

RELATÓRIO
de atividades
1º TRIMESTRE

2024

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Dados Estatísticos	5
2.1- Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
2.2- Distribuição das comunicações mês a mês	5
2.3- Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	6
2.4- Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	6
2.5- Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico ¹²⁷	7
2.6- Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	7
2.7- Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher	8
2.8- Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher	8
2.9- Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	9
2.10- Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	10
2.11- Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	11
2.12- Distribuição de comunicações por município	14
2.13- Situação das comunicações recebidas no trimestre	16
2.14- Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	16
2.15- Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	17
2.16- Quanto à identificação do anonimato	18
2.17- Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	18

3. Pesquisas de Satisfação	19
31- Satisfação do usuário com o atendimento presencial	19
32 - Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	20
33 - Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	20
4. Classificação com base na nomenclatura do CNMP	21
41 - Distribuição das comunicações por classe	21
42 - Distribuição das comunicações por assunto	22
5. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC	23
6. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação	24
61 - Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	24
62 - Distribuição dos requerimentos mês a mês	25
63 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação	25
64 - Respostas aos pedidos de acesso à Informação	26
7. Reuniões	27
9. Notícias	29
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	33

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o primeiro trimestre de 2024.

Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, parágrafo 8º, inciso VII, da Resolução GPGJ nº 2.080, de 05/01/2017, que determina a elaboração de relatórios de atividades.

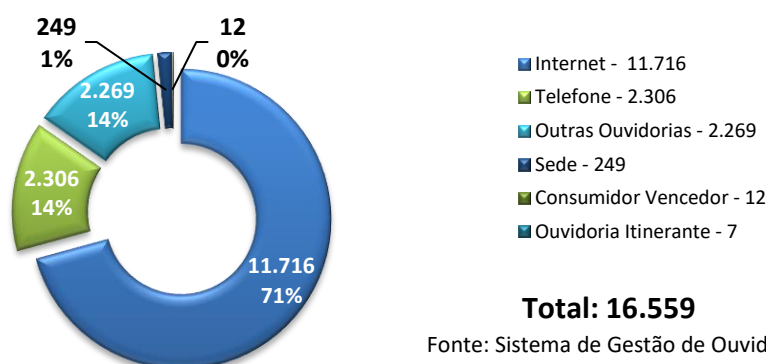
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar para a sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação e intercâmbio entre o cidadão e os demais órgãos de Execução e da Administração.

Como metodologia de análise, sempre que possível, comparamos o período atual, o primeiro trimestre de 2024, com o trimestre anterior e com o primeiro trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

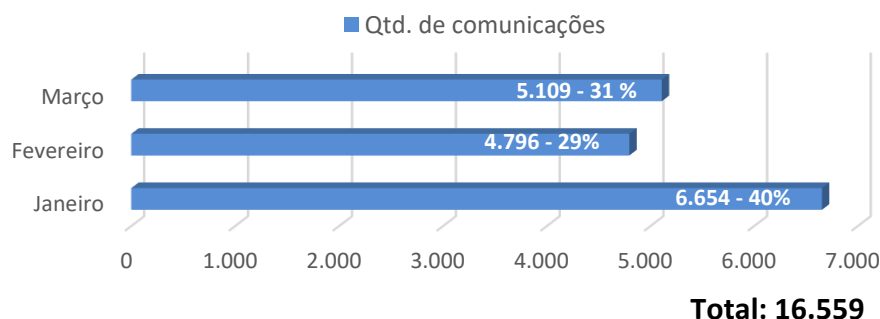
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2024, foram num total de 16.559² (dezesesseis mil quinhentos e cinquenta e nove).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 16.559 (dezesesseis mil quinhentos e cinquenta e nove) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:

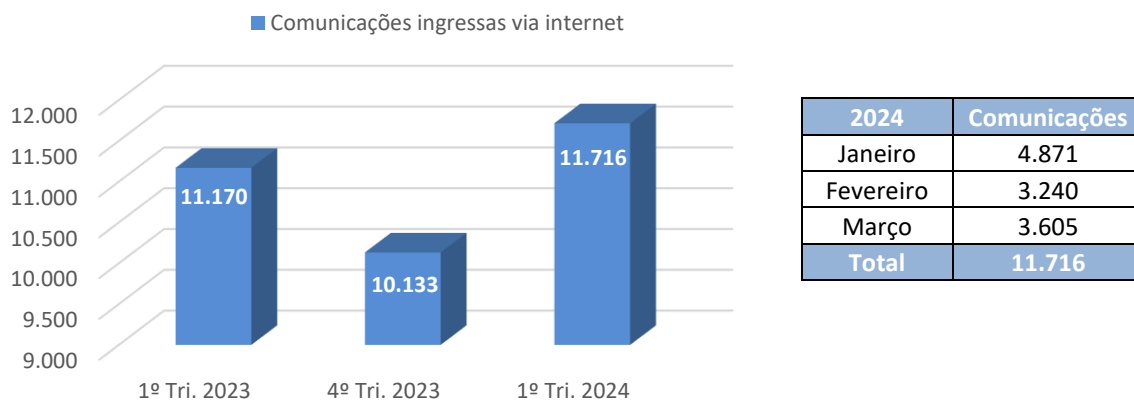


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário "onde está sem água"; **Telefone:** 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 3.703.

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

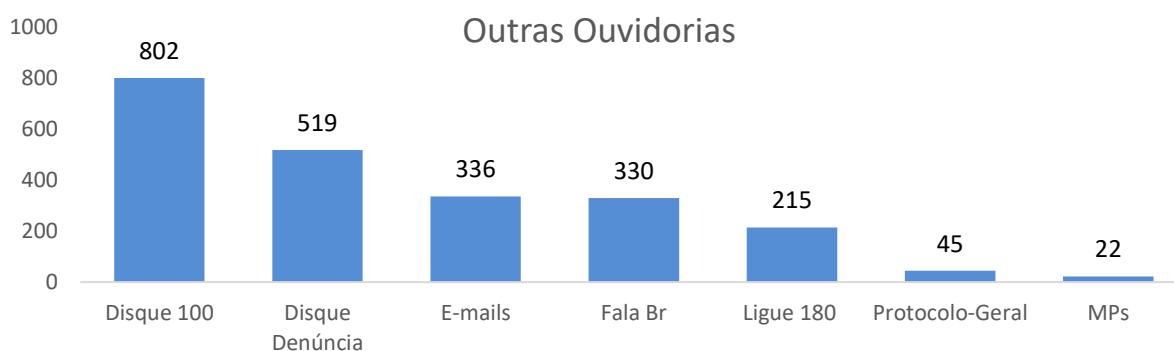
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 11.716 (onze mil setecentos e dezesseis) comunicações, sendo 1.583 (mil quinhentos e oitenta e três) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

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

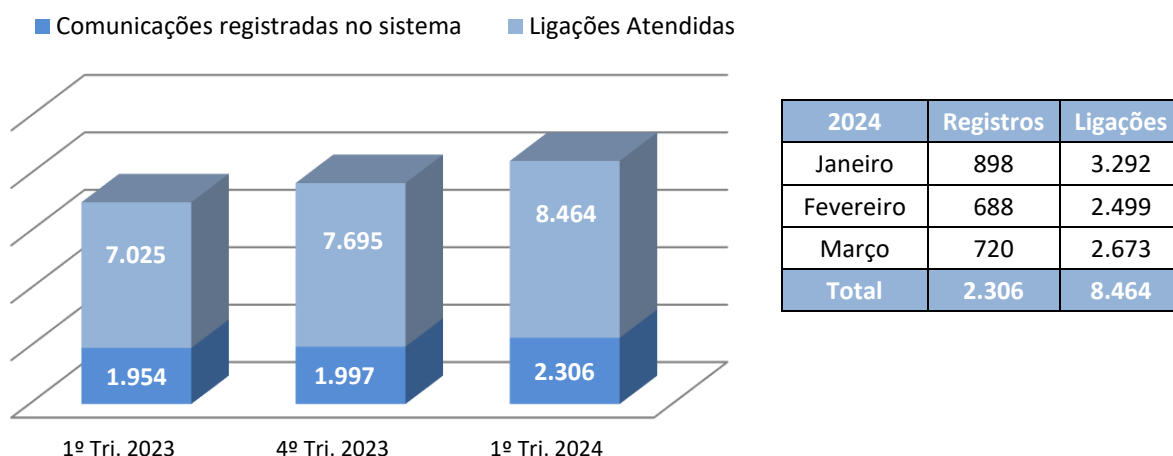


Total: 2.269

2024	Disque 100	Disque Denúncia	E-mails	Fala.Br	Ligue 180	Protocolo	Redes de Ouvidoria do MP
Janeiro	234	203	121	121	86	15	10
Fevereiro	278	152	133	126	74	15	04
Março	290	164	82	83	55	15	08
Total	802	519	336	330	215	45	22

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

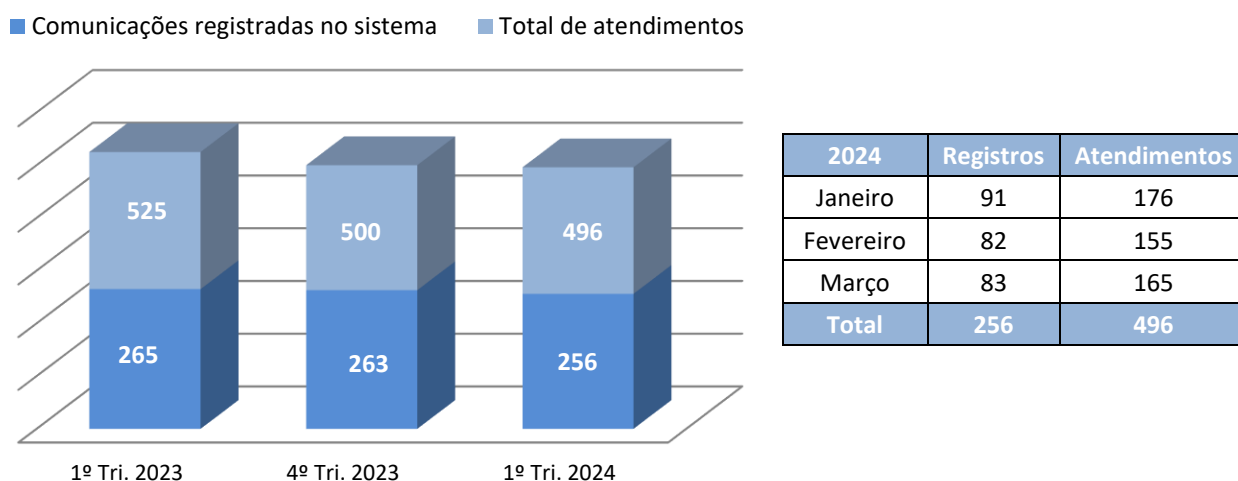
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 8.464 (oito mil quatrocentos e sessenta e quatro) ligações, com 2.306 (dois mil trezentos e seis) registros, sendo 309 (trezentos e nove) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

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

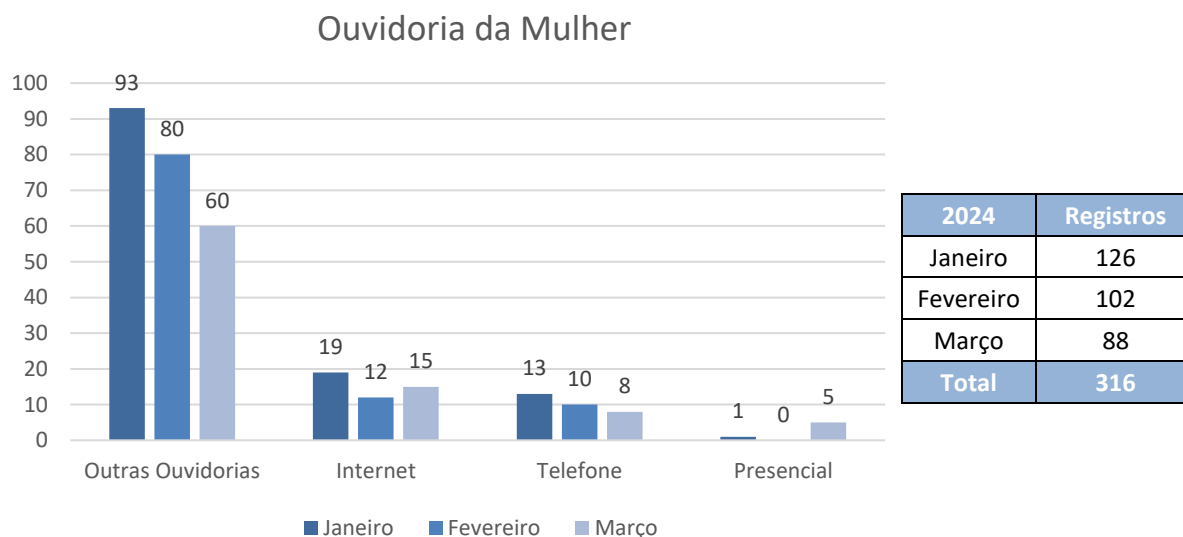
No primeiro trimestre de 2024 compareceram ao atendimento presencial, 496 (quatrocentos e noventa e seis) pessoas, tendo sido realizados 256 (duzentos e cinquenta e seis) registros, 7 (sete) comunicações a menos que o quarto trimestre de 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias e Relatório da Ouvidoria

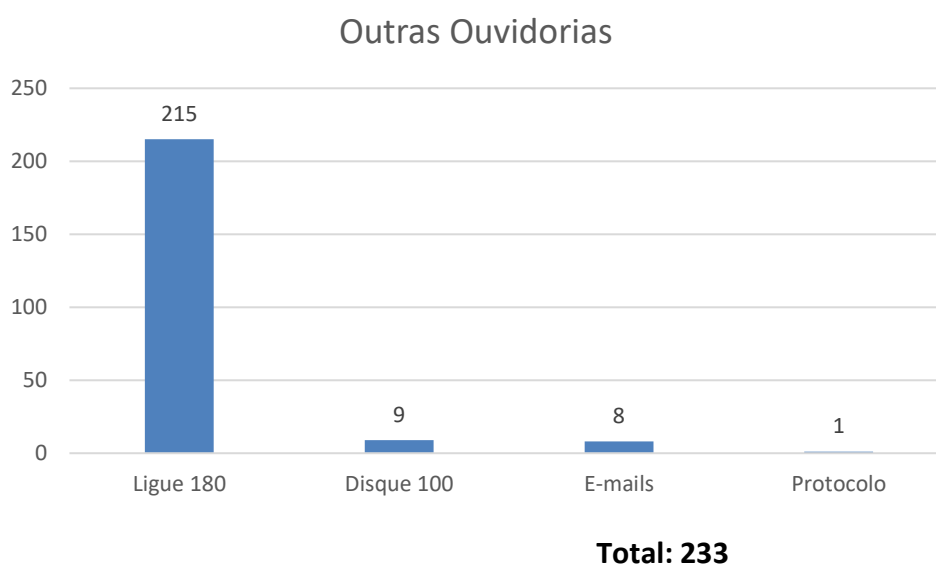
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher:

A Ouvidoria da Mulher, no primeiro trimestre de 2024, recebeu 316 (trezentos e dezesseis) comunicações oriundas dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo:



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias e Relatório da Ouvidoria

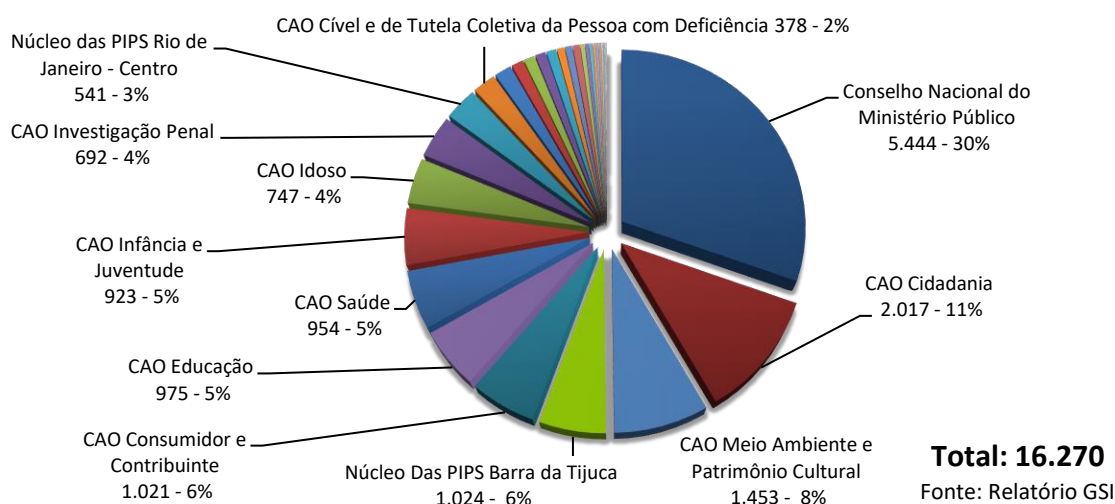
2.8 – Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher:



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

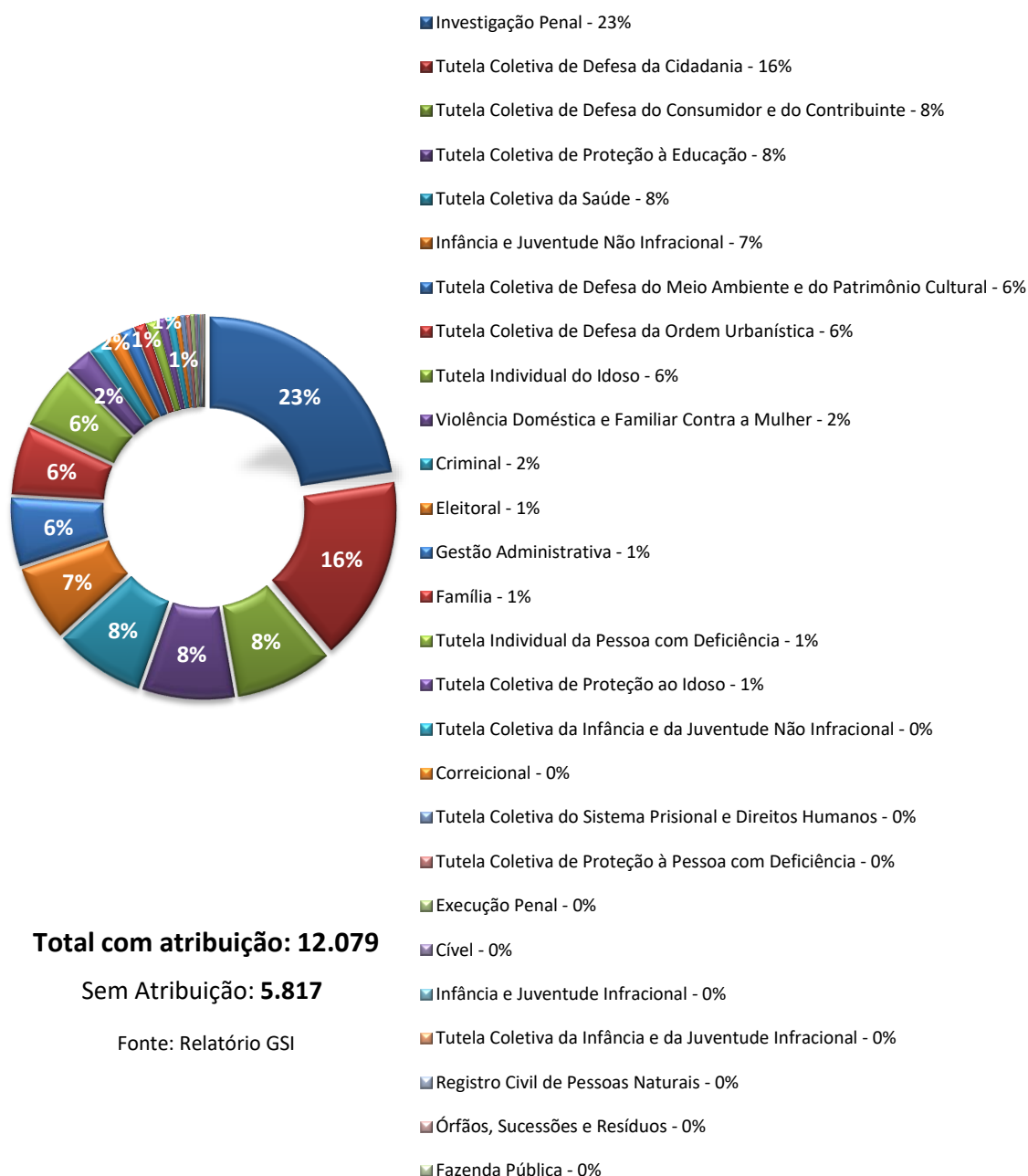
No primeiro trimestre foram distribuídas **16.559** comunicações da seguinte forma:



Conselho Nacional do Ministério Público	5.444
CAO Cidadania	2.017
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.453
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.024
CAO Consumidor e Contribuinte	1.021
CAO Educação	975
CAO Saúde	954
CAO Infância e Juventude	923
CAO Idoso	747
CAO Investigação Penal	692
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	541
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	378
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	279
CAO Criminal	195
Ministério Público Federal	182
CAO Eleitoral	169
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	160
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	121
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	115
Assessoria Executiva	113
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	71
Ministério Público do Trabalho	59
Corregedoria-Geral	56
Ministério Público Militar	42
CAO Execução Penal	42
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	41
Ordem dos Advogados do Brasil	24
Secretaria Geral	21
Conselho Nacional de Justiça	19
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	6
Defensoria Pública da União	6
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	3
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	2
Comissão do Concurso para ingresso na Classe do MP RJ	1

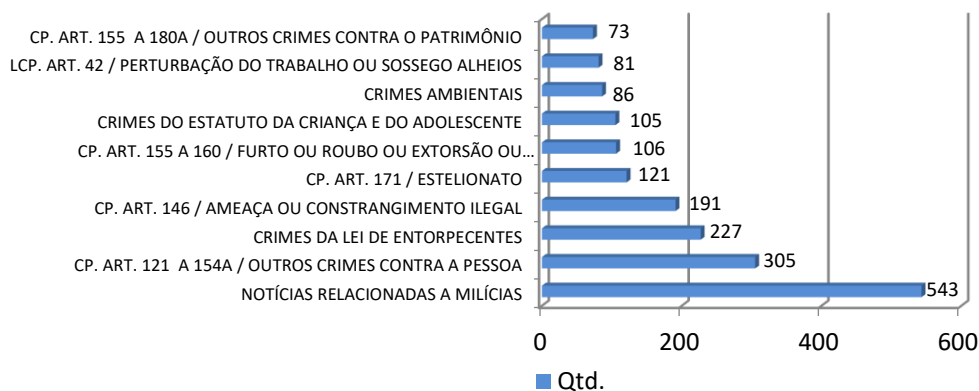
2.10– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2024, foram distribuídas um total de **16.559** (dezesesseis mil quinhentos e cinquenta e nove) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 17.896 (dezesete mil oitocentos e noventa e seis) temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema e/ou ser encaminhada para mais de um destinatário, o número é maior que o número de comunicações no trimestre.



2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

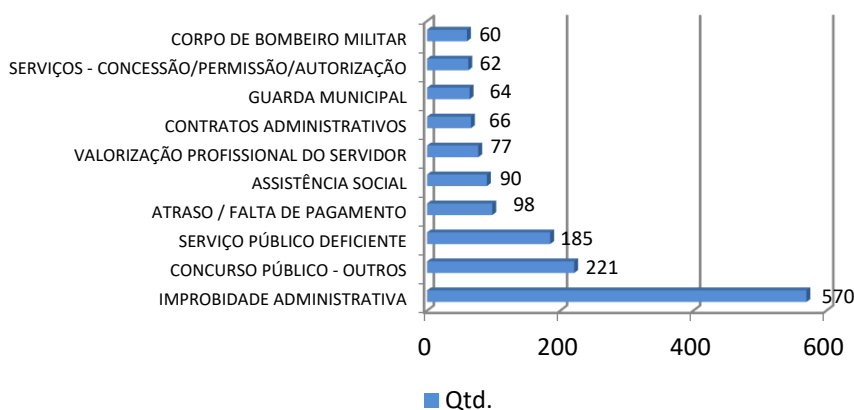
Investigação Penal



Outros 74 temas: 876

Total: 2.714

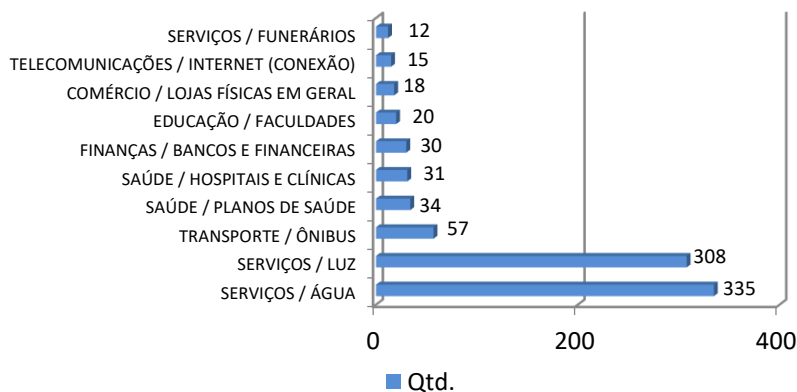
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 31 Temas: 474

Total: 1.967

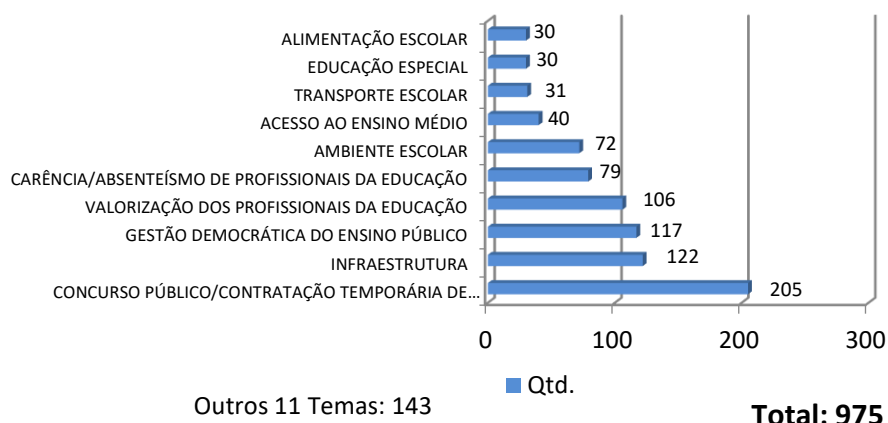
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



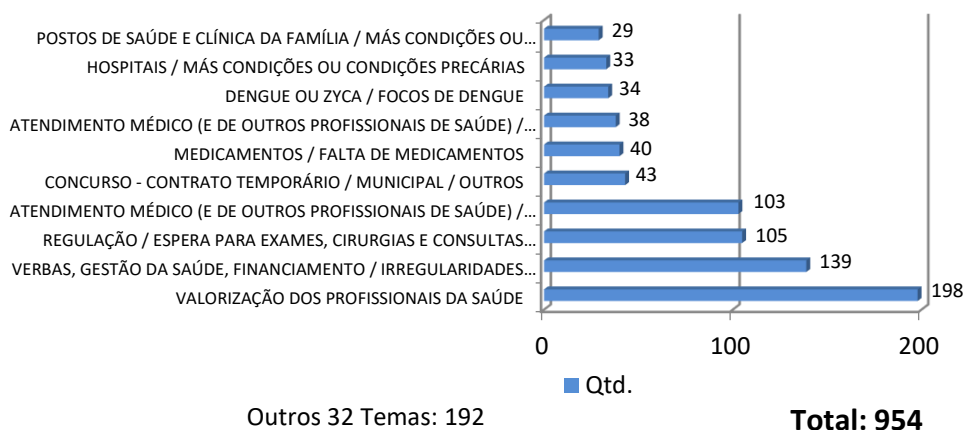
Outros 43 Temas: 161

Total: 1.021

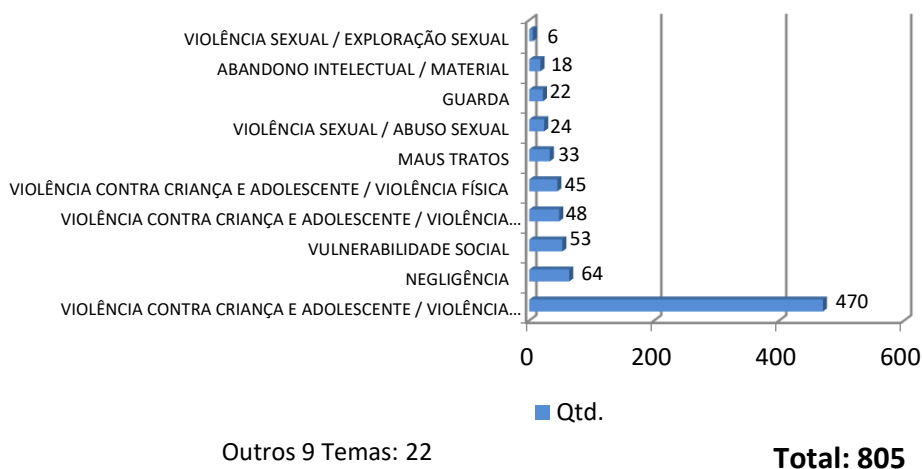
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



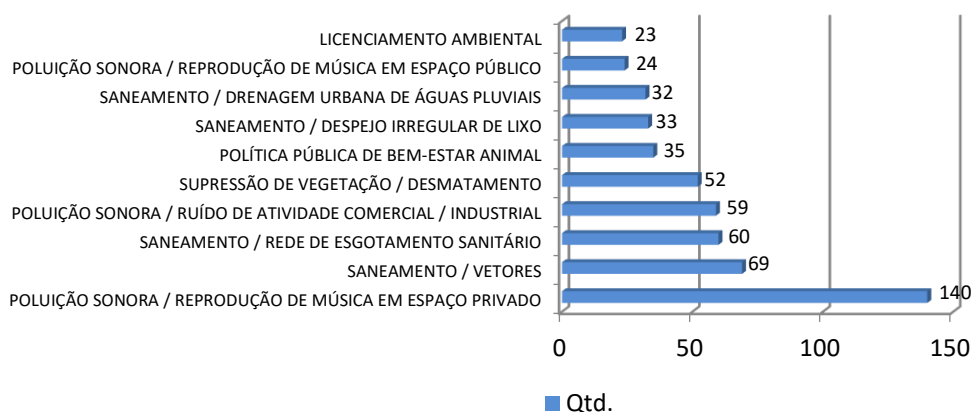
Tutela Coletiva da Saúde



Infância e Juventude Não Infracional



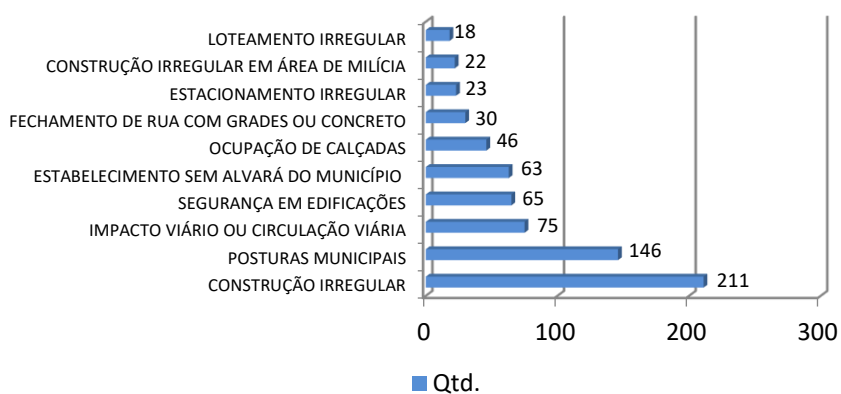
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 22 Temas: 200

Total: 727

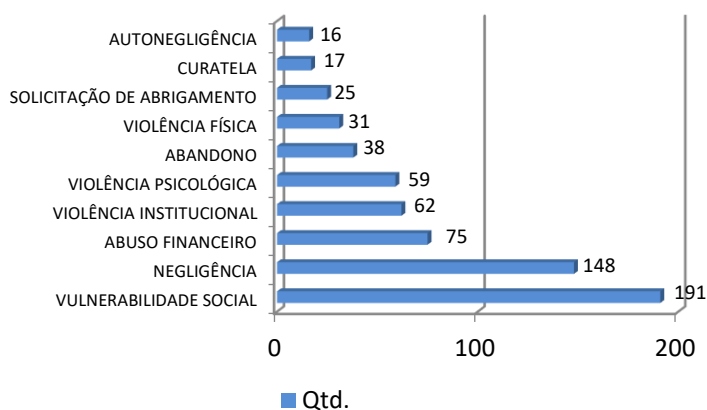
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 6 Temas: 27

Total: 726

Tutela Individual do Idoso



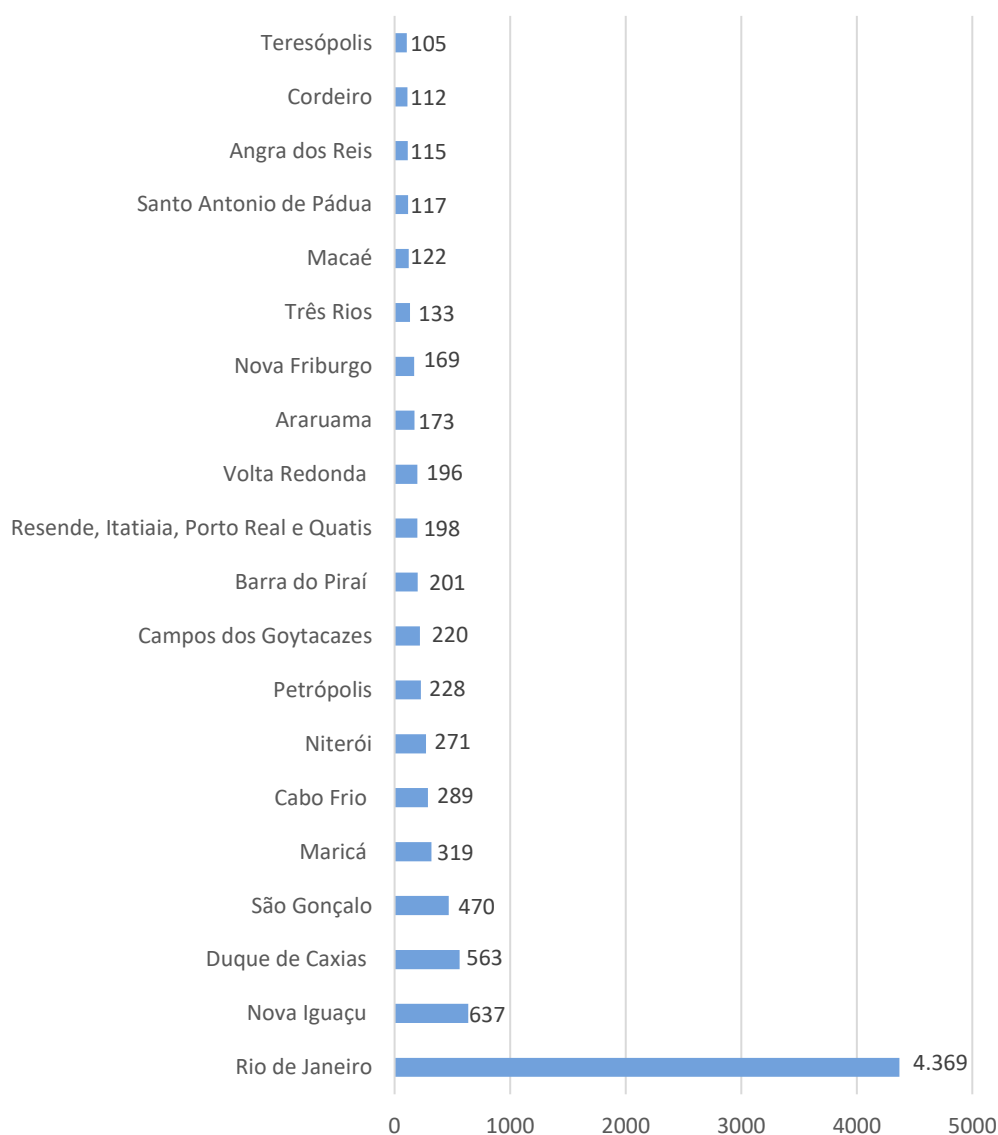
Outros 10 Temas: 20

Total: 682

2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações analisadas no período do primeiro trimestre de 2024, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, 10.126 (dez mil cento e vinte e seis) encaminhamentos. Haja vista que algumas comunicações, no momento da extração dos dados, ainda estavam sob apreciação junto a órgãos de coordenação, assessorias ou grupos especializados.

Encaminhamento por Município

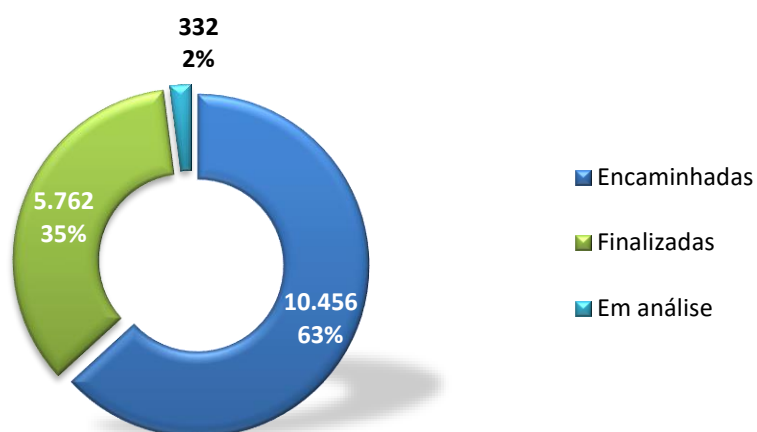


* Os 20 municípios com maiores índices de encaminhamentos.

Fonte: GSI

Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	4.369	Itaocara	15
Nova Iguaçu	637	Paracambi	14
Duque de Caxias	563	Valença / Rio das Flores	14
São Gonçalo	470	Seropédica	14
Maricá	319	Nilópolis	11
Cabo Frio	289	São João da Barra	11
Niterói	271	Cachoeiras de Macacu	10
Petrópolis	228	São Fidélis	10
Campos dos Goytacazes	220	Santa Maria Madalena	09
Barra do Piraí	201	Arraial do Cabo	08
Resende, Itatiaia, Porto Real e Quatis	198	Guapimirim	08
Volta Redonda	196	Paraty	08
Araruama	173	Sumidouro	08
Nova Friburgo	169	Carmo	07
Três Rios	133	Italva / Cardoso Moreira	07
Macaé	122	Conceição de Macabu	07
Santo Antônio de Pádua	117	Vila Inhomirim	07
Angra dos Reis	115	Paraíba do Sul	07
Cordeiro	112	Cambuci	06
Teresópolis	105	Cantagalo	06
Itaperuna	102	Iguaba Grande	06
Belford Roxo	97	Pinheiral / Piraí	06
Itaboraí	96	São José do Vale do Rio Preto	06
Magé	87	Mendes	05
Vassouras	84	Rio Bonito	05
Itaboraí	62	São Sebastião do Alto	05
Itaguaí	41	Bom Jardim / Duas Barras	04
Rio das Ostras	36	Bom Jesus de Itabapoana	04
São João de Meriti	35	Natividade	04
Rio Claro	35	Alcântara	03
Queimados	24	Sapucaia	03
Armação dos Búzios	23	Silva Jardim	03
Barra Mansa	22	Duas Barras	02
Paty de Alferes	20	Engenheiro Paulo de Frontin	02
Mangaratiba	19	Miguel Pereira	02
Saquarema	18	Itaipava	02
Japeri	17	São Francisco de Itabapoana	02
Miracema / Laje do Muriaé	16	São João da Barra	01
São Pedro da Aldeia	16	Mesquita	01
Casimiro de Abreu	15	Carapebus / Quissamã	01
Total			10.126

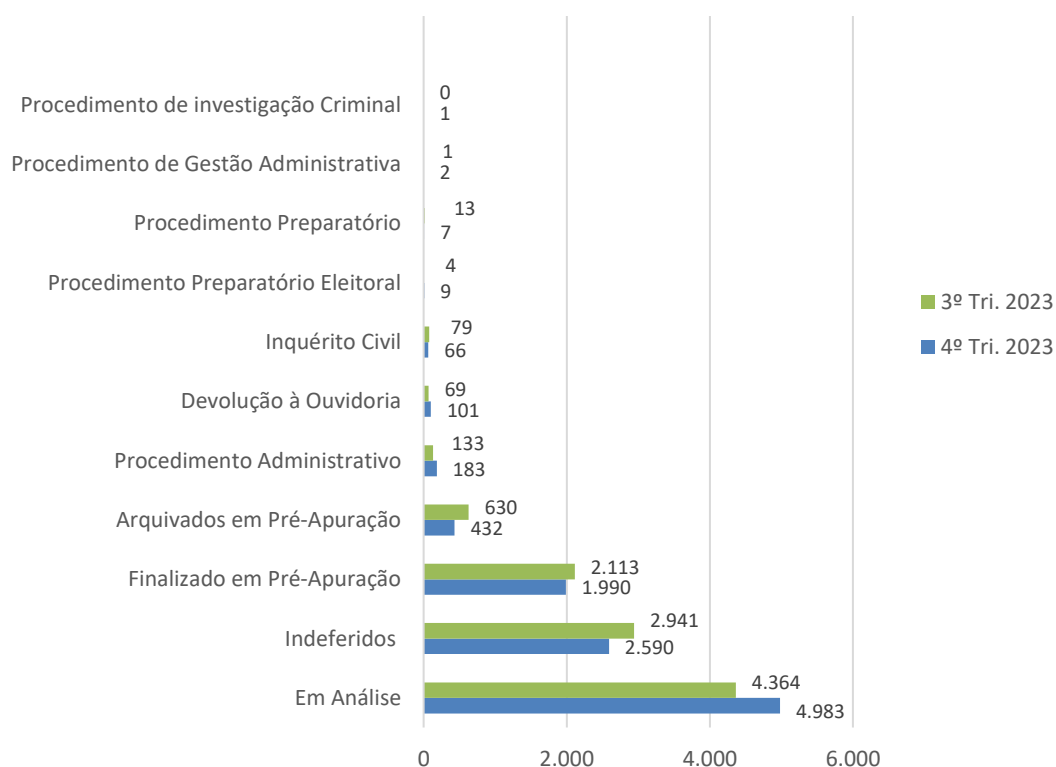
2.13 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Total: 16.550

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/04.

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



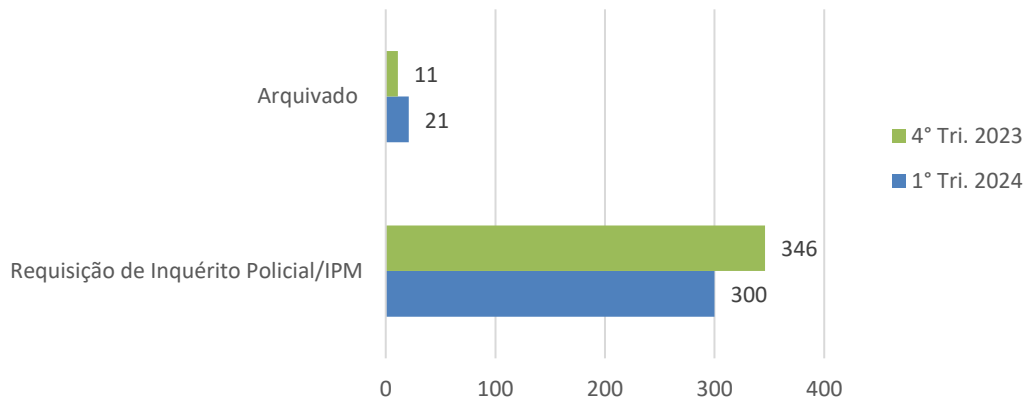
Expedientes Ouvidoria decorrentes das 16.550 comunicações: **10.663**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/04/2024.

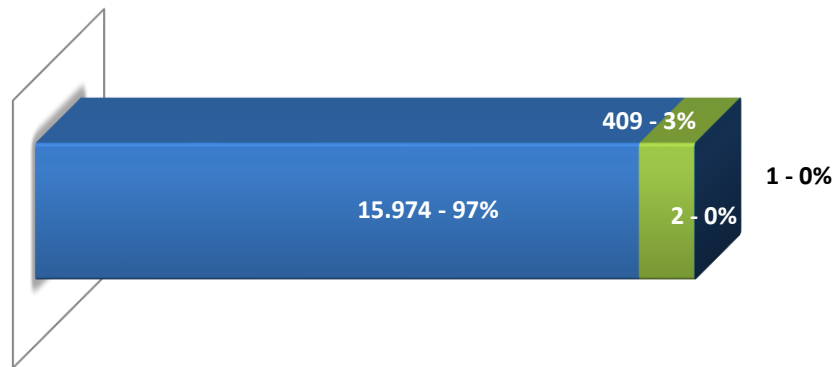
2.15 – Tempo de análise das comunicações recebidas do trimestre na Ouvidoria:

Deu-se até 10 (inclusive) dias; entre 11 e 20 (inclusive) dias; entre 21 e 30 (inclusive) dias ou mais de 30 dias.

Medidas Adotadas



Fonte: Infográfico da Ouvidoria



■ 0 a 10 dias
 ■ 11 a 20 dias
 ■ 21 a 30 dias
 ■ mais de 30 dias

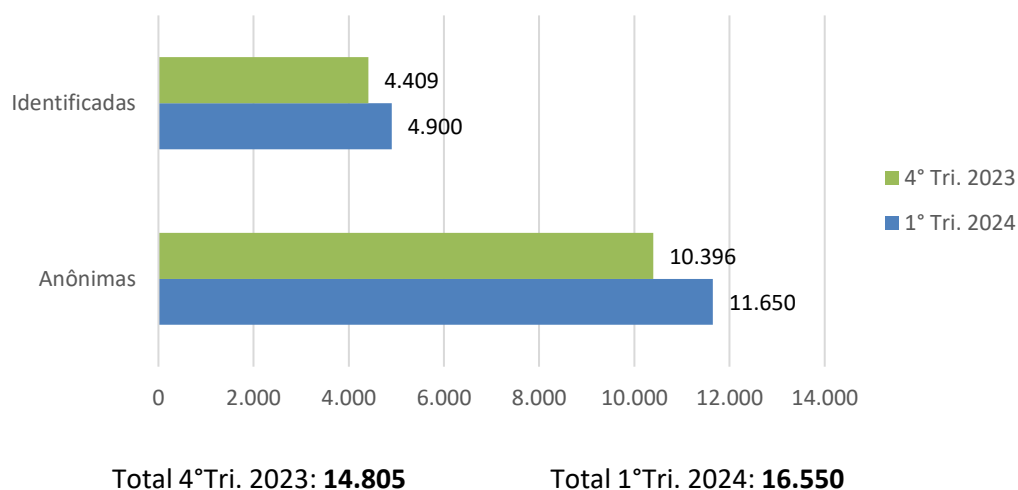
*Comunicações tratadas no período

Total: 16.386

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	10.535	31	01	01
Arquivadas	5.439	378	01	0
Total	15.974	409	02	01

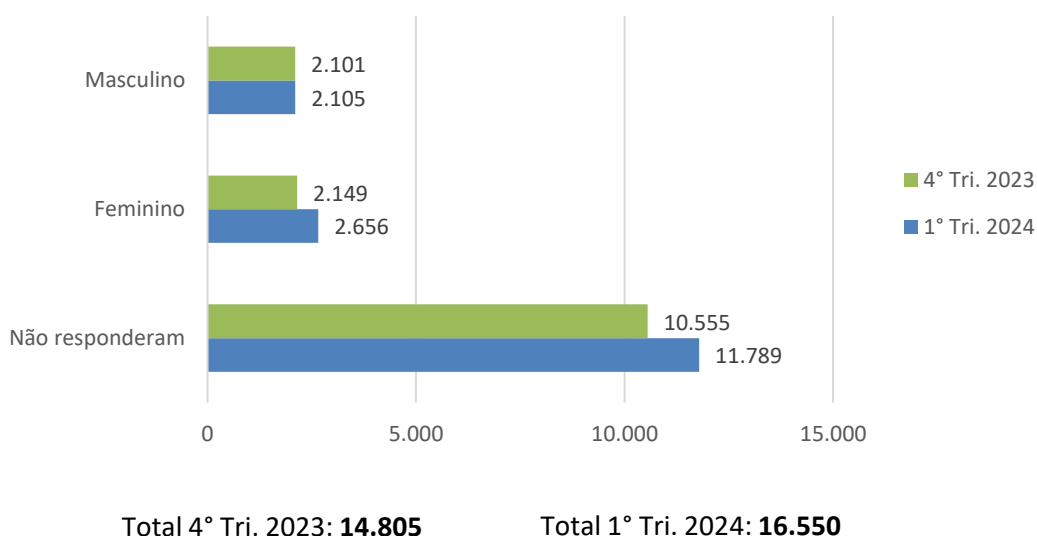
2.16 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 16.550 (dezesesseis mil quinhentos e cinquenta) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 11.650 (onze mil seiscentos e cinquenta) foram anônimas, enquanto 4.900 (quatro mil e novecentos) foram identificadas.



2.17 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 16.550 (dezesesseis mil quinhentos e cinquenta) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 2.656 (dois mil seiscentos e cinquenta e seis) foram registradas pelo gênero feminino, 2.105 (dois mil cento e cinco) foram registradas pelo gênero masculino e em 11.789 (onze mil setecentos e oitenta e nove) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



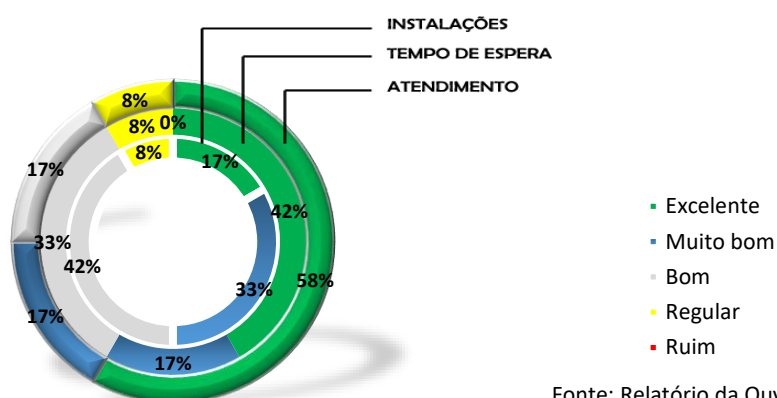
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

▪ Presencial

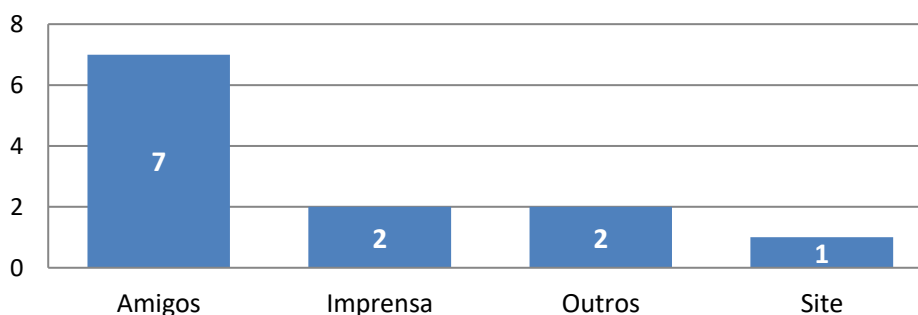
Em um universo de 498 (quatrocentos e noventa e oito) atendimentos, 12 (2%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	2	Excelente	5	Excelente	7
Muito bom	4	Muito bom	2	Muito bom	2
Bom	5	Bom	4	Bom	2
Regular	1	Regular	1	Regular	1
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	12		12		12



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?

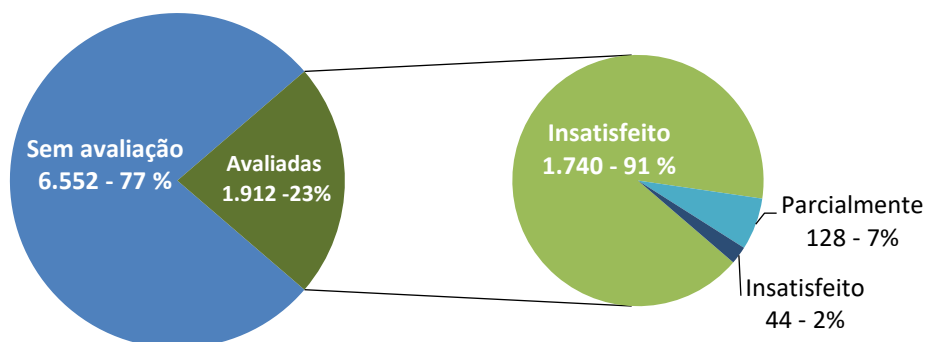


Fonte: Relatório da Ouvidoria

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

▪ Telefone 127

Em um universo de 8.464 (oito mil quatrocentos e sessenta e quatro) ligações atendidas, 1.912 (23 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

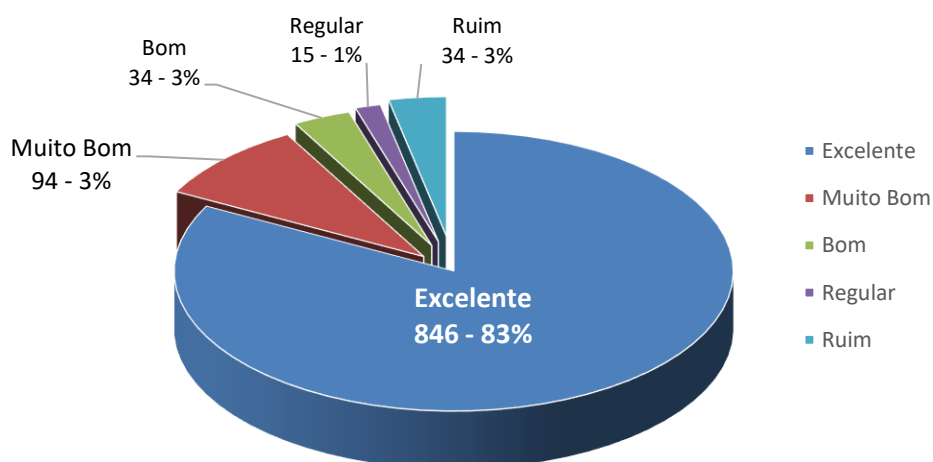


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	3.292	698	640	39	19
Fevereiro	2.499	605	546	47	12
Março	2.673	609	554	42	13
Total	8.464	1.912	1.740	128	44

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

▪ Internet

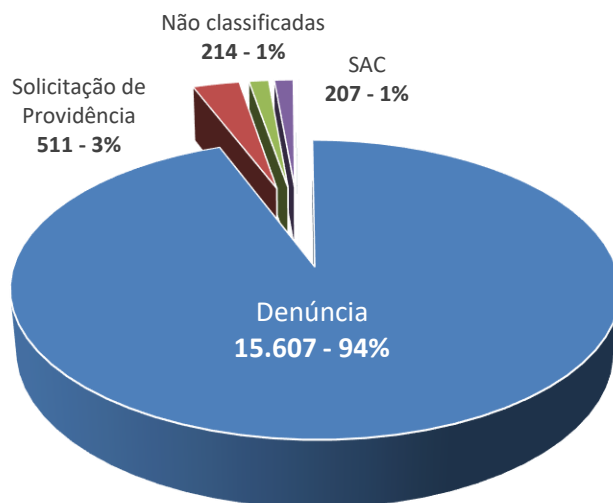
Em um universo de 11.716 (onze mil setecentos e dezesseis) comunicações, 1.023 (9%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



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:



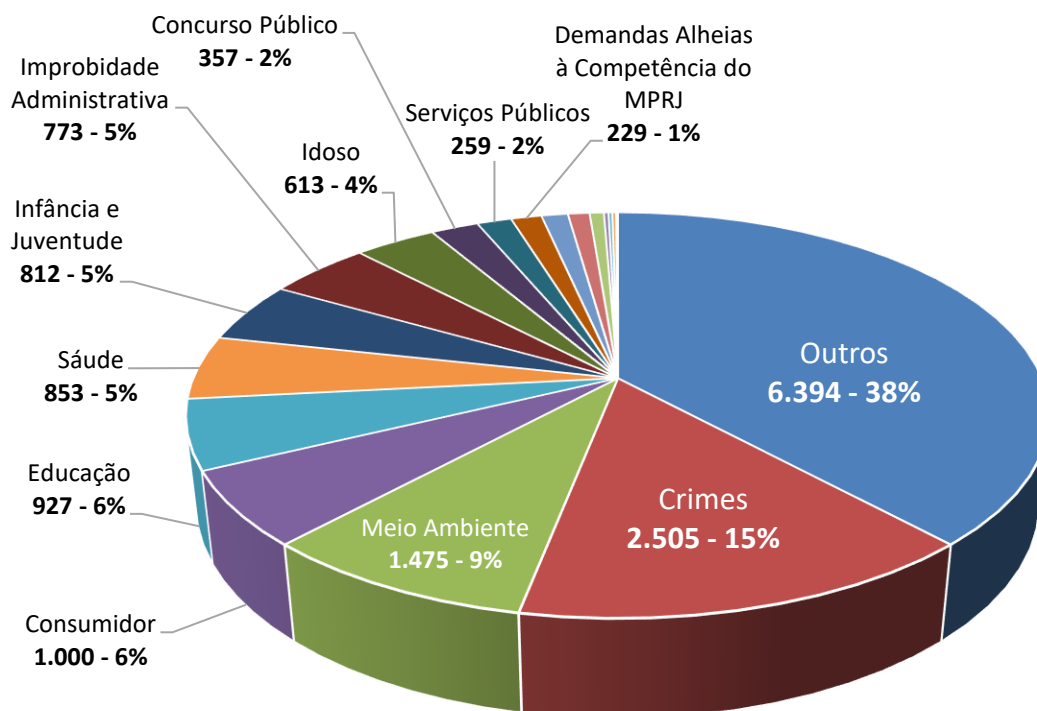
Total: 16.559

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto³:

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	15.607	15.363	244
Solicitação de Providência e/ou informação	511	511	-
Não classificadas	214	214	-
SAC	207	207	-
Elogio	09	09	-
Reclamação	08	08	-
Sugestão	03	03	-

³ 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”.



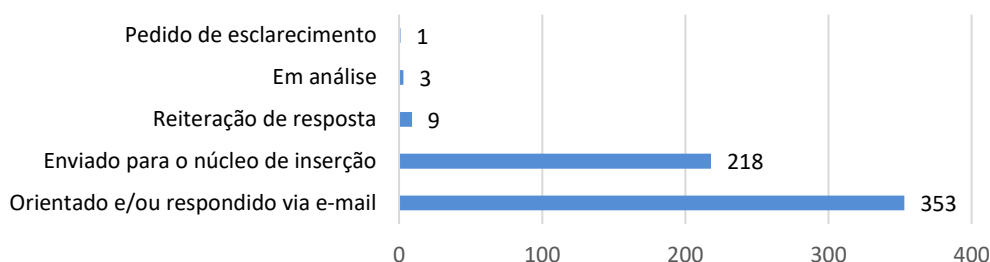
Outros	6.394
Crimes	2.505
Meio Ambiente	1.475
Consumidor	1.000
Educação	927
Saúde	853
Infância e Juventude	812
Improbidade Administrativa	773
Idoso	613
Concurso Público	357
Serviços Públicos	259
Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	229
Violência Doméstica	198
Eleitoral	162
Administração e Funcionamento do Ministério Público	107
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	34
Execução Penal	29
Acessibilidade	28
Controle Externo da Atividade Policial	14
Pendentes	244

5 Serviço de Atendimento ao Cidadão–SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas por e-mail e FalaBr, durante o 1º Trimestre de 2024.

- Demandas de E-mails:

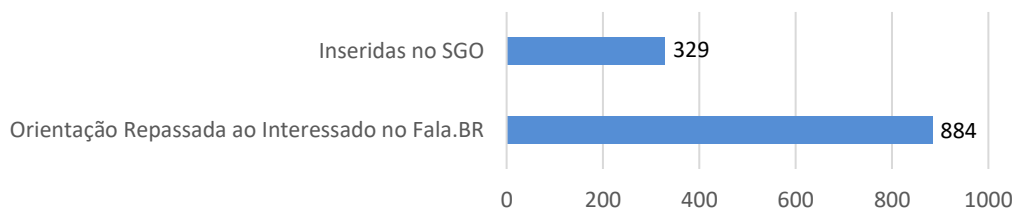
Controle de Ações da Gestão de E-mails



Controle de ações da gestão de e-mails	Quantitativo
Orientado e/ou respondido via e-mail	353
Enviado para o núcleo de inserção	218
Reiteração de resposta	09
Em análise	03
Pedido de esclarecimento	01
Total	584

- Demandas do Fala.Br:

Controle de Ações do Fala.BR



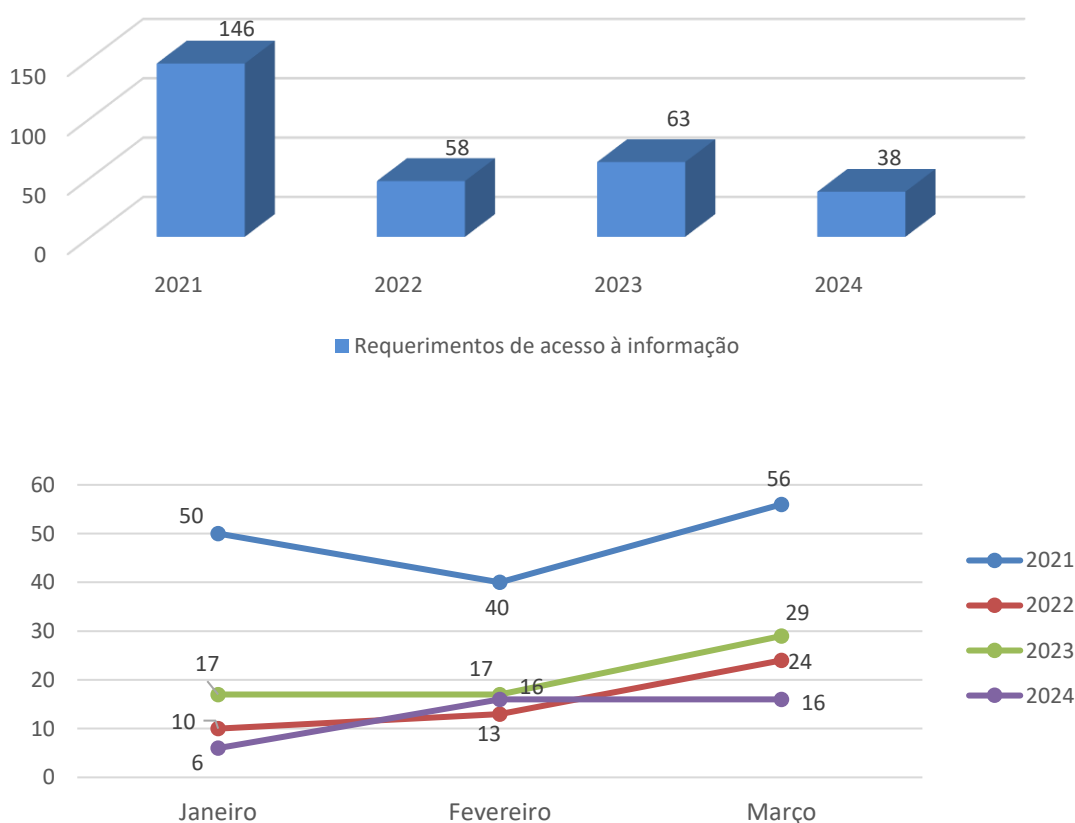
Controle de ações do Fala.br	Quantitativo
Orientação Repassada ao Interessado no Fala.BR	884
Inseridas no SGO	329
Total	1.213

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

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

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

- **Quantitativo de pedidos no primeiro trimestre: 38**
- **Média mensal de pedidos no primeiro trimestre: ≈ 13**



Total 2021: **58**

Média mensal: ≈ **19**

Total 2022: **52**

Média mensal: ≈ **17**

Total 2023: **67**

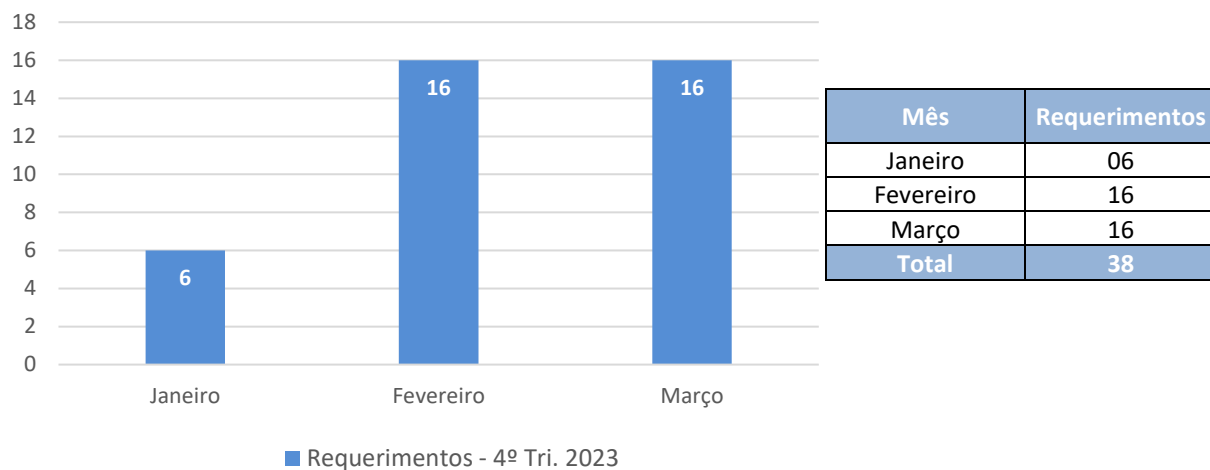
Média mensal: ≈ **22**

Total 2024: **38**

Média mensal: ≈ **13**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

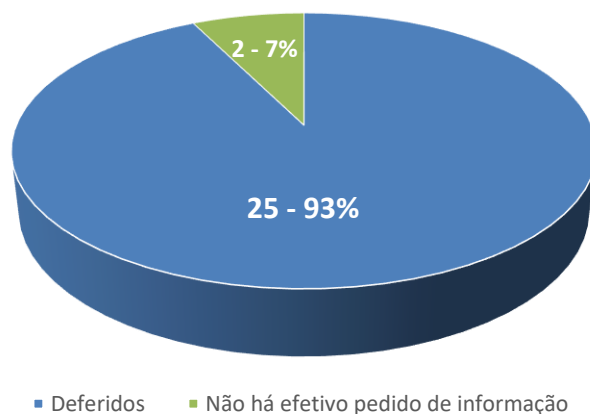
Esses 38 (trinta e oito) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



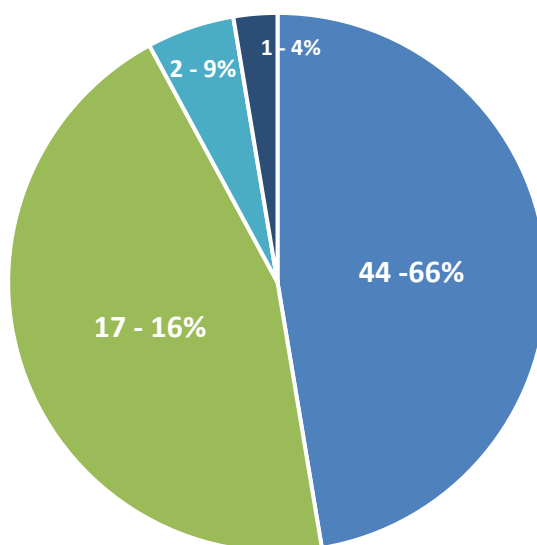
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Janeiro	05	01	-	-	06
Fevereiro	15	01	-	-	16
Março	05	-	11	-	16



Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	18
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	17
Orientação (consulta) – SIC	02
Solicitação de certidão	01
Total	38



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **24 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	06	02	19 dias
Fevereiro	16	02	18 dias
Março	16	02	33 dias
Total	38	06	24 dias

7 Reuniões

- **Em 07/02** – Reunião Ouvidores RJÇ
- **Em 19/02** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 26/02** - Reunião SGMP;
- **Em 27/02** - Reunião com a equipe 127;
- **Em 29/02** - Cerimonial CNOMP;
- **Em 04/03** - Reunião LAI;
- **Em 05/03** - Ouvidoria Itinerante Central do Brasil;
- **De 06/03 a 08/03** - 69ª Reunião CNOMP em Manaus;
- **Em 13/03** - Reunião Encontro Nacional dos Ouvidores.

8 Notícias

Em 11/01: MPRJ recebe mais de 89 mil comunicações por meio da Ouvidoria



Mais de 89 mil comunicações foram feitas pela população à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) ao longo do ano de 2023, um novo recorde da instituição. A maior parte dos relatos encaminhados ao MP envolve milícias e atos de improbidade administrativa. O quantitativo representa um aumento de quase 75% em relação às 51.105 recebidas em 2022.

Cada comunicação é analisada pela equipe da Ouvidoria e em seguida distribuída para as estruturas internas responsáveis por adotar as medidas adequadas ao caso. O que chamamos de "comunicação" é o que popularmente chama-se de "denúncia" - ou seja, o ato de levar ao conhecimento de uma autoridade informações sobre alguma irregularidade. A diferenciação é feita porque juridicamente "denúncia" se refere à ação penal apresentada pelo Ministério Público ao Poder Judiciário para que seja iniciado um processo criminal contra alguém.

Em ordem de incidência, a maior parte das comunicações dão conta de fatos que vão ser apurados no âmbito das promotorias de Investigação Penal, seguido por temas de de Cidadania, Proteção à Educação, Defesa do Meio Ambiente e Patrimônio Cultural, Idoso e Pessoa com Deficiência, e os demais. Na primeira categoria, de Investigação Penal, o que mais chegam são notícias envolvendo milícias (2.330), depois de crimes contra pessoas (1.168), da lei de entorpecentes (1.086), ameaças (851) e os demais

No âmbito da Cidadania, lideram os relatos sobre possível prática de improbidade administrativa (2.234), irregularidades em concursos (1.147) ou serviço público deficiente (651). A temática dos concursos públicos ou de contratações temporárias (740) também é a mais recorrente entre as comunicações envolvendo a atribuição das promotorias de Tutela Coletiva de Proteção à Educação, seguida por questões envolvendo a valorização dos profissionais da educação (578) e sobre educação especial (450).

Frequentemente apontada como a porta de entrada da instituição, a Ouvidoria funciona como um canal direto de ligação com o cidadão. É através dela que qualquer pessoa pode apresentar denúncias, mas também pode solicitar informações, fazer reclamações ou buscar orientações. Os dados também demonstram que o portal da Ouvidoria/MPRJ é o canal mais utilizado pelas pessoas para fazerem comunicações, respondendo por cerca de 80% do total. O contato também pode ser feito por telefone (número 127) ou presencialmente.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=137804>)

Em 06/03: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante à Central do Brasil para comemorar o mês da mulher



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou o ônibus da Ouvidoria Itinerante à Central do Brasil, nesta terça-feira (05/03), para receber denúncias, reclamações, pedidos de informações e sugestões da população que passava pelo local. O evento contou com a participação, pelo MPRJ, do Centro de Apoio Operacional das

Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAO Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher/MPRJ) e da Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDH).

Estiveram presentes ainda órgãos como o Detran, Procon RJ, OAB Mulher, Secretaria do Trabalho e Renda, Núcleo de Assistência ao Cidadão (Nac), Fundação Leão XIII, projeto social Empoderadas e a Ouvidoria da Mulher do Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci). Os parceiros ofereceram serviços como retirada da carteira de identidade, aferição de pressão, cortes de cabelo, manicure e orientação ao consumidor, entre outros. Entre 7h30 e 13h30, foram registrados 449 atendimentos, 110 orientações e cinco comunicações.

“Esse é um evento tradicional, já é o segundo ano que a gente faz na Central do Brasil, em homenagem ao Dia Internacional da Mulher, com parceiros importantes oferecendo os serviços. A Ouvidoria vem para a rua exatamente para isso: aproximar o cidadão dos órgãos da Ouvidoria e dos demais órgãos públicos prestadores de serviço que aqui estão”, ressaltou o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, Ouvidor do MPRJ.

A procuradora de Justiça Carla Araújo, coordenadora do CAO Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher/MPRJ, falou sobre a relevância do evento. “É importante estar onde o cidadão está e, no mês da mulher, estar onde a mulher está, trazendo informações, fazendo um trabalho de conscientização e explicando a estrutura do Ministério Público, o que é significativo”, afirma.

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. Na Central do Brasil, o evento foi organizado para comemorar o mês da mulher.

“O evento da Ouvidoria, que traz também a Ouvidoria da Mulher, é importante porque o nosso canal fica mais próximo da população. O nosso lugar aqui é tirar a mulher do anonimato. Ela chega, é atendida com calma por uma equipe preparada e recebe orientações. Temos as salas de atendimento no interior do ônibus para ter segurança e um alento para que essas mulheres se aproximem do atendimento do Ministério Público”, disse a promotora de Justiça Dina Maria Velloso, Ouvidora da Mulher do MPRJ.

O atendimento presencial da Ouvidoria do MPRJ é realizado de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 09h às 17h. As comunicações também podem ser feitas via formulário (acesse [AQUI](#)) ou pelos telefones 127 (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/visualizar?noticiald=140301>)

Em 09/03: Ouvidoria Itinerante do MPRJ presta atendimento à população durante evento pelo Dia Internacional da Mulher em Itaguaí



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria Itinerante/MPRJ, participou como convidado, neste sábado (09/03), de ação social pelo Dia Internacional da Mulher, em Itaguaí. O evento aconteceu no Parque Municipal, das 09h às 13h, e foi organizado pela Secretaria de Assistência Social do município. A

Ouvidoria/MPRJ esteve presente com seu ônibus, e prestou diversos atendimentos, com recebimento de denúncias e sugestões dos cidadãos, para orientação e devido encaminhamento das demandas para as Promotorias de Justiça com atribuição.

Ouvidor do MPRJ, o procurador de Justiça Augusto Vianna ressalta a importância da Ouvidoria Itinerante estar próxima da população: “Estar presente nos mais variados pontos do estado é muito gratificante para a instituição, pois 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, estreite laços e faça, de forma efetiva e prática, as suas comunicações”, destaca.

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. No evento em Itaguaí também foram oferecidos serviços gratuitos e de assistência social para a população, com a participação da Defensoria Pública, Receita Federal, Detran RJ, Fundação Leão XIII, Light e CCAD – Programa de Bolsa Família, além da própria Secretaria de Assistência Social de Itaguaí.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=140711>)

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
- Edlaine do Carmo Silva - 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 Araujo de Oliveira– Telefonista
- Arianna Veras Camelo Damasio - Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Daniele Toledo dos Santos - Telefonista
- Elisangela de Oliveira Vitorino 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