

RELATÓRIO de atividades 4º TRIMESTRE 2024



INFORMATION
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. Atividades realizadas pelo Ouvidor	27
8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão	29
9. Notícias	30
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	38

1 Apresentação

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

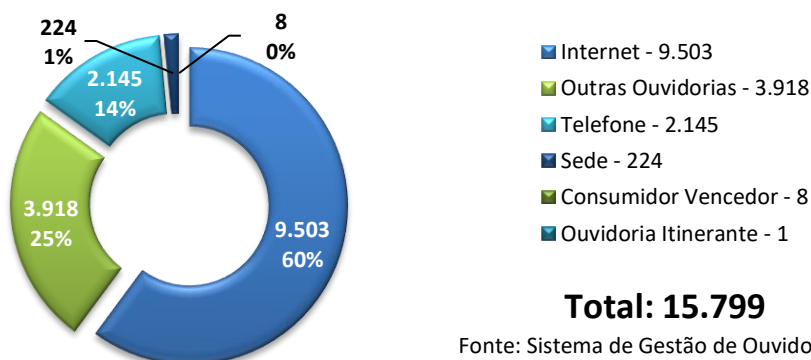
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar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

2 Dados Estatísticos

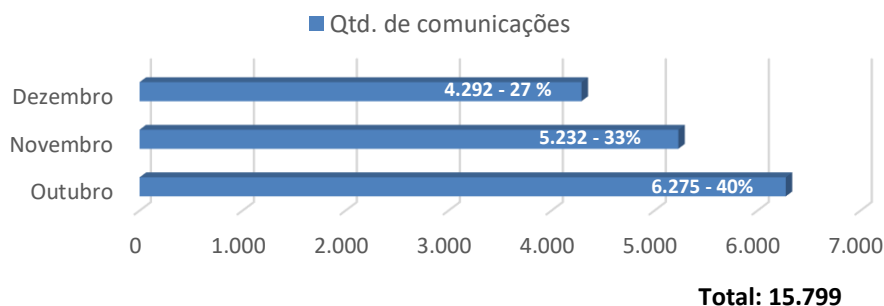
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2024, foram num total de 15.799² (quinze mil e setecentos e noventa e nove).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 15.799 (quinze mil e setecentos e noventa e nove) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:

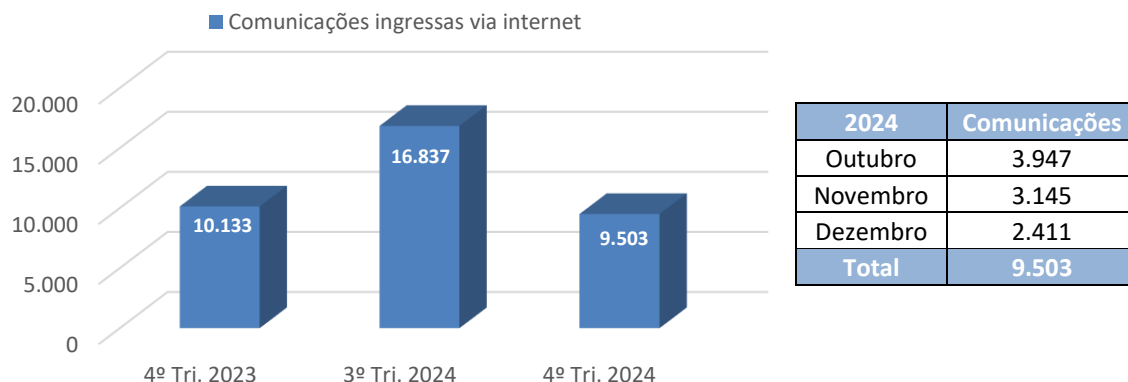


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário “onde está sem água”; **Telefone:** comunicação recebida pelo *call center*; **Sede:** comunicação oriunda do atendimento presencial; **Consumidor Vencedor:** comunicação recebida oriunda da página do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte; **Ouvidoria Itinerante:** comunicação oriunda de eventos externos.

² O significativo aumento do quantitativo de ouvidorias advindas do formulário eletrônico se dá em razão de termos recebido, de forma reiterada, comunicações com o mesmo teor, somando-se um total de 1.970.

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

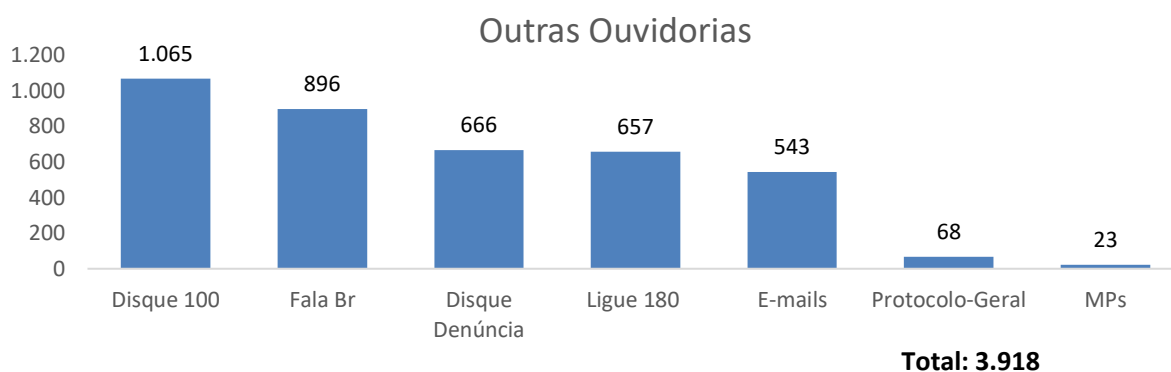
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 9.503 (nove mil quinhentos e três) comunicações, sendo 630 (seiscentos e trinta) comunicações a menos que o 4º trimestre de 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

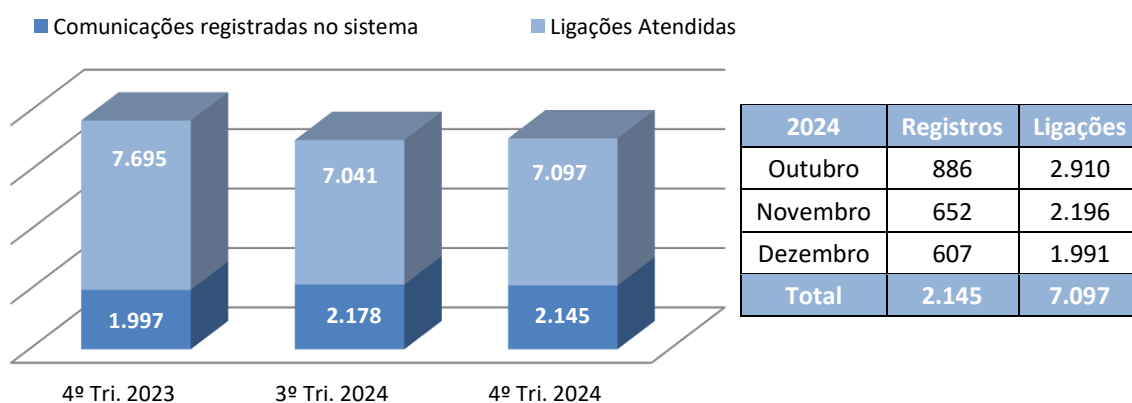
Recebemos comunicações oriundas de Disque 100, Fala.Br, Disque Denúncia, Ligue 180, E-mails, Protocolo- Geral, MPs e Detran.



2024	Disque 100	Fala.Br	Disque Denúncia	Ligue 180	E-mails	Protocolo	Rede de Ouvidoria do MP
Outubro	397	282	275	211	128	28	16
Novembro	310	298	206	211	315	21	03
Dezembro	358	316	185	235	100	19	04
Total	1.065	896	666	657	543	68	23

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

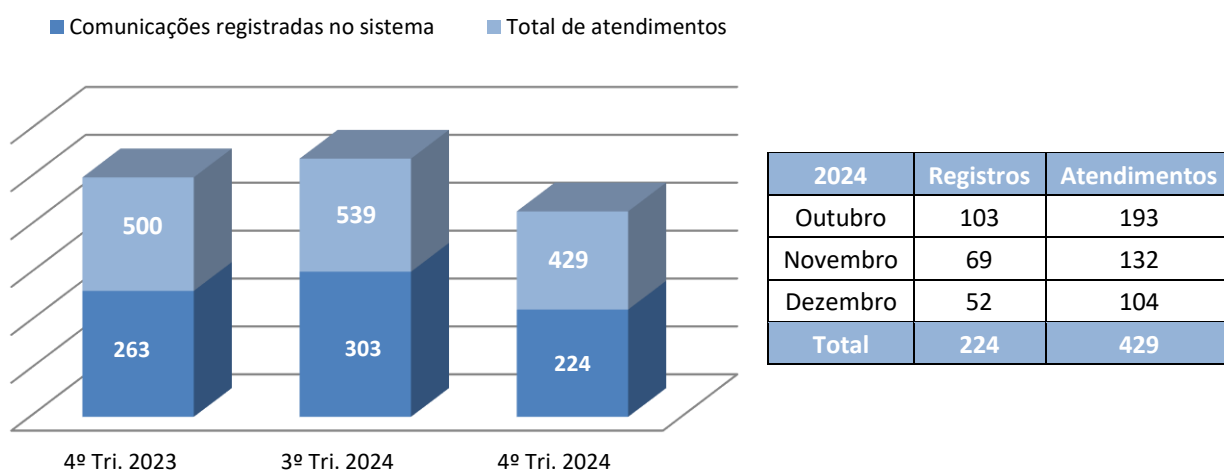
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 7.097 (sete mil e noventa e sete) ligações, com 2.145 (dois mil cento e quarenta e cinco) registros, sendo 148 (cento e quarenta e oito) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

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

No quarto trimestre de 2024 compareceram ao atendimento presencial, 429 (quatrocentos e vinte e nove) pessoas, tendo sido realizados 224 (duzentos e vinte e quatro) registros, 39 (trinta e nove) comunicações a menos que o quarto trimestre de 2023.

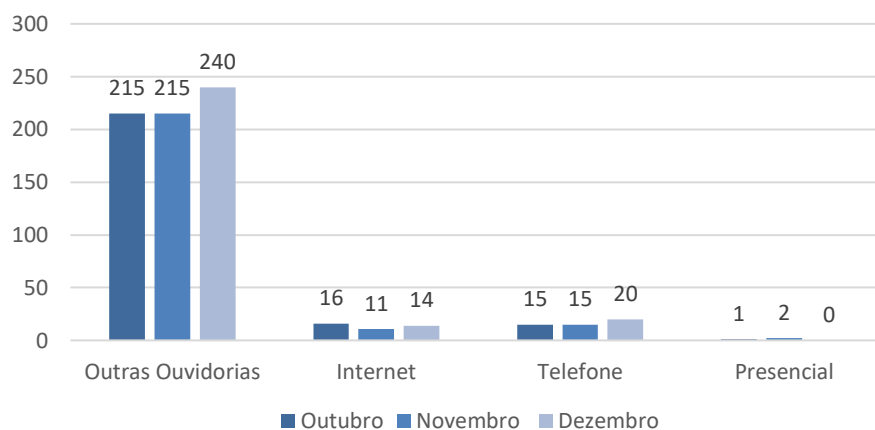


Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria.

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

A Ouvidoria da Mulher, no quarto trimestre de 2024, recebeu 764 (setecentos e sessenta e quatro) comunicações oriundas dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo:

Ouvidoria da Mulher

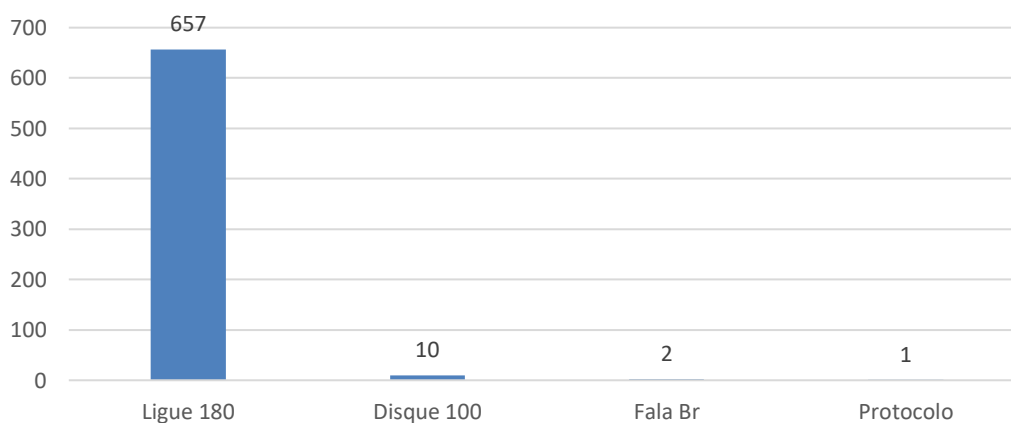


2024	Registros
Outubro	247
Novembro	243
Dezembro	274
Total	764

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria.

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

Outras Ouvidorias

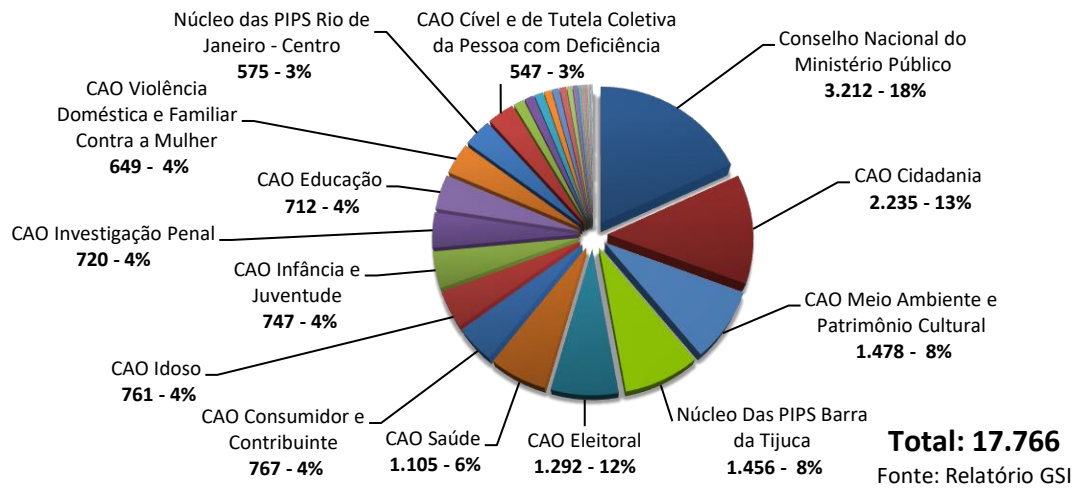


Total: 670

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria.

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

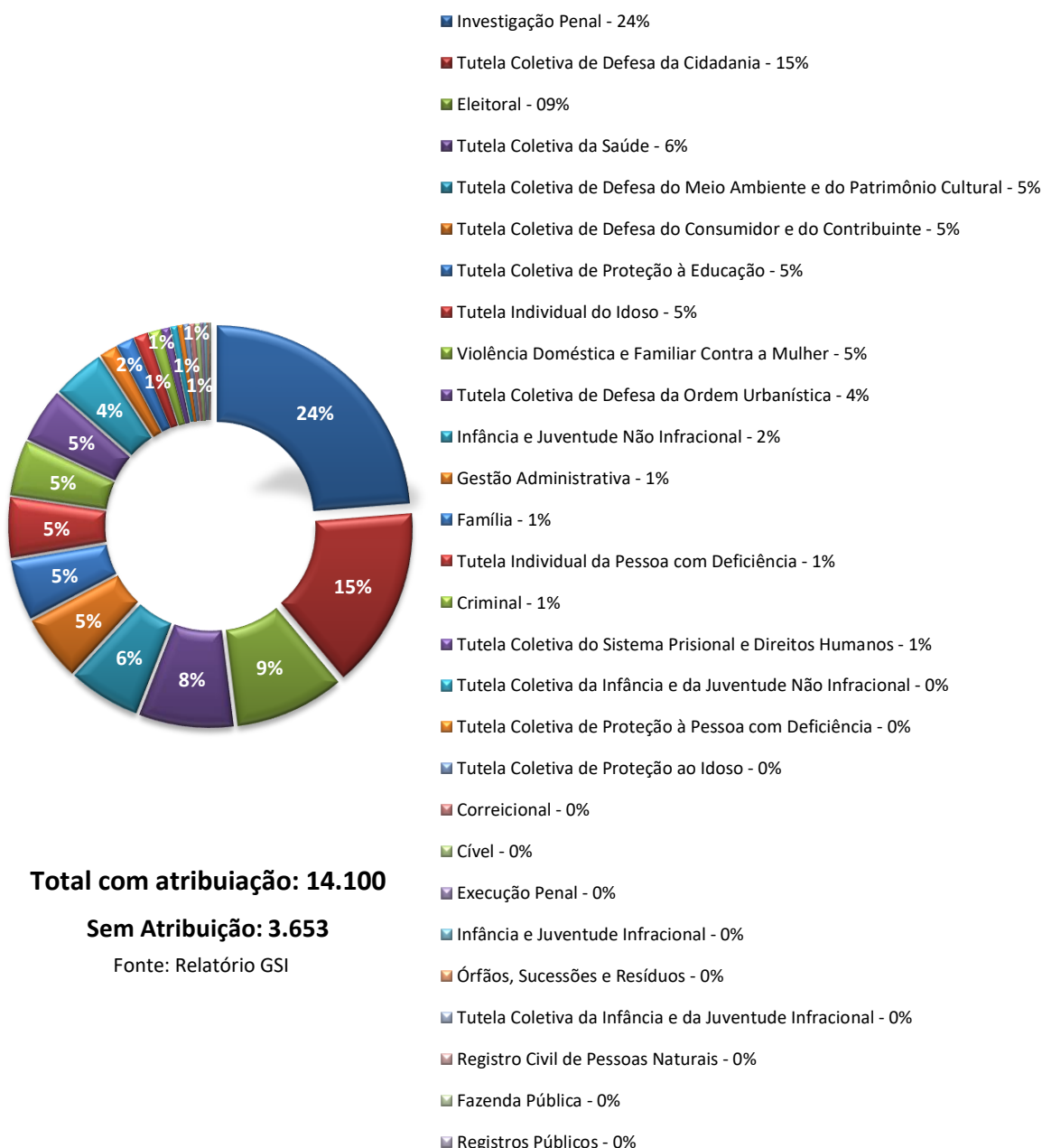
No quarto trimestre foram distribuídas **15.799** comunicações da seguinte forma:



Conselho Nacional do Ministério Público	3.212
CAO Cidadania	2.235
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.478
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.456
CAO Eleitoral	1.292
CAO Saúde	1.105
CAO Consumidor e Contribuinte	767
CAO Idoso	761
CAO Infância e Juventude	747
CAO Investigação Penal	720
CAO Educação	712
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	649
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	575
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	547
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	217
Ministério Público Federal	199
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	182
CAO Criminal	150
Ministério Público do Trabalho	142
Assessoria Executiva	137
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	104
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	102
Corregedoria-Geral	61
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	41
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	40
CAO Execução Penal	37
Secretaria Geral	29
Ministério Público Militar	27
Ordem dos Advogados do Brasil	27
Conselho Nacional de Justiça	05
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	04
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	04
Diretoria de Recursos Humanos	02

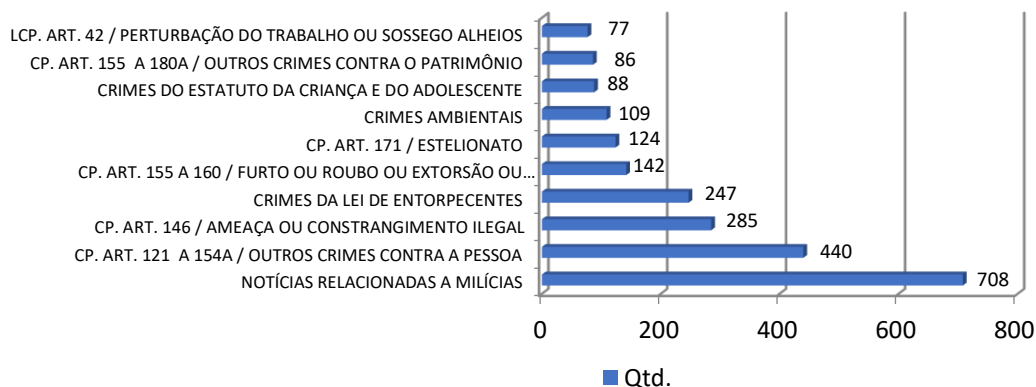
2.10 - Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no quarto trimestre de 2024, foram distribuídas um total de **15.799** (quinze mil e setecentos e noventa e nove) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **17.753** (dezesete mil e setecentos e cinquenta e três) temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema e/ou ser encaminhada para mais de um destinatário, o número é maior que o número de comunicações no trimestre.



2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

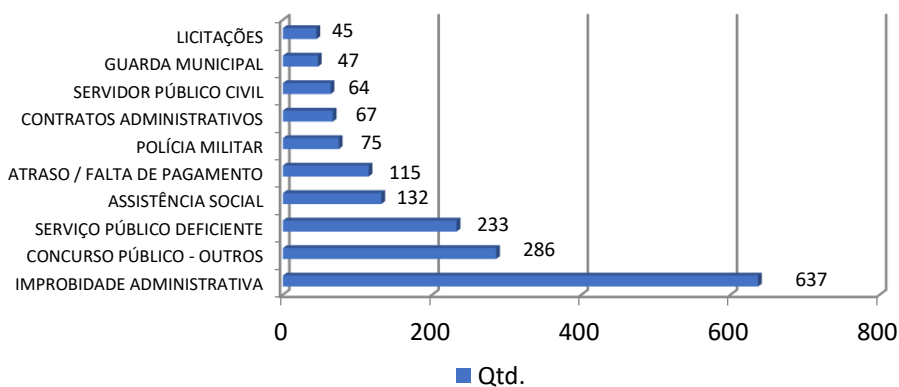
Investigação Penal



Outros 74 temas: 1.039

Total: 3.345

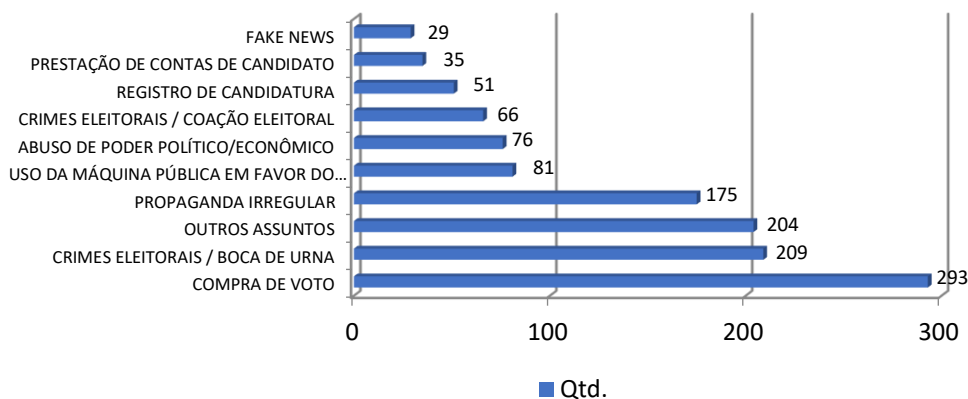
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 31 Temas: 435

Total: 2.136

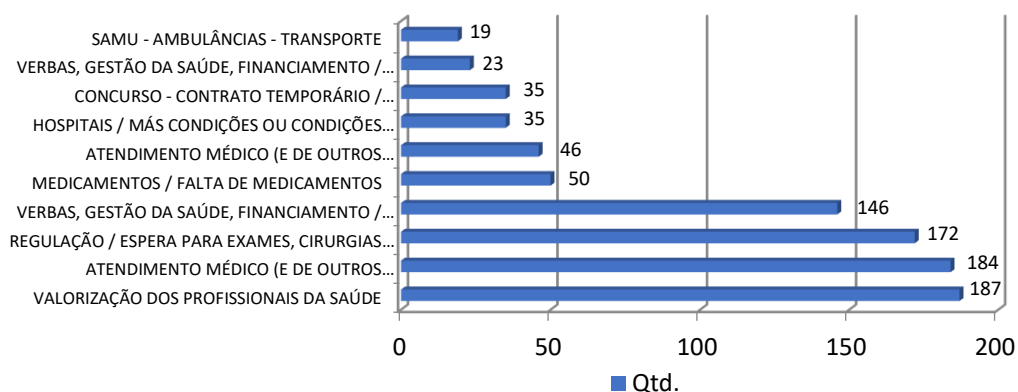
Eleitoral



Outros 15 Temas: 73

Total: 1.292

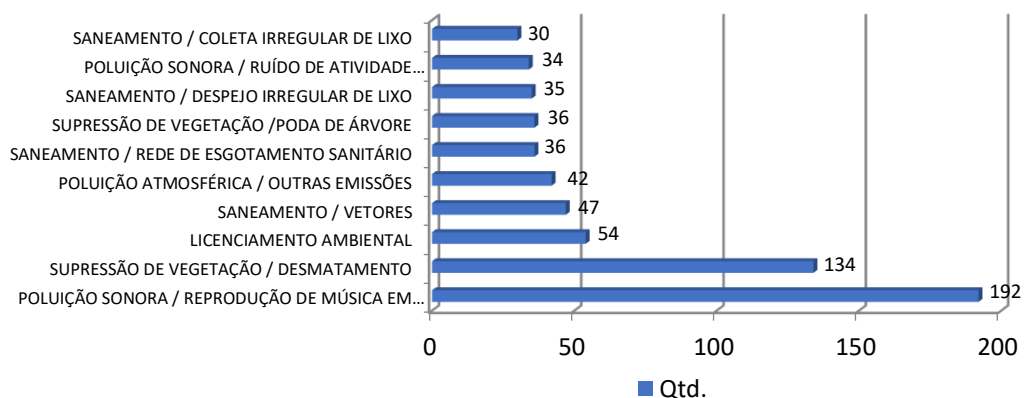
Tutela Coletiva da Saúde



Outros 34 Temas: 208

Total: 1.105

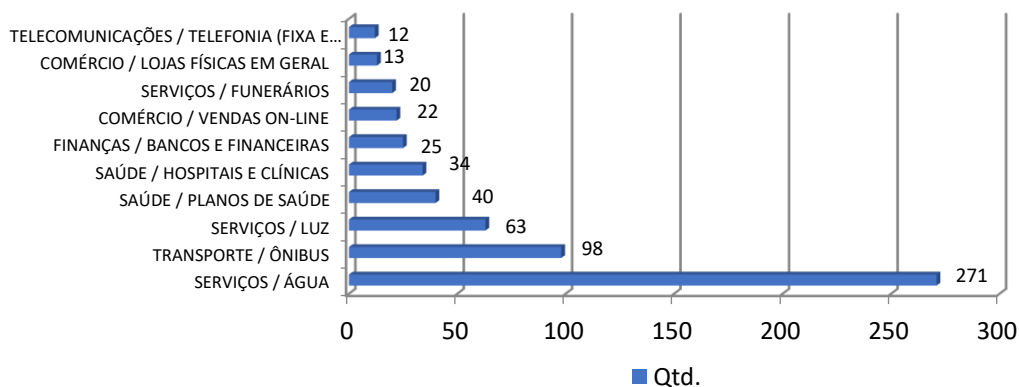
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 23 Temas: 203

Total: 843

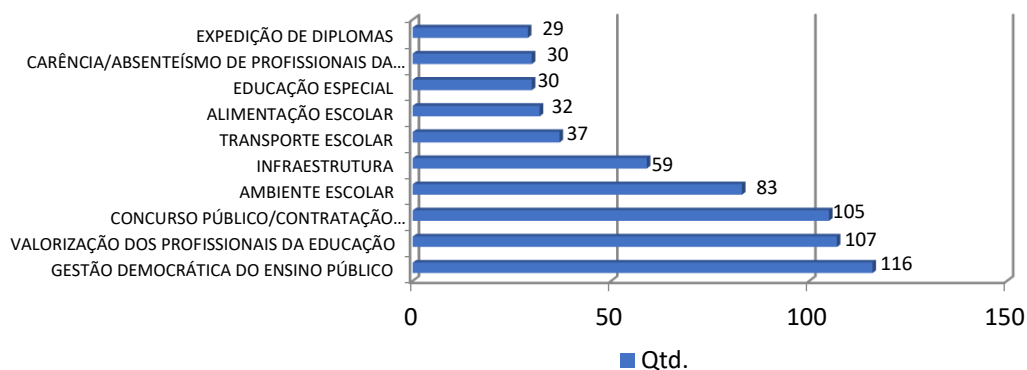
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



Outros 44 Temas: 169

Total: 767

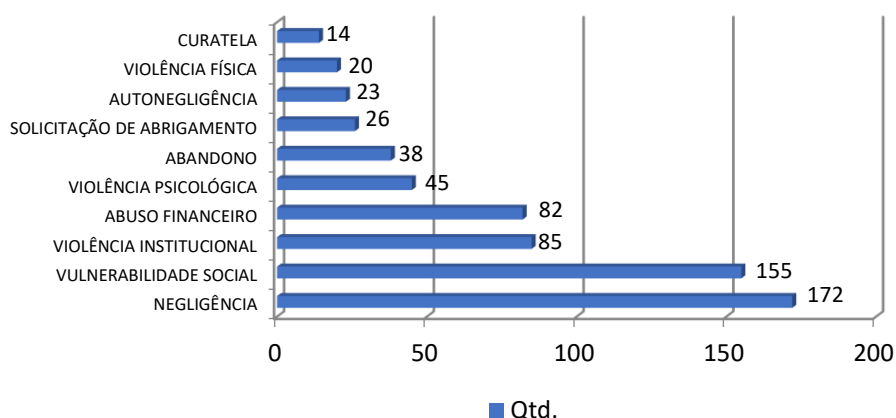
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 13 Temas: 84

Total: 712

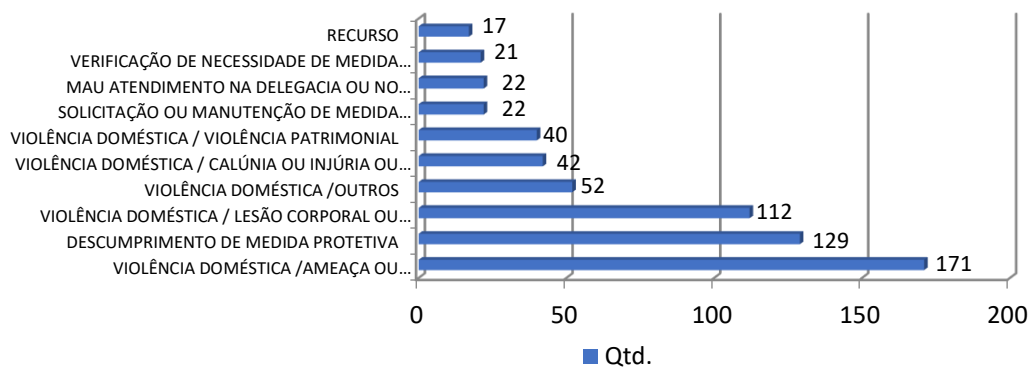
Tutela Individual do Idoso



Outros 9 Temas: 40

Total: 700

Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher



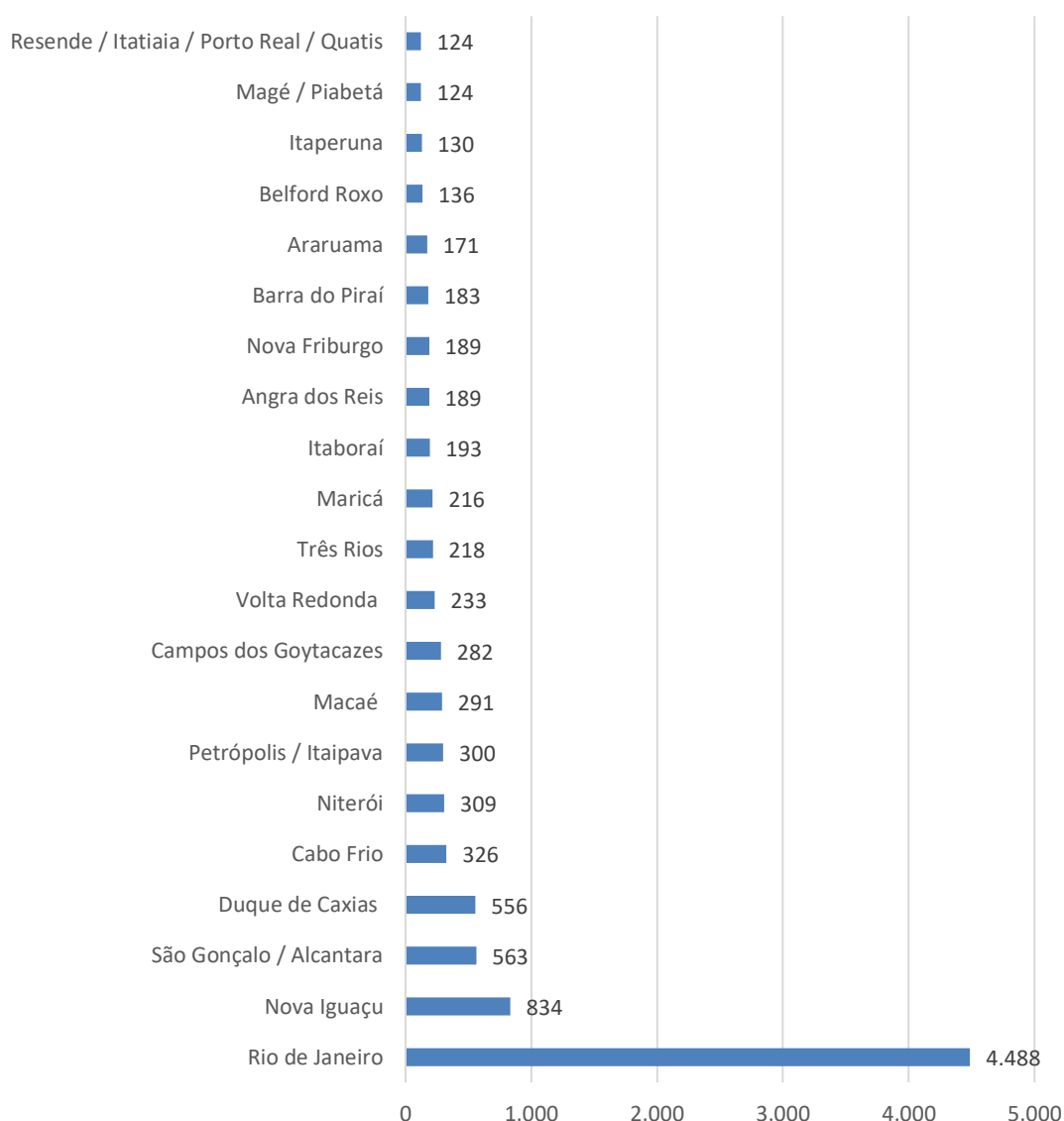
Outros 05 Temas: 22

Total: 650

2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações analisadas no período do quarto 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.

Encaminhamentos por Município

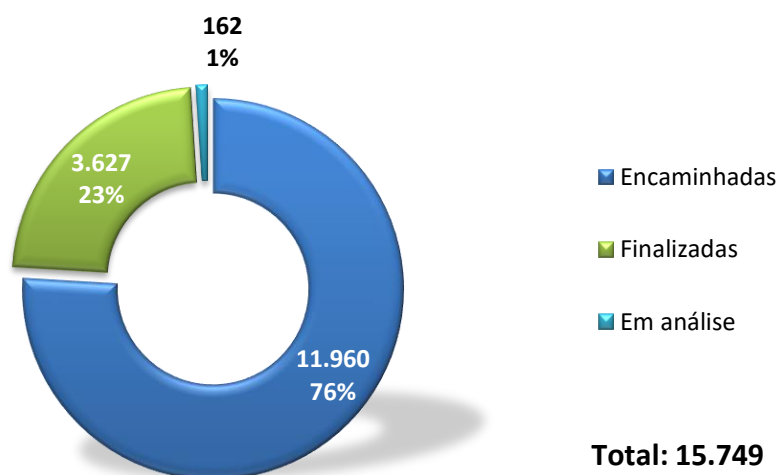


*Os municípios com maior incidência de encaminhamentos.

Fonte: GSI.

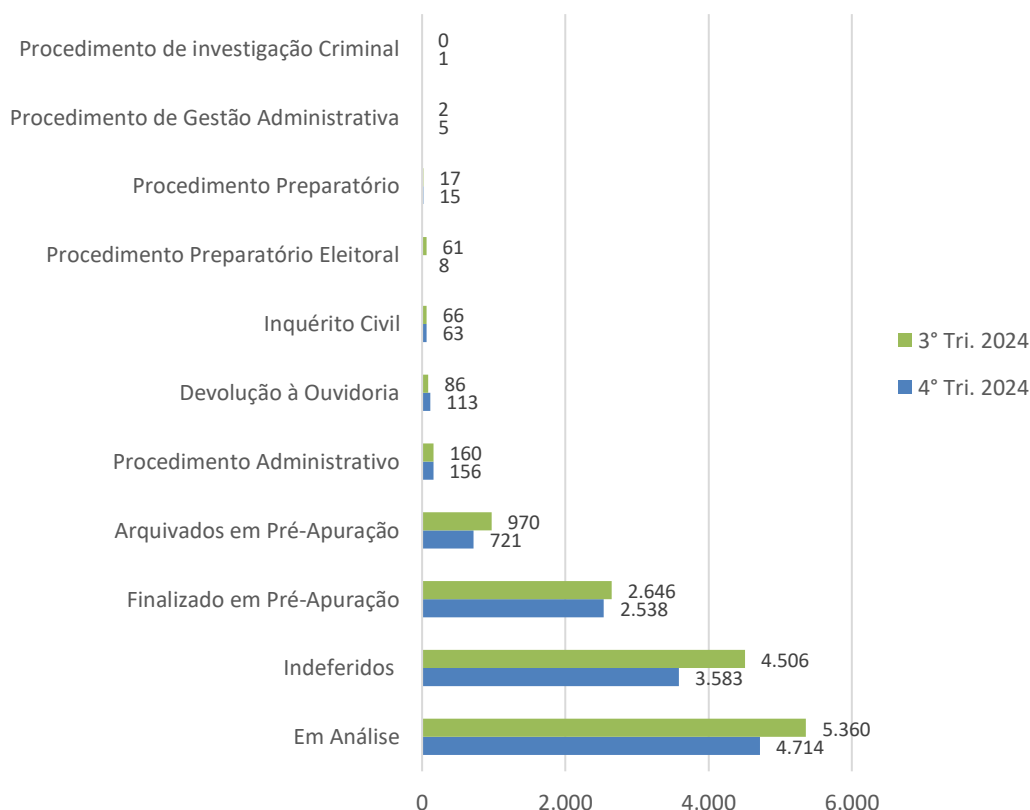
Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	4.488	Guapimirim	30
Nova Iguaçu	834	Cachoeiras de Macacu	29
São Gonçalo / Alcantara	563	Valença / Rio das Flores	29
Duque de Caxias	556	Itaocara	27
Cabo Frio	326	Saquarema	27
Niterói	309	Vassouras	26
Petrópolis / Itaipava	300	Mendes	25
Macaé	291	Piraí / Pinheiral	25
Campos dos Goytacazes	282	Conceição de Macabu / Trajano de Moraes	24
Volta Redonda	233	Miracema / Laje do Muriaé	23
Três Rios	218	São Pedro da Aldeia	20
Maricá	216	Bom Jardim / Duas Barras	19
Itaboraí	193	Rio Bonito	19
Angra dos Reis	189	Paraíba do Sul	18
Nova Friburgo	189	Armação dos Búzios	17
Barra do Piraí	183	Paracambi	16
Araruama	171	Porciúncula	14
Belford Roxo	136	São João da Barra	14
Itaperuna	130	Japeri	13
Magé / Piabetá	124	Cantagalo	12
Resende / Itatiaia / Porto Real / Quatis	124	Sumidouro	12
Teresópolis	113	Vila Inhamorim	12
Santo Antônio de Pádua	109	São Fidélis	11
Cordeiro	100	São Francisco do Itabapoana	11
Mangaratiba	49	Miguel Pereira / Paty do Alferes	09
Itaguaí	48	Casimiro de Abreu	08
São João de Meriti	46	Carmo	07
Queimados	45	Iguaba Grande	07
São Sebastião do Alto / Santa Maria Madalena	42	Sapuçaia	07
Rio das Ostras	40	Cambuci	06
Barra Mansa	37	Italva / Cardoso Moreira	06
Nilópolis	34	Mesquita	05
Seropédica	34	Paraty	05
Vassouras	33	Silva Jardim	04
Bom Jesus do Itabapoana	32	Engenheiro Paulo de Frontin	03
Natividade	32	São José do Vale do Rio Preto	02
Rio Claro	32	Arraial do Cabo	01
Carapebus / Quissamã	30	Total	14.089

2.13 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/01.

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



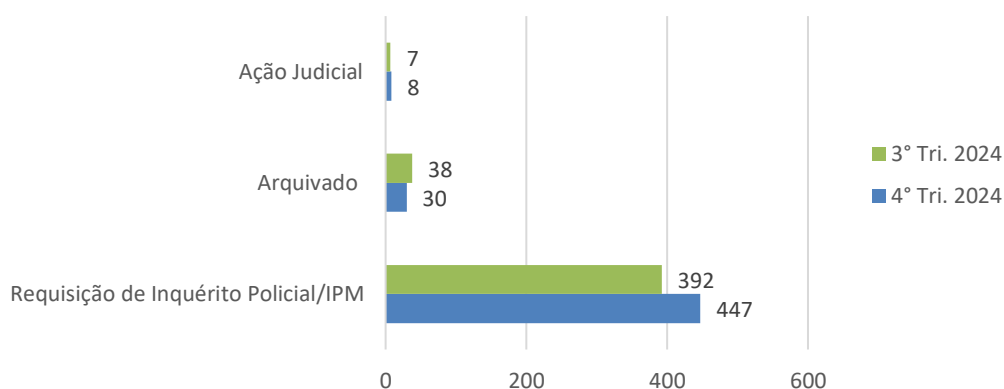
Expedientes Ouvidoria decorrentes das 15.749 comunicações: 12.327

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/01/2025.

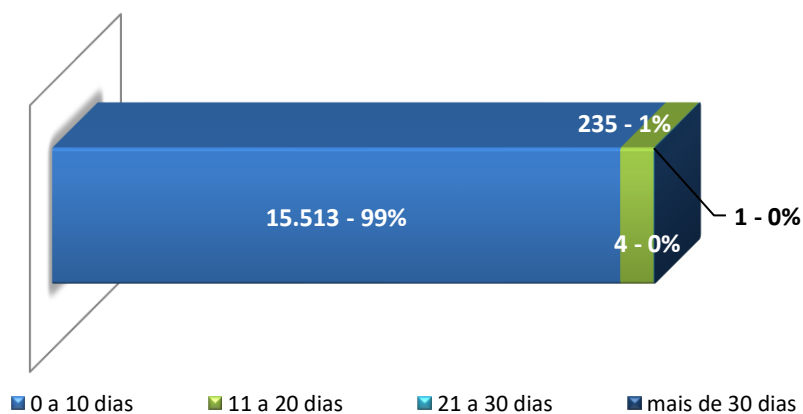
2.15 – Tempo de análise das comunicações recebidas do trimestre na Ouvidoria:

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.



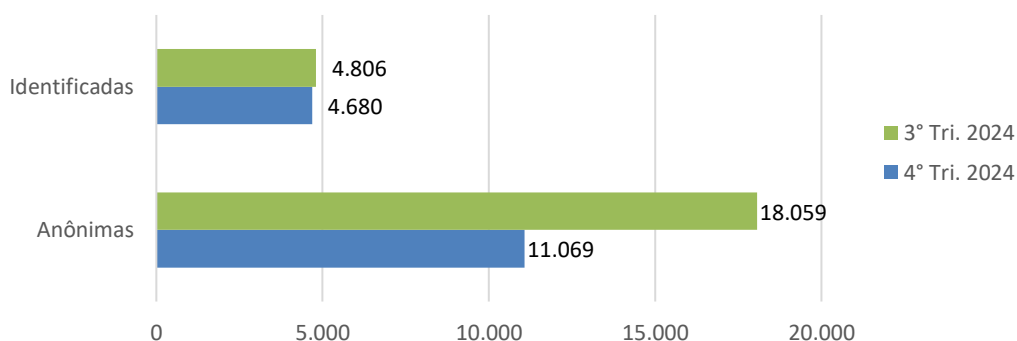
*Comunicações tratadas no período

Total: 15.753

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	12.055	37	01	01
Arquivadas	3.458	198	03	-
Total	15.513	235	04	01

2.16 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 15.749 (quinze mil e setecentos e quarenta e nove) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 11.069 (onze mil e sessenta e nove) foram anônimas, enquanto 4.680 (quatro mil seiscentos e oitenta) foram identificadas.



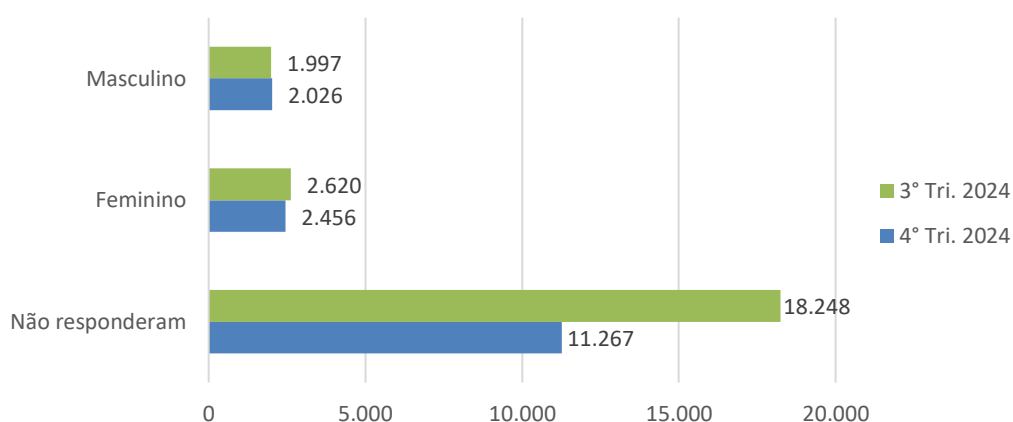
Total 3ºTri. 2024: **22.865**

Total 4ºTri. 2024: **15.749**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em **02/01/2024**.

2.17 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 15.749 (quinze mil setecentos e quarenta e nove) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 2.456 (dois mil e quatrocentos e cinquenta e seis) foram registradas pelo gênero feminino, 2.026 (dois mil e vinte e seis) foram registradas pelo gênero masculino e em 11.267 (onze mil e duzentos e sessenta e sete) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 3º Tri. 2024: **22.865**

Total 4º Tri. 2024: **15.749**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em **02/01/2025**.

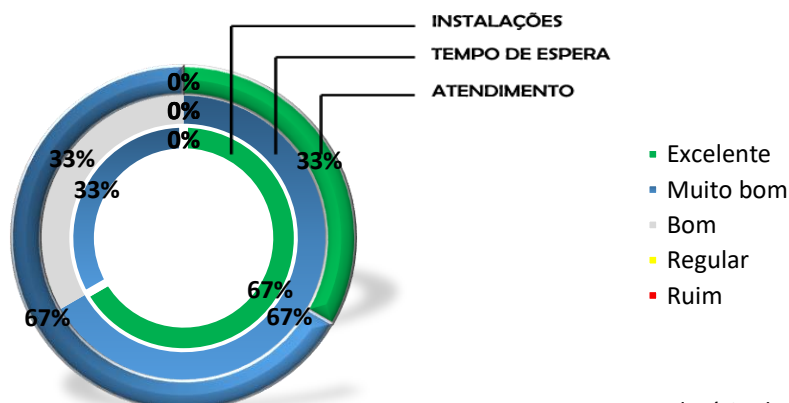
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

▪ Presencial

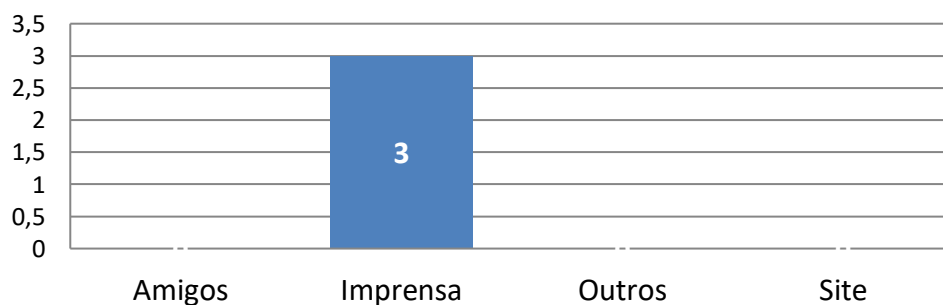
Em um universo de 429 (quatrocentos e vinte e nove) atendimentos, 3 (1%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MP RJ?

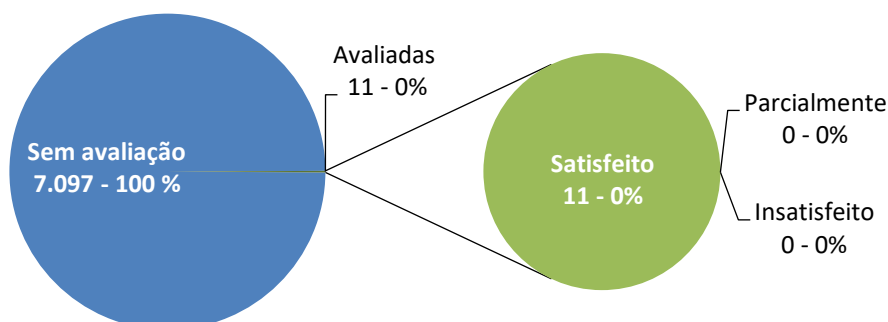


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

▪ Telefone 127

Em um universo de 7.097 (sete mil e noventa e sete) ligações atendidas, apenas 11 (0%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

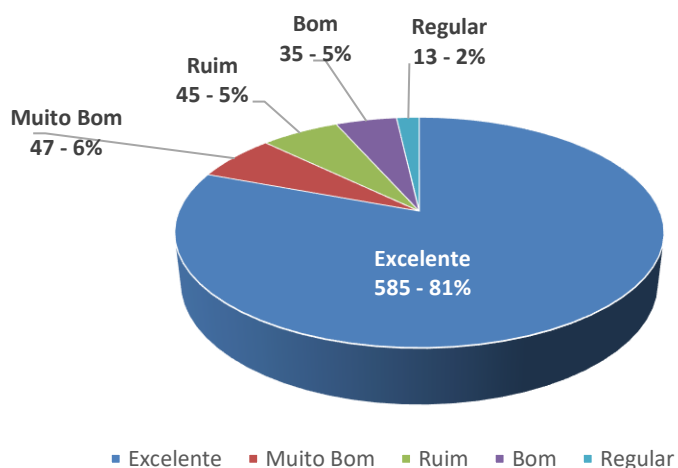


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Outubro	2.910	8	8	-	-
Novembro	2.196	-	-	-	-
Dezembro	1.991	3	3	-	-
Total	7.097	11	11	-	-

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

▪ Internet

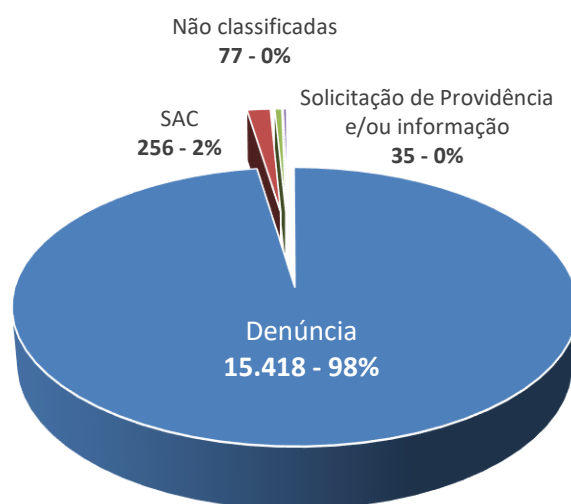
Em um universo de 9.503 (nove mil e quinhentos e três) comunicações, 725 (8%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



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:

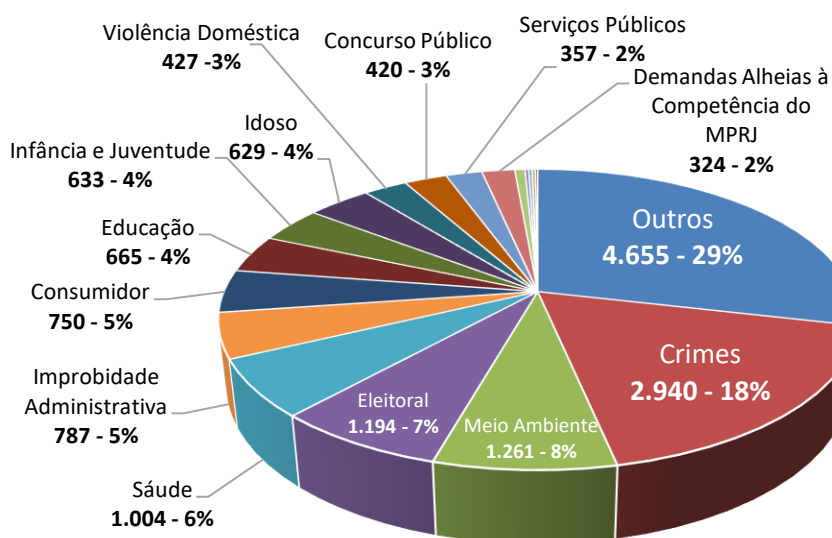


Total: 15.799

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria
Feito em 02/01/2025

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	15.418	15.338	80
SAC	256	256	-
Não classificadas	77	77	-
Solicitação de Providência e/ou informação	35	35	-
Elogio	10	10	-
Reclamação	03	03	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto³:



Outros	4.655
Crime	2.940
Meio Ambiente	1.261
Eleitoral	1.194
Saúde	1.004
Improbidade Administrativa	787
Consumidor	750
Educação	665
Infância e Juventude	633
Idoso	629
Violência Doméstica	427
Concurso Público	420
Serviços Públicos	357
Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	324
Administração e Funcionamento do Ministério Público	101
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	35
Execução Penal	34
Controle Externo da Atividade Policial	34
Acessibilidade	21
Atuação de membros e servidores	01
Pendentes	80

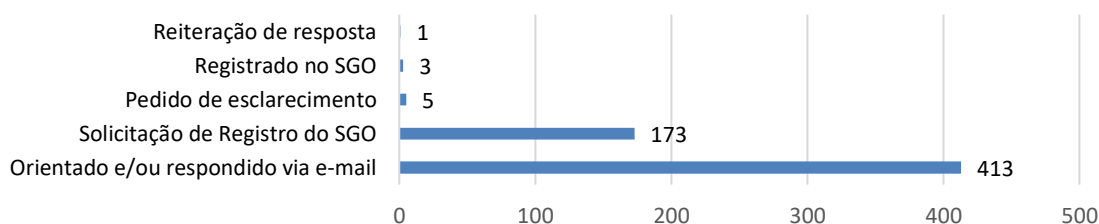
³ Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNIMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas 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 4º Trimestre de 2024.

- Demandas de E-mails:

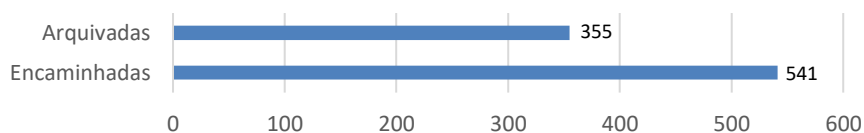
Controle de Ações da Gestão de E-mails



Controle de ações da gestão de e-mails	Quantitativo
Orientado e/ou respondido via e-mail	413
Solicitação de Registro do SGO	173
Pedido de esclarecimento	05
Registrado no SGO	03
Reiteração de resposta	01
Total	595

- Demandas do Fala.Br⁴:

Controle de Ações do Fala.BR



Total: 896

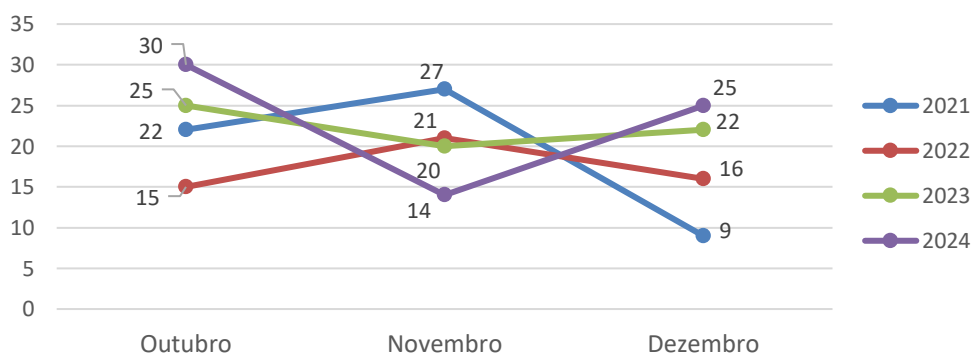
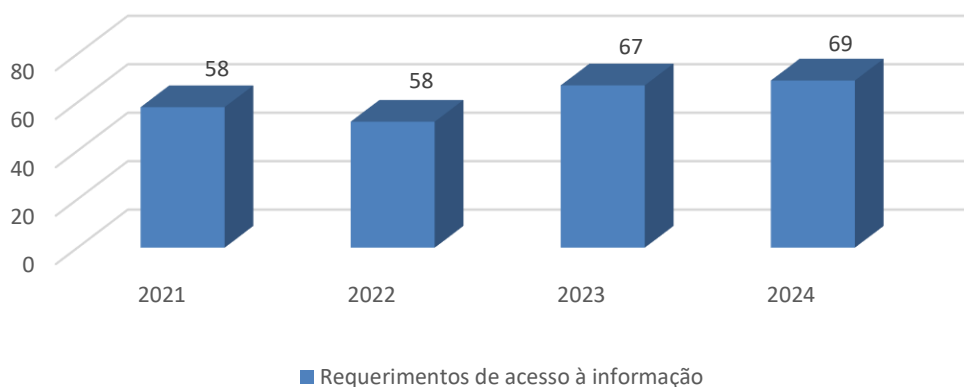
⁴ A partir de junho de 2024, todas as demandas oriundas do Fala.Br passaram a ser inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidorias para a devida análise quanto à pertinência para atuação deste órgão ministerial.

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.

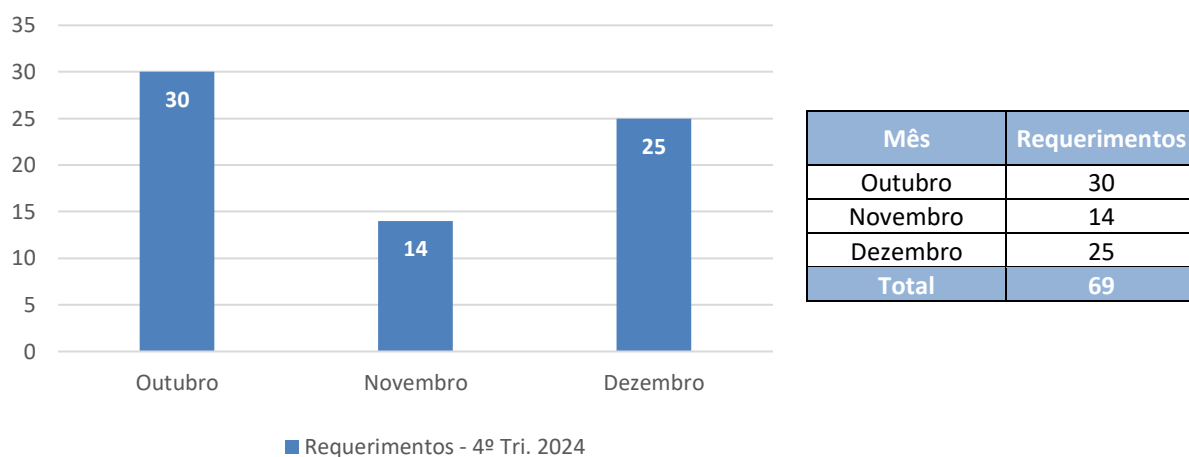
- **Quantitativo de pedidos no quarto trimestre: 69**
- **Média mensal de pedidos no quarto trimestre: ≈ 23**



Total 2021: **58** Total 2022: **52** Total 2023: **67** Total 2024: **69**
 Média mensal: ≈ **19** Média mensal: ≈ **17** Média mensal: ≈ **22** Média mensal: ≈ **23**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

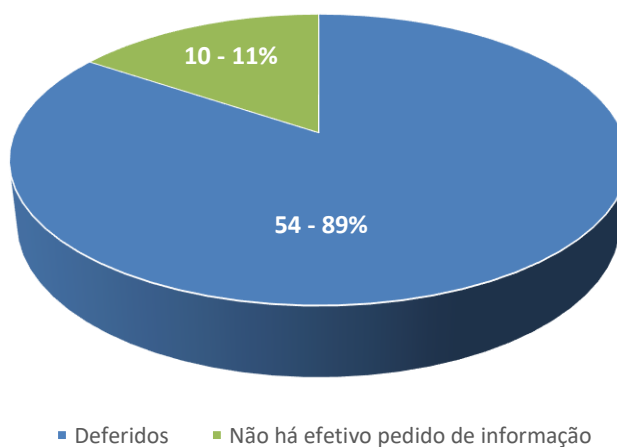
Esses 69 (sessenta e nove) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



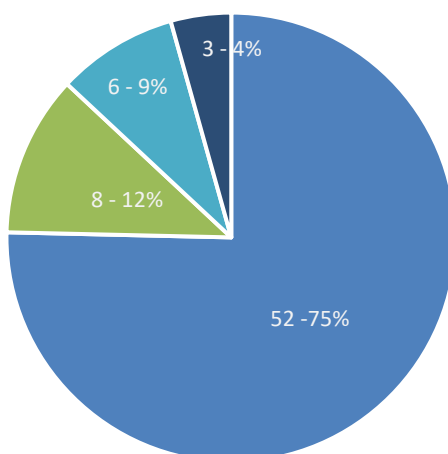
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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

Mes	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Outubro	26	4	-	-	30
Novembro	14	-	-	-	14
Dezembro	14	6	5	-	25



Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	52
Orientação (consulta) – SIC Solicitação de certidão	08
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	06
Solicitação de certidão	03
Total	69



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **15 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Outubro	30	05	17 dias
Novembro	14	02	15 dias
Dezembro	25	01	14 dias
Total	69	08	15 dias

7 Atividades realizadas pelo Ouvidor

- **Em 03/10** – Reunião LGPD;
- **Em 08/10** – Reunião CAO Violência Doméstica;
- **Em 09/10** – Evento Consumidor;
- **Em 15/10** – Reunião PGJ ;
- **Em 16/10** – Rede de Ouvidoria;
- **Em 18/10** – Painel – Violência contra a Mulher em Dados;
- **Em 27/10 - 29/10** – II Congresso do CNPG;
- **Em 06/11 - 08/11** – Reunião CNOMP;
- **Em 01/12** - Teletrabalho - Informações e Dúvidas;
- **Em 03/12** – Reunião mensal: Coordenação e Supervisores do CRAAIS-RJ;
- **Em 03/12 - 05/12** - Reunião CNOMP - RE;
- **Em 06/12** – Lei 14.994/24 – Pacote Antifeminicídio e Aspectos Práticos do Júri;
- **Em 09/12** – Projeto Ouvidoria – Apresentação final Novo SGO;
- **Em 11/12** – Formulários – Codcom;

- **Em 16/12** – Reunião com o CAO Violência Doméstica;
- **Em 18/12** – Resolução LAI;

8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 16/10** - o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração da servidora Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 954239.
- **Em 30/10** - o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração da servidora Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 983913.

9 Notícias

Em 03/10: MPRJ atua na eleição e tem canal específico para recebimento de denúncias



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio dos promotores de Justiça com atribuição eleitoral, acompanhará neste domingo, (06/10), data do primeiro turno da eleição, o pleito nas ruas. A população também poderá denunciar possíveis ilícitos por meio de um canal da Ouvidoria criado especificamente para a eleição, que está disponível no portal oficial do MPRJ (clique aqui para acessar o canal de atendimento) e pelo telefone 127, que estará disponível durante todo o horário de votações, entre 8h e 17h.

O canal está disponível na página da Ouvidoria e o denunciante deverá marcar a caixa de diálogo "Demandas Relacionadas a eleições 2024" para encaminhar sua denúncia, além de poder acessar diversas informações quanto à atuação institucional nas eleições 2024. Até o último dia 02/10, foram recebidas 2.981 comunicações de ilícitos relacionadas a crimes eleitorais e ajuizadas 129 Ações de Impugnação de Registro de Candidatura (AIRCs) pelo Ministério Público Eleitoral (MPE).

São exemplos de crimes eleitorais a boca de urna, calúnia eleitoral, compra de votos, distribuição de material de propaganda eleitoral a partir das 22 horas da véspera da eleição até o dia seguinte à mesma, difamação eleitoral, divulgação de fatos inverídicos, falsidade ideológica eleitoral/caixa 2, injúria eleitoral, promover desordem prejudicando trabalhos eleitorais, propaganda eleitoral atemporal e transporte de eleitores no dia do pleito.

Em março, o MPRJ criou o Núcleo de Apoio e Assessoramento às Promotorias Eleitorais (NAAPE) do Estado do Rio de Janeiro, para prestar apoio administrativo e técnico-jurídico aos promotores de Justiça investidos nas funções eleitorais. Além disso, um robô foi criado especificamente para analisar os registros de candidaturas e identificar possíveis irregularidades, alertando os promotores sobre questões relacionadas à elegibilidade de algum candidato, além de analisar todo o banco de registros de candidaturas de forma automatizada.

Também foi lançada nas redes sociais da instituição a campanha 'Eleições 2024', levando ao eleitor todas as informações para ele exercer o seu direito ao voto e fiscalizar eventuais abusos cometidos antes e durante as eleições.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=155401>)

Em 06/10: MPRJ recebe denúncias sobre derrame de santinhos e boca de uma



Neste domingo, a Ouvidoria do MPRJ analisou para encaminhamento ao Centro de Apoio Operacional às Promotorias Eleitorais cerca de 479 notícias de fato. As denúncias recebidas foram, em sua maioria, relacionadas ao derrame de santinhos e boca de uma. Os registros são repassados para análise das Promotorias de Justiça Eleitorais competentes. A capital, a Baixada Fluminense e a Região dos Lagos estão entre as áreas com maior incidência de ocorrências. Durante todo o período desde a implantação do canal especializado da Ouvidoria do MPRJ para as eleições, em julho, foram 3.648 comunicações recebidas, de um total de 4.196 registros eleitorais desde janeiro.

Ao longo da última semana, o Centro de Apoio Eleitoral orientou e se reuniu com os 165 promotores eleitorais que estão atuando no acompanhamento deste primeiro turno em todo o estado.

A população pode denunciar possíveis ilícitos por meio de canal específico da Ouvidoria, no site do Ministério Público do Rio de Janeiro ou pelo telefone 127, entre 8h e 17h. Boca de uma, calúnia eleitoral, compra de votos, distribuição de propaganda após as 22h da véspera, difamação eleitoral, divulgação de desinformação, caixa 2, injúria eleitoral, propaganda eleitoral extemporânea e transporte de eleitores no dia do pleito são alguns dos fatos possíveis de serem denunciados.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=156102>)

Em 09/10: MPRJ participa de seminário sobre proteção do consumidor na PUC-Rio



O ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), Augusto Vianna, participou, nesta quarta-feira (09/10), do seminário "A proteção do consumidor e o papel das ouvidorias e dos SACs", no auditório da PUC-Rio, na Gávea. O seminário integra o XVII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor e o XXI Congresso Nacional do Ministério Público do Consumidor, eventos que acontecem até o dia 11/10.

Augusto Vianna integrou a mesa ao lado de Paulo Roque Khouri, presidente do Instituto Educação para o Consumo; Vitor Hugo do Amaral Ferreira, diretor da Secretaria Nacional do Consumidor; Mariângela Sarrubbo, professora de Direito da PUC-SP; Lillian Jorge Salgado, representante do Instituto Defesa Coletiva; Marcia Moro, presidente da Associação Brasileira de Procons; Fábio Maranhão, representante da SAC Caixa Vida e Previdência; Danielle Silva de Andrade, da Ouvidoria Caixa Vida e Previdência; Felipe Takashi Yoshinaga, gerente da Ouvidoria Claro e Caio Cordeiro, da Ouvidoria Nubank.

"É um prazer participar desse evento, principalmente falando sobre as ouvidorias e o seu papel, a importância da ouvidoria pública. Hoje não pensamos apenas na palavra cliente, mas também na palavra usuário. Estou aqui para trazer informações de como é a Ouvidoria do MPRJ e falar sobre a importância do trabalho em rede das ouvidorias públicas e privadas. Com a troca de experiências e ideias podemos incorporar práticas que sejam benéficas ao usuário do serviço público", ressaltou Augusto Vianna.

Durante os três dias de congresso, serão abordados assuntos como economia, política e globalização. Serão apresentados painéis jurídicos sobre inteligência artificial, proteção de dados e relações humanas, entre outros.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=156705>)

Em 10/10: MPRJ recebe primeiro encontro do projeto Café com Ouvidores



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) recebeu, nesta quinta-feira (10/10), o primeiro encontro do projeto Café com Ouvidores do Departamento de Gestão Hospitalar Federal no Estado do Rio de Janeiro (DGH). O ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna, representou a instituição em colaboração com a promotora de Justiça Dina Maria Velloso, responsável pelo canal da Ouvidoria da Mulher/MPRJ e a servidora Bianca Nogueira.

O ouvidor agradeceu o convite feito pelo DGH e mostrou a relevância de discussões como essa. “Esse encontro é muito importante para que novas parcerias sejam feitas para ajudar no fortalecimento das ouvidorias, assegurando que elas avancem em sua atuação e que as demandas dos cidadãos sejam cada vez mais atendidas”, afirmou Augusto.

Na ocasião, os participantes discutiram os trabalhos feitos em cada ouvidoria e a necessidade de fortalecimento e integração das ouvidorias entre os hospitais e outros órgãos, para ampliar o recebimento e o atendimento das demandas dos cidadãos; além da apresentação e contribuição de projetos futuros entre a Ouvidoria do MPRJ e as ouvidorias dos hospitais federais.

Participaram da reunião profissionais de ouvidorias de unidades federais como os do DGH, Dilson Paiva e Maria Eduarda de Almeida; do Hospital Federal dos Servidores do Estado, Sandra dos Santos; do Hospital Federal da Lagoa, Célia Regina Ferreira; do Hospital Federal do Andaraí, Douglas Haiidamus; do Hospital Federal de Ipanema, Renata Assunção; do Hospital Federal de Bonsucesso, Neli da Paschoa; do Hospital Federal Cardoso Fontes, Patricia Tozato; e Adriana Louise Scrivano, da ouvidoria da Superintendência Estadual do Ministério da Saúde no Estado do Rio de Janeiro (SEMS/RJ).

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=157101>)

Em 22/10: MPRJ avalia atuação eleitoral no 'Diálogos com a Ouvidoria', do CNMP



Levar as ouvidorias até o cidadão revelou-se uma estratégia eficaz para receber denúncias de crimes eleitorais - inclusive ligadas à influência do crime organizado - no pleito deste ano, apontou o Ovidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), Augusto Vianna. A avaliação foi feita durante o programa "Diálogos com a Ouvidoria", realizado na segunda-feira (21/10) pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, vinculada ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

O objetivo da reunião foi discutir o papel do Ministério Público na fiscalização eleitoral e a importância do cidadão nas denúncias. A Ouvidora Nacional do Ministério Público, conselheira Ivana Cei, relatou que as ouvidorias nacionais receberam 17.464 manifestações sobre possíveis ilícitos no pleito deste ano. O Sudeste aparece como a região com o maior número: 14.402, seguido por Nordeste (1356), Norte (678), Sul (311) e Centro Oeste (69) - além de 648 pelo Ministério Público da União. O Rio de Janeiro foi o segundo Estado com mais comunicações recebidas, atrás apenas de Minas Gerais.

Augusto Vianna relatou que desde a fase pré-eleitoral chegaram 3.660 comunicações sobre ilícitos à Ouvidoria do MPRJ, sendo 101 ligadas à criminalidade organizada. "O crime organizado controla território no Rio de Janeiro, então não é fácil o cidadão se insurgir a uma ouvidoria pública. Então levamos à rua a Ouvidoria Itinerante Eleitoral, e pulamos de 800 para mais de 1.200 denúncias em um mês, o que mostra que estar na rua, se colocar próximo do cidadão é muito importante. Porque você precisa mostrar às pessoas que elas estão protegidas, que aquela informação não vai vazar, que ela pode denunciar", disse Augusto Vianna.

O programa "Diálogos com a Ouvidoria" reúne ouvidores de todas as unidades e ramos do MP para a troca de experiências sobre temas relevantes e compartilhamento das boas práticas desenvolvidas pelo Ministério Público brasileiro.

Além de discutir a atuação das ouvidorias para potencializar o papel do Ministério Público na fiscalização eleitoral, o programa teve uma segunda parte dedicada à apresentação de boas práticas do MP na proteção de direitos fundamentais.

Nesse âmbito, Augusto Vianna apresentou a plataforma "Violência contra a mulher em dados". Lançada em março deste ano, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, a ferramenta é um painel interativo que 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.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=158307>)

Em 30/10: MPRJ oferece treinamento a profissionais do Disque Idoso do Estado do Rio



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), ofereceu, nesta terça-feira (29/10), uma capacitação à equipe do Disque Idoso, canal lançado no último dia 23/10 pela Secretaria de Estado de Juventude e Envelhecimento Saudável do Rio de Janeiro (SEJES). A capacitação foi oferecida aos atendentes do novo serviço pela promotora de Justiça Elisa Macedo, coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça da Pessoa Idosa (CAO Pessoa Idosa/MPRJ), e pelo procurador de Justiça e Ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna.

“Com o foco no olhar do cidadão, estamos construindo parceria para ampliar o acesso da população idosa à instituição. Demandas registradas no Disque Idoso 165 (Secretaria de Estado de Juventude e Envelhecimento Saudável) de interesse da instituição serão repassadas à Ouvidoria, ampliando a acessibilidade dessa parcela da população e permitindo que o CAO Pessoa Idosa/MPRJ e as promotorias de Justiça possam dar um tratamento resolutivo aos relatos recebidos”, destacou Augusto Vianna.

Com o objetivo de garantir um atendimento eficiente, humanizado e alinhado às demandas legais e sociais do idoso, o treinamento orientou os profissionais do SEJES sobre o tratamento adequado às demandas referentes à Ouvidoria do MPRJ.

O Disque Idoso é um canal de atendimento destinado às medidas de proteção aos idosos. O serviço vai funcionar 24 horas por dia pelo telefone 165, sete dias por semana.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=159401>)

Em 13/11: Ouvidoria/MPRJ recebeu mais de 250 mil comunicações nos últimos 4 anos



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, recebeu, entre os anos de 2021 e 2024, o total de 251.796 comunicações. Cada comunicação recebida é analisada pela equipe da Ouvidoria, distribuída para as estruturas internas responsáveis por adotar as medidas adequadas ao caso ou finalizada sem que precise ser feito o encaminhamento à Promotoria de Justiça. Em 2023, ano com o maior número de comunicações, cerca de 90 mil, mais da metade (47 mil) foi resolvida pela própria equipe da Ouvidoria, sem necessidade de encaminhamentos. Esse feito representou um aumento em relação a

2020, onde foram recebidas aproximadamente 48 mil e cerca de 10% foram resolvidas sem remessa às promotorias, de janeiro ao final de outubro deste ano, a Ouvidoria/MPRJ recebeu 61.300 comunicações, sendo a maioria nas áreas de Investigação Penal, Cidadania, Eleitoral, Educação e Saúde.

Na atual gestão, em agosto de 2022, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher, um canal voltado para o atendimento especial a mulheres vítimas de todas as formas de violência e que oferece atendimento presencial em uma área reservada. Também foram realizados estudos e treinamentos constantes da equipe. Até o final do ano, será inaugurada uma nova sede da Ouvidoria/MPRJ, com acesso exclusivo para o público externo, e sistema de controle de acesso e segurança. As salas foram pensadas para acolher da melhor forma as pessoas que procurarem atendimento, com um mobiliário lúdico para receber mães e filhos. E um novo sistema, com formulário destinado a cada área de atuação, está sendo elaborado com o objetivo de agilizar o trabalho e aumentar a resolutividade das demandas da Ouvidoria.

“A sociedade passou a acessar mais a Ouvidoria, resultado de um trabalho diário de aproximação com o cidadão, demonstrando a importância da nossa instituição e construindo um sentimento na sociedade de pertencimento”, ressaltou o procurador de Justiça e Ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=161301>)

Em 16/12: MPRJ promove reunião com Rede da Zona Norte para fortalecer o combate à violência contra a mulher



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) realizou, nesta segunda-feira (16/12), uma reunião entre o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ) e a rede de atuação regional da Zona Norte. O encontro reuniu representantes do sistema de Justiça, incluindo juízes, promotores e defensores que atuam no I, V e VI Juizados de Violência Doméstica, além de policiais civis e militares, assistentes sociais e integrantes da Patrulha Maria da Penha da região.

O evento serviu como um espaço de diálogo e troca de experiências, com reflexões e relatos sobre os desafios enfrentados no enfrentamento à violência doméstica, tanto na prevenção quanto no atendimento e apoio às vítimas. A mediação foi conduzida pela subcoordenadora do CAO Violência Doméstica/MPRJ, promotora de Justiça Isabela Jourdan da Cruz Moura, que destacou a importância do encontro:

"Esse tipo de diálogo interinstitucional é fundamental para a construção de estratégias mais eficazes de enfrentamento à violência doméstica e para garantir um suporte adequado às vítimas", afirmou.

Além da promotora Isabela Jourdan, participaram do evento a coordenadora do CAO Violência Doméstica/MPRJ, procuradora de Justiça Carla Araújo; o ouvidor-geral do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna; e a subouvidora, promotora de Justiça Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=165502>)

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
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Carla de Araújo Pereira - Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Daniela Toledo dos Santos - Telefonista
- Elisangela de Oliveira Viturino Costa – Telefonista
- Joyce Marchon dos Santos Correa – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Marcela Sandes da Paz – Telefonista
- Marcia Alessandra de Lira Carrio – Telefonista
- Natallie de Souza - Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sthephani Gomes Cardoso - Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

Estágio

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