

The background features a collage of images showing people in professional settings. A woman with curly hair and glasses is smiling while looking at a device. Another person is visible in the background, also working. The entire image is overlaid with a network of white lines and circles, and a large dark blue circular shape on the right side.

RELATÓRIO de atividades 3º 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. Atividades realizadas pelo Ouvidor	27
8. Notícias	28
09. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	34

1 Apresentação

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

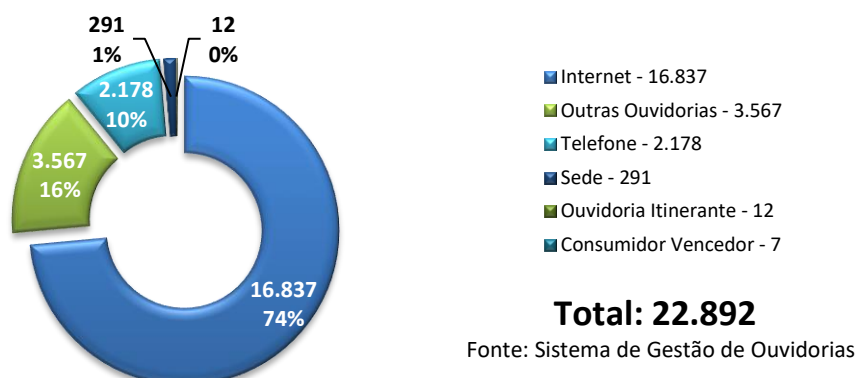
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar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

2 Dados Estatísticos

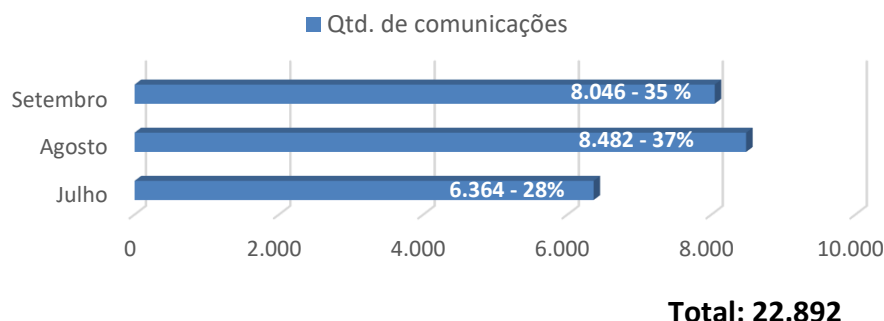
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2024, foram num total de 22.892² (vinte e dois mil oitocentos e noventa e dois).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 22.892 (vinte e dois mil oitocentos e noventa e dois) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:

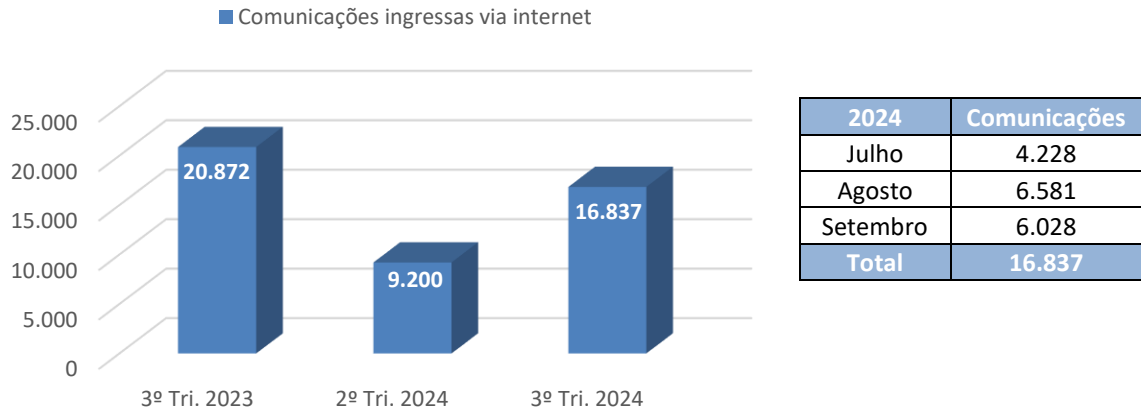


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário "onde está sem água"; **Telefone:** 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 7.077.

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

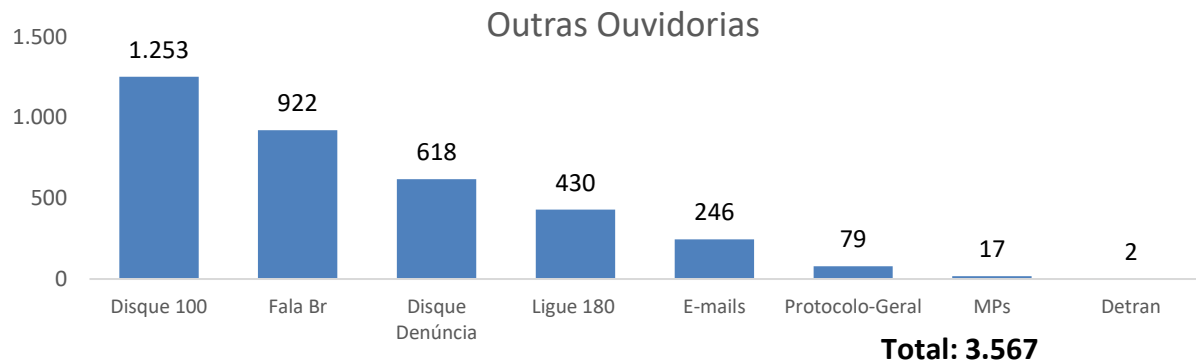
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 16.837 (dezesesseis mil oitocentos e trinta e sete) comunicações, sendo 7.637 (sete mil seiscentos e trinta e sete) comunicações a mais que o 2º trimestre de 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

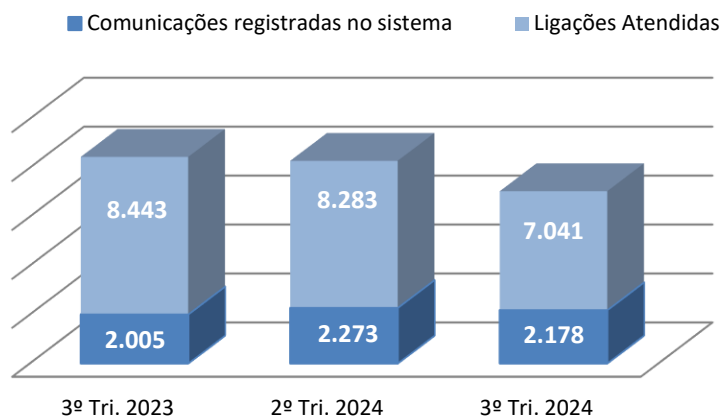
Recebemos comunicações oriundas de Disque 100, Fala.Br, Disque Denúncia, Ligue 180, E-mails, Protocolo- Geral, MPs e Detran.



2024	Disque 100	Fala.Br	Disque Denúncia	Ligue 180	E-mails	Protocolo	Rede de Ouvidoria do MP	Detran
Julho	476	309	247	135	106	37	04	0
Agosto	351	333	174	97	79	19	05	2
Setembro	426	280	197	198	61	23	08	0
Total	1.253	922	618	430	246	79	17	02

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 7.041 (sete mil e quarenta e um) ligações, com 2.178 (dois mil cento e setenta e oito) registros, sendo 173 (cento e setenta e três) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2023.

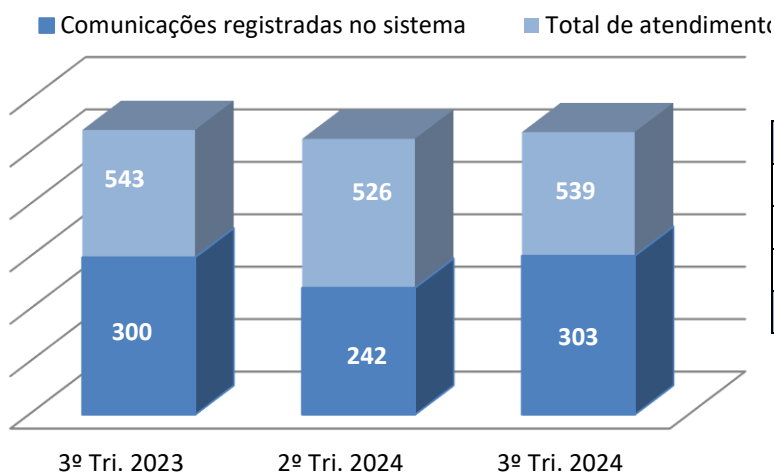


2024	Registros	Ligações
Julho	735	2.446
Agosto	748	2.025
Setembro	695	2.570
Total	2.178	7.041

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

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

No terceiro trimestre de 2024 compareceram ao atendimento presencial, 539 (quinhentos e trinta e nove) pessoas, tendo sido realizados 303 (trezentos e três) registros, 61 (sessenta e um) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2024.

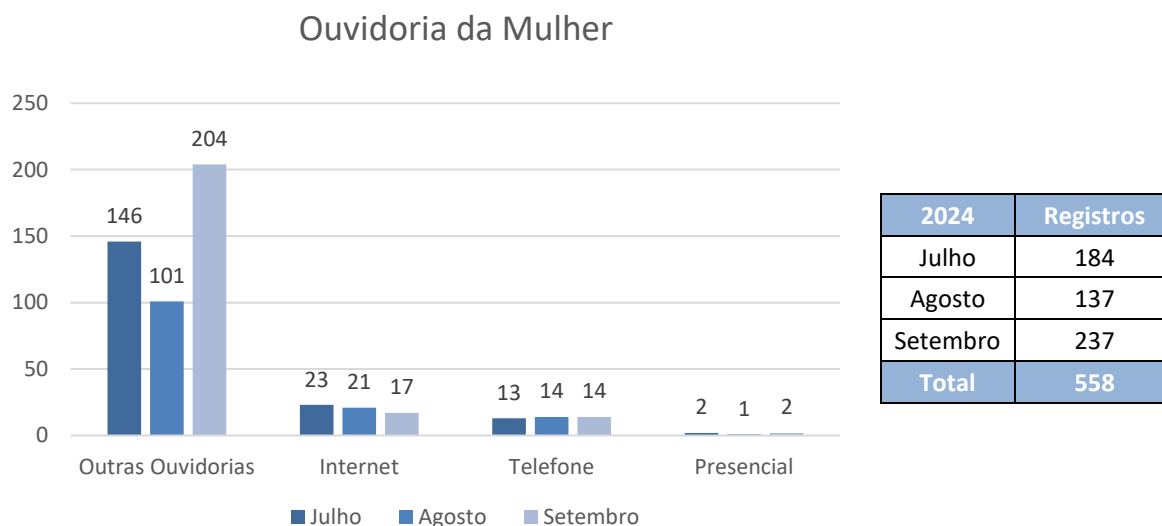


2024	Registros	Atendimentos
Julho	85	173
Agosto	90	172
Setembro	128	194
Total	303	539

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidorias.

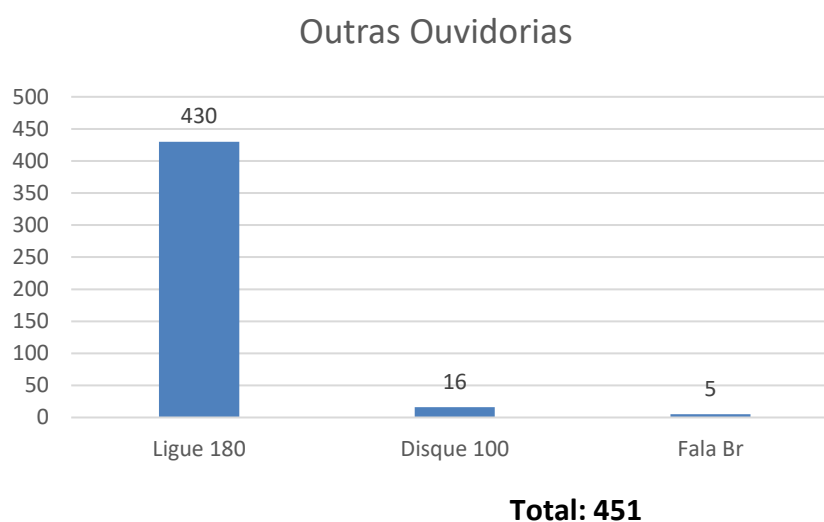
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher:

A Ouvidoria da Mulher, no terceiro trimestre de 2024, recebeu 558 (quinhentos e cinquenta e oito) 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.

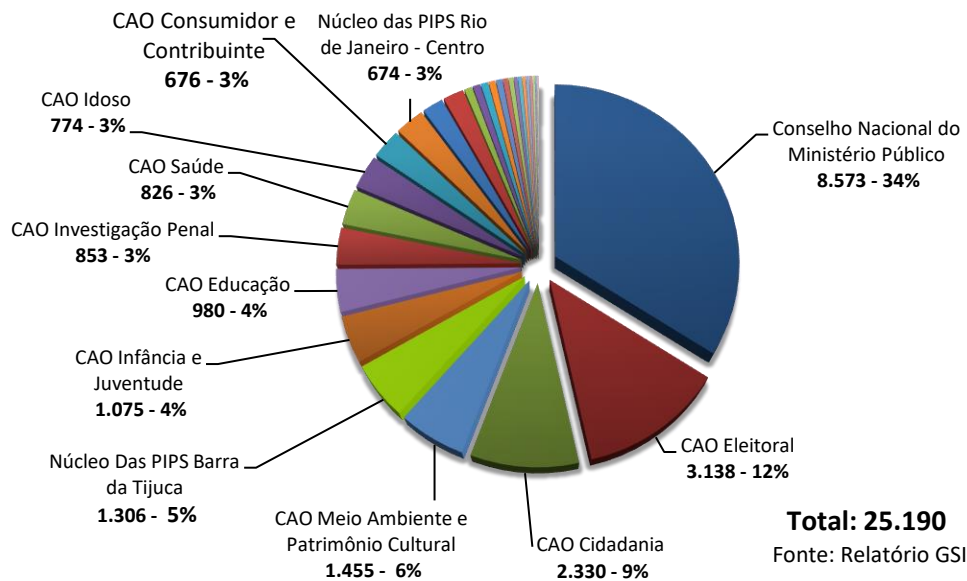
2.8 – Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher:



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria.

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

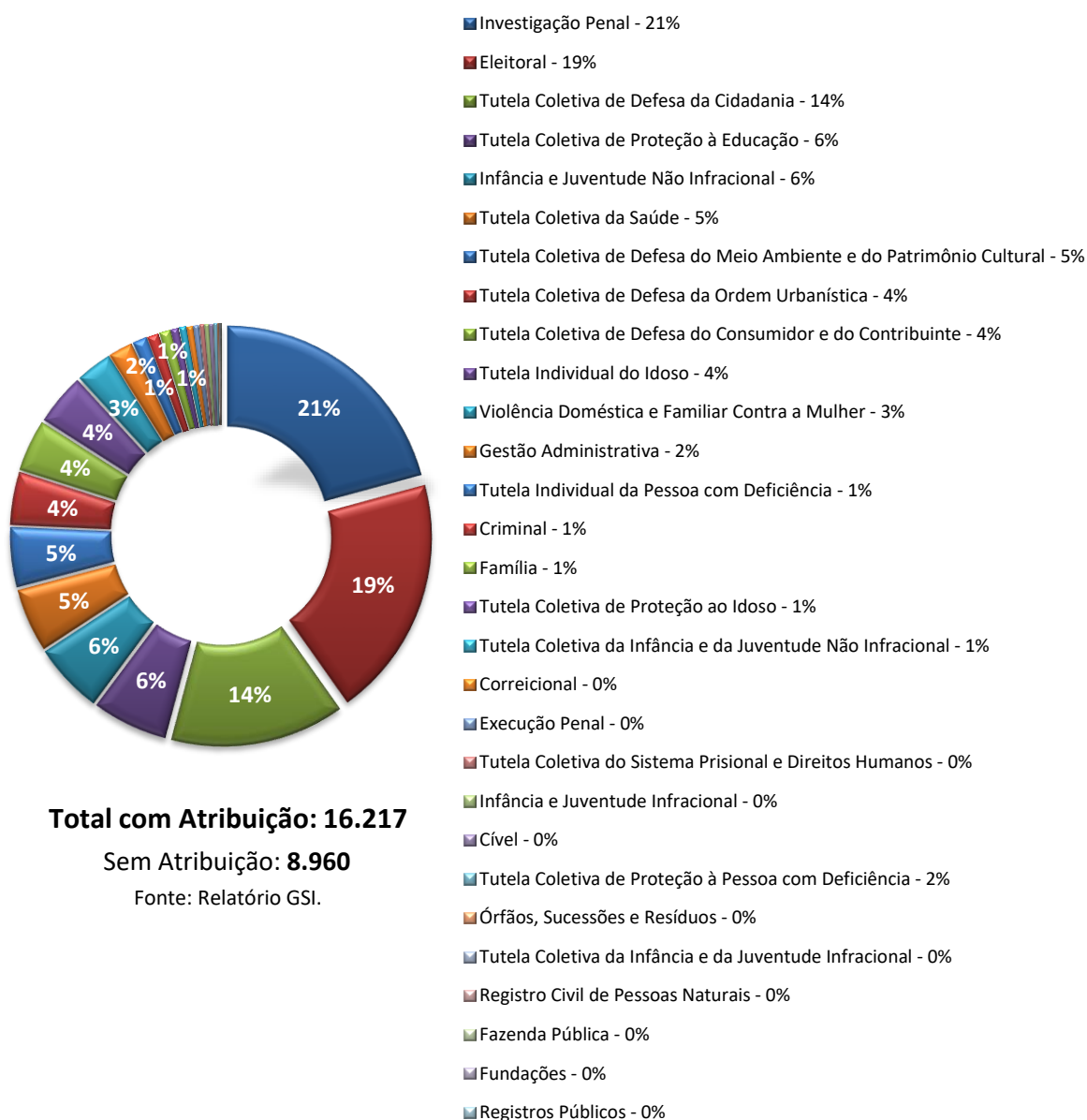
No terceiro trimestre foram distribuídas **22.892** comunicações da seguinte forma:



Conselho Nacional do Ministério Público	8.573
CAO Eleitoral	3.138
CAO Cidadania	2.330
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.455
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.306
CAO Infância e Juventude	1.075
CAO Educação	980
CAO Investigação Penal	853
CAO Saúde	826
CAO Idoso	774
CAO Consumidor e Contribuinte	676
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	674
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	483
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	475
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	181
Assessoria Executiva	174
Ministério Público Federal	167
CAO Criminal	153
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	145
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	118
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	108
Ministério Público do Trabalho	87
Corregedoria-Geral	86
CAO Execução Penal	75
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	75
Secretaria Geral	64
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	54
Conselho Nacional de Justiça	31
Ministério Público Militar	22
Ordem dos Advogados do Brasil	18
Defensoria Pública da União	08
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	03

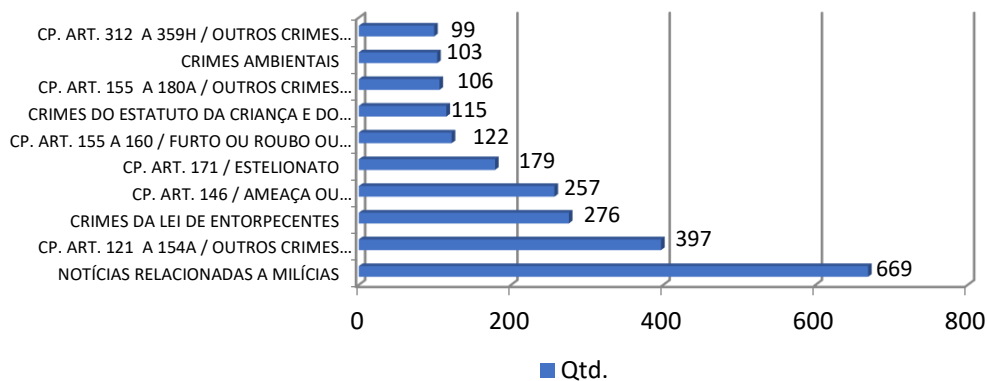
2.10– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2024, foram distribuídas um total de **22.892** (vinte e dois mil oitocentos e noventa e dois) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **25.177** (vinte e cinco mil cento e setenta e sete) 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:

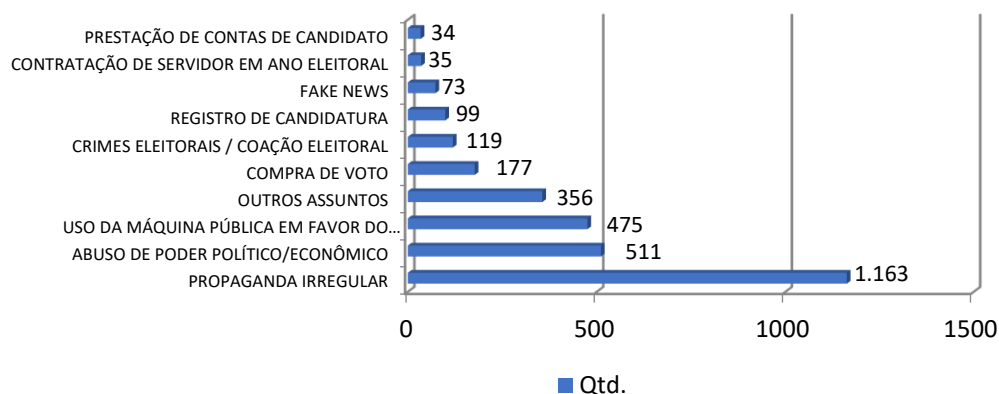
Investigação Penal



Outros 69 temas: 1.050

Total: 3.373

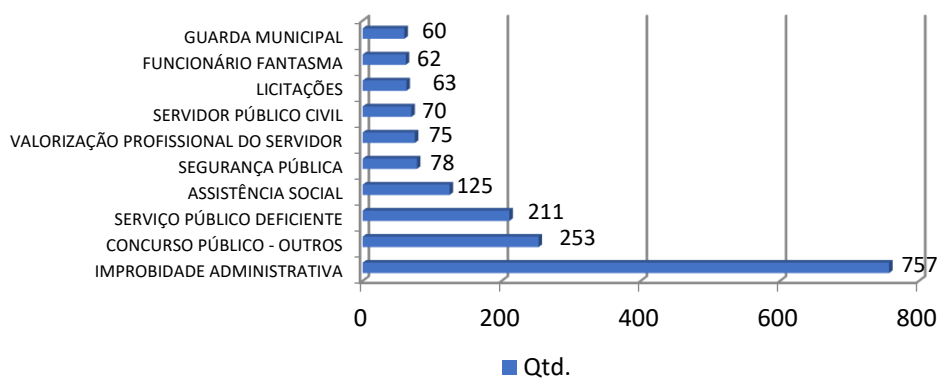
Eleitoral



Outros 14 Temas: 96

Total: 3.138

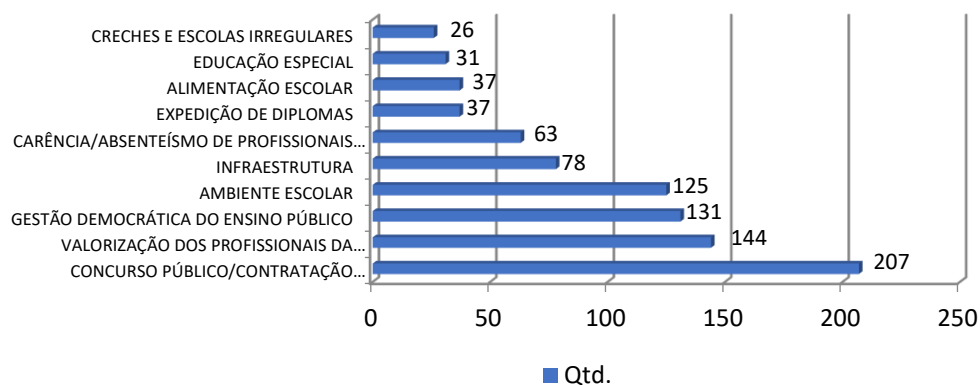
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 30 Temas: 513

Total: 2.267

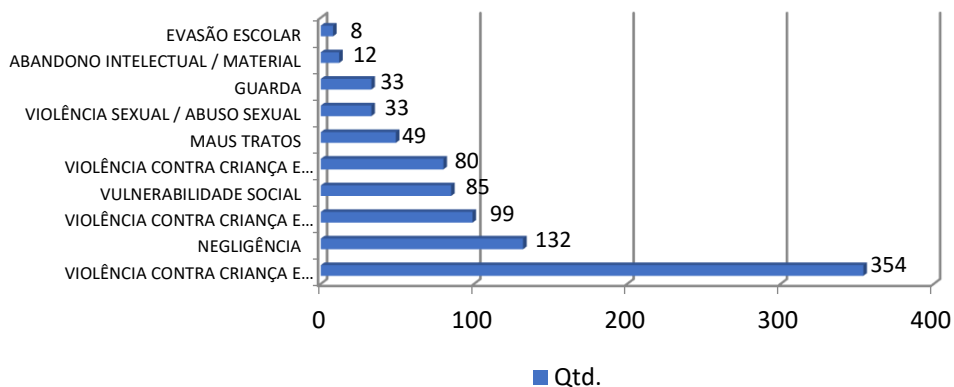
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 14 Temas: 101

Total: 980

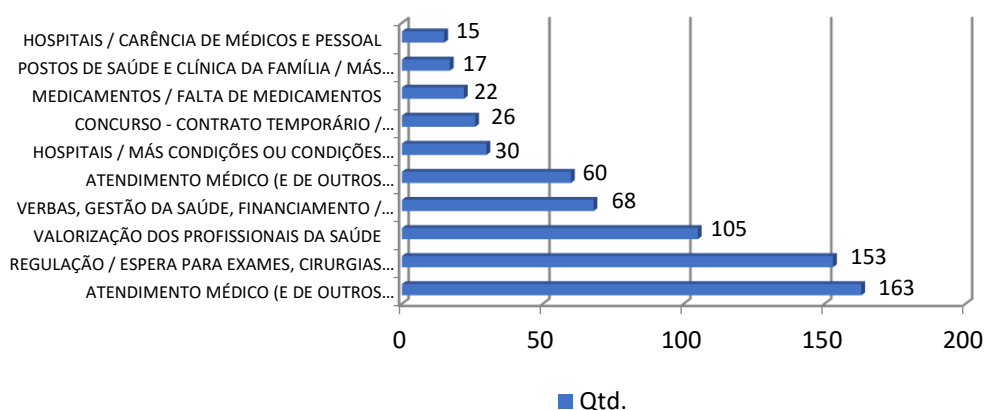
Infância e Juventude Não Infracional



Outros 9 Temas: 29

Total: 914

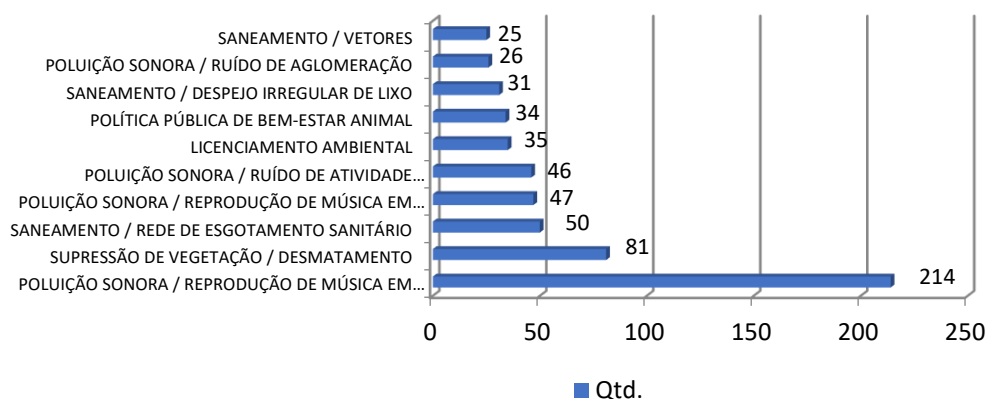
Tutela Coletiva da Saúde



Outros 31 Temas: 167

Total: 826

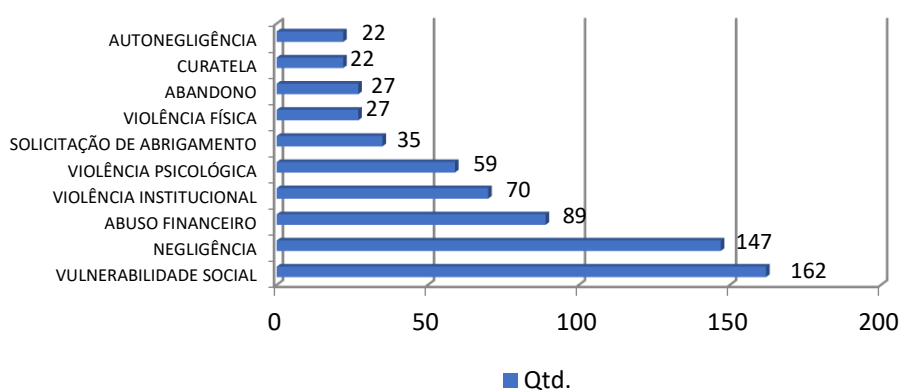
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 24 Temas: 238

Total: 776

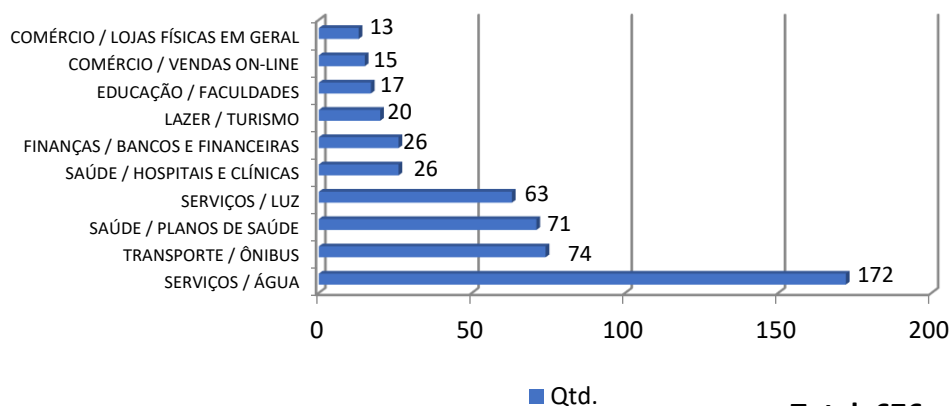
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 5 Temas: 13

Total: 673

Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



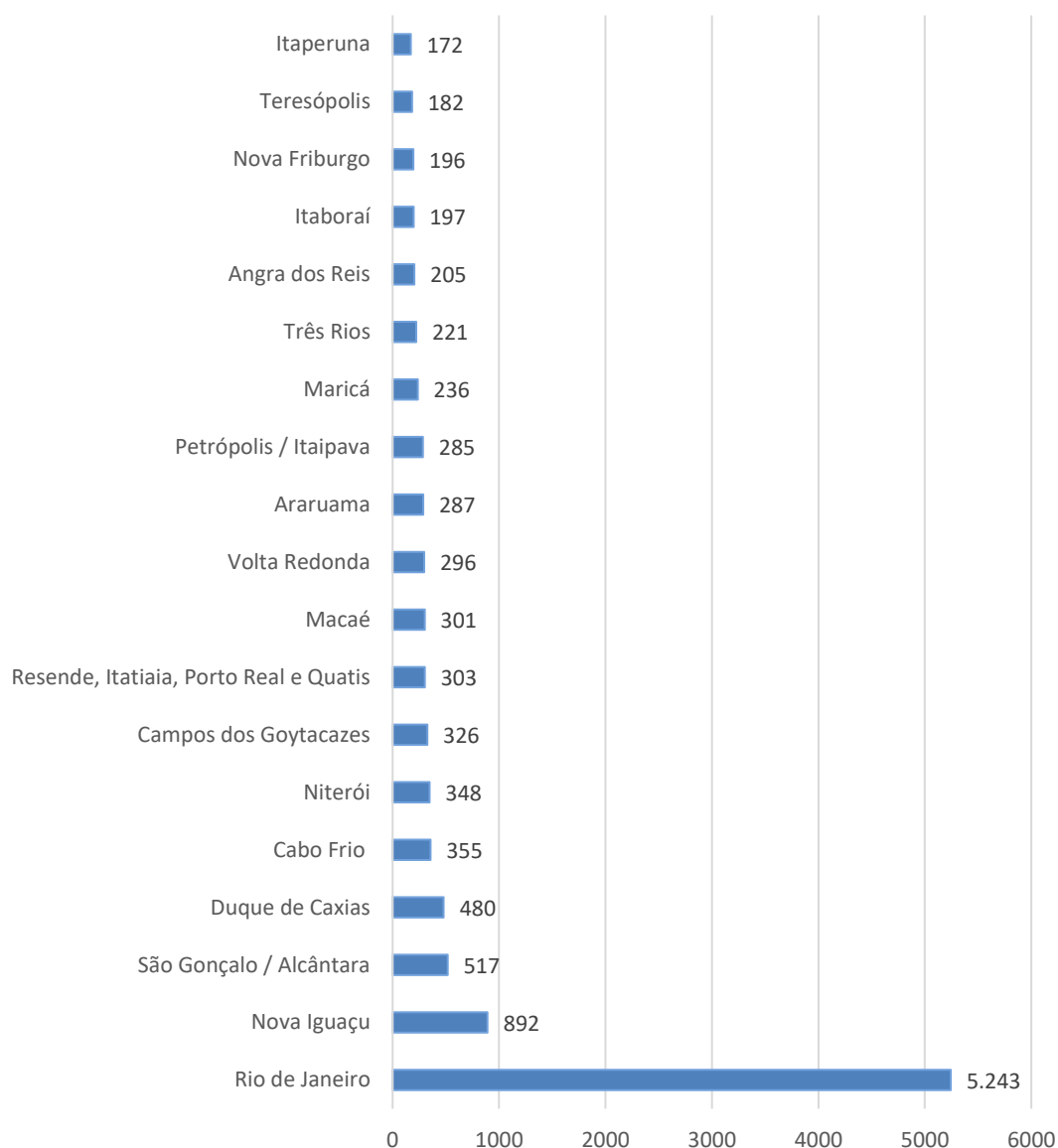
Outros 50 Temas: 179

Total: 676

2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações analisadas no período do terceiro trimestre de 2024, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, 14.089 (quatorze mil e oitenta e nove) 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

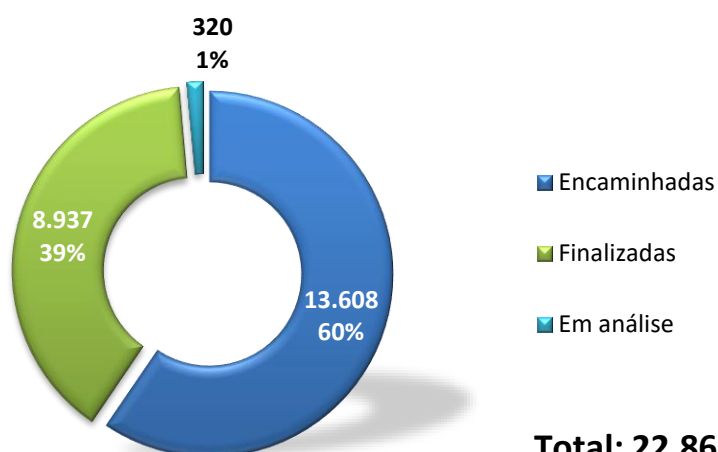


*Os 20 municípios com maiores índices de encaminhamentos.

Fonte: GSI.

Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	5243	Queimados	52
Nova Iguaçu	892	Natividade	51
São Gonçalo / Alcântara	517	Carapebus / Quissamã	50
Duque de Caxias	480	Paraíba do Sul	49
Cabo Frio	355	Miguel Pereira / Paty de Alferes	48
Niterói	348	Cantagalo	38
Campos dos Goytacazes	326	Armação dos Búzios	37
Resende, Itatiaia, Porto Real e Quatis	303	Bom Jesus de Itabapoana	37
Macaé	301	Saquarema	36
Volta Redonda	296	Rio Bonito	36
Araruama	287	São Joao da Barra	36
Petrópolis / Itaipava	285	Paracambi	35
Maricá	236	Nilópolis	34
Três Rios	221	Itaocara	34
Angra dos Reis	205	Conceição de Macabu / Trajano de Moraes	33
Itaboraí	197	Japeri	33
Nova Friburgo	196	São Fidélis	33
Teresópolis	182	Mendes	32
Itaperuna	172	São Sebastião do Alto / Santa Maria Madalena	27
Cordeiro	147	Cachoeiras de Macacu	21
Barra do Piraí	145	Arraial do Cabo	19
Santo Antônio de Pádua	134	Guapimirim	18
Belford Roxo	114	Italva / Cardoso Moreira	15
Piabetá / Magé	114	Casimiro de Abreu	15
Paraty	111	Bom Jardim / Duas Barras	14
Piraí / Pinheiral	94	Silva Jardim	14
Rio Claro	94	Sapucaia	14
Barra Mansa	89	Engenheiro Paulo de Frontin	12
Itaguaí	84	Cambuci	10
Valença / Rio das Flores	83	São Francisco do Itabapoana	10
Vassouras	81	Porciúncula	10
Seropédica	77	Mesquita	07
São João de Meriti	62	Iguaba Grande	06
Rio das Ostras	62	Vila Inhomirim	04
São Pedro da Aldeia	61	São José do Vale do Rio Preto	04
Sumidouro	61	Carmo	01
Miracema / Laje do Muriaé	60	São João da Barra	01
Carmo	58	Sapucaia	01
Mangaratiba	57	Total	14.089

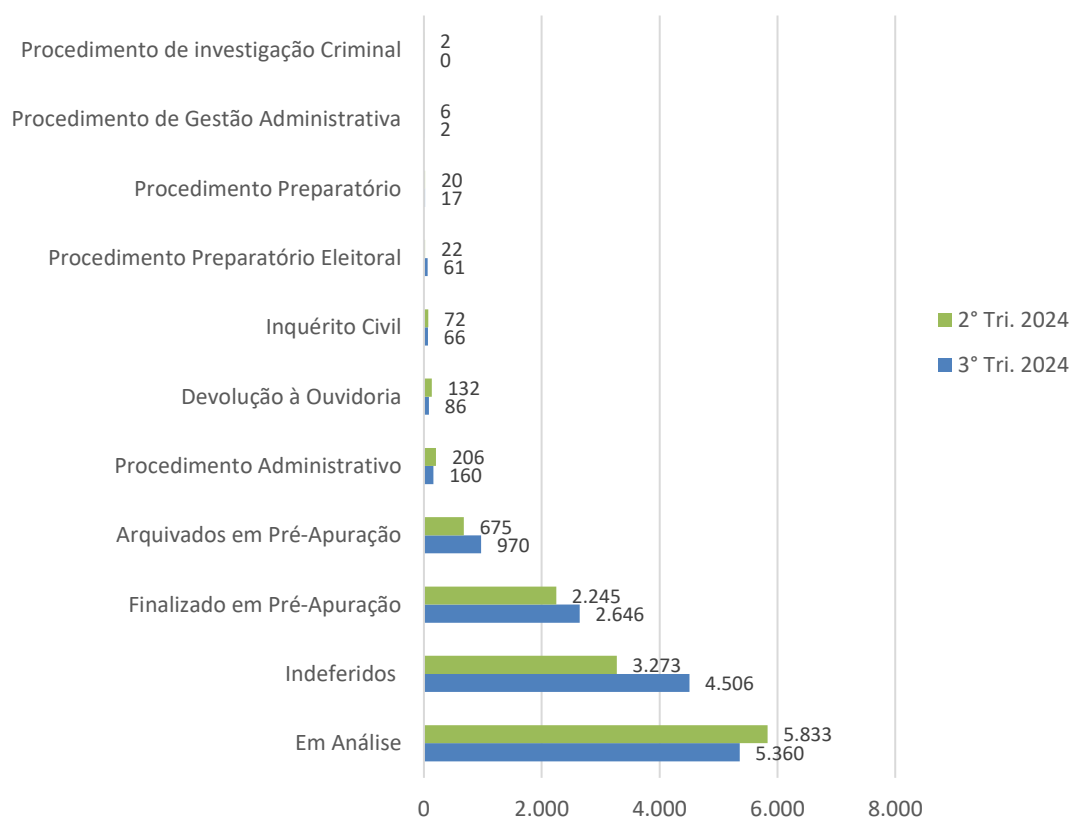
2.13 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Total: 22.865

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/10.

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



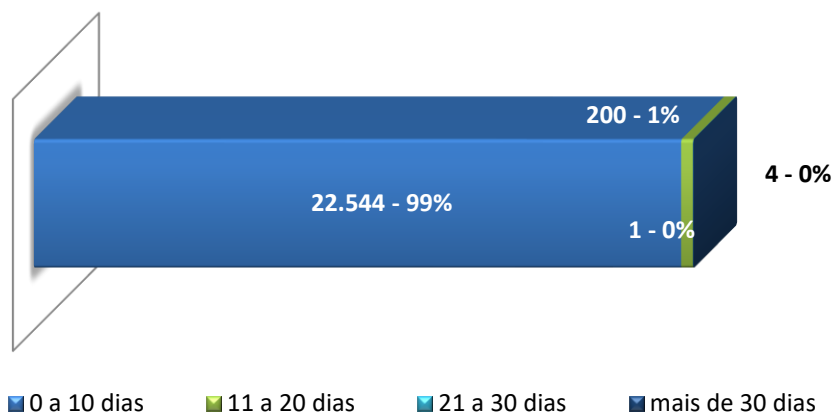
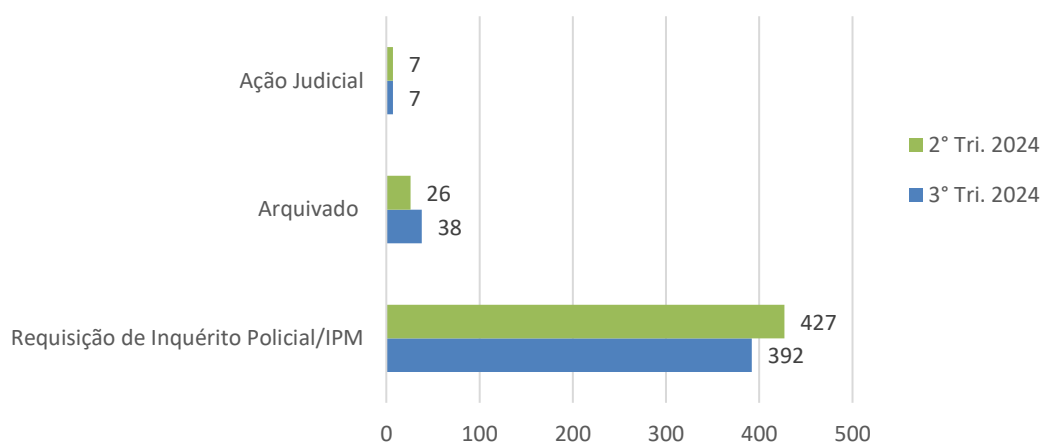
Expedientes Ouvidoria decorrentes das 22.865 comunicações: 14.248

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/10/2024.

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



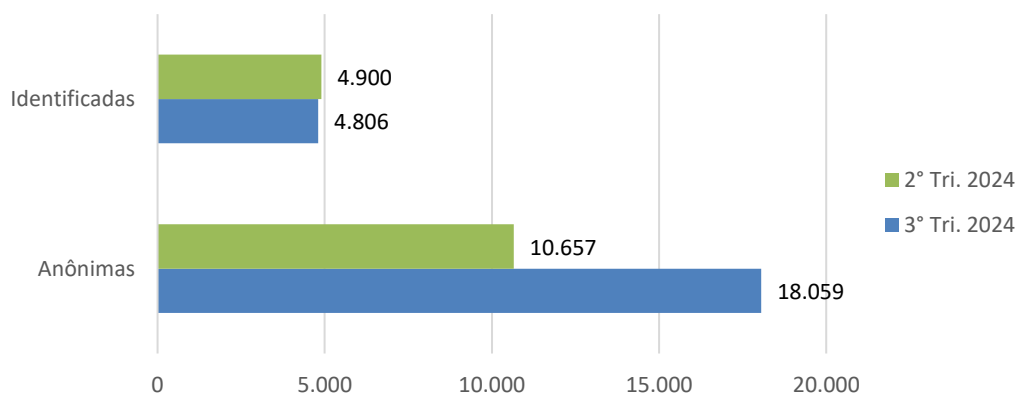
*Comunicações tratadas no período

Total: 22.749

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	13.732	53	03	01
Arquivadas	8.812	147	01	-
Total	22.544	200	04	01

2.16 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 22.865 (vinte e dois mil oitocentos e sessenta e cinco) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 18.059 (dezoito mil e cinquenta e nove) foram anônimas, enquanto 4.806 (quatro mil e oitocentos e seis) foram identificadas.



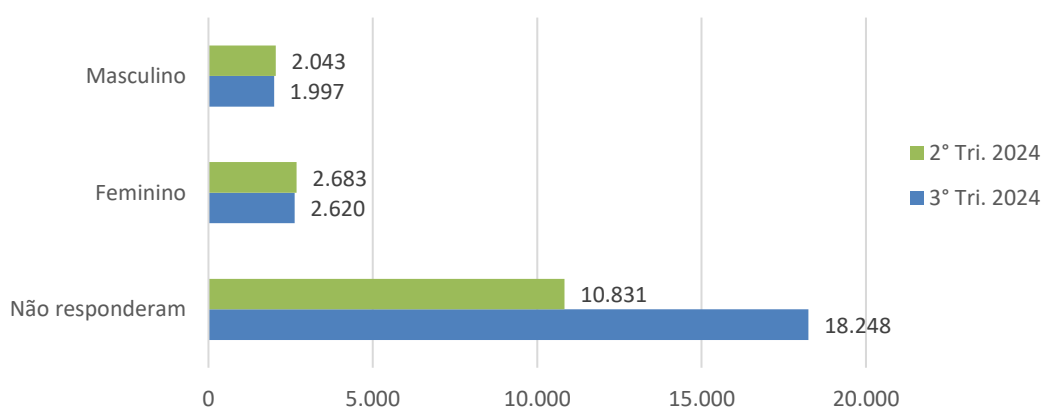
Total 2ºTri. 2024: **15.557**

Total 3ºTri. 2024: **22.865**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/10/2024.

2.17 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 22.865 (vinte e dois mil oitocentos e sessenta e cinco) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 2.620 (dois mil seiscentos e vinte) foram registradas pelo gênero feminino, 1.997 (mil novecentos e noventa e sete) foram registradas pelo gênero masculino e em 18.248 (dezoito mil duzentos e quarenta e oito) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 2º Tri. 2024: **15.557**

Total 3º Tri. 2024: **22.865**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/10/2024.

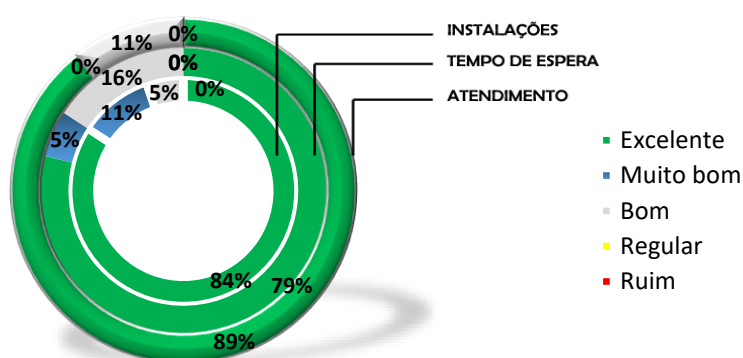
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

▪ Presencial

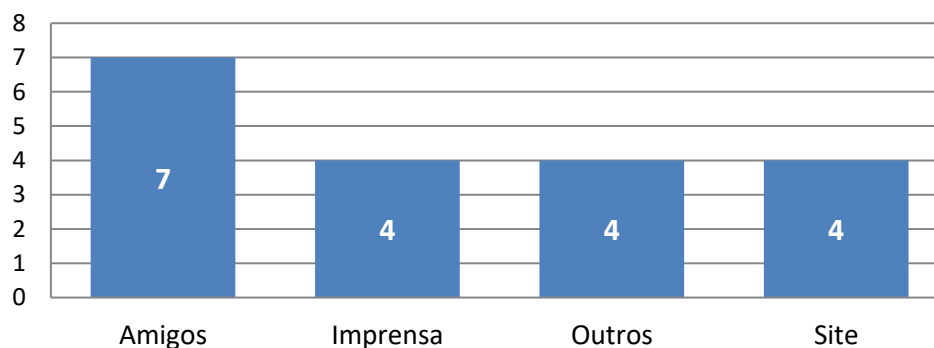
Em um universo de 539 (quinhentos e trinta e nove) atendimentos, 19 (4%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	16	Excelente	15	Excelente	17
Muito bom	2	Muito bom	1	Muito bom	0
Bom	1	Bom	3	Bom	2
Regular	0	Regular	0	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	19		19		19



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?

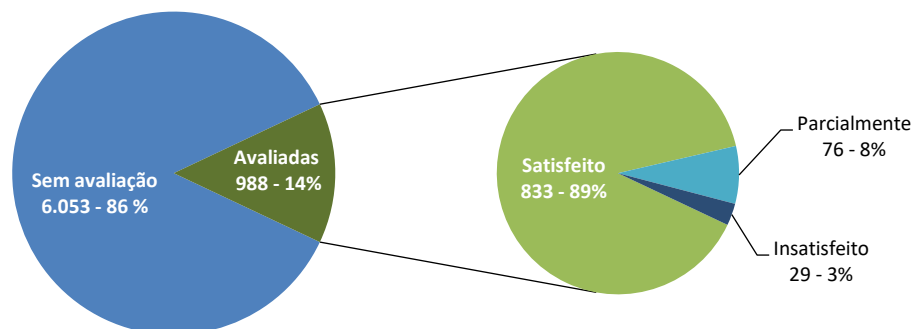


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

▪ Telefone 127

Em um universo de 7.041 (sete mil e quarenta e um) ligações atendidas, 988 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

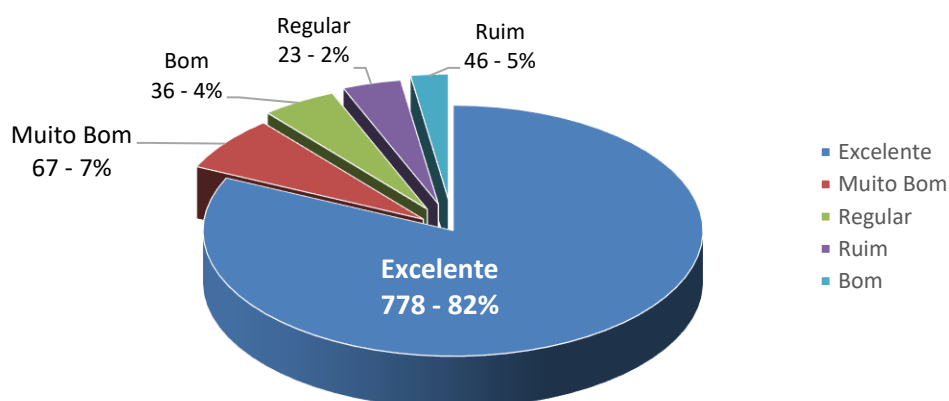


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	2.446	894	801	68	25
Agosto	2.025	91	79	08	04
Setembro	2.570	03	03	-	-
Total	7.041	988	883	76	29

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

▪ Internet

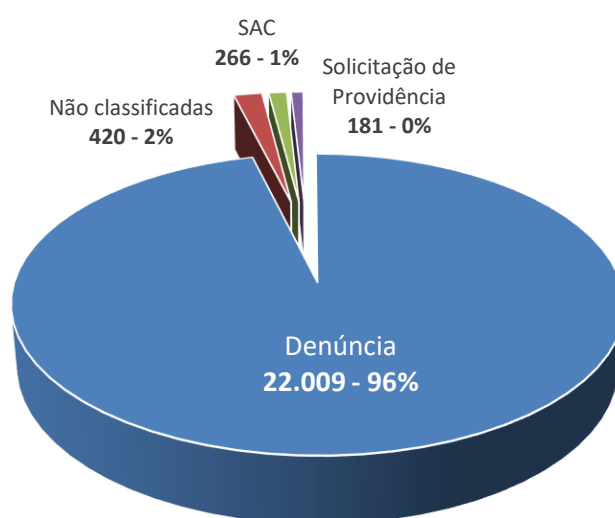
Em um universo de 16.837 (dezesesseis mil oitocentos e trinta e sete) comunicações, 950 (6%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



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:

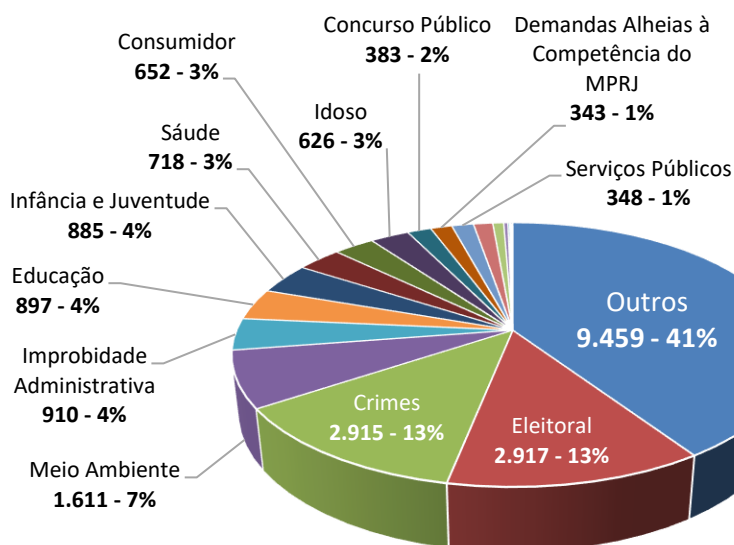


Total: 22.892

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria
Feito em 01/10/2024

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	22.009	21.542	467
Não classificadas	420	420	-
SAC	266	266	-
Solicitação de Providência e/ou informação	181	181	-
Reclamação	08	08	-
Elogio	08	08	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto³:



Outros	9.459
Eleitoral	2.917
Crimes	2.915
Meio Ambiente	1.611
Improbidade Administrativa	910
Educação	897
Infância e Juventude	885
Saúde	718
Consumidor	652
Idoso	626
Concurso Público	383
Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	343
Serviços Públicos	348
Violência Doméstica	308
Administração e Funcionamento do Ministério Público	175
Execução Penal	67
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	30
Acessibilidade	22
Controle Externo da Atividade Policial	24
Atuação de membros e servidores	02
Sindical e questões análogas	01
Pendentes	467

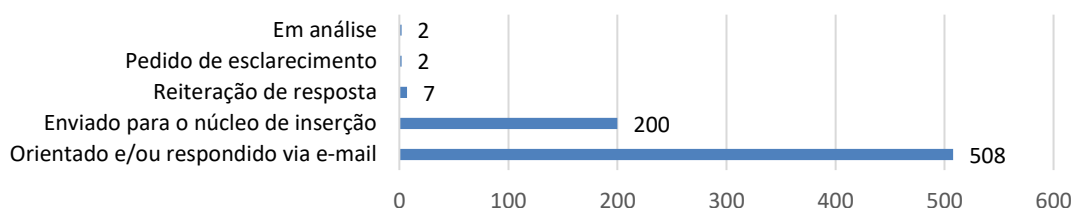
³ Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas como “outros”.

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 3º Trimestre de 2024.

- Demandas de E-mails:

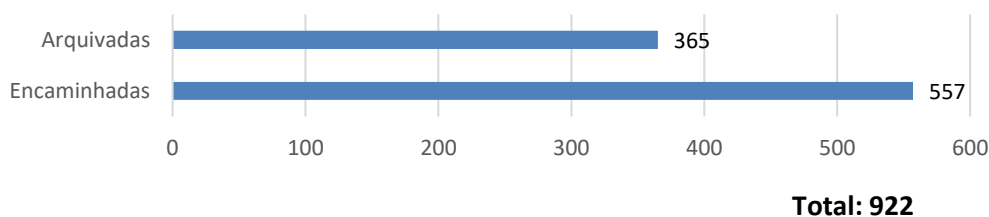
Controle de Ações da Gestão de E-mails



Controle de ações da gestão de e-mails	Quantitativo
Orientado e/ou respondido via e-mail	508
Enviado para o núcleo de inserção	200
Reiteração de resposta	07
Pedido de esclarecimento	02
Em análise	02
Total	719

- Demandas do Fala.Br⁴:

Situação após análise



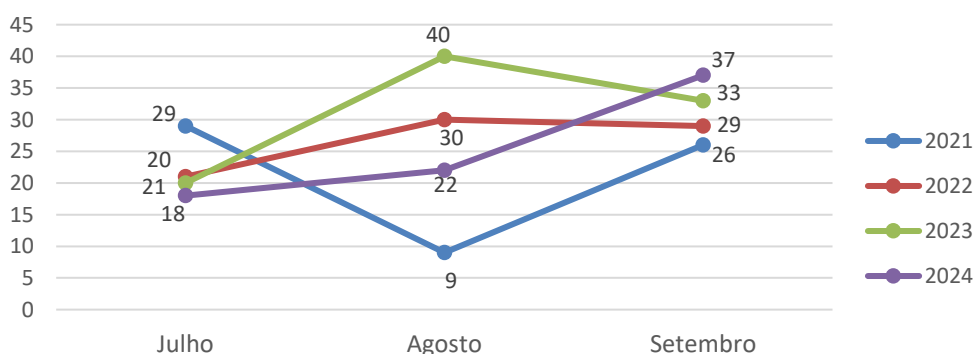
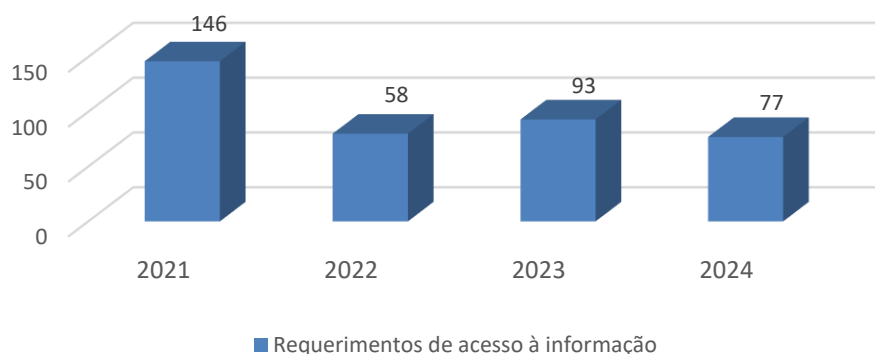
⁴ A partir de junho de 2024, todas as demandas oriundas do Fala.Br passaram a ser inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidorias para a devida análise quanto à pertinência para atuação deste órgão ministerial.

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 terceiro trimestre: 77**
- **Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: ≈ 26**



Total 2021: **64**

Média mensal: ≈ **21**

Total 2022: **80**

Média mensal: ≈ **27**

Total 2023: **93**

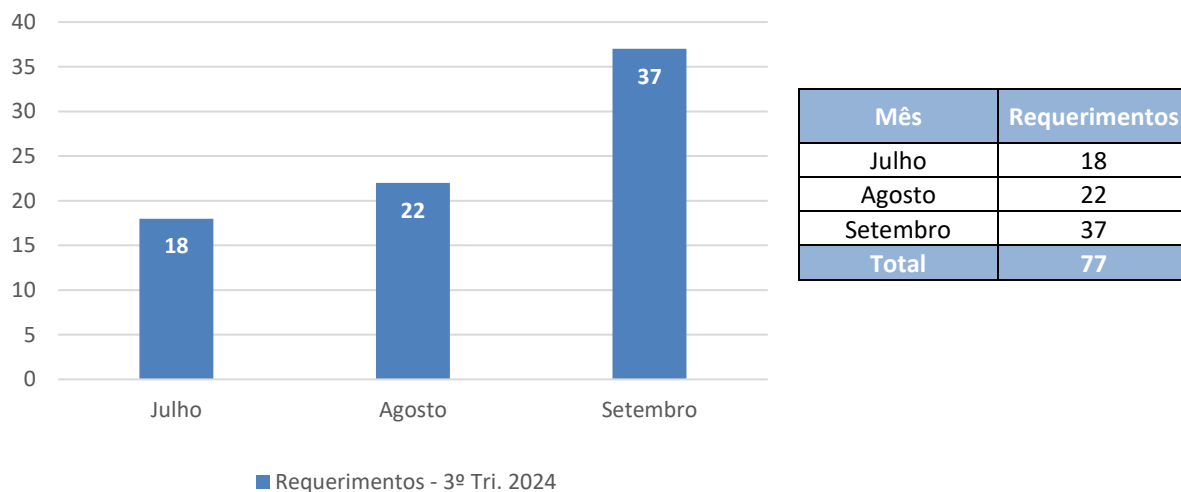
Média mensal: ≈ **31**

Total 2024: **77**

Média mensal: ≈ **26**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

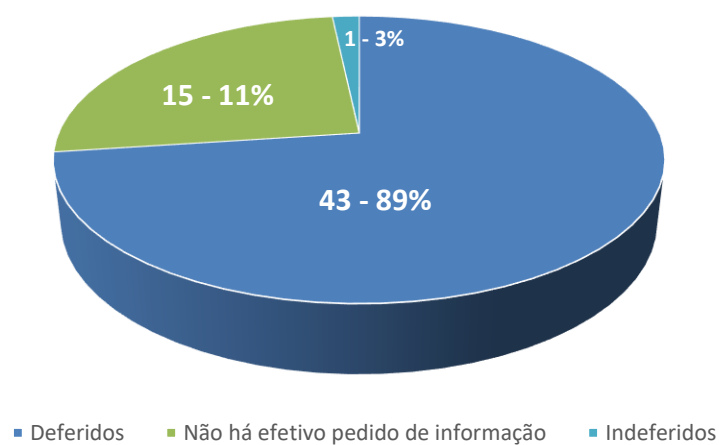
Esses 77 (setenta e sete) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



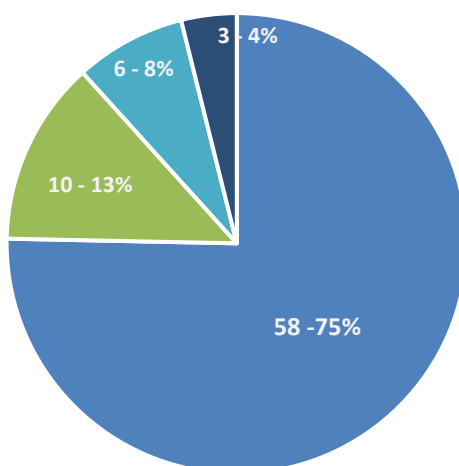
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Julho	14	03	-	01	18
Agosto	20	02	-	-	22
Setembro	09	10	18	-	37



Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	58
Solicitação de certidão	10
Orientação (consulta) – SIC	06
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	03
Total	77



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **15 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Julho	18	01	12 dias
Agosto	22	03	10 dias
Setembro	37	01	22 dias
Total	77	05	15 dias

7 Atividades realizadas pelo Ouvidor

- **Em 02/07** – Reunião com o CAO Eleitoral;
- **Em 03/07** – 1ª reunião do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão;
- **Em 04/07** – Reunião Preparatória Ação Social em comemoração ao Dia Nacional da Pessoa com Deficiência;
- **Em 08/07** – Dados Pessoais Sensíveis e de Crianças e Adolescentes e o MPRI;
- **Em 12/07** – Camperj assembleia;
- **Em 29/07** – Obra Ouvidoria | Alinhamentos Gerais DIPRO;
- **Em 07/08** – Oitiva do Sr. Theodoro Chagas – referente à comunicação de nº 960984;
- **Em 08/08** – Reunião - SEI nº 20.22.0001.0057965.2022-59 - Termo de Cooperação - Combate de ataques realizados à liberdade de imprensa;
- **Em 12/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 15/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 19/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 20/08** – Evento - Proteção de Dados Pessoais Como Rotina;
- **Em 21/08** – reunião Processo SEI 20.22.0001.0035373.2022-10 - comportamentos inadequados;

- **Em 22/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 26/08** – Curso atuação com perspectiva de gênero;
- **Em 29/08** – Jornada Institucional 2024;
- **Em 30/08** – Jornada Institucional 2024;
- **Em 03/09** – Itinerante carioca;
- **Em 12/09** – Aula de Atuação com Perspectiva de Gênero e as Novas Lentes para o Sistema de Justiça;
- **Em 17/09** – Reunião comunicação visual e mobiliário da Ouvidoria.
- **Em 24/09** – Reunião "Disque Idoso" / Reunião 127;
- **Em 25/09** – 72º CNOMP - Santa Catarina;
- **Em 26/09** – 72º CNOMP - Santa Catarina;
- **Em 27/09** – 72º CNOMP - Santa Catarina.

8 Notícias

Em 24/07: Iniciativas do MPRJ concorrem ao Prêmio CNMP 2024



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) tem quatro iniciativas habilitadas a concorrer ao Prêmio CNMP, edição 2024. São elas os projetos “Educar é proteger”, na categoria Integração e Articulação, “Vozes da Ouvidoria MPRJ: Ouvindo quem escuta”, na categoria Transversalidade dos direitos fundamentais, “Prisma”, na categoria especial, e “Violência Contra a Mulher em Dados”, na categoria Diálogo com a sociedade. A divulgação das iniciativas finalistas acontece até o próximo

dia 1º de outubro e a cerimônia de premiação está marcada para 27 de novembro, no Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

O projeto “Educar é proteger” foi desenvolvido pela promotora de Justiça Monica Martino Pinheiro Marques, da 1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Santa Cruz, e consiste em ministrar palestras de combate à pedofilia em instituições de ensino e órgãos públicos, com o apoio de educadores e especialistas no tema. Segundo a promotora, a necessidade surgiu diante do número excessivo de casos de violência sexual contra crianças e adolescentes na zona Oeste da capital fluminense.

“Vozes da Ouvidoria MPRJ: Ouvindo quem escuta” é um projeto promovido pelo Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO/MPRJ) em parceria com a Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEDPH), que tem como objetivo promover e prevenir agravos em saúde mental nos profissionais da Ouvidoria/MPRJ. A partir de uma pesquisa realizada por equipe de psicólogos, foram propostas intervenções como a construção de espaços de escuta, acolhimento e acompanhamento psicológico dos profissionais.

Já o projeto “Prismas” foi desenvolvido pelo laboratório de Inovação (Inova_MPRJ) e busca trazer eficiência e novas perspectivas para investigações, conectando inteligência artificial, big data e análises automatizadas. A plataforma possui módulos customizados para as principais dimensões de atuação do MP, com ênfase no combate a organizações criminosas, fraudes financeiras e fiscais (transações bancárias, lavagem de dinheiro, sonegação fiscal e crimes tributários), ilícitos eleitorais e perfis de risco de candidatos, detecção de irregularidades em despesas e contratações públicas e proteção institucional.

Lançada em comemoração ao Dia Internacional da Mulher (08/03), a ferramenta “Violência contra a Mulher em Dados”, criada pela Ouvidoria da Mulher e a Gerência de Análises, Diagnósticos e Geoprocessamento (GADG/MPRJ), reúne informações das Promotorias de Justiça do MPRJ sobre violência contra a mulher, a fim de proporcionar uma direção mais eficaz e assertiva da instituição no combate à violência de gênero. A plataforma, disponível ao público, na página da Ouvidoria da Mulher, se divide em duas estruturas: o Painel e o WebAPP, onde se pode obter informações sobre medidas protetivas, como a quantidade de registros por município e a porcentagem que esse valor equivale em nível estadual, e o ranking das Promotorias com maior volume de pedidos.

O Prêmio CNIMP reconhece programas e projetos dos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro, alinhados ao Mapa Estratégico Nacional e que contribuem para o aperfeiçoamento da Instituição e dos serviços prestados à sociedade.

(Fonte: <https://www.mpri.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=149601>)

Em 03/09: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante e da Mulher ao Largo da Carioca



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou, nesta terça-feira (03/09), a sua Ouvidoria Itinerante ao Largo da Carioca, no Centro do Rio. As tendas e o ônibus da Ouvidoria ficaram disponíveis das 9h às 13h para que a população pudesse registrar denúncias, realizar reclamações e obter informações sobre diversos assuntos. Ao final do dia, foram fornecidas 108 orientações e registradas 11 comunicações.

O ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna, destacou que um dos focos desta Ouvidoria Itinerante foi o registro de denúncias relacionadas às eleições municipais de 2024. “O cidadão pôde tomar conhecimento dos principais ilícitos eleitorais praticados e fazer suas comunicações, contribuindo com a fiscalização por parte do Ministério Público. A população teve a oportunidade de denunciar questões ligadas ao abuso do poder econômico, à propaganda irregular, à boca de urna, entre outras irregularidades”.

Em junho deste ano, a Ouvidoria lançou um canal específico para receber esse tipo de comunicação, acessível no ícone “Eleições 2024”, localizado na parte superior do portal do MPRJ (www.mprj.mp.br), ou clicando aqui (<https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/eleicoes-2024>).

Além de irregularidades eleitorais, a equipe também esteve disponível para receber denúncias de abusos sofridos por mulheres, danos ao meio ambiente, infrações contra o patrimônio público, violações ao Código de Defesa do Consumidor, má prestação de serviços públicos, abusos de autoridade, maus-tratos a idosos, crianças e pessoas com deficiência, entre outros temas.

A promotora de Justiça Dina Maria Velloso, responsável pelo canal da Ouvidoria da Mulher, destacou que o objetivo do evento é aproximar a população do MPRJ. “Os transeuntes são esclarecidos sobre os nossos canais de atendimento e podem tirar suas dúvidas”. Dina também ressaltou que a Ouvidoria Itinerante é mais uma forma de atuação do MPRJ no enfrentamento à violência doméstica e familiar. “A violência contra a mulher deve ser combatida ao longo de todo o ano, todos os dias e em todos os lares. As vítimas ou as pessoas que tomem conhecimento da prática de violência contra a mulher podem procurar o Ministério Público. Lembrando que, em caso de emergência, a vítima deve ligar para 190 ou procurar a delegacia de polícia mais próxima”, disse.

Vilma Marques, aposentada, estava de passagem pelo Largo da Carioca quando viu as tendas da Ouvidoria e procurou atendimento. “Fui muito bem atendida. Às vezes, o atendimento para mulheres é muito difícil, com falta de respeito e empatia. Mas aqui fui muito bem acolhida e tive minhas dúvidas esclarecidas. Estou satisfeita”, conduiu.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=152508>)

Em 05/09: Canal específico do MPRI recebe mais de 70 denúncias relacionadas às eleições municipais



Desde 1º de junho deste ano, quando disponibilizou um canal de Ouvidoria exclusivo para as eleições municipais de 2024, até o início deste mês de setembro, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) já recebeu 77 comunicações referentes ao período eleitoral: Foram 39 denúncias relativas ao tráfico de drogas, 36 ligadas ao envolvimento da milícia no pleito e duas relacionadas ao crime organizado.

O procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos, ressalta que a instituição está empenhada em afastar das urnas candidaturas que tenham relação com organizações criminosas. Para tanto, lembra que a colaboração da população é fundamental. "Nossa prioridade nessa eleição será o combate ao crime organizado e sua influência no processo eleitoral. O cidadão deve procurar o Ministério Público com todas as informações disponíveis. Se preferir o anonimato, importante que venha com fundamento em provas, que podem ser fotos, documentos, etc. Sem a ajuda do cidadão não conseguiremos enfrentar a criminalidade organizada e seus nefastos efeitos em nosso dia a dia", condama Luciano Mattos.

Além do canal eletrônico e por telefone para receber denúncias, a Ouvidoria do MPRJ também tem se deslocado até centros movimentados para facilitar o contato com a população. Na terça-feira, o MPRJ montou tendas e posicionou um ônibus no Largo da Carioca, no Centro do Rio. "Explicamos os principais ilícitos eleitorais e damos ao cidadão a oportunidade de fazer suas comunicações, contribuindo com a fiscalização por parte do Ministério Público. A população teve a oportunidade de denunciar questões ligadas ao abuso do poder econômico, à propaganda irregular, à boca de urna, entre outras irregularidades", disse o ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna.

A propaganda eleitoral teve início em 16 de agosto e segue até o sábado, dia 05 de outubro, véspera do primeiro turno, no domingo, dia 06. O segundo turno, se houver, acontecerá no domingo, 27 de outubro. Para garantir um processo eleitoral íntegro e transparente no estado do Rio de Janeiro, o #MPRJ atua em apoio às 165 Promotorias Eleitorais em todas as etapas das eleições.

Para acessar informações sobre a atuação institucional, o cidadão pode acessar o portal oficial do MPRJ (www.mprj.mp.br), localizar a página da Ouvidoria e, em seguida, o painel ELEIÇÕES 2024. Para fazer a comunicação, basta clicar em "Demandas Relacionadas a eleições 2024". Clique [AQUI](#) para preencher o formulário específico.

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 e outras. 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=152707>)

Em 26/09: MPRJ participa de ação social do TJRJ pelo Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participa da ação social em atenção ao Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, promovida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão (Comai). Durante dois dias, 26 e 27 de setembro, das 10 às 17h, a Ouvidoria do MPRJ, o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência (CAO Cível Pdef/MPRJ) e a Comissão Permanente e Multidisciplinar de Acessibilidade do

MPRJ (CPMA/MPRJ), além de outras instituições parceiras, oferecem atendimentos para diversos serviços, no térreo da Lâmina III, no Centro do Rio. O evento é voltado para pessoas com deficiência, de qualquer idade.

Participaram da ação a subcoordenadora do CAO Cível Pdef/MPRJ, também coordenadora da CPMA/MPRJ, promotora de Justiça Renata Scharfstein, e servidores do Ministério Público.

O evento reúne secretarias estaduais e municipais e outros órgãos que vão oferecer serviços como casamento, divórcio, retificação de registro, registro tardio, guarda, tutela, interdição; cartão de estacionamento PcD/idoso, Riocard+, Jaé - cartão de passagem; exames para testagem de HIV, sífilis e hepatite; serviços de orientação de saúde; oferta de emprego para PCD; orientação sobre matrícula e mediador escolar; manicures, design de sobrancelhas e cabeleireiros, entre outros.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=154602>)

09 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 (Nível Médio) / manhã
- Gustavo dos Santos Well – Estagiário (Nível Médio) / tarde
- Larissa Salles Domingos Teixeira – Estagiário (Nível Superior) / Intermediário