

RELATÓRIO de atividades 2º TRIMESTRE 2024



REGISTRATION
CODING
SENDING

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	28
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	44

1 Apresentação

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

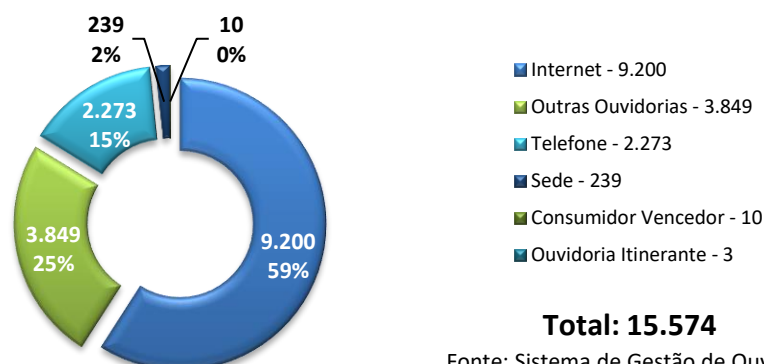
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 segundo trimestre de 2024, com o trimestre anterior e com o segundo trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

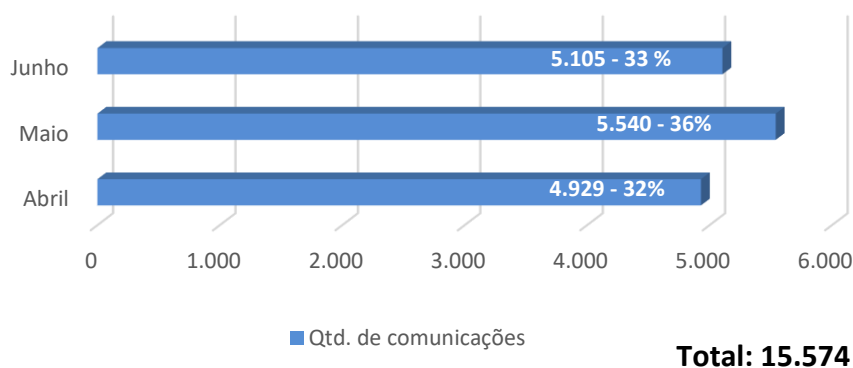
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2024, foram num total de 15.574 (quinze mil quinhentos e setenta e quatro).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

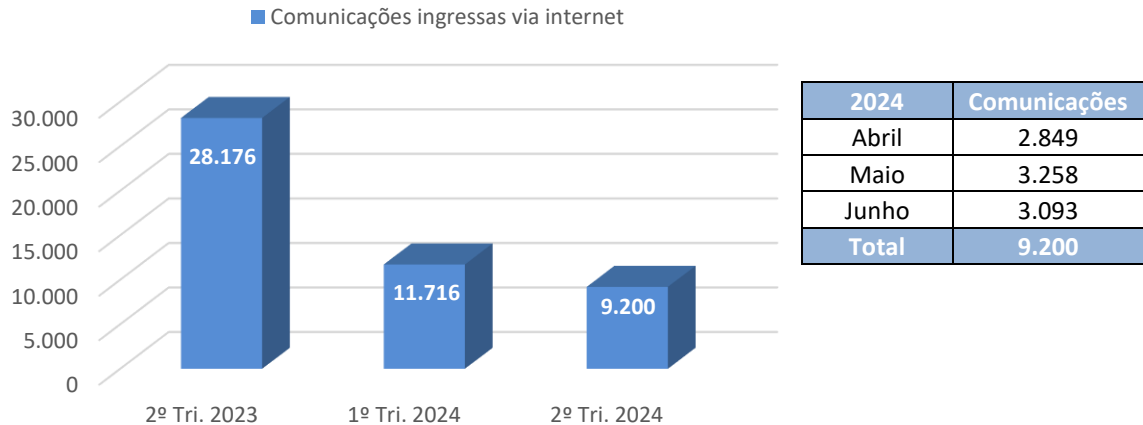
Essas 15.574 (quinze mil quinhentos e setenta e quatro) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:



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.

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

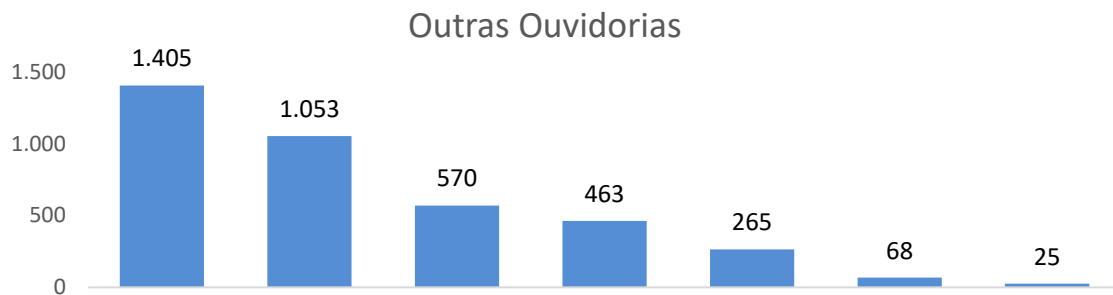
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 9.200 (nove mil e duzentos) comunicações, sendo 2.516 (dois mil quinhentos e dezesseis) comunicações a menos que o 1º trimestre de 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

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

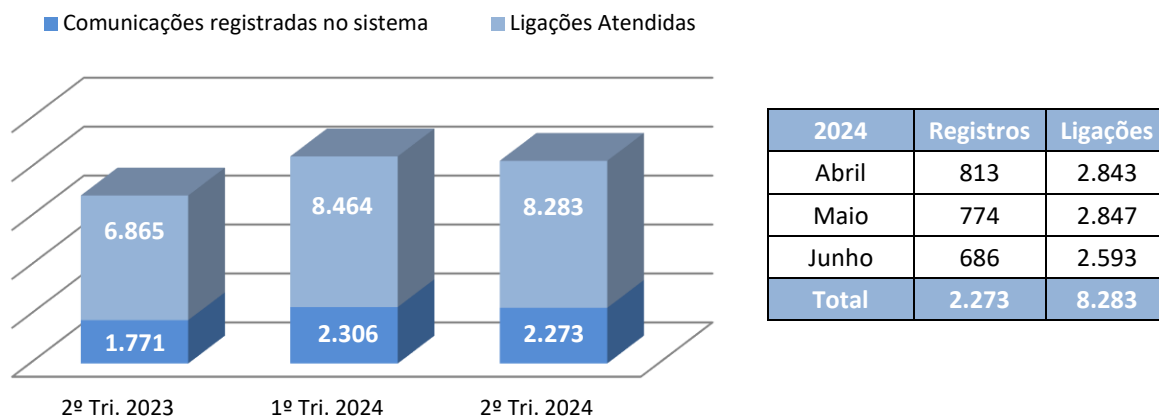


Total: 3.849

2024	Disque 100	Fala.Br	Disque Denúncia	Ligue 180	E-mails	Protocolo	Rede de Ouvidoria do MP
Abril	532	143	185	171	112	26	10
Maio	469	490	194	162	83	24	08
Junho	404	420	191	130	70	18	07
Total	1.405	1.053	570	463	265	68	25

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

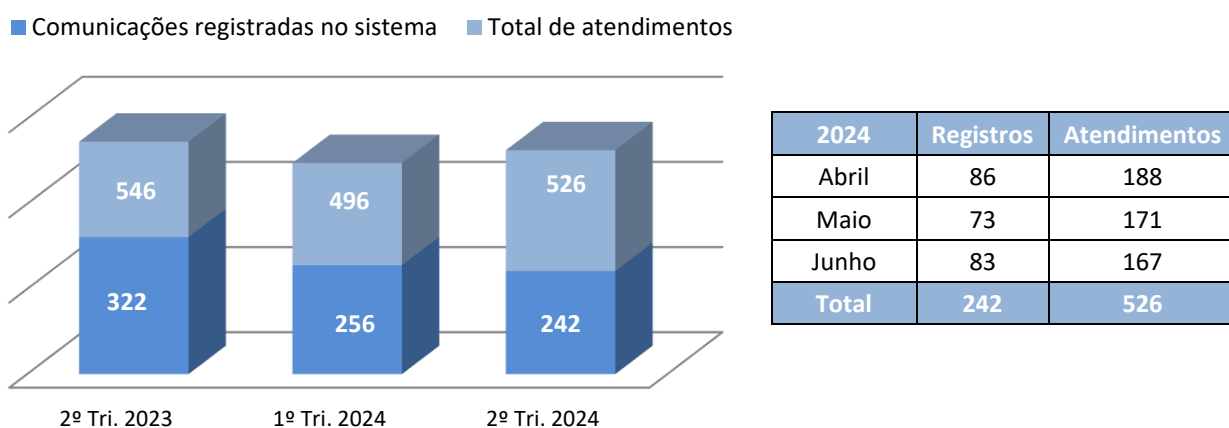
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 8.283 (oito mil duzentos e oitenta e três) ligações, com 2.273 (dois mil duzentos e setenta e três) registros, sendo 502 (quinhentos e dois) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

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

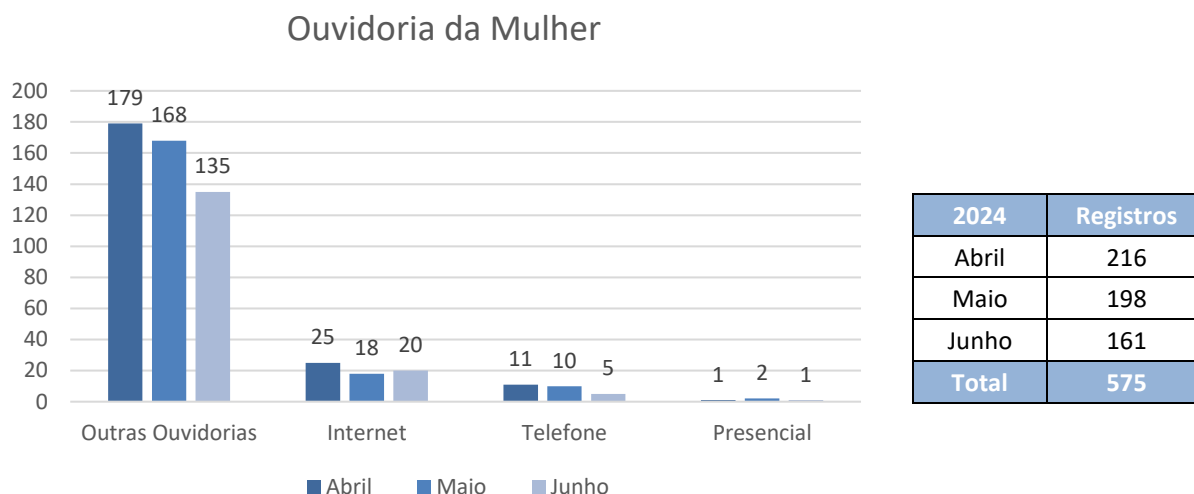
No segundo trimestre de 2024 compareceram ao atendimento presencial, 526 (quinhentos e vinte e seis) pessoas, tendo sido realizados 242 (duzentos e quarenta e dois) registros, 14 (quatorze) comunicações a menos que o primeiro trimestre de 2024.



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

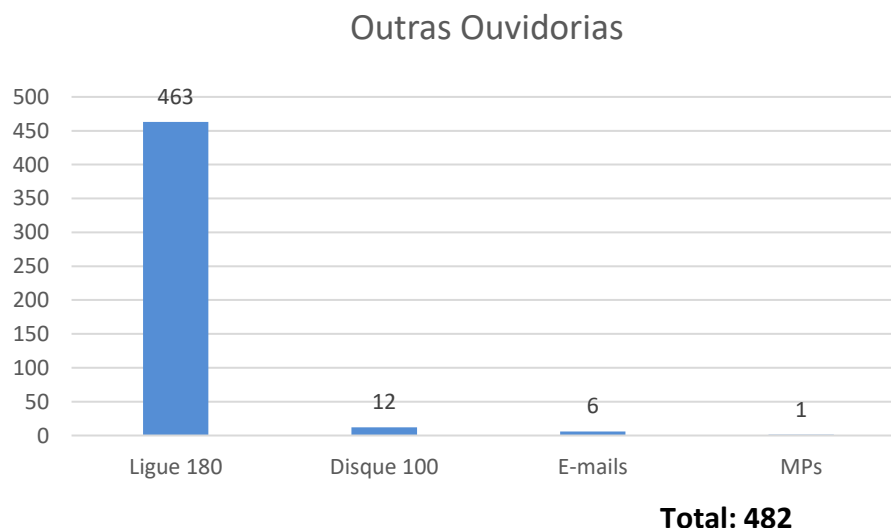
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher:

A Ouvidoria da Mulher, no segundo trimestre de 2024, recebeu 575 (quinhentos e setenta e cinco) comunicações oriundas dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo:



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

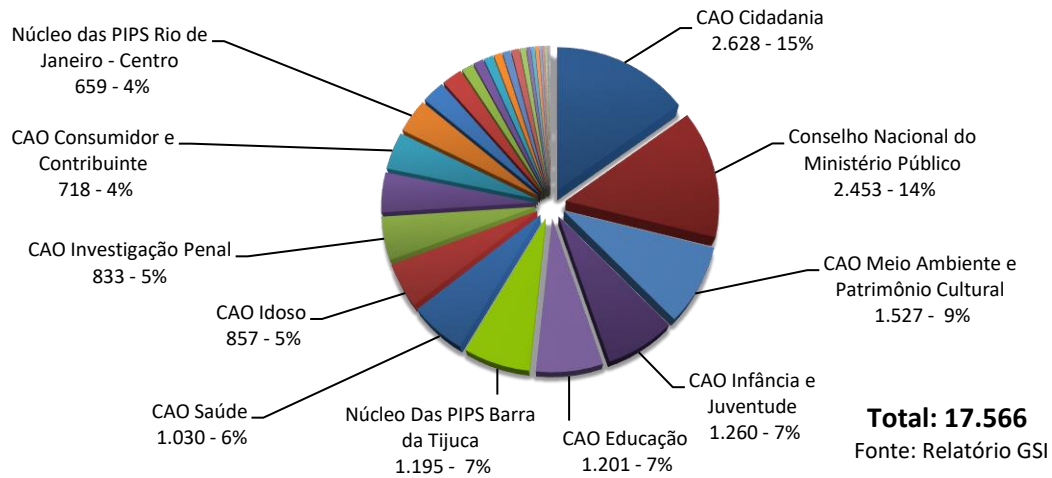
2.8 – Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher:



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

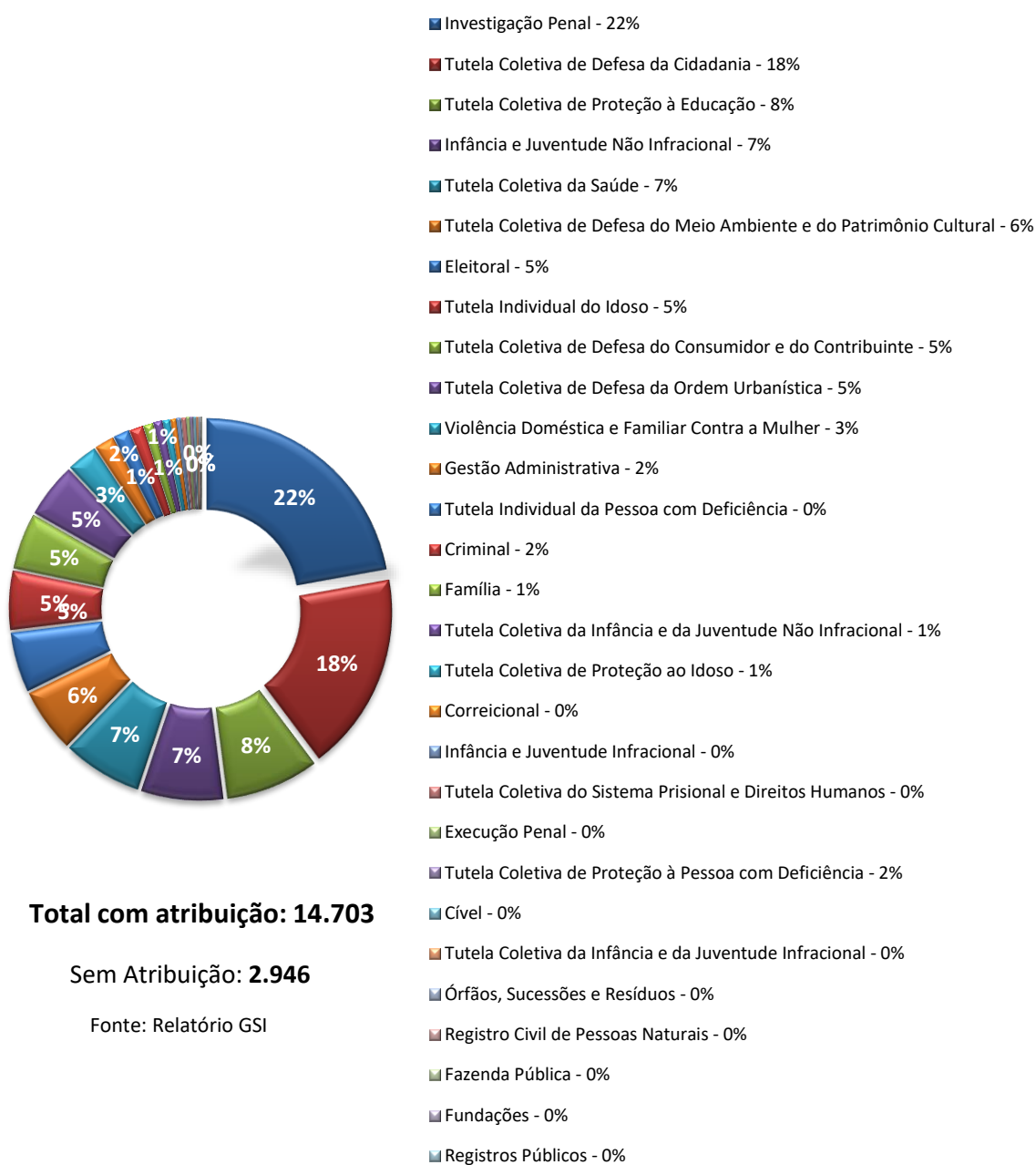
No segundo trimestre foram distribuídas **17.566** comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	2.628
Conselho Nacional do Ministério Público	2.453
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.527
CAO Infância e Juventude	1.260
CAO Educação	1.201
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.195
CAO Saúde	1.030
CAO Idoso	857
CAO Investigação Penal	833
CAO Eleitoral	766
CAO Consumidor e Contribuinte	718
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	659
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	443
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	393
Ministério Público Federal	225
Assessoria Executiva	195
CAO Criminal	182
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	157
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	154
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	152
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	112
Ministério Público Militar	77
Ministério Público do Trabalho	74
Corregedoria-Geral	72
CAO Execução Penal	48
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	48
Secretaria Geral	46
Ordem dos Advogados do Brasil	22
Conselho Nacional de Justiça	11
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	9
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	8
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	4
Defensoria Pública da União	3
CAO das Procuradorias	2
Polícia Civil - PCERJ	1
Procon / RJ	1

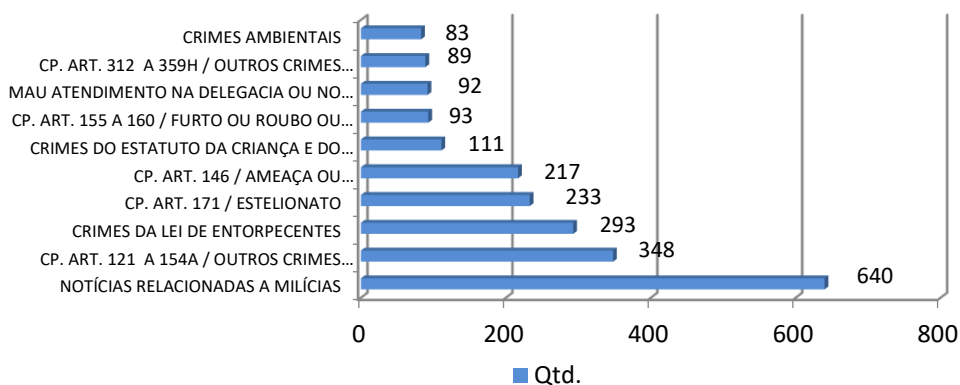
2.10– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no segundo trimestre de 2024, foram distribuídas um total de **15.574** (quinze mil quinhentos e setenta e quatro) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **17.649** (dezesete mil seiscentos e quarenta e nove) 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:

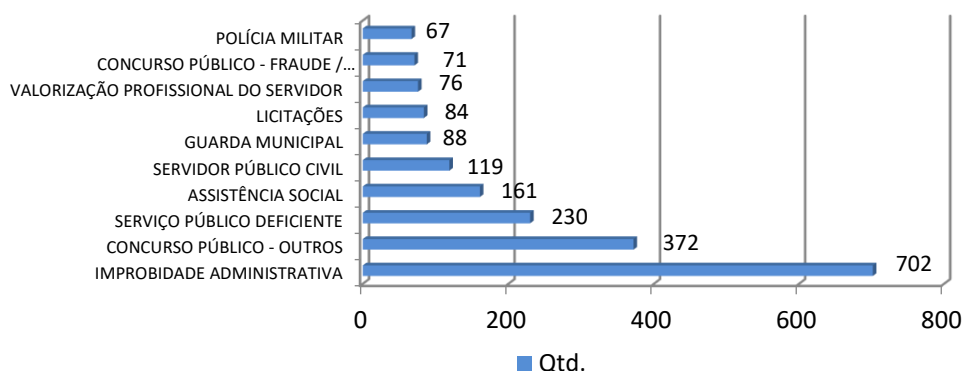
Investigação Penal



Outros 64 temas: 1.061

Total: 3.260

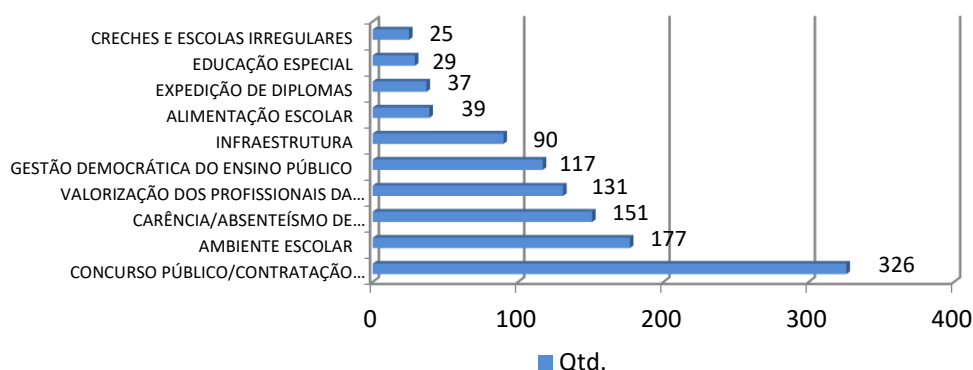
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 30 Temas: 613

Total: 2.583

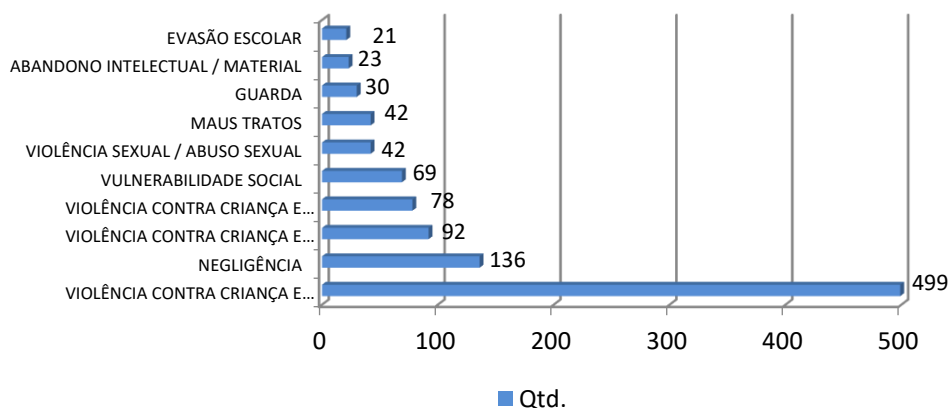
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 14 Temas: 86

Total: 1.208

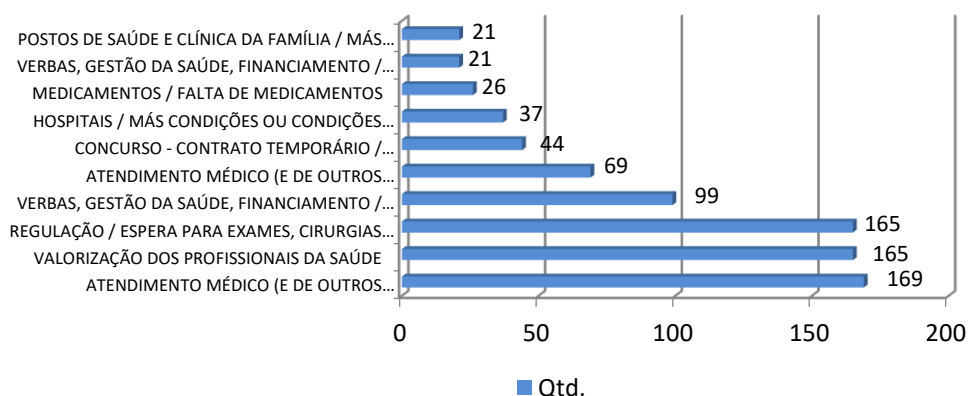
Infância e Juventude Não Infracional



Outros 7 Temas: 29

Total: 1.061

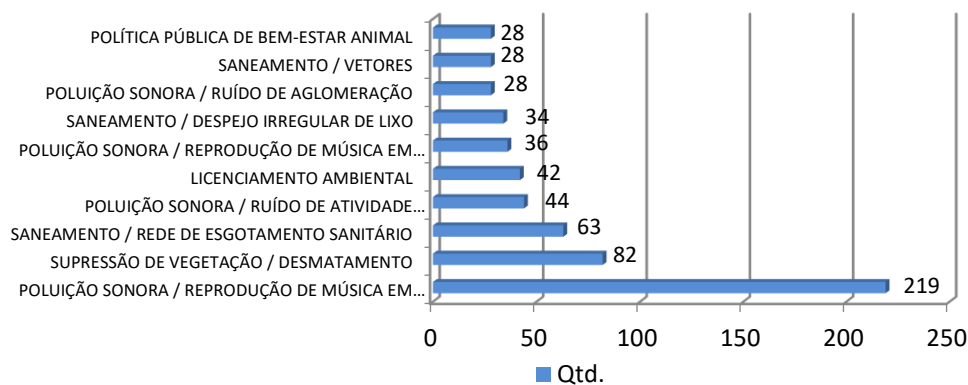
Tutela Coletiva da Saúde



Outros 35 Temas: 219

Total: 1.035

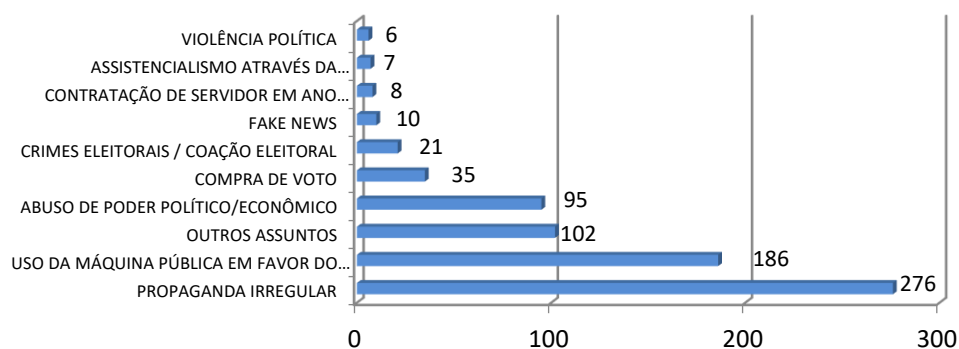
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 20 Temas: 224

Total: 828

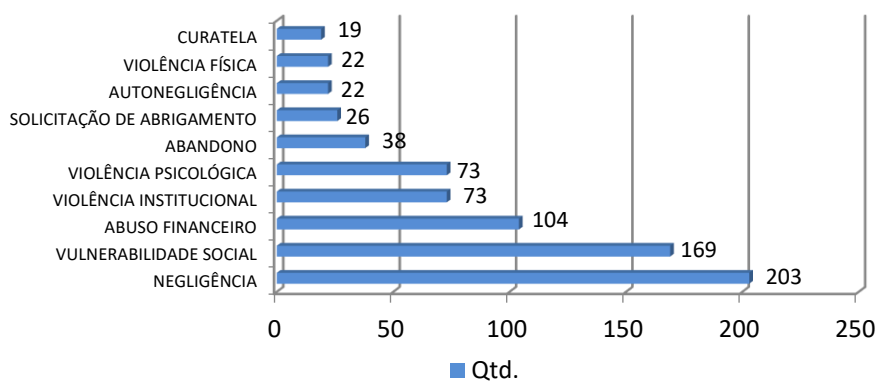
Eleitoral



Outros 9 Temas: 21

Total: 767

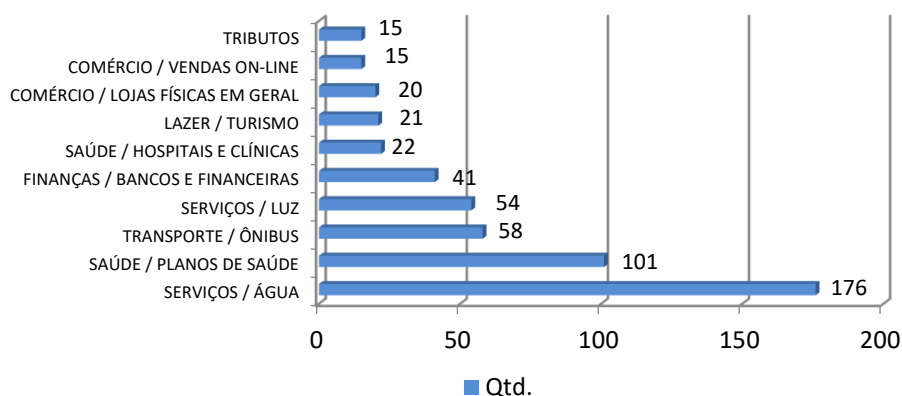
Tutela Individual do Idoso



Outros 5 Temas: 17

Total: 766

Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



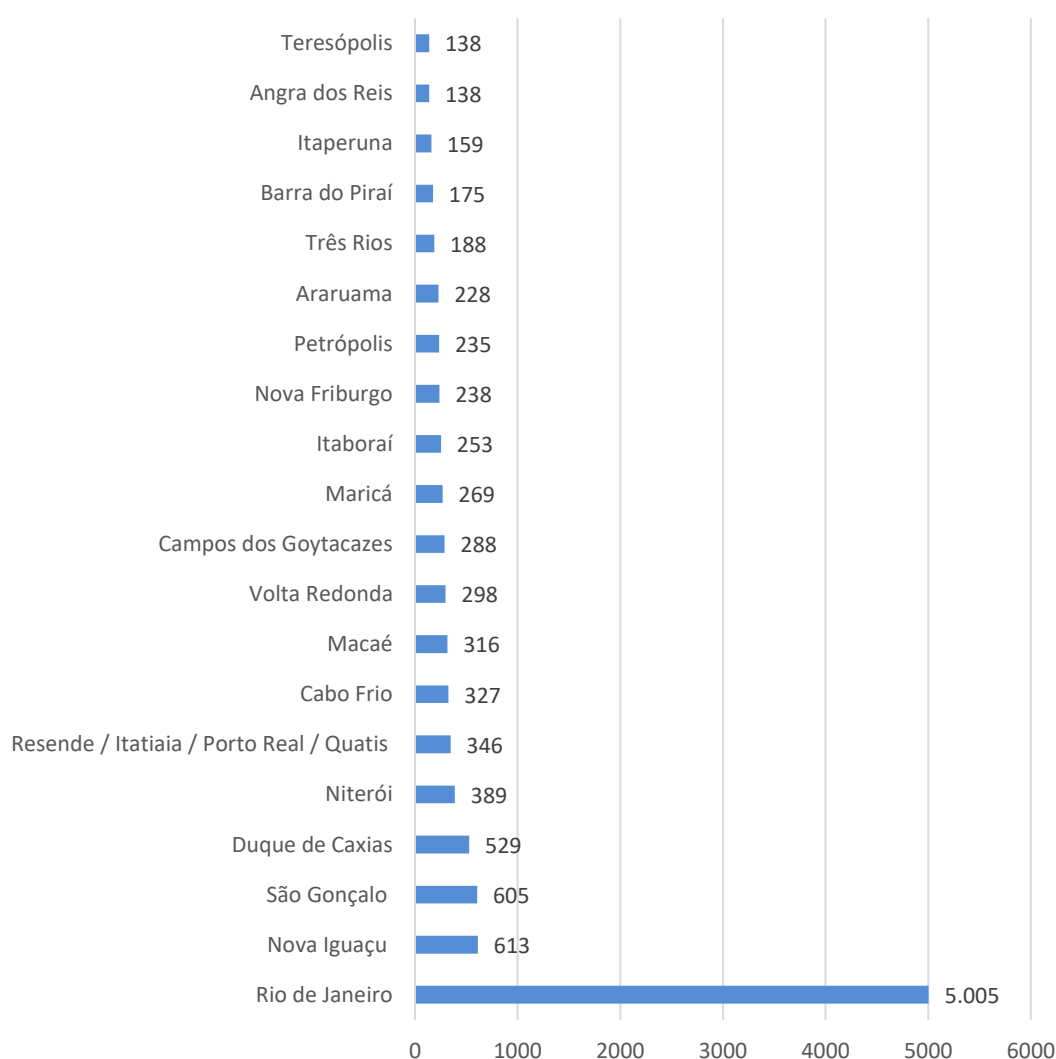
Outros 48 Temas: 199

Total: 722

2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações analisadas no período do segundo trimestre de 2024, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, 12.241 (doze mil duzentos e quarenta e um) 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

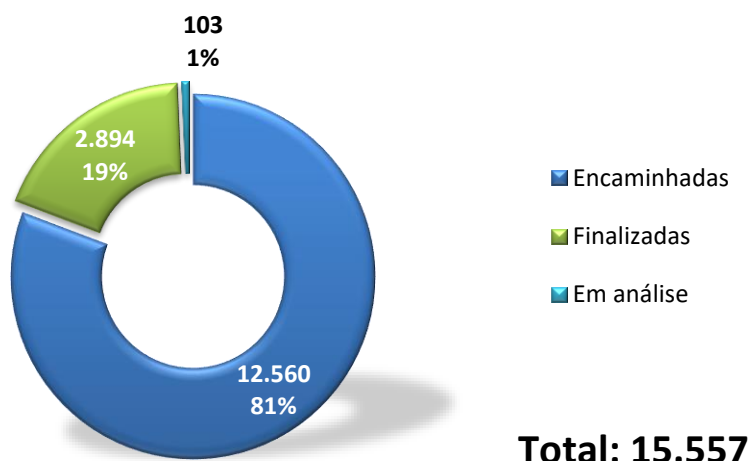


*Os 20 municípios com maiores índices de encaminhamentos.

Fonte: GSI

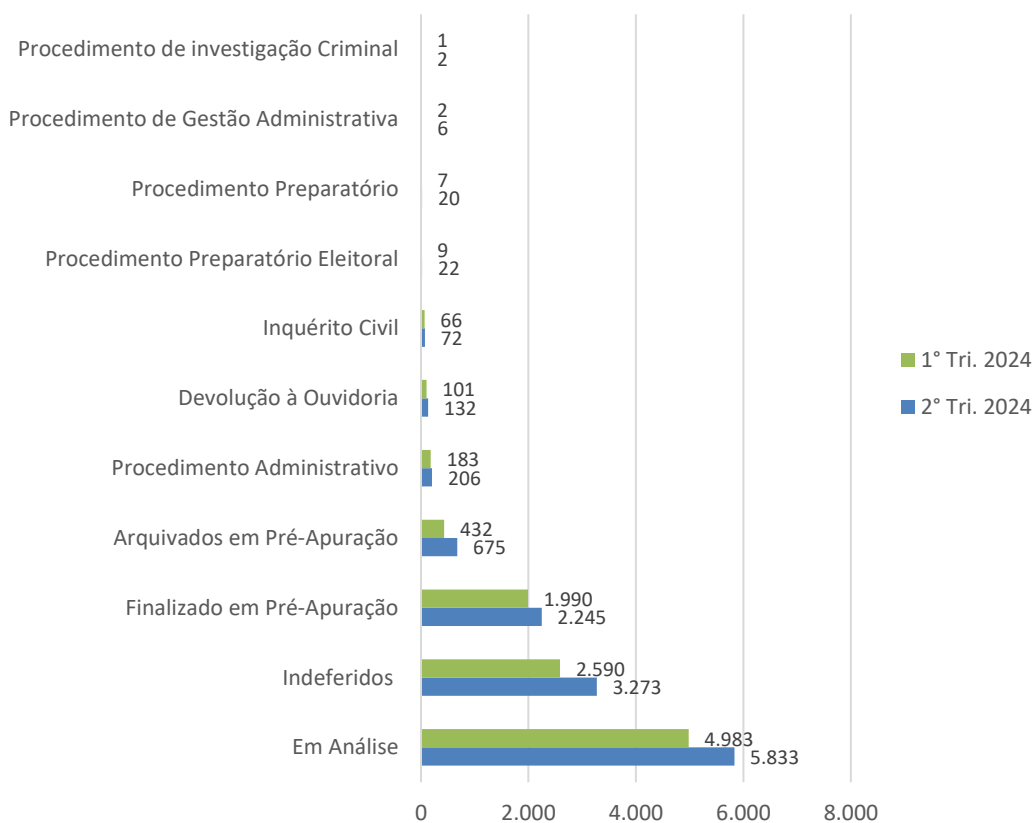
Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	5.005	Paracambi	20
Nova Iguaçu	613	São Pedro da Aldeia	20
São Gonçalo	605	Iguaba Grande	18
Duque de Caxias	529	Miguel Pereira / Paty de Alferes	18
Niterói	389	Casimiro de Abreu	17
Resende / Itatiaia / Porto Real / Quatis	346	São João da Barra	17
Cabo Frio	327	Arraial do Cabo	16
Macaé	316	Cantagalo	16
Volta Redonda	298	Guapimirim	16
Campos dos Goytacazes	288	Nilópolis	16
Maricá	269	Rio Claro	16
Itaboraí	253	Itaocara	15
Nova Friburgo	238	Natividade	15
Petrópolis	235	Santa Maria Madalena / São Sebastião do Alto	15
Araruama	228	Cachoeiras de Macacu	14
Três Rios	188	Piraí / Pinheiral	14
Barra do Piraí	175	Conceição de Macabu / Trajano de Moraes	13
Itaperuna	159	Japeri	13
Angra dos Reis	138	Paraíba do Sul	13
Teresópolis	138	São Fidélis	13
Santo Antônio de Pádua	136	Carmo	12
Piabetá / Magé	116	Paraty	12
Cordeiro	104	Carapebus / Quissamã	10
Belford Roxo	103	Bom Jardim / Duas Barras	09
Itaguaí	88	Porciúncula	09
Vassouras	88	São José do Rio Preto / Itaipava	09
Barra Mansa	67	Mendes	08
Rio das Ostras	51	Silva Jardim	07
São João de Meriti	47	Vila Inhomirim	007
Saquarema	42	Bom Jesus de Itabapoana	06
Mangaratiba	37	Italva / Cardoso Moreira	06
Queimados	32	Sapucaia	06
Rio Bonito	31	Alcântara	05
Seropédica	31	Cambuci	04
Sumidouro	28	São Francisco do Itabapoana	03
Valença / Rio das Flores	24	São Sebastião do Alto	03
Armação dos Búzios	23	Engenheiro Paulo de Frontin	02
Laje de Muriaé / Miracema	21	Mesquita	02
Total			12.241

2.13 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/07.

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



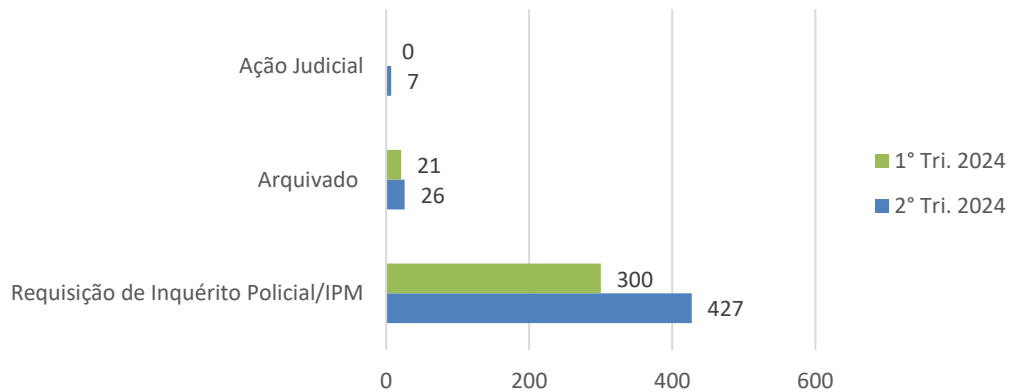
Expedientes Ouvidoria decorrentes das 15.557 comunicações: **12.868**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/07/2024.

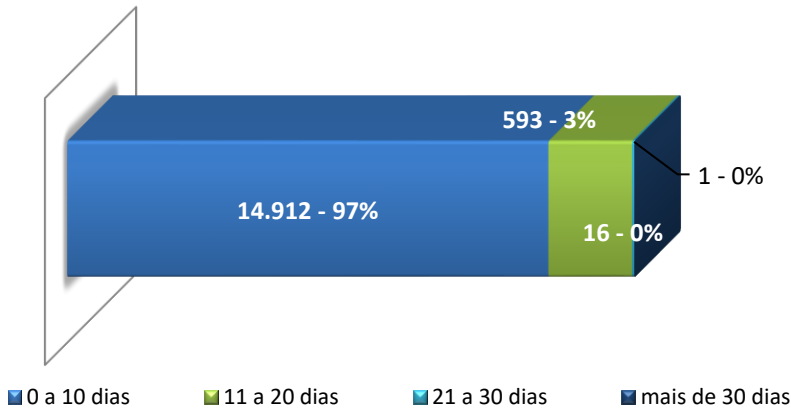
2.15 – Tempo de análise das comunicações recebidas do trimestre na Ouvidoria:

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 em 02/07/2024.



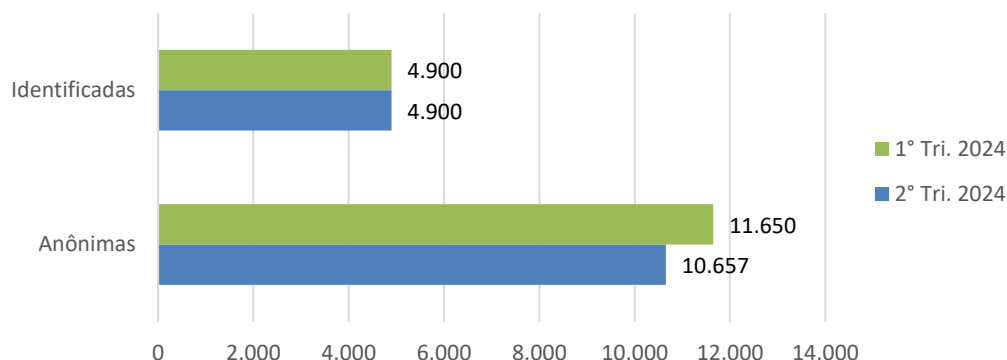
*Comunicações tratadas no período

Total: 15.522

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	12.464	134	07	01
Arquivadas	2.448	459	09	-
Total	14.912	593	16	01

2.16 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 15.557 (quinze mil quinhentos e cinquenta e sete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 10.657 (dez mil seiscentos e cinquenta e sete) foram anônimas, enquanto 4.900 (quatro mil e novecentos) foram identificadas.



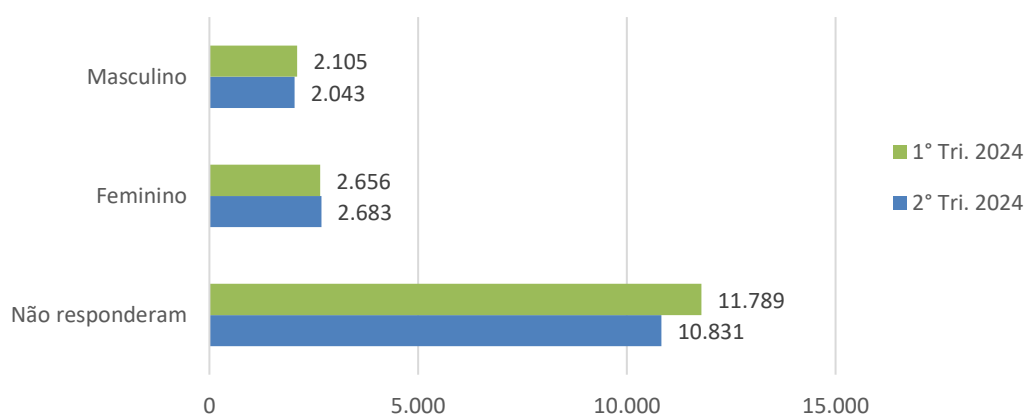
Total 1º Tri. 2024: **16.550**

Total 2º Tri. 2024: **15.557**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em **02/07/2024**.

2.17 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 15.557 (quinze mil quinhentos e cinquenta e sete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 2.683 (dois mil seiscentos e oitenta e três) foram registradas pelo gênero feminino, 2.043 (dois mil quarenta e três) foram registradas pelo gênero masculino e em 10.831 (dez mil oitocentos e trinta e um) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 1º Tri. 2024: **16.550**

Total 2º Tri. 2024: **15.557**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em **02/07/2024**.

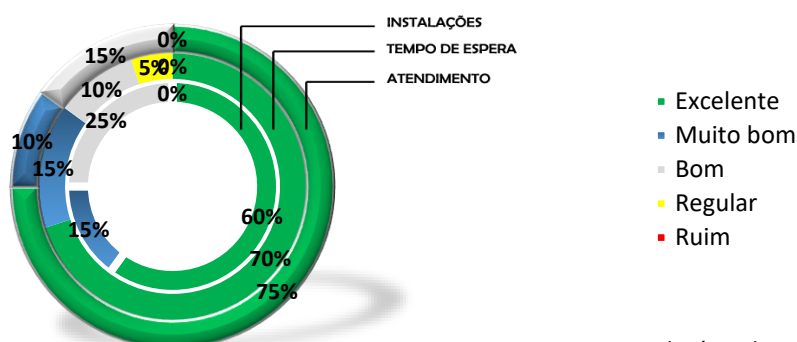
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

▪ Presencial

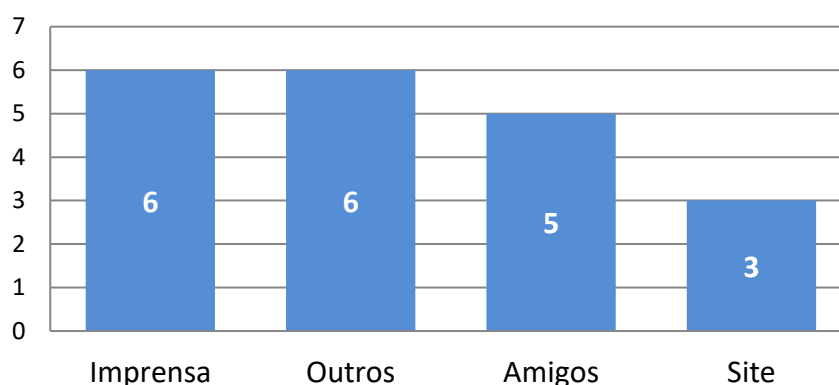
Em um universo de 526 (quinhentos e vinte e seis) atendimentos, 20 (4%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	12	Excelente	14	Excelente	15
Muito bom	3	Muito bom	3	Muito bom	2
Bom	5	Bom	2	Bom	3
Regular	0	Regular	1	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	20		20		20



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?

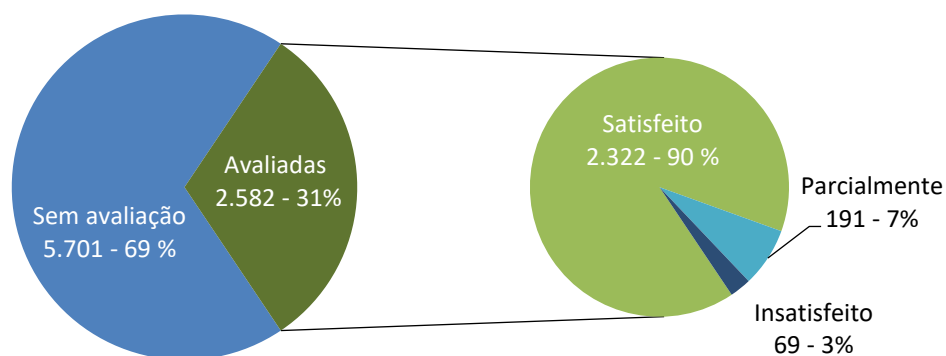


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

▪ Telefone 127

Em um universo de 8.283 (oito mil duzentos e oitenta e três) ligações atendidas, 2.582 (31%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

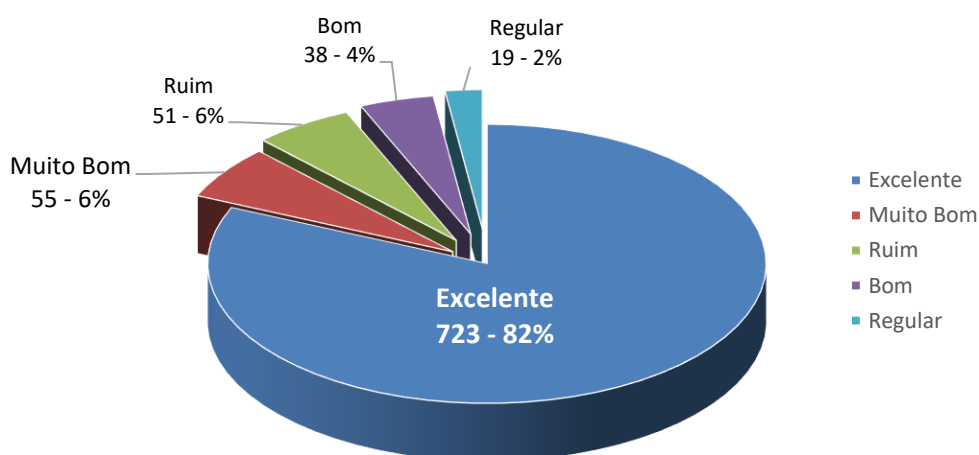


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Abril	2.843	965	882	57	26
Maio	2.847	850	769	62	19
Junho	2.593	767	671	72	24
Total	8.283	2.582	2.322	191	69

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

▪ Internet

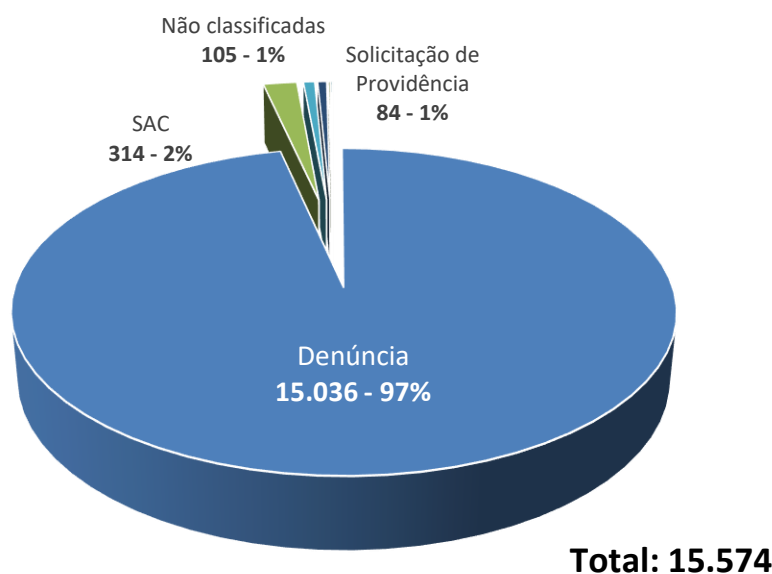
Em um universo de 9.200 (nove mil e duzentos) comunicações, 886 (10%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

4.1 - Distribuição das comunicações por classe:

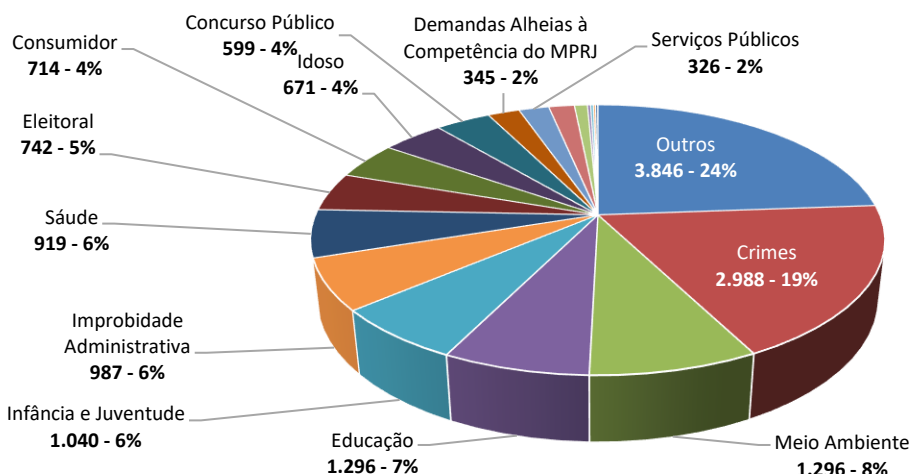
As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria
Feito em **01/04/2024**

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	15.036	14.914	122
SAC	314	314	-
Não classificadas	105	105	-
Solicitação de Providência e/ou informação	84	84	-
Reclamação Elogio	18	18	-
Elogio	16	16	-
Sugestão	01	01	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto²:



Outros	3.846
Crimes	2.988
Meio Ambiente	1.296
Educação	1.125
Infância e Juventude	1.040
Improbidade Administrativa	987
Saúde	919
Eleitoral	742
Consumidor	714
Idoso	671
Concurso Público	599
Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	345
Serviços Públicos	326
Violência Doméstica	278
Administração e Funcionamento do Ministério Público	141
Execução Penal	34
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	30
Acessibilidade	24
Controle Externo da Atividade Policial	24
Residência na Comarca	01
Atuação de membros e servidores	01
Pendentes	122

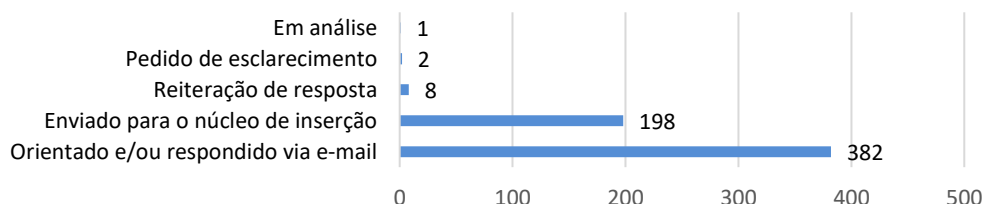
² Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas como “outros”.

5 Serviço de Atendimento ao Cidadão– SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas por e-mail e FalaBr, durante o 2º Trimestre de 2024.

- Demandas de E-mails:

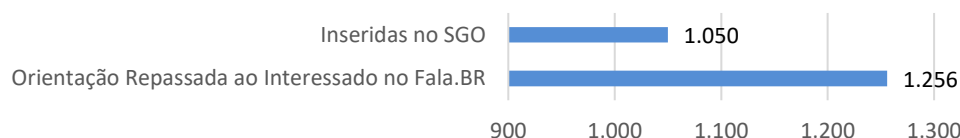
Controle de Ações da Gestão de E-mails



Controle de ações da gestão de e-mails	Quantitativo
Orientado e/ou respondido via e-mail	382
Enviado para o núcleo de inserção	198
Reiteração de resposta	08
Pedido de esclarecimento	02
Em análise	01
Total	591

- Demandas do Fala.Br³:

Controle de Ações do Fala.BR



Controle de ações do Fala.br	Quantitativo
Orientação Repassada ao Interessado no Fala.BR	1.256
Inseridas no SGO	1.050
Total	2.306

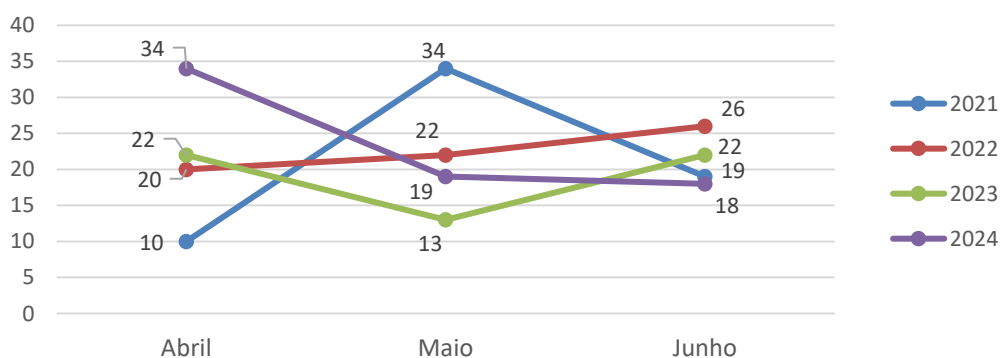
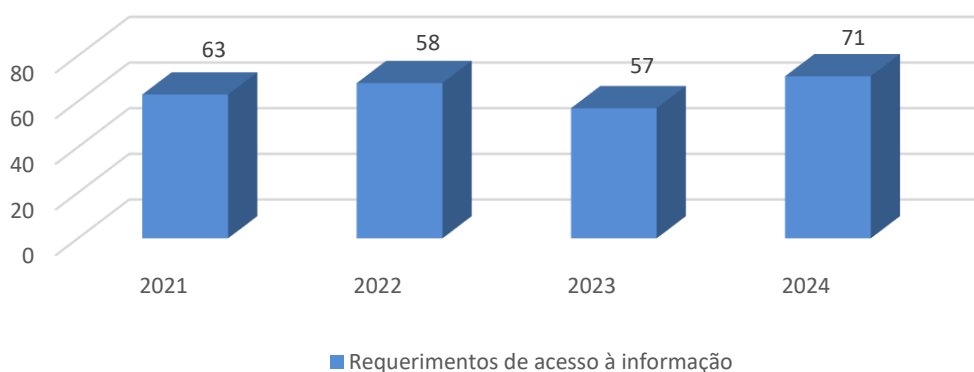
³ A partir de junho de 2024, todas as demandas oriundas do Fala.Br passaram a ser inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidorias para a devida análise quanto à pertinência para atuação deste órgão ministerial.

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

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

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

- **Quantitativo de pedidos no segundo trimestre: 71**
- **Média mensal de pedidos no segundo trimestre: ≈ 24**



Total 2021: **63**

Média mensal: ≈ **21**

Total 2022: **68**

Média mensal: ≈ **23**

Total 2023: **57**

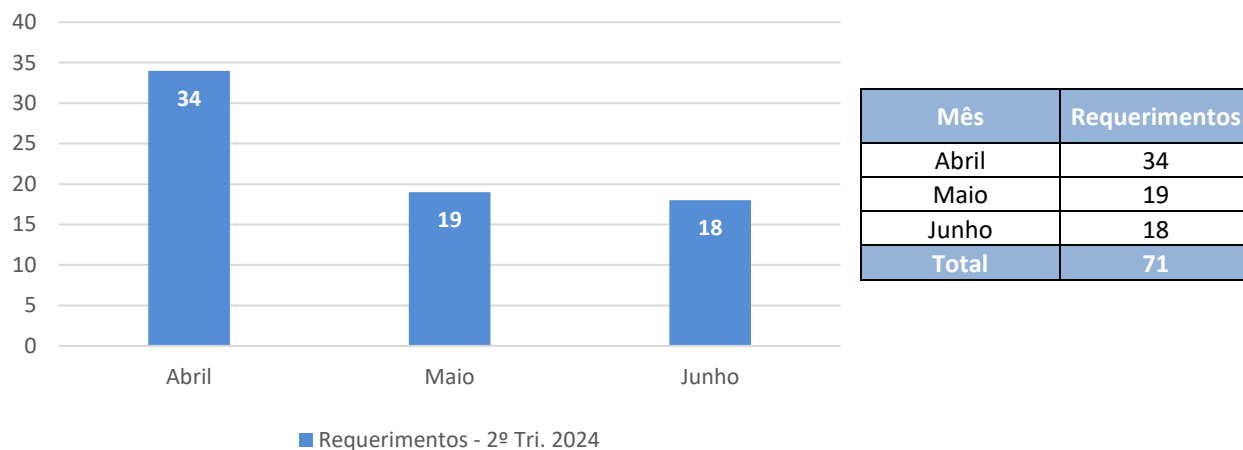
Média mensal: ≈ **19**

Total 2024: **71**

Média mensal: ≈ **24**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

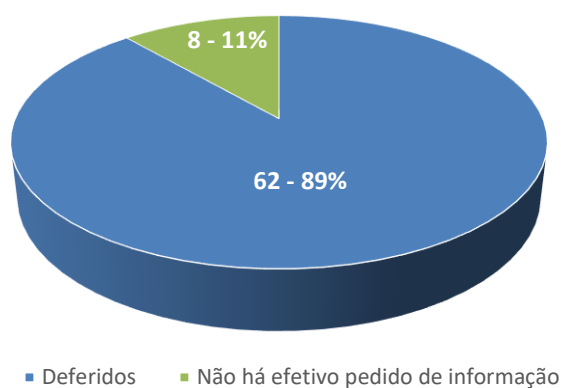
Esses 71 (setenta e um) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



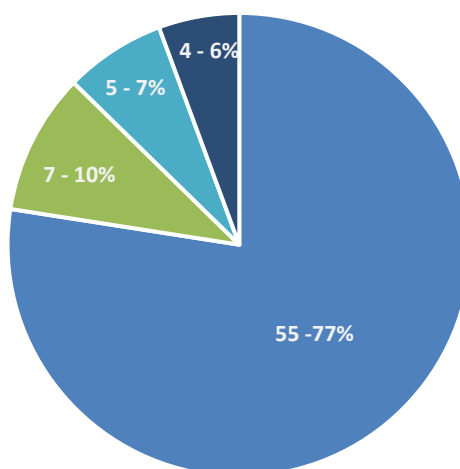
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Abril	32	02	-	-	34
Maio	15	04	-	-	19
Junho	15	02	01	-	18



Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	55
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	07
Orientação (consulta) – SIC	05
Solicitação de certidão	04
Total	71



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **19 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Abril	34	07	18
Maio	19	05	18
Junho	18	02	23
Total	71	14	19

7 Reuniões

- **Em 02/04** - Projeto Ouvidoria – acompanhamento / TRE reunião eleitoral ouvidoria;
- **Em 05/04** - Reunião SGMP, SECLOG e Ouvidoria;
- **Em 10/04** - Reunião Ouvidoria com Cao Idoso - Formulário / CNOMP 20ª Reunião Extraordinária;
- **Em 12/04** - Reunião FalaBr;
- **Em 18/04** - CNMP e Ouvidoria Públicas;
- **Em 24/04 e 25/04** - CNMP - Capacitação de atendimento à vulneráveis;
- **Em 29/04** - Reunião Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público;
- **De 02/05** - 70ª Reunião do CNOMP - alinhamento;
- **De 03/05** - Quarta Reunião - GT LAI;
- **Em 16/05 e 17/05** - 70ª Reunião do CNOMP Rio de Janeiro - Sede;
- **Em 27/05** - Reunião presencial P.R.E. com o PGJ;
- **Em 29/05** - Reunião Ouvidoria;
- **Em 14/06** - Reunião com equipe Call Center Ouvidoria;
- **Em 25/05** - Reunião CSP - CNMP 19ª edição do Projeto "Segurança Pública em Foco" / Reunião Delegada de Polícia 180.

8 Notícias

Em 02/04: Ouvidorias do MPRJ e do TRE-RJ alinham atuação coordenada nas eleições municipais



O ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), Augusto Vianna, e a ouvidora da Mulher do MPRJ, Dina Maria Velloso, reuniram-se, nesta terça-feira (02/04), na sede do Tribunal Regional Eleitoral (TRE-RJ), com a ouvidora-geral substituta do TRE-RJ, desembargadora eleitoral Kátia Junqueira. Durante o encontro, foram discutidas medidas para a atuação coordenada das Ouvidorias das duas instituições nas eleições municipais deste ano.

A reunião debateu a uniformização de medidas de combate à prática de crimes eleitorais, como aqueles ligados à violência política de gênero, assédio eleitoral, candidaturas fictícias, fake news e abuso de poder religioso.

Entre as ações propostas estão o compartilhamento de informações, o mapeamento georreferenciado dos delitos eleitorais, a promoção de eventos de sensibilização com candidatos e partidos e a realização de capacitações.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=141703>)

Em 07/04: MPRJ participa de evento pela conscientização do autismo na orla da praia do Leblon



“É um movimento que une as pessoas com autismo e demais deficiências na defesa da causa. É importante para nós, pessoas autistas, porque muitas vezes os nossos direitos acabam sendo violados. E o Ministério Público faz parte da nossa rede de apoio, está com a gente”, ressaltou o escritor, modelo, palestrante e

cosplayer Guilherme Izidoro, também conhecido como Xawdrê, durante a 11ª Caminhada pela Conscientização do Autismo, que aconteceu na Praia do Leblon, na manhã deste domingo (07/04). A Ouvidoria Itinerante do MPRJ e o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e Pessoa com Deficiência (CAO Cível e Pessoa com Deficiência/MPRJ) participaram do evento.

A caminhada reuniu pais de autistas e seus filhos em comemoração ao Dia Mundial da Conscientização do Autismo (02/04), instituído pela ONU, para dar visibilidade à causa. Integrantes da equipe da Ouvidoria/MPRJ realizaram os atendimentos no ônibus do MPRJ e explicaram aos participantes a atuação do Ministério Público em relação ao autismo e outros temas. As manifestações serão encaminhadas aos respectivos Centros de Apoio do MPRJ, para que sejam transformadas em ações e projetos que atendam às demandas de inclusão.

"O Ministério Público caminha ao lado e de braços dados com as pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e de seus pais, que tanto lutam para dar visibilidade à causa e para garantir os direitos dos seus. E a presença da Ouvidoria Itinerante demonstra o compromisso que o MPRJ tem com a inclusão desses indivíduos na sociedade, promovendo a conscientização e a visibilidade para a luta dessas famílias. A sociedade precisa celebrar a neurodiversidade, enfrentando estereótipos, mitos e estigmas", declarou o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna.

Ilton Caruso, fundador da Ong Mundo Azul, organizadora do evento, ressaltou a participação do MPRJ na causa. "O Ministério Público é um conciliador e um parceiro na orientação, para que a sociedade inclua com respeito e olhe para essas crianças. O Mundo Azul agradece muito

essa parceria com o MP, porque tem total importância na questão da inclusão e conscientização”, disse Caruso.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=142403>)

Em 30/04: MPRJ recebe estudantes de Direito para visita guiada com o CDM



(desde 1891)".

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do Centro de Memória Procurador de Justiça João Marcello de Araújo Júnior (CDM/MPRJ), recebeu, nesta segunda-feira (29/04), estudantes de Direito da Universidade Estácio de Sá para uma visita à exposição "131 anos do Ministério Público no Rio de Janeiro

O circuito iniciou na Ouvidoria do MPRJ, no subsolo, passando pela exposição "Do chão ao coração: Mulheres Terra" no Corredor Cultural do MPRJ. Seguiram depois para o Corredor Cultural Promotor de Justiça Stênio Lutgardes Neves, no 4º andar do Prédio das Procuradorias de Justiça, onde houve uma explicação histórica sobre o MPRJ com a historiadora Maristela Santana. No final, ocorreu um bate-papo com a procuradora de Justiça Patrícia Carvão, que está à frente da Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH). Ela citou exemplos de atuação do MPRJ. Participaram três professores e 17 alunos.

Maristela Santanna, historiadora do CDM/MPRJ, apresentou aos estudantes a história da instituição, o surgimento do MP no país e como foi criado o cargo de promotor de Justiça. Além disso, destacou a importância de trazer esses assuntos para os estudantes de Direito. "Na maioria das vezes, eles têm apenas uma visão mais geral do que seja a instituição. E, com essa oportunidade de conversa, podemos entrar em detalhes, apresentar o espaço, falar sobre a importância do crescimento da instituição, pois hoje as pessoas olham e acham que o MP sempre foi assim. Na verdade, foi uma construção de lutas, muitas pessoas tiveram destaque nessa trajetória, e é fundamental trazer à memória algumas personalidades que tiveram um papel importante nessa construção", comentou a historiadora.

Foram transmitidos aos alunos informações e exemplos de atuação do MPRJ, como as áreas de Transporte, Educação e Saúde. Além disso, a procuradora de Justiça Patrícia Carvão falou um pouco sobre o atendimento às vítimas, que hoje em dia contam com mais acolhimento e atenção. "Em todo o mundo tem um debate em torno da importância da vítima em um

processo, mas a atuação vai muito além disso. Hoje em dia, a vítima precisa de um atendimento e acolhimento especial por parte do Judiciário", disse a procuradora em sua palestra.

Além disso, Patrícia Carvão destacou a importância de receber alunos e a sociedade civil no MPRJ para compreender o funcionamento da instituição. "Essas visitas ao Ministério Público são fundamentais, porque nos aproximam da sociedade. Os alunos conseguem conhecer um pouquinho da nossa atuação e trazer um pouco da realidade prática do que é o sistema de Justiça. E é sempre muito bom mostrar todo esse trabalho", concluiu.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=144106>)

Em 10/05: MPRJ sediará reunião com ouvidores de Ministérios Públicos de todo o país



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) sediará, nos dias 16 e 17 de maio, a 70ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), no 9º andar do edifício-sede do MPRJ, no Centro do Rio. O evento reúne representantes das Ouvidorias dos MPs

de todo o Brasil para debater questões relativas ao aperfeiçoamento do trabalho e para promover a troca de experiências entre as instituições.

As palestras do primeiro dia serão ministradas apenas por mulheres, com a participação da ouvidora nacional e conselheira do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), procuradora de Justiça do MPAP Ivana Cei, da ex-ouvidora-geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e ex-presidente do Instituto Latino-Americano de Ombudsman, professora Cristina Ayoub Riche, e da juíza-ouvidora do Supremo Tribunal Federal (STF), Flávia Martins de Carvalho.

No segundo e último dia, membros do MPRJ destacarão projetos desenvolvidos pela instituição a fim de aprimorar o trabalho dos profissionais atuantes na área. Na ocasião, será exibida a ferramenta “Violência contra a Mulher em Dados”, que reúne informações das Promotorias de Justiça sobre violência contra a mulher. O painel tem como objetivo estimular uma direção mais eficaz e assertiva no combate à violência de gênero e está disponível no final da página da [Ouvidoria da Mulher](#).

Já o projeto piloto “Vozes da Ouvidoria: cuidando de quem cuida” será apresentado pela procuradora de Justiça Patrícia Carvão, coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ). A iniciativa é fruto de uma pesquisa, realizada por uma equipe de psicólogos, para propor intervenções como a construção de espaços de escuta, acolhimento e acompanhamento psicológico.

Na reunião também será entregue a comenda “Honra e Mérito do CNOMP” ao ouvidor-geral do Ministério Público do Amapá (MPAP), Marcelo Moreira dos Santos, à ouvidora do

Ministério Público do Trabalho (MPT), Vera Regina Della Pozza Reis, e à ouvidora do Ministério Público Militar (MPM), Najla Nassif Palma.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=144905>)

Em 16/05: MPRJ sedia, durante dois dias, reunião com ouvidores de Ministérios Públicos de todo o país



Foi realizada nesta quinta-feira (16/05), a abertura da 70ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), no foyer do 9º andar do edifício-sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), no centro do Rio. Durante dois dias, representantes das Ouvidorias dos MPs de todo o país vão

trocar experiências e debater questões relativas ao aperfeiçoamento do trabalho. A presidente do CNOMP, Jussara Maria Pordeus e Silva, abriu o encontro pedindo um minuto de silêncio em solidariedade às vítimas da tragédia no Rio Grande do Sul. O ouvidor do MPRS, Mauro Henrique Renner, participou do evento por videoconferência.

Na sequência, Jussara Maria Pordeus e Silva cumprimentou a todos os presentes e agradeceu ao MPRJ pelo acolhimento ao evento. "Esse é um encontro nacional de extrema importância para todos nós. As ouvidorias dos MPs devem estar sempre próximas do cidadão, promovendo o contato, ouvindo e encaminhando as demandas que são recebidas", destacou.

"Com certeza esse será um evento muito produtivo, do ponto de vista de conhecimento, de trabalho. A Ouvidoria cumpre um papel muito relevante no Ministério Público, ela vem crescendo e sendo incorporada cada vez mais ao nosso cotidiano. E o desafio agora é aprimorá-la cada vez mais. A Ouvidoria é a porta de entrada, o primeiro contato do cidadão. Essa troca de experiências permite maior agilidade e melhor tratamento das notícias e comunicações, fazendo com que possamos qualificar o trabalho na ponta", ressaltou o procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos.

O ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna, resalta que o CNOMP é um conselho que traz muita experiência e a diversidade do Ministério Público. "Com os Ouvidores aqui reunidos, conseguimos trocar experiências e adquirir novas perspectivas de como atender melhor o cidadão. Experiências que já foram feitas em Manaus, no Rio Grande do Sul, em São Paulo, por exemplo, nós conseguimos adaptar para o Rio de Janeiro, construindo novas ferramentas que

permitem que o cidadão seja melhor atendido e compreendido pela Ouvidora e pela instituição”, diz Augusto Vianna.

A Ouvidora Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ivana Cei, falou sobre a importância do encontro: "Eu acredito no trabalho coletivo, na união de forças, e o Ministério Público tem um papel fundamental. A sociedade quer ser ouvida, quer dialogar, e esse é nosso papel. Precisamos sair daqui com novas experiências, mas também com objetivos a serem traçados", afirmou.

Em seguida, Cristina Ayoub Riche, fundadora da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e ex-presidente do Instituto Latinoamericano de Ombudsman- Defensores del Pueblo (ILO) falou sobre as experiências no Instituto. A última palestra do dia foi da juíza-ouvidora do Supremo Tribunal Federal (STF), Flávia Martins, que apresentou dados e a experiência de seu trabalho no STF.

Também participaram do encontro a ouvidora da Mulher do MPRJ, Dina Maria Velloso; a corregedora-geral interina do MPRJ, Márcia Pires; o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto; o presidente da Associação do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Amperj), Cláudio Henrique Viana; o vice-presidente do CNOMP, Humberto Alexandre Campos Ramos, entre outros.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=145601>)

Em 17/05: MPRJ e CNMP visitam o Centro Integrado de Comando e Controle e conhecem o sistema das câmeras portáteis utilizadas pelos policiais militares



O procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos, esteve, na manhã desta sexta-feira (17/05), no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), na Cidade Nova, para conhecer a estrutura do prédio, que abriga as forças de segurança, e o sistema operacional das câmeras portáteis utilizadas pelos policiais militares.

Luciano Mattos estava acompanhado pela Ouvidora Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ivana Cei; pelo membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto; pelo Ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna e pelos promotores de Justiça Adriana Lucas Medeiros, coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Investigação Penal (CAO Investigação Penal/MPRJ); Tiago Veras, coordenador do GTT-ADPF 635/MPRJ e Victor Miceli, assistente do GTT-ADPF 635.

“Esse é um trabalho que tem sido feito desde 2021, e que foi crescendo, sendo aprimorado. São várias determinações do Supremo Tribunal Federal na ADPF 635, e isso tudo está dentro desse acompanhamento que fazemos. Hoje, viemos observar de perto, já que tivemos várias equipes do Ministério Público acompanhando esse trabalho. Trouxemos também o Conselho Nacional do Ministério Público, já que haverá uma Ouvidoria destinada a colher informações sobre violência policial. Isso tudo faz parte desse acompanhamento que temos feito de forma muito criteriosa”, ressaltou o PGJ.

A reunião foi aberta pelo secretário de Estado da Polícia Militar, Marcelo Menezes Nogueira. “É com muita satisfação que recebemos todos aqui para apresentar nossa estrutura, nosso trabalho e as ferramentas tecnológicas utilizadas pela nossa instituição. A parceria com o Ministério Público é sempre de grande valia”, afirmou. Também estiveram presentes o secretário de Estado de Segurança Pública, Victor Cesar Carvalho dos Santos; o secretário de Estado de Polícia Civil, Marcus Amim; a ouvidora-geral da PM, Celma Ribeiro Jansen Bizerra; o diretor de tecnologia da PM, Agdan Fernnades; e delegados da Polícia Civil, entre outros.

Foram apresentados dados sobre o sistema de câmeras, estatísticas de requisição de imagens e as melhorias realizadas, como atualizações de tecnologia. Atualmente, o sistema opera com mais de 12 mil câmeras. Em seguida, todos visitaram as instalações do CICC, as instalações do 190, a Ouvidoria-Geral e o caminhão conhecido como CICC Móvel, utilizado em grandes eventos e equipado com câmeras e drones.

“Fiquei muito impressionada com a estrutura, o Rio de Janeiro tem uma integração muito importante entre os órgãos de investigação, entre todas as instituições, em um único local. É um avanço que todos nós teremos que ter futuramente, porque facilita a apuração de fatos. Em uma situação de emergência, por exemplo, agiliza a solução de problemas. É muito importante também a interferência do Ministério Público com sugestões para o melhoramento do Centro Integrado”, afirmou Ivana Cei.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=145507>)

Em 18/05: MPRJ encerra a 70ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público



O encerramento da 70ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), encontro realizado na sede do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), foi marcado pela iluminação em azul do monumento ao Cristo Redentor, na noite desta sexta-feira (17/05). O

evento reuniu representantes das Ouvidorias dos MPs de todo o Brasil no Rio de Janeiro para debater questões relativas ao aperfeiçoamento do trabalho de escuta e encaminhamento das demandas da sociedade.

“Sediar um evento como esse tem muita importância para o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Tivemos a oportunidade de mostrar o nosso trabalho na Ouvidoria, e o acompanhamento das determinações da ADPF 635, em razão da criação da Ouvidoria de Combate à Violência Policial. Foram dois dias muito produtivos e realizar essa celebração no monumento ao Cristo Redentor certamente nos inspira para o cumprimento da nossa nobre missão de defender a população e, principalmente, os mais carentes”, destacou o procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos.

No Santuário Arquidiocesano Cristo Redentor foi realizada uma missa pelo padre colaborador do Santuário Rafael Martins, com a presença de autoridades. A missa também contou com a presença de autoridades como o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna; o membro auxiliar da Ouvidoria Nacional, Oswaldo D’Albuquerque Lima Neto; a presidente do CNOMP, procuradora-geral de Justiça do Amazonas, Jussara Maria Pordeus e Silva; a ouvidora da Mulher do MPRJ, promotora de Justiça Dina Maria Velloso; entre outros.

Para a ouvidora Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ivana Cei, esses dois dias de trabalho sintetizam a importância de saber ouvir. “Foi muito impactante porque entendi de fato a importância de saber ouvir”, destacou.

Programação da manhã

Pela manhã, as palestras marcaram o segundo e último dia da 70ª Reunião do CNOMP, realizada na sede do MPRJ. As políticas públicas para combater a violência contra a mulher foram o tema em destaque. A Ouvidoria da Mulher apresentou, em primeira mão, o projeto “Violência contra a Mulher em Dados”, elaborado pela Ouvidoria e desenvolvido pela Gerência de Análises, Diagnósticos e Geoprocessamento (GADG/MPRJ), um painel Interativo que agrega informações sobre violência contra a mulher, especialmente ao analisar a evolução da demanda recebida pelo MPRJ. O objetivo é orientar, de forma mais precisa e decisiva, e com bases em dados, as iniciativas da Ouvidoria no combate à violência contra a mulher.

A ouvidora da Mulher do MPRJ, promotora de Justiça Dina Maria Velloso, abriu a palestra. Para ela, a plataforma é importante não só para a elaboração de políticas institucionais, mas para toda a sociedade. "A plataforma Violência contra a Mulher em Dados está disponível na página da Ouvidoria da Mulher para a reformulação, criação de promotorias, de acordo com a demanda do combate à violência de gênero, e também para o público externo e o poder Executivo, para a elaboração de políticas públicas e ações voltadas ao combate da violência de gênero em todos os níveis", informou Dina.

"Essa ferramenta, assim como todas as ferramentas que a Ouvidoria constrói, são voltadas para a sociedade, são ferramentas sociais. E, acima de tudo, serve como prestação de conta do servidor do Ministério Público para a sociedade. Faz com que o cidadão possa cobrar do MP se naquela região existem demandas de feminicídio, de medida protetiva", ressaltou o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna.

Em seguida, a procuradora de Justiça Patrícia Carvão, coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH), apresentou o projeto “Vozes da Ouvidoria. Ainda no evento, foi entregue a comenda “Honra e Mérito do CNOMP” à ouvidora do Ministério Público do Trabalho (MPT), Vera Regina Della Pozza Reis, e à ouvidora do Ministério Público Militar (MPM), Najla Nassif Palma.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=145701>)

Em 20/06: MPRJ lança canal específico para receber denúncias relacionadas às eleições municipais



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) disponibilizou um canal de Ouvidoria exclusivo para as eleições municipais de 2024, que ocorrerão nos dias 6 de outubro (primeiro turno) e 27 de outubro (no caso dos municípios que tiverem segundo turno). No portal oficial do MPRJ está disponível, na página da Ouvidoria, um painel ELEIÇÕES 2024, com um canal específico, pelo qual o eleitor poderá acessar diversas informações quanto a atuação institucional nas eleições e fazer sua comunicação à Ouvidoria, marcando a caixa de diálogo “Demandas Relacionadas a eleições 2024”. Acesse AQUI o canal de atendimento.

Nas comunicações, os cidadãos poderão denunciar casos de irregularidades na propaganda, além de outras práticas proibidas pela legislação eleitoral, como compra de votos, abuso de poder político e econômico, uso da máquina pública para fins eleitorais, uso indevido dos meios de comunicação social etc. O Centro de Apoio Operacional das Promotorias Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ) também mantém com a Ouvidoria/MPRJ, desde o último final de semana, um plantão exclusivo para o recebimento de notícias de fato relacionadas às eleições, todos os sábados e domingos, das 9 às 17 horas.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=147101>)

Em 25/06: Ouvidoria do MPRJ realiza reuniões interinstitucionais para aprimorar fluxos de denúncias de violência contra a mulher



Nesta terça-feira (25/06), a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) promoveu reuniões estratégicas com representantes da Ouvidoria da Mulher da OAB-RJ e do Departamento Geral de Polícia de Atendimento à Mulher (DGPAM/PCERJ) para tratar de

iniciativas conjuntas para aprimorar os fluxos das denúncias de violência contra a mulher. O objetivo é aumentar a troca de informações, integrar esforços e propor melhorias nos procedimentos adotados.

O ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna, e a assistente da Ouvidoria, Dina Maria Furtado, receberam inicialmente a ouvidora da Mulher da OAB-RJ, Andréa Tinoco. Também participou a servidora Bianca Nogueira. Eles iniciaram as tratativas para a estruturação de um termo de colaboração envolvendo os diferentes órgãos públicos que realizam atendimento à mulher vítima de violência.

Em seguida reuniram-se com a diretora do DGPAM, a delegada Tatiana Queiroz, e com a assessora da Secretaria de Estado da Mulher, Martha Brizola. A pauta foi o fluxo das comunicações recebidas pelo 180 (Central de Atendimento à Mulher) e possíveis oportunidades de melhorias, visando tratar as demandas que chegam para evitar a multiplicidade de registros de um mesmo fato tanto nas delegacias como nas promotorias.

"Foi uma manhã intensa que esperamos que isso repercuta principalmente no trabalho realizado na ponta, naquilo que é recebido pelo promotor. Esperamos que essas duas reuniões nos permitam construir fluxos que qualifiquem os dados da violência contra a mulher e, assim, a gente possa entregar informações melhor elaboradas. A ideia é evitar multiplicidade de registros do mesmo fato nas promotorias", disse Augusto Vianna.

A diretora do Departamento Geral de Polícia de Atendimento à Mulher, Tatiana Queiroz, ressaltou a relevância desse diálogo entre os diferentes órgãos. "O encontro hoje foi extremamente proveitoso porque conseguimos entender o fluxo do 180 com a Ouvidoria da Mulher do MPRJ, identificando gargalos e oportunidades de melhorias. Também por estreitar a ligação do Ministério Público com a Polícia Civil, que é essencial para o enfrentamento à violência contra a mulher. Essa já é uma parceria de décadas que, cada vez mais, é fortificada com essas trocas de informações e sugestões", disse Tatiana Queiroz.

As comunicações à Ouvidoria da Mulher/MPRJ podem ser feitas pelo [formulário no site do MPRJ](#) 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 09h às 18h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=147301>)

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
- Andressa Sampaio Zanon– Telefonista
- Antônia Maria Araujo de Oliveira– Telefonista
- Arianna Veras Camelo Damasio - Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Carla de Araújo Pereira
- 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