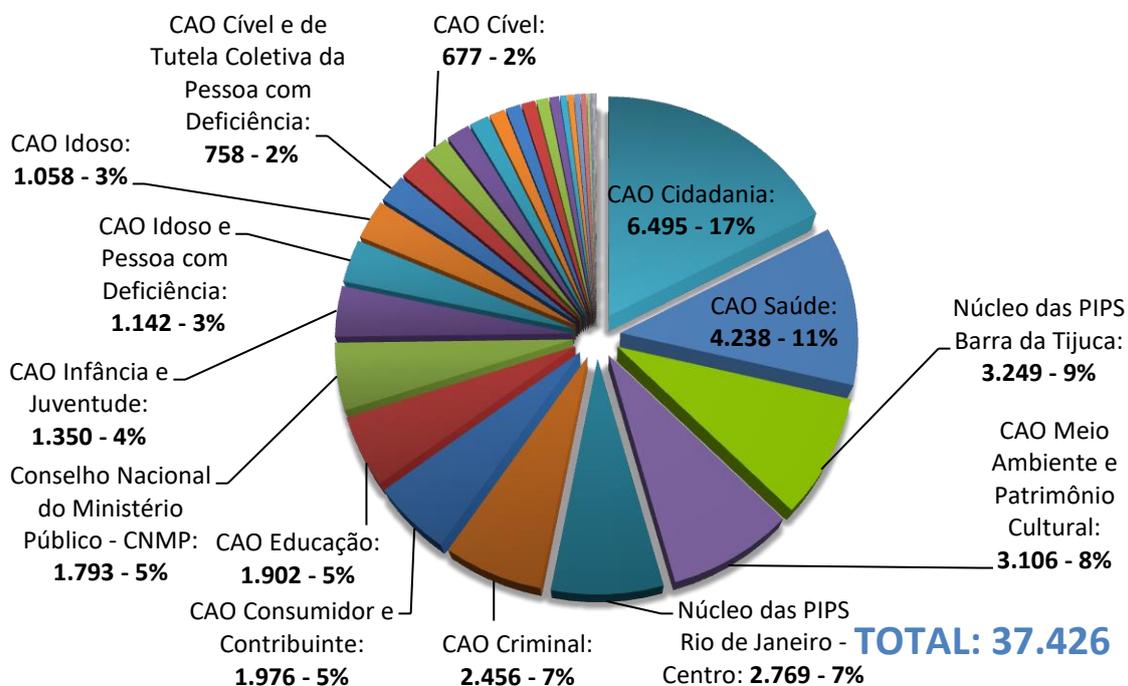
Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 351 (trezentos e cinquenta e um) atendimentos, com 121 (cento e vinte e um) registros, sendo 195 (cento e noventa e cinco) comunicações a menos que o mesmo período de 2020. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento presencial encerra e retorna as atividades de acordo com o decreto vingente.



Total 2019: **728** Total 2020: **316** Total 2021: **121** Fonte: Sistema da Ouvidoria
 Média Mensal: ≈ **121** Média Mensal: ≈ **53** Média Mensal: ≈ **20**

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

Das 27.586 comunicações recebidas no primeiro semestre foram gerados 37.426 expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:



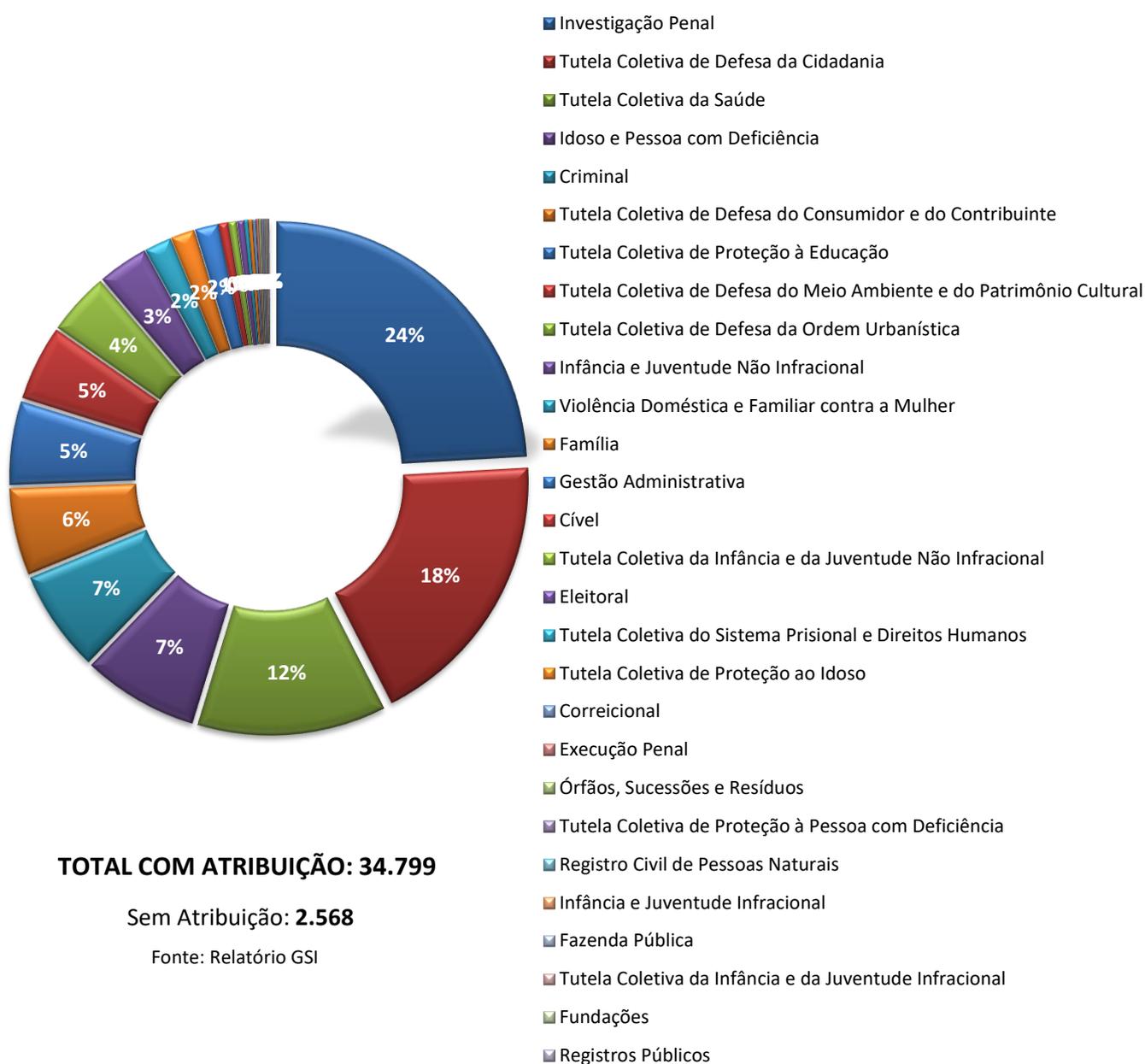
DESTINATÁRIO	Total	DESTINATÁRIO	Total
CAO Cidadania	6.495	Ministério Público Federal - MPF	251
CAO Saúde	4.238	Ministério Público do Trabalho - MPT	177
Núcleo das PIPS Barra da Tijuca	3.249	Ministério Público Militar - MPM	158
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	3.106	CAO Eleitoral	157
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	2.769	Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	153
CAO Criminal	2.456	Corregedoria	76
CAO Consumidor e Contribuinte	1.976	Secretaria Geral	49
CAO Educação	1.902	Coordenadoria de Segurança e Inteligência	41
Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP	1.793	Conselho Nacional de Justiça - CNJ	20
CAO Infância e Juventude	1.350	Defensoria Pública da União	13
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	1.142	Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	12
CAO Idoso	1.058	CAO Procuradorias	7
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	758	GAECO	5
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	714	Diretoria de Recursos Humanos	3
CAO Cível	677	Ordem dos Advogados do Brasil	2
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	621	CAO Execução Penal	1
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	509	Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	1
Assessoria Executiva	416	Coordenação de Direitos Humanos	1
CAO Investigação Penal	390	Polícia Civil - PCERJ	1
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	360	Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicação	1
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	318	Total Geral	37.426

² Expediente ouvidoria: nomenclatura utilizada para os documentos que são encaminhados pela Ouvidoria aos órgãos com atribuição na matéria específica.

2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

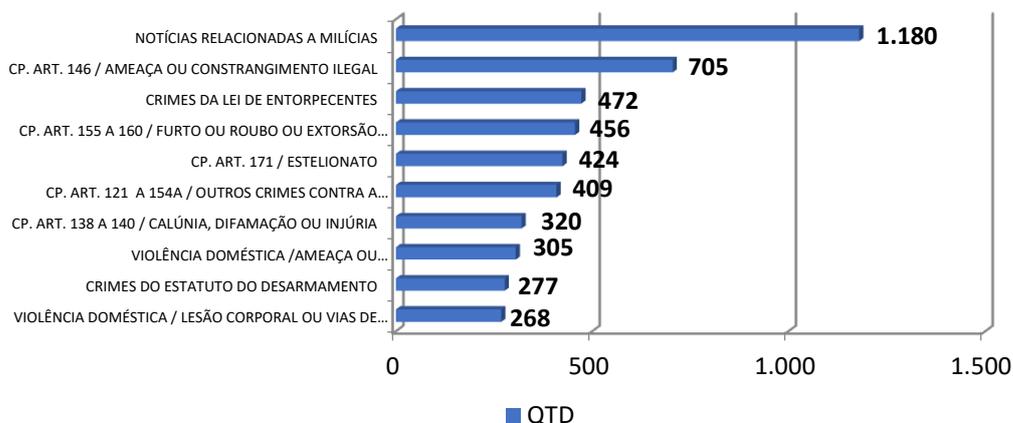
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as 27.586 comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro semestre de 2021, foram distribuídas num total de 37.426 expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 34.799 temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.

TEMAS ASSOCIADOS ÀS ATRIBUIÇÕES



2.9 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

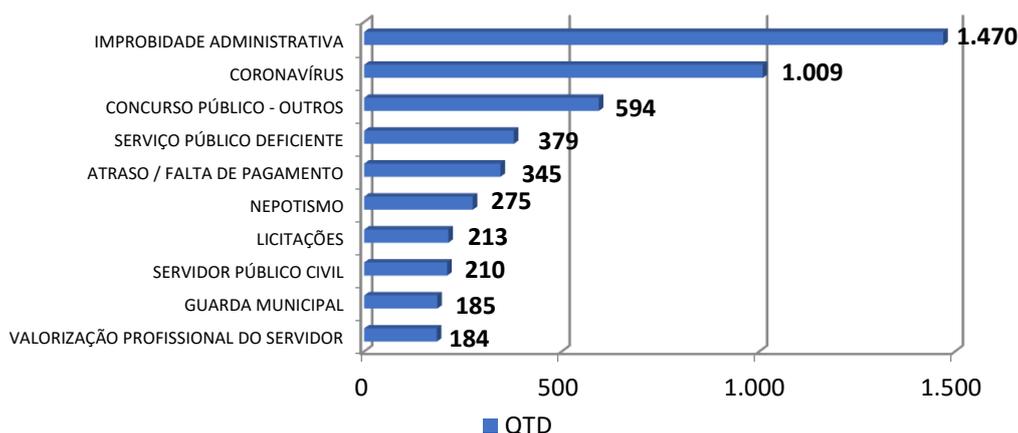
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 85 Temas: 3.571

Total: 8.387

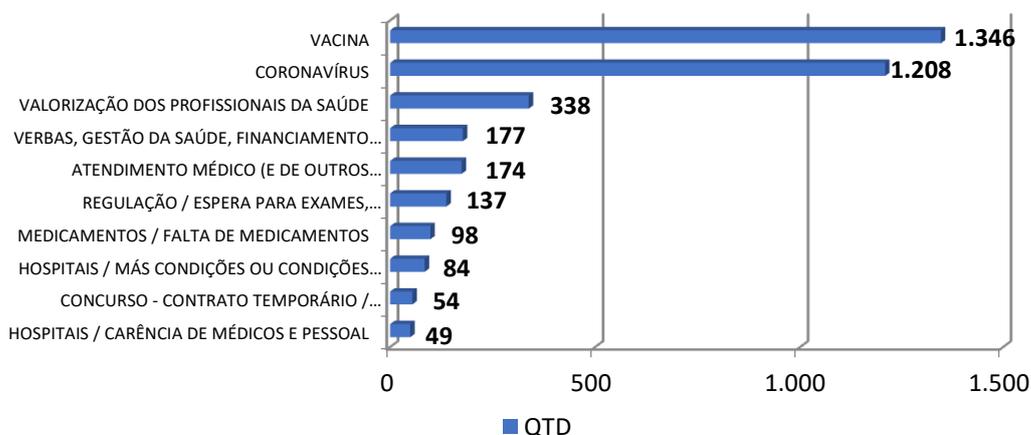
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 33 Temas: 1.537

Total: 6.401

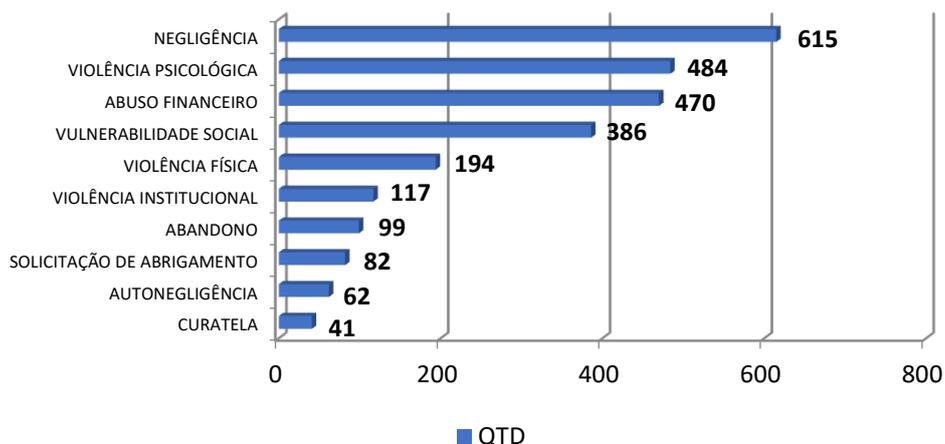
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 38 Temas: 573

Total: 4.238

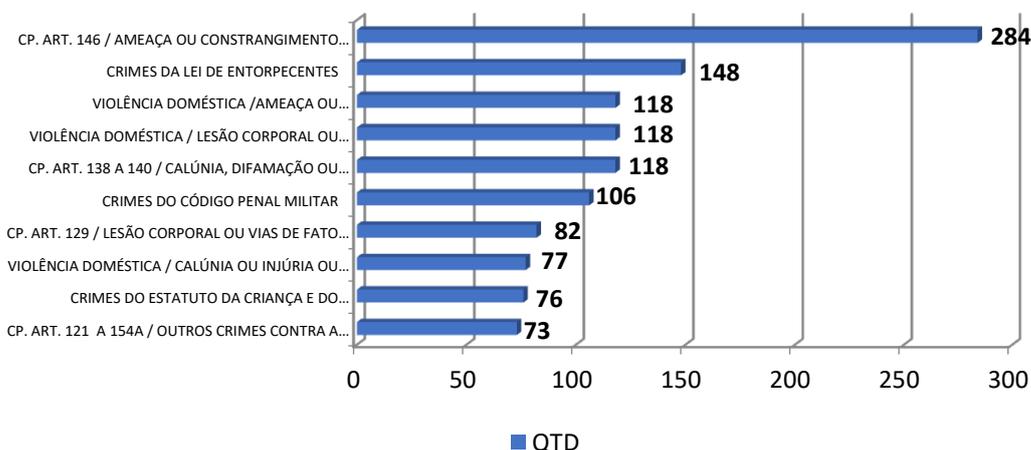
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 9 Temas: 50

Total: 2.600

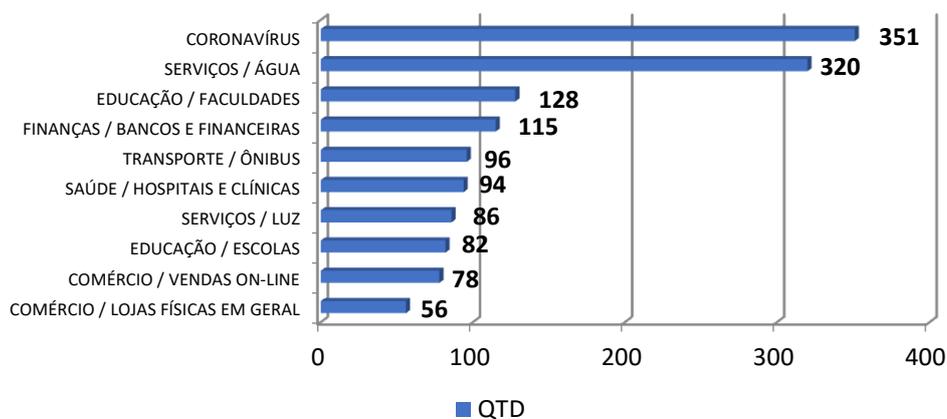
CRIMINAL



Outros 70 Temas: 1.091

Total: 2.291

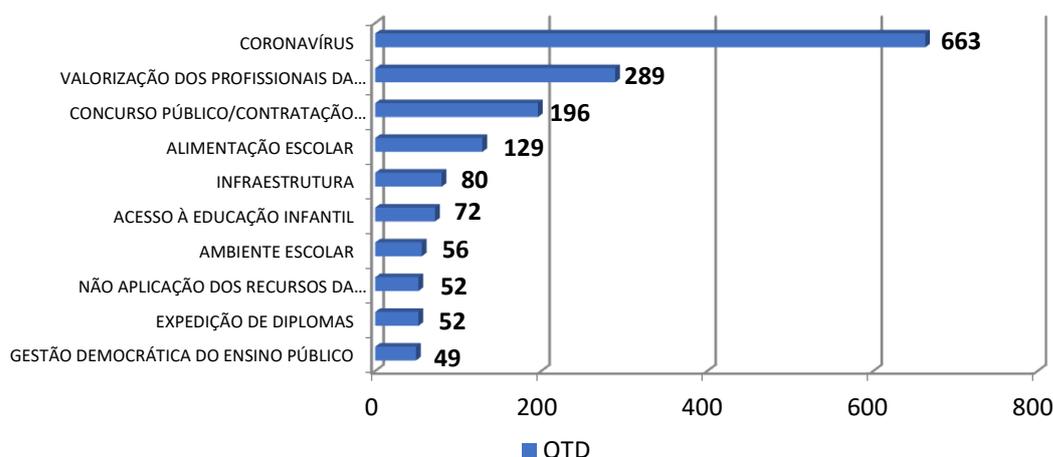
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 59 Temas: 570

Total: 1.976

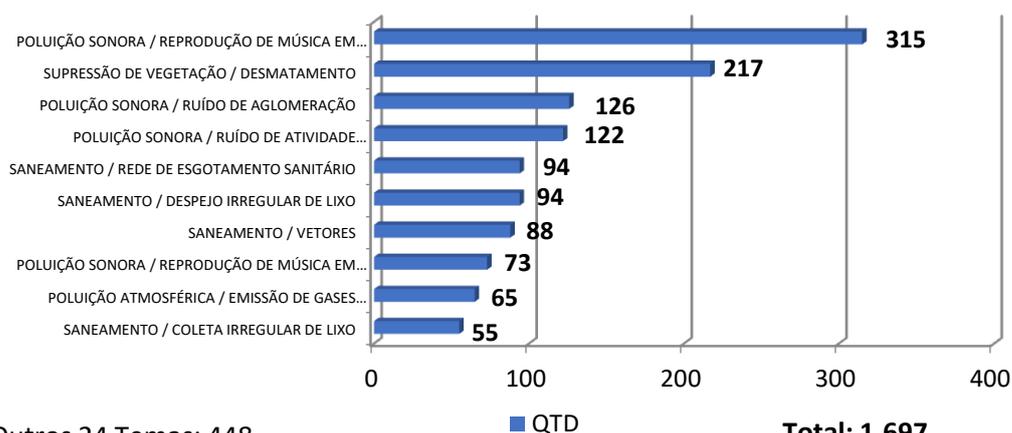
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 13 Temas: 264

Total: 1.902

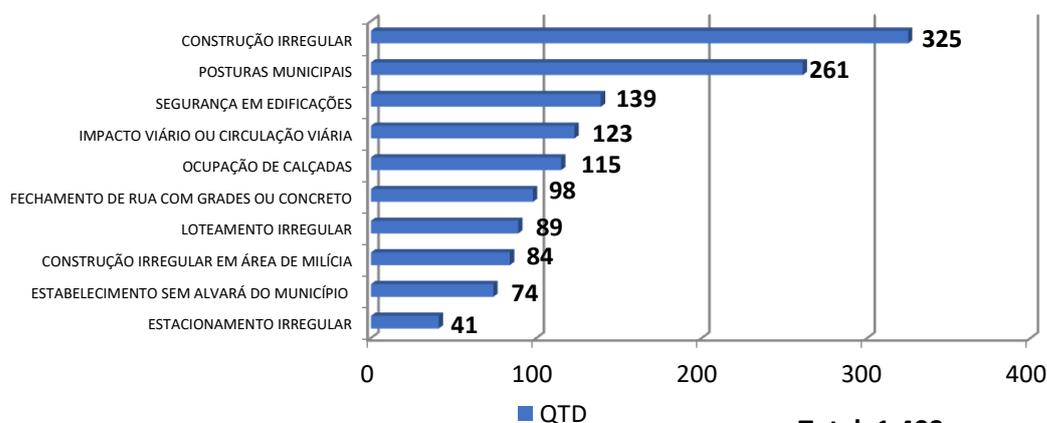
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 24 Temas: 448

Total: 1.697

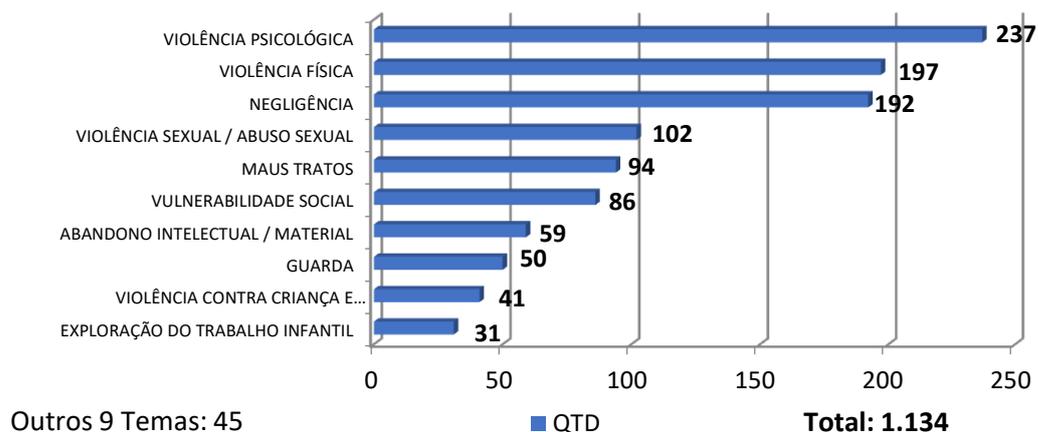
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 9 Temas: 60

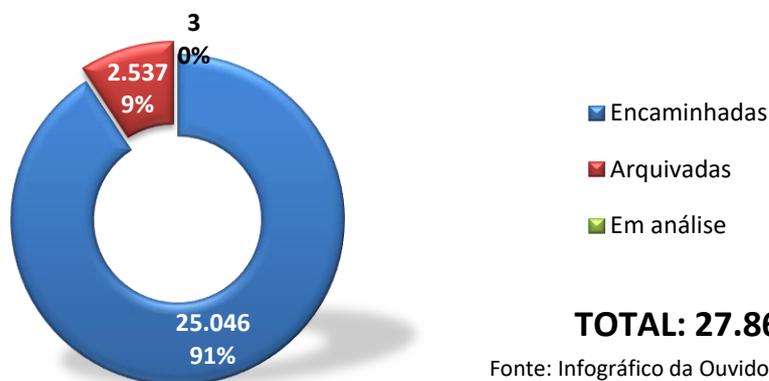
Total: 1.409

INFÂNCIA E JUVENTUDE NÃO INFRACIONAL

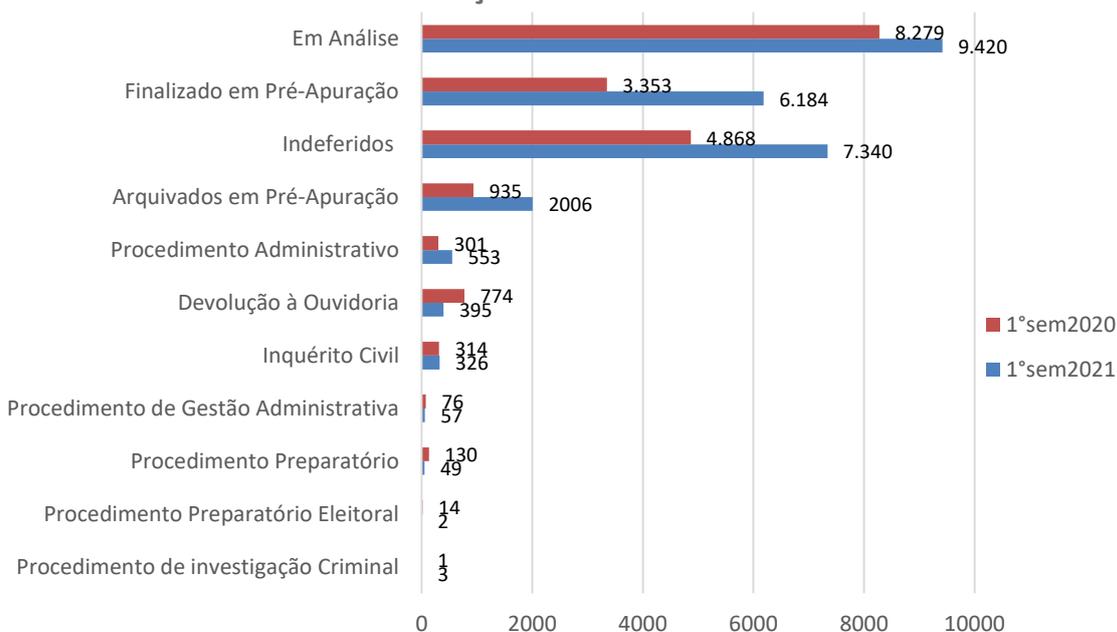


2.10 – Situação das comunicações recebidas no semestre

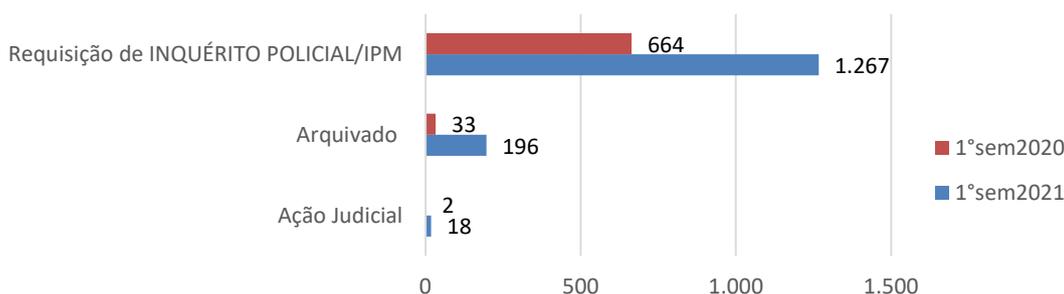
Estado das Comunicações



2.11 – Resultados das comunicações recebidas no semestre

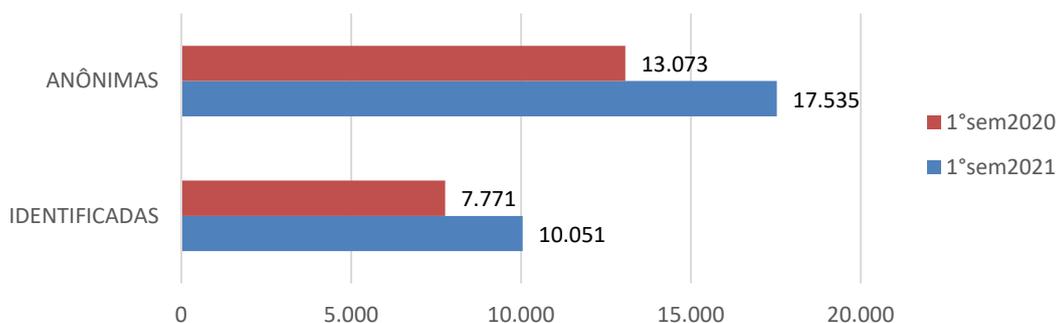


Medidas Adotadas



2.12 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 27.586 (vinte e sete mil quinhentos e oitenta e seis) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º semestre, 17.535 (dezessete mil quinhentos e trinta e cinco) foram anônimas, enquanto 10.051 (dez mil e cinquenta e um) foram identificadas.

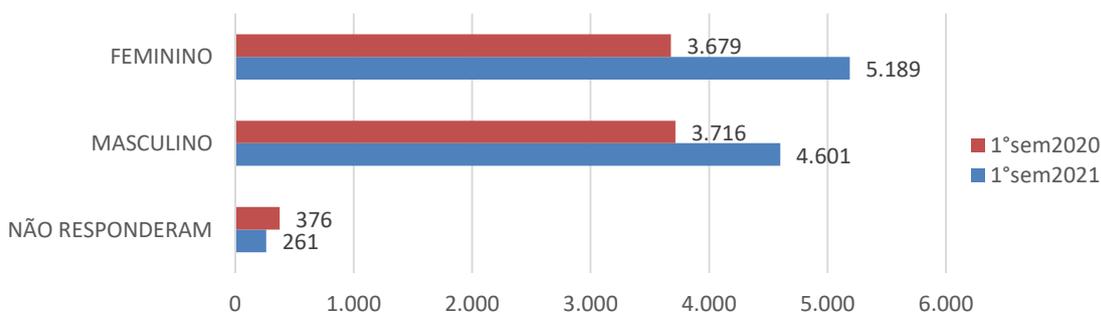


Total 1ºSem2020: **20.844**

Total 1ºSem2021: **27.586**

2.13 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 10.051 (dez mil e cinquenta e um) comunicações identificadas, 5.189 (cinco mil cento e oitenta e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 4.601 (quatro mil seiscentos e um) foram registradas pelo gênero masculino e em 261 (duzentos e sessenta e um) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 1ºSem2020: **7.771**

Total 1ºSem2021: **10.051**

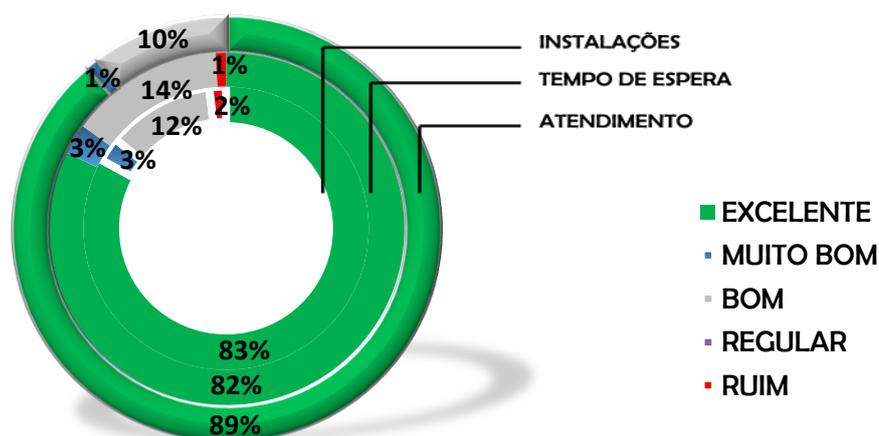
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

▪ Presencial

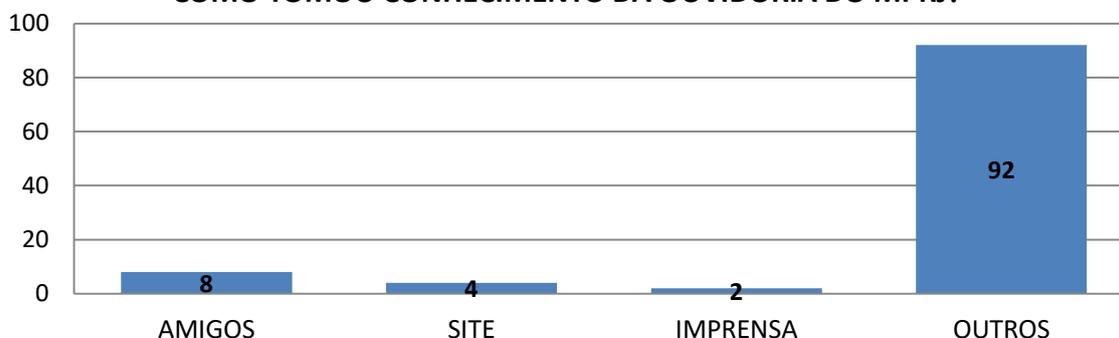
Em um universo de 328 atendimentos, 106 (32%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial. Cabe ressaltar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o funcionamento do atendimento presencial que já era realizado em escala reduzida e por hora marcada foi interrompido em abril e retornou em 14jun. Não houve resposta à pesquisa de satisfação do atendimento presencial durante o segundo trimestre.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	88	EXCELENTE	87	EXCELENTE	94
MUITO BOM	3	MUITO BOM	3	MUITO BOM	1
BOM	13	BOM	15	BOM	11
REGULAR	0	REGULAR	0	REGULAR	0
RUIM	2	RUIM	1	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

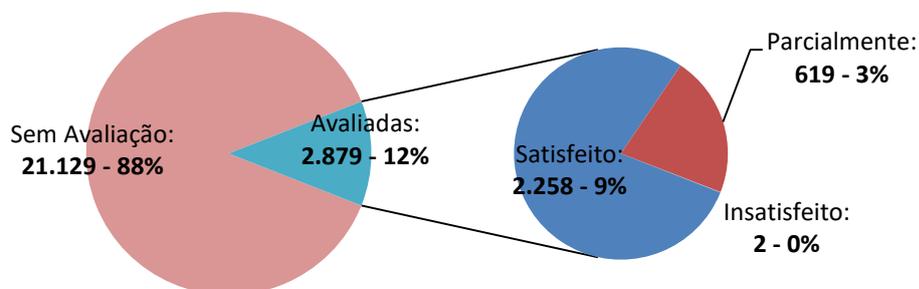


Fonte: Relatório da Ouvidoria

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

▪ Telefone 127

Em um universo de 24.008 ligações atendidas, 2.879 (12%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.

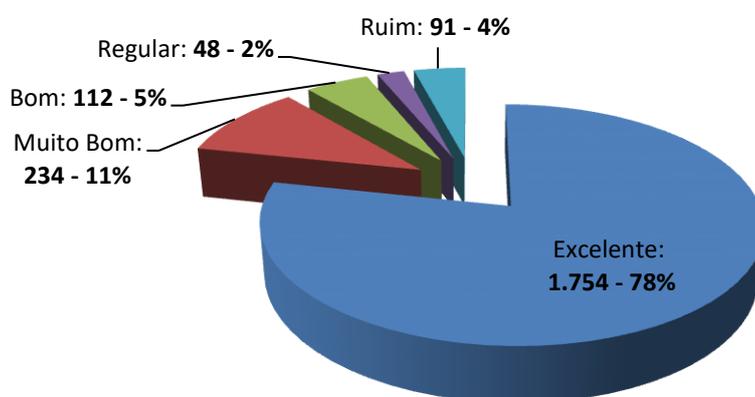


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	3.535	583	423	160	-
Fevereiro	3.682	441	336	105	-
Março	4.196	506	411	94	1
Abril	4.125	577	456	121	-
Mai	4.157	470	372	97	1
Junho	4.313	302	260	42	-
Total	24.008	2.879	2.258	619	2

3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

▪ Internet

Em um universo de 14.264 comunicações, 2.239 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

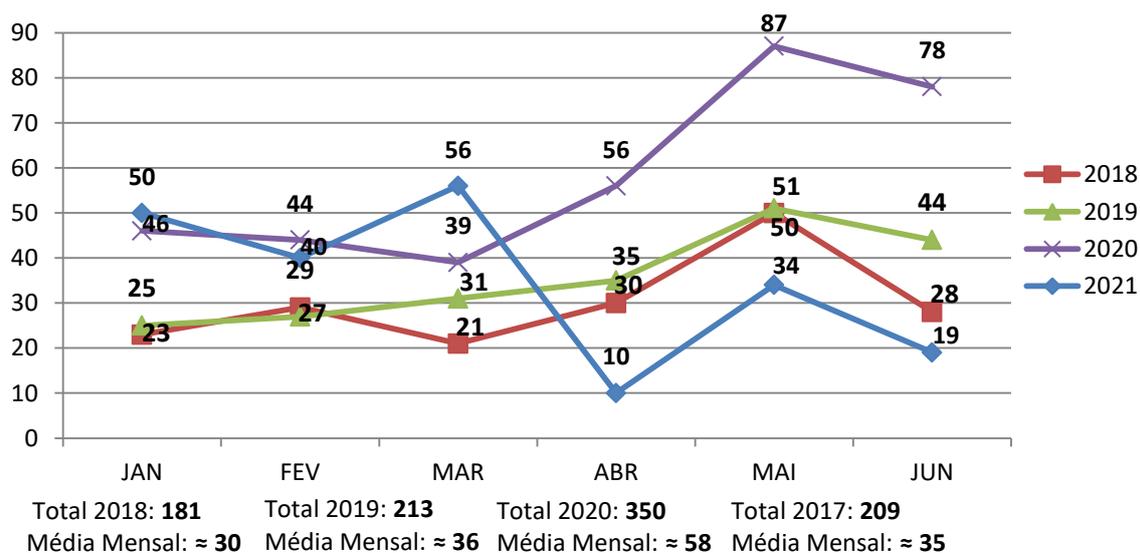
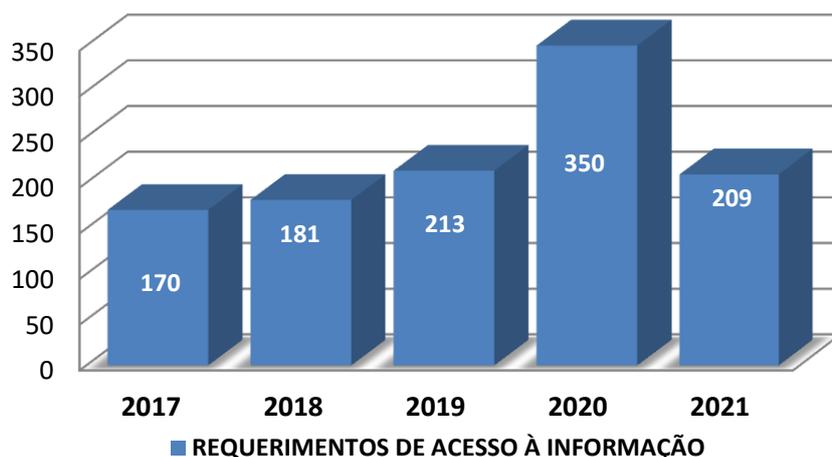


4 Lei de Acesso à Informação

4.1 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011

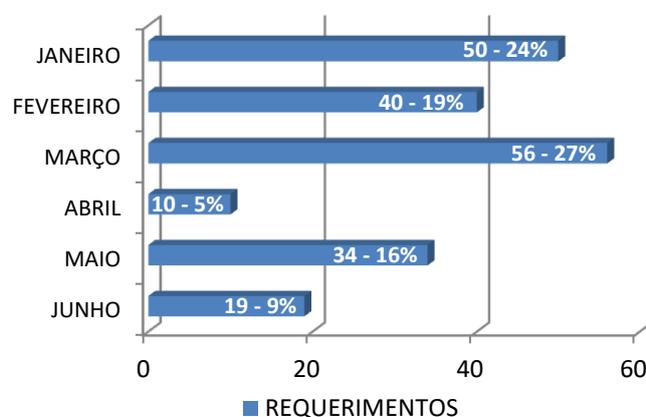
Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público 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 primeiro semestre: 209**
- **Média mensal de pedidos no primeiro semestre: aproximadamente 35**



4.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

Esses 209 (duzentos e nove) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

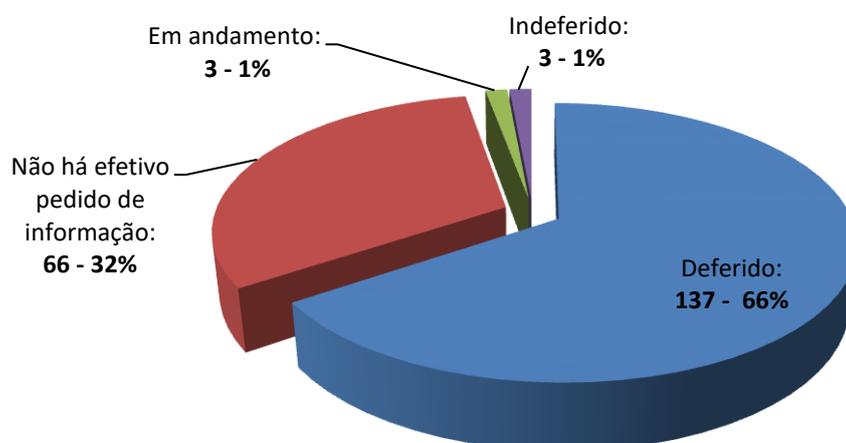


Mês	Requerimentos
Janeiro	50
Fevereiro	40
Março	56
Abril	10
Mai	34
Junho	19
Total	209

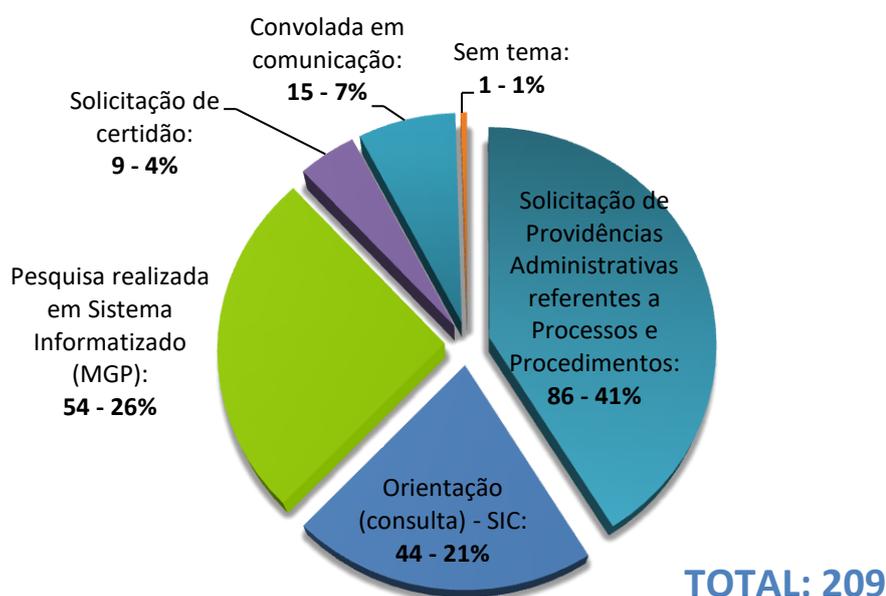
4.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os duzentos e nove requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro semestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Janeiro	33	17	-	-	50
Fevereiro	26	14	-	-	40
Março	29	27	-	-	56
Abril	7	2	-	1	10
Mai	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	86	41%
Orientação (consulta) - SIC	44	21%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	54	26%
Solicitação de certidão	9	4%
Convolada em comunicação*	15	7%
Sem tema	1	1%
Total	209	100%



*Atualmente, a Ouvidoria do MPRI não mais convola requerimento de Lei de Acesso à Informação em comunicação, visto que os requerimentos (LAI) são, por força de Lei, identificados, enquanto que as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, existe a possibilidade do cidadão escolher entre o anonimato ou se identificar.

4.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **11 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	50	01	08 dias
Fevereiro	40	03	09 dias
Março	56	05	09 dias
Abril	10	-	13 dias
Maio	34	03	14 dias
Junho	19	-	14 dias
Total	209	12	11 dias

5 Reuniões

- **Em 15/01/21:** Apresentação da Ouvidoria ao recém empossado Promotor de Justiça com participação da Dr^a Gabriela Tabet e CECON
- **Em 18/01/21:** Reunião do Projeto de Gestão Documental com participação do supervisor da Ouvidoria, Leonardo da Silva Braga e GECOM
- **Em 05/02/21:** Reunião com GAESP sobre APDF 365
- **Em 24/02/21:** Reunião ordinária do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão
- **Em 02/03/21:** Reunião do Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, e equipe da Ouvidoria
- **Em 16/03/21:** Apresentação do Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, no evento da CGE “Dia do Ouvidor”
- **Em 18/03/21:** Reunião sobre implementação do peticionamento externo equipe LAI da Ouvidoria e equipe da GSI
- **Em 24/03/21:** Reunião com Centro de Memória do MPRJ sobre projeto “Ouvidoria em Memória”
- **Em 26/03/21:** Reunião do CNOMP para posse da nova diretoria
- **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 MPRJ e STIC
- **Em 30/06/21, 14h:** Reunião Ordinária do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão - Participação do Ouvidor Dr. Augusto Vianna Lopes

6 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRJ

- **Em 10/03:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu, de forma remota, através da plataforma *Teams*, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 737254;

7 Notícias

Em 17/03: MPRJ participa de evento para celebrar o Dia Nacional do Ouvidor



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do ouvidor Augusto Vianna Lopes, participou nesta terça-feira (16/03) de um evento promovido pela Controladoria-Geral do Estado (CGE-RJ) para celebrar o Dia Nacional do Ouvidor. Ao lado dos ouvidores do Governo do Estado, da Defensoria Pública do Estado, da Procuradoria-Geral do

Estado, e da coordenadora da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE-RJ), o ouvidor do MPRJ falou do papel exercido pelo órgão e de sua importância para o controle social das instituições públicas.

“A Ouvidoria é um dos instrumentos mais importantes que a Constituição Federal instituiu e, com essa visão, o MPRJ tem pautado suas condutas para construir, junto à sociedade civil, um vínculo de colaboração mútua para que possamos cada vez mais apresentar melhores serviços aos cidadãos. Somos muito mais que um canal para receber denúncias e reclamações, mas instrumentos para a formação de políticas institucionais, verificando falhas e aprimorando mecanismos e serviços”, destacou Augusto Vianna Lopes.

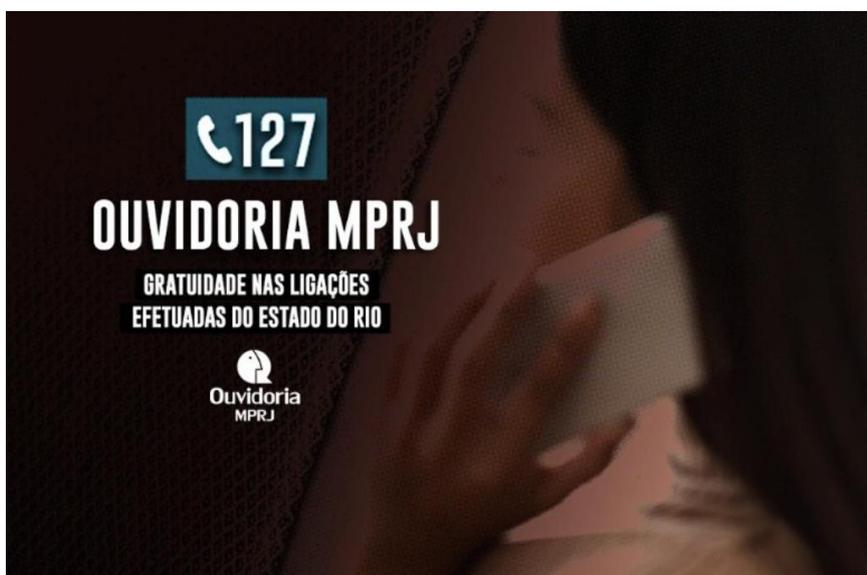
O ouvidor do MPRJ lembrou que, este ano, o projeto “Ouvidoria Itinerante”, que leva os serviços da Ouvidoria a locais distantes e carentes, completa 12 anos. “Buscamos, com essa proposta, atingir aquele cidadão ou organização social que não consegue ter contato com a Ouvidoria pelos canais tradicionais, que são o atendimento presencial, Call Center, correspondência, formulário eletrônico, Facebook e WhatsApp. Criamos também, recentemente na pandemia, o serviço chamado ‘Onde falta água?’, para apurar demandas de falta de abastecimento de água, além de recebermos diferentes denúncias relacionadas, por exemplo, a desvios na campanha de vacinação, corrupção, desvio de verbas, idoso em situação de vulnerabilidade, prática de crimes e cobrança abusiva de preços, a título de exemplo. Entre dezembro de 2020 e fevereiro deste ano foram 13.916 ouvidorias recebidas, sendo 91% aproveitadas e apenas 9% não remetidas aos

órgãos com atribuição, seja por falta de dados ou de informações complementares por parte do denunciante. Como prestadores de serviços, precisamos saber os anseios da sociedade e como estamos sendo pautados pelo cidadão”, finalizou Augusto.

A ouvidora-geral do estado, Rosângela Dias Marinho, destacou que a Ouvidoria é o primeiro nível de participação do cidadão junto ao Estado, responsável pela transparência, acesso à informação e controle social. Já Guilherme Pimentel, ouvidor da Defensoria Pública, falou da necessidade de valorização dos órgãos para que a sociedade civil tenha acolhimento das instituições. Para a coordenadora da Ouvidoria do TCE-RJ, Maristela Tavares, o papel do Tribunal é o de fiscalizar o bom uso dos recursos públicos, e a Ouvidoria faz parte de uma preocupação permanente com a transparência dos dados, informações e dos serviços prestados pela TCE. Por fim, o ouvidor da PGE-RJ, Nicola Tutungi Junior, explicou que o desafio principal do órgão é desfazer a impressão de que o Estado está contra o cidadão e esclarecer o importante papel do órgão em defesa dos recursos públicos e da arrecadação dos tributos, além de controlar a legalidade da administração pública.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/103203>)

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>)

8 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
- Claudius Ferreira da Silva - Ten. Cel. PM/Apoio Logístico/Inteligência – até 07/05
- 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
- Elisangela de Oliveira Vitorino 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

- Livian Castro de Souza da Silva – Estagiária/ manhã