

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



semestral

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, das oriundas da Ouvidoria da Mulher | 8 |
| 2.8 - Distribuição das comunicações recebidas por 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 semestre | 14 |
| 213–Resultados das comunicações recebidas no semestre | 14 |
| 214–Quanto à identificação/ao anonimato | 15 |
| 215–Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes | 15 |
| 3. Pesquisas de Satisfação | 16 |
| 31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial | 16 |
| 32–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 33–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico | 17 |
| 4 Lei de Acesso à Informação | 18 |
| 41–Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011 | 18 |
| 42–Distribuição dos requerimentos mês a mês | 19 |
| 43–Situação e características dos pedidos de acesso à informação | 19 |
| 44–Respostas aos pedidos de acesso à Informação | 20 |
| 5. Reuniões | 21 |
| 6. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRI | 25 |
| 7. Notícias | 26 |
| 8. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRI | 43 |

1 Apresentação

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

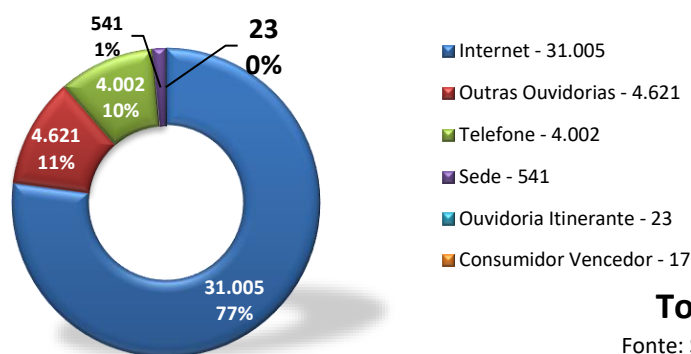
Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério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

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (segundo semestre de 2023) com os segundos semestres dos anos anteriores (segundo semestre de 2021 e 2023), a fim de permitir uma perspectiva de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

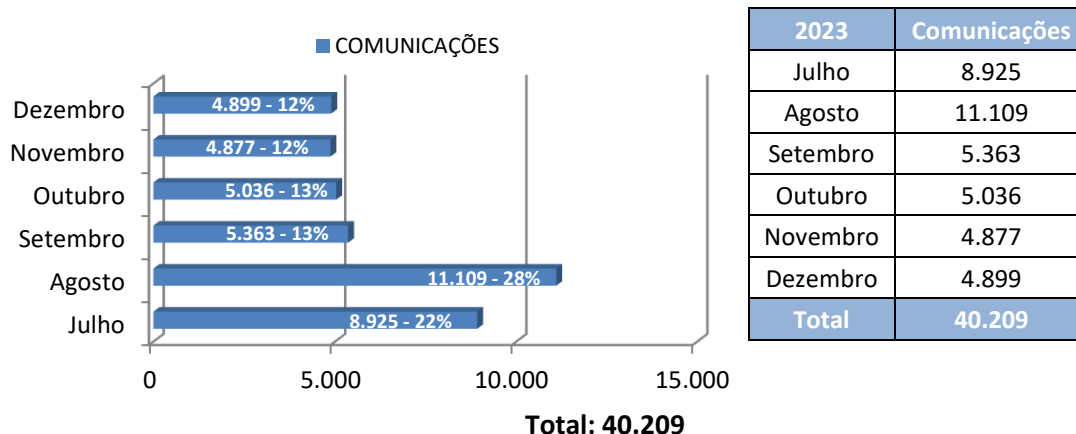
2.1 – Quanto ao meio de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo semestre de 2023, foram num total de 40.209² (quarenta mil duzentos e nove).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 40.209 (quarenta mil duzentos e nove) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:

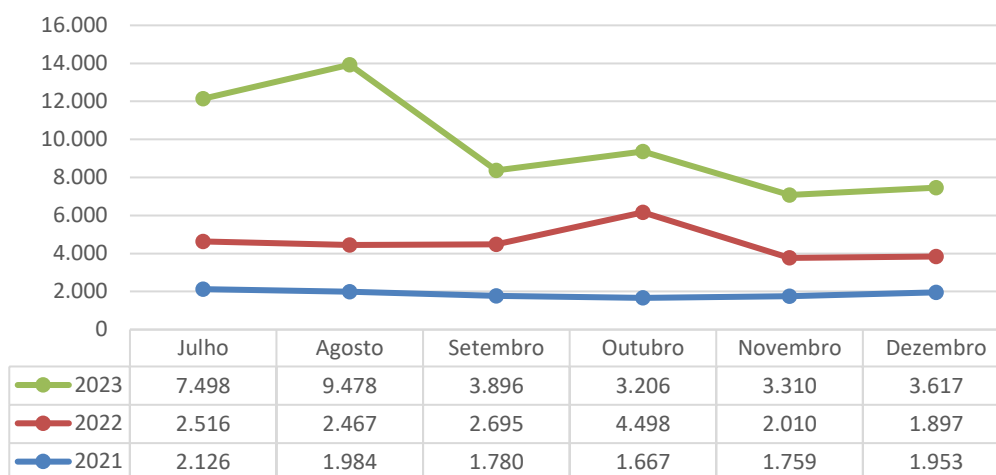


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na Internet; **Outras Ouvidorias:** comunicação recebida pelo Disque-100, Ligue-180, Disque Idoso, Disque-Denúncia e de outros MP's; **Telefone:** comunicação recebida pelo callcenter; **Sede:** comunicação oriunda do atendimento presencial; **Consumidor Vencedor:** comunicação recebida oriunda da página do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte; **Ouvidoria Itinerante:** comunicação oriunda de eventos externos.

² 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 14.823.

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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 40.209 (quarenta mil duzentos e nove) comunicações, sendo 14.922 (quatorze mil novecentos e vinte e dois) a mais que o mesmo período de 2022.



Total **2021: 11.269**

Média Mensal: **≈ 1.878**

Total **2022: 16.083**

Média Mensal: **≈ 2.680**

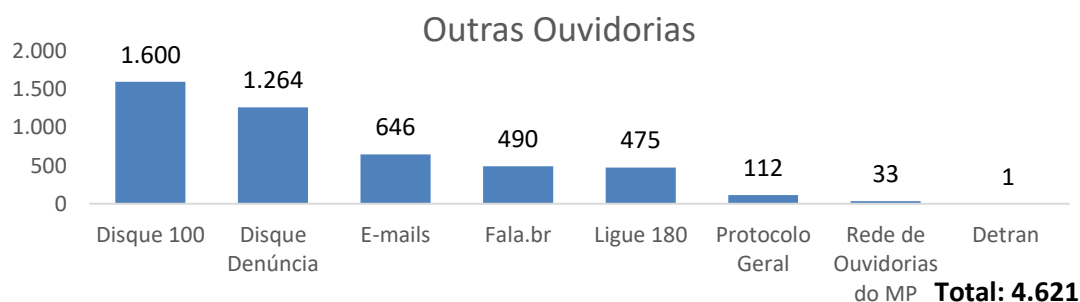
Total **2023: 31.005**

Média Mensal: **≈ 5.167**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

2.4 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

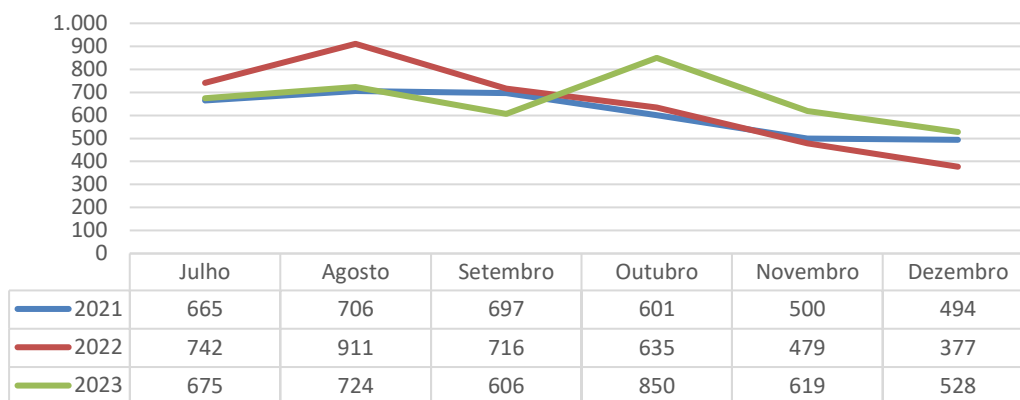
Recebemos comunicações oriundas de Disque 100, E-mails, Disque Denúncia, Ligue 180, Fala.br, Protocolo Geral do MP, Rede de Ouvidorias do MP e Detran.



| 2023 | Disque 100 | E-mails | Disque Denúncia | Ligue 180 | Fala.Br | Protocolo Geral | Rede de Ouvidoria do MP | Detran |
|--------------|--------------|--------------|-----------------|------------|------------|-----------------|-------------------------|-----------|
| Julho | 234 | 140 | 138 | 62 | 54 | 08 | 08 | * |
| Agosto | 311 | 211 | 115 | 72 | 85 | 13 | 07 | * |
| Setembro | 257 | 211 | 85 | 93 | 69 | 30 | 10 | * |
| Outubro | 275 | 308 | 82 | 77 | 100 | 29 | 04 | 01 |
| Novembro | 284 | 225 | 140 | 76 | 102 | 19 | 02 | * |
| Dezembro | 239 | 169 | 86 | 110 | 65 | 13 | 02 | * |
| Total | 1.600 | 1.264 | 646 | 490 | 475 | 112 | 33 | 01 |

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 16.138 (dezesseis mil cento e trinta e oito) ligações, com 4.002 (quatro mil e dois) registros, sendo 142 (cento e quarenta e dois) comunicações a mais que o mesmo período de 2022.



Total **2021: 3.663**

Média Mensal: **≈ 610**

Total **2022: 3.860**

Média Mensal: **≈ 643**

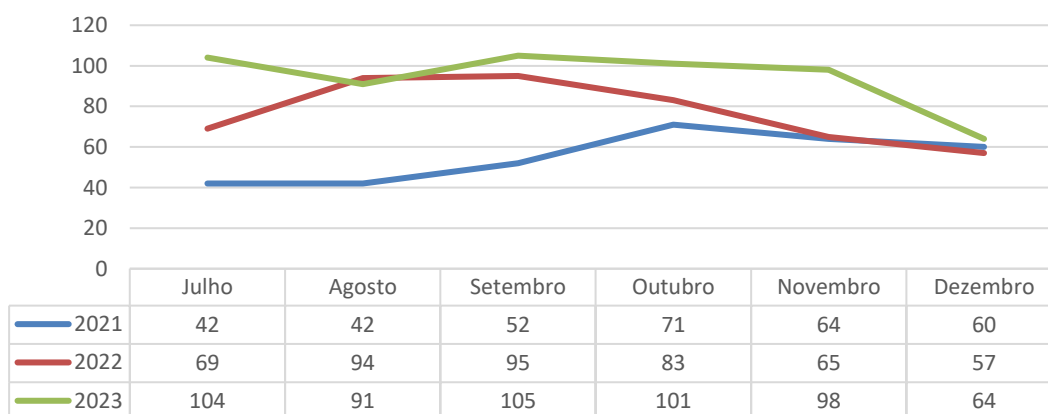
Total **2023: 4.002**

Média Mensal: **≈ 667**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

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

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 1.043 (mil e quarenta e três) atendimentos, com 563 (quinhentos e sessenta e três) registros, sendo 100 (cem) comunicações a mais que o mesmo período de 2022.



Total **2021: 331**

Média Mensal: **≈ 55**

Total **2022: 463**

Média Mensal: **≈ 77**

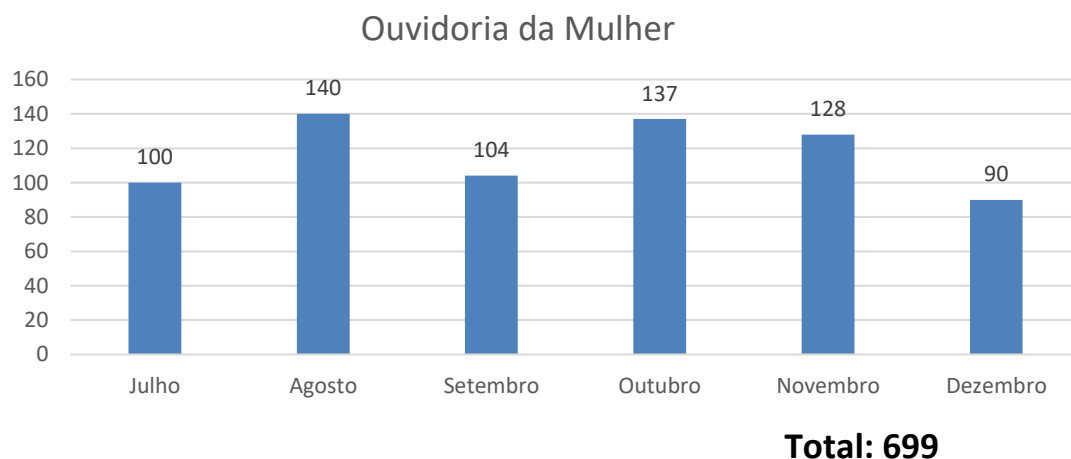
Total **2023: 563**

Média Mensal: **≈ 93**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

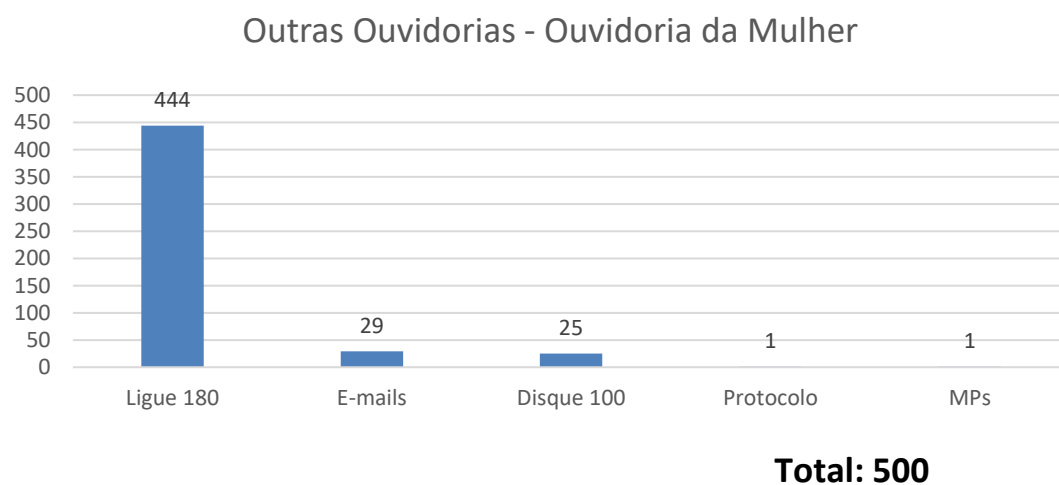
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas da Ouvidoria da Mulher:

Foram realizados, no segundo semestre de 2023, 699 (seiscentos e noventa e nove) registros pela Ouvidoria da Mulher, estas oriundas do atendimentos presencial, telefônico (127), formulário eletrônico e Outras Ouvidorias.



| 2023 | Presencial | Telefônico (127) | Internet | Outras Ouvidorias |
|--------------|------------|------------------|------------|-------------------|
| Julho | 01 | 21 | 24 | 54 |
| Agosto | 01 | 22 | 17 | 100 |
| Setembro | 01 | 07 | 21 | 75 |
| Outubro | 01 | 13 | 20 | 103 |
| Novembro | 09 | 07 | 12 | 100 |
| Dezembro | * | 07 | 15 | 68 |
| Total | 13 | 77 | 109 | 500 |

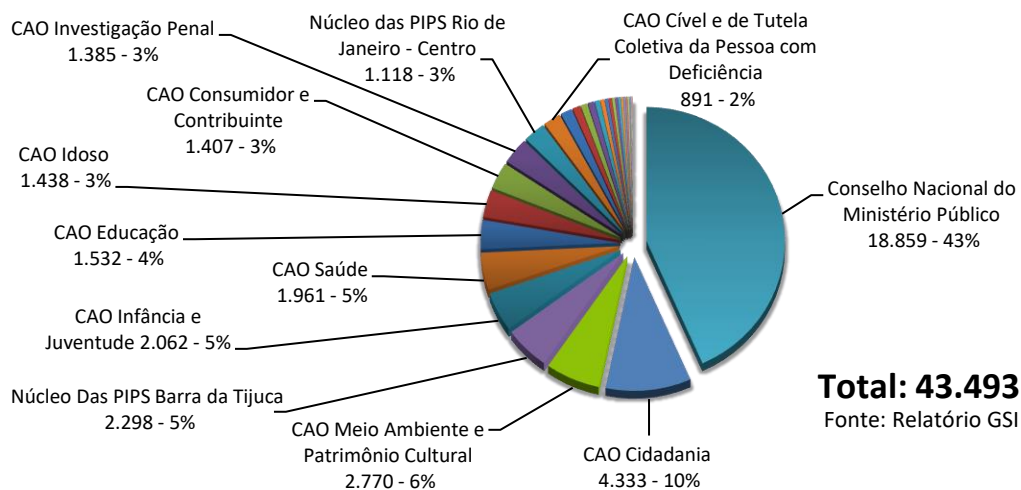
2.8 - Distribuição das comunicações recebidas por Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher:



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

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

Das 40.209 comunicações recebidas no segundo semestre foram gerados 43.493 expedientes ouvidorias³ distribuídos da seguinte forma:



| Destinatário | Qtd. | Destinatário | Qtd. |
|--|--------|--|---------------|
| Conselho Nacional do Ministério Público ⁴ | 18.859 | Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói | 145 |
| CAO Cidadania | 4.333 | Secretaria Geral | 138 |
| CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural | 2.770 | CAO Eleitoral | 127 |
| Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca | 2.298 | Ministério Público do Trabalho | 115 |
| CAO Infância e Juventude | 2.062 | Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro | 104 |
| CAO Saúde | 1.961 | Ministério Público Militar | 99 |
| CAO Educação | 1.532 | CAO Execução Penal | 79 |
| CAO Idoso | 1.438 | Subprocuradoria-Geral de Assuntos Cíveis e Institucionais | 56 |
| CAO Consumidor e Contribuinte | 1.407 | Conselho Nacional de Justiça | 32 |
| CAO Investigação Penal | 1.385 | Ordem dos Advogados do Brasil | 28 |
| Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro | 1.118 | Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas | 14 |
| CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência | 891 | Coordenadoria de Segurança e Inteligência | 11 |
| CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher | 601 | Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça | 06 |
| CAO Criminal | 396 | Defensoria Pública da União | 05 |
| Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias | 347 | Polícia civil - PCERJ | 02 |
| Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu | 320 | Coordenadoria-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana | 01 |
| Assessoria Executiva | 268 | GAECO | 01 |
| Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo | 213 | Diretoria de Recursos Humanos | 01 |
| Ministério Público Federal | 171 | CAO Procuradorias | 01 |
| Corregedoria-Geral | 158 | Total | 43.493 |

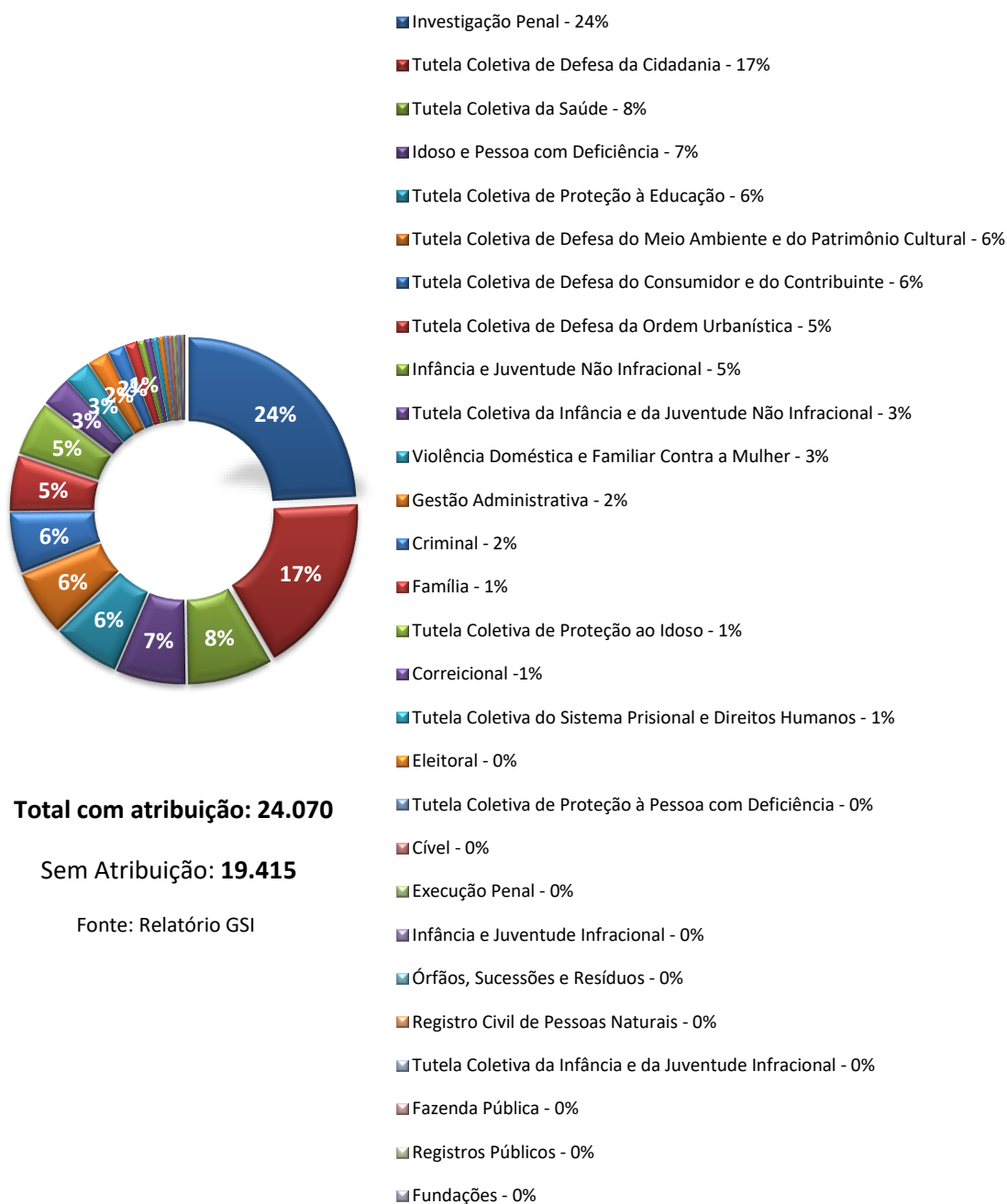
³ Expediente ouvidoria: nomenclatura utilizada para os documentos que são encaminhados pela Ouvidoria aos órgãos com atribuição na matéria específica.

⁴ Em relação ao quantitativo de encaminhamentos para o CNMP, 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:

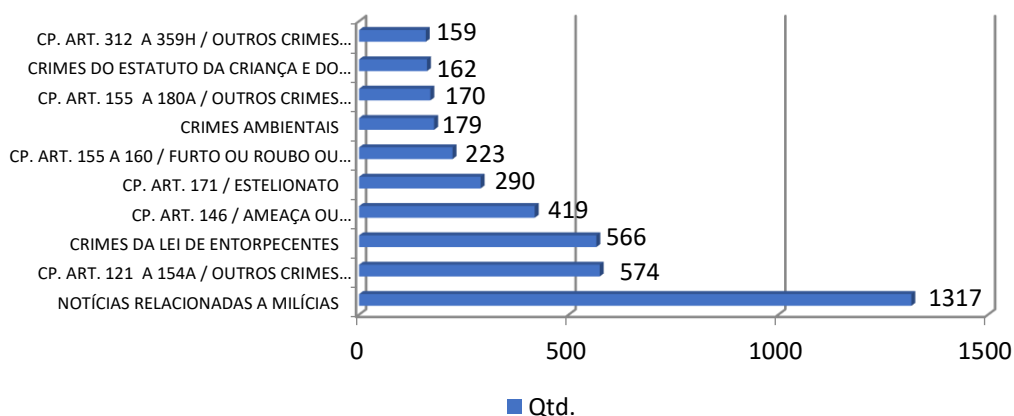
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no segundo semestre de 2023, foram distribuídas um total de 40.209 (quarenta mil duzentos e nove), perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 43.485 temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.

Temas Associados às atribuições



2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

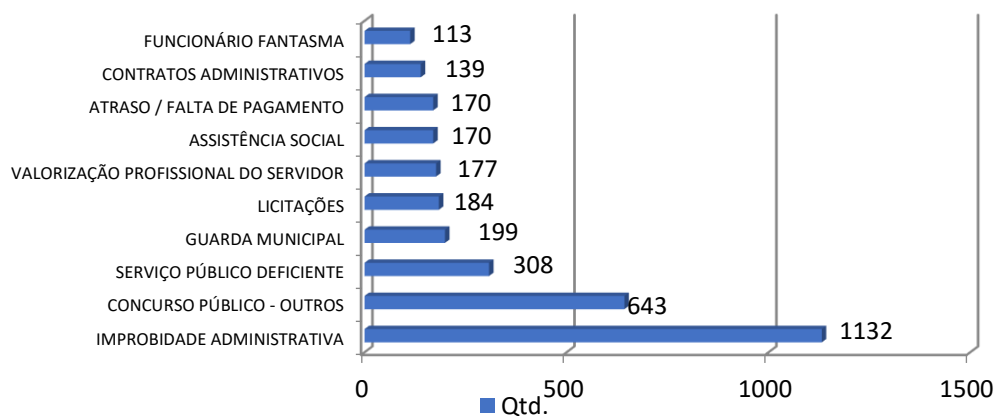
Investigação Penal



Outros 78 Temas: 1.754

Total: 5.813

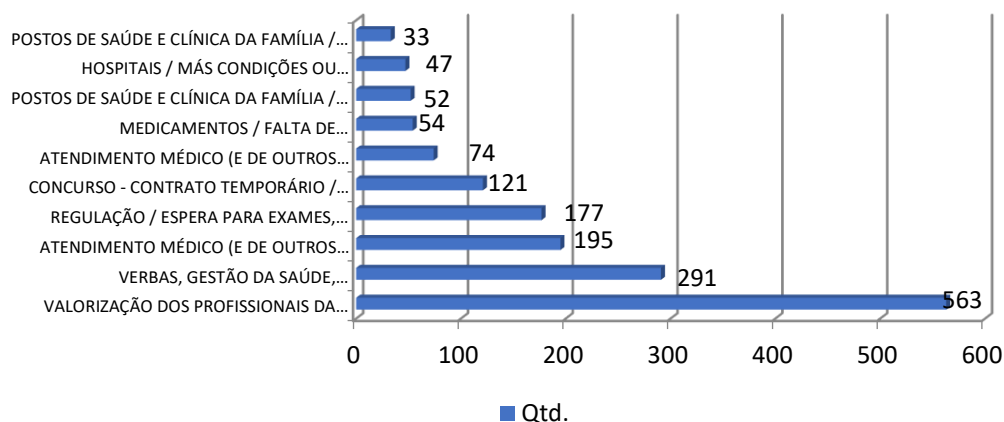
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 35 Temas: 959

Total: 4.194

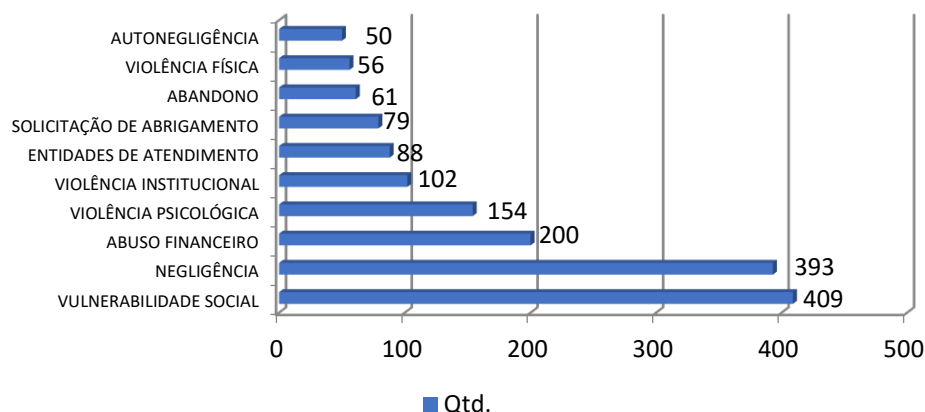
Tutela Coletiva de Saúde



Outros 34 Temas: 355

Total: 1.962

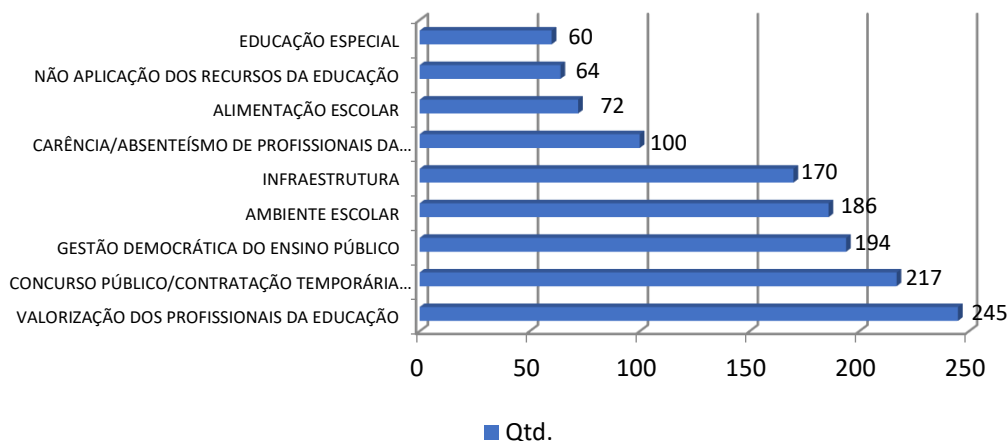
Idoso e Pessoa com Deficiência



Outros 17 Temas: 171

Total: 1.763

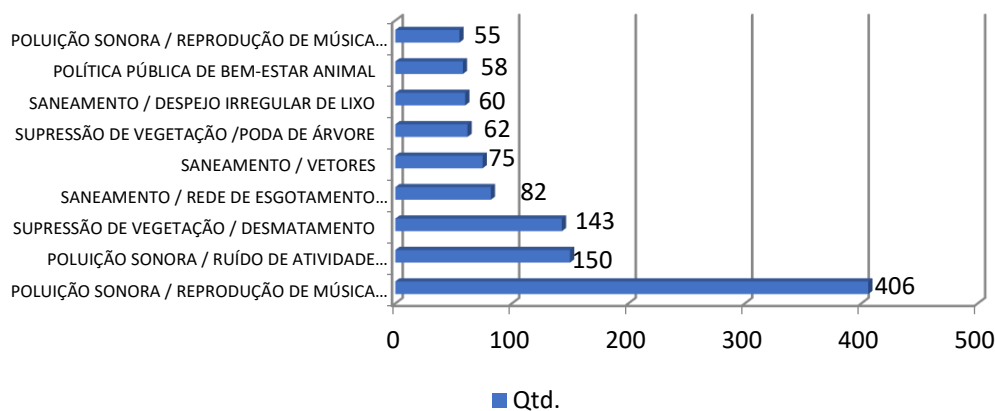
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 13 Temas: 224

Total: 1.532

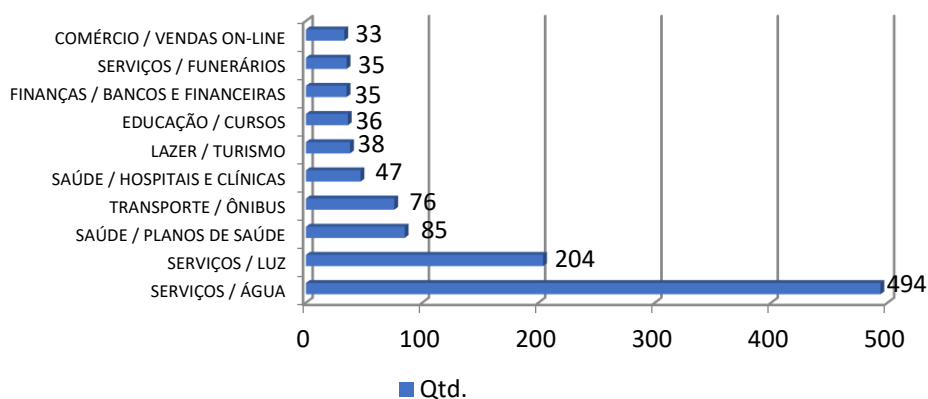
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 13 Temas: 401

Total: 1.492

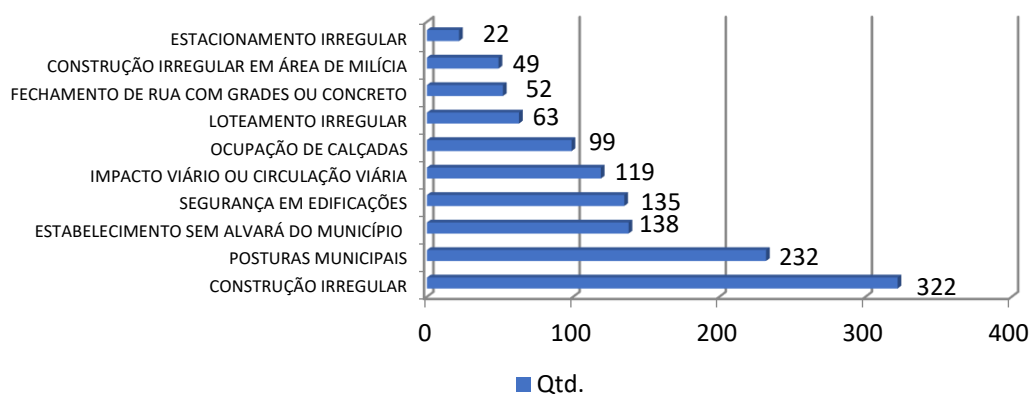
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



Outros 54 Temas: 324

Total: 1.407

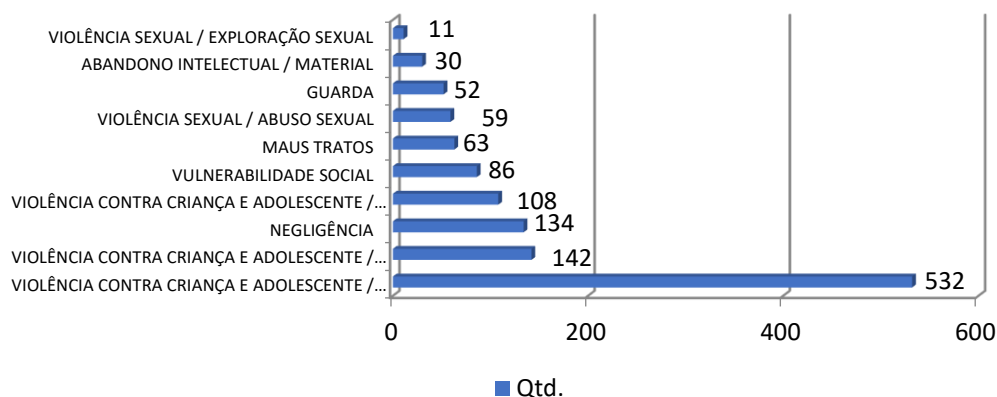
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 10 Temas: 48

Total: 1.279

Infância e Juventude Não Infracional

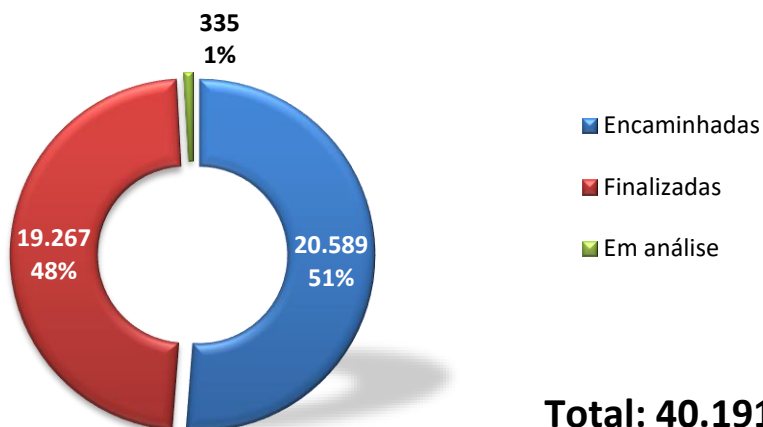


Outros 08 Temas: 40

Total: 1.257

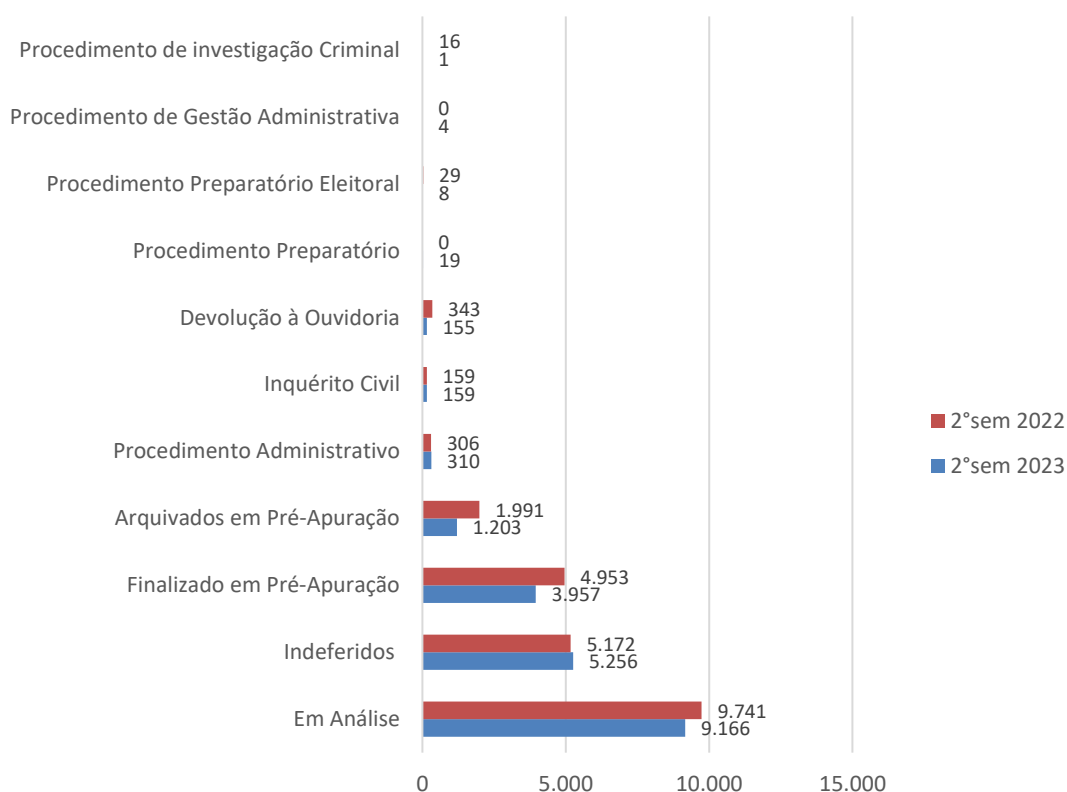
2.12 – Situação das comunicações recebidas no semestre:

Estado das Comunicações



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 10 jan.

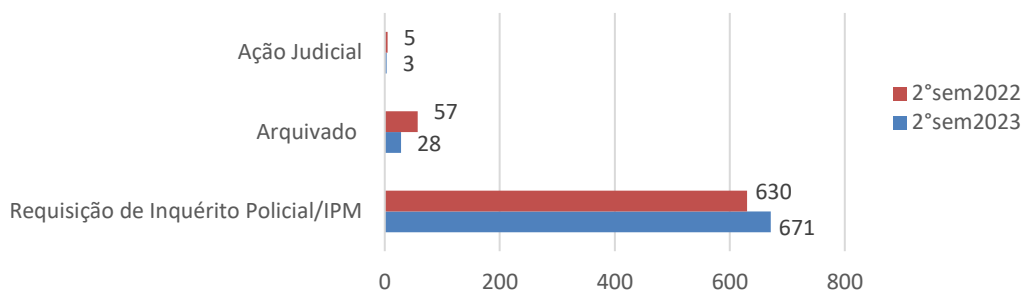
2.13 – Resultados das comunicações recebidas no semestre:



Expedientes de Ouvidoria decorrentes
das 40.191 comunicações: 20.814

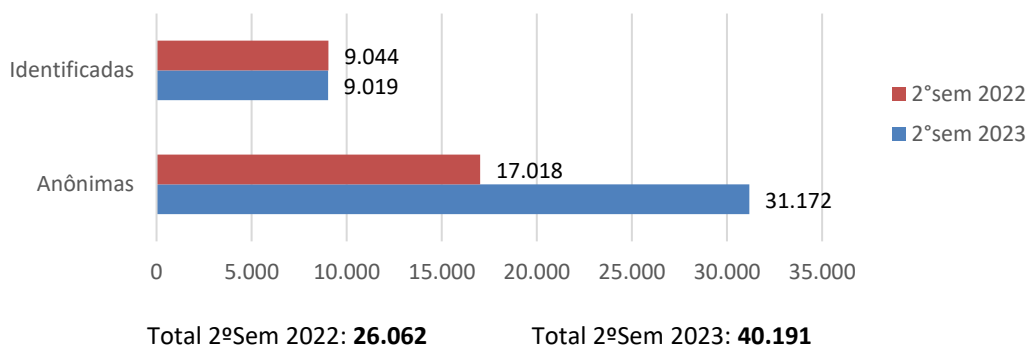
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 10/01.

Medidas Adotadas



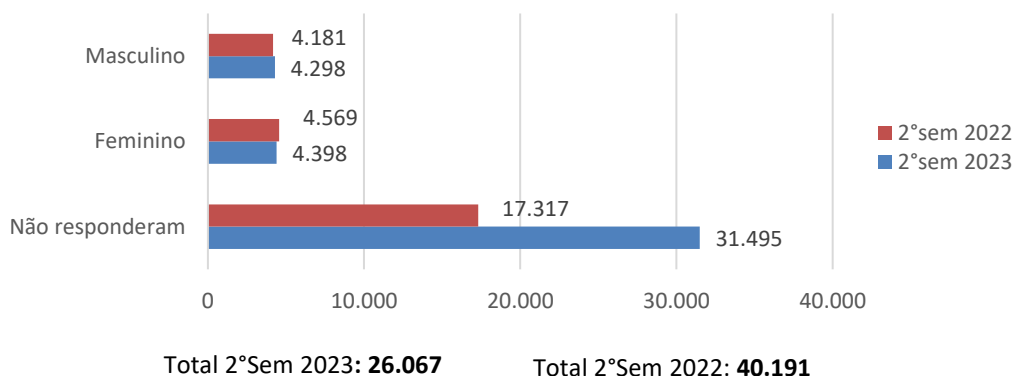
2.14 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 40.191 (quarenta mil cento e noventa e um) comunicações registradas na Ouvidoria nesse segundo semestre, 31.172 (trinta um mil cento e setenta e dois) foram anônimas, enquanto 9.019 (nove mil e dezenove) foram identificadas.



2.15 – Quanto ao gênero declarado pelos comunicantes:

Das 40.191 (quarenta mil cento e noventa e um) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 4.398 (quatro mil trezentos e noventa e oito) foram registradas pelo gênero feminino, 4.298 (quatro mil duzentos e noventa e oito) foram registradas pelo gênero masculino e em 31.495 (trinta um mil quatrocentos e noventa e cinco) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



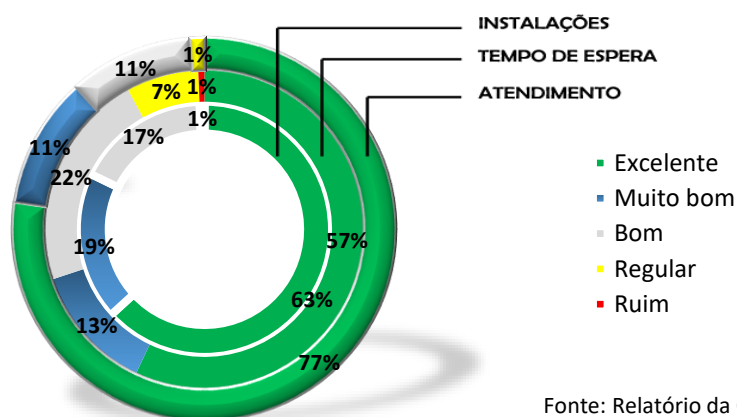
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial:

▪ Presencial

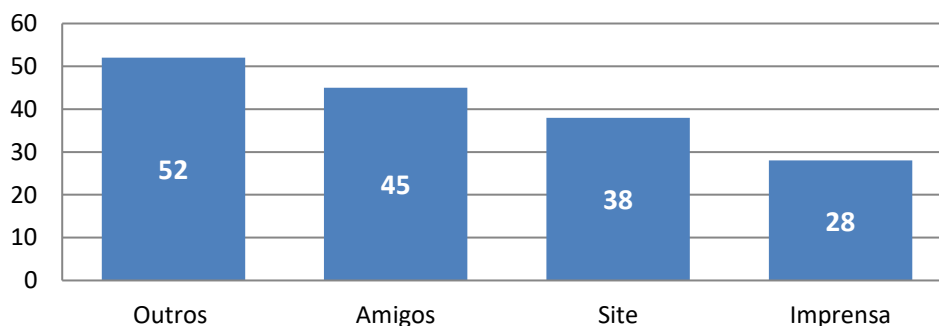
Em um universo de 1.043 (mil quarenta e três) atendimentos, 163 (16 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

| Como avalia as instalações da Ouvidoria? | Qtd. | Como avalia o tempo de espera? | Qtd. | Como foi seu atendimento? | Qtd. |
|--|------|--------------------------------|------|---------------------------|------|
| Excelente | 103 | Excelente | 93 | Excelente | 126 |
| Muito bom | 31 | Muito bom | 21 | Muito bom | 18 |
| Bom | 28 | Bom | 36 | Bom | 17 |
| Regular | 1 | Regular | 12 | Regular | 2 |
| Ruim | 0 | Ruim | 1 | Ruim | 0 |
| | 163 | | 163 | | 163 |



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?

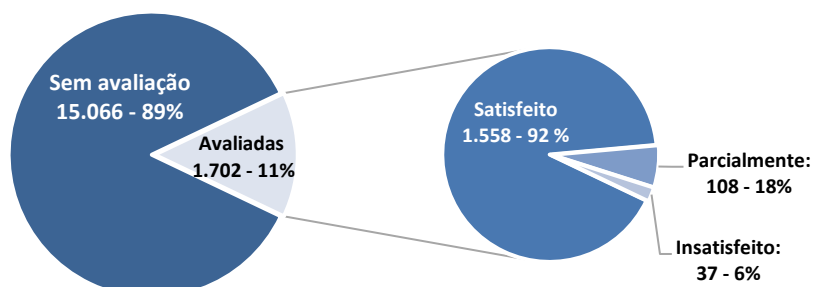


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

▪ Telefone 127

Em um universo de 16.138 (dezesesseis mil cento e trinta e oito) ligações atendidas, 1.702 (11%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.

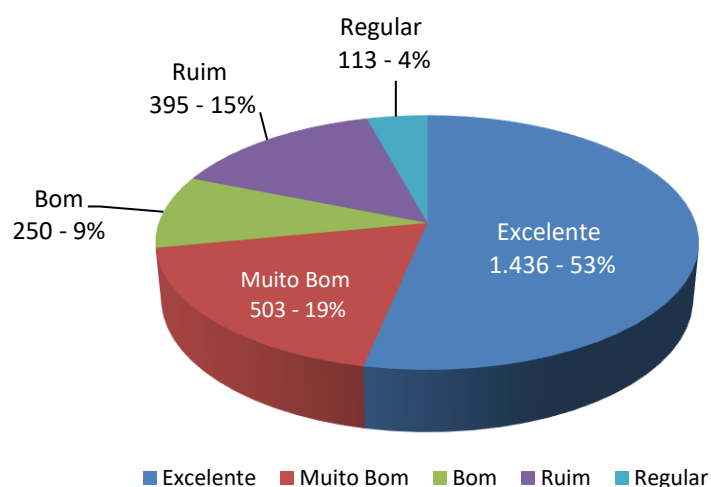


| Mês | Atendidas | Avaliadas | Satisfeito | Parcialmente | Insatisfeito |
|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Julho | 2.874 | 34 | 30 | 02 | 03 |
| Agosto | 2.954 | 25 | 22 | - | 03 |
| Setembro | 2.615 | 26 | 21 | 01 | 04 |
| Outubro | 3.131 | 654 | 604 | 40 | 10 |
| Novembro | 2.427 | 537 | 493 | 35 | 09 |
| Dezembro | 2.137 | 426 | 388 | 30 | 08 |
| Total | 16.138 | 1.702 | 1.558 | 108 | 37 |

3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico:

▪ Internet

Em um universo de 38.309 (trinta e oito mil trezentos e nove) comunicações, 2.697 (7%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

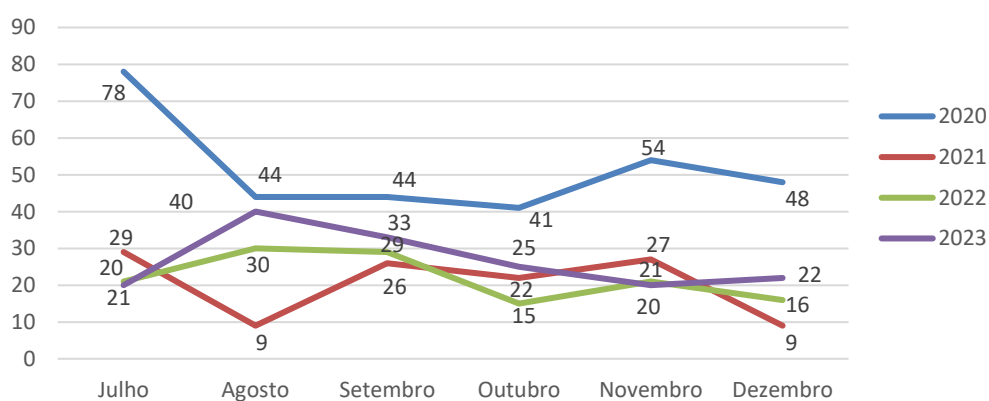
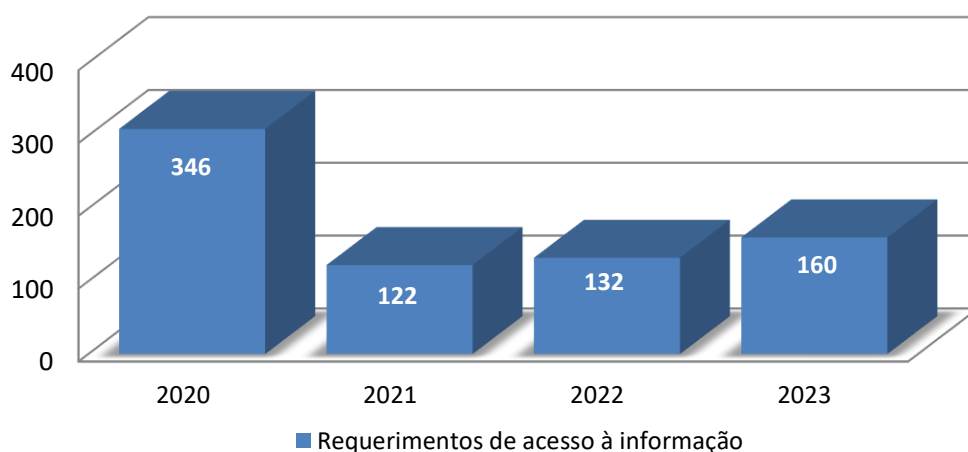


4 Lei de Acesso à Informação

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

Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, além das informações contidas no seu portal, disponibiliza informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros.

- **Quantitativo de Pedidos no segundo semestre: 160**
- **Média mensal de pedidos no segundo semestre: ≈ 27**



Total 2020: 309
Média Mensal: ≈ 51

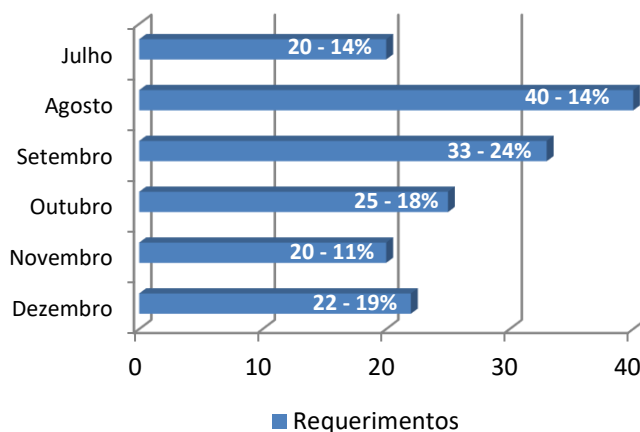
Total 2021: 122
Média Mensal: ≈ 20

Total 2022: 132
Média Mensal: ≈ 22

Total 2023: 160
Média Mensal: ≈ 53

4.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

Esses 160 (cento e sessenta) requerimentos foram distribuídos conforme quadro abaixo:

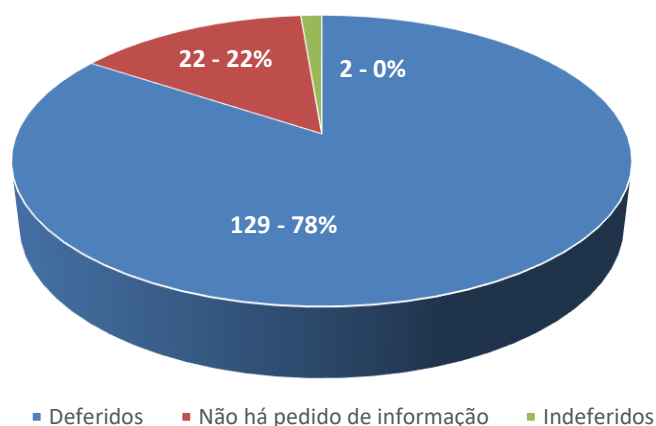


| Mês | Requerimentos |
|--------------|---------------|
| Julho | 20 |
| Agosto | 40 |
| Setembro | 33 |
| Outubro | 25 |
| Novembro | 20 |
| Dezembro | 22 |
| Total | 160 |

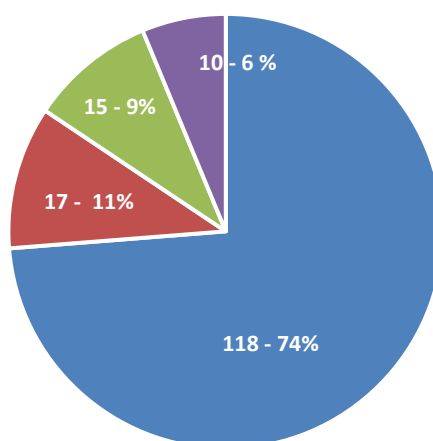
4.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

Os cento e sessenta requerimentos de acesso à informação recebidos no segundo semestre foram distribuídos da seguinte maneira:

| Mês | Deferido | Não há efetivo pedido de informação | Em andamento | Indeferido | Total |
|----------|----------|-------------------------------------|--------------|------------|-------|
| Julho | 18 | 02 | - | - | 20 |
| Agosto | 31 | 08 | - | 01 | 40 |
| Setembro | 28 | 05 | - | - | 33 |
| Outubro | 18 | 06 | - | 01 | 25 |
| Novembro | 20 | - | - | - | 20 |
| Dezembro | 14 | 01 | 07 | - | 22 |



| Temas das solicitações | | |
|--|------------|--------------|
| Categoria e assunto | Quantidade | % de Pedidos |
| Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos | 118 | 74% |
| Orientação (consulta) - SIC | 17 | 11% |
| Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP) | 15 | 9% |
| Solicitação de certidão | 10 | 6% |
| Total | 160 | 100% |



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

4.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: 15 dias

| Mês | Requerimentos | Prorrogação de prazo | Tempo médio de resposta |
|--------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| Janeiro | 20 | 07 | 18 dias |
| Fevereiro | 40 | 03 | 12 dias |
| Março | 33 | 04 | 17 dias |
| Abril | 25 | - | 13 dias |
| Maio | 20 | 01 | 16 dias |
| Junho | 22 | 01 | 12 dias |
| Total | 160 | 16 | 15 dias |

5 Reuniões

- **Em 03/07** - Mapeamento Ouvidoria;
- **Em 04/07** - GT - criação de fluxo de atuação em situações que envolvam comportamentos agressivos e violentos ;
- **Em 05/07** - 3ª Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público ;
- **Em 11/07** - Ouvidoria Itinerante Barra do Piraí;
- **Em 14/07** - OGU-MPRJ Convênio 031/2018-Reunião 14/06;
- **Em 26/07** - CNMP Reunião;
- **Em 02/08** - Visita ouvidor da prefeitura do Rio;
- **Em 03/08** - Reunião - II Semana Dialoga ;
- **Em 07/08** - Reunião de Planejamento e Desenvolvimento do Projeto - Centro de Atendimento Integrado às Pessoas em Situação de Rua ;
- **Em 17/08** - 66º Reunião CNOMP ;
- **Em 18/08** - 66º Reunião CNOMP ;
- **Em 22/08** - Reunião GT: Ouvidoria PD Racionalizar (eixo 3) ;
- **Em 28/08** - Entrega do Painel Violência contra a Mulher em dados / Evento interno : II Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha;
- **Em 30/08** - Evento interno : II Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha;

- **Em 31/08** - Evento interno : II Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha;
- **Em 05/09** - Reunião Ouvidoria;
- **Em 11/09** - 8ª Reunião Ordinária do CEPDAP ;
- **Em 12/09** - Ouvidoria Itinerante Resende;
- **Em 13/09** - Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público;
- **Em 20/09** - Reunião CNOMP;
- **Em 01/10** - Ouvidoria Itinerante Copacabana;
- **Em 02/10** - Reunião Incidentes de Segurança no MP RJ ;
- **Em 05 e 06/10** - 67ª Reunião Ordinária do CNOMP em Brasília ;
- **Em 17/10** - Reunião CAO Saúde ;
- **Em 19/10** - Seminário sobre Testamento Vital e Cuidados Paliativos;
- **Em 23/10** - Reunião GT;
- **Em 24/10** - Encontro ABO Rio;
- **Em 25/10** - Palestra ABO Rio / Ouvidoria e Cidadania: a atuação do MP-RJ no CICC Centro Integrado de Coordenação e Controle;
- **Em 26/10** - Reunião - GT estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria;
- **Em 30/10** - 22ª Reunião Extraordinária do CNOMP;

- **Em 31/10** - Ouvidoria Itinerante Botafogo / Reunião com NSO para continuação do projeto Vozes da Ouvidoria;
- **Em 07/11** - Reunião Projeto Ouvidoria – Racionalizar;
- **Em 08, 09 e 10/11** - 68ª Reunião Ordinária CNOMP na Bahia e Congresso MP;
- **Em 13/11** - Reunião presencial GT fluxo trabalho;
- **Em 14/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 17/11** - 9ª Reunião Ordinária do CEPDAP/MPRJ;
- **Em 20/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 21/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 23/11** - Jornada Institucional MPRJ 2023;
- **Em 24/11** - Jornada Institucional MPRJ 2023;
- **Em 28/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 29/11** - Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público;
- **Em 30/11** - Itinerante TJRJ ;
- **Em 05/12** - Reunião Ordinária do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão ;
- **Em 12/12** - Reunião GT Lai ;

- **Em 19/12** - Segunda reunião GT Lai.

6 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRJ

- **Em 04/07/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 877614.
- **Em 12/07/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 880366.
- **Em 19/09/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Gabriele Baltazar Barroso, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 899038.

7 Notícias

Em 11/07: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante da Mulher a Barra do Piraí



formalizadas seis comunicações e prestadas 43 orientações.

Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) esteve, nesta terça-feira (11/07), na praça Nilo Peçanha, em Barra do Piraí. Na ocasião, a equipe da Ouvidoria/MPRJ estava a postos para orientar mulheres vítimas de todas as formas de violência e encaminhá-las para a realização de denúncias, bem como tirar dúvidas e registrar comunicações da população em geral. No total, foram realizados 49 atendimentos, tendo sido

Realizado em parceria com as Ouvidorias do Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci-RJ), da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) subseção Barra do Piraí e da Câmara Municipal de Barra do Piraí; o programa Empoderadas; o Núcleo de Atendimento ao Cidadão (NAC) do Governo do Estado; a Secretaria de Estado de Trabalho e Renda (Setrab), o Departamento de Transportes Rodoviários do Estado (Detro-RJ), a Fundação Leão XIII, o Detran.RJ Mulher e o Centro de Referência de Assistência Social, o evento começou às 9h e foi encerrado às 14h.

A assistente da Ouvidoria/MPRJ, promotora de Justiça Dina Maria Furtado De Mendonça Velloso, esteve presente e destacou a importância de realizar esta ação no interior do estado para fortalecer o diálogo com a sociedade: “O objetivo é promover um acolhimento mais próximo, é trazer a população para perto da gente. A Ouvidoria faz esse trabalho de escuta e realiza os encaminhamentos devidos”. A variedade de serviços oferecidos no local incluiu denúncias ao MPRJ, isenção de segunda via de documentos, aplicação de vacinas, cadastramento de benefícios socioassistenciais, orientação jurídica e procedimentos de beleza, entre outros.

A Ouvidoria Itinerante da Mulher faz parte de uma série de ações do MPRJ para promover um atendimento especial a mulheres vítimas de violência. Em agosto do ano passado, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher no edifício-sede do MPRJ. O local possui a Sala Lilás, um ambiente reservado para que a vítima se sinta acolhida e receba orientações sobre seus direitos. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 09h às 17h. As comunicações à Ouvidoria da Mulher/MPRJ também podem ser feitas pelo Formulário ou pelos telefones 127, ramal 2 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro) e (21) 3883-4600 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 08h às 20h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=126710>)

Em 02/08: Ouvidoria do MPRJ recebe a visita do ouvidor da Secretaria Municipal de Assistência Social do Rio



ouvidorias recebidas e interação com outras instituições.

Augusto Vianna explicou como funciona a Ouvidoria do MPRJ, que recebe mais de oito mil comunicações por mês. “Trabalhamos com todos os perfis de demanda. Recebemos comunicações típicas de ouvidoria, e atípicas também. Muitas vezes a pessoa procura a Ouvidoria do Ministério Público para buscar orientação”, pontuou o ouvidor do MPRJ.

O ouvidor da SMAS comentou que ficou bem impressionado com o primeiro tratamento que é dado às comunicações. “Pude perceber que a Ouvidoria do MPRJ tem zelo pelo atendimento ao cidadão, e que presta o tratamento adequado a cada demanda”, destacou.

Participaram da reunião a coordenadora de Promoção dos Direitos das Vítimas (CDV/MPRJ), procuradora de Justiça Patrícia Carvão; a assistente social e a estagiária de Serviço Social do Núcleo de Apoio às Vítimas (NAV/MPRJ), respectivamente, Giulia Castro e Débora Xavier; a servidora lotada na Ouvidoria do MPRJ, Bianca de Paula da Silva Nogueira; e a assistente sociais da SMAS, Cristiane Ribeiro.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=128102>)

Em 04/08: MPRJ promove evento sobre "Os Impactos Psicológicos na Mulher Vítima de Violência Doméstica e Sexual"



No mês do agosto lilás, em que se comemora o aniversário da Lei Maria da Penha, que neste ano completa 17 anos, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do Instituto de Educação Roberto Bernardes Barroso (IERBB/MPRJ) e do Centro de Apoio Operacional de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ), promoveu, nesta sexta-feira (04/08), o evento “Os Impactos Psicológicos na Mulher Vítima de Violência Domésticas e Sexual”. O encontro, que aconteceu no auditório do 9º andar do edifício-sede, contou com a presença de membros, servidores, residentes jurídicos, estagiários forenses e público externo.

A procuradora de Justiça Carla Araújo, coordenadora do CAO Violência Doméstica e Familiar, abriu o evento compondo a mesa de abertura ao lado dos procuradores de Justiça Augusto Vianna Lopes, ouvidor do MPRJ, e Patricia Leite Carvão, coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ), além de Heloísa Aguiar, secretária da Mulher do Estado do RJ.

Logo após, as psicólogas Maria Cristiana Milanez Werner e Pâmela Rossy, e a assistente social Rosângela Pereira, deram início à palestra. Cristiana Werner trouxe reflexões sobre violência psicológica: “Antes que a violência doméstica seja percebida como tal ou antes que ocorra violência sexual, a porta de entrada de todas as violências sempre passa pela psicológica. Precisamos reconhecer essa violência, pois ela mina a estabilidade emocional da mulher e tira o pilar da capacidade psíquica. Precisamos levar a sério todas as nuances da violência doméstica”, pontuou.

Rosângela Pereira destacou a importância da colaboração multidisciplinar entre os profissionais que oferecem serviços às vítimas, para a compreensão mais completa das suas necessidades e atuações mais acolhedoras. Já a psicóloga no Núcleo Especial de Defesa dos Direitos da Mulher (Nudem), Pâmela Rossy, reforçou a necessidade de autocuidado dos profissionais que lidam com essas mulheres: “Em alguns casos, nós nos humanizamos muito com a história. Isso pode acabar afetando as nossas atitudes no que diz respeito a ser melhor para vítima. É importante que a gente também busque auxílio profissional para que possamos oferecer um suporte sólido e empático às mulheres vítimas de violência”, disse.

Após a palestra, os presentes participaram de 11 oficinas com profissionais da saúde, assistência, segurança pública e demais setores que atuam na proteção da mulher. As oficinas tiveram como objetivo promover redes de apoio e acolhimento, reforçando a importância da atuação conjunta em prol do bem-estar e da recuperação das vítimas de violência.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=128105>)

Em 18/08: MPRJ participa da reunião do CNOMP



O ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, e a assistente da Ouvidoria, promotora de Justiça Dina Maria Furtado De Mendonça Velloso, participaram da 66ª reunião do Conselho dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), sediada no MP do Rio Grande do Norte (MPRN). O encontro realizado nos dias 17 e 18 de agosto tratou de temas ligados ao aperfeiçoamento das ferramentas da Ouvidoria e nas boas práticas no

atendimento aos cidadãos.

Entre os assuntos discutidos estavam: "Ouvidoria e segurança pública", ministrado pelo secretário de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina, Paulo Cezar Ramos de Oliveira; "Ouvidoria e mediação", pelo promotor de Justiça do MPRN Marcus Aurélio de Freitas Barros; "Experiência da Ouvidoria do Tribunal de Contas", pelo corregedor do TCE de Pernambuco, Valdecir Fernandes Pascoal.

Pelo MPRJ também esteve presente o procurador de Justiça Guilherme Magalhães Martins, encarregado de Proteção de Dados da instituição, que ministrou sobre a Lei Geral de Proteção de Dados e sua aplicação na Ouvidoria, demonstrando a experiência do CEPDAP do MPRJ na atuação e proteção dos dados pessoais.

Posteriormente, projetos de relevância social foram propostos e distribuídos entre os conselheiros, incluindo temas como a Ouvidoria cidadã; Ouvidoria Inclusiva; Ouvidoria Resolutiva, Ouvidoria da Mulher e Outros Grupos Vulneráveis.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=130101>)

Em 30/08: MPRJ promove evento para discutir a violência de gênero



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro realizou o evento "Reflexões sobre Violência de Gênero e contra a Mulher", nesta quarta-feira (30/08). Promovido pelo Instituto de Educação Roberto Bernardes Barroso (IERBB/MPRJ), o encontro foi aberto pelo promotor de Justiça e diretor do IERBB Leandro Navega, a procuradora de Justiça e coordenadora do CAO Violência Doméstica e Familiar/MPRJ, Carla Araújo, e o ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna Lopes.

A primeira mesa, intitulada "A Mulher como Vítima no Sistema de Justiça", foi presidida pela procuradora de Justiça Carla Araújo. As apresentações discutiram o aumento das denúncias de violência contra a mulher, a ocorrência de violência em ambientes jurídicos, a importância de uma abordagem especializada no atendimento e a necessidade de uma rede de apoio para as vítimas. Além disso, foram compartilhados dados relacionados aos feminicídios. As palestras incluíram contribuições da ouvidora da Mulher da OABRJ, Andreia Tinoco, da defensora Pública da DPGE, Matilde Alonso, e da juíza do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Luciana Fiala.

A segunda mesa, com o tema "Violência de Gênero", foi presidida pela coordenadora da Ouvidoria da Mulher do MPRJ, Dina Furtado. Nesse painel foram abordadas reflexões sobre a distinção entre a violência direcionada à figura feminina e contra a mulher negra, destacando-se a importância de disseminar informações para a sociedade civil como um meio de preservar a vida das vítimas e garantir seus direitos. A composição da mesa incluiu as procuradoras de Justiça do MPRJ, Elisabeth Sampaio e Patrícia Gliuche, juntamente com a pesquisadora do EMERJ do NUPEGRE, Livia Paiva.

O evento foi encerrado com uma roda de conversa sobre o livro "A Justiça é uma Mulher Negra", escrito pela procuradora federal da Advocacia Geral da União Chiara Ramos e pela promotora de Justiça do MPBA Livia Sant'anna. A abertura do debate foi feita pela coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana do MPRJ, a procuradora de Justiça Patrícia Carvão, que em seguida passou a palavra à coordenadora do Centro de Mediação e Resolução de Conflitos (CEMEAR/MPRJ), promotora de Justiça Roberta Rosa. Foram discutidos diversos temas, incluindo a importância do constante aprimoramento do trabalho da instituição no combate ao racismo, bem como a necessidade de aumentar as oportunidades para mulheres negras no contexto do sistema judiciário. O evento contou ainda com a participação da procuradora de Justiça Elisabeth Sampaio e da promotora Débora da Silva.

"É fundamental reavaliar essa estrutura, uma vez que desde muito cedo, as mulheres negras enfrentam uma série de experiências cotidianas desprotegidas, a fim de alcançarmos nossos objetivos." disse a autora da publicação

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=132102>)

Em 05/09: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante à praça da Cinelândia, no centro do Rio



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou, nesta segunda-feira, dia 04/09, à praça da Cinelândia, mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante da Mulher. O evento aconteceu das 9h às 14h e foi realizado em parceria com o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ), a Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ), o Detran Mulher, a

Secretaria Estadual Especial das Mulheres, a Secretaria de Polícias e Promoção da Mulher e o Núcleo de Assistência ao Cidadão do Governo do Estado (NAC). Durante manhã e tarde, cidadãos puderam usufruir de serviços como expedição de documentos, cadastramento de benefícios socioassistenciais, orientação jurídica e procedimentos de beleza, como cortes de cabelo, manicure e maquiagem.

No local, o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, Ouvidor do MPRJ, disse que considera a Cinelândia um ponto importante para a cidade do Rio de Janeiro. "Esta praça foi e é palco de muitas manifestações populares. Nada mais justo que a Ouvidoria estar aqui, um lugar de fato frequentado pelos cidadãos", afirma ele, que espera tornar o evento cada vez mais frequente. "Sentimos que a população está ávida por serviços, está carente por projetos como este. A capital responde pela maioria das demandas em geral, restando os demais resultados distribuídos pelos diversos municípios do estado. Muitos dos quais respondem por apenas 1% da procura pelo cidadão da nossa ouvidoria. E o MPRJ precisa também estar presente no interior do estado", planeja ele.

A iniciativa marcou o aniversário de um ano da Ouvidoria da Mulher, inaugurada em 10 de agosto, e contou com o ônibus equipado do MPRJ e uma equipe a postos tanto para acolher e orientar mulheres vítimas de violência como para atender às demais demandas da população fluminense. Para a promotora de Justiça Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso, assistente da Ouvidoria, os resultados devem ser cada vez mais efetivos: "Nosso objetivo é a proximidade. Aqui as pessoas se sentem acolhidas, contam com uma escuta qualificada. E a partir do momento que a mulher consegue tirar um documento, por exemplo, ela se empodera. É uma experiência muito gratificante pra gente", festeja.

A Ouvidoria Itinerante da Mulher faz parte de uma série de ações do MPRJ para promover um atendimento especial a mulheres vítimas de violência. Em agosto do ano passado, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher no edifício-sede do MPRJ. O local possui a Sala Lilás, um ambiente reservado para que a vítima se sinta acolhida e receba orientações sobre seus direitos. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 09h às 17h. As comunicações à Ouvidoria da Mulher/MPRJ também podem ser feitas pelo Formulário ou pelos telefones 127, ramal 2 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro) e (21) 3883-4600 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 08h às 20h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualiza?noticiaId=132313>)

Em 12/09: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante da Mulher a Resende, no interior do estado



(CAO Violência Doméstica/MPRJ) e a Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDH).

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou, nesta terça-feira, dia 12/09, ao calçadão de Campos Elíseos, em Resende, mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante da Mulher. Foram realizados dezenas de atendimentos em tendas que receberam mulheres vítimas de diversas formas de violência. O evento aconteceu das 9h às 14h e foi realizado em parceria com o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

Da esfera municipal, estiveram presentes a Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos, a Ouvidoria da Assistência Social e Diretoria Direitos Humanos; a Coordenadoria da Mulher; e a Coordenadoria do Deficiente Físico; além do SINE; PROCON; OAB; Controle de Zoonoses e Ouvidoria Geral do Município de Resende. Pelo estado, participaram Ouvidoria do DETRAN RJ; SeTrabRJ; Detran Identificação Civil; Fundação Leão XIII, Creci e Patrulha Maria da Penha.

“Foi um evento muito frutífero realizado no interior do Estado. O MPRJ busca, através da Ouvidoria Itinerante, aproximar do cidadão toda a estrutura de serviços existentes. E, assim, fortalece o vínculo com a sociedade”, destacou o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna.

A Ouvidoria Itinerante da Mulher faz parte de uma série de ações do MPRJ para promover um atendimento especial a mulheres vítimas de violência. Em agosto do ano passado, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher no edifício-sede do MPRJ. O local possui a Sala Lilás, um ambiente reservado para que a vítima se sinta acolhida e receba orientações sobre seus direitos.

O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 9h às 17h. As comunicações à Ouvidoria da Mulher/MPRJ também podem ser feitas pelo Formulário ou pelos telefones 127, ramal 2 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro) e (21) 3883-4600 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 8h às 20h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=132801>)

Em 02/10: Ouvidoria Itinerante do MPRJ participa de caminhada pela valorização da pessoa idosa em Copacabana



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou sua Ouvidoria Itinerante à praia de Copacabana neste domingo (01/10), Dia Internacional da Pessoa Idosa, para participar da 'Caminhada SESC pela Valorização da Pessoa Idosa'. A equipe do MPRJ esteve disponível à população das 09h às 14h, na Avenida Atlântica, na altura da Rua Santa Clara, para orientar os cidadãos em caso de dúvidas e registrar denúncias e comunicações diversas.

O procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, ouvidor do MPRJ, marcou presença no evento. Augusto caminhou com os idosos e ressaltou a importância de as ouvidorias estarem sempre próximas do cidadão. "Nossa presença hoje aqui é muito importante para aproximar essa parcela da população aos serviços oferecidos por nossa Instituição. Ressalto que não estamos aqui apenas como Ouvidoria Geral, mas também como Ouvidoria da Mulher, já que é crescente o número de violações contra a mulher idosa. Esse fato precisa ser visibilizado e esse é o momento para isso", disse o ouvidor.

A promotora de Justiça Cristiane Branquinho, coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Proteção ao Idoso (CAO Idoso), também esteve presente. "Hoje estamos comemorando 20 anos do Estatuto da Pessoa Idosa, mas há a necessidade de garantirmos cada vez mais os direitos dessa população que cresce a cada dia. Estamos aqui hoje justamente para dar visibilidade à atuação do MPRJ na garantia desses direitos", comentou Cristiane.

Apesar da chuva, o evento mobilizado pelo SESC-RJ reuniu cerca de 2 mil pessoas. Além da Ouvidoria Itinerante do MPRJ, a estrutura montada contou com tendas da Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG), do Conselho Regional de Fonoaudiologia (CREFONO) e do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (CREFITO). Os espaços contavam com profissionais destinados a prestar esclarecimento aos cidadãos sobre a importância do envelhecimento ativo e da prevenção de doenças. O público presente também pôde desfrutar de serviços como massagens, atividades físicas e até um circuito antiquedadas, onde professores de educação física ensinavam aos idosos exercícios úteis para a prevenção de tombos.

Enquanto principal meio de comunicação da sociedade com a Instituição, a Ouvidoria/MPRJ promove periodicamente Ouvidorias Itinerantes por todo o estado, sempre com o intuito de aproximar o cidadão fluminense das ações ministeriais e divulgar as ouvidorias como instrumento de participação social. O evento é um canal direto com os representantes do MPRJ, que anotam as queixas e as encaminham às Promotorias responsáveis para a adoção de medidas cabíveis.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=134203>)

Em 02/10: MPRJ acompanha o processo de escolha dos novos conselheiros tutelares



Durante todo o domingo (01/10), 137 Promotores de Justiça acompanharam o processo de escolha para conselheiros tutelares nos 92 municípios do Rio de Janeiro. Os membros do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) atuaram nos 904 locais de votação em todo o estado, sendo 263 na capital, fiscalizando a regularidade dos trabalhos, o exercício do direito de votos dos eleitores e atuando para coibir irregularidades eventualmente praticadas por candidatos e seus representantes.

Responsável pela fiscalização em todo o estado, o MPRJ, em decisão conjunta com o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) de Porto Real, anulou as eleições no município. A decisão foi tomada após uma urna, que havia recebido votos de papel, ter sido violada antes da apuração. Haverá novas eleições em Porto Real no próximo domingo (08/10).

“Para evitar esse tipo de problema, queremos avançar para que, nas próximas eleições, daqui a quatro anos, sejam utilizadas urnas eletrônicas em todos os municípios do estado do Rio”, planeja a promotora de Justiça Raquel Madruga, do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça da Infância e da Juventude do MPRJ (CAO Infância/MPRJ), acrescentando que nas eleições deste domingo, o MPRJ foi responsável pela articulação com o TRE para empréstimo das urnas eletrônicas em alguns municípios e fornecimento de lista de eleitores.

A fiscalização de todo o processo eleitoral é atribuição do Ministério Público prevista no art. 139 do ECA. Raquel Madruga ressaltou o trabalho dos membros do MPRJ que cumpriram essa missão. “Eu gostaria de ressaltar o trabalho dos promotores que atuaram durante todo o processo de fiscalização, desde a publicação dos editais, análise das candidaturas, votação e apuração dos votos” destacou a promotora.

Para tornar ainda mais eficaz as fiscalizações nas eleições ocorridas domingo, o MPRJ criou em sua sede, no Centro do Rio, uma base de distribuição das comunicações. Até às 17h, quando encerraram as votações, o órgão recebeu 102 relatos de irregularidades, sendo 79 por meio da Ouvidoria/MPRJ e 23 pelo Disque-Denúncia. A operação foi controlada pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça da Infância e Juventude (CAO Infância/MPRJ), com o suporte da Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI/MPRJ).

Todas as denúncias recebidas darão ensejo à instauração de procedimentos administrativos do MPRJ em todo o Estado, nos quais serão colhidos depoimentos de testemunhas e analisadas as provas existentes, que poderão resultar na impugnação de novas candidaturas, por via administrativa ou judicial.

Caso se comprovem irregularidades cometidas durante a campanha eleitoral, o candidato pode perder seu cargo, mesmo após ser empossado. Inicialmente, cabe à Comissão Eleitoral aplicar sanções a esses casos e posteriormente, enviar peças de informações ao MPRJ, com provas, para subsidiar ações judiciais de impugnação de campanha ou até mesmo destituição do cargo de Conselheiro Tutelar, caso haja comprovação de poder político, econômico ou ideológico.

Conforme previsão legal, incumbe aos Conselhos Municipais do Direito da Criança e do Adolescente organizar o processo de escolha dos conselheiros tutelares em cada Município do Estado, cabendo ao MPRJ a fiscalização da lisura e transparência do pleito, em conformidade com critérios estabelecidos pelo TRE/ RJ para a divulgação das listagens de eleitores e utilização das urnas eletrônicas.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=134204>)

Em 18/10: MPRJ firma TAC para que empresa não pratique venda casada de copos e bebidas em eventos



A 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital assinou, nesta terça-feira (17/10), um Termo de Ajustamento de Conduta com a empresa Peck Promoções e Eventos LTDA para que não seja exigida do consumidor, nos eventos realizados por ela, a compra de copos exclusivos para o consumo de bebidas. Para evitar a configuração de venda casada, o fornecedor deverá oferecer a alternativa de uso de copos descartáveis (de papel).

Em agosto de 2022, a Promotoria instaurou Inquérito Civil para apurar possível irregularidade na organização do show “Irmãos”, dos cantores Alexandre Pires e Seu Jorge, que tinha a empresa como uma das produtoras. De acordo com uma denúncia, era exigida a compra ou aluguel de um copo exclusivo do show, para possibilitar acesso à bebida vendida durante o evento.

O TAC estabelece que, nos próximos eventos produzidos pela Peck, os consumidores não poderão ser obrigados a comprar copos exclusivos para consumirem as bebidas comercializadas, independente da possibilidade de venda dos copos à parte. Além disso, a empresa deverá reembolsar eventuais valores remanescentes nos cartões de consumo dos espectadores, em prazo máximo de 30 dias, sempre que solicitado pelos consumidores.

De acordo com a denúncia recebida pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), o show “Irmãos”, realizado na Marina da Glória e organizado pelas empresas Peck Promoções e Eventos, Uhuu.com e Opus Entretenimento, exigia dos consumidores a compra ou aluguel de um copo, por R\$ 20 e R\$ 8, respectivamente, para se ter acesso à bebida vendida no local, configurando violação de direitos coletivos.

“É direito básico do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas abusivas impostas no fornecimento de produtos ou serviços, sendo prática abusiva condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, consoante ao artigo 39, inciso I do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)”, destacou um dos trechos do Inquérito Civil.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=134901>)

Em 26/10: Ouvidoria do MPRJ participa do 5º Encontro de Ouvidores do Rio de Janeiro



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participou, nos dias 24 e 25/10, do 5º Encontro de Ouvidores do Rio de Janeiro, na Associação Brasileira de Ouvidores (ABO). O evento reuniu representantes de diversas ouvidorias privadas e públicas. O ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, abordou o tema “Ouvidoria e Cidadania: A Atuação do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro”. A ouvidora da Mulher do MPRJ, promotora de Justiça Dina Furtado, participou do painel “Ouvidoria da Mulher e

Cidadania”.

Vianna fez uma breve introdução sobre a criação da primeira ouvidoria pública do país no ano de 1549 até os dias atuais. “É simbólico poder falar sobre o trabalho na Ouvidoria do Ministério Público no dia da democracia para um número significativo de Ouvidores do setor público e privado. E assim compartilhar o atuar da instituição em suas diversas facetas, sempre no sentido de fortalecer a democracia participativa, como preconiza nossa Constituição. E as Ouvidorias são uns dos instrumentos que a Carta Magna elegeu para que o cidadão possa buscar a realização da sua cidadania. Não é por outro motivo que nossa Ouvidoria está entre as maiores das instituições ministeriais. Fruto do reconhecimento, da importância do atuar do MPRJ, e da carência da sociedade na concretização dos seus direitos”.

Também estiveram presentes representantes da Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ, da Ouvidoria Geral do Estado, da Polícia Militar e dos municípios do Rio de Janeiro, Barra do Piraí, Belford Roxo, Guapimirim, entre outros. Além da Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp), do Detran-RJ, CRECI-RJ e da OAB-RJ.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=135108>)

Em 31/10: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante à Praça Nelson Mandela, em Botafogo



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou o ônibus da Ouvidoria Itinerante à Praça Nelson Mandela, em Botafogo, nesta terça-feira (31/10) para receber denúncias, reclamações, pedidos de informações e sugestões da população que passava pelo local. O evento, idealizado pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci-RJ), contou com a participação de outros órgãos públicos, como DETRAN, Agetransp, Detro, Degase, SINE, vacinação e atendimento do 1746.

Ouvidor do MPRJ, o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes ressaltou a importância da Ouvidoria Itinerante estar próxima da população: “Estar aqui é muito gratificante para a instituição porque estamos dialogando com instituições públicas e privadas e, acima de tudo, interagindo com a população, que às vezes não sabe onde está o MP. Estar na rua permite que a sociedade nos reconheça. Transmitimos transparência e assim fortalecemos a credibilidade no trabalho institucional”, disse.

A Ouvidoria Itinerante percorre periodicamente todo o estado, sempre com o intuito de aproximar o cidadão fluminense das ações ministeriais e divulgar as ouvidorias como instrumento de participação social.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=135304>)

Em 09/11: MPRJ instaura inquérito civil para checar reclamações de usuários de aplicativo de carro



A 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital instaurou inquérito civil para apurar se há restrição indevida no número de passageiros transportados imposta pelo aplicativo de carro 99. A denúncia, recebida via Ouvidoria do Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ), relata que os passageiros vêm sofrendo constrangimentos ao serem impedidos de embarcar nos carros quando estão em grupo de quatro pessoas.

A imposição era praticada durante o período de pandemia da Covid-19, quando os aplicativos restringiram o transporte de passageiros ao banco de trás, limitando apenas a três passageiros. De acordo com o relato de um usuário, com o fim da pandemia, a Uber voltou a permitir o transporte de quatro passageiros, enquanto a 99 continua limitando a três, o que poderia ser observado pelo número que aparece ao lado do preço quando é solicitada uma corrida.

Com a instauração do inquérito, a 99 tem até 30 dias para informar ao MPRJ se alegações recebidas pela Ouvidoria são verdadeiras. Além disso, a Promotoria também requereu junto ao Procon/RJ dados sobre possíveis reclamações no mesmo sentido. Essas informações serão juntadas ao inquérito instaurado. O Código de Defesa do Consumidor define como prática abusiva se recusar, o fornecedor do serviço, a atender às demandas dos consumidores na exata medida das suas disponibilidades e, ainda, de conformidade com os usos e costumes.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=135804>)

Em 01/12: MPRJ participa da Ação Social em Comemoração ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participou, nesta quinta-feira (30/11), do evento “Ação Social em Comemoração ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência”, realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ-RJ) e organizado pela Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão e a Secretaria Geral de Sustentabilidade e Responsabilidade Social do TJ-RJ.

A ação ofereceu diversos serviços voltados às pessoas com deficiência e seus familiares, tendo como participantes órgãos das esferas federal, estadual e municipal. Pelo Ministério Público, estiveram presentes o ouvidor, Augusto Vianna, e a coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e Pessoa com Deficiência (CAO Cível e Pessoa com Deficiência/MPRJ), Carolina Senra, acompanhados de servidores da Ouvidoria do MP e do Núcleo de Apoio Técnico Multidisciplinar (NATEM/MPRJ).

As pessoas com deficiência interessadas em apresentar demandas ao MPRJ foram, primeiramente, atendidas por integrantes da Ouvidoria, para a formalização do pleito. Logo após, tratando-se de caso de atuação psicossocial, foram encaminhadas às assistentes sociais do NATEM/MPRJ para a elaboração de atendimento social e posterior encaminhamento da notícia de fato à Promotoria de Justiça com atribuição.

"Este é um evento importante, capitaneado pelo TJRJ e sua Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão, e a Secretaria Geral de Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Estar presente e contribuir com o CAO Cível e Pessoa com Deficiência/MPRJ nessa campanha é muito importante para a sociedade. Nossa instituição, por sua natureza, é acolhedora e agregadora, sempre atenta aos cidadãos carentes dos serviços públicos", pontuou Augusto Vianna.

“Eu parablenizo o Tribunal de Justiça pelo evento, que reuniu em um único espaço diversos órgãos e instituições públicas que prestam serviços ao cidadão, facilitando o acesso à justiça e a obtenção de atendimento prioritário pelas pessoas com deficiência, além de fomentar a promoção da inclusão por todos os envolvidos”, destacou Carolina Senra.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=136611>)

Em 05/12: MPRJ obtém a condenação do Município do Rio por omissão em relação a um terreno no bairro de Campo Grande, que virou lixão



Promotoria no ano de 2021.

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural da Capital, obteve a condenação solidária do Município do Rio de Janeiro, da COMLURB e da Indústria Verolme por omissão em relação a um terreno localizado no bairro de Campo Grande, que se transformou em um lixão. A decisão decorre de ação civil pública (ACP) ajuizada pela

A pedido do MPRJ, o Juízo do Núcleo 4.0.4 de Direito Ambiental do TJRJ determinou a retirada do lixo e entulho do interior e do entorno, incluindo passeio público e ruas, do terreno da Avenida Manuel Caldeira de Alvarenga, Lote 01, do PAL 43.804, cruzamento com a Várzea Alegre, próximo à UEZO, em Campo Grande, zona Oeste do Rio. A notícia que ensejou a ação chegou à Promotoria de Justiça via Ouvidoria/MPRJ.

De acordo com a decisão, todo o lixo e entulho depositados irregularmente devem ser encaminhados para local apropriado. Também é de responsabilidade dos réus afixarem placas anunciando a proibição de despejo de lixo e entulho na área, com advertência de aplicação de multas administrativas em caso de infração. Devem ainda manter o imóvel e a via pública livre de resíduos e entulhos, com o mesmo limpo, murado em toda a sua extensão e sem mato alto no seu interior, de forma a evitar a proliferação de vetores transmissores de doenças contagiosas. O Juízo estipulou o prazo de 30 dias para cumprimento das medidas, sob pena de multa.

Por fim, os réus foram condenados, solidariamente, ao dever de indenizar os danos ambientais intercorrentes, relativos ao tempo em que o meio ambiente permaneceu lesado, em valor a ser apurado em liquidação de sentença e revertido para o Fundo Estadual de Conservação (FECAM).

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=136513>)

Em 19/12: MPRJ ajuíza ação para que Duque de Caxias regularize o atendimento nas unidades de saúde municipais



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Saúde da Região Metropolitana I, ajuizou ação civil pública contra o Município de Duque de Caxias para que sejam adotadas medidas para o restabelecimento do pleno atendimento aos usuários nas unidades de saúde municipais, gravemente prejudicado em razão da falta de pagamento aos servidores.

A promotoria relata que nos últimos meses, em especial a partir de outubro, o Ministério Público vem recebendo inúmeras comunicações sobre a falta de pagamento do pessoal lotado nas diversas unidades de saúde do Município de Duque de Caxias. São dezenas de reclamações à Ouvidoria/MPRJ, vindas de servidores efetivos, servidores contratados e cidadãos em geral. A situação vem impactando gravemente a regularidade dos serviços de saúde, uma vez que os atendimentos estão severamente limitados ou sendo negados nas unidades, em razão da falta de pagamento dos servidores.

Além das representações recebidas via Ouvidoria, a promotoria cita diversas notícias veiculadas na imprensa que demonstram a existência de graves restrições, negativas de atendimento e longas filas de espera nas diversas unidades de pronto atendimento, de urgência e hospitalares, em razão da falta de pagamento dos servidores.

Diante dos fatos, o MPRJ requer à Justiça, em caráter de urgência, que o Município seja obrigado a prover as unidades de saúde com todas as equipes necessárias e que sejam sanadas as filas de espera por atendimento, através da regularização dos serviços, com lotação e a remuneração adequadas de todas as equipes de saúde de acordo com o perfil de cada unidade, entre outras medidas.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=137402>)

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
- Daniele Toledo dos Santos - Telefonista
- Edlaine do Carmo Silva– Telefonista
- Elisângela de Oliveira Viturino Costa – Telefonista
- Joyce Marchon dos Santos Correa – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Marcela Sandes da Paz – Telefonista
- Marcia Alessandra de Lira Carrio – Telefonista
- Natallie de Souza - Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sthephani Gomes Cardoso - Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

Estágio

- Jhonatan Santos Medrado Araujo – Estagiário/manhã
- Yasminn Tutake De Araújo– Estagiária/ tarde