



Activity

02-07

Revenue Rate
46.13%

Relatório de Atividades

2022 • trimestral

MPRJ  Ouvidoria

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 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher	8
28 - Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher	8
29 - Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	9
210 - Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	10
211 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	11
212 - Situação das comunicações recebidas no trimestre	14
213 - Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	14
214 - Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	15
215 - Quanto à identificação do anonimato	16
216 - Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	16
3. Pesquisas de Satisfação	17

31- Satisfação do usuário com o atendimento presencial	17
32- Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	18
33- Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	18
4. Classificação com base na nomenclatura do CNMP	19
41 - Distribuição das comunicações por classe	19
42 - Distribuição das comunicações por assunto	20
5. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC	21
6. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação	23
61 - Quantidade de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	23
62 - Distribuição dos requerimentos mês a mês	24
63 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação	24
64 - Respostas aos pedidos de acesso à Informação	25
7. Reuniões	26
8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão	27
9. Notícias	28
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	39

1. Apresentação

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

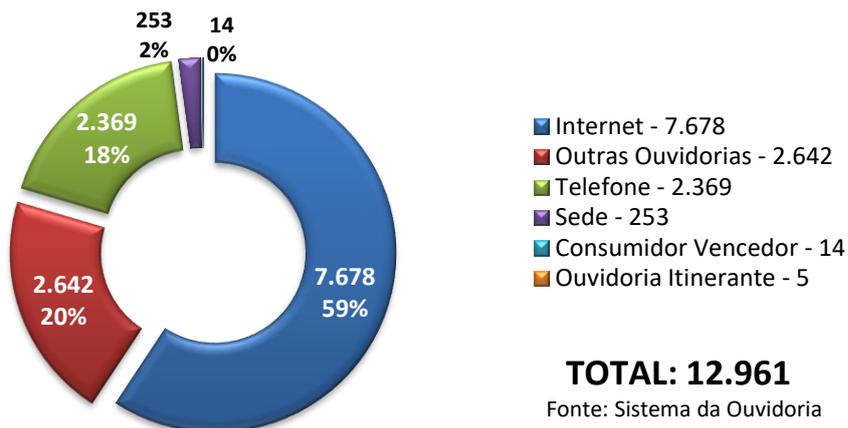
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar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

2. Dados Estatísticos

2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2022, foram num total de 12.961 (doze mil novecentos e sessenta e um).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

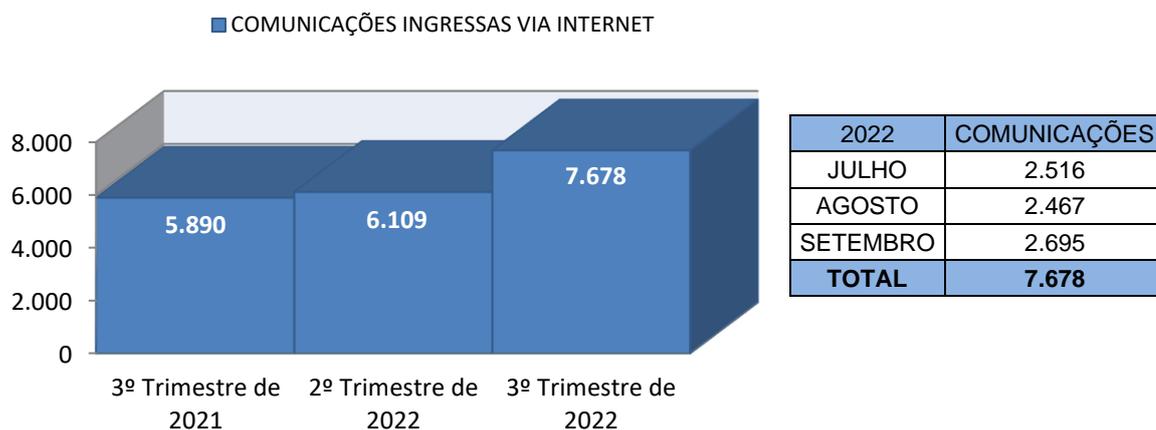
Essas 12.961 (doze mil novecentos e sessenta e um) comunicações distribuídas conforme quadro abaixo:



¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário “onde está sem água”; **Telefone:** comunicação recebida pelo *callcenter*; **Sede:** comunicação oriunda do atendimento presencial; **Consumidor Vencedor:** comunicação recebida oriunda da página do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte; **Ouvidoria Itinerante:** comunicação oriunda de eventos externos.

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

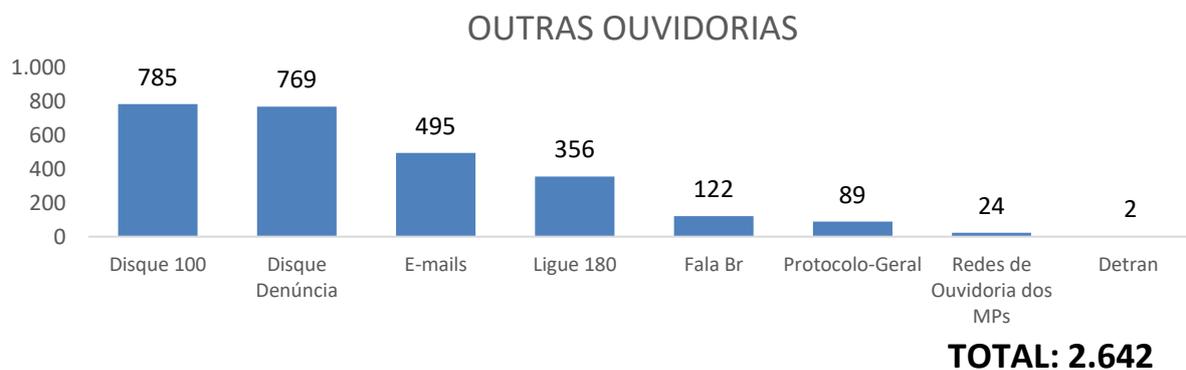
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 7.678 (sete mil seiscentos e setenta e oito) comunicações, sendo 1.569 (mil quinhentas e sessenta e nove) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2022.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.4 - Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias

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

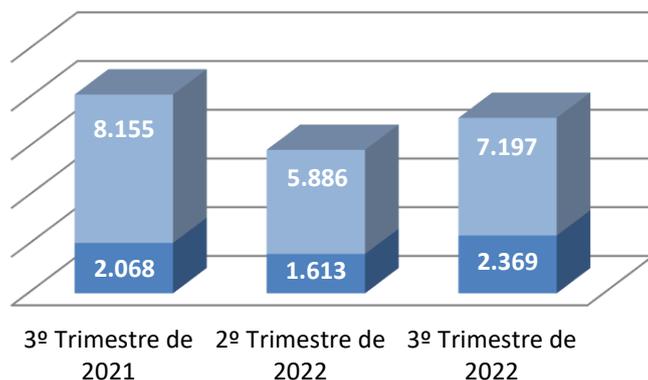


2022	Disque 100	Disque Denúncia	E-mails	Ligue 180	Fala Br	Protocolo	Redes de Ouvidoria dos MPs	Detran
JULHO	212	273	92	82	39	21	6	0
AGOSTO	409	251	193	195	37	36	13	1
SETEMBRO	164	245	210	79	46	32	5	1
Total	785	769	495	356	122	89	24	2

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 7.197 (sete mil cento e noventa e sete) ligações, com 2.369 (dois mil trezentos e sessenta e nove) registros, sendo 756 (setecentos e cinquenta e seis) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2022.

■ LIGAÇÕES ATENDIDAS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA

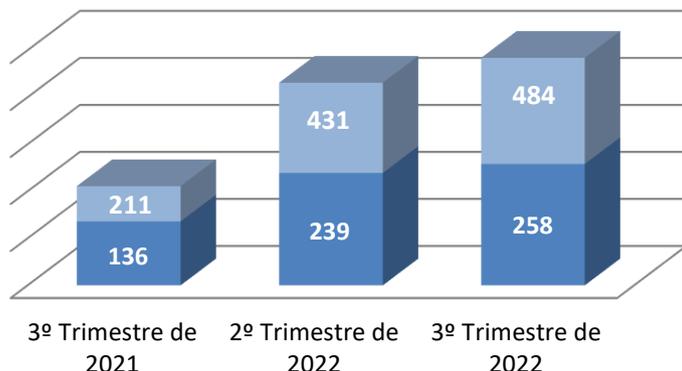


2022	REGISTROS	LIGAÇÕES
JULHO	742	2.551
AGOSTO	911	2.234
SETEMBRO	716	2.412
TOTAL	2.369	7.197

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

Deve-se destacar que, após longo período de funcionamento em escala reduzida devido as medidas adotadas por conta do Covid-19, o atendimento presencial retomou a escala de horário integral, de 9h às 18h, o que justifica o significativo aumento no quantitativo de atendimentos.

■ TOTAL DE ATENDIMENTOS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA

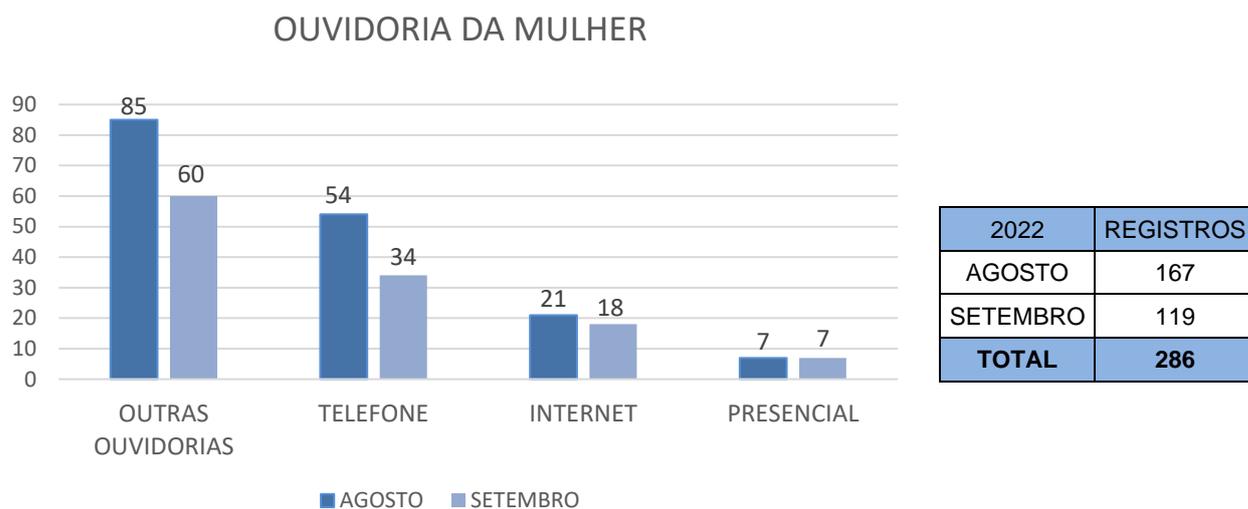


2022	REGISTROS	ATENDIMENTOS
JULHO	69	135
AGOSTO	94	172
SETEMBRO	95	177
TOTAL	254	484

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

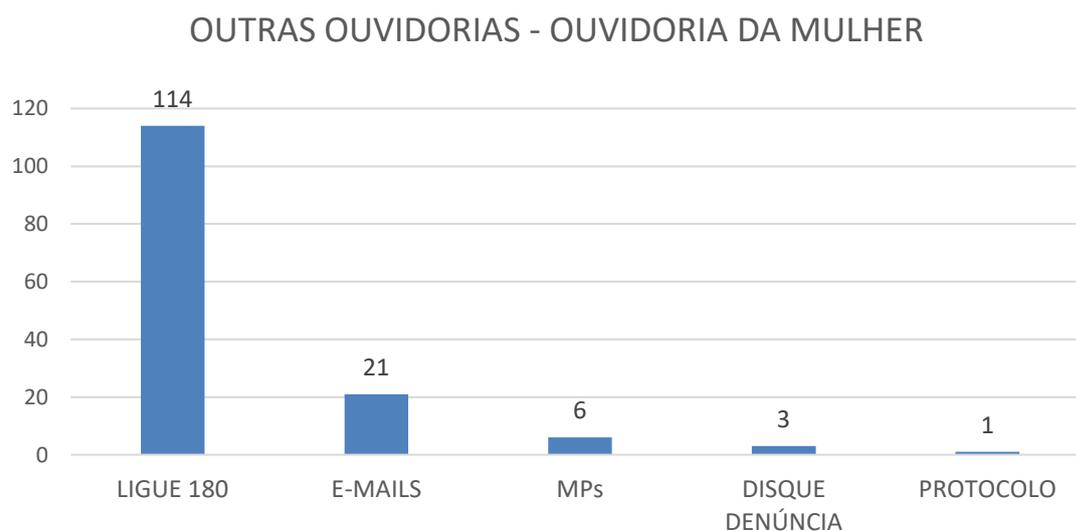
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher

A Ouvidoria da Mulher foi inaugurada em 10 de agosto de 2022, portanto, os dados coletados são referentes aos meses de agosto e setembro, período em que foram distribuídas 286 (duzentas e oitenta e seis) comunicações da seguinte forma:



Fonte: Sistema de Ouvidoria

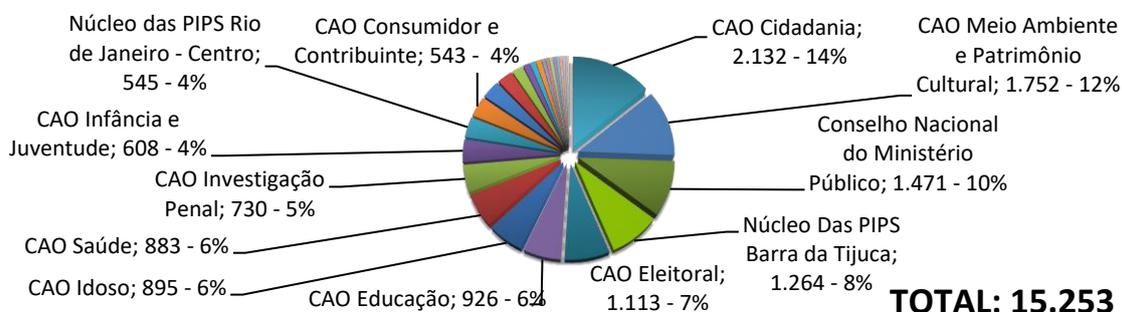
2.8 – Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher



Fonte: Sistema de Ouvidoria

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

No terceiro trimestre foram distribuídas 15.253 comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	2.132
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.752
Conselho Nacional do Ministério Público	1.471
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.264
CAO Eleitoral	1.113
CAO Educação	926
CAO Idoso	895
CAO Saúde	883
CAO Investigação Penal	730
CAO Infância e Juventude	608
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	545
CAO Consumidor e Contribuinte	543
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	487
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	410
CAO Criminal	294
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	171
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	148
Assessoria Executiva	143
Corregedoria-Geral	94
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	90
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	89
Ministério Público Federal	85
Ministério Público do Trabalho	72
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	70
Conselho Nacional de Justiça	65
CAO Execução Penal	61
Secretaria Geral	32
Ministério Público Militar	22
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	17
Coordenadoria-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana	12
Ordem dos Advogados do Brasil	11
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	6
Defensoria Pública da União	5
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	3
Diretoria de Recursos Humanos	2
GAECO	1
Grupo de Mediação e Resolução de Conflitos	1

2.10 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2022, foram distribuídas um total de 12.961 comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 13.452 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.



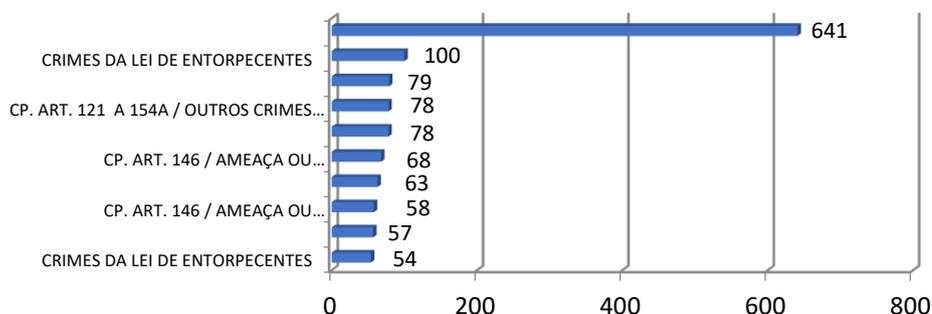
TOTAL COM ATRIBUIÇÃO: 13.452

Sem Atribuição: **1.801**

Fonte: Relatório GSI

2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

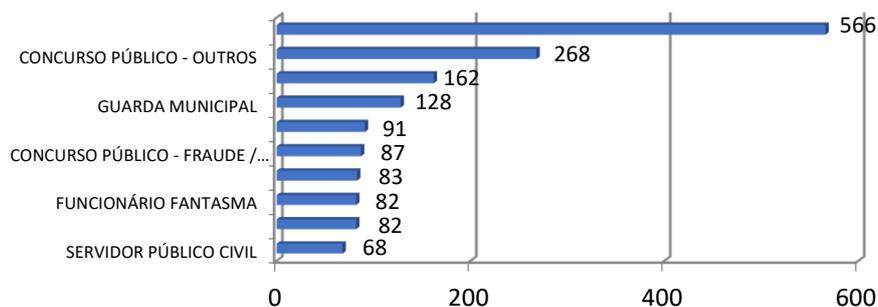
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 289 temas: 1.762

TOTAL: 3.038

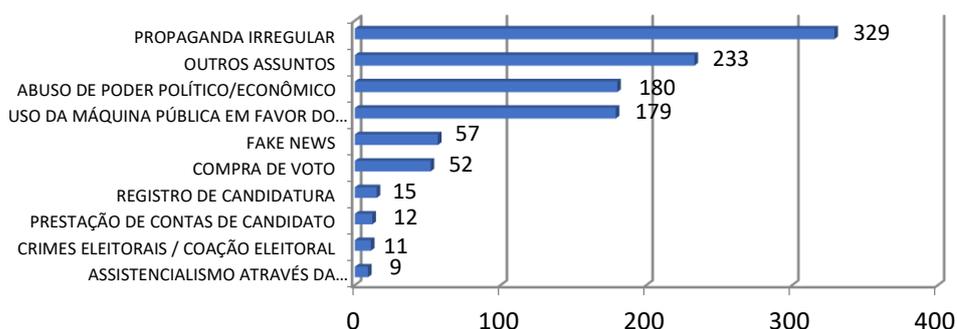
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 31 Temas: 457

TOTAL: 2.074

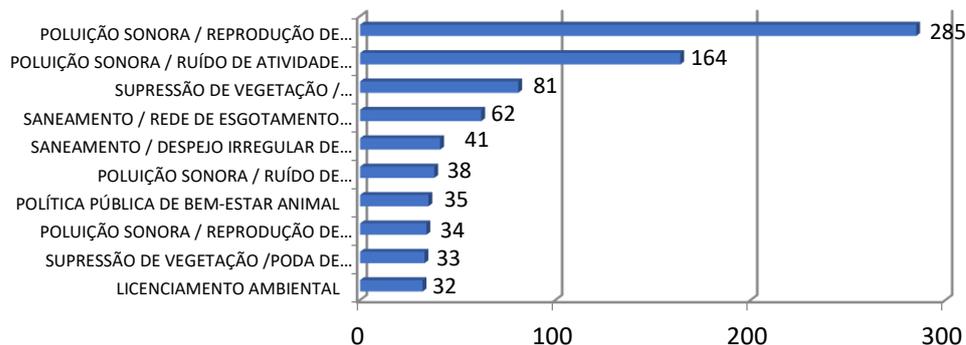
ELEITORAL



Outros 12 Temas: 36

TOTAL: 1.113

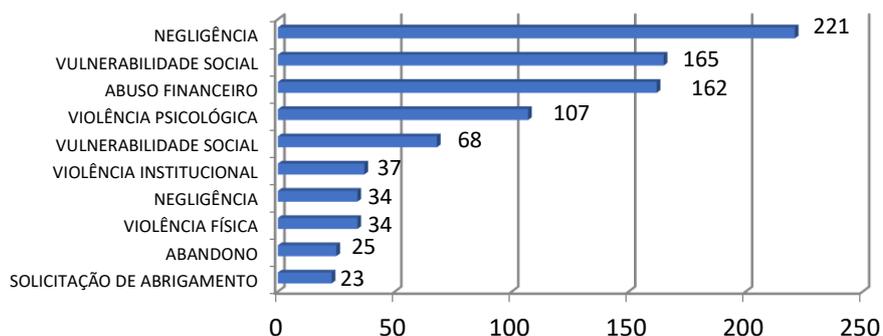
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 21 Temas: 195

TOTAL: 1.000

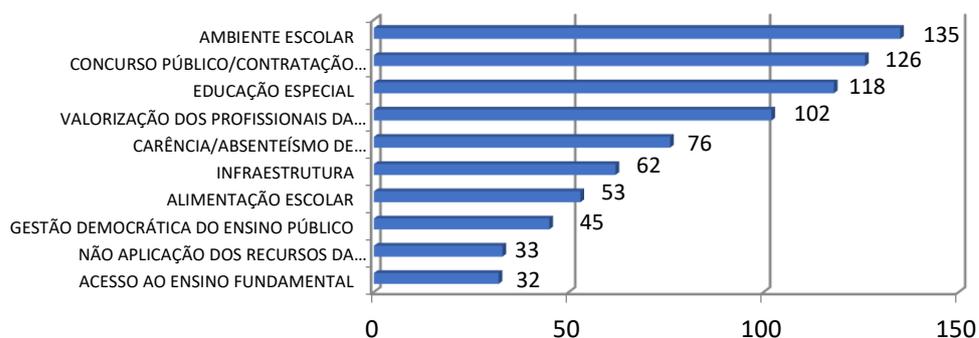
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 18 Temas: 92

TOTAL: 968

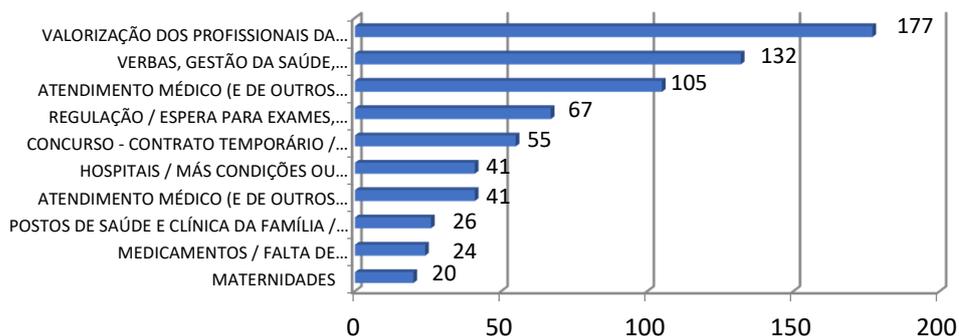
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 14 Temas: 144

TOTAL: 926

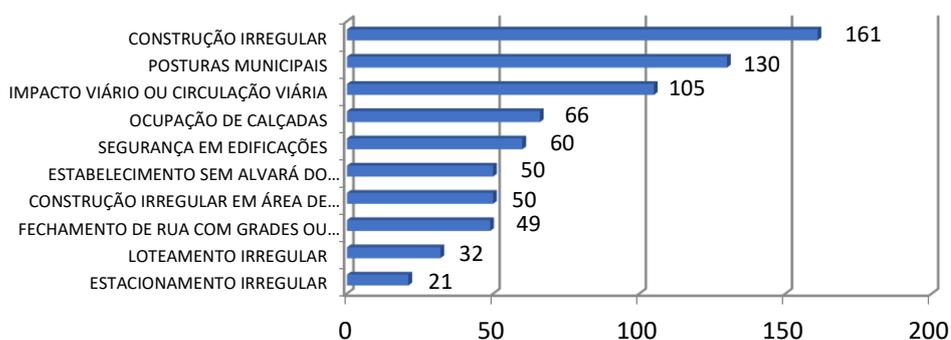
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 34 Temas: 195

TOTAL: 883

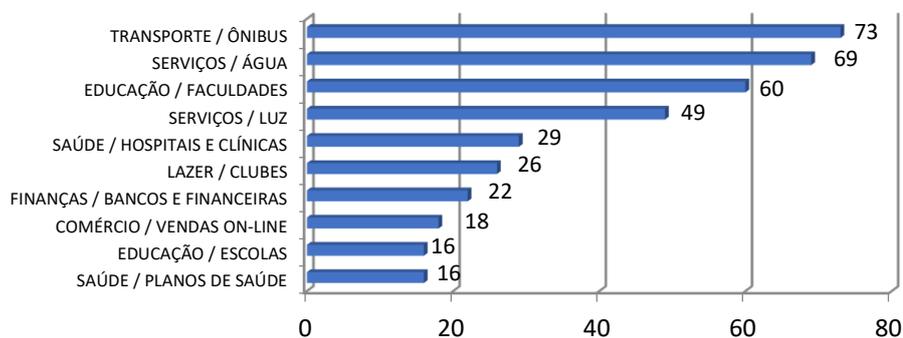
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 8 Temas: 28

TOTAL: 752

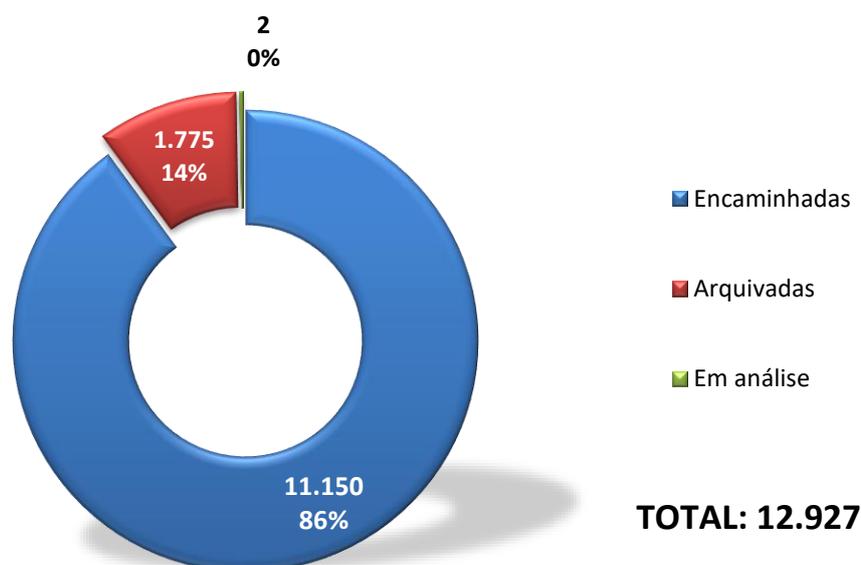
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 48 Temas: 165

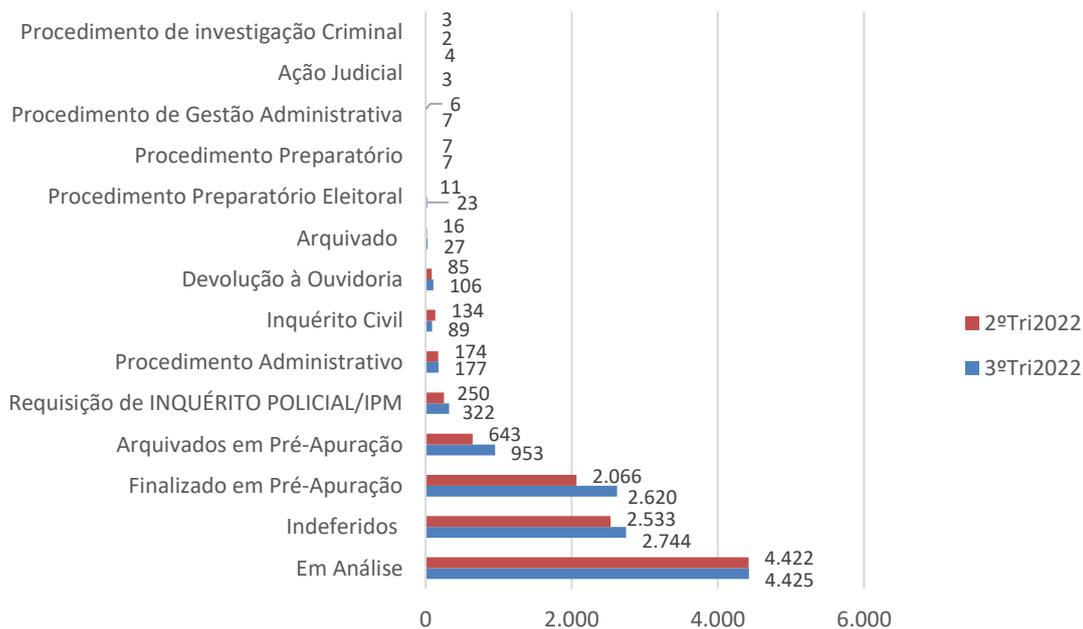
TOTAL: 543

2.12 – Situação das comunicações recebidas no trimestre



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 17jan

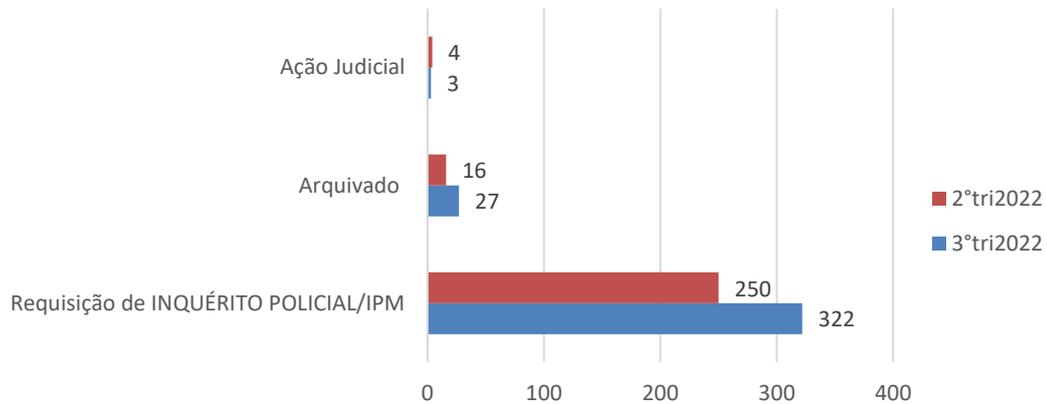
2.13 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 12.927 comunicações: **11.440**

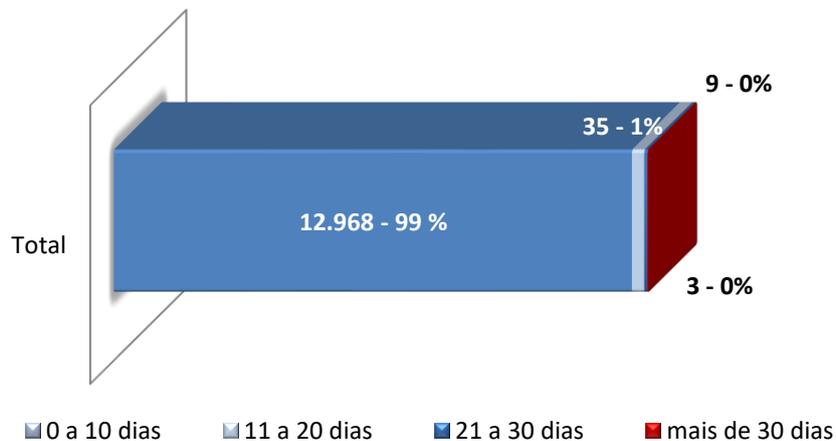
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 17/10/2022

MEDIDAS ADOTADAS



2.14 – 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.



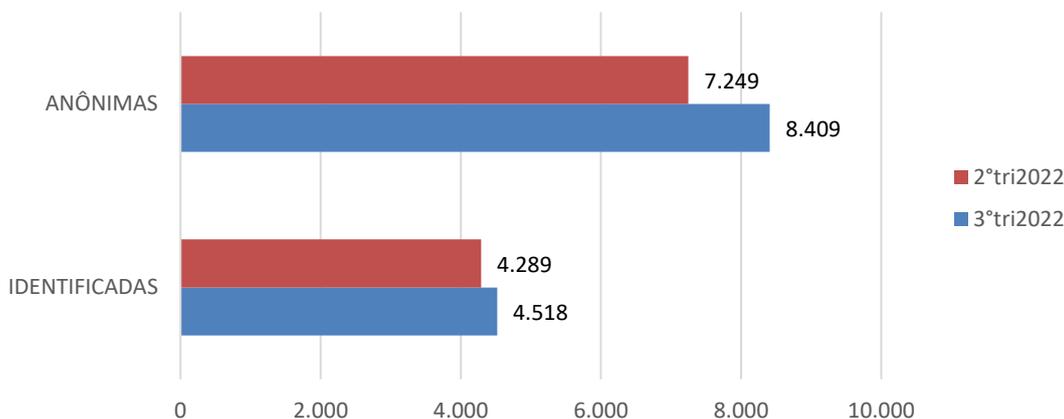
*Comunicações tratadas no período

TOTAL: 13.015

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	11.197	7	8	2
Arquivadas	1.771	28	1	1
Total	12.968	35	9	3

2.15 - Quanto à identificação / ao anonimato

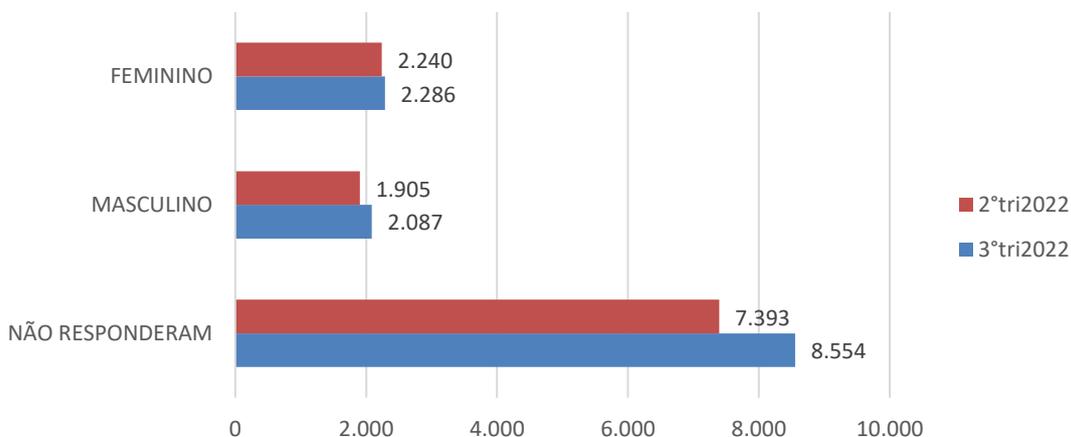
Das 12.927 (doze mil novecentos e vinte e sete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 8.409 (oito mil quatrocentos e nove) foram anônimas, enquanto 4.518 (quatro mil quinhentos e dezoito) foram identificadas.



Total 2º Tri 2022: **11.538** Total 3º Tri 2022: **12.927**

2.16 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 12.927 (doze mil novecentos e vinte e sete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 2.286 (dois mil duzentos e oitenta e seis) foram registradas pelo gênero feminino, 2.087 (dois mil e oitenta e sete) foram registradas pelo gênero masculino e em 8.554 (oito mil quinhentos e cinquenta e quatro) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 2º Tri 2022: **11.538** Total 3º Tri 2022: **12.927**

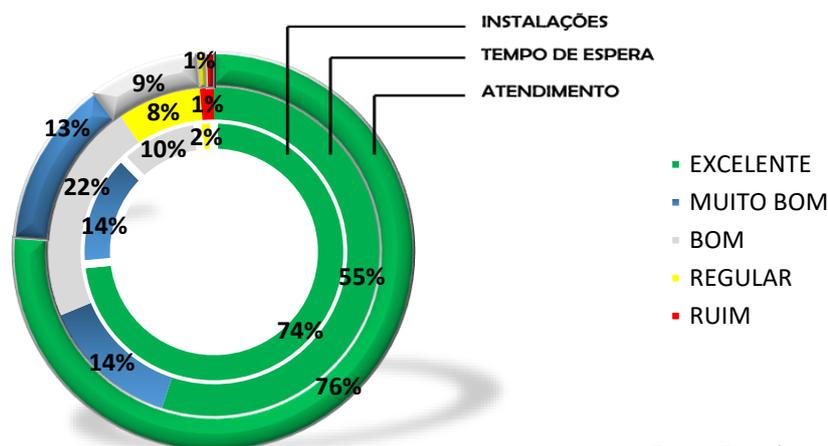
3. Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

- Presencial:

Em um universo de 484 atendimentos, 147 dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	108	EXCELENTE	112	EXCELENTE	81
MUITO BOM	21	MUITO BOM	20	MUITO BOM	20
BOM	15	BOM	13	BOM	32
REGULAR	3	REGULAR	1	REGULAR	12
RUIM	0	RUIM	1	RUIM	2
	147		147		147



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

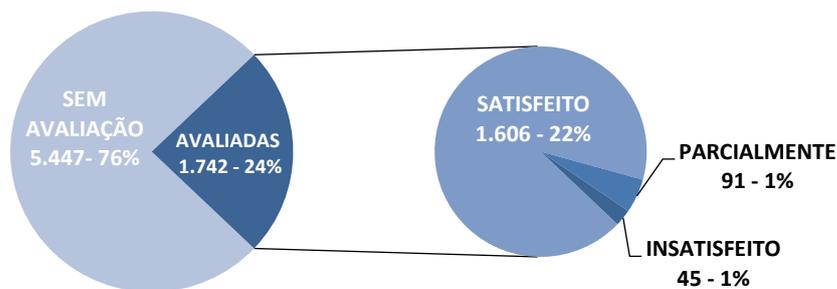


Fonte: Relatório da Ouvidoria

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

- **Telefone 127:**

Em um universo de 7.197 (sete mil cento e noventa e sete) ligações atendidas, 1.742 (24%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

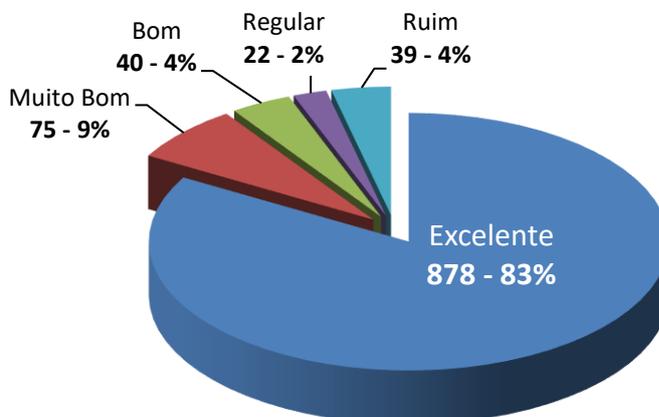


MÊS	ATENDIDAS	AVALIADAS	SATISFEITO	PARCIALMENTE	INSATISFEITO
JULHO	2.551	735	667	40	28
AGOSTO	2.234	958	894	47	17
SETEMBRO	2.412	49	45	4	0
TOTAL	7.197	1.742	1.606	91	45

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

- **Internet:**

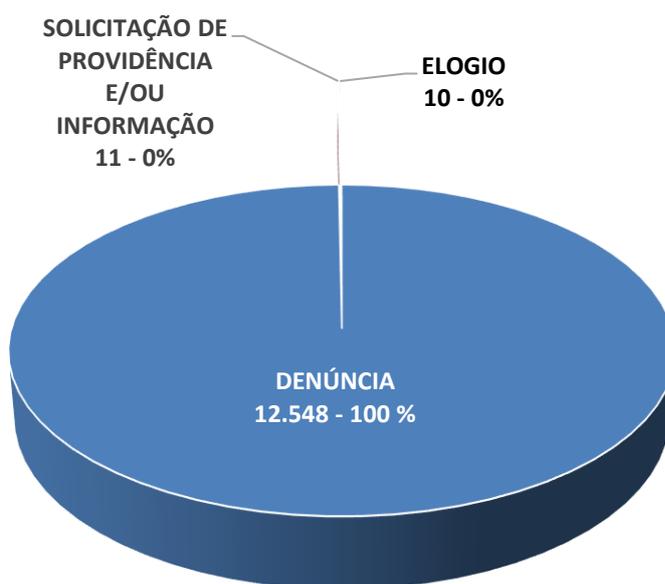
Em um universo de 7.678 (sete mil seiscentos e setenta e oito) comunicações, 1.054 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



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:

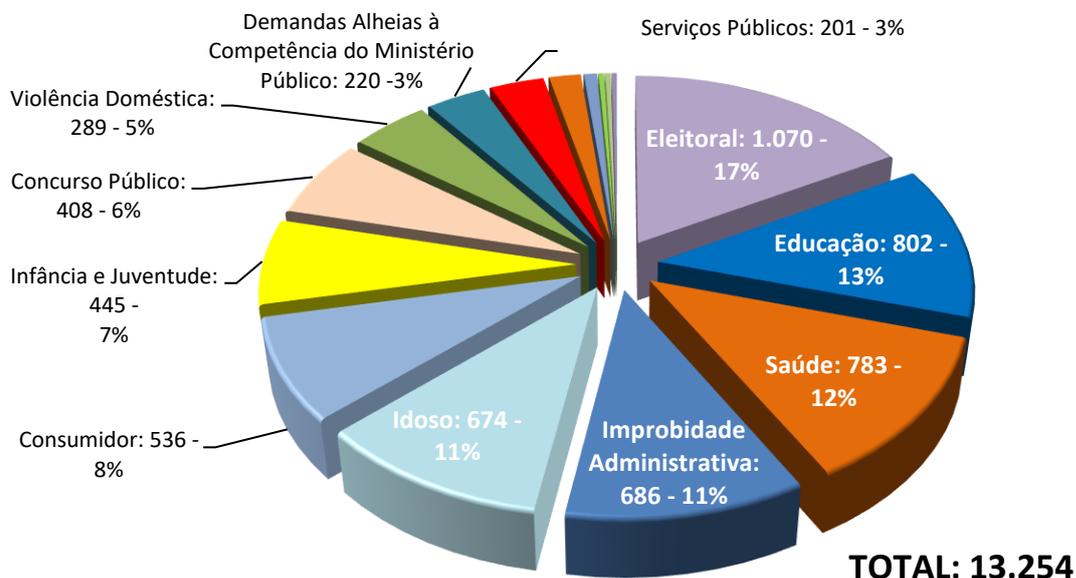


TOTAL: 12.569

Fonte: Sistema de Ouvidoria
Feito em 03/10

CLASSE	QUANTIDADE	TRATADOS	PENDENTES
Denúncia	12.548	12.495	53
Elogio	10	10	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	11	11	-
Reclamação	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto:



*Distribuição de Assuntos conforme CNMP

Fonte: Sistema da Ouvidoria
Feio em 03 de outubro.

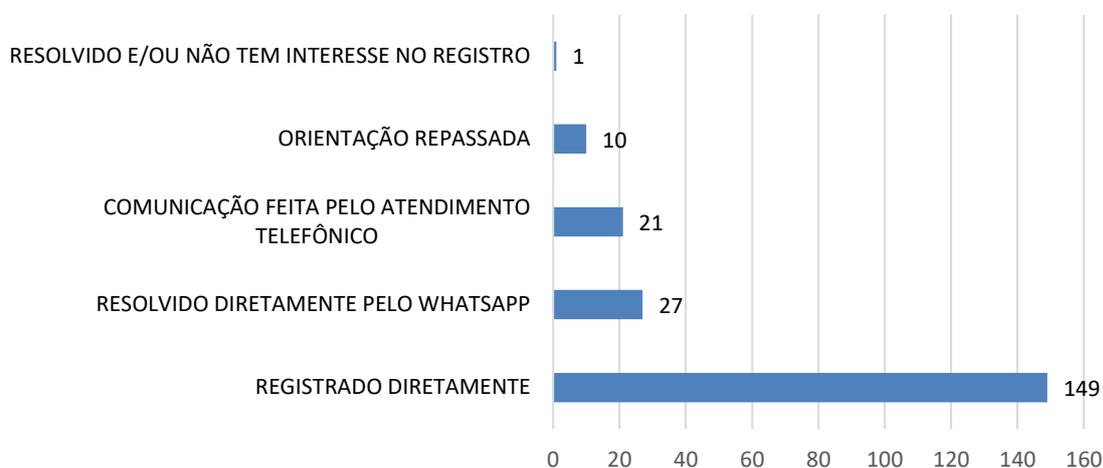
Outros	2.772
Crime	2.733
Meio Ambiente	1.405
Eleitoral	1.070
Educação	802
Saúde	783
Improbidade Administrativa	686
Idoso	674
Consumidor	536
Infância e Juventude	445
Concurso Público	408
Violência Doméstica	289
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	220
Serviços Públicos	201
Administração e Funcionamento do Ministério Público	118
Execução Penal	49
Acessibilidade	22
Controle Externo da Atividade Policial	22
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	18
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1
Pendentes	53

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, e-mail e FalaBr, durante o 3º Trimestre de 2022.

- Demandas do Whatsapp:

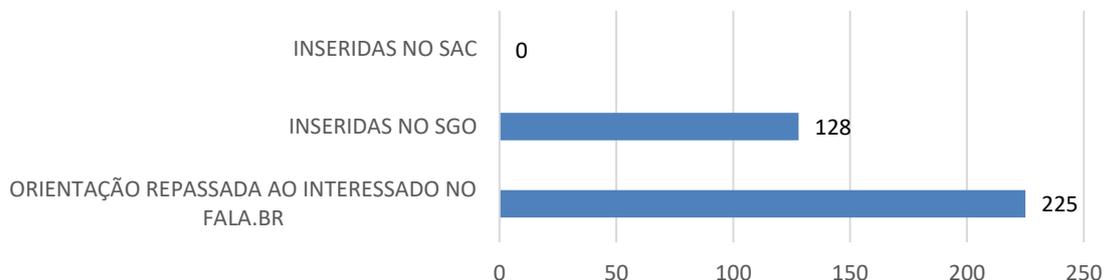
GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



GESTÃO DE DEMANDAS – TEMAS	TOTAL GERAL
REGISTRADO DIRETAMENTE	149
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	27
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	21
ORIENTAÇÃO REPASSADA	10
RESOLVIDO E/OU NÃO TEM INTERESSE NO REGISTRO	01
TOTAL	208

- Demandas do Fala.br:

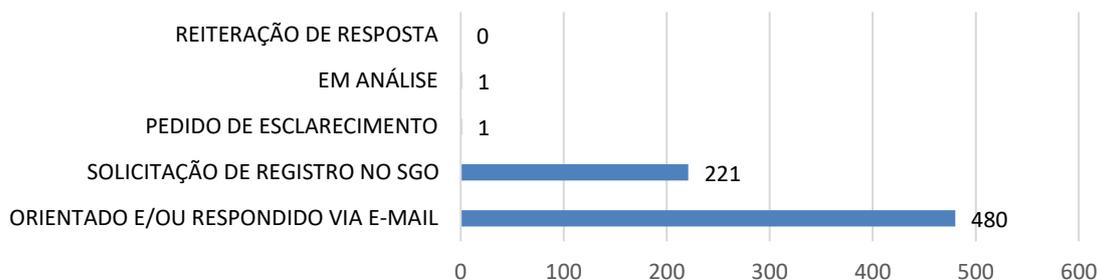
CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR



CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	QUANTITATIVO
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	225
INSERIDAS NO SGO	128
INSERIDAS NO SAC	01
TOTAL	353

- Demandas de E-mails:

CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS



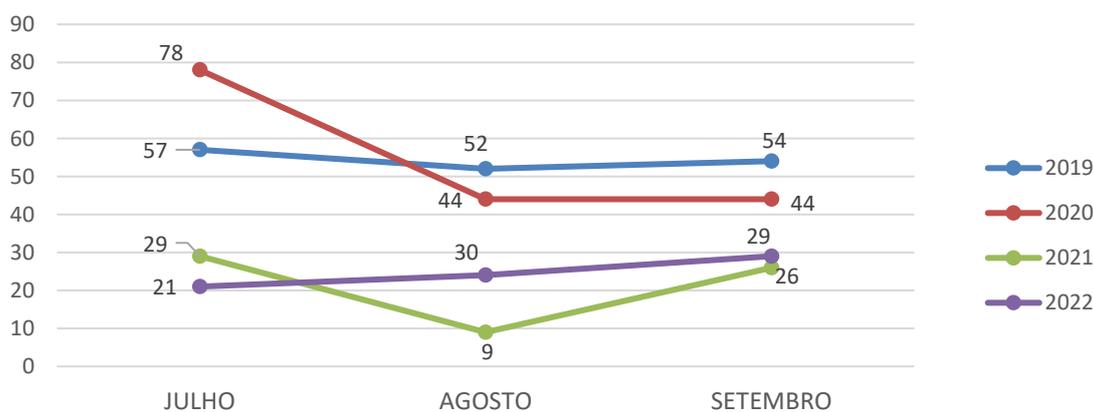
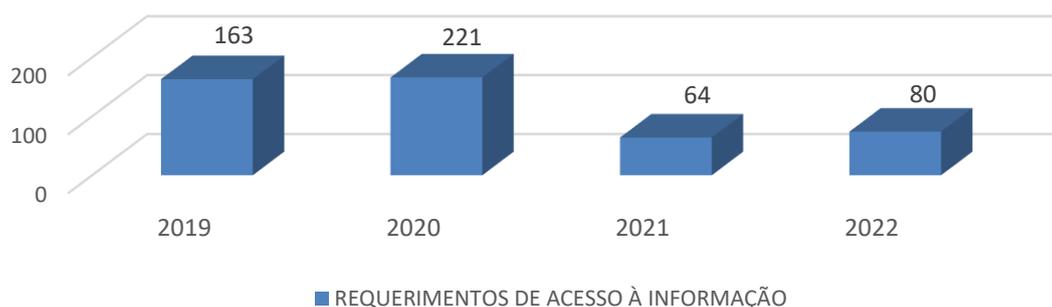
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	QUANTITATIVO
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL	480
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	221
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	01
EM ANÁLISE	01
REITERAÇÃO DE RESPOSTA	0
TOTAL	703

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: 80**
- **Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: ≈ 27**



Total 2019: 163

Média mensal: ≈ 54

Total 2020: 166

Média mensal: ≈ 55

Total 2021: 64

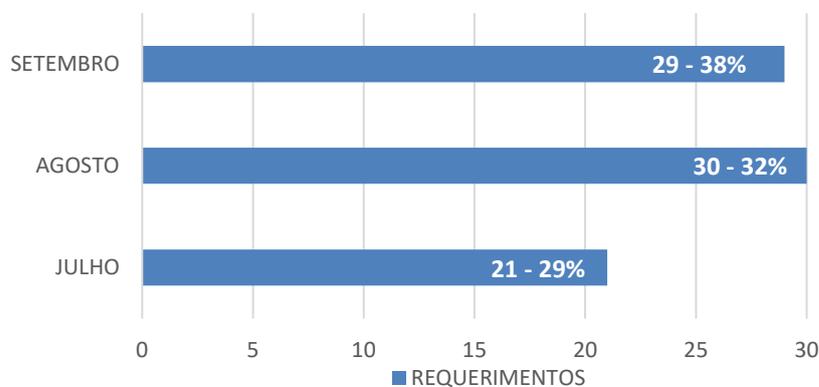
Média mensal: ≈ 21

Total 2022: 80

Média mensal: ≈ 27

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

Esses 80 (oitenta) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

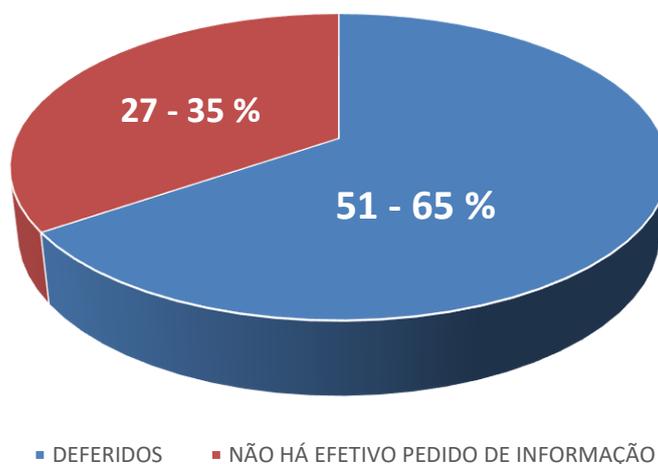


MÊS	REQUERIMENTOS
AGOSTO	21
SETEMBRO	30
OUTUBRO	29
TOTAL	80

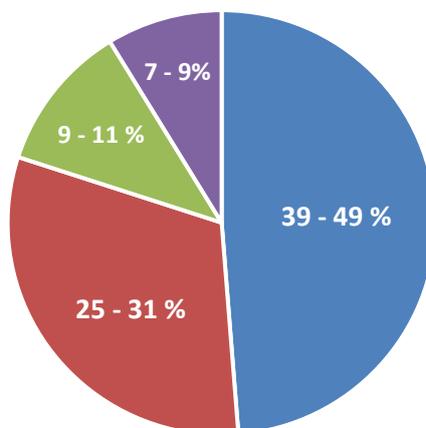
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os oitenta requerimentos de acesso à informação recebidos no terceiro trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

MÊS	DEFERIDO	NÃO HÁ EFETIVO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	EM ANDAMENTO	INDEFERIDO	TOTAL
AGOSTO	20	1	0	0	21
SETEMBRO	19	11	0	0	30
OUTUBRO	12	15	2	0	29



TEMAS DAS SOLICITAÇÕES	
CATEGORIA E ASSUNTO	QUANTIDADE
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	39
Solicitação de certidão	25
Orientação (consulta) – SIC.	09
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	07
TOTAL	80



- Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos
- Solicitação de certidão
- Orientação (consulta) – SIC.
- Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **12 dias**

MÊS	REQUERIMENTOS	PRORROGAÇÃO DE PRAZO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
JULHO	21	-	13 dias
AGOSTO	24	-	09 dias
SETEMBRO	29	-	14 dias
TOTAL	74	-	12 dias

7. Reuniões

- Em 13/07/2022, 16h e 30 min - Reunião Ouvidoria/Getel;
- Em 28/07/2022, 14h - 2ª Reunião Nacional dos Ouvidores dos Ministérios Públicos dos estados;
- Em 03/08/2022, 15h e 30min - Reunião Ouvidoria da Mulher;
- Em 09/08/2022, 10h - I Ciclo de Diálogos e Debates da Lei Maria da Penha;
- Em 10/08/2022, 10h - Inauguração da Ouvidoria da Mulher; 14h - I Ciclo de Diálogos e Debates da Lei Maria da Penha;
- Em 11/08/2022 - I Ciclo de Diálogos e Debates da Lei Maria da Penha;
- Em 12/08/2022, 14h - I Ciclo de Diálogos e Debates da Lei Maria da Penha;
- Em 15/08/2022, 13h - Reunião Ouvidoria/CAO Consumidor;
- Em 25/08/2022, 14h - Reunião Ouvidoria da Mulher/SEAP;
- Em 29/08/2022 - 1ª Reunião Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias do MP;
- Em 30/08/2022 , 12h - Reunião CNOMP;
- Em 15/09/2022 , 14h - Reunião CONAMP;
- Em 20/09/2022 , 10h e 30 min - Reunião ABO;
- Em 21/09/2022 - Reunião Minuta Nova Resolução Ouvidoria do MPRJ;
- Em 22/09/2022 - 61ª Reunião CNOMP;
- Em 23/09/2022 - 61ª Reunião CNOMP;
- Em 27/09/2022 , 14h - Reunião Protocolo/Fluxo de Atendimento;
- Em 29/09/2022 , 18h - Lançamento da Ouvidoria da Mulher da OAB-RJ.

8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 06/09/2022, às 15h:** O Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da servidora, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 811668;
- **Em 20/09/2022, às 15h:** 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 815305.

9. Notícias

Em 01/08/2022: MPRJ lança Ouvidoria da Mulher e realiza exposição e campanha de combate à violência doméstica.



No mês de agosto, em que se comemora o aniversário da Lei Maria da Penha, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) se ilumina de lilás para reforçar seu empenho contra a violência doméstica. Nesta segunda-feira (01/08), terá início a veiculação da campanha “MPRJ contra a Violência Doméstica”, que reunirá postagens sobre o tema nas redes sociais da Instituição.

Na segunda-feira seguinte (08/08), será inaugurada no corredor cultural da sede do MPRJ a exposição "A cada 5 minutos...", com dados sobre a violência contra a mulher, imagens, depoimentos de vítimas, divulgação de canais para denúncia e relatos de colaboradoras que atuam na rede de enfrentamento à violência doméstica do MPRJ. O nome da exposição é uma referência ao fato de que, a cada cinco minutos, uma mulher foi vítima de violência doméstica no Estado do Rio de Janeiro no ano de 2020, de acordo com o Dossiê Mulher 2021 do Instituto de Segurança Pública (ISP).

"O combate à violência doméstica e o apoio às mulheres vítimas são prioridades da minha gestão. Sabemos que ainda há muito a ser feito, mas temos atuado em diversas frentes e conseguido avanços significativos para que as mulheres recebam todo o suporte necessário para a sua proteção e acesso a seus direitos", afirma o procurador-geral de Justiça Luciano Mattos.

"O objetivo da campanha é dar informação para que a mulher que é vítima de violência doméstica saiba que está na condição de vítima, conheça seus direitos e possa lutar por eles", completa a procuradora de Justiça Carla Araújo, coordenadora do CAO Violência Doméstica e Familiar.

No dia 10/08, o MPRJ inaugura a Ouvidoria da Mulher, um canal voltado para o atendimento especial a mulheres vítimas de todas as formas de violência. “A Ouvidoria da Mulher é um projeto que pretende ser piloto, do ponto de vista de termos um canal dedicado e específico dentro da Ouvidoria. A proposta é que a cidadã que busque esse serviço seja atendida de forma mais rápida. Composta por uma equipe basicamente de mulheres, coordenada pela promotora de Justiça Gabriela Tabet, essa Ouvidoria vai oferecer, inclusive, um atendimento presencial

numa área reservada, para a mulher se sentir segura, abraçada e acolhida por profissionais treinados para isso", disse o Ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes.

"A criação de um canal de comunicação dedicado às vítimas mulheres, seja para o recebimento de denúncias contra violência doméstica seja para orientação quanto aos equipamentos públicos de acolhimento existentes próximos à vítima, demonstra a importância que a questão apresenta para o MPRJ", completou a promotora de Justiça Gabriela Tabet.

(Fonte: http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhenoticia/visualizar/113807?p_p_state=maximized)

Em 04/08/2022: MPRJ levará 'Ouvidoria itinerante da Mulher' à Praça Onze na próxima segunda, dia 8.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) retoma, na próxima segunda-feira (08/08), o projeto Ouvidoria Itinerante. Em alusão ao 'agosto lilás', mês de conscientização sobre o combate à violência contra a mulher, a Ouvidoria do MPRJ levará o projeto 'Ouvidoria itinerante da Mulher' ao Centro Especializado de Atendimento à Mulher Chiquinha Gonzaga (CEAM Chiquinha Gonzaga), na Praça Onze, para atendimento ao público das 9h às 14h. No local, uma

equipe da Ouvidoria/MPRJ estará a postos para orientar e atender as pessoas que queiram registrar denúncia sobre qualquer violência contra a mulher.

O projeto 'Ouvidoria Itinerante da Mulher' faz parte do conjunto de ações desenvolvidas pelo MPRJ para o lançamento do canal 'Ouvidoria da Mulher', que ocorre na próxima quarta-feira (10/08). Será um canal dedicado à questão da violência contra a mulher, seja doméstica, política ou de gênero. Nesse canal, as vítimas contarão com uma equipe de colaboradoras treinadas e preparadas para ouvi-las. "Estamos aprimorando o serviço já prestado pela Ouvidoria e qualificando as comunicações recebidas pela instituição para encaminhamento aos promotores de Justiça. Cabe ressaltar que é de extrema relevância para a Ouvidoria do MPRJ ir para a rua ouvir a população. Faz parte do nosso DNA enquanto instituição", destacou o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna.

Projeto Ouvidoria Itinerante

Lançada em 4 de agosto de 2009, a Ouvidoria Itinerante do MPRJ é marcada pela aproximação do Ministério Público com a sociedade. Nesses encontros abertos, o MPRJ recebe reclamações e denúncias sobre Educação, Saúde, Meio Ambiente e Direitos Humanos.

(Fonte: http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhenoticia/visualizar/114101?p_p_state=maximized)

Em 08/08/2022: 'Ouvidoria Itinerante da Mulher' realiza atendimento na Praça Onze.



Para reforçar o enfrentamento à violência contra a mulher, a Ouvidoria do MPRJ levou, nesta segunda-feira (08/08), o projeto 'Ouvidoria Itinerante da Mulher' ao Centro de Artes Calouste Gulbenkian, onde funciona o Centro Especializado de Atendimento à Mulher Chiquinha Gonzaga (CEAM Chiquinha Gonzaga), na Praça Onze, para atendimento ao público. Das 9h às 14h, uma equipe composta por mulheres e capacitada para atendimento humanizado, registrou denúncias de violência doméstica e esclareceu dúvidas. O atendimento foi realizado em espaços individuais, dentro do ônibus do MPRJ, estacionado no local.

A professora de dança Ana Cristina Vieira de Melo contou que tomou conhecimento que o serviço da Ouvidoria do MPRJ estaria na Praça XI e seguiu para o local em busca de orientação para a sua demanda. “É uma iniciativa muito importante, porque às vezes a gente se sente muito abandonada pelo sistema. Foi possível relatar com calma, de forma tranquila e mais acolhida. Além da orientação também é possível acompanhar o trâmite da denúncia”, disse.

O ouvidor da instituição, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, comentou o retorno do projeto Ouvidoria Itinerante. “Hoje retomamos as atividades da Ouvidoria itinerante do MPRJ, após período pandêmico. E o fizemos com as atividades com a ‘Ouvidoria Itinerante da Mulher’, ferramenta do canal Ouvidoria da Mulher do MPRJ, que buscar ouvir da mulher nos espaços públicos suas demandas perante a instituição. O fato de sermos capazes de ouvir, informar e acolher é um instrumento para garantir a cidadania,” disse o ouvidor do MPRJ.

“É significativo para a Ouvidoria do MPRJ poder retomar a realização das Ouvidorias Itinerantes, colaborando ativamente com a rede de enfrentamento da violência contra as mulheres, em um ambiente que propicia o acesso à cultura e aos equipamentos públicos da rede referenciada de apoio”, pontuou a coordenadora da Ouvidoria da Mulher, promotora de Justiça Gabriela Tabet.

O projeto 'Ouvidoria Itinerante da Mulher' faz parte do conjunto de ações desenvolvidas pelo MPRJ no mês em que se comemora o aniversário da Lei Maria da Penha, o “Agosto Lilás”. Na próxima quarta-feira (10/08), o MPRJ inaugura a Ouvidoria da Mulher, um canal voltado para o atendimento especial a mulheres vítimas de todas as formas de violência.

A Ouvidoria do MPRJ atende nos telefones 127 (capital) e (21) 3883-4600 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h. O atendimento presencial

ocorre de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 9 às 17h. As comunicações também podem ser registradas via formulário eletrônico, 24h (todos os dias da semana).

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/114401>)

Em 09/08/2022: MPRJ lança Ouvidoria da Mulher nesta quarta, dia 10.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) inaugura, às 11h desta quarta-feira (10/08), nas dependências de seu edifício-sede (Avenida Marechal Câmara, 370, Centro do Rio), a Ouvidoria da Mulher - canal voltado para o atendimento especial a mulheres vítimas de todas as formas de violência. "O combate à violência doméstica e o apoio às mulheres vítimas são prioridades da minha gestão. Sabemos que ainda há muito a ser feito, mas temos atuado em diversas frentes e conseguido avanços significativos para que as mulheres recebam todo o suporte necessário para a sua proteção e acesso a seus direitos", afirmou o procurador-geral de Justiça Luciano Mattos.

O ouvidor do MPRJ, procurador Augusto Vianna Lopes, explicou que a Ouvidoria da Mulher é um projeto que pretende ser piloto, do ponto de vista de oferecer um canal dedicado e específico dentro da Ouvidoria. "A proposta é que a cidadã que busque esse serviço seja atendida de forma mais rápida. Composta por uma equipe basicamente de mulheres, essa Ouvidoria vai oferecer atendimento presencial numa área reservada, para a mulher se sentir segura, abraçada e acolhida por profissionais treinados", disse. A Ouvidoria da Mulher será coordenada pela promotora Gabriela Tabet. "A criação de um canal de comunicação dedicado às vítimas mulheres, seja para o recebimento de denúncias contra violência doméstica, seja para orientação quanto aos equipamentos de acolhimento existentes, demonstra a importância que a questão apresenta para o MPRJ", observou a coordenadora.

O lançamento da Ouvidoria da Mulher se dá no mês de agosto, em que se comemora o aniversário da Lei Maria da Penha e o MPRJ se ilumina de lilás para reforçar seu empenho contra a violência doméstica. No dia 01/08, teve início a veiculação da campanha "MPRJ contra a Violência Doméstica", que reúne postagens sobre o tema nas redes sociais da Instituição. Na segunda-feira (08/08), foi inaugurada no Corredor Cultural da sede do MPRJ a exposição "A cada 5 minutos...", com dados sobre a violência contra a mulher, imagens, depoimentos de vítimas, divulgação de canais para denúncia e relatos de colaboradoras que atuam na rede de enfrentamento à questão. O nome da exposição é uma referência ao fato de que, a cada cinco minutos, uma mulher foi vítima de violência doméstica no Estado do Rio no ano de 2020, segundo o Dossiê Mulher 2021 do Instituto de Segurança Pública.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/114306>)

Em 10/08/2022: MPRJ inaugura Ouvidoria da Mulher.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) lançou, nesta quarta-feira (10/08), a Ouvidoria da Mulher - canal voltado para o atendimento especial a mulheres vítimas de todas as formas de violência. O espaço possui a Sala Lilás, ambiente seguro e reservado para que a mulher vítima se sinta acolhida e receba orientações sobre seus direitos. Participaram da inauguração representantes do MPRJ, do Tribunal de Justiça, da Defensoria Pública, da Câmara Municipal, da Ordem dos Advogados do Brasil e da Polícia Civil, além de instituições voltadas para o atendimento às mulheres.

O evento foi aberto pelo ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna Lopes, que explicou a importância do papel da Ouvidoria. "Somente em 2021, recebemos mais de 52 mil registros e esperamos dobrar esse quantitativo em 2022. Esses dados ressaltam o quanto a sociedade precisa do Ministério Público e do acesso à Justiça", destacou o procurador de Justiça. Coordenadora da Ouvidoria da Mulher, a promotora de Justiça Gabriela Tabet indicou a necessidade da ampliação das ações articuladas pelo poder público. "O MPRJ, percebendo a necessidade de medidas proativas direcionadas às vítimas, criou mais esse instrumento, que é a Ouvidoria da Mulher. Como queremos contribuir para a diminuição dos ciclos de violência, a equipe será composta por atendentes mulheres, com capacitação para uma escuta humanizada e empática", explicou.

A cerimônia foi encerrada pelo procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos. "Quero dizer a todas as mulheres aqui presentes que essa não é uma luta apenas de vocês. É de todos nós. E a minha presença aqui é para reafirmar esse compromisso institucional. Em uma sociedade civilizada não podemos tolerar que a mulher ocupe o papel de vítima, de agredida, de ofendida", afirmou o PGJ.

O atendimento presencial acontecerá na Sala Lilás, na sede do MPRJ nos dias úteis, das 9 às 17h, em um ambiente de respeito e cuidado com essas mulheres. Esse formato também está presente no ônibus da Ouvidoria Itinerante. O atendimento diferenciado e prioritário às mulheres vítimas de violência também pode ser realizado pelo telefone 127, gratuito no estado do Rio de Janeiro, nos dias úteis das 08 às 20hs. Além disso, o portal do MPRJ agora conta com um ícone de acesso direto à Ouvidoria da Mulher.

A primeira-dama do Estado do Rio e presidente de honra do Rio Solidário, Analine Castro; o ouvidor do Ministério da Cidadania, Eduardo Flores Vieira; a ouvidora do Tribunal de

Justiça do Estado do Rio, juíza Juliana Kalichshtein; e a membra auxiliar do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e coordenadora da Ouvidoria da Mulher do CNMP, promotora de Justiça Bianca Barroso, prestigiaram o lançamento do canal e desejaram sucesso à iniciativa do MPRJ. Ao final, todos os presentes foram convidados a conhecer as instalações da nova estrutura, montada dentro da Ouvidoria/MPRJ.

Ações de conscientização contra a violência

No mês de agosto se comemora o aniversário da Lei Maria da Penha e o MPRJ se ilumina de lilás para reforçar seu empenho contra a violência doméstica. No dia 01/08 teve início a veiculação da campanha "MPRJ contra a Violência Doméstica", que reúne postagens sobre o tema nas redes sociais da instituição. Na segunda-feira (08/08) foi inaugurada, no Corredor Cultural da sede do MPRJ a exposição "A cada 5 minutos...". Na última segunda-feira (08/08) foi realizada a primeira Ouvidoria Itinerante da Mulher, no Centro Especializado de Atendimento à Mulher Chiquinha Gonzaga (CEAM Chiquinha Gonzaga), na Praça Onze, e desde ontem (09/08) acontece, na instituição, o I Ciclo de Diálogos e debates da Lei Maria da Penha.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/114402>)

Em 25/08/2022: MPRJ investiga se consumidores foram lesados em jogo do Vasco que teve ingressos com valores diferentes para cada torcida.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), através da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, instaurou, nesta quinta-feira (25/08), um Inquérito Civil para apurar se houve irregularidades na venda de ingressos para o jogo de futebol entre o Club Sportivo Alagoano (CSA) e o Club de Regatas Vasco da Gama, pela Série B do Campeonato Brasileiro. De acordo com uma reclamação anônima formulada junto à Ouvidoria do MPRJ, o CSA teria disponibilizado ingressos mais caros para os torcedores do Vasco, o que configuraria violação aos direitos coletivos.

A denúncia relatou que o CSA tem se utilizado da prática para as partidas de futebol jogadas em seu estádio, comercializando, através do site www.futebolcard.com, ingressos em valor mais elevado para a torcida adversária com relação aos ingressos disponibilizados para sua torcida, em setores “espelhados” das arquibancadas. No jogo contra o Vasco, realizado no último dia 18 de agosto, teriam sido cobrados R\$ 40 pelo ingresso “inteira”, para torcedores do CSA, e R\$ 160, pelo mesmo ingresso, para a torcida do Vasco.

“Consoante o disposto no artigo 3º da Lei 10.671/2003 (Estatuto de Defesa do Torcedor), para todos os efeitos legais, equiparam-se a fornecedor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), as entidades responsáveis pela organização da competição. E, nos termos do artigo 40 do Estatuto do Torcedor, a defesa dos interesses e direitos dos torcedores em juízo observará, no que couber, a mesma disciplina da defesa dos consumidores em juízo de que trata o CDC”, diz um dos trechos da Portaria de instauração do IC.

A Portaria foi encaminhada às diretorias do CSA, do Vasco e da CBF, e aos administradores do site www.futebolcard.com, com cópia da reclamação, para que se manifestem, em um prazo máximo de 30 dias, sobre os fatos noticiados e encaminhem documentação comprovando se houve ou não violação aos direitos dos consumidores.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/114714>)

Em 30/09/2022: Ouvidoria do MPRJ receberá denúncias relacionadas à eleição.



escritas e ligações), e o formulário eletrônico no site <https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>.

Entre as irregularidades mais comuns que podem ser denunciadas durante a votação estão: a prática de boca de urna (propaganda em frente às seções eleitorais, distribuição de material gráfico), tumulto e aglomerações que prejudiquem o exercício do voto, transporte indevido de eleitores e compra de votos.

As denúncias recebidas pela Ouvidoria no domingo serão encaminhadas ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ), que também estará de plantão para acionar os promotores eleitorais presentes nas zonas eleitorais fiscalizando as seções. A Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI/MPRJ) também encaminhará comunicações recebidas via o Disque-Denúncia (2253-1177). As irregularidades constatadas serão encaminhadas aos Promotores de Justiça designados para as funções eleitorais bem como à Procuradoria Regional Eleitoral.

Segundo o Tribunal Regional Eleitoral (TRE), o Estado do Rio conta com 12.827.296 eleitores aptos a votar em 34.068 seções nos 4.844 locais de votação. Só no município do Rio de Janeiro serão 5.002.621 eleitores em 1.404 locais de votação.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/116306>)

Em 05/10/2022: Plantão do MPRJ recebe 558 denúncias relacionadas à eleição



Durante o plantão da Ouvidoria do MPRJ, no domingo das eleições (02/10), foram recebidas 486 denúncias referentes ao pleito eleitoral. Via Disque-Denúncia, a Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI/MPRJ) encaminhou ao Centro de Apoio às Promotorias Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ) outras 72 denúncias. As informações que chegaram ao MPRJ foram direcionadas aos Promotores de Justiça

designados para as funções eleitorais bem como à Procuradoria Regional Eleitoral.

As reclamações mais recorrentes dizem respeito a crime de boca de urna, derrame de santinhos na véspera e no dia da eleição, propaganda na internet e insatisfação dos eleitores em relação a demora nas filas das seções de votação. Também foram relatados alguns casos de transporte irregular de eleitores e apreensão de material de campanha.

Ainda no domingo, os promotores diligenciaram durante todo o dia na área de abrangência de suas respectivas zonas eleitorais, com o apoio das equipes do Grupo de Apoio aos Promotores (GAP/MPRJ), e permaneceram nos respectivos cartórios eleitorais até o final da transmissão dos votos.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/116509>)

10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dr. Augusto Vianna Lopes - Ouvidor do MPRJ
- Dra. Gabriela Tabet de Almeida – Assistente 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 Amais 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

- 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
- Irene Loiva da Conceição – Recepcionista
- Gabriele Baltazar Barroso – Recepcionista

Call Center

- Eliane Duarte Marcelino - Assistente de atendimento / Técnico - Processual
- Ieda Teles Silva de Andrade – Monitora do turno da tarde /noite
- Maria Celeste Martins de Freitas - Monitora do turno tarde / noite
- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã / tarde
- Ananda Helena Primo da Silva – Telefonista
- Ana Paula dos Santos Pereira – Telefonista
- Ana Paula Marques da Silva – Telefonista
- Andressa Sampaio Zanon– Telefonista
- Antônia Maria de Oliveira Ribeiro– Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Cinara Nunes Vieira Carvalho - Telefonista
- Edlaine do Carmo Silva– Telefonista
- Elisângela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Joyce Marchon dos santos – 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