



# Relatório de Atividades

2022 • trimestral

# SUMÁRIO

<b>1 Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2 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	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 Pesquisas de Satisfação</b>	<b>16</b>
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
<b>4 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 primeiro trimestre de 2022.

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.

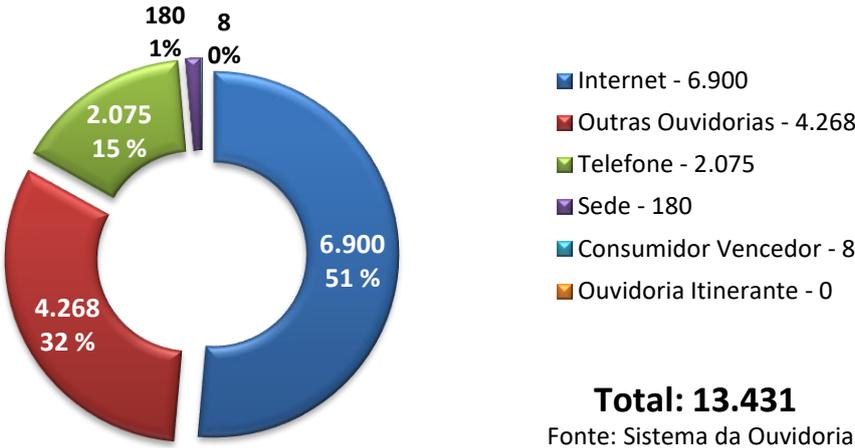
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 primeiro trimestre de 2022, com o trimestre anterior e com o primeiro trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

# 2 Dados Estatísticos

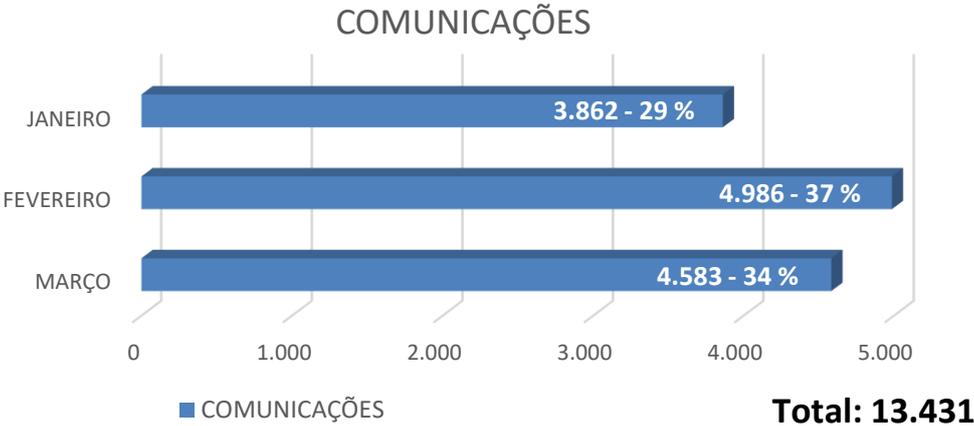
## 2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria<sup>1</sup>

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2022, foram num total de 13.431 (treze mil quatrocentos e trinta e um).



## 2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

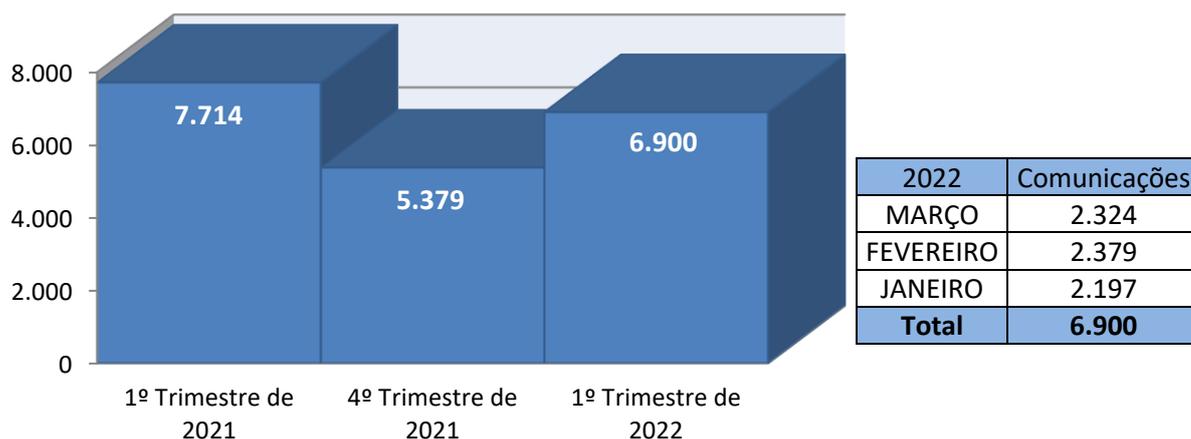
Essas 13.431 (treze mil quatrocentos e trinta e um) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



<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, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário “onde está sem água”; **Telefone:** comunicação recebida pelo *callcenter*; **Sede:** comunicação oriunda do atendimento presencial; **Consumidor Vencedor:** comunicação recebida oriunda da página do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte; **Ouvidoria Itinerante:** comunicação oriunda de eventos externos.

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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 6.900 (seis mil e novecentos) comunicações, sendo 1.521 (mil quinhentos e vinte e um) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2021.



■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS VIA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

### 2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

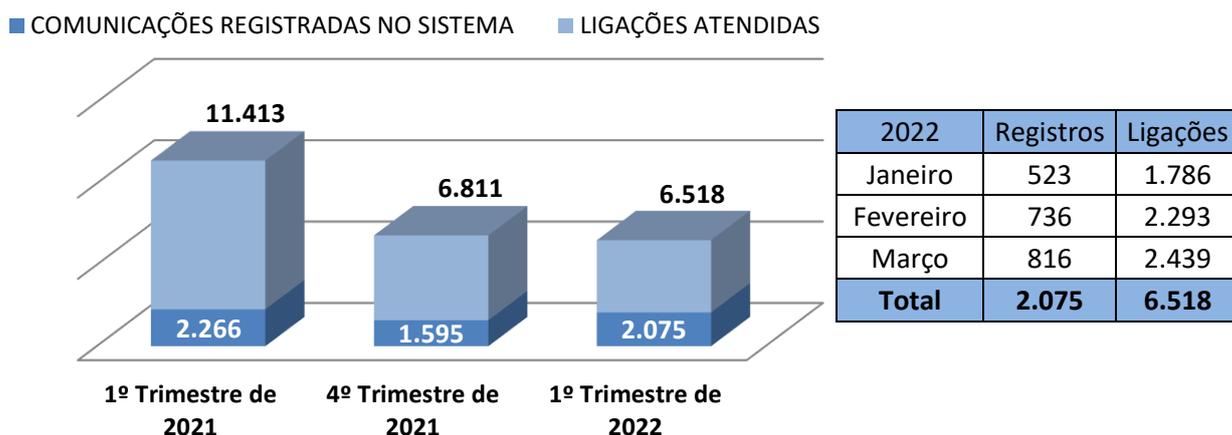
Recebemos comunicações oriundas de E-mails, Disque 100, Disque Denúncia, MPs, Fala Ligue 180, Protocolo e Detran.



2022	E-mails	Disque 100	Disque Denúncia	Rede de Ouvidoria do MP	Fala.Br	Ligue 180	Protocolo	Detran
Janeiro	416	154	332	79	68	48	8	1
Fevereiro	443	774	335	124	60	76	19	0
Março	584	269	208	116	70	72	12	0
<b>Total</b>	<b>1.443</b>	<b>1.197</b>	<b>875</b>	<b>319</b>	<b>198</b>	<b>196</b>	<b>39</b>	<b>1</b>

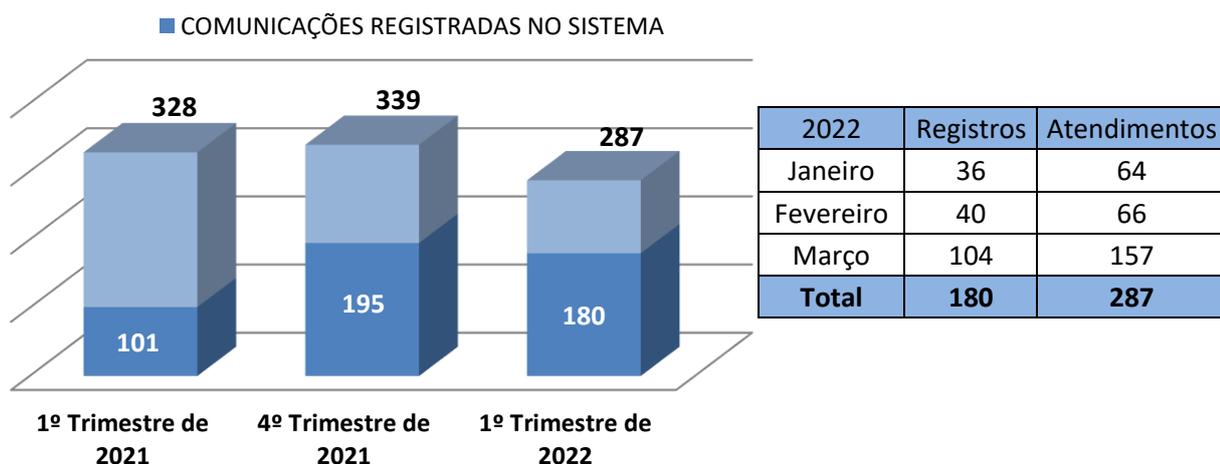
### 2.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico 127 – “call center”

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 6.518 (seis mil quinhentos e dezoito) ligações, com 2.075 (dois mil setenta e cinco) registros, sendo 480 (quatrocentos e oitenta) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2021.



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

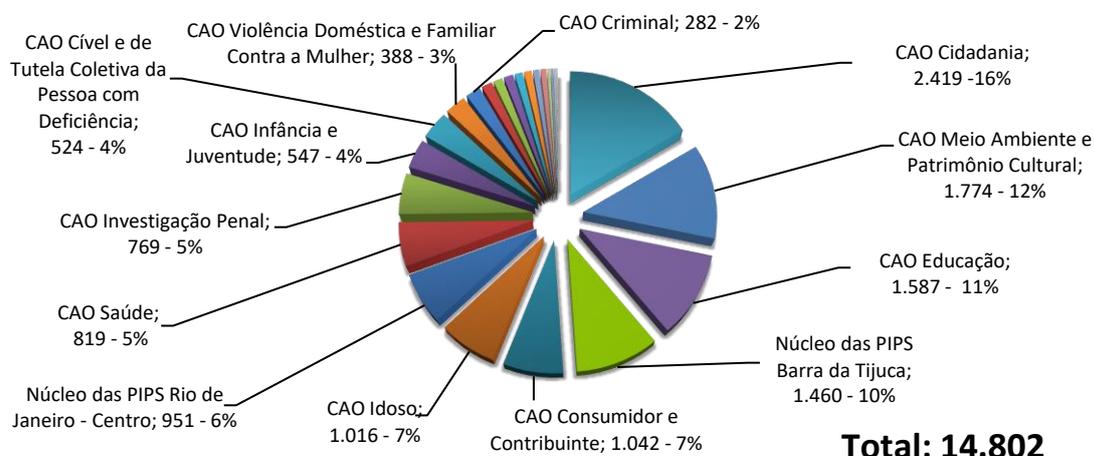
Deve-se destacar que, em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o funcionamento do atendimento presencial estava sendo realizado em escala reduzida e por hora marcada.



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

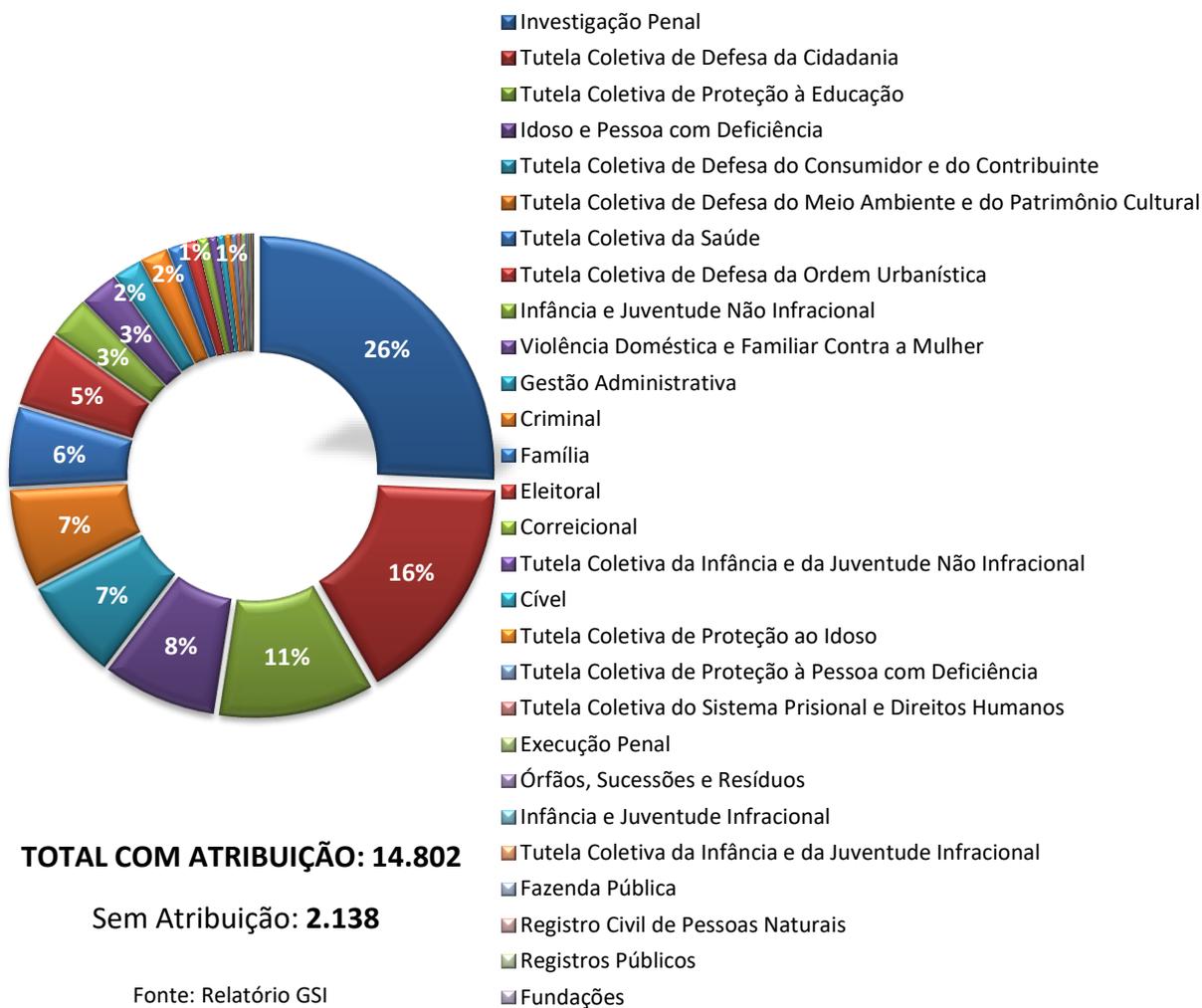
No primeiro trimestre foram distribuídas **14.802** comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	2.419
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.774
CAO Educação	1.587
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.460
CAO Consumidor e Contribuinte	1.042
CAO Idoso	1.016
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro – Centro	951
CAO Saúde	819
CAO Investigação Penal	769
CAO Infância e Juventude	547
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	524
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	388
CAO Criminal	282
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	196
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	173
Assessoria Executiva	171
CAO Eleitoral	149
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	141
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	113
Corregedoria	109
Coordenadoria-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana	58
CAO Execução Penal	42
Secretaria Geral	41
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	15
GAECO	6
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	4
Comissão do Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ	2
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	2
Diretoria de Recursos Humanos	2

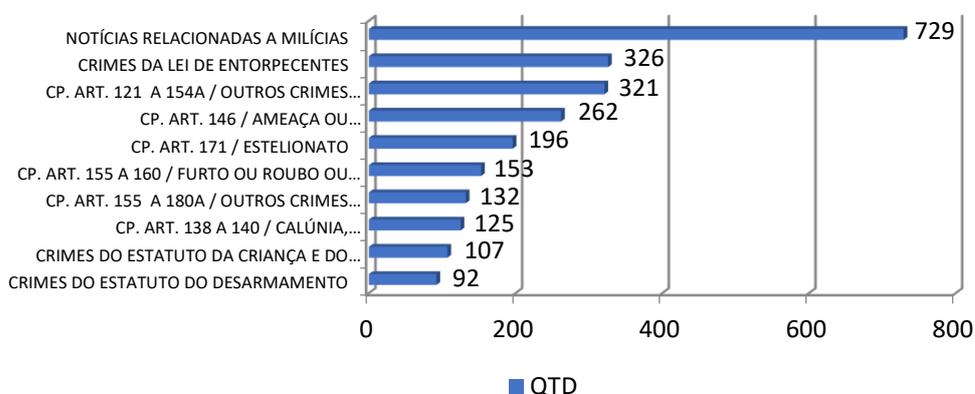
## 2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2022, foram distribuídas um total de **13.431** comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **14.802** 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

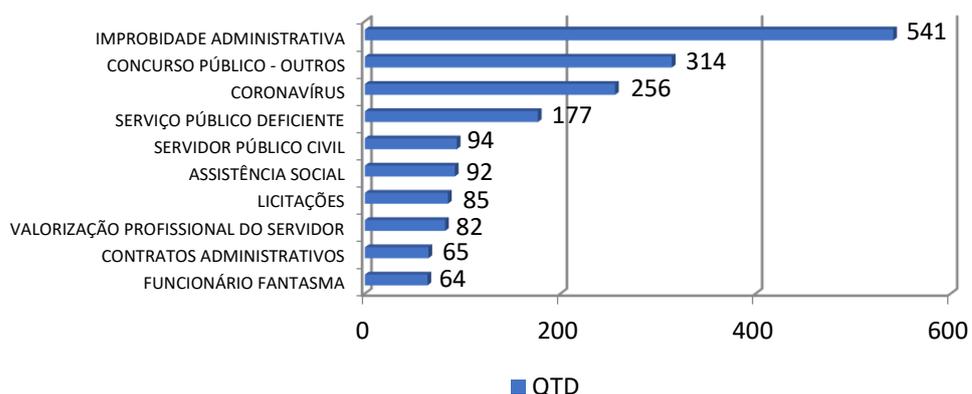
## INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 73 Temas: 1.312

Total: 3.755

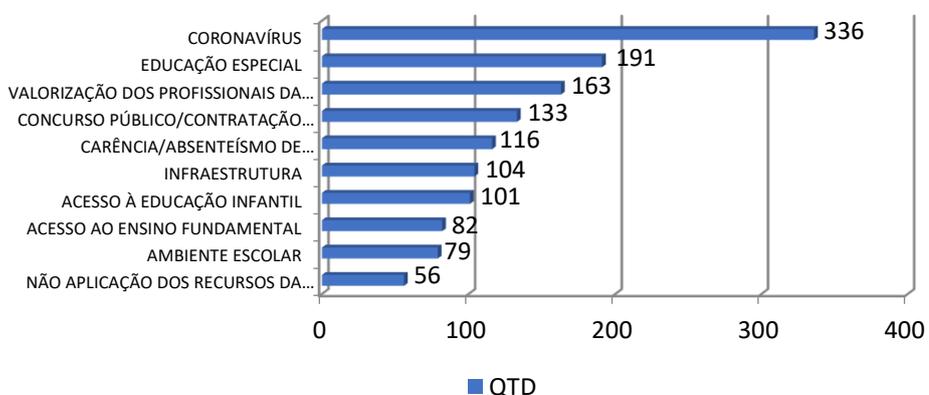
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 33 Temas: 611

Total: 2.381

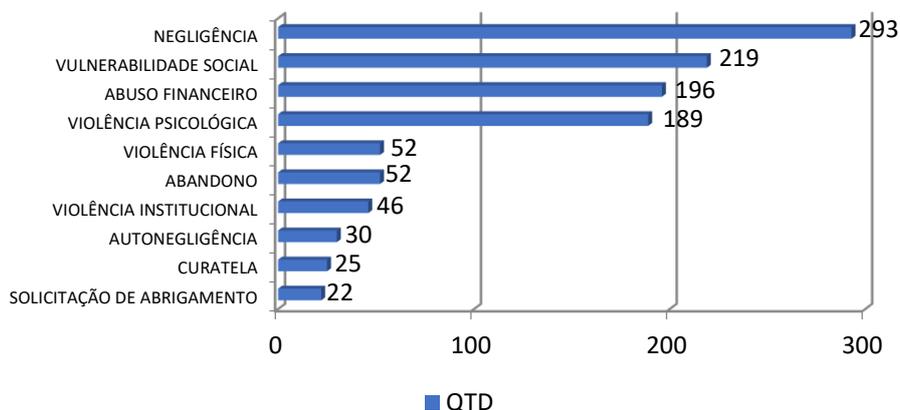
## TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 14 Temas: 234

Total: 1.595

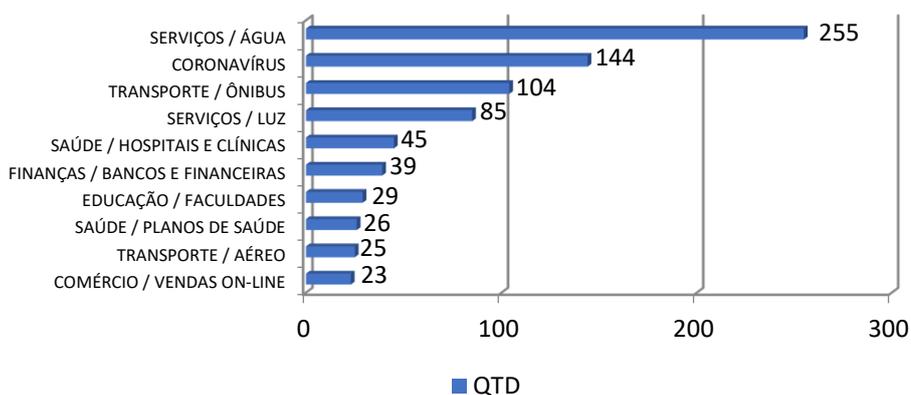
## IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 08 Temas: 32

**Total: 1.156**

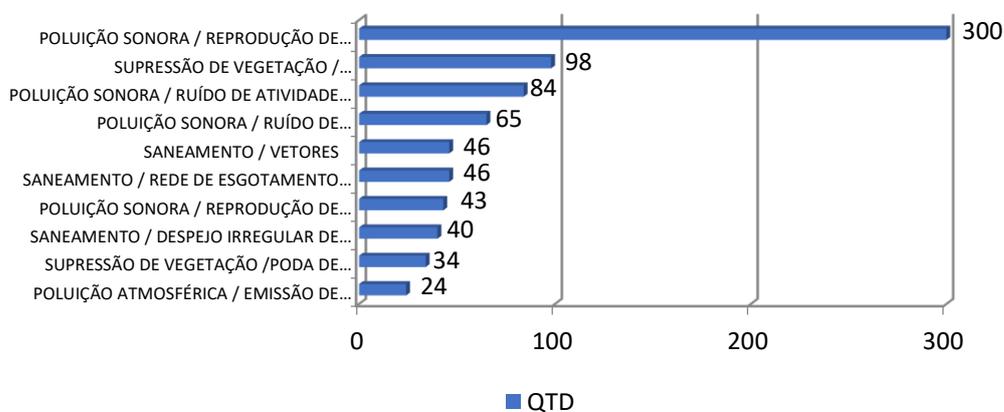
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 53 Temas: 267

**Total: 1.042**

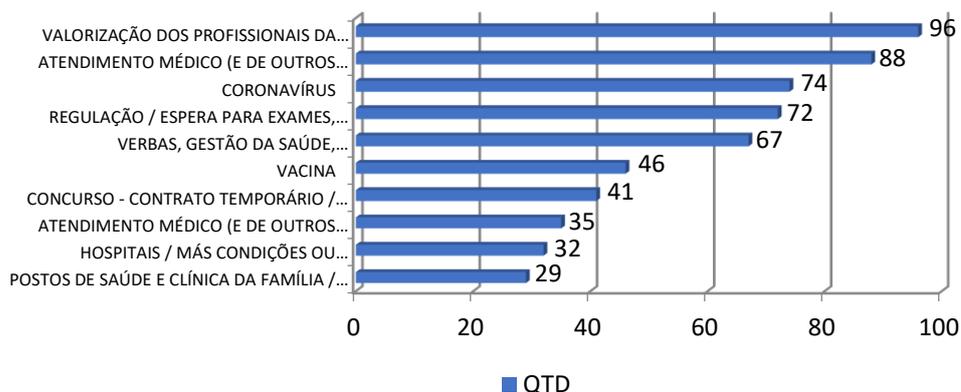
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 23 Temas: 221

**Total: 1.001**

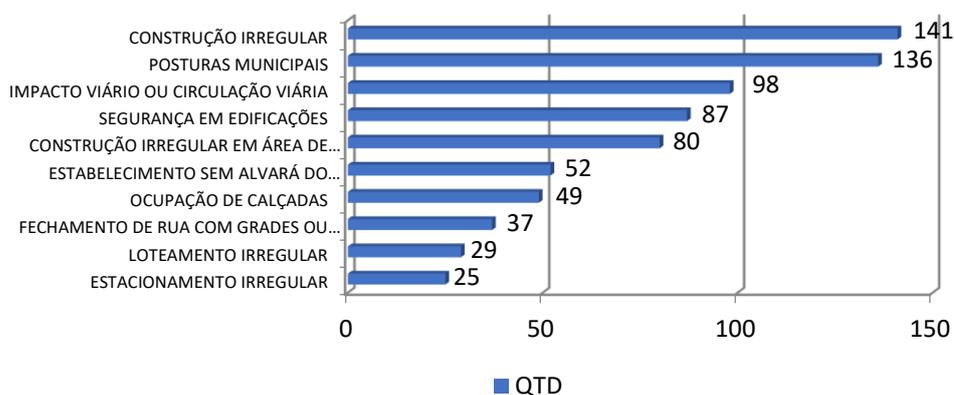
## TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 35 Temas: 268

**Total: 848**

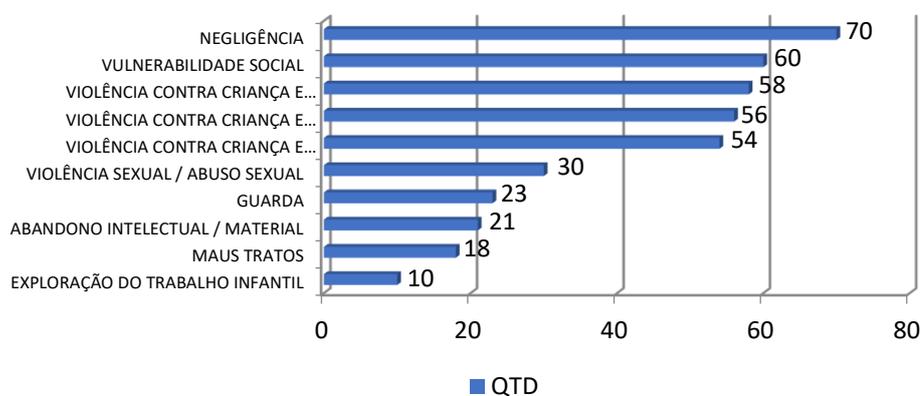
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 9 Temas: 32

**Total: 766**

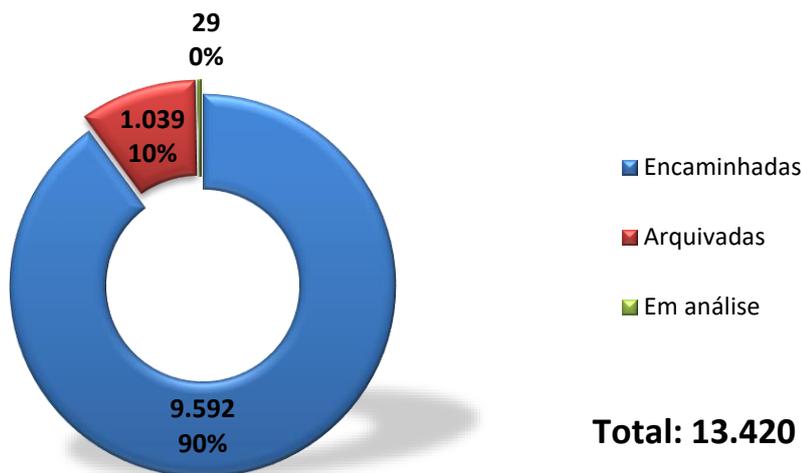
## INFÂNCIA E JUVENTUDE NÃO INFRACIONAL



Outros 5 Temas: 25

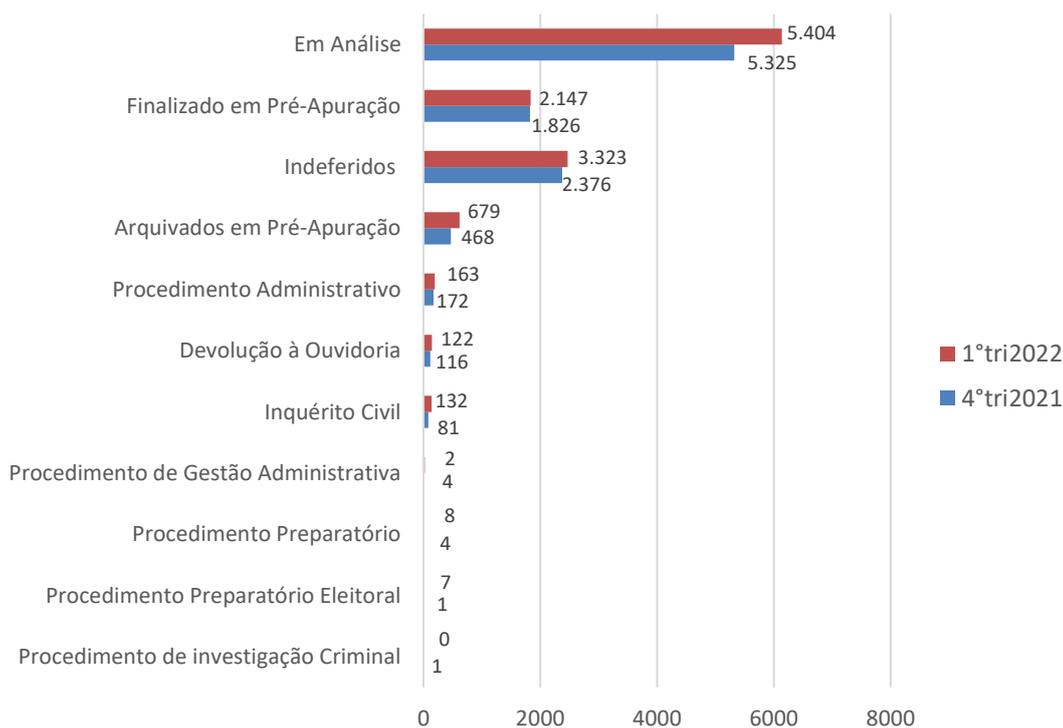
**Total: 425**

2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 12 de abril de 2022

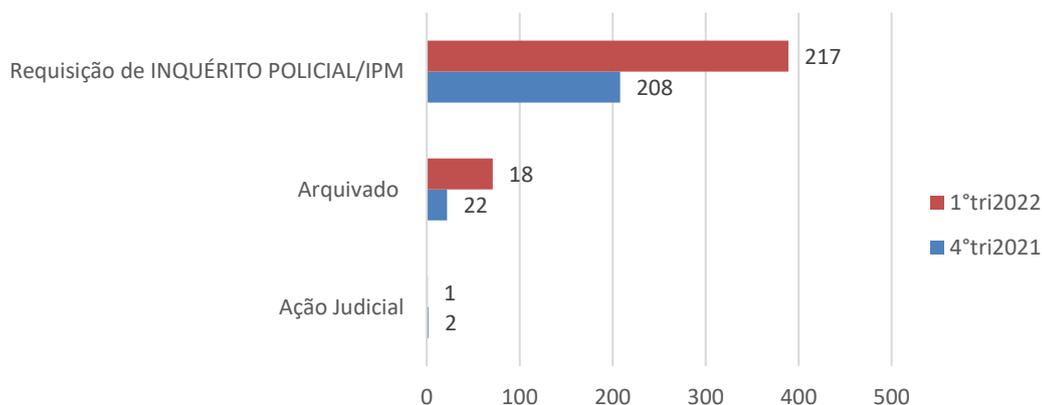
2.11 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 12.223 comunicações: **12.181**

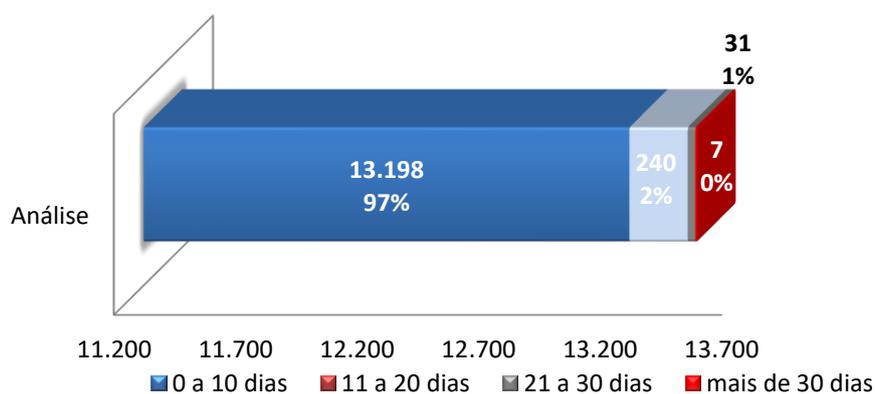
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 12/04/2022

## 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.



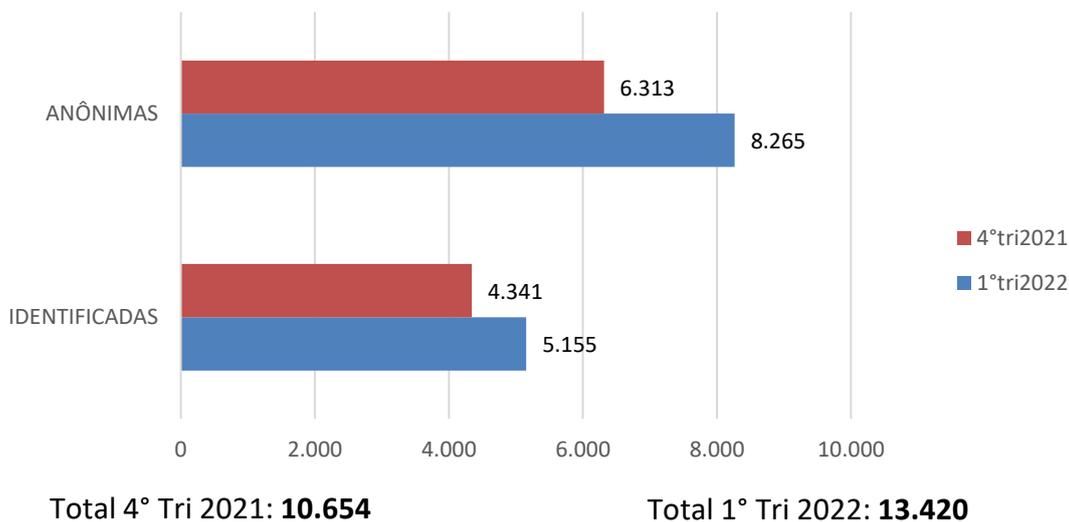
\*Comunicações tratadas no período

**Total: 13.198**

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	11.250	65	15	04
Arquivadas	1.948	175	16	03
<b>Total</b>	<b>13.198</b>	<b>240</b>	<b>31</b>	<b>07</b>

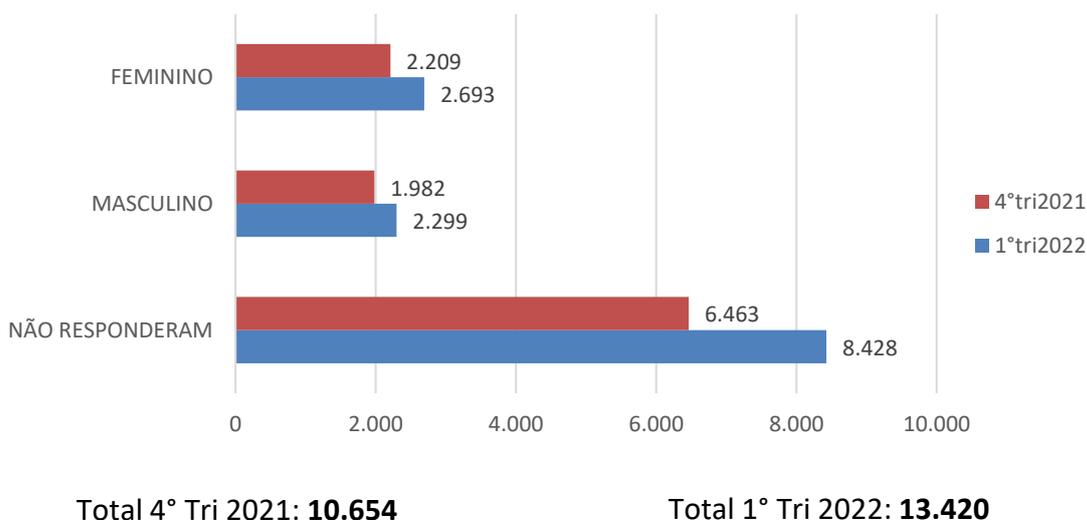
### 2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 13.420 (treze mil quatrocentos e vinte) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 8.265 (oito mil duzentos e sessenta e cinco) foram anônimas, enquanto 5.155 (cinco mil cento e cinquenta e cinco) foram identificadas.



### 2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 13.420 (treze mil quatrocentos e vinte) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 2.693 (dois mil seiscentos e noventa e três) foram registradas pelo gênero feminino, 2.299 (dois mil duzentos e noventa e nove) foram registradas pelo gênero masculino e em 8.428 (oito mil quatrocentos e vinte e oito) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



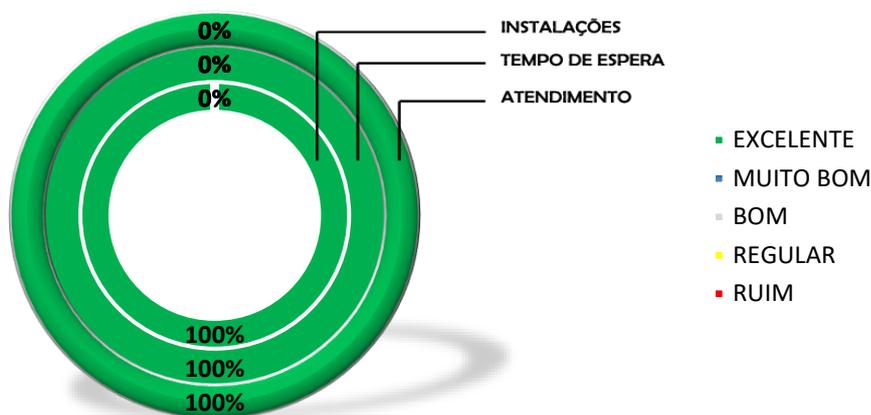
# 3 Pesquisas de satisfação

## 3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

- **Presencial**

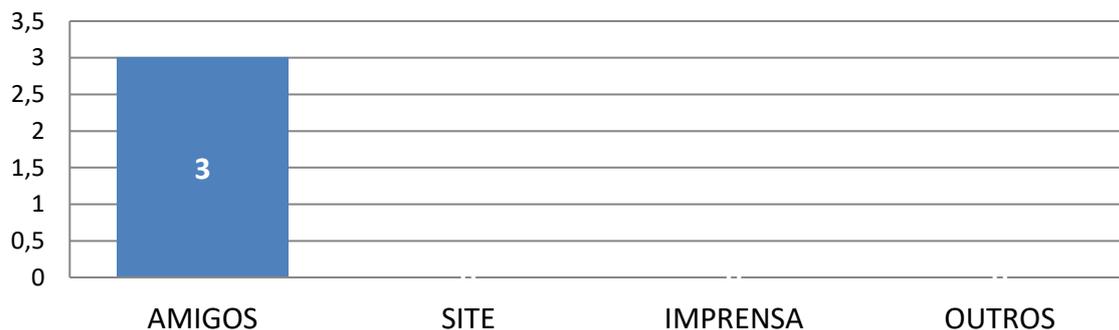
Em um universo de 287 atendimentos, 03 dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	3	EXCELENTE	3	EXCELENTE	3
MUITO BOM	0	MUITO BOM	0	MUITO BOM	0
BOM	0	BOM	0	BOM	0
REGULAR	0	REGULAR	0	REGULAR	0
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

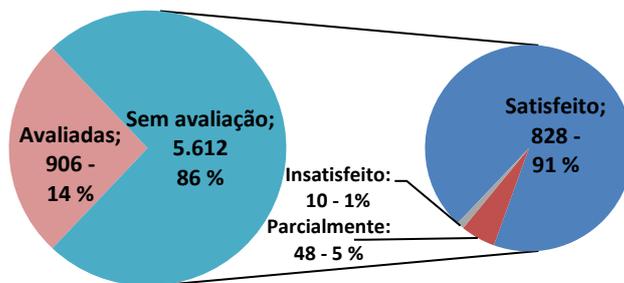


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

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

- **Telefone 127**

Em um universo de 6.518 (seis mil quinhentos e dezoito) ligações atendidas, 906 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

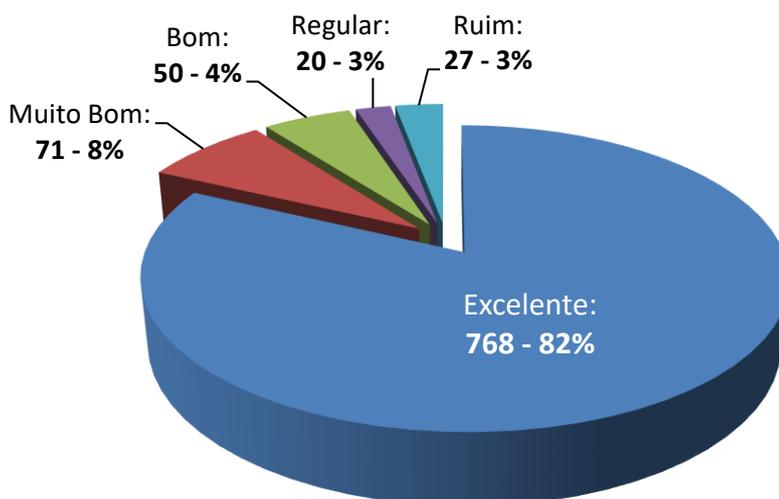


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	1.786	271	249	20	2
Fevereiro	2.293	281	243	16	2
Março	2.439	354	336	12	6
<b>Total</b>	<b>6.518</b>	<b>906</b>	<b>828</b>	<b>48</b>	<b>10</b>

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

- **Internet**

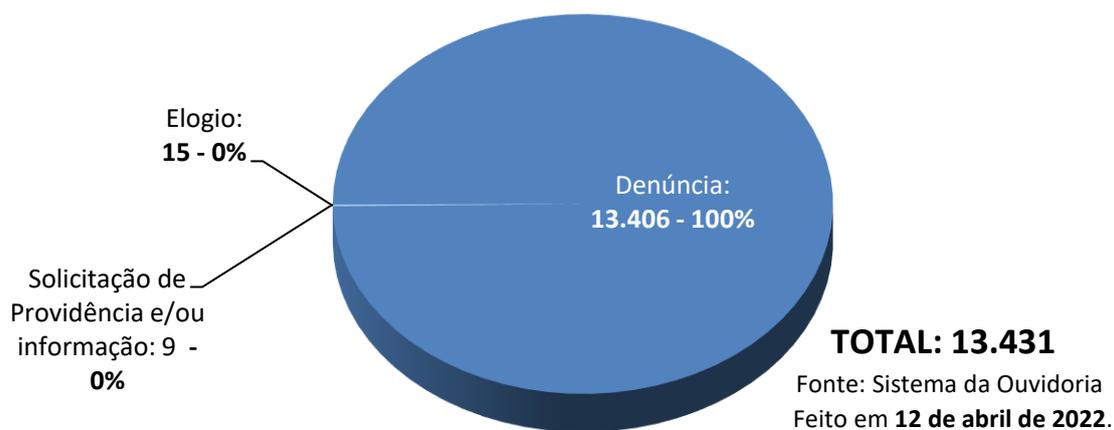
Em um universo de 6.900 comunicações, 936 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



## 4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

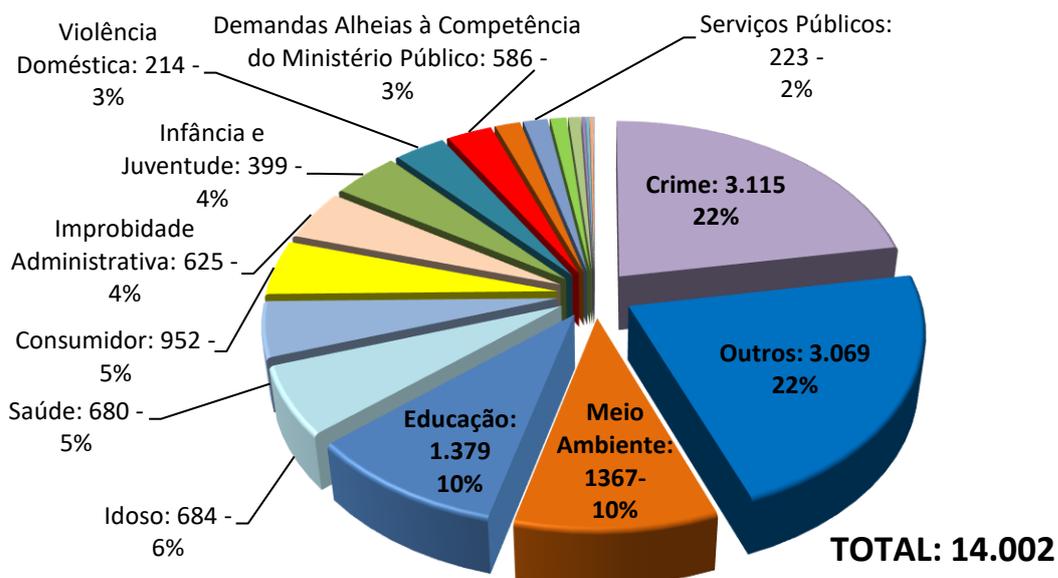
### 4.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncia	13.406	13.373	33
Elogio	15	15	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	9	9	-
Reclamação	1	1	-

#### 4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



Fonte: Sistema da Ouvidoria

Feito em 12 de abril de 2022

\*Distribuição de Assuntos conforme CNMP

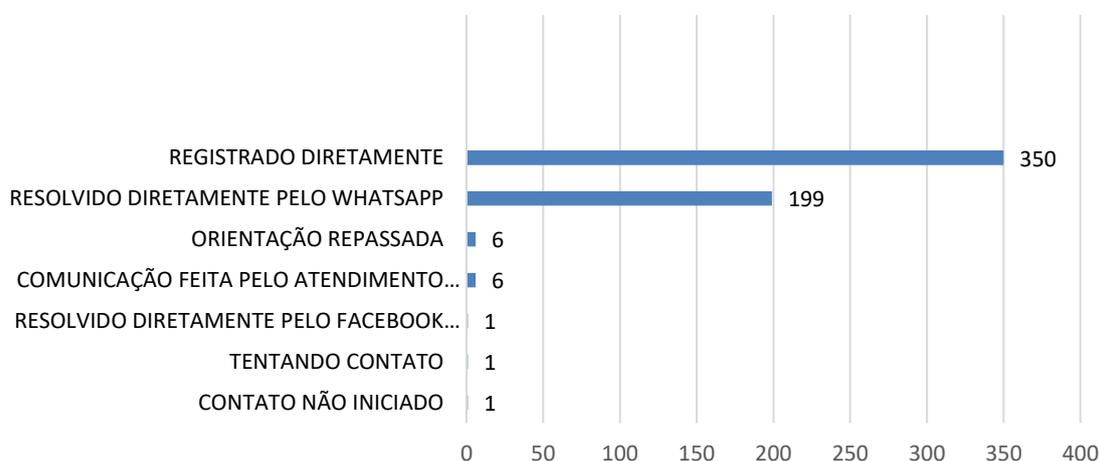
Crime	3.115
Outros	3.069
Meio Ambiente	1.379
Educação	1.367
Idoso	852
Saúde	684
Consumidor	680
Improbidade Administrativa	625
Infância e Juventude	586
Violência Doméstica	452
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	399
Concurso Público	223
Serviços Públicos	214
Administração e Funcionamento do Ministério Público	144
Execução Penal	106
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	34
Eleitoral	31
Acessibilidade	30
Controle Externo da Atividade Policial	12
Atuação de Membros e Servidores	0
Pendentes	01

# 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 1º Trimestre de 2022.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

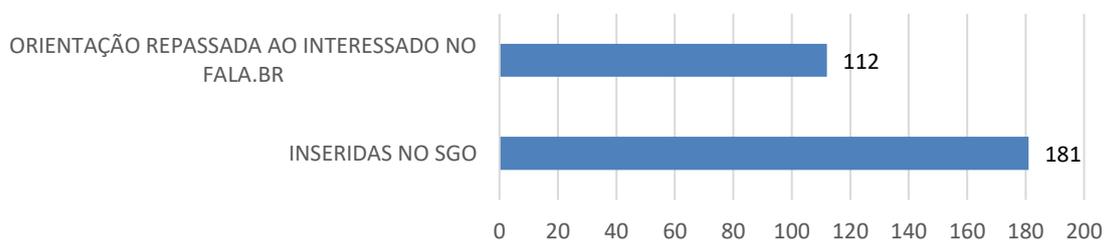
## GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



GESTÃO DE DEMANDAS – TEMAS	TOTAL GERAL
REGISTRADO DIRETAMENTE	350
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	199
ORIENTAÇÃO REPASSADA	06
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	06
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO FACEBOOK MESSENGER	01
TENTANDO CONTATO	01
CONTATO NÃO INICIADO	01
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>

- Demandas do Fala.br

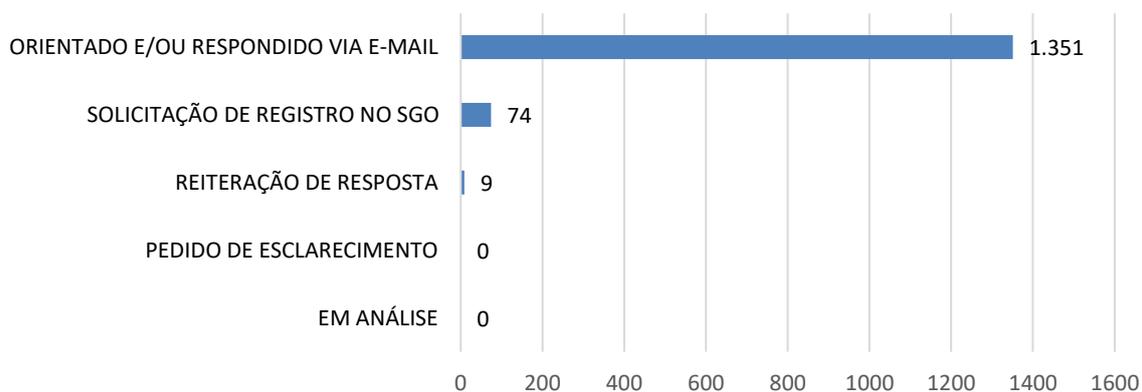
### Controle de Ações do Fala.BR



CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	QUANTITATIVO
INSERIDAS NO SGO	181
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	112
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>

- Demandas de E-mails

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



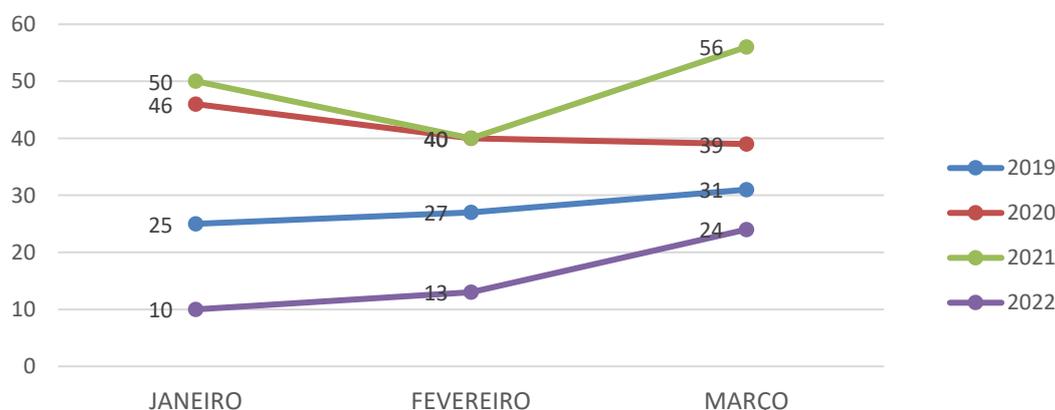
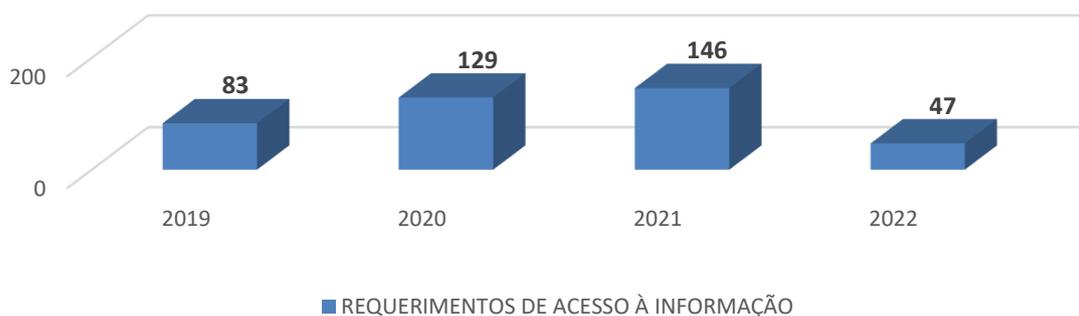
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	QUANTITATIVO
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL	1.351
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	74
REITERAÇÃO DE RESPOSTA	9
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.434</b>

## 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 primeiro trimestre: 47**
- **Média mensal de pedidos no primeiro trimestre: ≈ 16**



Total 2019: **83**

Média mensal: ≈ **28**

Total 2020: **125**

Média mensal: ≈ **42**

Total 2021: **146**

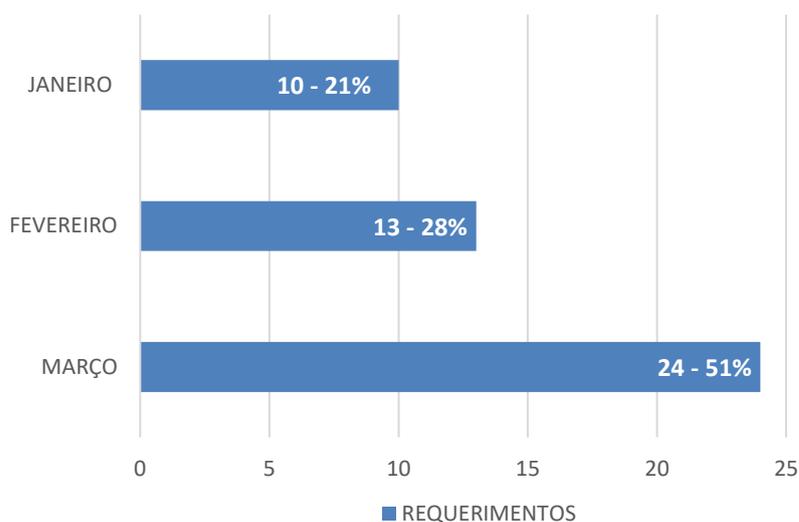
Média mensal: ≈ **48**

Total 2022: **47**

Média mensal: ≈ **16**

## 6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

Esses 47 (quarenta e sete) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

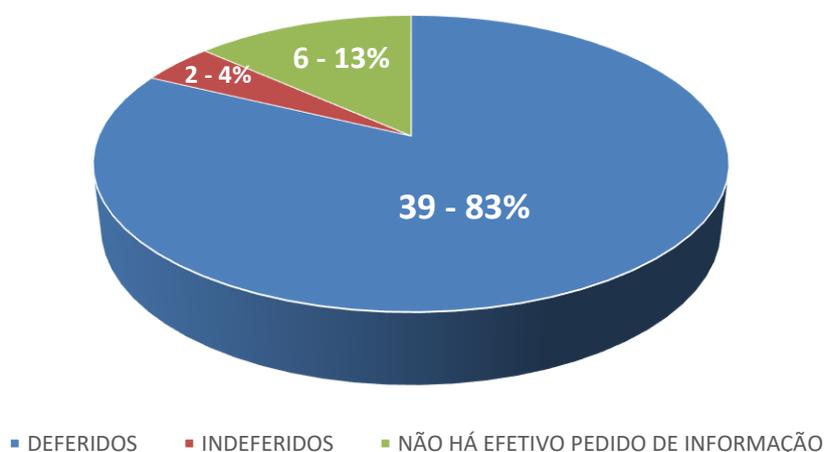


MÊS	REQUERIMENTOS
Janeiro	10
Fevereiro	13
Março	24
<b>Total</b>	<b>47</b>

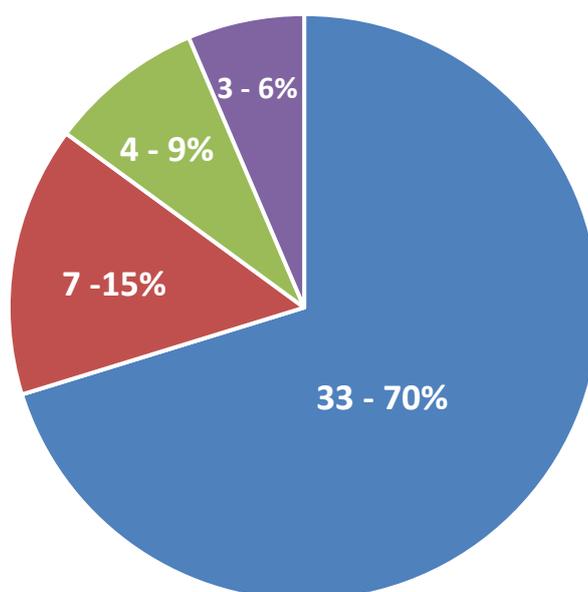
## 6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os quarenta e sete requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

MÊS	DEFERIDO	NÃO HÁ EFETIVO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	EM ANDAMENTO	INDEFERIDO	TOTAL
Janeiro	09	01	-	-	10
Fevereiro	10	02	-	01	13
Dezembro	20	03	-	01	24



Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Quantidade
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	33
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	7
Solicitação de certidão	4
Orientação (consulta) – SIC.	3
<b>Total</b>	<b>47</b>



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

Tempo médio de resposta: **11 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	10	-	8 dias
Fevereiro	13	-	10 dias
Março	24	-	10 dias
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>03</b>	<b>10 dias</b>

## 7 Reuniões

- **Em 01/01, 14h** - Reunião Ouvidoria e SGMP – CAT / Call Center
- **Em 10/01, 15h** - Reunião Call Center;
- **Em 24/01** – Reunião ‘Validação e Priorização dos Desafios dos Grupos Temáticos - Projeto Racionalizar’;
- **Em 03/02, 9h** - 57ª Reunião Ordinária CNOMP;
- **Em 04/02, 9h** - 57ª Reunião Ordinária CNOMP / **15h** – Reunião Ouvidoria e SGMP – CAT / Call center;
- **Em 07/02, 14h** - Reunião Ordinária e CAO Meio Ambiente;
- **Em 08/02, 14h** – 2ª Reunião Ordinária CEPDAP / **15h** – Reunião Ouvidoria e CSI
- **Em 09/02, 13h** - 1ª Reunião Prognóstico Eixo 2 / **17h** – Reunião da Comissão do XXXVI Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ;
- **Em 15/02, 14h** - Reunião Webmap Rede Mulher;
- **Em 16/02, 11h** - Reunião da Comissão do XXXVI Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ / **13h** – 2ª Reunião Prognóstico Eixo 2;
- **Em 21/02, 9h** - Reunião Gabinete de Crise SOS Petrópolis;
- **Em 07/03, 13h e 30min** – Reunião Equipe Ouvidoria;
- **Em 10/03, 15h** – Reunião Ouvidor e PGJ;
- **Em 14/03, 10h e 30min** - Reunião CNMP;
- **Em 16/03, 14h** - 3ª Reunião Ordinária do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais;
- **Em 17/03, 16h** – Reunião da Comissão do XXXVI Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ / Reunião do Projeto Racionalizar;
- **Em 23/03, 9h** – Reunião CNOMP;

- **Em 28/03, 11h** – Reunião Ouvidor / Supervisor e Supervisão CAT.

## 8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 14/01:** 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 778403;
- **Em 16/03:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 785943.

## 9 Notícias

Em 10/03: Ouvidoria do MPRJ estará de plantão para recebimento de denúncias relacionadas à eleição suplementar em Itatiaia



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) estará de plantão neste domingo (13/03), de 8h às 17h, para o recebimento de eventuais denúncias referentes à eleição suplementar que será realizada em Itatiaia, município fluminense localizado na Serra da Mantiqueira. As comunicações poderão ser encaminhadas pelos canais da Ouvidoria: o Call Center via telefone 127 (ligação gratuita dentro do Estado), o Whatsapp 21-993663100 (mensagens escritas e ligações), e o formulário eletrônico no site <https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>.

Segundo o Tribunal Superior Eleitoral, cerca de 25 mil eleitores estão aptos para participar do pleito no próximo domingo, em Itatiaia. O motivo da realização da eleição suplementar é o afastamento do prefeito eleito, Eduardo Guedes, o Dudu. No entendimento do TSE, sua reeleição em 2020 configurou um terceiro mandato consecutivo, o que é proibido pela legislação. O novo prefeito e o vice tomarão posse no dia 1º de abril, e ocuparão os cargos até 31 de dezembro de 2024.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/11144>)

Em 25/03: Ouvidor do MPRJ recebe a Medalha Amigo do Consumidor 2022, em evento no TJRJ



O ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, representou o procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos, no “I Seminário sobre Prevenção e Tratamento do Superendividamento”, realizado na última terça-feira (22/03), no Tribunal de Justiça do Rio (TJRJ). Na ocasião, Augusto recebeu a medalha Amigo do Consumidor 2022, devido a sua colaboração para o desenvolvimento da política de proteção de defesa do consumidor no estado do Rio.

“Foi uma grande honra representar o PGJ durante o evento e, ao mesmo tempo, ser homenageado pelos serviços prestados em mais de 20 anos de atuação na tutela coletiva do consumidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Período de muito diálogo com a sociedade civil, com os setores produtivos e com as entidades de relação de consumo, sempre construindo pontes em defesa do consumidor. Receber uma homenagem como essa é impactante na vida de qualquer profissional”, destacou Augusto Lopes.

O encontro reuniu magistrados, defensores, intelectuais, empresários, e autoridades nacionais e do estado em debates sobre o crescente endividamento dos consumidores. No evento, foi assinado um acordo de cooperação pelos presidentes do TJRJ, desembargador Henrique Carlos de Andrade Figueira, e do Procon-RJ, Cássio Coelho, para permitir que consumidores superendividados recebam atendimento especializado para resolver suas pendências financeiras.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/111714>)

# 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
- Lílíane Moraes Pestana - Técnico – Processual
- Luciana Maria dos Anjos Meira - Analista – Processual
- Marcelo G. Andrade Haberlehner - Cargo em Comissão
- Regina Machado Lombé - Cargo em Comissão
- 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
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim - Cargo em Comissão
- José Carlos Lopes Filho – Segurança
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida - Cargo em Comissão

## Recepção / Atendimento presencial

- Luiz Fernando Marques da Silva – Recepcionista
- Viviane do Nascimento 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
- Andressa Sampaio Zanon
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Cinara Nunes Vieira Carvalho - Telefonista
- Cíntia de Carvalho Silva – Telefonista
- Edlaine do Carmo Silva
- Elisangela de Oliveira Viturino Costa – Telefonista
- Ieda Teles Silva de Andrade– Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira– Telefonista
- Munique Machado Vieira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sthephani Gomes Cardoso - telefonista;
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

**Estagiária**

- Jhemilly Kamile Santos Medrado Araujo – Estagiária/ manhã
- Luana Floriano Romeiro – Estagiária/ tarde
- Lizandra Cristina Oliveira da Silva – Estagiária/ tarde