



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	29
9. Notícias	30
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	37

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o segundo trimestre de 2023.

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.

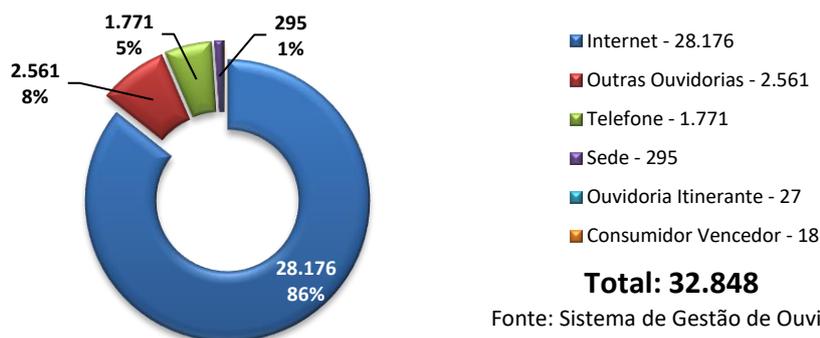
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 segundo trimestre de 2023, com o trimestre anterior e com o segundo trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

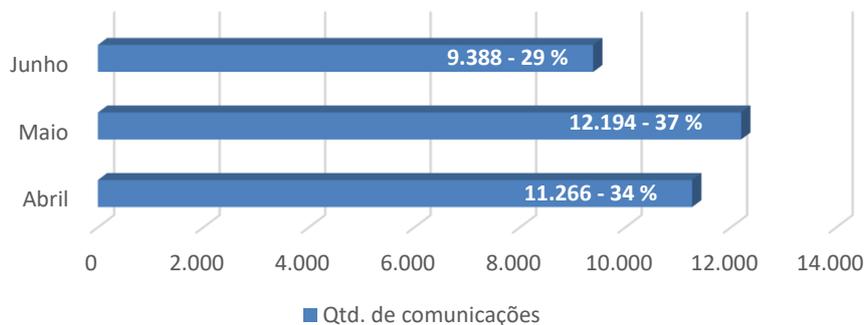
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2023, foram num total de 32.848² (trinta e dois mil oitocentos e quarenta e oito).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 32.848 (trinta e dois mil oitocentos e quarenta e oito) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:

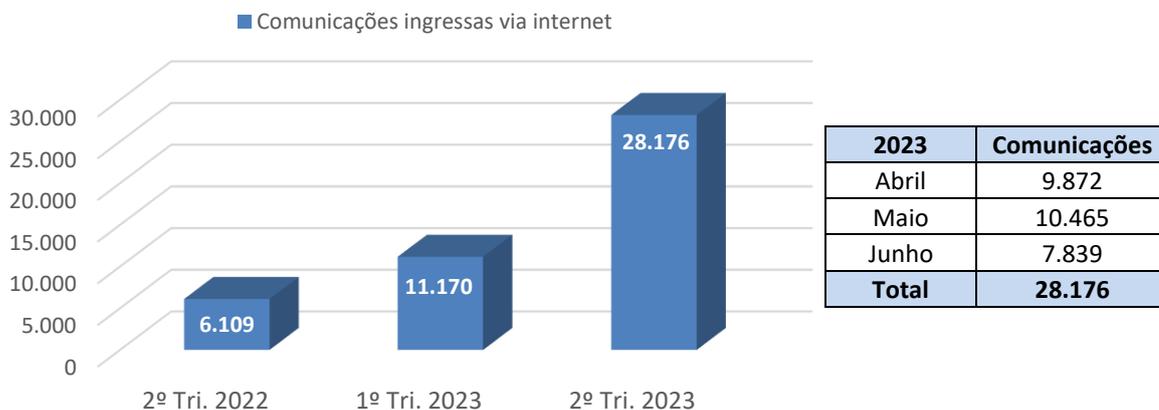


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário “onde está sem água”; **Telefone:** comunicação recebida pelo *call center*; **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 O significativo aumento do quantitativo de ouvidorias advindas do formulário eletrônico se dá em razão de termos recebido, de forma reiterada, comunicações com o mesmo teor, somando-se um total de 19.421.

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

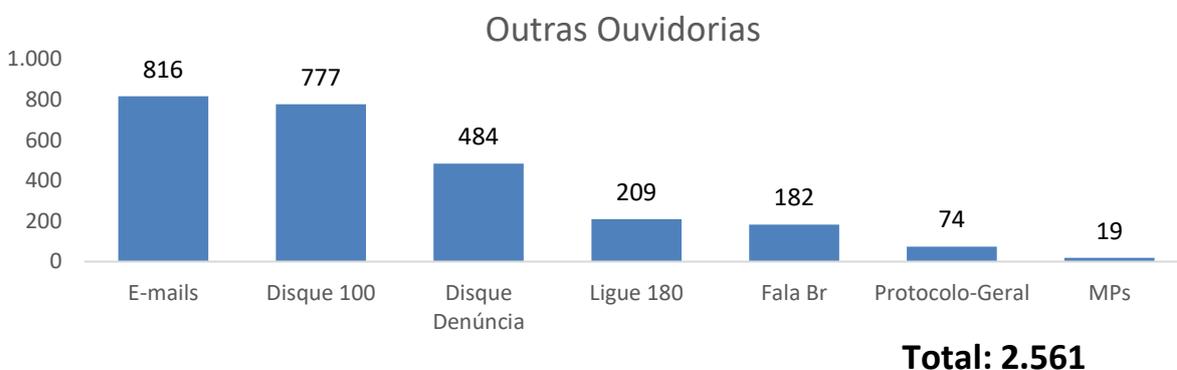
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 28.176 (vinte e oito mil cento e setenta e seis) comunicações, sendo 22.067 (vinte e dois mil e sessenta e sete) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2022.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

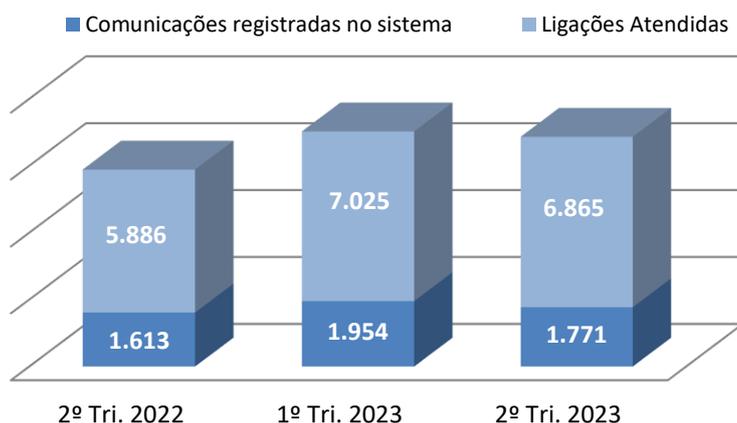
Recebemos comunicações oriundas de E-mails, Disque 100, Disque Denúncia, Ligue 180, Fala.Br, Protocolo- Geral e MPs.



2023	E-mails	Disque 100	Disque Denúncia	Ligue 180	Fala.Br	Protocolo	Rede de Ouvidoria do MP
Abril	277	243	125	75	66	16	04
Maio	250	276	177	77	82	35	08
Junho	289	258	182	57	54	23	07
Total	816	777	484	209	202	74	19

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

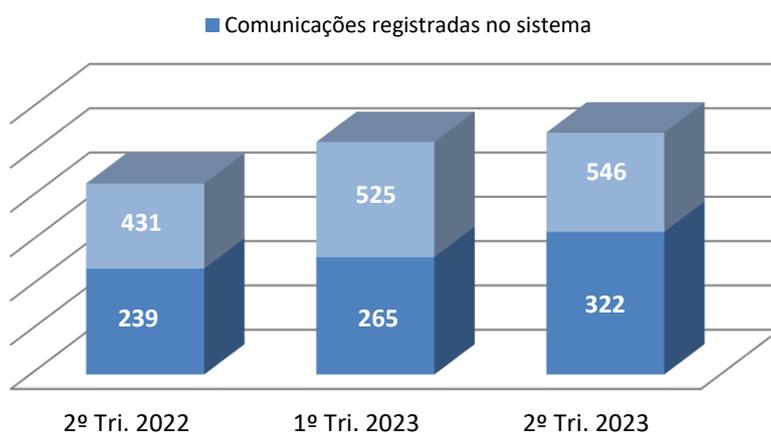
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 6.865 (seis mil oitocentos e sessenta e cinco) ligações, com 1.771 (mil setecentos e setenta e um) registros, sendo 158 (cento e cinquenta e oito) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2022.



2023	Registros	Ligações
Abril	510	1.871
Maio	705	2.699
Junho	556	2.295
Total	1.771	6.865

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

No segundo trimestre de 2023 compareceram ao atendimento presencial, 546 (quinhentos e quarenta e seis) pessoas, tendo sido realizados 322 (trezentos e vinte e dois) registros, 83 (oitenta e três) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2022.

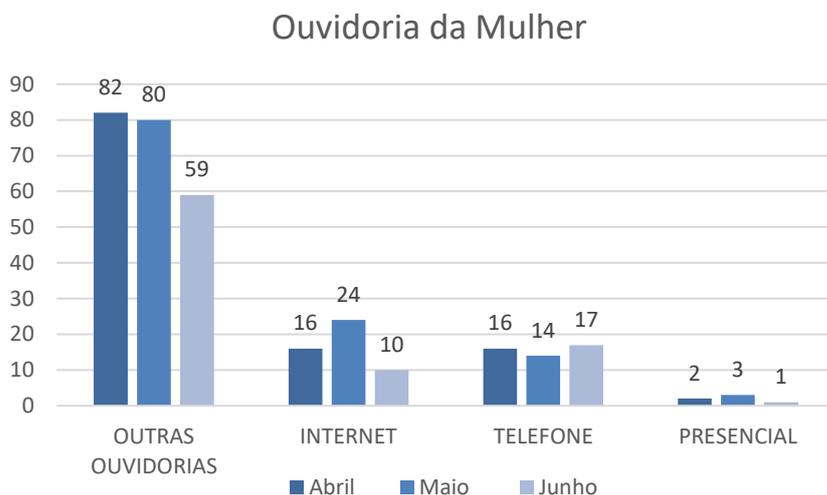


2023	Registros	Atendimentos
Abril	73	129
Maio	135	206
Junho	114	211
Total	322	546

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria

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

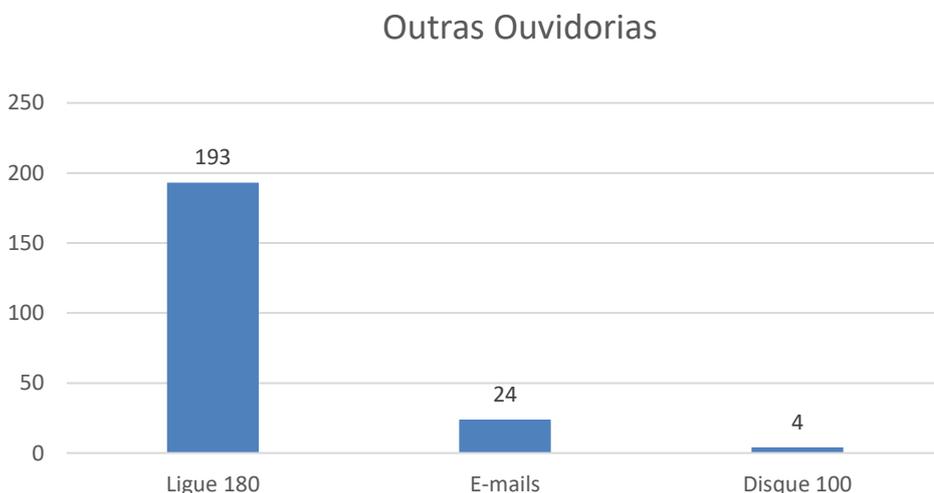
A Ouvidoria da Mulher, no segundo trimestre de 2023, recebeu 324 (trezentos e vinte e quatro) comunicações oriundas dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo.



2023	Registros
Abril	116
Maio	121
Junho	87
Total	324

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria

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

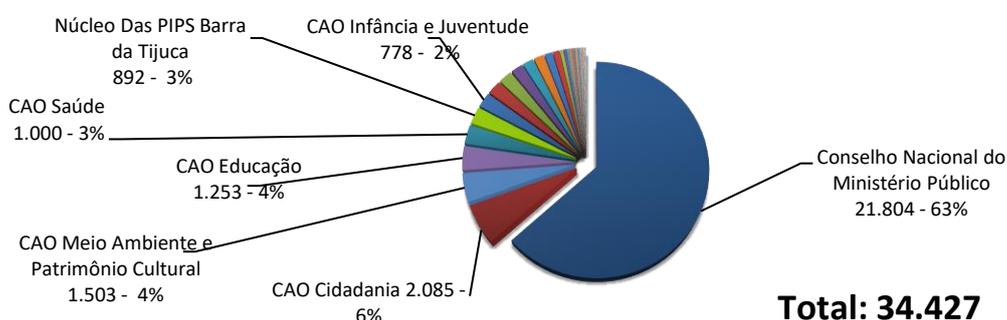


Total: 221

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria

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

No segundo trimestre foram distribuídas **32.848** comunicações da seguinte forma:

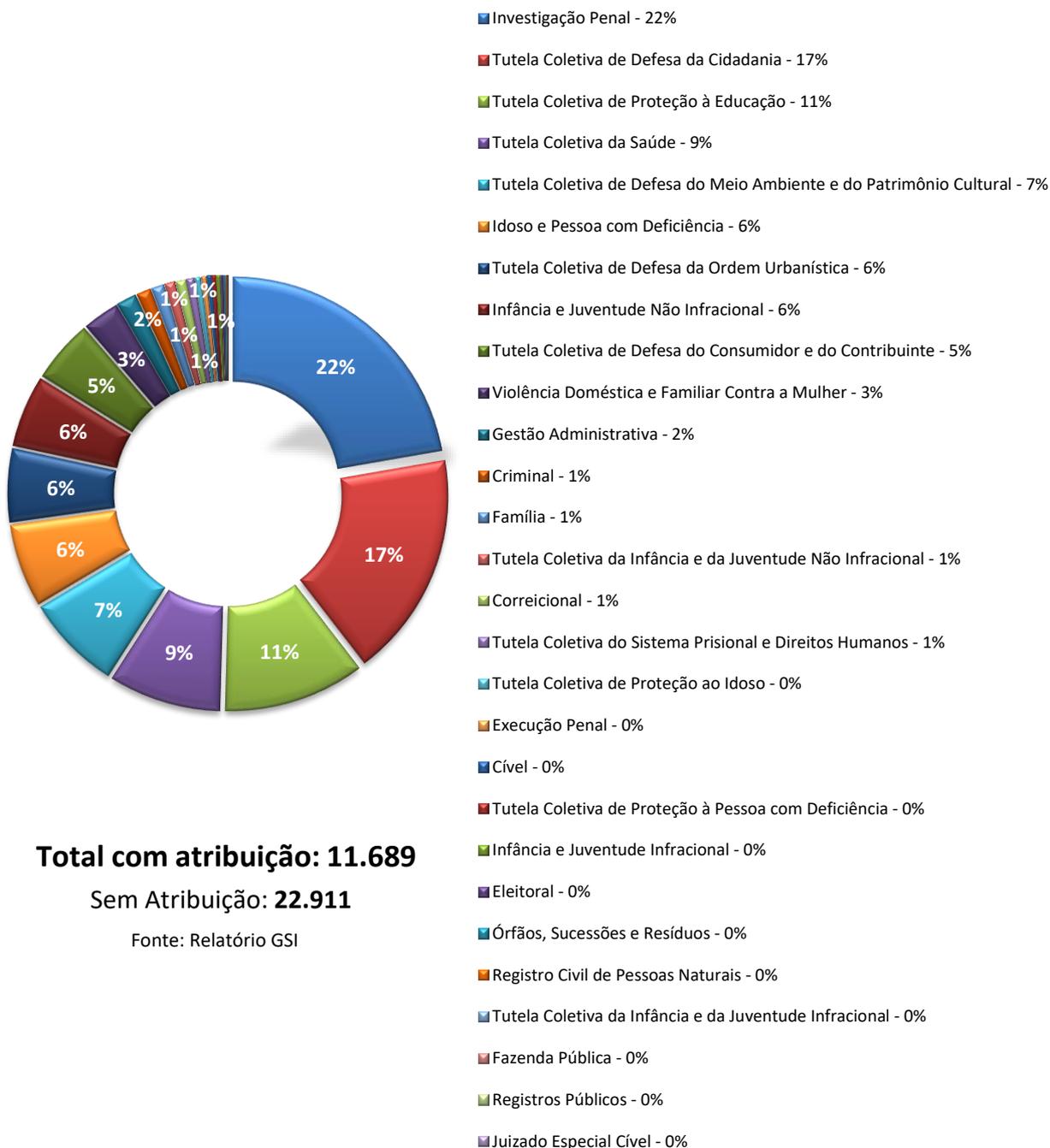


Conselho Nacional do Ministério Público ³	21.804
CAO Cidadania	2.085
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.503
CAO Educação	1.253
CAO Saúde	1.000
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	892
CAO Infância e Juventude	778
Ordem dos Advogados do Brasil	728
CAO Investigação Penal	708
CAO Idoso	618
CAO Consumidor e Contribuinte	564
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	528
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	405
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	325
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	173
CAO Criminal	138
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	120
Assessoria Executiva	108
Ministério Público Federal	100
Corregedoria-Geral	93
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	79
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	76
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	71
Ministério Público Militar	59
Ministério Público do Trabalho	53
Secretaria Geral	46
CAO Execução Penal	43
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	30
CAO Eleitoral	26
Conselho Nacional de Justiça	12
Defensoria Pública da União	6
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	2
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	1

³ Em relação ao quantitativo de encaminhamentos para o CNMIP, todas as comunicações arquivadas (por incompletude, providências / orientações ou por falta de atribuição) têm como “destinatário” automático, junto ao Sistema de Gestão de Ouvidorias, o Conselho Nacional do Ministério Público.

2.10– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no segundo trimestre de 2023, foram distribuídas um total de **32.848** (trinta e dois mil oitocentos e quarenta e oito) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os tópicos de cada Centro de Apoio Operacional, **34.600** (trinta e quatro mil e seiscentos) 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.



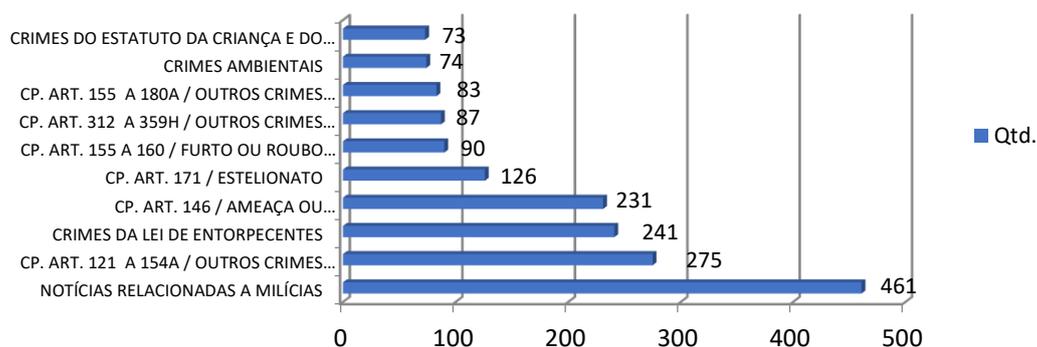
Total com atribuição: 11.689

Sem Atribuição: 22.911

Fonte: Relatório GSI

2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

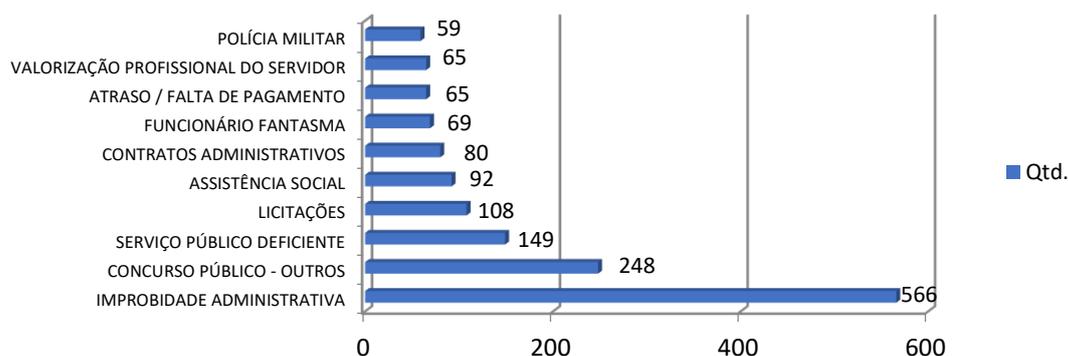
Investigação Penal



Outros 71 temas: 858

Total: 2.599

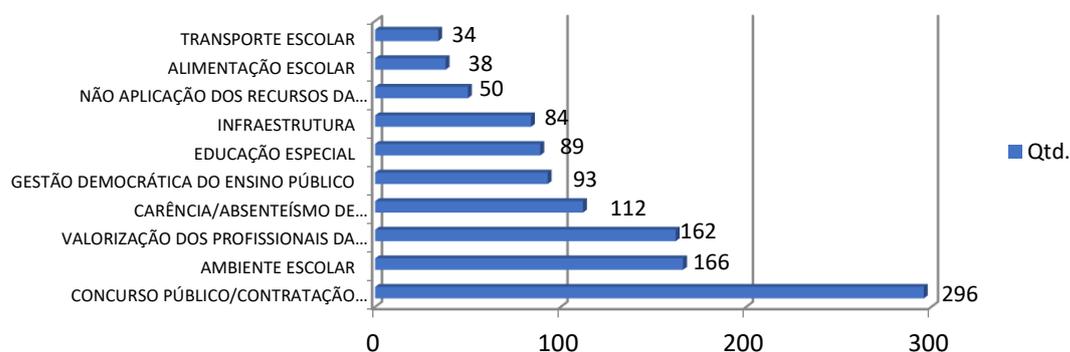
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 30 Temas: 532

Total: 2.033

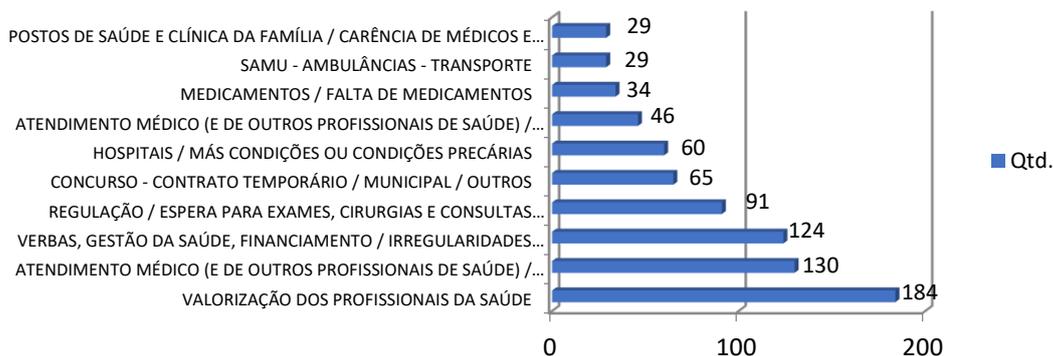
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 13 Temas: 139

Total: 1.263

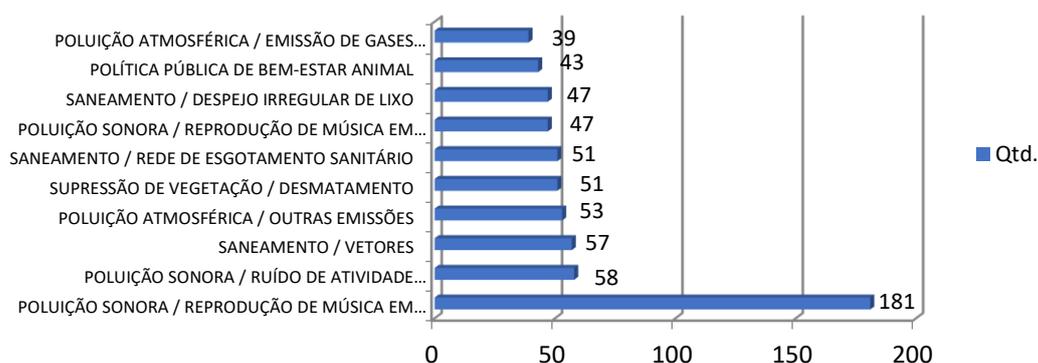
Tutela Coletiva da Saúde



Outros 32 Temas: 213

Total: 1.005

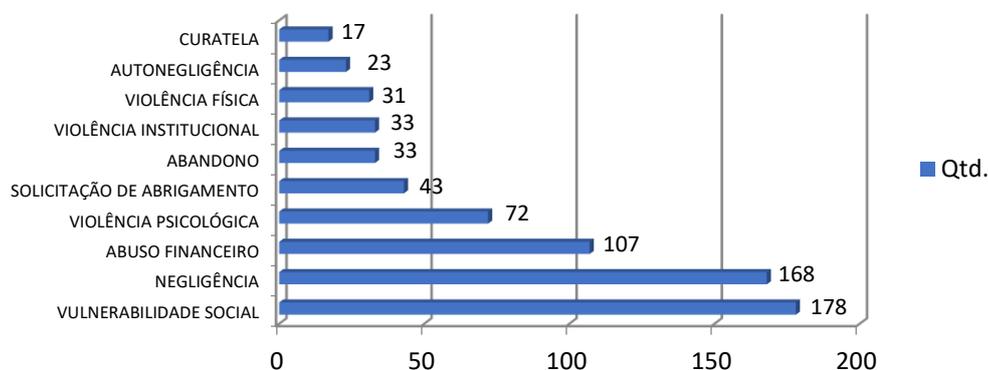
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 21 Temas: 235

Total: 862

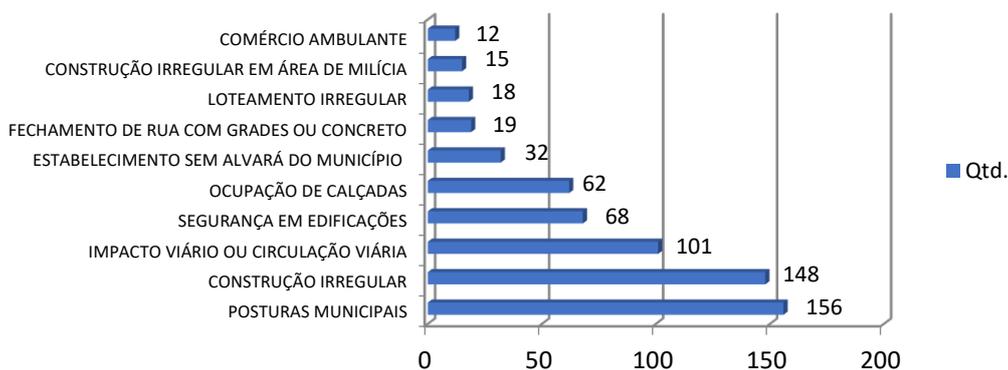
Idoso e Pessoa com Deficiência



Outros 9 Temas: 40

Total: 745

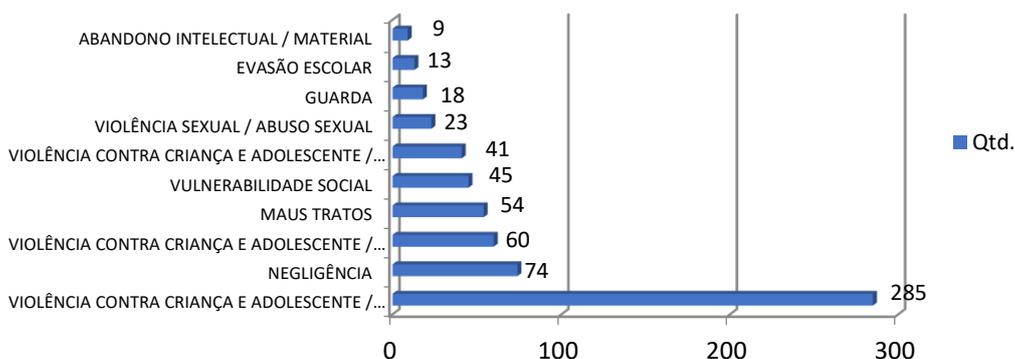
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 7 Temas: 25

Total: 656

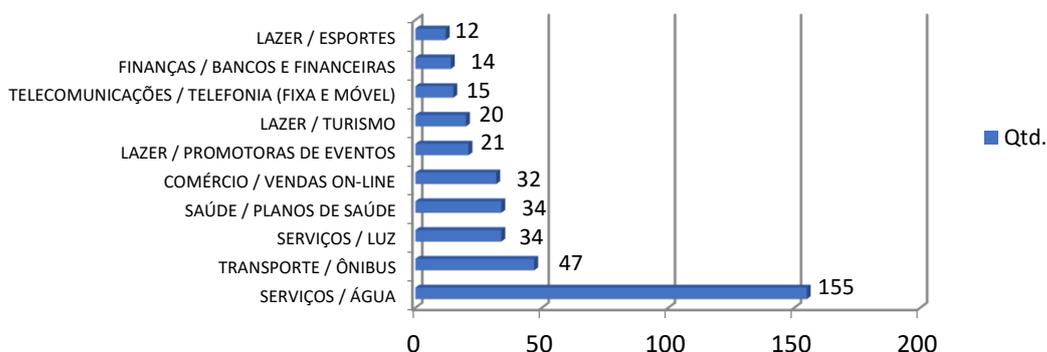
Infância e Juventude Não Infracional



Outros 8 Temas: 23

Total: 645

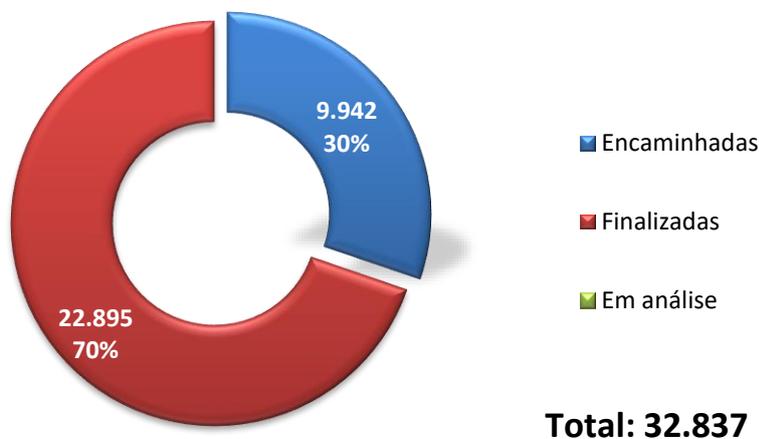
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



Outros 53 Temas: 183

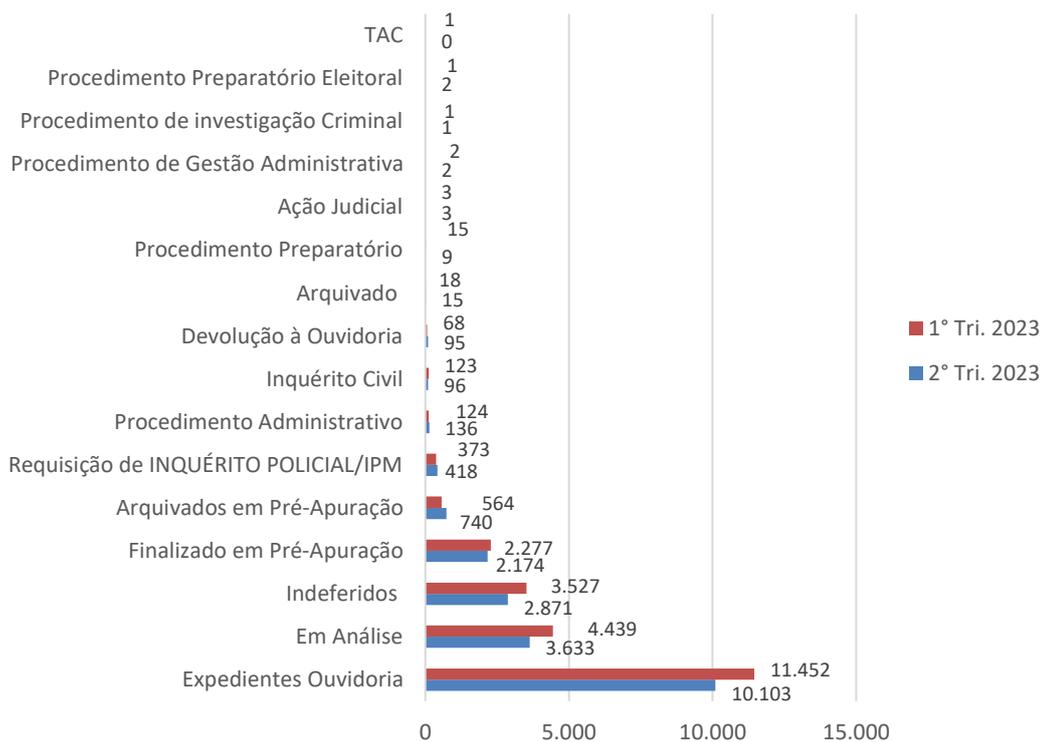
Total: 567

2.12 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 17 abril

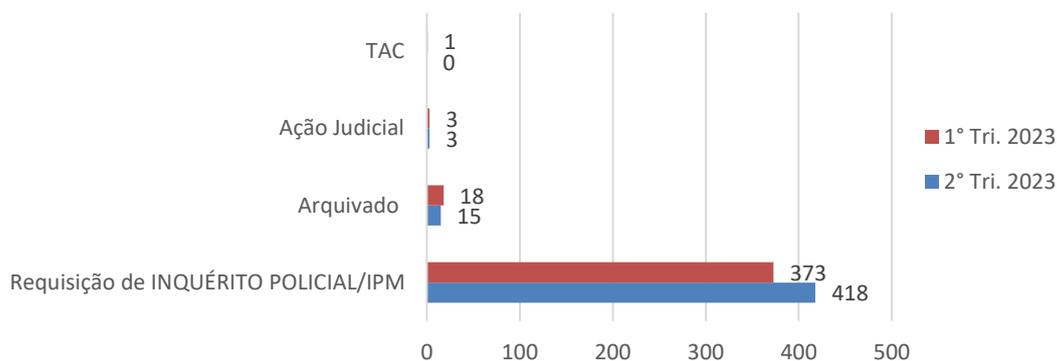
2.13 – Situação dos Expedientes de Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre:



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 32.837 comunicações: **10.103**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 17/04/2023

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.



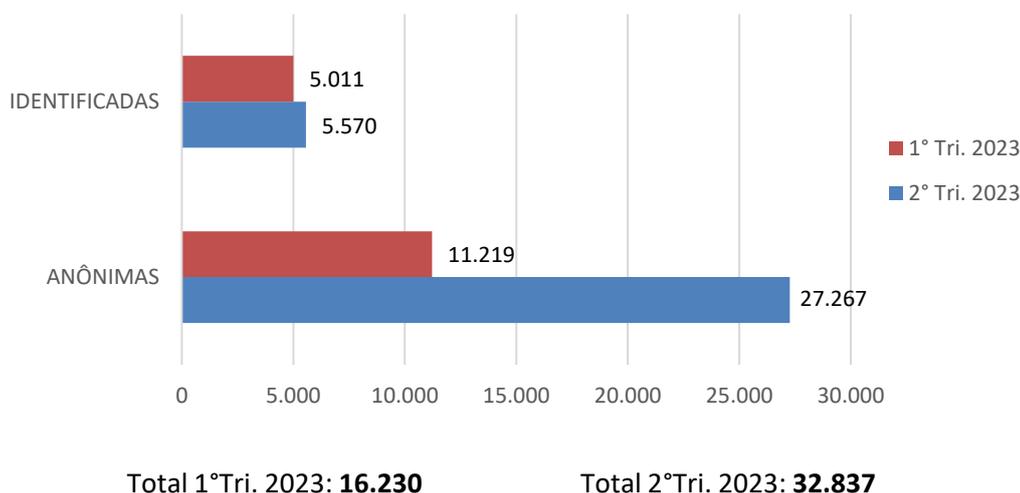
*Comunicações tratadas no período

Total: 32.880

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	9.951	15	2	1
Arquivadas	22.832	78	1	0
Total	32.783	93	3	1

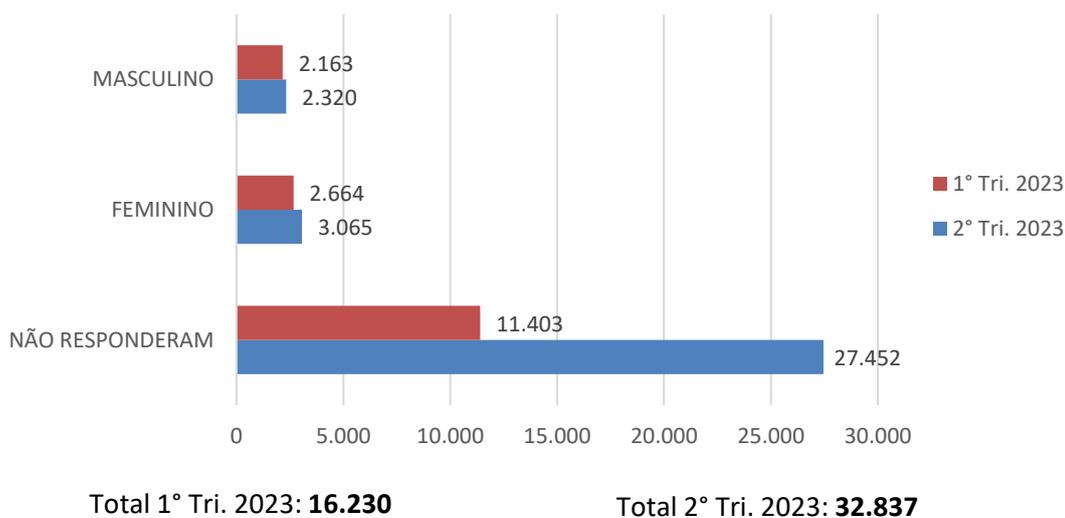
2.15 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 32.837 (trinta e dois mil oitocentos e trinta e sete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 27.267 (vinte e sete mil duzentos e sessenta e sete) foram anônimas, enquanto 5.570 (cinco mil quinhentos e setenta) foram identificadas.



2.16 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 32.837 (trinta e duas mil oitocentos e trinta e sete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 3.065 (três mil sessenta e cinco) foram registradas pelo gênero feminino, 2.320 (duas mil trezentas e vinte) foram registradas pelo gênero masculino e em 27.452 (vinte e sete mil quatrocentos e cinquenta e dois) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



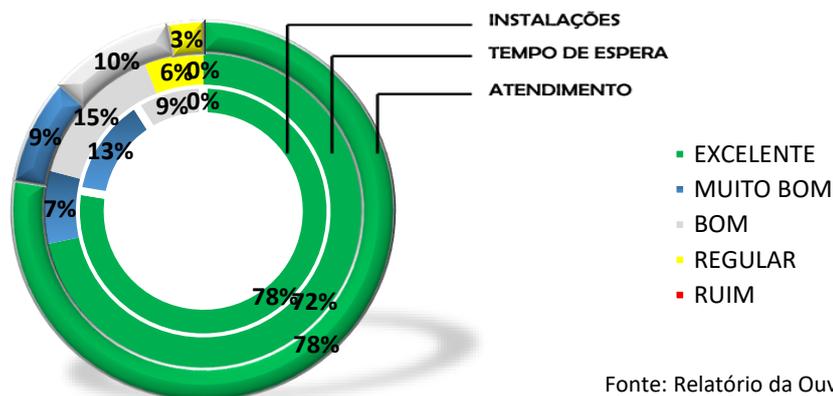
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

- Presencial

Em um universo de 546 (quinhentos e quarenta e seis) atendimentos, 67 (12%) 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	52	EXCELENTE	48	EXCELENTE	52
MUITO BOM	9	MUITO BOM	5	MUITO BOM	6
BOM	6	BOM	10	BOM	7
REGULAR	0	REGULAR	4	REGULAR	2
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0
	67		67		67



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da ouvidoria do MPRJ?

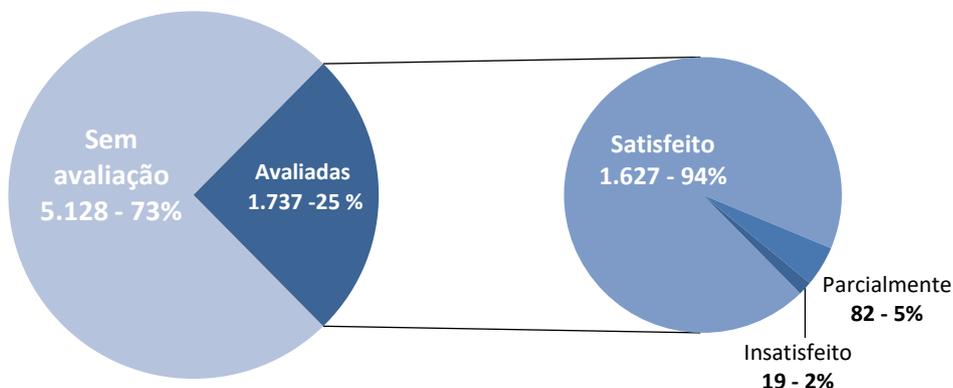


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

- **Telefone 127**

Em um universo de 6.865 (seis mil oitocentos e sessenta e cinco) ligações atendidas, 1.737 (25%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

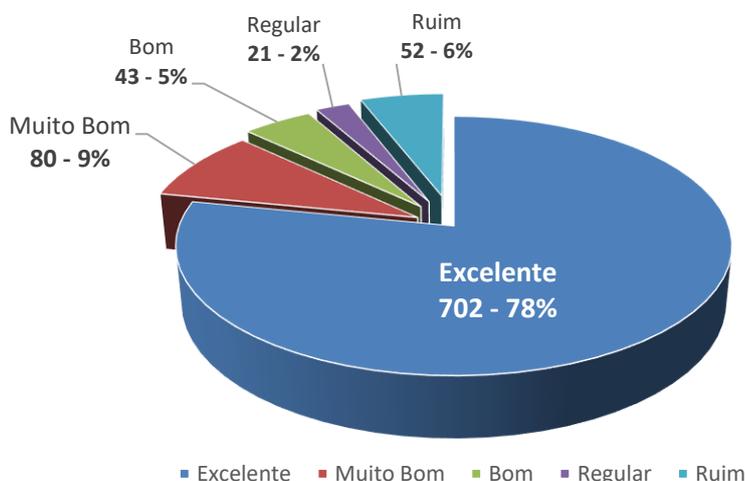


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Abril	1.871	487	457	20	10
Maio	2.699	687	641	35	11
Junho	2.295	563	529	27	7
Total	6.865	1.737	1.627	82	28

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

- **Internet**

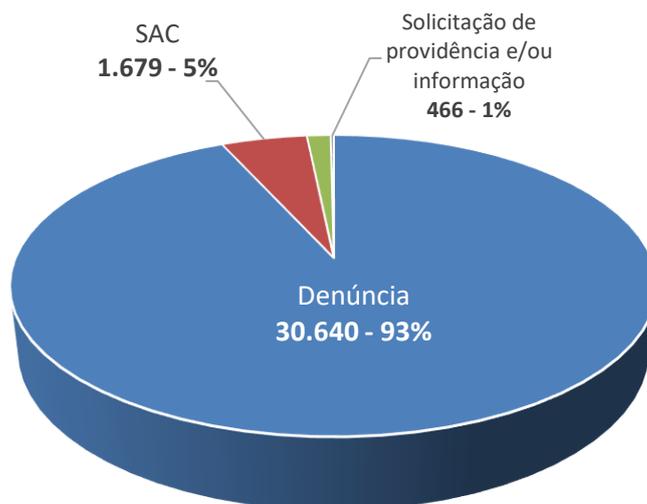
Em um universo de 28.176 (vinte e oito mil cento e setenta e seis) comunicações, 898 (3%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



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:

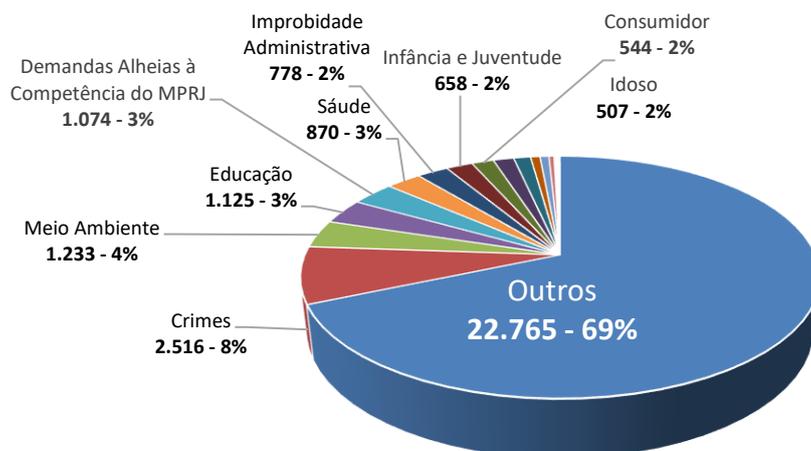


Total: 32.848

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria
Feito em 03/07/2023

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	30.640	30.581	59
Não classificadas	56	56	-
SAC	1.679	1.679	-
Solicitação de Providência e/ou informação	466	466	-
Elogio	07	07	-
Reclamação	-	-	-
Sugestão	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto⁴:



Total: 33.125

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria

Outros	22.765
Crimes	2.516
Meio Ambiente	1.233
Educação	1.125
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	1.074
Saúde	870
Improbidade Administrativa	778
Infância e Juventude	658
Consumidor	544
Idoso	507
Concurso Público	418
Serviços Públicos	231
Violência Doméstica	222
Administração e Funcionamento do Ministério Público	126
Execução Penal	39
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	31
Eleitoral	28
Acessibilidade	27
Controle Externo da Atividade Policial	21
Consultas e Dúvidas Jurídicas	1
Remuneração de Membros e Servidores	1
Pendentes	59

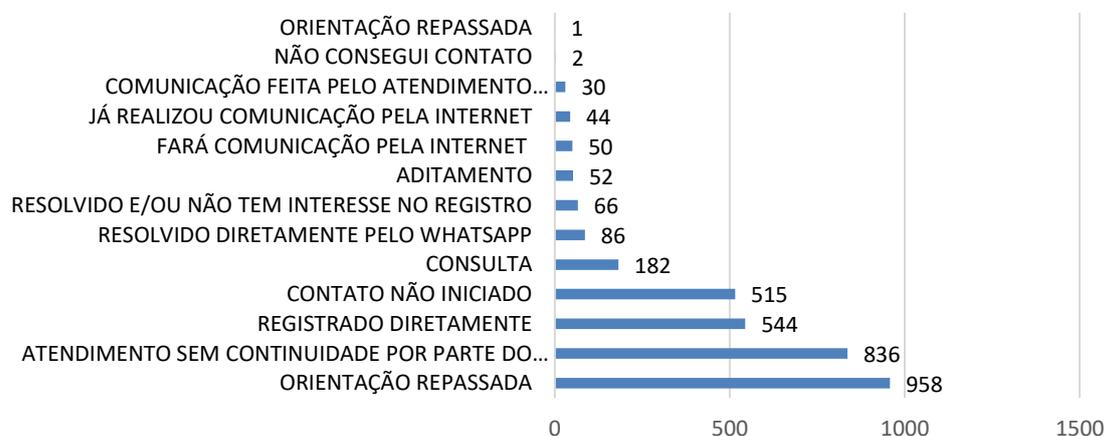
⁴ Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas como “outros”.

5 Serviço de Atendimento ao Cidadão— SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas pelo WhatsApp/Facebook, e-mail e FalaBr, durante o 2º Trimestre de 2023.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

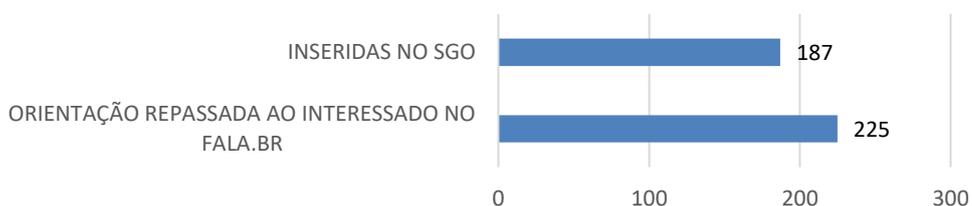
Gestão de Demandas - Temas



Gestão de demandas – temas	Total
Orientação repassada	958
Atendimento sem continuidade por parte do comunicante	836
Registrado diretamente	544
Contato não iniciado	515
Consulta	182
Resolvido diretamente pelo whatsapp	86
Resolvido e/ou não tem interesse no registro	66
Aditamento	52
Fará comunicação pela internet	50
Já realizou comunicação pela internet	44
Comunicação feita pelo atendimento telefônico	30
Não consegui contato	2
Orientação repassada	1
Total Geral	3.366

- Demandas do Fala.br:

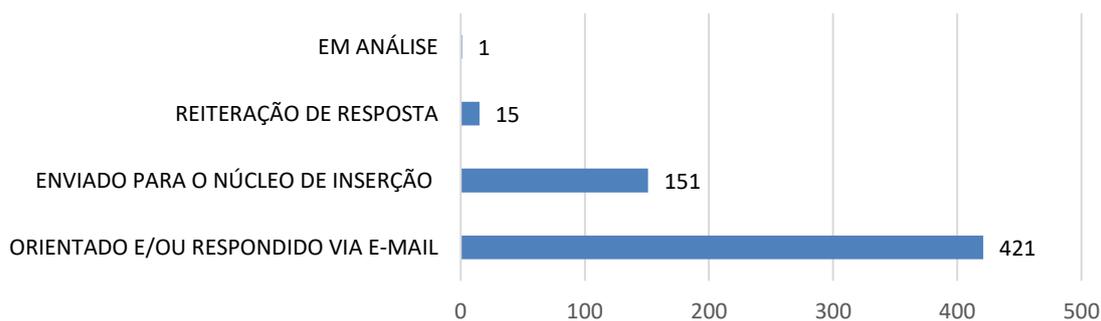
Controle de Ações do Fala.BR



Controle de ações do Fala.br	Quantitativo
Orientação repassada ao interessado no Fala.br	225
Inseridas no SGO	187
Total	412

- 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	421
Solicitação de registro no SGO	151
Reiteração de resposta	15
Pedido de esclarecimento	01
Total	588

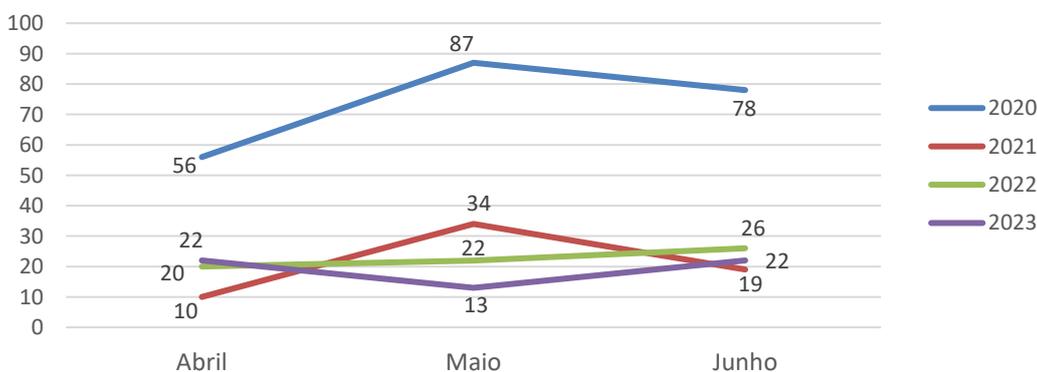
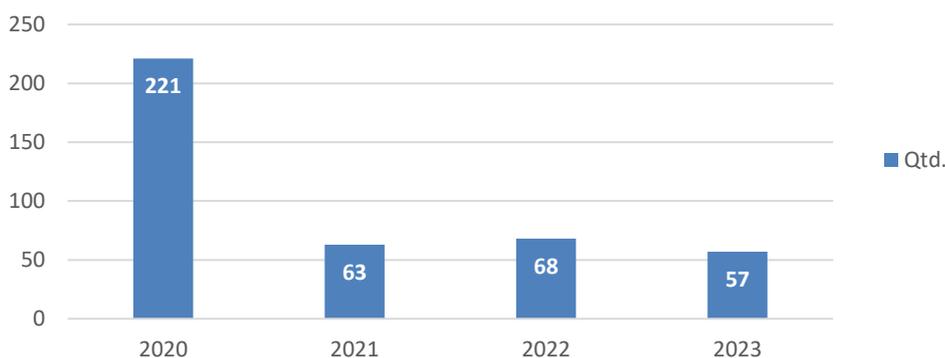
6 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação

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 segundo trimestre: 57**
- **Média mensal de pedidos no segundo trimestre: ≈ 19**

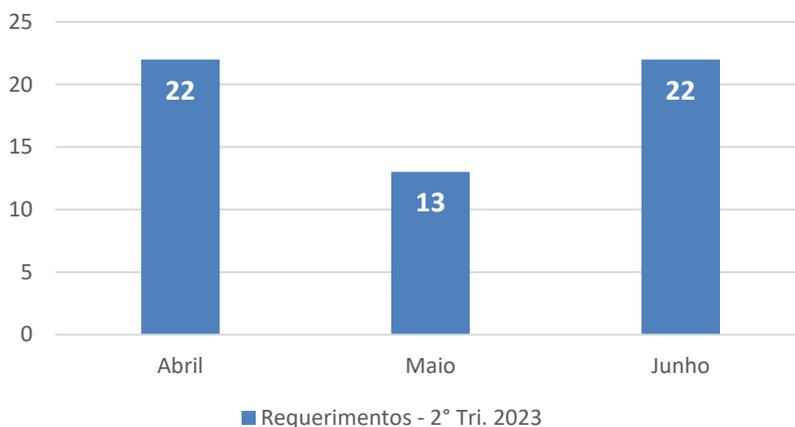
Requerimento de Acesso à Informação



Total 2020: **221** Total 2021: **63** Total 2022: **68** Total 2023: **57**
 Média: ≈ **74** Média: ≈ **21** Média: ≈ **23** Média: ≈ **19**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

Esses 57 (cinquenta e sete) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

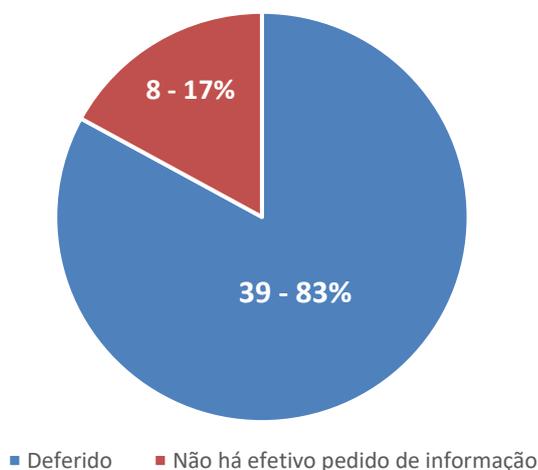


Mês	Requerimentos
Abril	22
Maio	13
Junho	22
Total	57

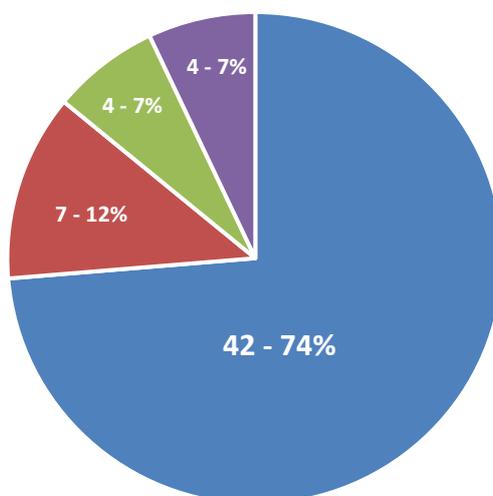
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Abril	19	03	-	-	22
Maio	11	02	-	-	13
Junho	09	03	10	-	22



Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	42
Orientação (consulta) – SIC	7
Solicitação de certidão	4
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	4
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	42
Total	57



6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **18 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Abril	22	02	15 dias
Mai	13	02	16 dias
Junho	22	-	13 dias
Total	57	04	18 dias

7 Reuniões

- **Em 04/04, 16h** - Reunião CNMP;
- **Em 05/04, 10h** - Reunião Parquet Digital;
- **Em 10/04, 14h** - 6ª Reunião ordinária do CEPDAP ; **15h e 30min** - Reunião de Trabalho Fluxo de Informações / Reunião Formulário Onde Falta Água - Supervisão;
- **Em 12/04, 17h** - Lançamento da Cartilha OAB;
- **Em 17/04, 09h e 30min** - Reunião com integrantes do GTT Escola Segura; **14h** – Reunião Nova Divisão de Competências do TJRJ;
- **Em 19/04, 14h** - CGE 3a Reunião Ordinária de 2023;
- **Em 20/04, 09h e 30min** – Curso Violência Contra a Mulher; **12h e 30min** - Webinar: Ameaças e Ataques contra Estabelecimentos de Ensino;
- **Em 25/04, 11h** - Reunião presencial para tratar da estruturação Ouvidoria; **15h** - Calçada da Cidadania;
- **Em 27/04, 9h e 30min** - Curso - Violência Contra a Mulher; **12h** - Calçada da cidadania;
- **Em 01/05; 9h** - Ouvidoria Itinerante - “Dia do Trabalho” Quinta da Boa Vista;
- **Em 04/05; 9h e 30min** - Curso - Violência Contra a Mulher;
- **Em 10/05** - 2ª Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público 2023 em Brasília;
- **Em 11/05** - 2ª Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público 2023 em Brasília;

- **Em 17/05** - Reunião CNOMP em Vitória;
- **Em 18/05** - Reunião CNOMP em Vitória e Ouvidoria Itinerante em Itaguaí;
- **Em 19/05** - Reunião CNOMP em Vitória;
- **Em 22/05** - Correição CNMP x MPRJ;
- **Em 23/05** - Correição CNMP x MPRJ;
- **Em 24/05** - Correição CNMP x MPRJ;
- **Em 25/05** - Correição CNMP x MPRJ; Ouvidoria Itinerante CRECI – Copacabana;
- **Em 26/05** - Correição CNMP x MPRJ;
- **Em 29/05, 17h e 30min** - Reunião Projeto da Ouvidoria - Racionalizar;
- **Em 30/05, 14h** - Reunião GT Minuta Resolução Ouvidoria;
- **Em 01/06, 09h e 30min** - Curso Violência Contra a Mulher;
- **Em 02/06, 09h** - I Congresso Carioca de Responsabilidade Civil;
- **Em 05/06, 11h** - Inauguração NAV; **15h** - Reunião CAO Criminal;
- **Em 06/06, 11h** - Calçada da cidadania;

- **Em 13/06, 11h** - Reunião SICOOB; **11h e 30min** - Reunião presencial Ouvidora da Mulher do Creci;
- **Em 15/06, 10h e 30min** - Reunião para apresentação do Projeto Arquitetônico Ouvidoria;
- **Em 19/06, 14h** - Reunião GT Fluxo Ouvidoria da Mulher;
- **Em 20/06, 10h e 30min** - 7ª Reunião Ordinária do CEPDAP;
- **Em 26/06, 15h** - Reunião O Impacto do Protocolo de Gênero nas Questões de Família;
- **Em 28/06, 15h** - Reunião Extraordinária CNOMP em Fortaleza;
- **Em 29/06** - Reunião de Encarregados;
- **Em 30/06** - Reunião de Encarregados e Evento presidência de mesa LGPD.

8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 12/04/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Irene Loiva da Conceição, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 815748.

9 Notícias

Em 18/04: MPRJ leva projeto Calçada da Cidadania a escola municipal na Zona Norte



Alunos da Escola Municipal Cívico-Militar Carioca, no bairro do Rocha, na Zona Norte, participaram, nesta terça-feira (18/04), do projeto Calçada da Cidadania, que tem como objetivo apresentar o sistema judicial a estudantes através de um programa conjunto entre o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), a Ordem dos Advogados do Brasil do Rio de Janeiro (OAB-RJ), o Instituto dos Advogados Brasileiros (IAB) e a Defensoria Pública.

Idealizadora do projeto, Nataraj Trinta, historiadora do Centro de Memória Procurador de Justiça João Marcello de Araújo Júnior (CDM/MPRJ), abriu a palestra, que contou com a participação de André Luiz de Souza Cruz, gestor técnico do Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos (PLID/MPRJ); de Ingrid Wachsmuth, servidora da Ouvidoria/MPRJ; do defensor público Henrique Guelber; e dos representantes da OAB Mário Nilton Leopoldo e Adriana Pina.

“Os estudantes são muito sensíveis a todo o cenário político e social, e quanto mais as instituições explicam que a cidadania é um conjunto de deveres e direitos, mais eles se sentem responsáveis e podem buscar nas instituições o auxílio para as lutas que eles vão encontrar diariamente. É uma relação que depende da educação, mas não uma educação formal, uma educação paradidática e multidisciplinar”, afirmou Nataraj Trinta.

Os estudantes do 9º ano do ensino fundamental assistiram às palestras e aprenderam sobre as diferentes estruturas voltadas ao atendimento e prestação de serviços à população. “Gostei muito de saber que existe uma ouvidoria onde podemos denunciar o que está errado. Também precisamos conhecer nossos direitos e deveres. Aprendi bastante hoje”, disse Manuela Oliveira, de 14 anos.

Diretor-geral da escola, Marcelo Vidal também fez uma avaliação positiva do projeto. “Eu não acredito em uma educação que não seja cidadã. O projeto, unindo essas instituições do poder público e levantando a questão da cidadania é algo muito importante, mostra para os alunos que o respeito é fundamental e é assim que vamos construir uma sociedade de fato”, afirmou o educador.

Calçada da Cidadania

O projeto Calçada da Cidadania apresenta o sistema judicial aos estudantes das redes pública e privada. Formulado em conjunto pelo MPRJ, a OAB-RJ, IAB e Defensoria Pública, o programa orienta sobre a atuação de cada um desses agentes e seu papel institucional. Os alunos dos ensinos fundamental e médio são convidados a conhecer a sede das instituições, em um circuito que inclui conversas com profissionais especializados, visita a exposições, exibição de filmes e atividades lúdicas. Um passeio que, além de complementar as atividades de sala de aula, ajuda a formar cidadãos conscientes.

As escolas interessadas em participar da visita ao corredor cultural do MPRJ e do projeto Calçada da Cidadania podem entrar em contato com o Centro de Memória Procurador de Justiça João Marcello de Araújo Júnior através do telefone (21) 993528197 ou do e-mail: memoria.secretaria@mprj.mp.br.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=122839>)

Em 26/04: Estudantes de Direito visitam 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 desta terça-feira (25/04), estudantes de Direito da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) para uma visita guiada à exposição “131 anos do Ministério Público no Rio de Janeiro”, em exibição no corredor cultural da Instituição. Ao todo, 31 alunos tiveram a oportunidade de conhecer de

perto a atuação ministerial e aprender sobre a história do MPRJ contada pelo acervo do CDM/MPRJ.

A servidora Nataraj Trinta, historiadora do CDM/MPRJ, foi responsável por guiar os estudantes pelo espaço, formado por um acervo histórico digital, totens sobre membros ilustres do MPRJ, estante com livros históricos sobre a Instituição, painéis informativos, entre outros itens. O procurador de Justiça Augusto Vianna, Ouvidor do MPRJ, palestrou aos alunos sobre a evolução da atuação institucional e destacou a importância da proximidade da sociedade com a história do MPRJ.

“As iniciativas desenvolvidas pela Instituição que trazem estudantes a conhecer o MPRJ são importantes no sentido de esclarecer à população sobre o papel institucional, transformando esses estudantes em agentes replicadores da atuação do MPRJ. Os alunos voltam às suas casas, aos seus estágios, e falam sobre a história da Instituição, tornando-a mais conhecida pela sociedade”, concluiu o Ouvidor.

Após a fala de Augusto, foi exibido um vídeo do procurador de Justiça Márcio Klang, coordenador do CDM/MPRJ, explicando o conteúdo do acervo. Também participou do evento a promotora de Justiça Roberta Rosa, coordenadora de Mediação, Métodos Autocompositivos e Sistema Restaurativo (CEMEAR/MPRJ), que contou aos alunos algumas de suas experiências de atuação e tirou dúvidas sobre o cotidiano de trabalho do promotor de Justiça.

Durante a visita, os alunos ainda assistiram a uma apresentação sobre o funcionamento da Ouvidoria do MPRJ, conduzida pelos servidores Leonardo Braga e Ingrid Wachsmuth, e visitaram a mostra “Incomensurável Paixão” guiados pela artista Isabela Francisco, sobre violência contra a mulher, exibida no subsolo do edifício-sede do MPRJ até 28 de abril.

A exposição “131 anos do Ministério Público no Rio de Janeiro” é aberta ao público e está em cartaz no Corredor Cultural Promotor de Justiça Stênio Lutgardes Neves (Praça Procurador-Geral de Justiça Hermano Odilon, 4º andar). Todas as visitas individuais ou em grupo devem ser agendadas previamente por e-mail (memoria.secretaria@mprj.mp.br), telefone (21-3970-3381) e WhatsApp (21-99352-8197).

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=123214>)

Em 28/04: MPRJ recebe alunos de escola municipal para visita guiada do Projeto Calçada da Cidadania



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) recebeu, nesta quinta-feira (27/04), alunos da Escola Municipal Cívico-Militar Carioca, para uma visita guiada à sua sede. O passeio faz parte do projeto Calçada da Cidadania, uma iniciativa conjunta do MPRJ com a OAB-RJ, o IAB e a Defensoria Pública, que tem como objetivo apresentar o sistema judicial para estudantes do ensino médio e fundamental das redes públicas e privadas.

A visita desta quinta-feira foi comandada pela idealizadora do projeto, Nataraj Trinta, historiadora do Centro de Memória Procurador de Justiça João Marcello de Araújo Júnior (CDM/MPRJ). O passeio começou na Ordem dos Advogados do Brasil do Rio de Janeiro (OAB), passou pelo Instituto dos Advogados Brasileiros (IAB), pela Defensoria Pública e terminou na sede do MPRJ.

Na visita ao MP, os alunos foram à Praça Procurador-Geral de Justiça Hermano Odilon dos Anjos, onde realizaram atividades relacionadas a direitos e deveres dos cidadãos. Depois, visitaram o corredor cultural, onde viram exposições e ouviram uma mensagem do procurador de Justiça Márcio Klang, coordenador do CDM/MPRJ. Ainda no corredor cultural, Leonardo Braga, falou sobre a Ouvidoria do MPRJ, estrutura da qual é supervisor. Por fim, a guia da visita, Nataraj Trinta, discorreu sobre os três poderes e mostrou aos alunos a beca usada por promotores de Justiça.

Monica Cristina, coordenadora pedagógica da escola municipal que acompanhou o passeio, considerou a visita à sede do MP muito proveitosa para os alunos. “É importante demais, pois eles estão entrando em contato com essa parte de legislação e de direitos de uma forma simplificada. Para nós, coordenadores e professores, é muito bom ver que eles estão participando ativamente. Às vezes, na escola, a gente não se dá conta, mas chegando numa atividade como essa, a gente percebe que está valendo a pena. Eu acredito que é um momento muito bacana, pois é informativo e, ao mesmo tempo, lúdico”, avaliou.

A historiadora do Centro de Memória, e outros representantes da OAB/RJ e da Ouvidoria, já haviam visitado anteriormente esses mesmos alunos na Escola Municipal Cívico-Militar Carioca, no dia 11/04 e 18/04, para conversas com a escola e palestras com os alunos. As visitas são complementares e integram o Projeto Calçada da Cidadania.

“O projeto é composto por duas visitas à escola e uma visita dos estudantes às instituições, com o objetivo de torná-las mais próximas desse jovem. Eles chegam curiosos para conhecer quem está trabalhando, quais são as funções e como que se faz para se tornar promotor ou procuradora. Assim, entendem melhor as divisões dos poderes e onde a instituição se enquadra dentro da esfera jurídica. Então, a gente trabalha com a perspectiva da educação para uma efetiva ação cidadã e aproximamos os estudantes e as escolas das atividades do MP e das outras Instituições parceiras”, disse a historiadora do Centro de Memória, Nataraj Trinta.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=123312>)

Em 01/05: Ouvidoria Itinerante do MPRJ participa de evento para comemorar o Dia do Trabalhador



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria Itinerante, participou, nesta segunda-feira (01/05), de um evento de ação social na Quinta da Boa Vista, em São Cristóvão, na Zona Norte. O "Circuito do Trabalhador", promovido pela Secretaria de Estado de Trabalho e Renda em homenagem ao Dia do Trabalhador, contou com o apoio de diversos parceiros com ofertas de serviços à população.

Nas tendas da Ouvidoria, montadas em um dos acessos ao parque, a equipe do MPRJ recebeu denúncias, sugestões e tirou dúvidas de quem passava pelo local. Foram distribuídos panfletos sobre as mais diversas áreas de atuação do MPRJ, entre elas a Ouvidoria da Mulher, canal voltado para o atendimento especial a mulheres vítimas de todas as formas de violência. O Ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, participou do evento e destacou a importância da proximidade com o cidadão:

"Estamos prontos para ouvir, orientar e atender às demandas, que dependendo do caso são encaminhadas para as promotorias responsáveis para a adoção das medidas cabíveis. Essa relação estreita, nas ruas, permite maior visibilidade do trabalho realizado pela nossa instituição. Cabendo destacar que a Ouvidoria é um instrumento de valorização do trabalho ao receber demandas ligadas aos direitos humanos, diversidade e inclusão, estimulando a promoção da cidadania.", ressaltou Augusto Vianna Lopes.

A aposentada Laudelina Ferreira foi uma das pessoas que buscou informações na tenda da Ouvidoria/MPRJ: "É muito bom ter todos os serviços juntos em um só lugar. Ganhamos tempo e conseguimos resolver tudo de uma vez só", afirmou.

O ministro da Previdência Social, Carlos Lupi; a secretária de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos, Rosângela Gomes e a secretária de Estado de Trabalho e Renda, Kelly Mattos, estiveram no "Circuito do Trabalhador" para prestigiar o evento. Além do MPRJ, vários parceiros como a Defensoria Pública, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro (Detran), Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (Cedae), Fundação Leão XIII e Supervia ofereceram serviços gratuitos à população, como emissão de documentos, assessoria jurídica, cadastramento para vagas de emprego e de cursos profissionalizantes.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=123407>)

Em 12/05: Ouvidor do MPRJ participa da segunda reunião da Rede de Ouvidoria do CNMP



O ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), procurador de Justiça Augusto Viana e o assessor jurídico do MPRJ, promotor de Justiça Emerson Garcia, participaram, no dia 11 de maio, da 2ª Reunião Ordinária de 2023 da Rede de Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). O encontro teve como foco o compartilhamento de experiências das Ouvidorias do Ministério Público, das Ouvidorias da Mulher no Judiciário e da Ouvidoria do Sebrae.

O novo ouvidor do CNMP, conselheiro Rogério Varela, destacou que a reunião cumpre o calendário anual do encontro da Rede de Ouvidorias a fim de dar continuidade ao trabalho já iniciado, visando ao crescimento e ao aprimoramento dos serviços da ouvidoria em prol da sociedade. “A partir de nossa escuta ativa com os ouvidores, iremos construir nossa pauta para o objetivo de integração e coordenação da rede”, disse.

O ouvidor do MPRJ destacou que o encontro da rede é sempre construtivo. “É uma oportunidade que se tem de discutir sobre temas importantes para as Ouvidorias, como a melhoria dos canais de comunicações. O trabalho da Ouvidoria tem por objetivo a escuta ativa, para assim engajar a sociedade no dia a dia da instituição, impactando a mesma e o próprio MP”, destacou o procurador de Justiça Augusto Vianna.

No painel “As Ouvidorias e os direitos sociais”, o consultor jurídico do MPRJ, Emerson Garcia, falou sobre a importância da ouvidoria quanto aos direitos sociais e a necessidade de aproximação do MP da sociedade para fortalecer esses direitos. Para analisar a temática, o consultor jurídico ressaltou que, em primeiro lugar é preciso compreender alguns objetos afetos aos direitos sociais; no segundo momento, enquadrar esses aspectos na perspectiva do ciclo das políticas públicas e, no terceiro momento, compreender como as ouvidorias vão se encaixar nessa análise da realização dos direitos sociais na perspectiva das políticas públicas e da atuação do Ministério Público.

“Na sistemática legal, a Ouvidoria tem o poder de receber a informação, repassá-la, acompanhar o que foi feito e prestar contas a quem deu a informação”, disse, ao comparar a questão da autonomia das Ouvidorias ao conceito da figura clássica do ombudsman escandinavo, que era essencialmente provocativo e reativo, diferente da legitimidade que o Ministério Público e a Defensoria Pública têm para agir.

Sobre as “Ouvidorias das Mulheres no Judiciário”, a ouvidora da Mulher na Justiça Eleitoral, desembargadora Nilsoni de Freitas Custódio, fez um apanhado das medidas e iniciativas do Judiciário para apoiar e fomentar ações que tenham como foco o combate à violência contra a mulher e assegurar uma prestação jurisdicional célere. O tema “Ouvidoria da Mulher no Sebrae” foi apresentado pela ouvidora do Sebrae Nacional, Carla Regina Nedel Rech, que compartilhou as boas práticas na área efetivadas pelo Sebrae.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=123903>)

Em 18/05: Ouvidoria Itinerante do MPRJ participa de evento em Itaguaí sobre o Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes



adolescentes.

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria Itinerante, participou, nesta quinta-feira (18/05), de um evento em Itaguaí, na Região Metropolitana. Idealizada pelo Comitê Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes, a campanha "Faça Bonito" aconteceu das 9h às 13h, na Praça Vicente Cicarino, com o objetivo de sensibilizar, informar e convocar a sociedade para participar da luta em defesa dos direitos de crianças e

A Ouvidoria Itinerante do MPRJ esteve presente para tirar dúvidas e prestar atendimento à população por meio do recebimento de denúncias, reclamações e críticas, com a devida orientação de como os cidadãos podem encaminhar e solucionar problemas relativos às diversas áreas de atuação da instituição, entre elas Infância e Juventude, Saúde, Educação, Criminal, Meio Ambiente, Cível, Cidadania, Consumidor e Violência Doméstica.

“A Ouvidoria Itinerante é um projeto da Ouvidoria-Geral que visa a aproximar o MPRJ da população local, com o intuito de acolher, escutar a sociedade, e conseqüentemente tomar as providências e encaminhamentos cabíveis de acordo com cada caso”, explicou a promotora de Justiça Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso, assistente da Ouvidoria.

Além do MPRJ, participaram do evento órgãos como a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Light, Conselho Municipal da Criança e do Adolescente (CMDCA), Rede ECPAT Brasil, ONG Faça Bonito, as secretarias de Assistência Social e de Saúde de Itaguaí, entre outros parceiros que prestaram diferentes tipos de atendimento à sociedade de acordo com suas atividades.

“Eu precisava esclarecer algumas informações acerca da minha troca de curatela e não sabia a quem recorrer. Encontrei a Ouvidoria aqui e me ajudaram bastante. Saio muito satisfeito com o atendimento que o MPRJ me deu hoje”, afirmou o aposentado Marcone Vieira.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=124501>)

Em 25/05: MPRJ leva sua Ouvidoria Itinerante para saída de metrô em Copacabana



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) montou uma base na saída da estação de metrô Cardeal Arcoverde, em Copacabana, nesta quinta-feira (25/05), para prestar atendimento à população que passa por ali e deseja registrar denúncias, fazer pedidos de informações ou queixas diversas. A iniciativa integra o projeto 'Ouvidoria Itinerante', que reúne em um mesmo lugar diferentes órgãos e serviços, com objetivo de fortalecer o diálogo com a sociedade, apresentar as funções dos órgãos públicos e divulgar

as ouvidorias como instrumento de participação social.

Desta vez o evento itinerante foi mobilizado pelo CRECI-RJ e reuniu 17 órgãos e entidades. A variedade de serviços oferecidos incluiu denúncias ao MPRJ, aplicação de vacinas, registro de queixas sobre serviços de transporte, serviços de advocacia, informações sobre o imposto de renda, entre outros. A escolha do local foi estratégica pois por ali passam diariamente milhares de trabalhadores de diferentes regiões do Rio.

Ouvidor do MPRJ, o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes ressaltou a importância de as ouvidorias se mostrarem mais presentes, lembrando que a pandemia interrompeu esse contato mais próximo do cidadão. "É um momento de prestação de vários serviços e de reencontro. Um momento crucial para a sociedade do Estado do Rio, em que as ouvidorias estão voltando para a rua, para ouvir a população e prestar o seu serviço", disse Augusto.

Esse modelo itinerante permite chegar em pessoas que talvez não soubessem como acessar os serviços oferecidos, destacou o ouvidor-geral da OAB-RJ, Carlos Henrique de Carvalho. "Achamos muito importante essa integração com as ouvidorias para a troca de experiências, de casos, de métodos, para podermos elaborar juntos políticas de acolhimentos de opiniões e demandas da sociedade. Esses eventos que congregam todo mundo são fundamentais para que a gente possa estar mais ligado com o povo e fazer uma busca ativa dessas informações", observou.

A ouvidora do CRECI-RJ, Márcia Nascimento, pontuou que o principal objetivo é dar voz ao cidadão na participação social. "Ressalto que as Ouvidorias presentes no evento se dedicam literalmente em ações como essa, cujo objetivo é informar e prestar um atendimento de qualidade à sociedade", disse Márcia.

Também estiveram presentes os ouvidores da Prefeitura do Rio, da Agetransp, do Conselho Regional de Contabilidade (CRC), do Degase, do Departamento de Transportes Rodoviários (Detro), da Fundação Leão XIII, da Junta Comercial do Estado, do Movimento Ouvidores em Ação, da Associação Brasileira de Ouvidores-RJ e da Companhia Estadual de Engenharia de Transporte e Logística.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiaId=124901>)

10 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dr. Augusto Vianna Lopes - Ouvidor do MPRJ
- Dra. Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso – 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 Amaus 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
- Elisângela 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
- Marcia Alessandra de Lira Carrio - Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Stephani Gomes Cardoso - Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

Estagiária

- Jhonatan Santos Medrado Araujo – Estagiário/manhã
- Yasmin Tutake De Araújo – Estagiária/ tarde
- Lizandra Cristina Oliveira da Silva – Estagiária/ tarde