



Relatório de Atividades

2022 • trimestral

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	38

1. Apresentação

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

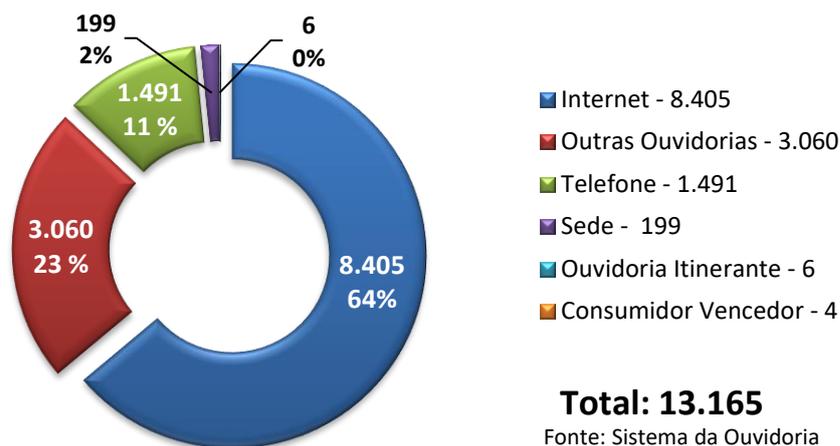
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar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

2. Dados Estatísticos

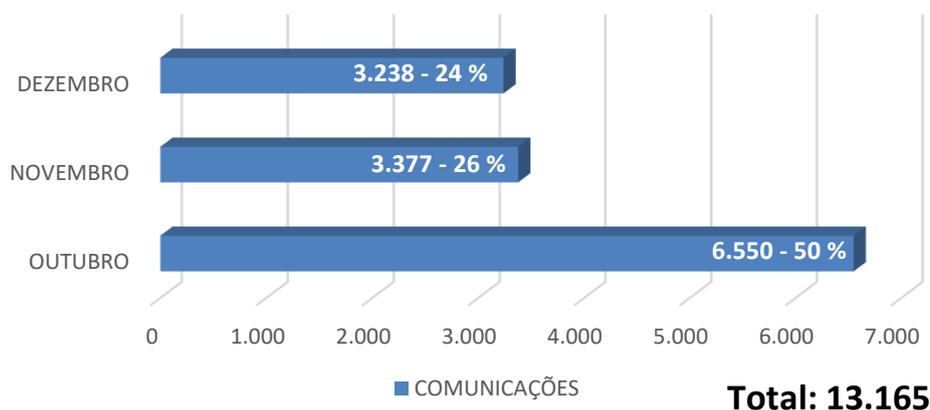
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do Sistema de Ouvidorias, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2022, foram num total de 13.165 (treze mil cento e sessenta e cinco).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

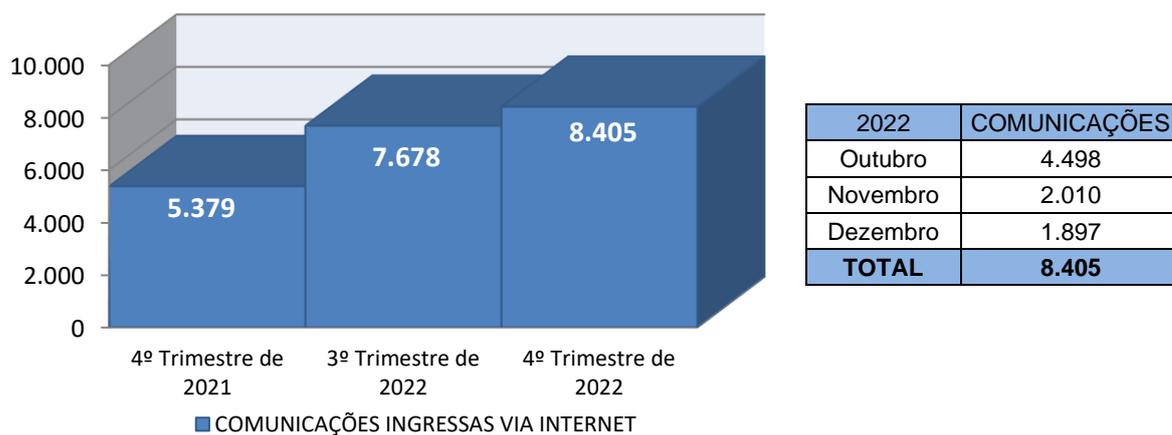
Essas 13.165 (treze mil cento e sessenta e cinco) comunicações distribuídas conforme quadro abaixo:



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 8.405 (oito mil quatrocentos e cinco) comunicações, sendo 3.026 (três mil vinte e seis) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2021.

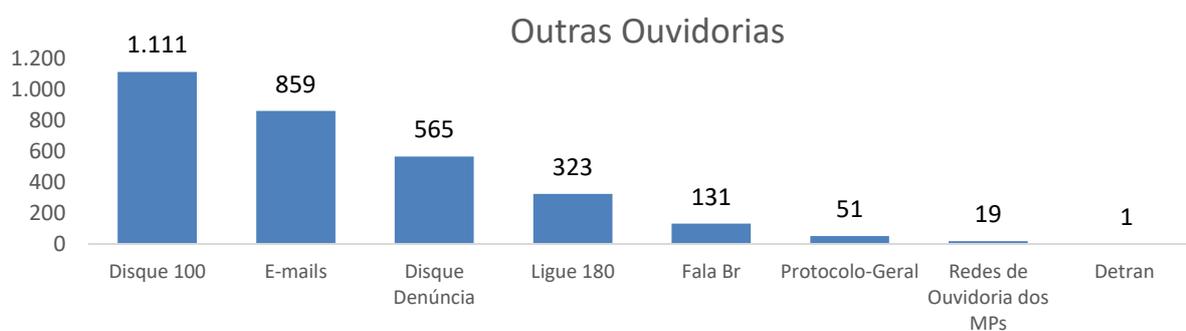


2022	COMUNICAÇÕES
Outubro	4.498
Novembro	2.010
Dezembro	1.897
TOTAL	8.405

Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.4 - Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias

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



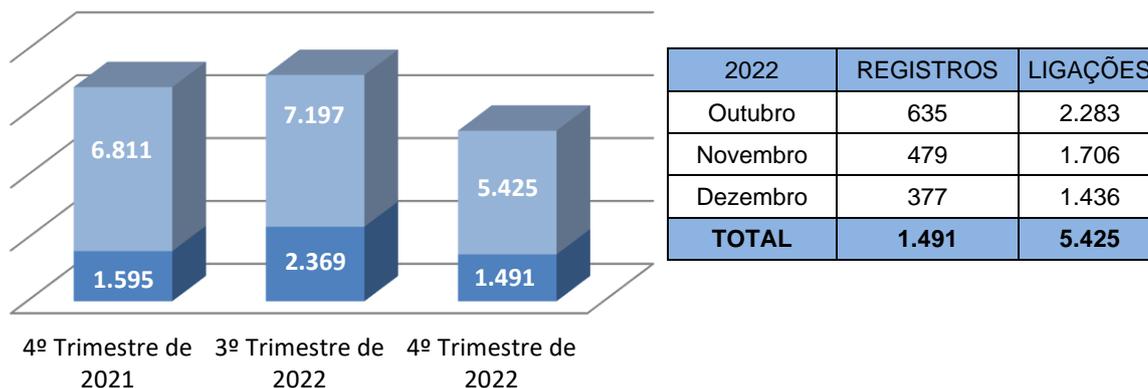
Total: 3.060

2022	Disque 100	E-mails	Disque Denúncia	Ligue 180	Fala Br	Protocolo	Redes de Ouvidoria dos MPs	Detran
Outubro	577	355	245	89	40	19	8	1
Novembro	287	209	160	102	50	10	5	0
Dezembro	247	295	160	132	41	22	6	0
Total	1111	859	565	323	131	51	19	1

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 5.425 (cinco mil quatrocentos e vinte e cinco) ligações, com 1.791 (mil setecentos e noventa e um) registros, sendo 104 (cento e quatro) comunicações a menos que o quarto trimestre de 2021.

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ LIGAÇÕES ATENDIDAS

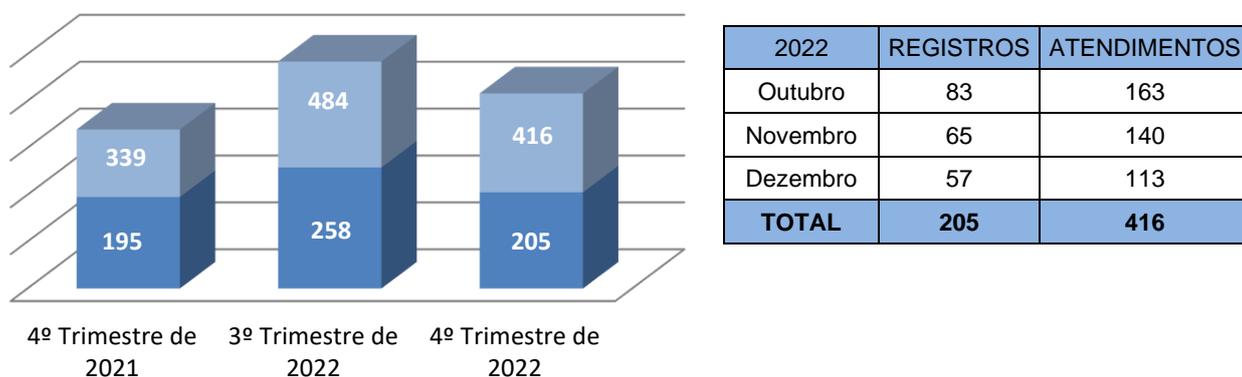


Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

No quarto trimestre de 2022 compareceram ao atendimento presencial, 416 (quatrocentos e dezesseis) pessoas, tendo sido realizados 205 (duzentos e cinco) registros, 10 (dez) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2021.

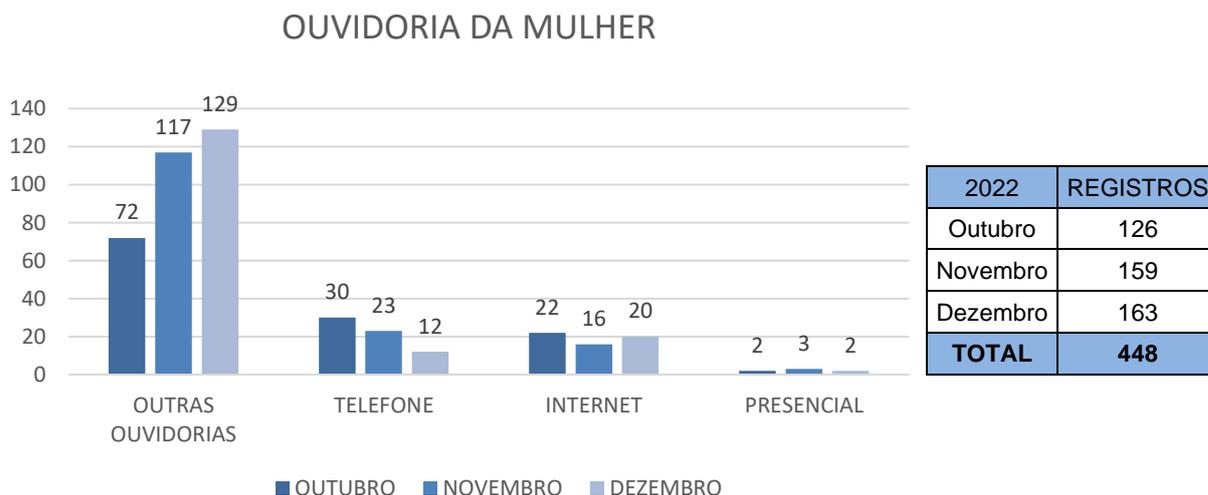
■ TOTAL DE ATENDIMENTOS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

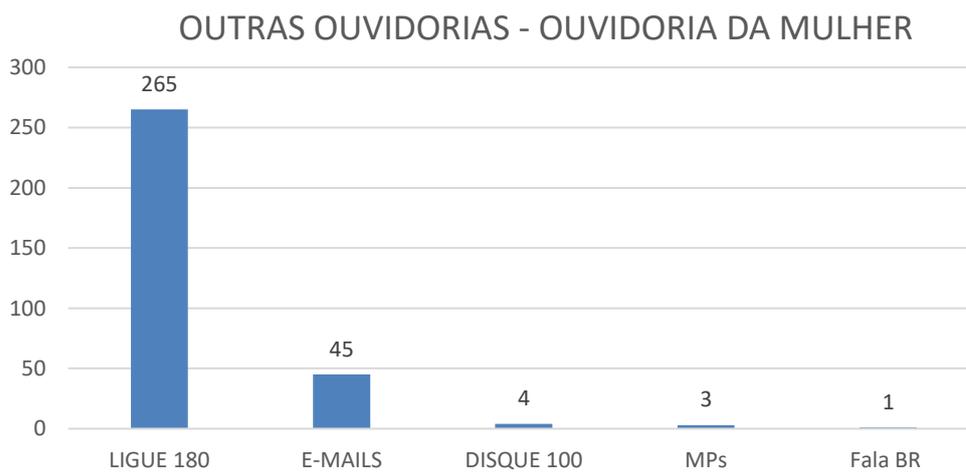
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher

A Ouvidoria da Mulher, no quarto trimestre de 2022, recebeu 448 (quatrocentos quarenta e oito) registros oriundos dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo.



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

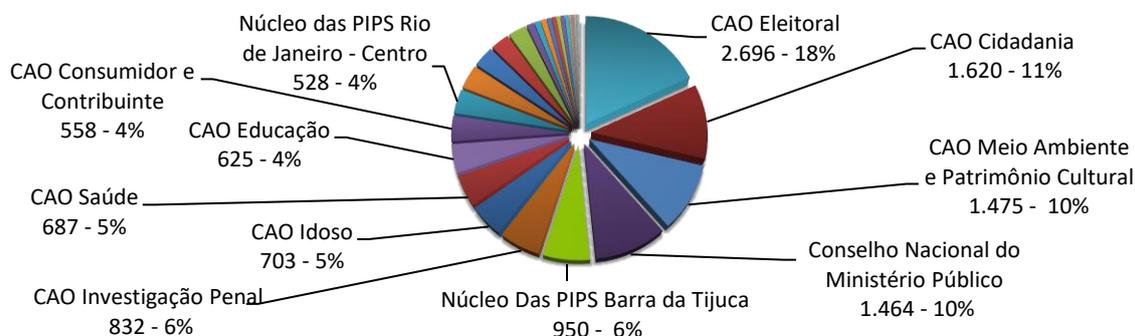


Total: 318

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

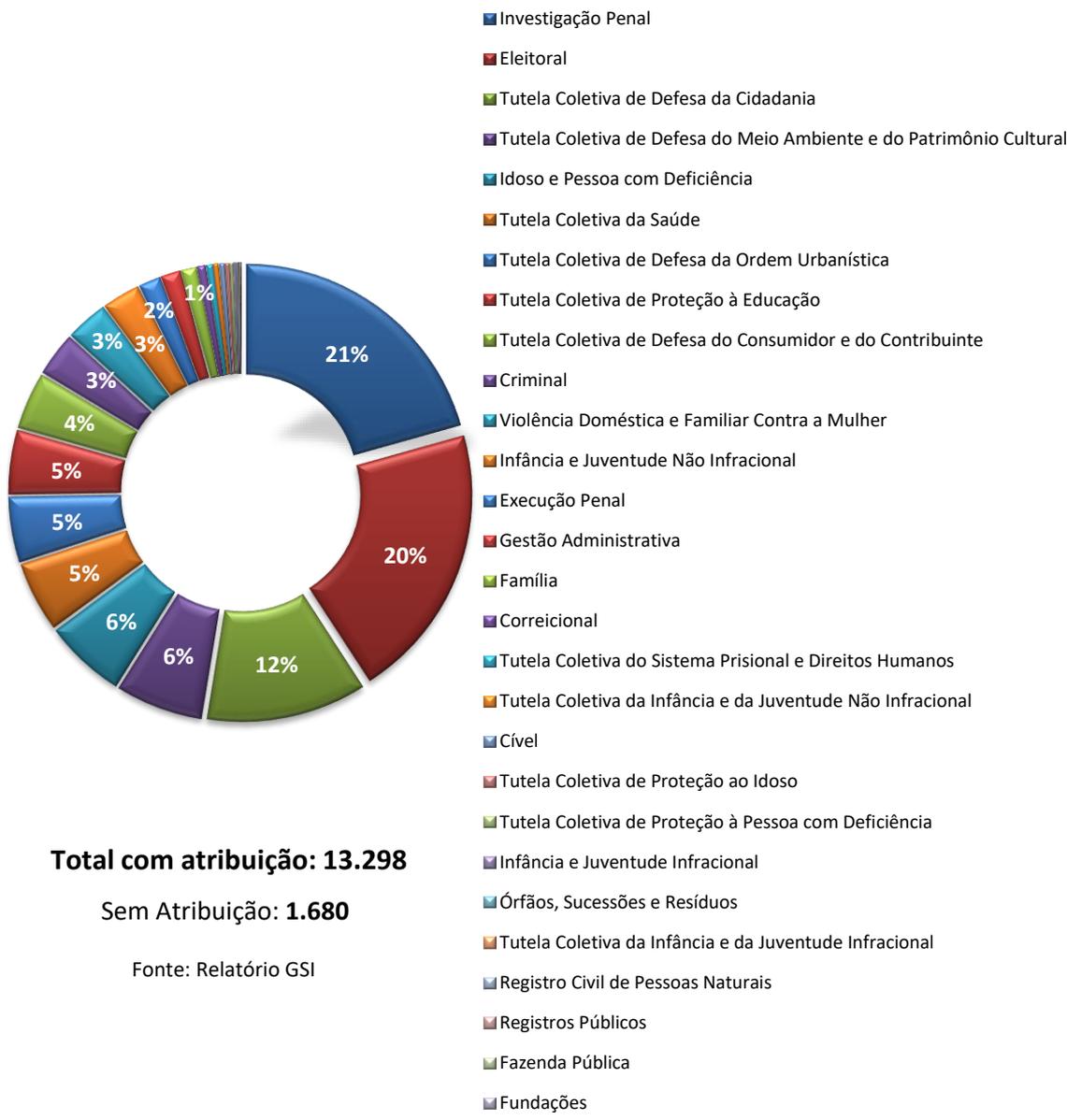
No quarto trimestre foram distribuídas 14.978 comunicações da seguinte forma:



CAO Eleitoral	2.696
CAO Cidadania	1.620
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.475
Conselho Nacional do Ministério Público	1.464
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	950
CAO Investigação Penal	832
CAO Idoso	703
CAO Saúde	687
CAO Educação	625
CAO Consumidor e Contribuinte	558
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	528
CAO Criminal	523
CAO Infância e Juventude	460
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	411
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	392
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	160
Assessoria Executiva	127
CAO Execução Penal	123
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	96
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	89
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	87
Ministério Público Federal	84
Corregedoria-Geral	83
Conselho Nacional de Justiça	36
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	35
Ministério Público do Trabalho	33
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	27
Ministério Público Militar	25
Secretaria Geral	23
Ordem dos Advogados do Brasil	8
GAECO	5
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	4
Defensoria Pública da União	3
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	3
Coordenadoria-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana	2
Coordenação de Direitos Humanos	1

2.10 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no quarto trimestre de 2022, foram distribuídas um total de 13.165 comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 13.298 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.

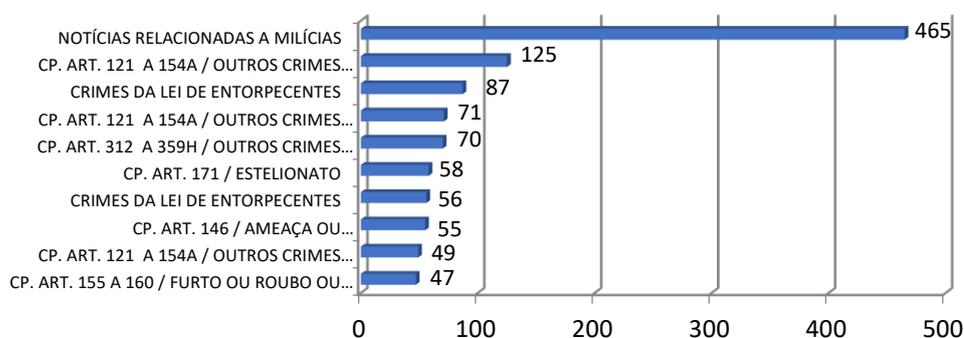


Total com atribuição: 13.298
Sem Atribuição: 1.680

Fonte: Relatório GSI

2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

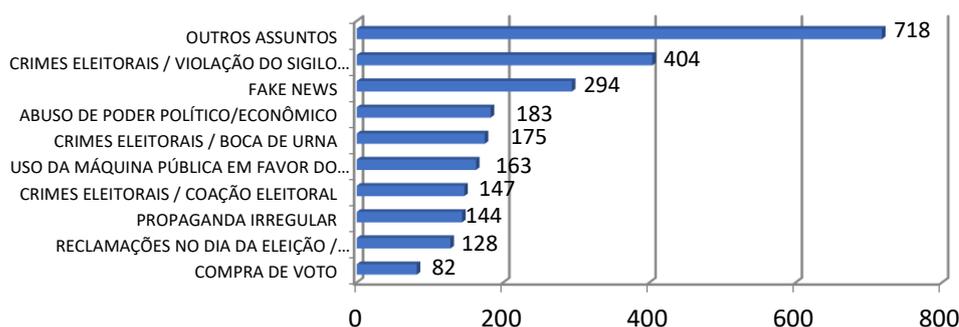
Investigação Penal



Outros 290 temas: 1.659

Total: 2.742

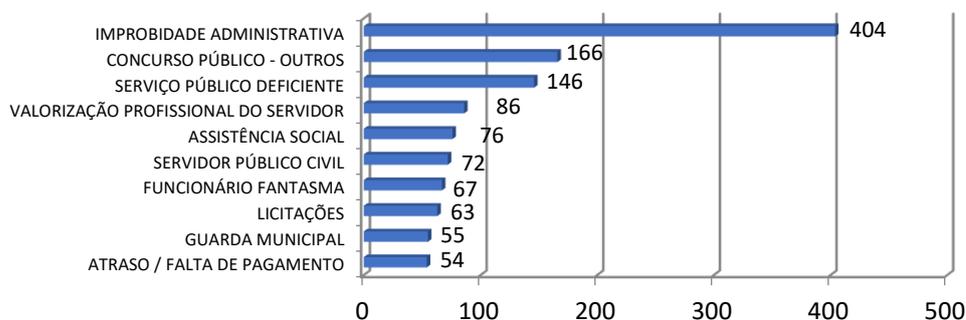
Eleitoral



Outros 17 Temas: 258

Total: 2.696

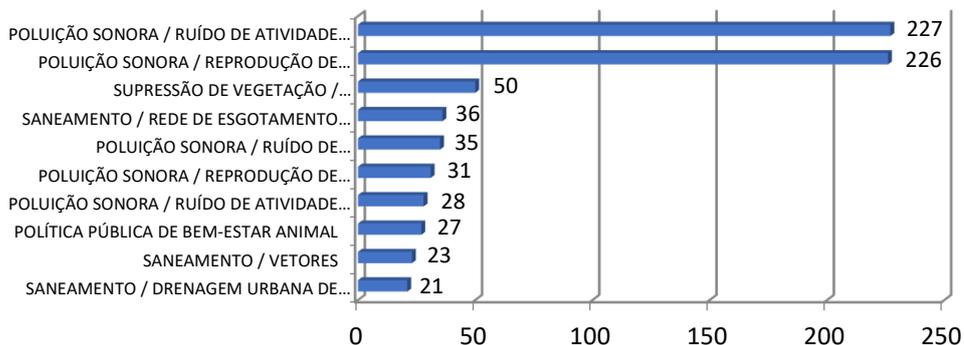
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 30 Temas: 364

Total: 1.553

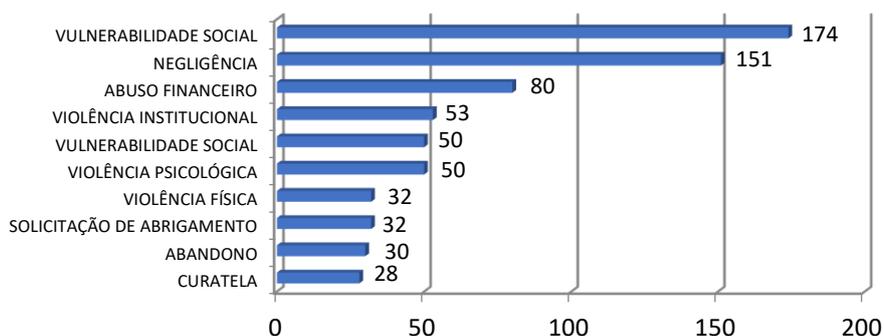
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 23 Temas: 140

Total: 844

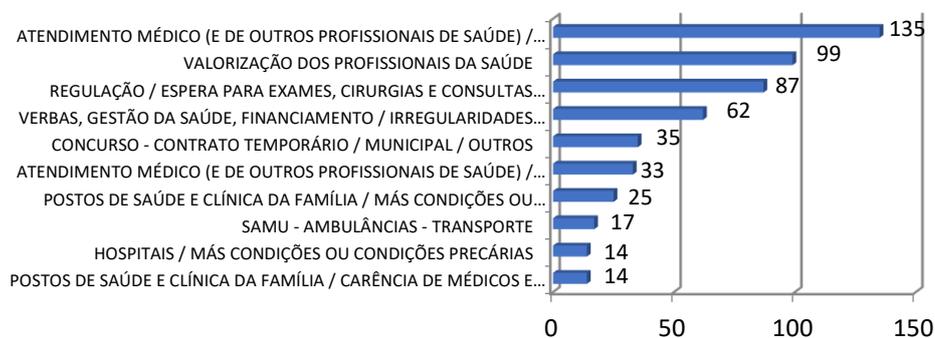
Idoso e Pessoa com Deficiência



Outros 18 Temas: 107

Total: 787

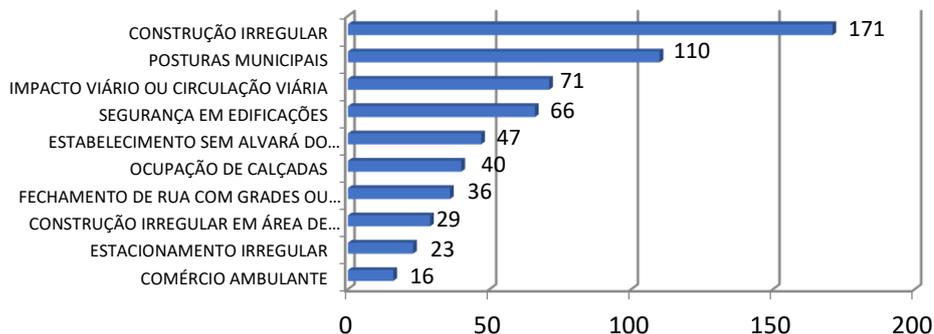
Tutela Coletiva da Saúde



Outros 34 Temas: 166

Total: 687

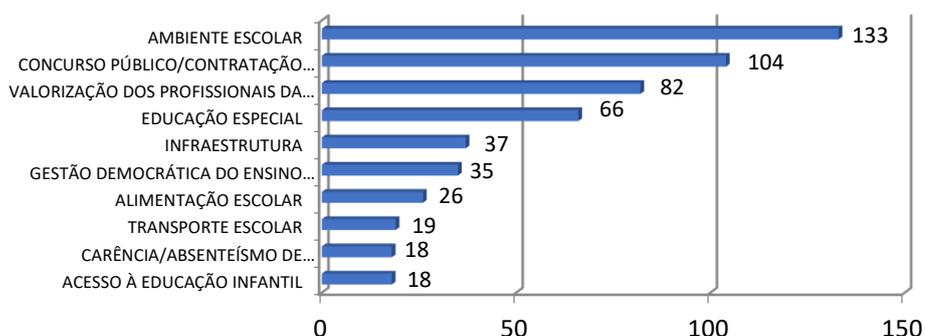
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 8 Temas: 22

Total: 631

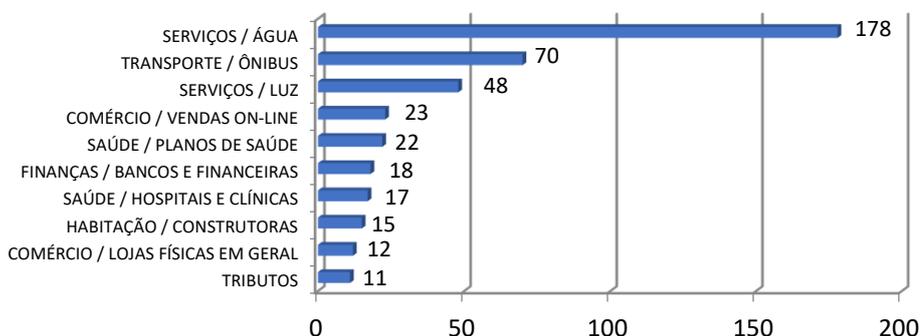
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 12 Temas: 87

Total: 625

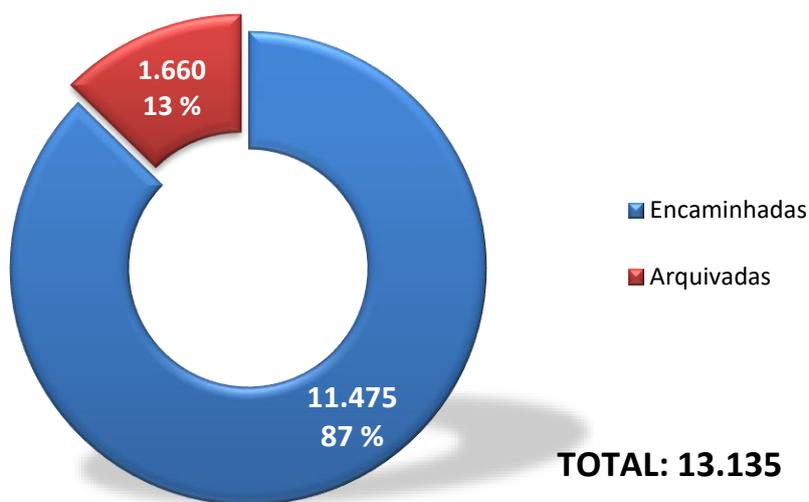
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



Outros 39 Temas: 144

Total: 558

2.12 – Situação das comunicações recebidas no trimestre



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 13jan

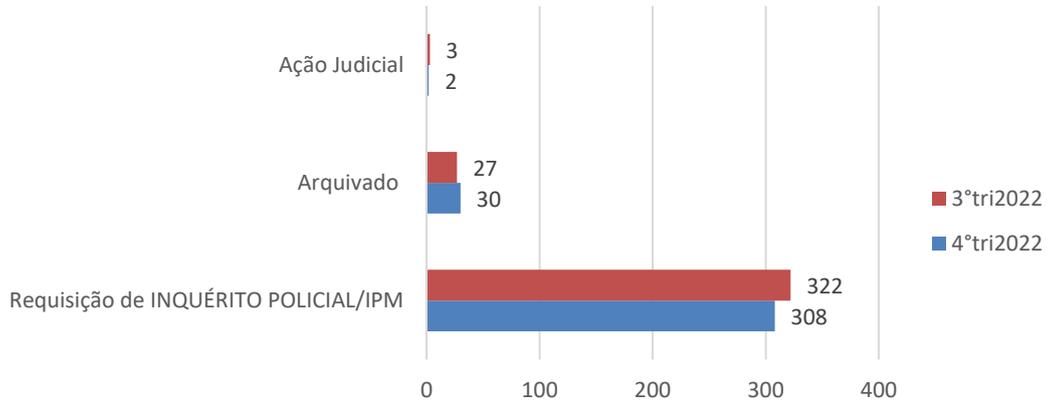
2.13 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 13.135 comunicações: **11.837**

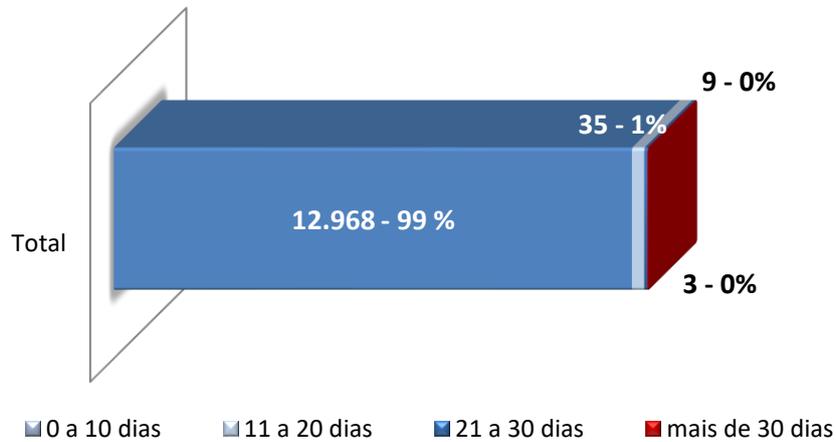
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 13/01/2023

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.



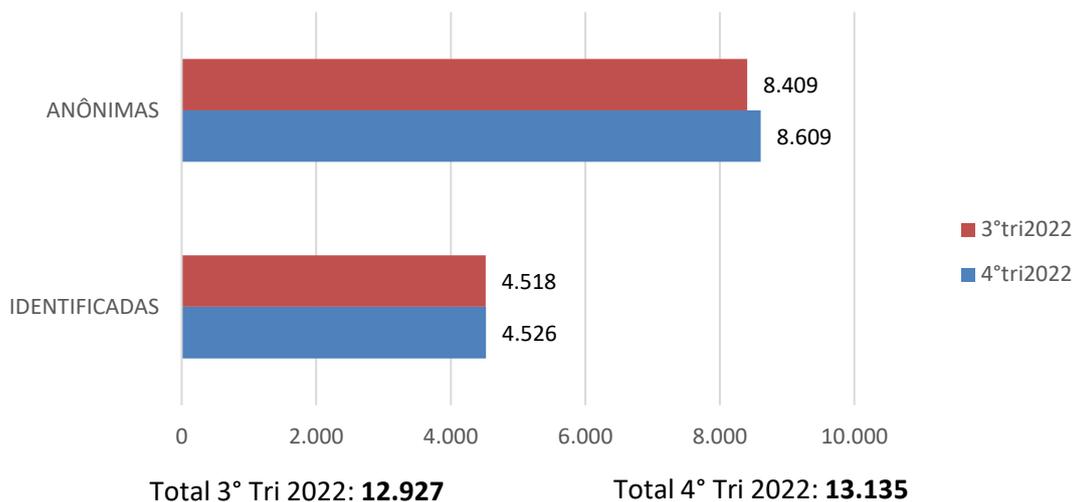
*Comunicações tratadas no período

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

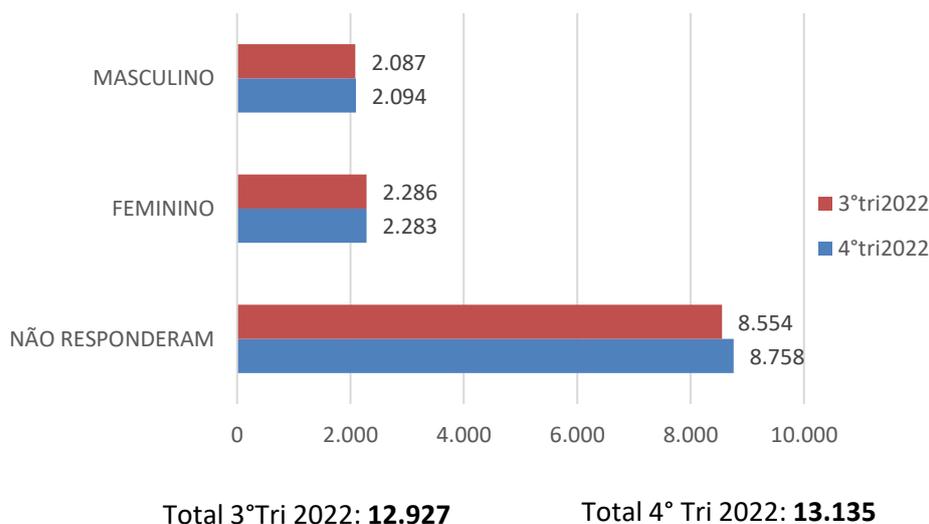
2.15 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 13.135 (treze mil cento e trinta e cinco) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 8.609 (oito mil seiscentos e nove) foram anônimas, enquanto 4.526 (quatro mil quinhentos e vinte e seis) foram identificadas.



2.16 – Quanto ao gênero declarado pelos comunicantes

Das 13.135 (treze mil cento e trinta e cinco) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 2.283 (dois mil duzentos e oitenta e três) foram registradas pelo gênero feminino, 2.094 (dois mil noventa e quatro) foram registradas pelo gênero masculino e em 8.758 (oito mil setecentos e cinquenta e oito) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



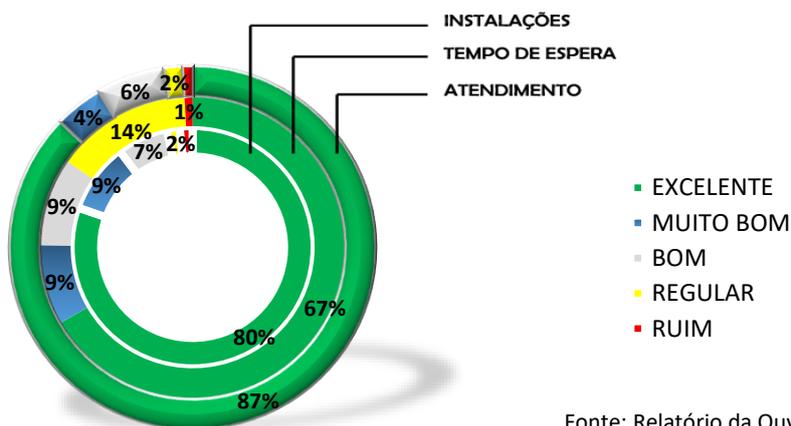
3. Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

- **Presencial:**

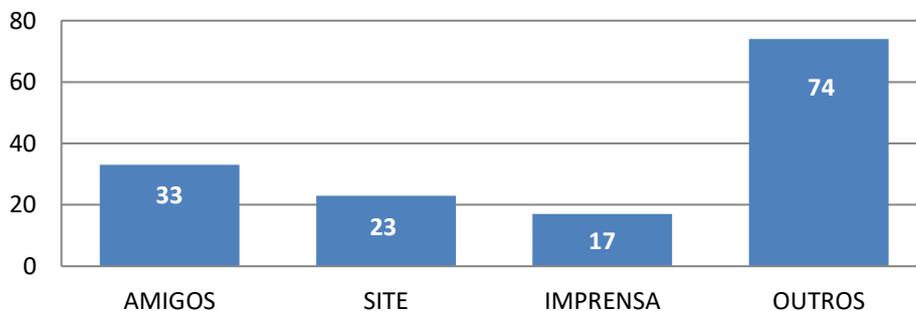
Em um universo de 416 atendimentos, 117 dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	94	EXCELENTE	78	EXCELENTE	102
MUITO BOM	11	MUITO BOM	10	MUITO BOM	5
BOM	8	BOM	11	BOM	7
REGULAR	2	REGULAR	17	REGULAR	2
RUIM	2	RUIM	1	RUIM	1
	117		117		117



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 5.425 (cinco mil quatrocentos e vinte e cinco) ligações atendidas, 1.472 (27%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

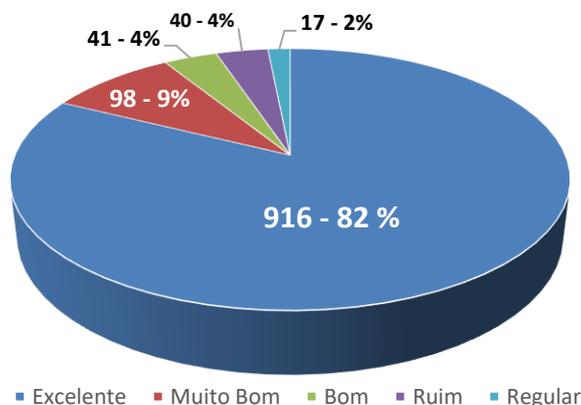


MÊS	ATENDIDAS	AVALIADAS	SATISFEITO	PARCIALMENTE	INSATISFEITO
OUTUBRO	2.283	602	572	24	6
NOVEMBRO	1.706	495	450	37	8
DEZEMBRO	1.436	375	351	19	5
TOTAL	5.425	1.472	1.373	80	19

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Internet:**

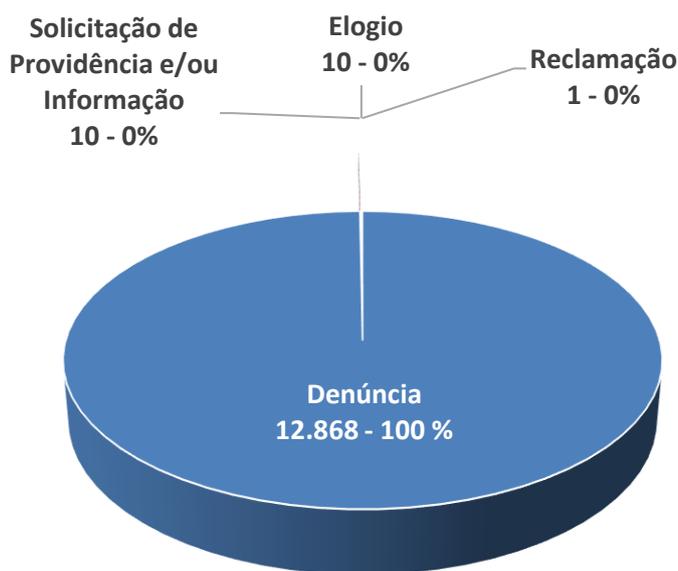
Em um universo de 8.405 (oito mil quatrocentos e cinco) comunicações, 1.112 (13%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4. Classificação com base na nomenclatura do CNMP

4.1 - Distribuição das comunicações por classe:

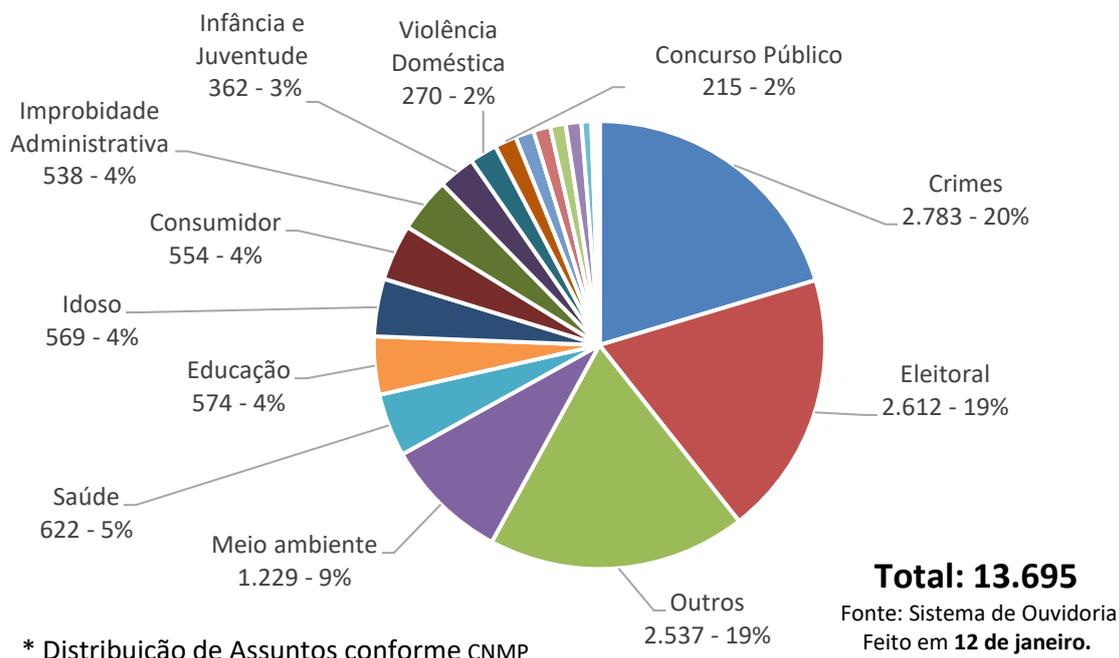
As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Fonte: Sistema de Ouvidoria
Feito em 11/01/2023

CLASSE	QUANTIDADE	TRATADOS	PENDENTES
Denúncia	12.868	12.868	62
Elogio	10	10	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	10	10	-
Reclamação	1	1	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto:



Crimes	2.783
Eleitoral	2.612
Outros	2.537
Meio Ambiente	1.229
Saúde	622
Educação	574
Idoso	569
Consumidor	554
Improbidade Administrativa	538
Infância e Juventude	362
Violência Doméstica	270
Concurso Público	215
Serviços Públicos	182
Execução Penal	166
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	153
Consultas e Dúvidas Jurídicas	153
Administração e Funcionamento do Ministério Público	97
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	29
Acessibilidade	25
Controle Externo da Atividade Policial	24
Residência na Comarca e Lotação de Membros	1
Pendentes	62

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 4º Trimestre de 2022.

• Demandas do Whatsapp:

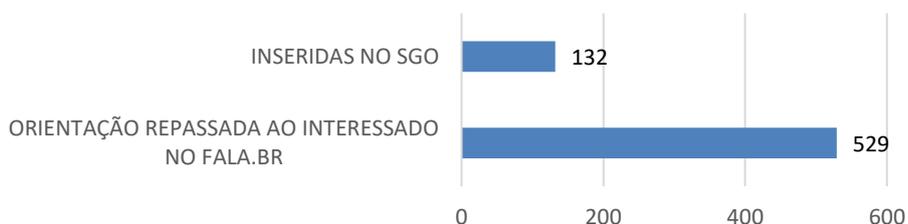
GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



GESTÃO DE DEMANDAS – TEMAS	TOTAL GERAL
Resolvido diretamente pelo whatsapp	559
Registrado diretamente	389
Orientação repassada	343
Realizou comunicação pela internet	24
Comunicação feita pelo atendimento telefônico	20
Resolvido e/ou não tem interesse no registro	16
Realizará comunicação pela internet	11
Não conseguiu contato	4
Tentando contato	1
TOTAL	1.367

- Demandas do Fala.br:

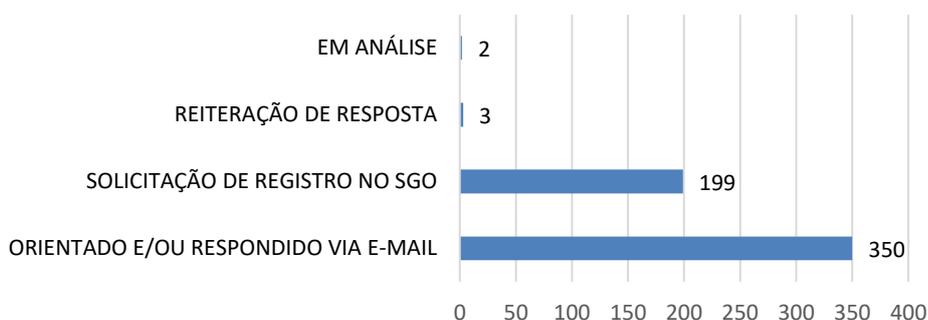
Controle de Ações do Fala.BR



CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	QUANTITATIVO
Orientação repassada ao interessado no Fala.br	529
Inseridas no SGO	132
TOTAL	661

- Demandas de E-mails:

Controle de Ações da Gestão de E-mails



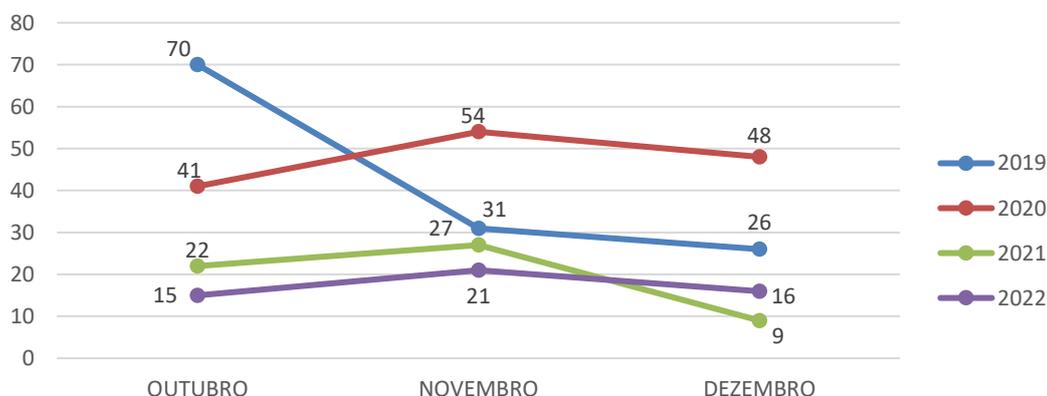
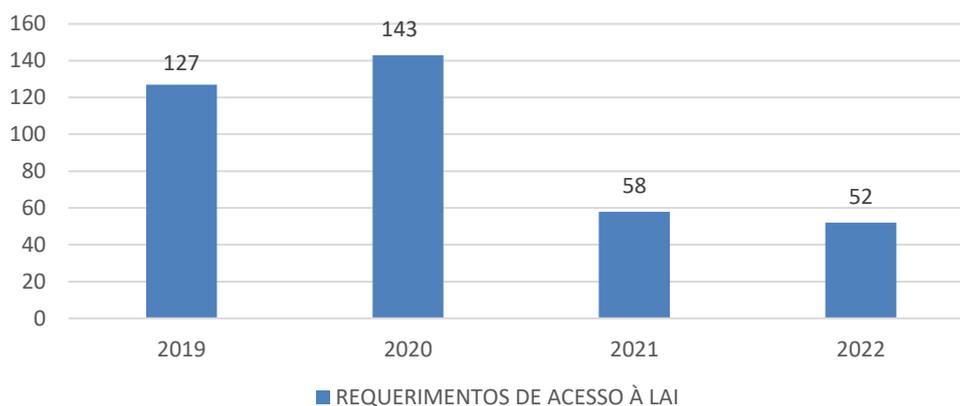
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	QUANTITATIVO
Orientado e/ou respondido via e-mail	350
Solicitação de registro no SGO	199
Reiteração de resposta	3
Em análise	2
TOTAL	554

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 quarto trimestre: 52**
- **Média mensal de pedidos no quarto trimestre: ≈ 17**



Total 2019: 127
Média mensal: ≈ 42

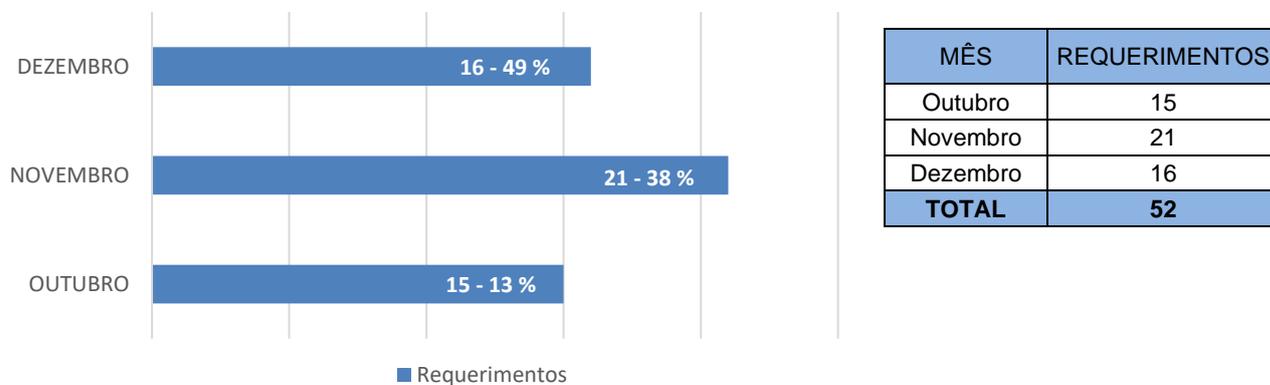
Total 2020: 143
Média mensal: ≈ 48

Total 2021: 58
Média mensal: ≈ 19

Total 2022: 52
Média mensal: ≈ 17

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

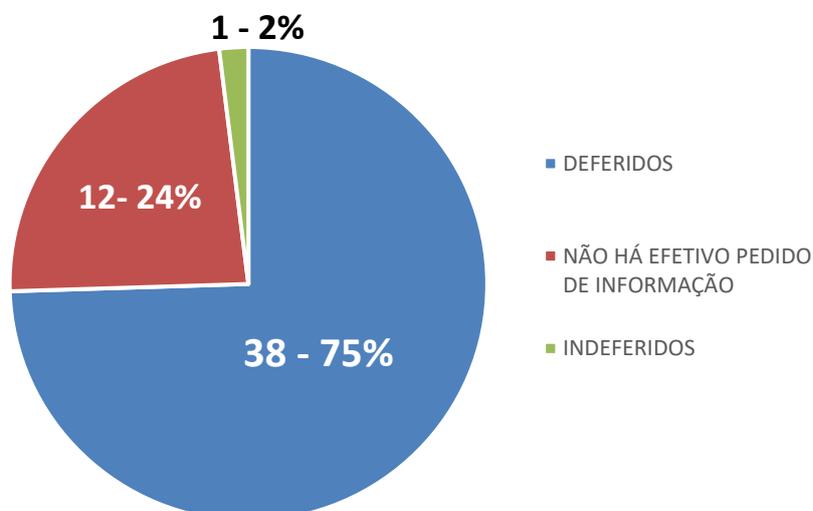
Esses 52 (cinquenta e dois) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



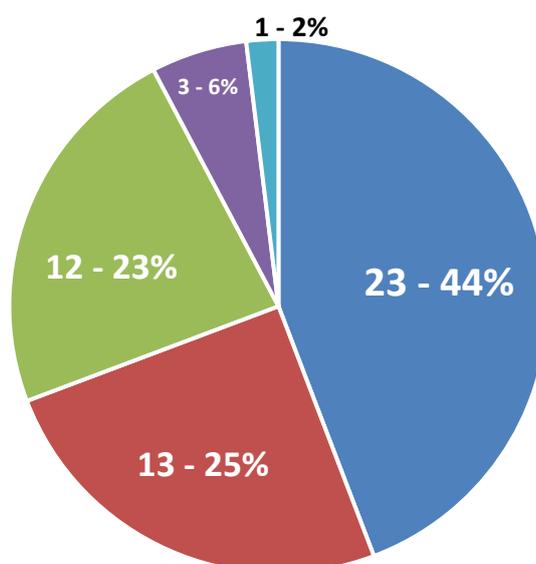
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

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

MÊS	DEFERIDO	NÃO HÁ EFETIVO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	EM ANDAMENTO	INDEFERIDO	TOTAL
Outubro	12	03	0	0	15
Novembro	17	03	0	1	21
Dezembro	09	03	01	0	16



TEMAS DAS SOLICITAÇÕES	
CATEGORIA E ASSUNTO	QUANTIDADE
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	23
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	13
Solicitação de certidão	12
Orientação (consulta) – SIC.	3
Sem classificação	1
TOTAL	52



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **14 dias**

MÊS	REQUERIMENTOS	PRORROGAÇÃO DE PRAZO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
Outubro	15	-	13 dias
Novembro	21	-	17 dias
Dezembro	16	-	11 dias
TOTAL	47	-	14 dias

7. Reuniões

- Em **04/10/2022** - ConGE – 2ª Reunião de 2022 do Conselho de Gestão Estratégica;
- Em **06/10/2022** - Reunião de apresentação da Ouvidoria para novos promotores;
- Em **07/10/2022** - Reunião de apresentação da Ouvidoria para novos promotores;
- Em **20/10/2022** - Evento Procon / OAB - Niterói;
- Em **01/11/2022** - 5ª Reunião Ordinária do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais;
- Em **07/11/2022** - Reunião de apresentação da Ouvidoria para novos promotores - IERBB;
- Em **10/11/2022** - 62º Reunião CNOMP;
- Em **11/11/2022** - 62º Reunião CNOMP;
- Em **21/11/2022** - Reunião Grupo de Trabalho – Resolução Ouvidoria;
- Em **23/11/2022** - IX Assembleia Geral Ordinária – Seminário Nacional de Ouvidoria / Comboriú;
- Em **25/11/2022** - Ouvidoria Itinerante;
- Em **01/12/2022** - Evento CAO Cível e Pessoa com Deficiência / 2ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público;
- Em **02/12/2022** – Evento CAO Cível e Pessoa com Deficiência;
- Em **07/12/2022** - Reunião com candidato a PGJ / Reunião Ouvidoria com CAO Idoso / Apresentação Ouvidoria – Projeto Ed. Sede;
- Em **08/12/2022** - Centro de memória – Visita Guiada Escola / FPPG – 3º Reunião Ordinária de 2022;
- Em **14/12/2022** - Reunião de trabalho sobre fluxo de encaminhamento do Disque Denúncia;

8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- Em **24/10/2022, 12h**: A Assistente da Ouvidoria, Dra Gabriela Tabet de Almeida, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com a colaboração do recepcionista, Luiz Fernando Marques da Silva, o comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 816258.

9. Notícias

Em 25/10/2022: MPRJ realiza visita guiada de estudantes de Direito à exposição "131 anos do Ministério Público no Rio de Janeiro".



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do Centro de Memória Procurador de Justiça João Marcello de Araújo Júnior (CDM/MPRJ), recebeu, na tarde de segunda-feira (24/10), os estudantes de Direito do Centro Universitário Universus Veritas (Univeritas) para uma visita guiada à exposição "131 anos do Ministério Público no Rio de Janeiro". Na ocasião, os alunos tiveram a oportunidade de entrar em contato com a história da instituição, além de conhecerem, de maneira mais detalhada, o trabalho desenvolvido por procuradores e promotores de Justiça junto à sociedade.

Durante a visita, o coordenador do CDM/MPRJ, procurador de Justiça Márcio Klang, ressaltou a importância de a população conhecer o trabalho do MPRJ. "Por vezes, a imagem que as pessoas têm são as de filmes americanos, em que, quase sempre, o promotor auxilia no processo de condenação. O nosso Ministério Público possui uma gama muito maior de atuações que podem ir desde a defesa da criança e do adolescente até a garantia da integridade do patrimônio público.", comentou.

A coordenadora de Direitos Humanos e Minorias do Ministério Público do Rio de Janeiro (CDH/MPRJ), procuradora de Justiça Eliane de Lima Pereira, e a coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ), procuradora de Justiça Patrícia Carvão, conversaram com os estudantes sobre a atuação do Ministério Público em novas áreas. Na sequência, a coordenadora da Ouvidoria da Mulher, promotora de Justiça Gabriela Tabet, forneceu informações sobre o órgão, destacando o preparo dos servidores para a garantia do anonimato das vítimas.

Os alunos também tiveram a oportunidade de conhecer um pouco mais sobre o Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos (PLID/MPRJ), por meio de uma apresentação conduzida pelo gestor técnico do projeto, André Luiz Cruz. A historiadora do CDM/MPRJ, Nataraj Trinta, foi a responsável por finalizar a visita, convidando os presentes a interagirem com o espaço da exposição, que contém acervo histórico digital, espaço instagramável, painel com nome de todos os procuradores-gerais de Justiça, além de uma estante com livros escritos por membros e servidores da instituição.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=117206>)

Em 28/10/2022: Plantão da Ouvidoria do MPRJ receberá denúncias relacionadas à eleição, neste domingo (30).



Para o segundo turno das eleições gerais, que acontece no domingo (30/10), a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) estará de plantão das 7h às 18h, para o recebimento de denúncias referentes ao pleito, que podem ser feitas pelo Call Center via telefone 127 (ligação gratuita dentro do Estado), Whatsapp 21-993663100 (apenas mensagens escritas), ou formulário eletrônico no site <https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>

No primeiro turno das eleições (02/10), o plantão da Ouvidoria/MPRJ recebeu aproximadamente 500 denúncias, que foram direcionadas aos Promotores de Justiça designados para as funções eleitorais, bem como à Procuradoria Regional Eleitoral.

Exemplos de ilícitos eleitorais que podem ser denunciados são: tumultos e aglomerações que prejudiquem o exercício do voto, a prática de boca de urna (propaganda realizada por cabos eleitorais e demais ativistas, no dia da eleição, com a intenção de promover e pedir votos para determinado candidato, candidata ou partido político), a distribuição de material gráfico, o transporte indevido de eleitores e a compra de votos.

Assim como no primeiro turno, as denúncias recebidas serão encaminhadas ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ), que estará de plantão para acionar os Promotores de Justiça designados para as funções eleitorais presentes nas zonas eleitorais fiscalizando as seções. A Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI/MPRJ) também encaminhará comunicações recebidas via Disque-Denúncia (2253-1177).

Segundo o Tribunal Regional Eleitoral (TRE), o Estado do Rio conta com 12.827.044 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 pontos de votação. A capital fluminense é a segunda maior cidade em número de eleitores no país atrás, apenas, de São Paulo que conta com 9.314.259 de eleitores.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticia=117901>)

Em 01/11/2022: Plantão da Ouvidoria do MPRJ recebe 1.023 denúncias no domingo das eleições



No segundo turno das eleições (30/10), o plantão da Ouvidoria do MPRJ recebeu 1.023 denúncias referentes ao pleito eleitoral. Destas, 32 foram finalizadas com orientações aos cidadãos e 991 denúncias foram remetidas ao Centro de Apoio às Promotorias Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ).

O número de denúncias é mais que o dobro das recebidas no primeiro turno, no qual foram registradas 486 denúncias. As comunicações recebidas pelo MPRJ foram encaminhadas aos Promotores de Justiça designados para as funções eleitorais bem como à Procuradoria Regional Eleitoral e eram relativas, em sua maioria, à falta de transporte público, obstrução das vias e crimes de boca de urna.

Ao longo do dia, os Promotores de Justiça diligenciaram em suas respectivas zonas eleitorais, com o apoio das equipes do Grupo de Apoio aos Promotores (GAP/MPRJ)

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticia=118203>)

Em 11/11/2022: Ouvidor do MPRJ é eleito diretor de planejamento estratégico e acompanhamento legislativo do CNOMP.



Ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes foi eleito, nesta sexta-feira (11/11), diretor de planejamento estratégico e acompanhamento legislativo do Conselho Nacional do Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) para o período de 2023/2024. A nova diretoria foi

eleita durante a 62ª Reunião do CNOMP, realizada em Belo Horizonte, Minas Gerais.

“O reconhecimento pelo colegiado de ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União reflete o trabalho desenvolvido, sempre buscando aglutinar e fortalecer o trabalho das ouvidorias. O trabalho em rede é essencial para que possamos entregar ao cidadão um serviço de excelência. E o planejamento estratégico das ouvidorias deve seguir nesse diapasão”, afirmou Augusto Vianna Lopes

A promotora de Justiça Nádia Estela Ferreira Mateus, ouvidora do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, foi eleita presidente para o biênio. Além da eleição para a nova diretoria, no encontro, que teve início na quinta-feira (10/11), foram discutidos temas pertinentes à atuação das ouvidorias. Dispositivos da lei orgânica nacional das ouvidorias, a importância das manifestações anônimas, convênios com ouvidorias municipais e de outros órgãos, implicações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no CNOMP e ouvidoria itinerante foram alguns dos assuntos em debate.

Realizada no formato híbrido a reunião teve a presença de ouvidores dos Ministérios Públicos de diversos Estados e do Ministério Público da União. O Procurador de Justiça de Minas Gerais Mauro Flávio Ferreira Brandão, foi homenageado por sua contribuição na criação e instalação das ouvidorias no Ministério Público.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=119501>)

Em 25/11/2022: MPRJ participa de festival voltado para adolescentes na Pavuna.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ) e da Ouvidoria/MPRJ, participou, nesta sexta-feira (25/11) do Festival Participe! #AgendaCidadeUNICEF - Adolescentes e Jovens na Pavuna. Realizado na Arena

Jovelina Pérola Negra, na Pavuna, Zona Norte do Rio. O evento foi voltado a adolescentes e jovens integrantes de projetos, coletivos e redes na região da Pavuna e em comunidades do entorno.

Com o objetivo de se aproximar cada vez mais da sociedade, o MPRJ levou para o festival seu ônibus da Ouvidoria Itinerante, pronto para quem quisesse registrar sua comunicação. Nele, representantes da Ouvidoria da Mulher, do Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos (PLID) e da Comissão Permanente Multidisciplinar de Erradicação do Sub-registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Básica (COESUB/MPRJ) fizeram o atendimento ao cidadão. Na parte da tarde, 25 jovens da Escola Municipal Telêmaco Gonçalves Maia tiveram a oportunidade de compor a oficina de Comunicação Não Violenta com a equipe da Coordenadoria de Mediação, Métodos Autocompositivos e Sistema Restaurativo (CEMEAR/MPRJ).

"O Ministério Público é um órgão plural. Nossa atuação vai além da área criminal. Trabalhamos com educação, saúde, violência contra idosos, pessoas com deficiência, violência doméstica contra a mulher. O ônibus é a nossa oportunidade de escuta. Queremos saber de vocês quais são as demandas", disse a procuradora de Justiça Patricia Carvão ao público na abertura do evento.

Coordenadora da COGEPDPH/MPRJ, Patricia frisou a parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), consolidada em 2019 no Memorando de Entendimento assinado entre as partes. O documento visa ao desenvolvimento de ações conjuntas que promovam os direitos das crianças e adolescentes. "Temos compromissos assumidos com a UNICEF focados em nossa atuação nas áreas da infância, educação e segurança pública", afirmou Patricia acrescentando que a presença do MP nesses locais facilita a interlocução com áreas da cidade que são marginalizadas e esquecidas. "É muita dificuldade no acesso à informação, o que atrapalha, inclusive, o desenvolvimento de muitos talentos, que ficam despercebidos e sem qualquer visibilidade. A falta de oportunidades e de perspectivas para os jovens é imensa", ponderou.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=120903>)

Em 01/12/2022: MPRJ participa de ação social do TJ-RJ voltada para pessoas com deficiência.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da sua Ouvidoria, participou, nesta quinta-feira (01/12), de ação social promovida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ-RJ), em alusão ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, celebrado em 03 de dezembro. O evento foi realizado das 10h às 17h, no edifício Lâmina III do TJRJ, e ofereceu diversos serviços aos cidadãos.

Representando o procurador-geral de Justiça em exercício, Antonio José Campos Moreira, a assistente da Ouvidoria/MPRJ, promotora de Justiça Gabriela Tabet, celebrou o encontro: “É uma satisfação participar de mais um evento de articulação institucional voltado para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência. Apesar da nossa ordem constitucional garantir inclusão e acessibilidade, desde a adesão à Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em 2009, e da promulgação do Estatuto da Pessoa com Deficiência, em 2015, é importante continuarmos caminhando em direção à concretização desses direitos”.

Na abertura da cerimônia, a presidente da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão do TJ-RJ, desembargadora Regina Lucia Passos, agradeceu a presença das autoridades e dos cidadãos na primeira ação social específica para pessoas com deficiência realizada nas instalações do Palácio da Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Segundo ela, o encontro promove a ressignificação da deficiência: “Já passou da hora da humanidade entender que todos nós somos pessoas com deficiência em potencial. A deficiência é um fator impeditivo externo, não está na pessoa. Ela está no ambiente, que não sabe receber os indivíduos com as suas diferenças e diversidades”.

O primeiro vice-presidente do TJ-RJ, desembargador José Carlos Maldonado de Carvalho, representou o presidente da instituição, o desembargador Henrique Carlos de Andrade Figueira. Para José Carlos, além da inclusão, o evento promove o acesso à Justiça e aos direitos para as pessoas com deficiência. “Na verdade, deficientes são aqueles que não reconhecem no próximo a necessidade de se ter as mesmas oportunidades, os mesmos direitos e, finalmente, a garantia da dignidade da pessoa humana”, concluiu.

Na ocasião, também participaram o presidente do Instituto dos Magistrados do Brasil (IMB), desembargador Peterson Barroso Simão; o defensor público-geral do Rio de Janeiro,

Rodrigo Baptista Pacheco; a secretária municipal da Pessoa com Deficiência, Helena Werneck; a vice-presidente da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-RJ), Ana Tereza Basilio; o presidente da Comissão dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CDPD) da OAB-RJ, Geraldo Nogueira; entre outras autoridades. Ainda durante a abertura da ação social, foi assinada uma carta interinstitucional de intenções para promoção de acessibilidade, com o objetivo de implementar um grupo de trabalho para promover o desenvolvimento de ações na temática de inclusão.

Alguns dos serviços oferecidos para a população durante o evento foram: identificação civil (DETRAN-RJ), vale social (SETRANS); Riocard (FETRANSPOR); cartão de estacionamento (Secretaria Municipal de Transporte); confecção de currículos e dicas para processos seletivos (Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência). A equipe da Ouvidoria/MPRJ contou com um espaço reservado para divulgar as ações da instituição e orientar quem quisesse registrar sua comunicação. Também em celebração ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, a Ouvidoria/MPRJ participou do “II Seminário Internacional Interdisciplinar: Cuidado e Vulnerabilidades das Pessoas com Deficiências e Pessoas Idosas”, realizado nos dias 30 de novembro e 1º de dezembro, no auditório do MP Estadual.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=121107>)

Em 07/12/2022: MPRJ recebe mais uma escola da rede pública em visita guiada à exposição 131 Anos de Ministério Público no Rio de Janeiro.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio do Centro de Memória Procurador de Justiça João Marcello de Araújo Júnior (CDM/MPRJ), recebeu nova turma no escopo do projeto de visitas guiadas à instituição com o objetivo de apresentar a sua história e algumas atividades desempenhadas para estudantes de ensino médio e fundamental das redes públicas e privadas. Na manhã de terça-feira, (06/12), alunos do ensino fundamental da Escola Municipal Monte Castelo de Coelho Neto visitaram o Corredor Cultural Promotor de Justiça Stênio Lutgardes Neves, que fica no prédio das Procuradorias da Instituição.

No local, os visitantes puderam aprender mais sobre a atuação ministerial com os procuradores de Justiça Marcio Klang, coordenador do CDM, e Augusto Vianna Lopes, Ouvidor do MPRJ; e com a procuradora de Justiça Patricia Carvão, coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ).

Além disso, assistiram a um vídeo sobre o Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos (PLID) e conversaram com o servidor André Luiz de Souza Cruz que explicou que a maior faixa etária de pessoas desaparecidas no estado do Rio de Janeiro são jovens entre 12 e 17 anos. O público visitante conheceu também a dinâmica da Ouvidoria da Mulher, inaugurada este ano. "A função do Centro de Memória é exatamente fazer o que estamos fazendo aqui: divulgar para a população em geral o que a gente faz", reforçou Marcio Klang.

Com as historiadoras Nataraj Trinta e Nayara Santos, as alunas tiveram a oportunidade de se aprofundar no nascimento do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro até os dias de hoje. "Todos estes alunos que vêm nos visitar são multiplicadores da informação. É sempre interessante a gente receber, falar da história e das funções da instituição, assim como das profissões que constituem o Ministério Público para, assim, estimular o exercício da cidadania nos diversos bairros e municípios do Rio de Janeiro", destacou.

Acompanhante da turma, o professor de Língua inglesa Cledilson Marcelino elogiou a iniciativa: "É um mundo completamente novo, com muita informação. Isso aqui tudo é muita luz para eles", afirmou. A instituição ainda receberá a Escola Municipal Rose Klabin do bairro de Guadalupe no próximo dia 08.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=121112>)

Em 21/12/2022: Ouvidoria do MPRJ é a mais procurada pela sociedade entre as ouvidorias do MP brasileiro



Levantamento do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) revelou que a Ouvidoria do MPRJ registrou o maior número de demandas de janeiro a outubro deste ano, quando comparada às Ouvidorias de todos os outros MPs. Das 215.558 manifestações recebidas pelas ouvidorias dos MPs, o MPRJ liderou o ranking de registros, alcançando a marca de 39.427 demandas. Na sequência estão o MP de Minas Gerais, com 34.976, e o MP de São Paulo, com 30.531 comunicações.

Os dados foram apresentados pelo ouvidor nacional do Ministério Público, conselheiro Engels Muniz, na segunda-feira (19/12), durante a 19ª Sessão Ordinária de 2022 do CNMP. Os principais assuntos referentes às manifestações recebidas pelas Ouvidorias dos MPs foram: crimes (20.787); improbidade administrativa (19.652); saúde (15.750); e meio ambiente (12.945).

"Apesar de os números apresentados pelo CNMP refletirem apenas dez meses do ano, já é o suficiente para demonstrar como o trabalho da Ouvidoria é importante para a sociedade do Estado do Rio de Janeiro. E a expectativa é que a Ouvidoria venha a receber mais de 45 mil comunicações em 2023", destacou o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes.

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, prestação, segurança e melhoria das atividades dos membros e dos órgãos ministeriais.

Por meio da Ouvidoria, o MPRJ recebe 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 e do número 21-3883-4600 para ligações de fora do estado, a Ouvidoria/MPRJ também recebe comunicações pelo formulário eletrônico <http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>, e por Whatsapp no 21-99366-3100. O

atendimento presencial da Ouvidoria na sede do MPRJ funciona na Avenida Marechal Câmara, 370, subsolo, Centro, Rio de Janeiro, CEP 20020-080. Correspondências também podem ser enviadas para este endereço.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=121307>)

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
- 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
- Elisangela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Jonathan de Andrade Soares Paz - Telefonista
- Joyce Marchon dos santos – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Marcela Sandes da Paz – 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

