



2025

Relatório de Atividades 1º Trimestre



Ouvidoria
MPRJ

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 dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	16
2.14 - Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	17
2.15 - Quanto à identificação ao anonimato	18
2.16 - Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	18

3. Pesquisa de Satisfação do Usuário com o atendimento telefônico	19
4. Classificação com base na nomenclatura do CNMP	20
41 - Distribuição das comunicações por classe	20
42 - Distribuição das comunicações por assunto	21
5. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC	22
6. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação	23
61 - Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011	23
62 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação	24
63 - Respostas aos pedidos de acesso à Informação	25
7. Reuniões	26
8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao Cidadão	27
9. Notícias	28
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	40

1 Apresentação

Este relatório tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o primeiro trimestre de 2025, com o objetivo de cumprir com 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.

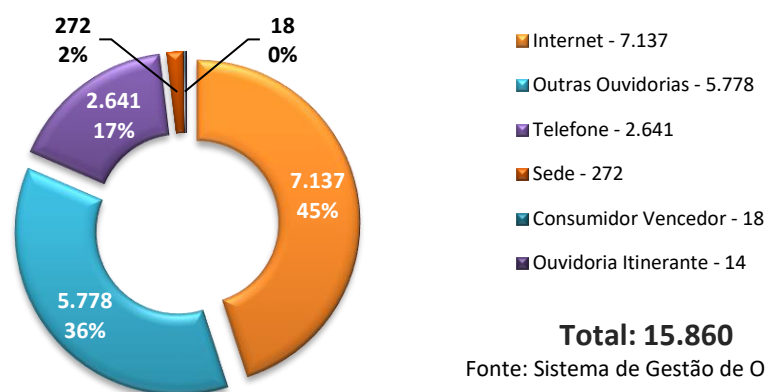
Apresentaremos dados estatísticos em relação às demandas recebidas, discriminando-as de acordo com os canais de atendimento e os tratamentos / encaminhamentos recebidos. Além de identificarmos também as reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, reportagens relacionadas a este órgão e o quadro de funcionários atualizado.

Como metodologia de análise, sempre que possível, compararemos o período atual, sendo este o primeiro trimestre de 2025, com o trimestre anterior e com o mesmo período do ano 2024, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

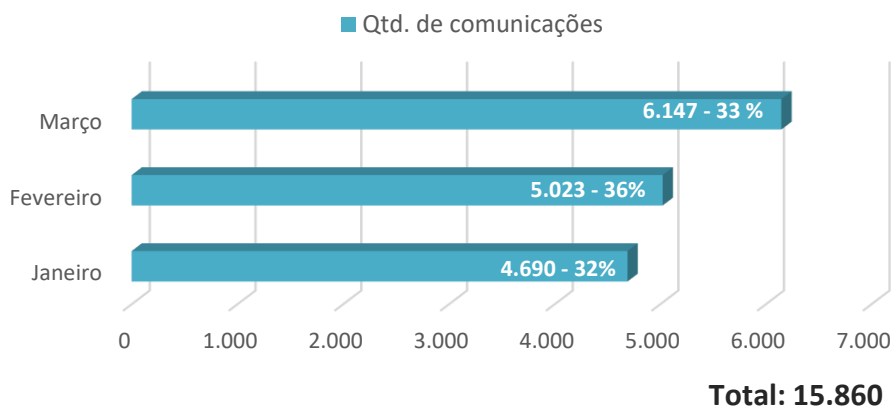
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2025, foram num total de 15.860 (quinze mil oitocentos e sessenta).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

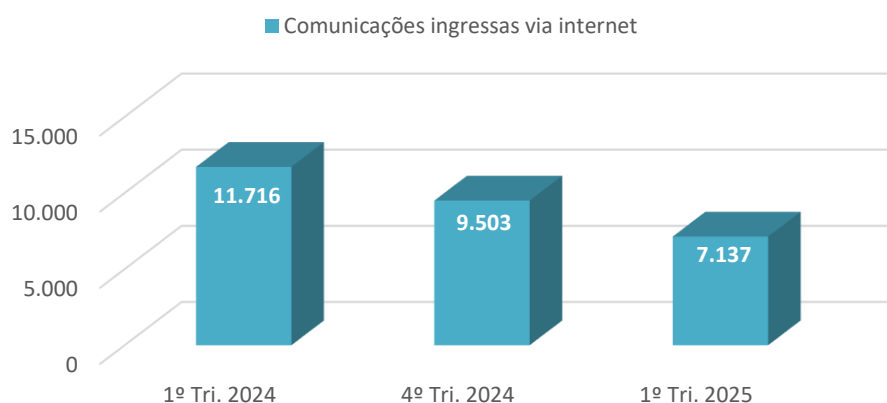
Essas 15.860 (quinze mil oitocentos e sessenta) comunicações foram distribuídas, mensalmente, conforme o quadro abaixo:



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:

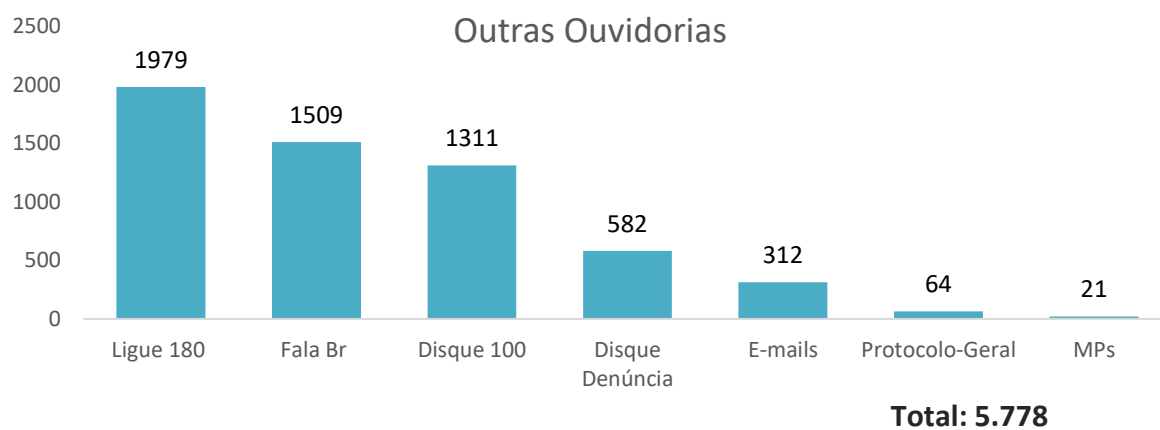
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 7.137 (sete mil cento e trinta e sete) comunicações, sendo 2.366 (dois mil e trezentos e sessenta e seis) comunicações a menos que o quarto trimestre de 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

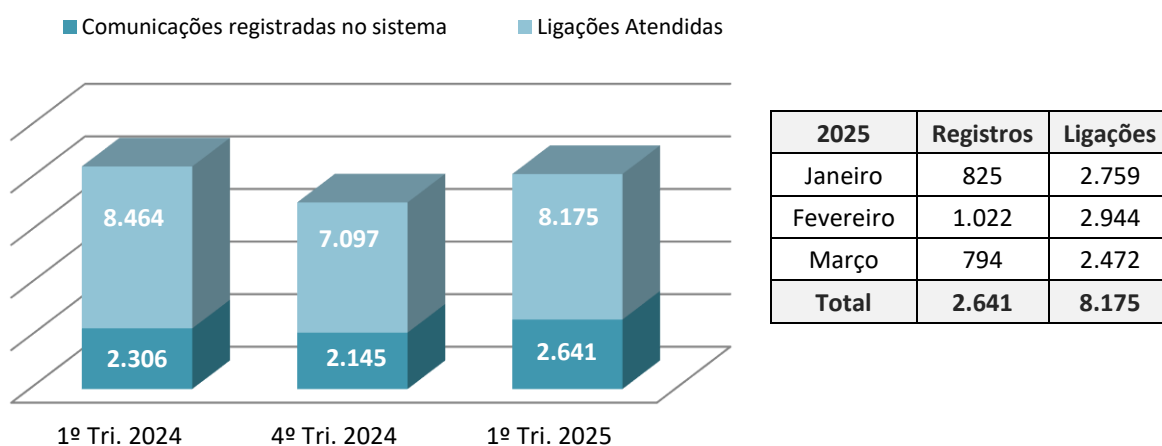
Recebemos comunicações oriundas de Disque 100, Disque Denúncia, E-mails, Fala.Br, Ligue 180, Protocolo- Geral e MPs.



2025	Ligue 180	Fala.Br	Disque 100	Disque Denúncia	E-mails	Protocolo	Redes de Ouvidoria do MP
Janeiro	234	475	386	182	106	26	08
Fevereiro	194	571	366	178	114	25	10
Março	1.551	463	559	222	92	13	03
Total	1.979	1.509	1.311	582	312	64	21

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

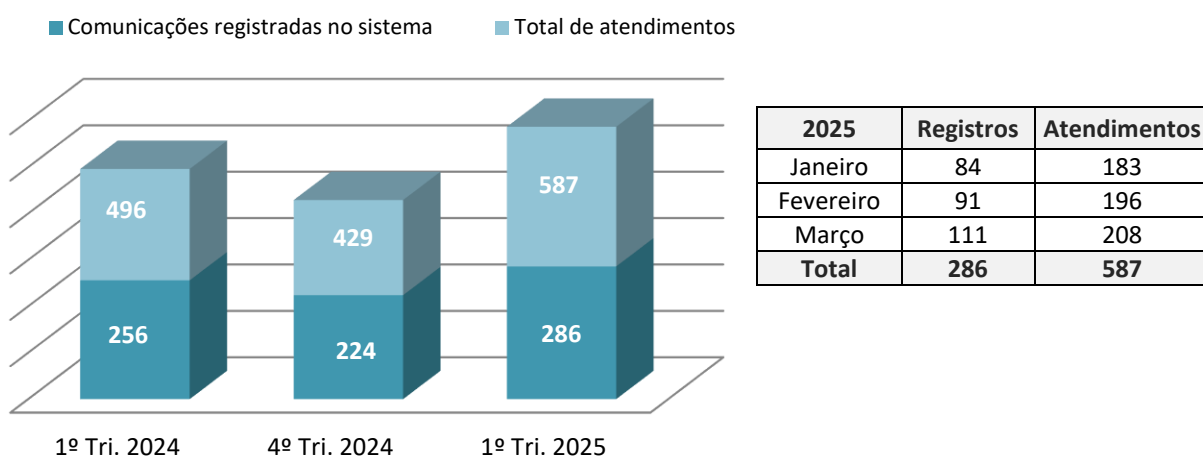
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 8.175 (oito mil cento e setenta e cinco) ligações, com 2.641 (dois mil seiscentos e quarenta e um) registros, sendo 496 (quatrocentos e noventa e seis) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias.

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

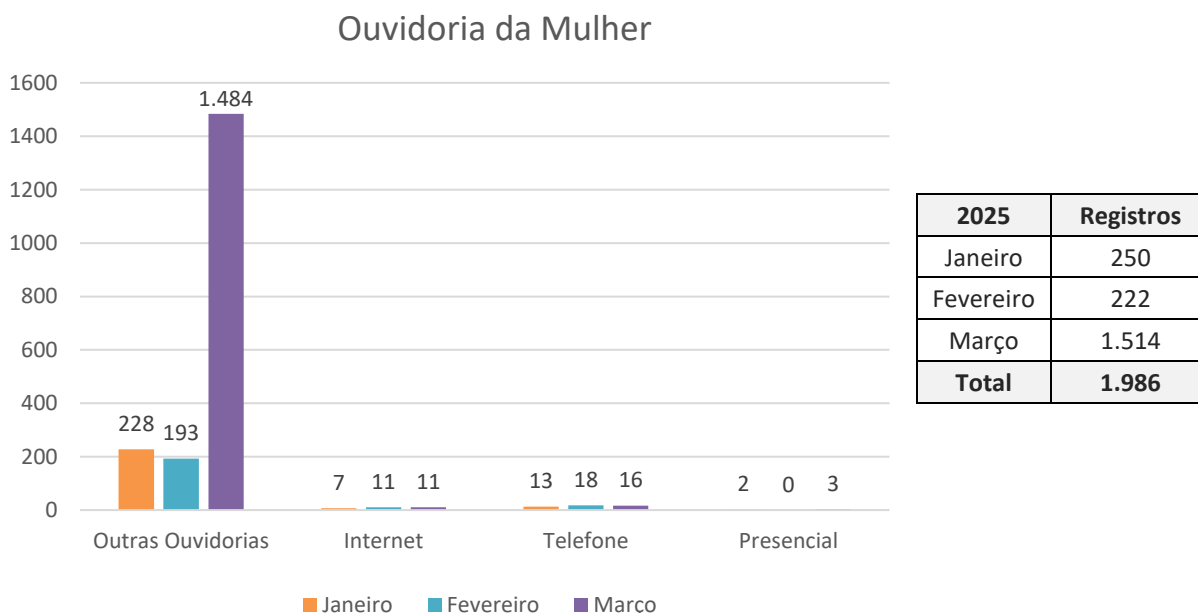
No primeiro trimestre de 2025 compareceram ao atendimento presencial, 587 (quinhentos e oitenta e sete) pessoas, tendo sido realizados 286 (duzentos e oitenta e seis) registros, 62 (sessenta e dois) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2024.



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria.

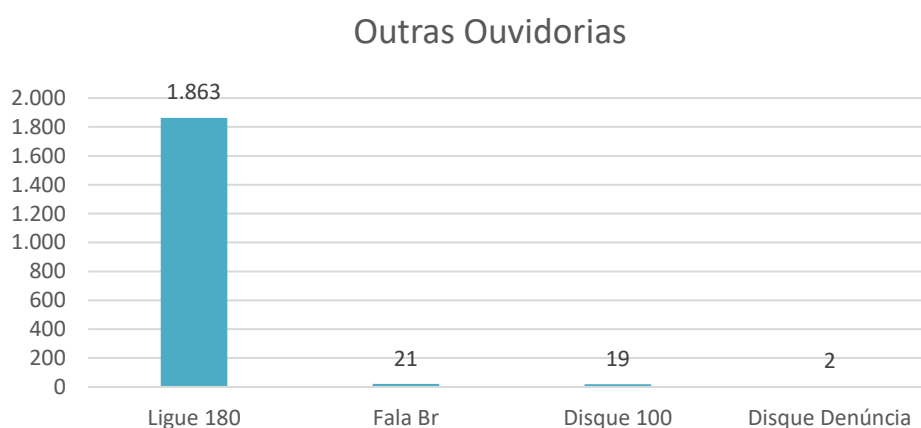
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher:

A Ouvidoria da Mulher, no primeiro trimestre de 2025, recebeu 1.986 (mil novecentos e oitenta e seis) 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:

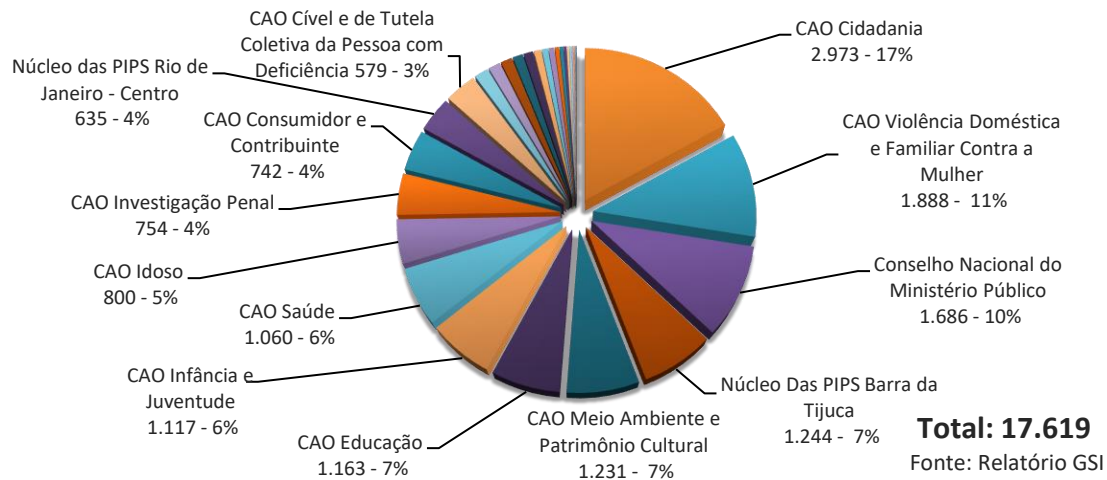


Total: 1.905

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria.

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

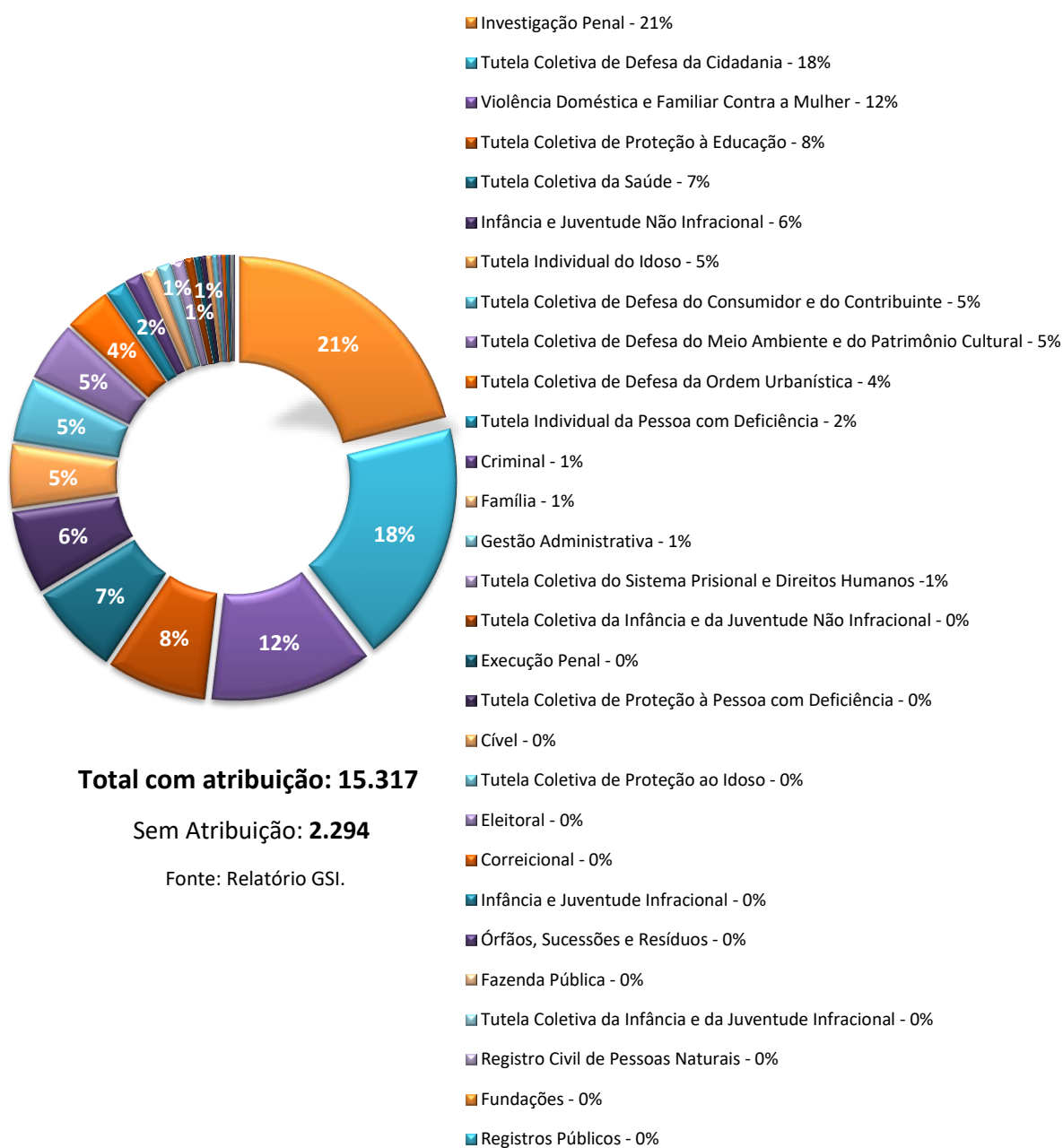
No primeiro trimestre foram distribuídas **15.860** comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	2.973
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1.888
Conselho Nacional do Ministério Público	1.686
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.244
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.231
CAO Educação	1.163
CAO Infância e Juventude	1.117
CAO Saúde	1.060
CAO Idoso	800
CAO Investigação Penal	754
CAO Consumidor e Contribuinte	742
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	635
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	579
Ministério Público do Trabalho	256
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	221
CAO Criminal	207
Ministério Público Federal	185
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	172
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	133
Assessoria Executiva	110
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	103
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	77
CAO Execução Penal	68
CAO Eleitoral	47
Corregedoria-Geral	45
Secretaria Geral	40
Ordem dos Advogados do Brasil	33
Ministério Público Militar	18
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	13
Defensoria Pública da União	08
Conselho Nacional de Justiça	04
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	03
Diretoria de Recursos Humanos	02
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	01
Polícia Civil - PCERJ	01

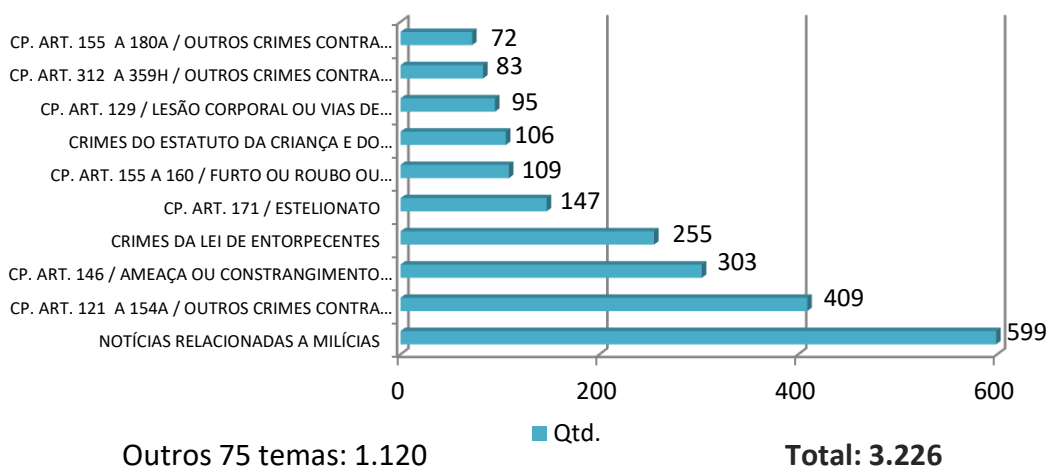
2.10– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2025, foram distribuídas um total de **15.860** (quinze mil oitocentos e sessenta) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 17.611 (dezesete mil seiscentos e onze) 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.

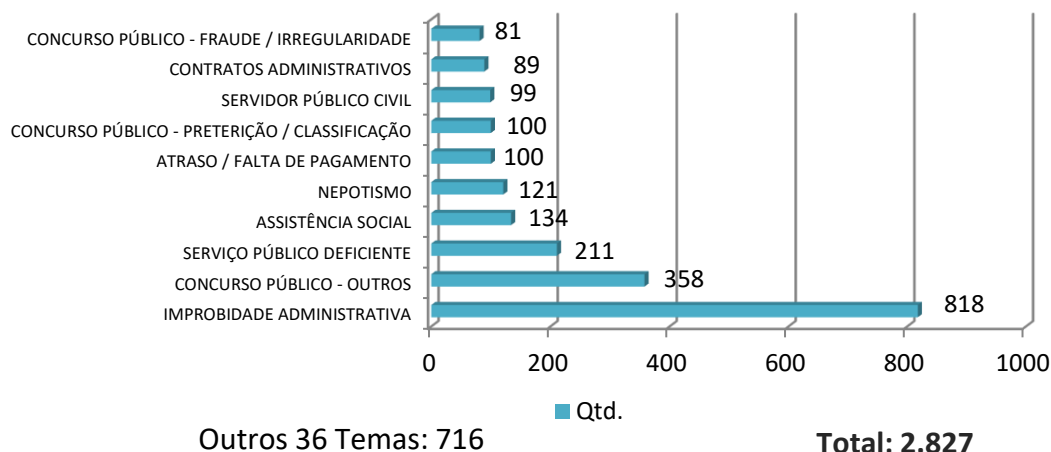


2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

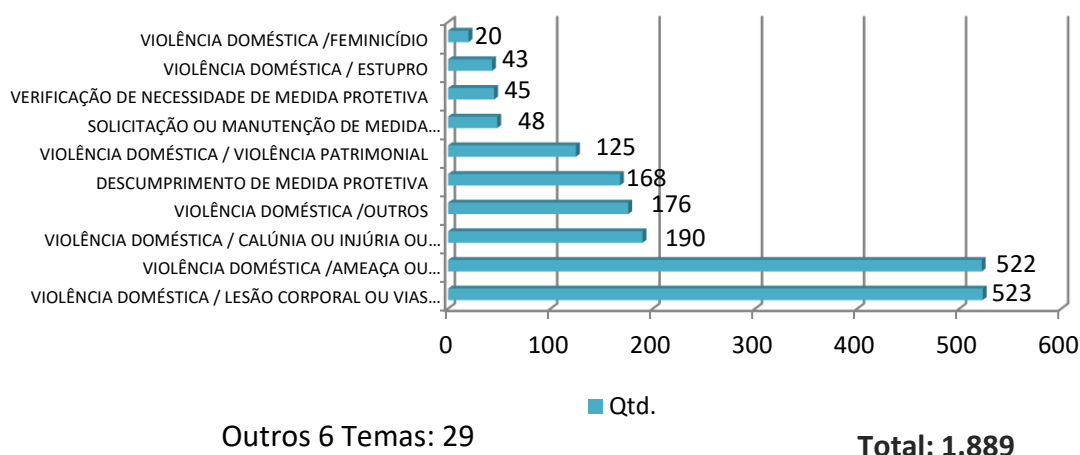
Investigação Penal



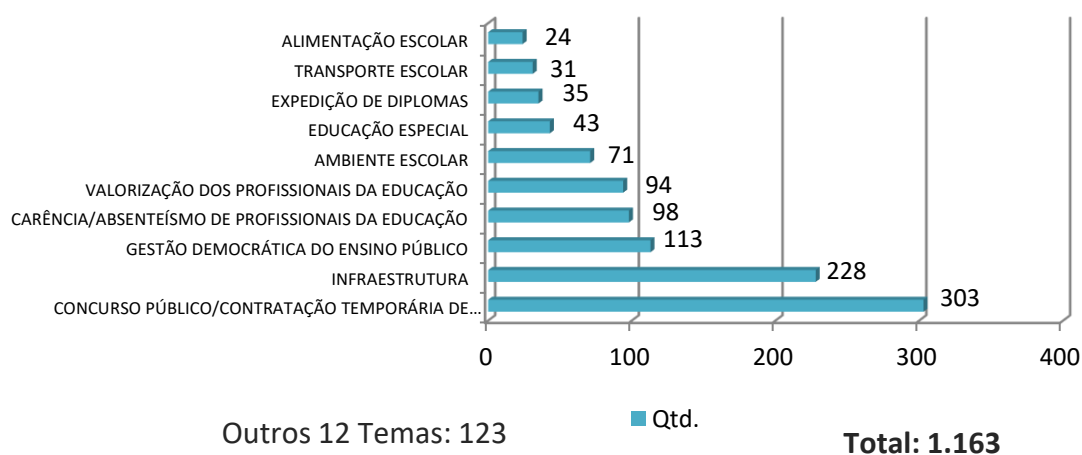
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



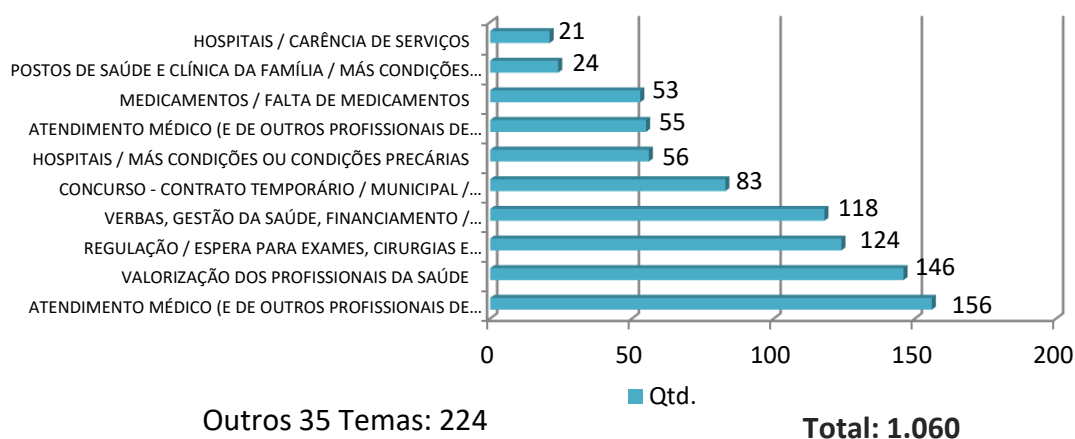
Violência Doméstica



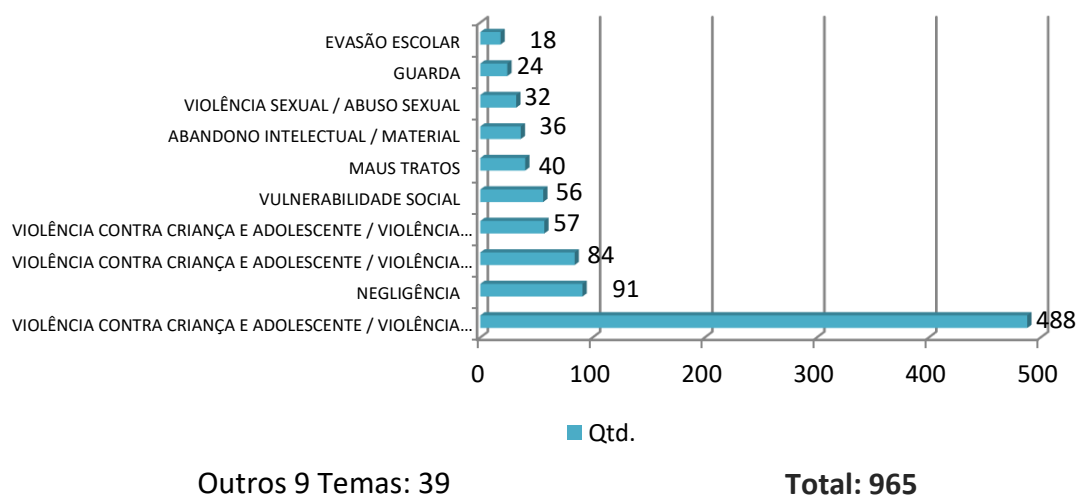
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



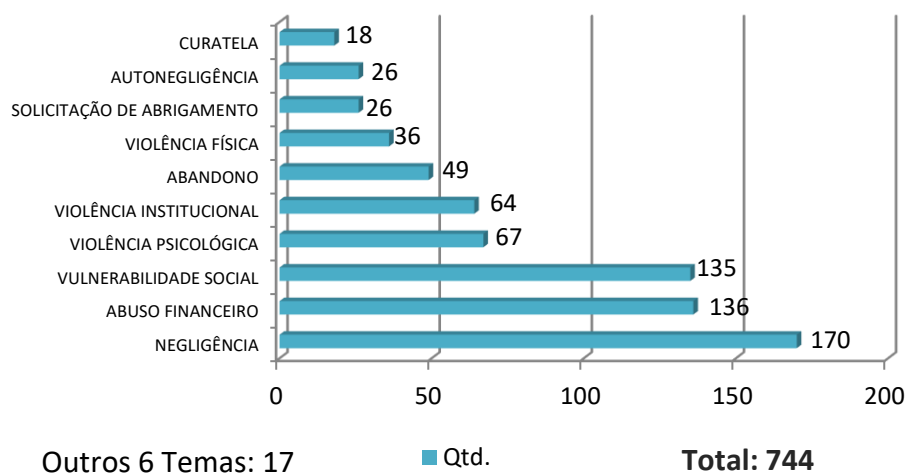
Tutela Coletiva da Saúde



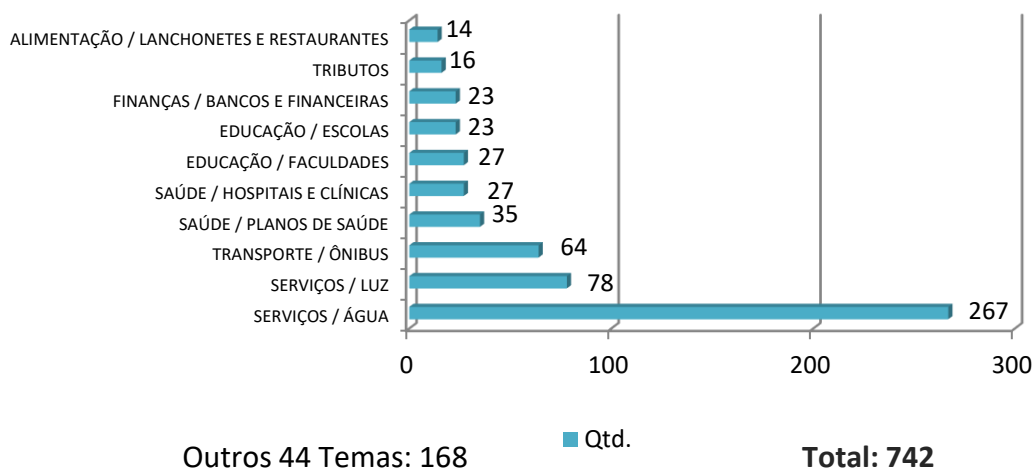
Infância e Juventude Não Infracional



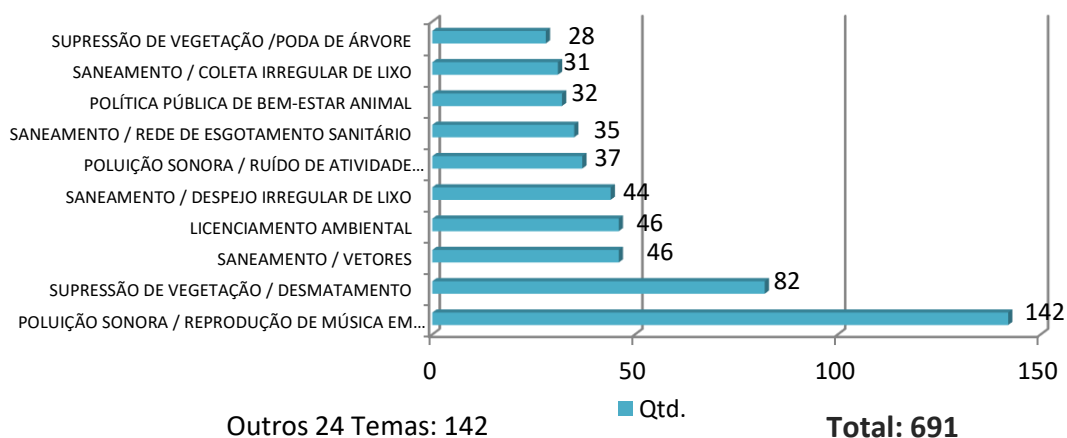
Tutela Individual do Idoso



Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



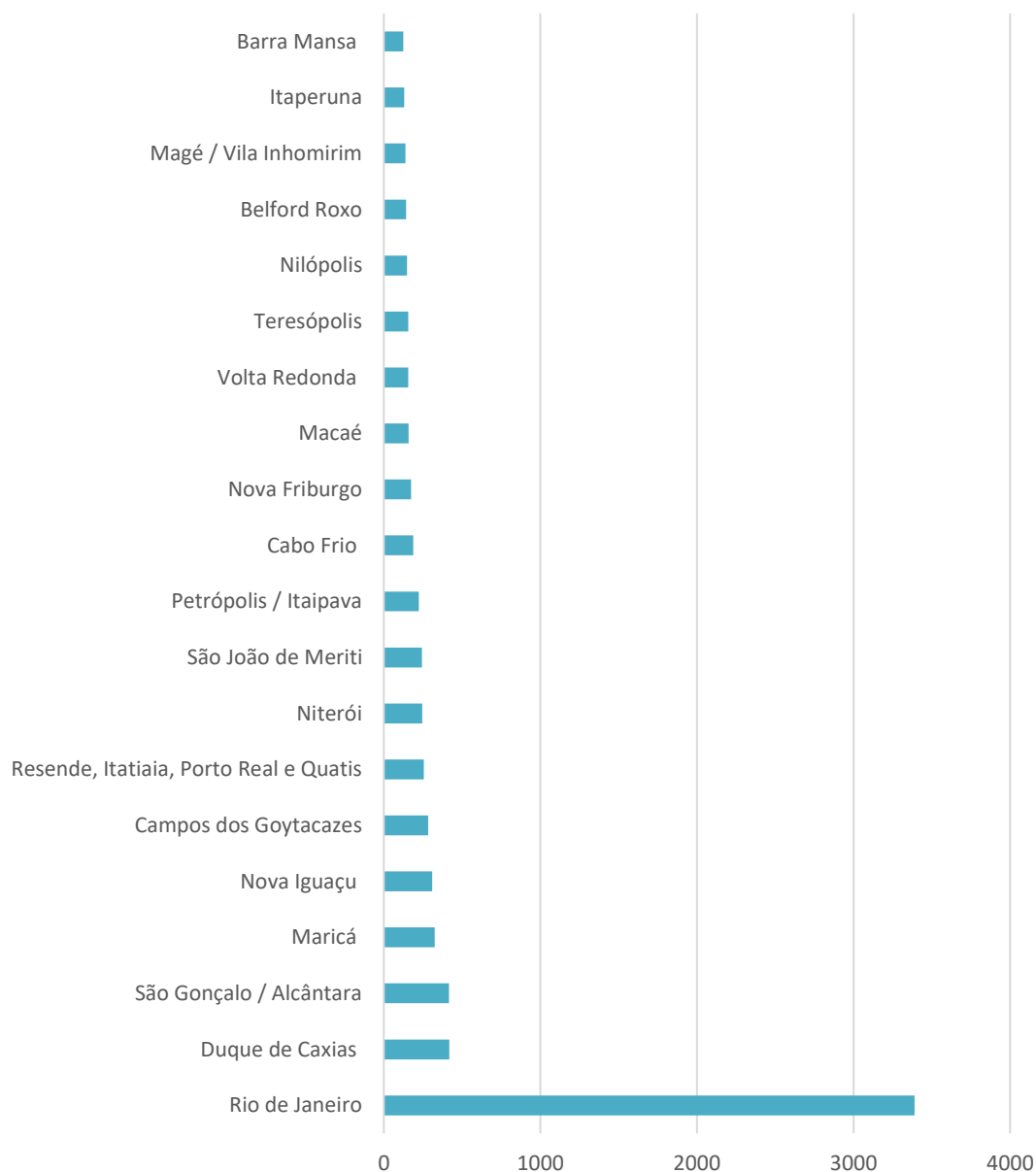
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações analisadas no período do primeiro trimestre de 2025, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, 10.126 (dez mil cento e vinte seis) encaminhamentos. Haja vista que algumas comunicações, no momento da extração dos dados, ainda estavam sob apreciação junto a órgãos de coordenação, assessorias ou grupos especializados.

Encaminhamento por Município

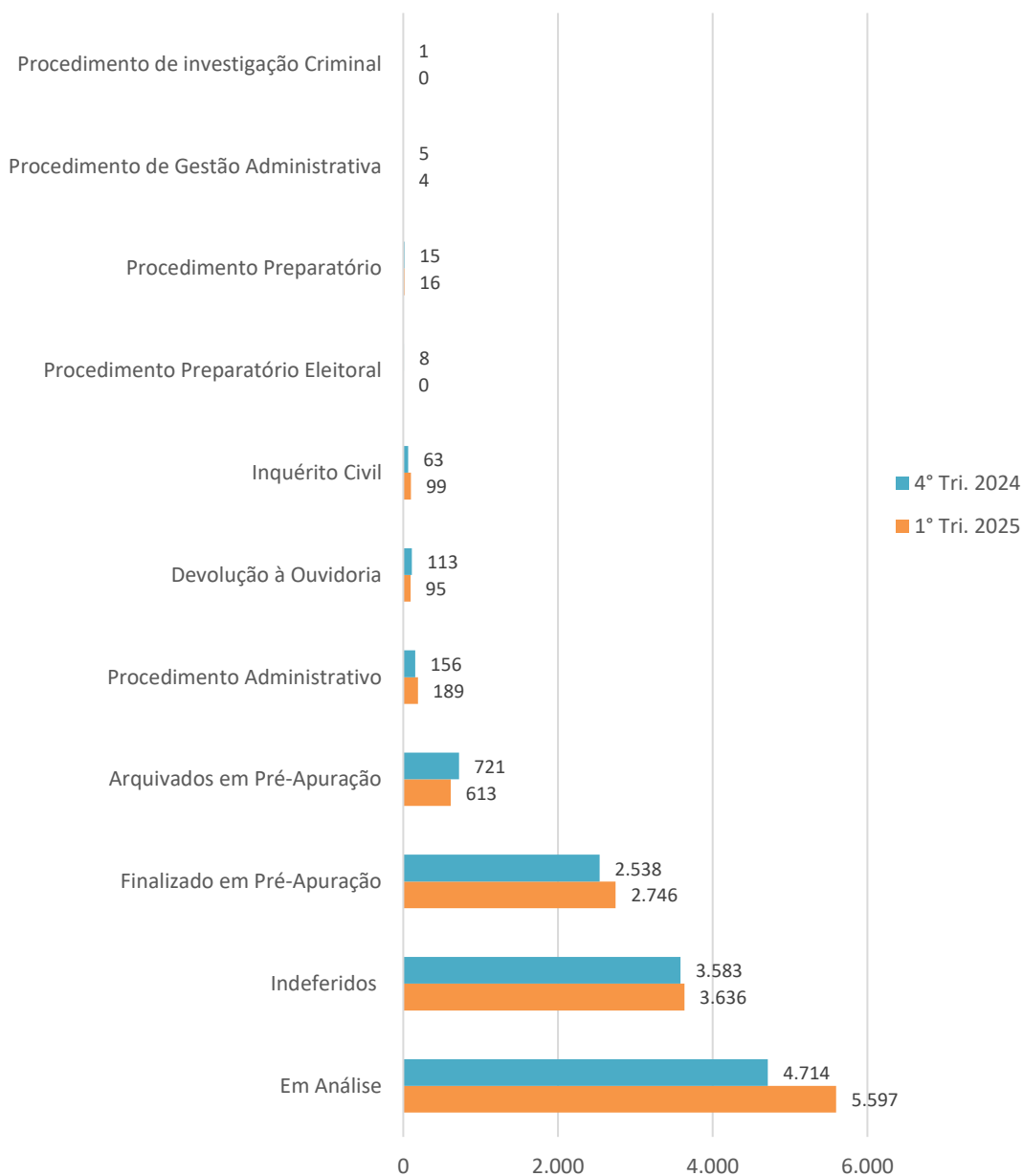


*Os 20 municípios com maiores quantitativos de encaminhamentos.

Fonte: GSI

Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	3.389	Valença / Rio das Flores	65
Duque de Caxias	419	Mangaratiba	64
São Gonçalo / Alcântara	417	São Pedro da Aldeia	61
Maricá	325	Japeri	51
Nova Iguaçu	308	Arraial do Cabo	50
Campos dos Goytacazes	283	Santo Antônio de Pádua	50
Resende, Itatiaia, Porto Real e Quatis	255	Cachoeiras de Macacu	48
Niterói	246	Pinheiral / Piraí	47
São João de Meriti	244	Paracambi	43
Petrópolis / Itaipava	224	Armação dos Búzios	41
Cabo Frio	187	São Fidélis	41
Nova Friburgo	173	São José do Vale do Rio Preto	41
Macaé	158	Bom Jesus de Itabapoana	40
Volta Redonda	156	Paraíba do Sul	39
Teresópolis	155	Carapebus / Quissamã	36
Nilópolis	148	Guapimirim	36
Belford Roxo	142	São Sebastião do Alto	33
Magé / Vila Inhomirim	138	Silva Jardim	32
Itaperuna	130	Iguaba Grande	31
Barra Mansa	125	Mendes	30
Saquarema	120	São João da Barra	29
São Francisco de Itabapoana	117	Itaocara	28
Itaboraí	107	Vassouras	28
Seropédica	105	Trajano de Moraes	28
Angra dos Reis	103	Carmo	25
Casimiro de Abreu	97	Sapucaia	24
Araruama	93	Varre-Sai	24
Rio das Ostras	92	Duas Barras	23
Miracema / Laje do Muriaé	86	Engenheiro Paulo de Frontin	17
Itaguaí	85	Santa Maria Madalena	17
Tanguá	82	São Jose de Ubá	17
Rio Claro	81	Cordeiro	16
Queimados	76	Miguel Pereira	16
Rio Bonito	76	Italva / Cardoso Moreira	15
Três Rios	74	Cambuci	14
Mesquita	70	Conceição de Macabu	12
Barra do Piraí	69	Paty de Alferes	11
Natividade	68	Areal	11
Paraty	68	Cantagalo	08
Bom Jardim / Duas Barras	67	Aperibé	04
Sumidouro	67	Total	10.126

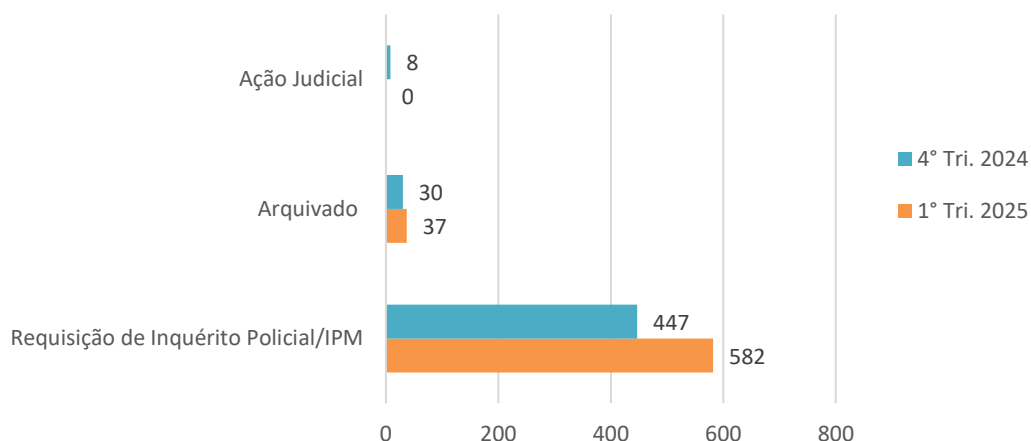
2.13 – Situação dos Expedientes de Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre:



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 15.617 comunicações: **13.477**.

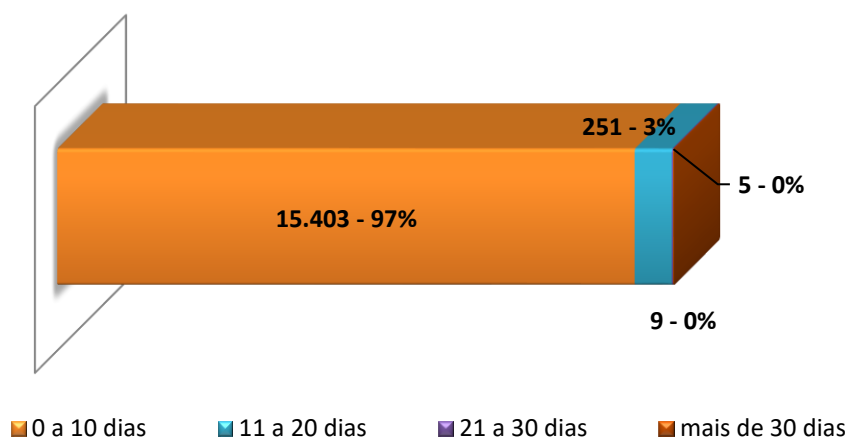
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em **07/04/2025**.

Medidas Adotadas



2.14 – 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.



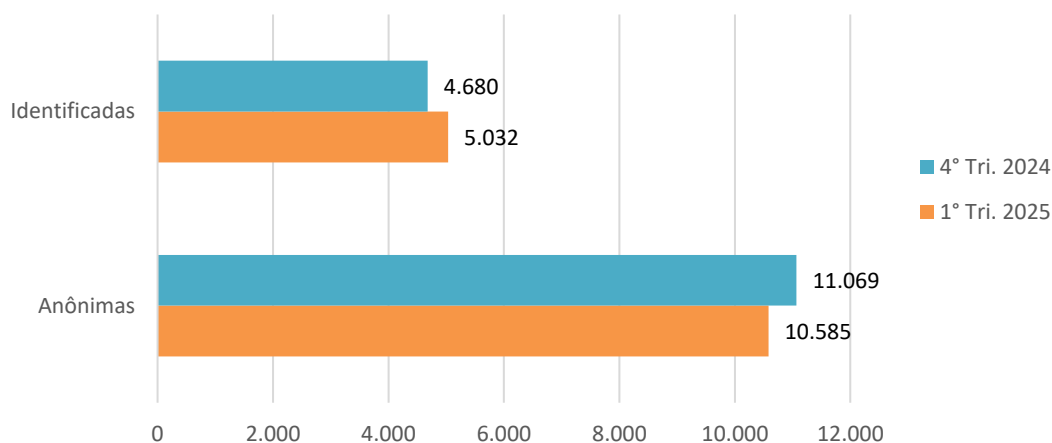
*Comunicações tratadas no período

Total: 15.668

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	13.316	43	08	05
Arquivadas	2.087	208	01	-
Total	15.403	251	09	05

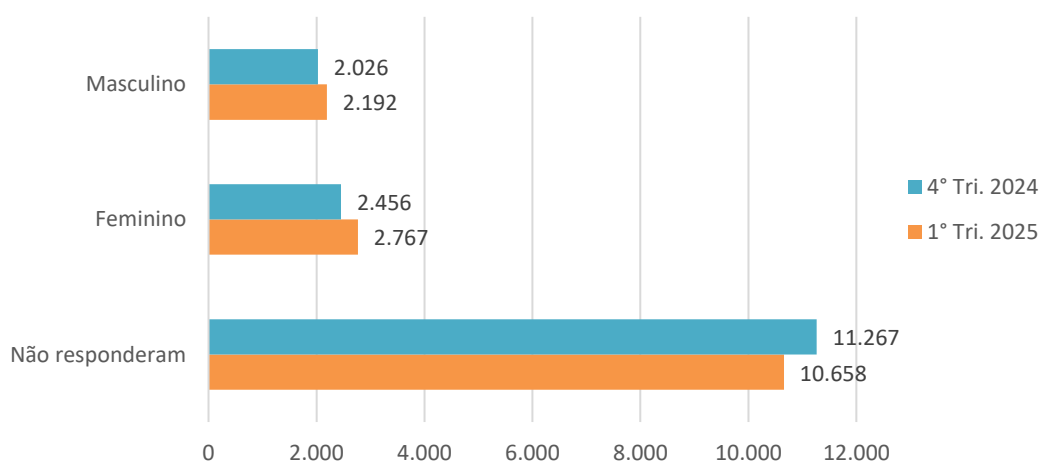
2.15 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 15.617 (quinze mil seiscentos e dezessete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 10.585 (dez mil quinhentos e oitenta e cinco) foram anônimas, enquanto 5.032 (cinco mil e trinta e dois) foram identificadas.



2.16 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 15.617 (quinze mil seiscentos e dezessete) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 2.767 (dois mil setecentos e sessenta e sete) foram registradas pelo gênero feminino, 2.192 (dois mil cento e noventa e dois) foram registradas pelo gênero masculino e em 10.658 (dez mil seiscentos e cinquenta e oito) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.

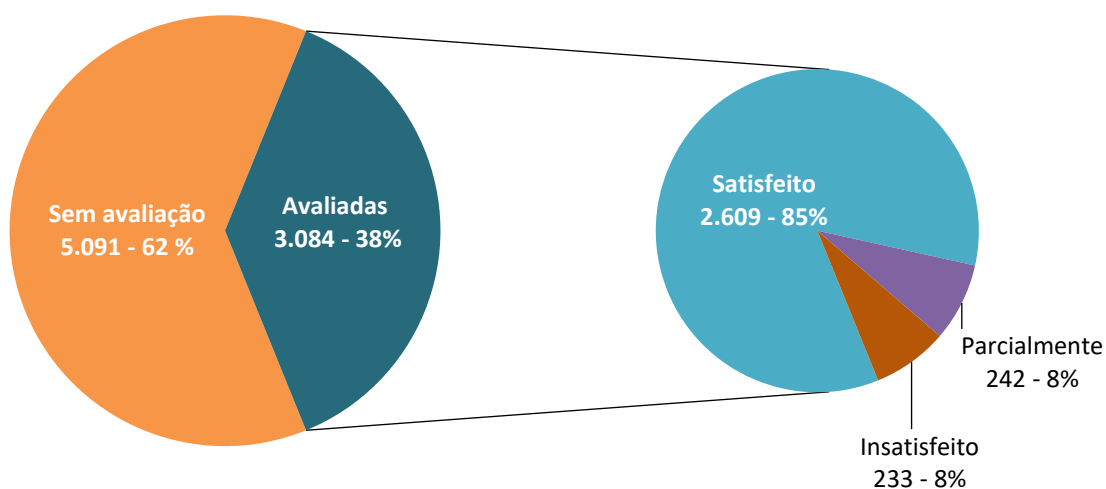


3 Pesquisas de satisfação²

Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

▪ Telefone 127

Em um universo de 8.175 (oito mil cento e setenta e cinco) ligações atendidas, 3.084 (38 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



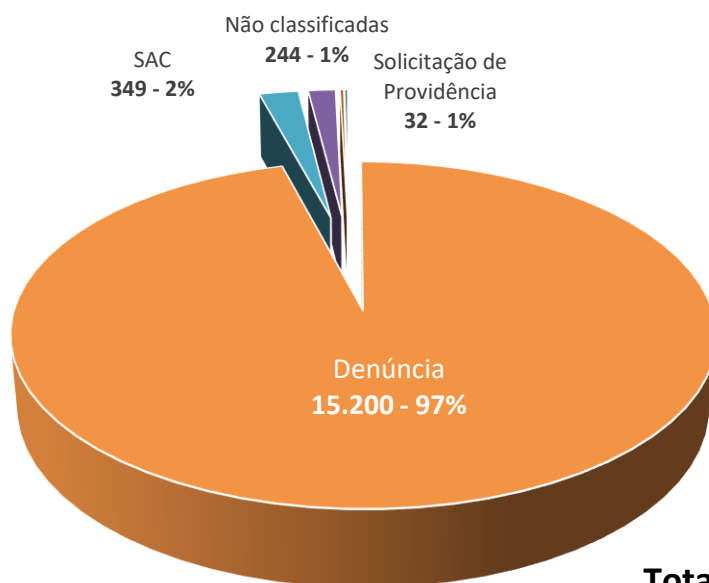
Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	2.759	1.027	844	99	84
Fevereiro	2.944	1.156	983	86	87
Março	2.472	901	782	57	62
Total	8.175	3.084	2.609	242	233

² Devido a instauração do novo formulário eletrônico do site, bem como da nova estrutura física da Ouvidoria, ainda não estão disponíveis as pesquisas de satisfação dos usuários destes dois canais de atendimento.

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:

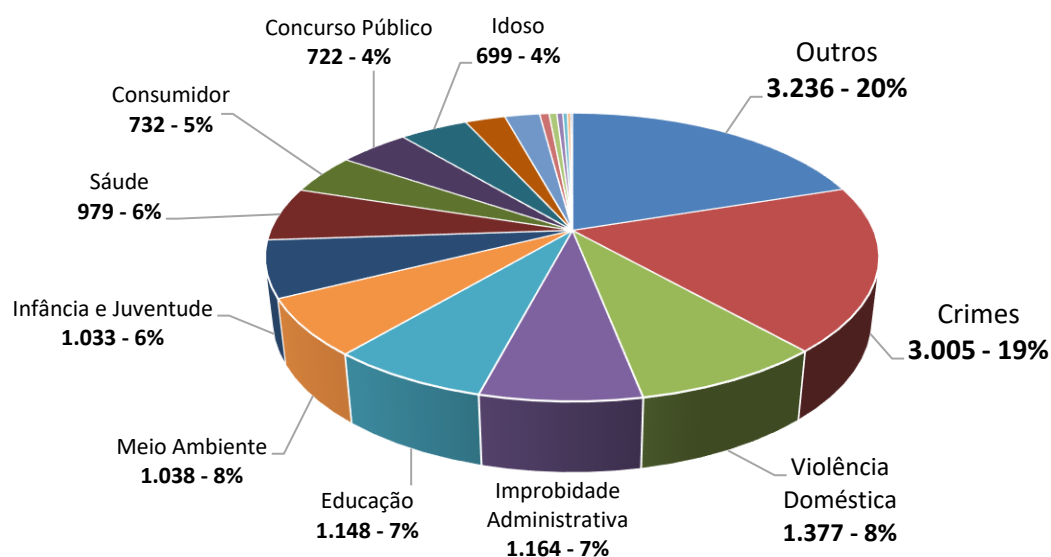


Total: 15.860

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria
Feito em 07/04/2025

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	15.200	14.942	258
SAC	349	349	-
Não classificadas	244	349	-
Solicitação de Providência e/ou informação	32	244	-
Elogio	26	32	-
Reclamação	05	26	-
Sugestão	04	05	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto³:



Outros	3.236
Crimes	3.005
Violência Doméstica	1.377
Improbidade Administrativa	1.164
Educação	1.148
Meio Ambiente	1.038
Infância e Juventude	1.033
Saúde	979
Consumidor	732
Concurso Público	722
Idoso	699
Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	410
Serviços Públicos	356
Administração e Funcionamento do Ministério Público	96
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	79
Execução Penal	61
Eleitoral	47
Controle Externo da Atividade Policial	32
Acessibilidade	18
Residência na Comarca	01
Sindical e Questões Análogas	01

Pendentes	244
-----------	-----

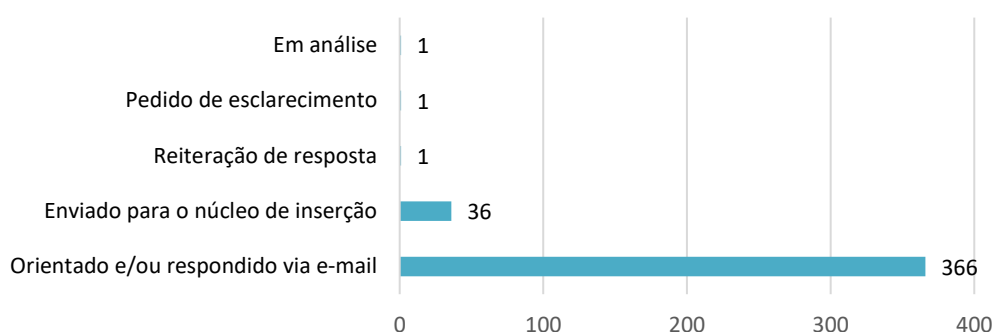
³ Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas 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 1º Trimestre de 2025.

- Demandas de E-mails:

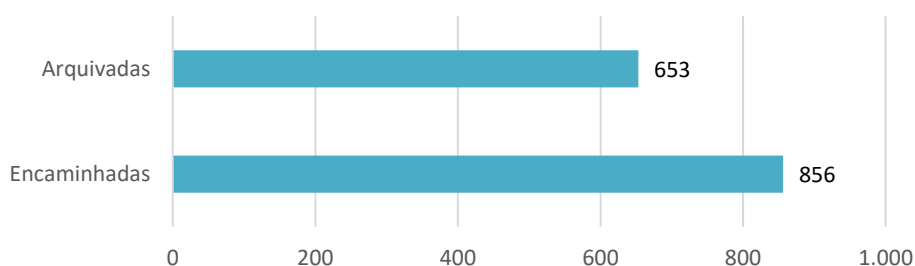
Controle de Ações da Gestão de E-mails



Controle de ações da gestão de e-mails	Qtd.
Orientado e/ou respondido via e-mail	366
Enviado para o núcleo de inserção	36
Reiteração de resposta	01
Em análise	01
Pedido de esclarecimento	01
Total	405

- Demandas do Fala.Br:

Controle de Ações do Fala.BR



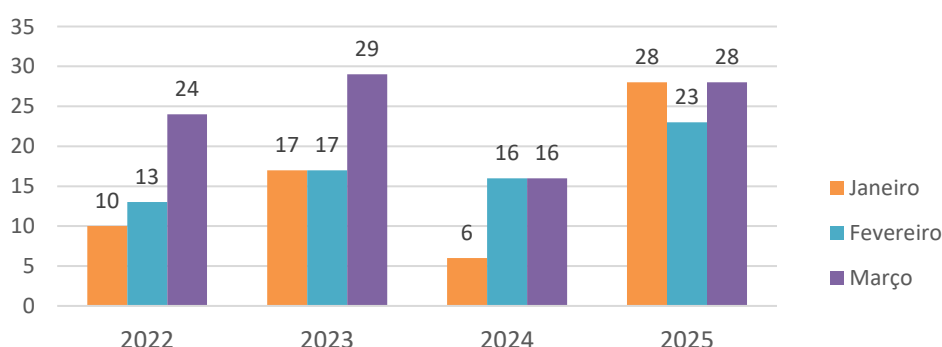
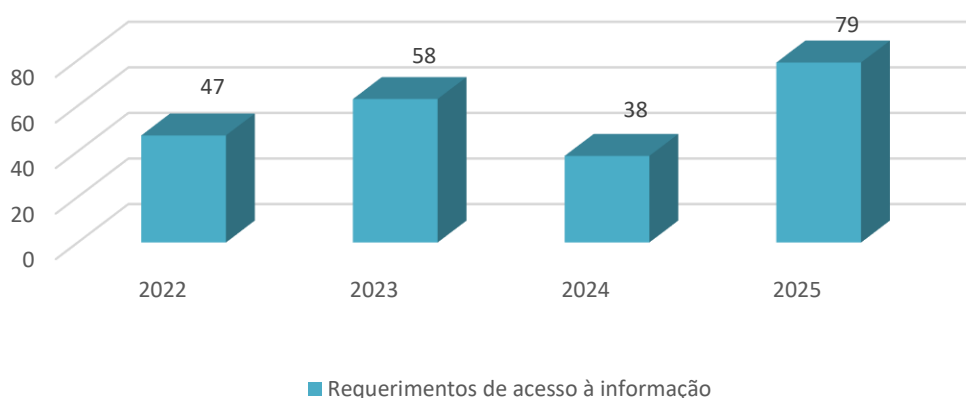
Controle de ações do Fala.br	Qtd.
Orientação Repassada ao Interessado no Fala.BR	884
Inseridas no SGO	329
Total	1.509

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

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

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

- **Quantitativo de pedidos no primeiro trimestre: 79**
- **Média mensal de pedidos no primeiro trimestre: ≈ 26**



Total 2022: **47**

Média mensal: ≈ **16**

Total 2023: **63**

Média mensal: ≈ **21**

Total 2024: **38**

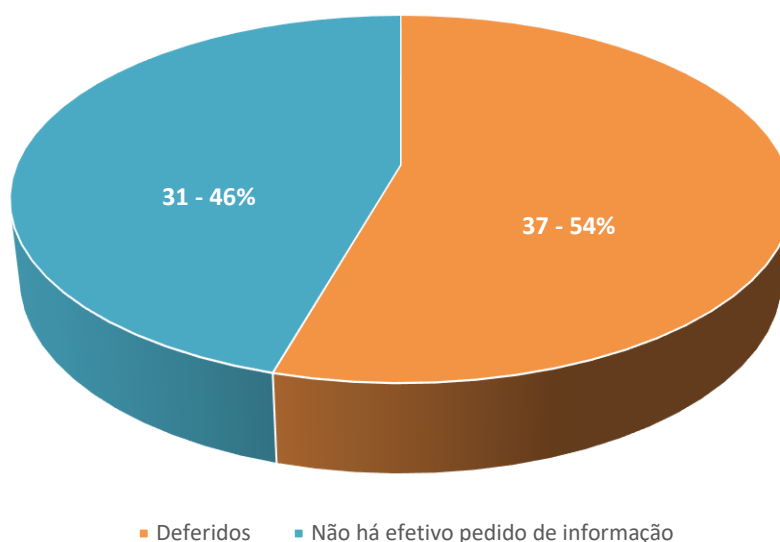
Média mensal: ≈ **13**

Total 2025: **79**

Média mensal: ≈ **26**

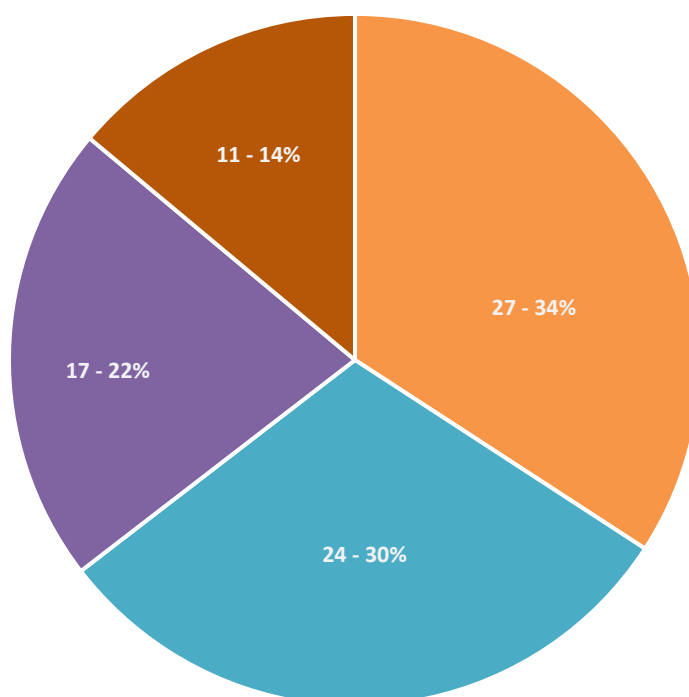
6.2 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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



Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Janeiro	15	13	-	-	28
Fevereiro	14	09	-	-	23
Março	08	09	11	-	28

Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	27
Orientação (consulta) – SIC.	24
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	17
Solicitação de certidão	11
Total	79



6.3 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **13 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	28	03	11 dias
Fevereiro	23	02	13 dias
Março	28	03	14 dias
Total	79	08	13 dias

7 Reuniões

- **Em 22/01** – Reunião PGJ - Investimentos em IA para Ouvidoria;
- **Em 28/01** - Utilização de IA com Dr. Pedro Mourão;
- **Em 28/01** - Reunião com Servidora Eliane Duarte - Call Center da Ouvidoria;
- **Em 28/01** - Reunião com Ouvidor-Geral do MPF - Dr. José Elaeres Marques Teixeira;
- **Em 29/01** - Reunião INOVA;
- **Em 30/01** - Reunião Aquisição Totem Supervisão;
- **Em 04/02** - Reunião Ouvidoria Supervisão NIPs e CAOs;
- **De 20/02** - Reunião Procedimento Supervisão;
- **Em 27/02** - Reunião Equipe de Análise e Encaminhamento – Supervisão;
- **Em 24/03** - Reunião Ouvidoria e Núcleo de Ciência de Dados;
- **Em 25/03** - Reunião Supervisão;
- **Em 26/03** - Reunião Dr. David e SUB PGJ Planejamento.

8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 25/02** - o Ouvidor, Dr. David Francisco de Faria, atendeu presencialmente, com a colaboração da servidora Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 1003255.
- **Em 28/03** - o Ouvidor, Dr. David Francisco de Faria, atendeu presencialmente, com a colaboração da servidora Renata Prata Ferreira da Silva Rodrigues, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 1013203.

9 Notícias

Em 03/01: Ouvidoria do MPRJ lança novo formulário para receber denúncias da população.



O novo sistema de formulário da Ouvidoria/MPRJ entrou no ar nesta sexta-feira (03/01) para dar mais efetividade no tratamento das denúncias apresentadas pela população ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ). A mudança torna os registros mais completos, incluindo elementos importantes para aumentar a resolutividade das apurações. Acesse [AQUI](#) o novo formulário.

A partir de agora, as comunicações passam a ser feitas em formulários próprios por área (criminal, meio ambiente, idoso etc), com espaço para inclusão de informações consideradas essenciais para que a investigação tenha sucesso. Para se ter uma ideia, quase metade das 90 mil comunicações recebidas pelo MPRJ em 2023 foram finalizadas sem sequer serem remetidas para promotorias de Justiça, grande parte por falta de informações.

"A ideia é dar mais consistência e resolutividade aos relatos feitos pela população", explica o procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos. "Muitas comunicações acabam arquivadas por falta de informações importantes para iniciar uma investigação. São dados básicos, mas que eventualmente o comunicante não se dá conta de colocar, às vezes inviabilizando a apuração", completou o PGJ.

Na violência doméstica, por exemplo, o formulário terá espaço para colocar dados sobre o agressor, o vínculo com a vítima, local do fato. Se for um caso da área do consumidor, há o campo para informar o nome da empresa e pessoas lesadas. Alguns campos serão de preenchimento obrigatório, outros só precisam ser incluídos se o denunciante possuir a informação. Não há mudança em relação ao anonimato nas comunicações feitas pela Ouvidoria, que permanecem podendo ser feitas sem se identificar.

O formulário foi feito a partir do Plano Racionalizar e levou em consideração sugestões feitas pelas diversas áreas de atribuição. Ele foi desenvolvido pela Gerência de Projetos de Tecnologia da Informação da Diretoria de Gestão Estratégica (DGE/GPTI), com apoio da Secretaria de Tecnologia da informação e de Comunicação (STIC/MPRJ).

Augusto Vianna explica que o novo modelo não é engessado, podendo ser alterado conforme o planejamento estratégico da instituição ou demandas momentâneas. "Em uma situação de crise, criaremos um formulário específico, com perguntas pertinentes, agilizando o direcionamento das denúncias", antecipa o Ouvidor do MPRJ.

Outro benefício esperado é que esses dados mais qualificados poderão ser tratados para a formulação de políticas institucionais e, eventualmente, subsidiar políticas públicas mais assertivas. "O membro vai receber mais informações para dar um retorno melhor para a sociedade. E, para o cidadão, um formulário mais claro, limpo, responsivo, compatível com preenchimento por celular", descreve Augusto Vianna.

Os aprimoramentos são resultado do entendimento da chefia institucional de que a Ouvidoria é a principal porta de entrada da instituição. Somente este ano, de janeiro a outubro, foram recebidas 61.300 comunicações, a maior parte nas áreas de Investigação Penal, Cidadania, Eleitoral, Educação e Saúde. Nos últimos quatro anos, o MPRJ recebeu mais de 250 mil comunicações por meio da Ouvidoria.

Além do novo formulário, na atual gestão 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 realizadas capacitações constantes da equipe. Até o final do ano, será inaugurada uma nova sede da Ouvidoria/MPRJ, com acesso exclusivo para o público externo.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=166204>)

Em 08/01: MPRJ publica Resolução que define a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria/MPRJ.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) publicou, no Diário Oficial desta segunda-feira (06/01), a Resolução GPGJ nº 2655, assinada pelo procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos, que define a estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria/MPRJ. "Essa é uma importante medida para garantir melhor organização no tratamento das notícias recebidas na Ouvidoria, e que representará maior qualidade do serviço prestado pela instituição ao cidadão", pontua o PGI.

"A nova Resolução representa avanços importantes para adequação às necessidades de melhor servir à população e aos membros. Passamos a nos colocar no lugar do usuário para compreender as mudanças que precisavam ser feitas. Essa é uma mudança de paradigma, que antes era com foco no cidadão, e agora é com o foco do cidadão. A Resolução vem somar num conjunto de transformações que se iniciaram com a criação da Ouvidoria da Mulher e a implementação de formulários temáticos", reforça o ouvidor-geral do MPRJ, Augusto Vianna.

A Ouvidoria constitui canal direto de comunicação que permite o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos, sendo o ouvidor nomeado pelo procurador-geral de Justiça, dentre membros do MP com mais de dez anos de carreira. A nomeação do ouvidor deve ser submetida à apreciação do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça.

De acordo com a Resolução, são atribuições do ouvidor planejar, coordenar, orientar e dirigir as atividades da Ouvidoria, executando os serviços vinculados à sua área de atuação, promovendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais; receber, examinar e dar encaminhamento às comunicações que lhe foram dirigidas, informando aos interessados sobre as medidas adotadas; formular propostas aos órgãos de execução e ao PGI para a adoção de medidas e de providências, para o adequado atendimento à sociedade.

Todas as comunicações feitas à Ouvidoria/MPRJ são sigilosas: a preservação da identidade se dará com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do comunicante, que ficarão com acesso restrito, ressalvado aos órgãos de execução e de administração o trato das demandas a ela referentes.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=166504>)

Em 15/01: MPRJ inaugura novas instalações da Ouvidoria.



Sala Lilás, foram pensadas para acolher da melhor forma as pessoas que procurarem atendimento, com um mobiliário lúdico para receber mães e filhos.

O procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos, inaugurou, nesta terça-feira (14/01), as novas instalações da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) - Espaço Procuradora de Justiça Maria do Carmo Casa Nova, localizado no térreo do edifício-sede da instituição, no Centro do Rio. A Ouvidoria/MPRJ possui acesso exclusivo para o público externo, com recepção e área de espera. As três salas de atendimento ao público, sendo uma delas destinada à Ouvidoria da Mulher, a

“É uma satisfação muito grande inaugurar esse espaço da Ouvidoria. E não são só as instalações físicas; nós também aprimoramos a parte de tecnologia, capacitação de pessoal, ajustamos os fluxos de trabalho e fizemos um novo formulário. Com esse espaço, estamos ainda mais perto do cidadão, já que o acesso está mais fácil. E fizemos uma homenagem à Maria do Carmo, uma pessoa muito querida e importante para nossa instituição”, ressaltou Luciano Mattos.

Além do PGI, discursaram o ouvidor-geral, Augusto Lopes; a presidente do Centro dos Procuradores de Justiça (Ceprojus), Fátima Melo, e os filhos de Maria do Carmo, Regina e Renato Casa Nova.

“Maria do Carmo tinha uma postura muito firme no dia a dia de trabalho. Era uma pessoa muito combativa e recebia a todos muito bem em seu gabinete. Então, nada mais justo do que termos essa homenagem. A Ouvidoria simboliza a casa da cidadania, de acesso do cidadão, e um dos pilares é a Ouvidoria da Mulher: Maria do Carmo é o símbolo de mulher forte e guerreira”, disse Augusto Lopes.

Estiveram presentes à inauguração o corregedor-geral, Ricardo Ribeiro Martins; o subprocurador-geral de Justiça de Administração, Eduardo Lima Neto; a subprocuradora-geral de Assuntos Cíveis e Institucionais, Ana Cristina Lesqueves Barra; o chefe de gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça, David Faria; o assessor-executivo Walter de Oliveira Santos; o secretário-geral de Relações Institucionais e Defesa de Prerrogativas, Marfan Martins Vieira; o secretário-geral, Roberto Góes; a Ouvidora da Mulher, Dina Velloso; e o vice-diretor do IERBB/MPRJ, Alexandre Joppert, entre outros membros, servidores, representantes do Judiciário e das polícias civil e militar.

Novo formulário

No início de janeiro, foi lançado o novo sistema de formulário da Ouvidoria/MPRJ para dar mais efetividade no tratamento das denúncias apresentadas pela população ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ). A mudança torna os registros mais completos, incluindo elementos importantes para aumentar a resolutividade das apurações. Acesse AQUI o novo formulário.

Homenagem

A nova Ouvidoria homenageia a procuradora de Justiça aposentada Maria do Carmo dos Santos Casa Nova, que faleceu em julho de 2024. Ela ingressou no MPRJ em 1983, exerceu as funções de chefe de gabinete e de assessora especial, além de ter integrado diversas comissões de concurso para ingresso no MP. Maria do Carmo presidiu o Centro dos Procuradores de Justiça (Ceprojus) de 2014 a 2024.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=166903>)

Em 15/01: MPRJ inaugura novas instalações da Ouvidoria.



Reportagem publicada neste domingo (19/01) pelo jornal italiano La Stampa, um dos principais veículos de comunicação da Europa, destacou o impacto social e a relevância da Justiça Itinerante. O projeto, criado em 2004 pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), conta com a atuação de promotores de Justiça do MPRJ.

Em novembro passado, dois magistrados italianos e a jornalista Silvia Guzzetta participaram de um evento promovido pelo

Instituto de Educação Roberto Bernardes Barroso (IERBB/MPRJ) e visitaram as instalações da Justiça Itinerante na estação Central do Brasil. A iniciativa de apresentar o projeto partiu da promotora de Justiça Carina Senna, atualmente designada para a Assessoria Internacional do MPRJ.

A reportagem pôde observar de perto a realidade de uma população mais vulnerável, além da eficiência e agilidade na resolução de questões como a requalificação civil e a emissão de documentos. Carina explica que, com base em decisões das cortes superiores, procedimentos como o reconhecimento de gênero ou a adequação dos genitores nas certidões de nascimento são resolvidos em minutos, permitindo que os cidadãos saiam com a decisão para emissão dos novos documentos junto aos cartórios, sem custos. Também são formalizados divórcios e resolvidas questões relacionadas à pensão alimentícia.

“A visita foi também uma oportunidade para os magistrados compreenderem a realidade da população mais vulnerável e como o Ministério Público e a Justiça no Rio priorizam e imprimem celeridade nos processos que solucionam direitos básicos, sem burocracia ou morosidade judicial. A atuação do Ministério Público é indispensável nesses processos, junto ao juiz”, explicou Carina, que prestou um depoimento à reportagem italiana.

Outra promotora de Justiça mencionada na matéria, Carla Tilley, estava de plantão na Central do Brasil. Ela descreveu a iniciativa de acesso humanizado ao sistema judiciário como um modelo inovador de prestação jurisdicional, ao levar fóruns móveis às comunidades em situação de vulnerabilidade e garantir serviços essenciais. Para ela, a repercussão internacional do trabalho reforça a relevância do projeto como exemplo de política pública inovadora e eficaz:

“A Justiça Itinerante é um extraordinário instrumento de inclusão social, sobretudo quando promove o registro tardio. É surpreendente a quantidade de pessoas sem acesso a serviços públicos básicos, inclusive de educação, por não terem sequer o registro de nascimento. O foco do trabalho é a solução ágil dos problemas de cada indivíduo, promovendo justiça de forma concreta e humanizada. Essas características – a inclusão, a informalidade e a efetividade – são as que mais surpreenderam os magistrados e a jovem repórter que nos visitaram”, explica Carla.

A atuação do MPRJ nesse projeto, regulamentada pela Resolução GPGJ nº 2.541/23, reforça o compromisso institucional com a inclusão social e a dignidade humana. Os promotores de Justiça seguem protocolos estabelecidos pela Procuradoria-Geral de Justiça e apresentam relatórios à Corregedoria-Geral do Ministério Público após os plantões de atuação.

O procurador-geral de Justiça recém-empossado, Antonio José Campos Moreira, destacou que o atendimento à população, em especial às vítimas, será uma prioridade de sua gestão:

“O MPRJ atuará, em parceria com o Tribunal de Justiça, objetivando a concretização dos direitos fundamentais da cidadania, ampliando, doravante, o atendimento à população, em especial à mais carente, assegurando seus direitos”.

Ouvidoria junto à população

A atuação do MPRJ nas ruas vai além da Justiça Itinerante. Há 15 anos, o projeto “Ouvidoria Itinerante do MPRJ” fortalece o diálogo entre a instituição e a sociedade. Desde o primeiro evento, realizado em agosto de 2009, o projeto já atendeu milhares de pessoas em diversas regiões do estado, oferecendo um espaço acessível para que cidadãos apresentem reclamações, denúncias e demandas relacionadas às áreas de atuação do MPRJ. Por meio dessa iniciativa, o Ministério Público estadual leva atendimento direto às comunidades, reforçando seu compromisso com a cidadania e a transparência.

A Ouvidoria Itinerante já percorreu municípios do interior, como Volta Redonda, Barra do Piraí, Maricá, Nova Friburgo e Angra dos Reis, além de praças públicas e comunidades da capital. O ônibus da Ouvidoria também se desloca em situações de crise, como em uma recente tragédia climática na Região Serrana. A cada visita, a iniciativa possibilita que o cidadão exponha diretamente à equipe do MPRJ sua realidade e os problemas a serem verificados pela Instituição.

(Fonte: <https://www.mpri.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=167702>)

Em 23/01: PGJ anuncia investimentos em inteligência artificial para aprimorar o trabalho da Ouvidoria.



Em mais um encontro para conhecer o funcionamento das estruturas internas da instituição, o procurador-geral de Justiça, Antonio José Campos Moreira, que tomou posse no último dia 17/01, recebeu em seu gabinete o ouvidor David Faria e a assistente da Ouvidoria, Karina Rachel Tavares Santos, nesta quarta-feira (22/01). Na reunião, foram discutidas formas de aprimorar a atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ).

“A Ouvidoria é um canal importantíssimo de acesso do cidadão ao MPRJ. E, apesar de estar muito bem estruturada, temos o objetivo de aprimorá-la, trazendo recursos de inteligência artificial, de maneira que haja uma melhor filtragem das notícias de fato que chegam até nós”, destacou o PGJ, acrescentando que hoje, existe um volume muito grande de notícias de fato repetidas que chegam à Ouvidoria, e acabam assobrando desnecessariamente não somente a estrutura, mas, sobretudo, as Promotorias de Justiça.

“Por isso, queremos qualificar estas notícias de fato. E, como para essa finalidade será essencial a utilização de ferramentas tecnológicas, a Chefia Institucional investirá em recursos de inteligência artificial para fazer essa filtragem e aprimorar o trabalho dessa estrutura, que é fundamental para o funcionamento da instituição”, explicou Antonio José.

Também estiveram presentes ao encontro o chefe de gabinete, Guilherme Schueler; o consultor especial, Carlos Roberto Jatahy; o secretário-geral, Roberto Góes; e o secretário-geral de Modernização Tecnológica e Inovação, André Navega.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=168005>)

Em 28/02: MPRJ participa de encontro nacional das Ouvidorias da Mulher do Ministério Público.



O ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), David Faria, e a coordenadora da Ouvidoria da Mulher do MPRJ, Karina Rachel Tavares Santos, participaram, na quarta-feira (26/02), do 1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público, realizado na sede do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em Brasília. O objetivo do encontro foi fortalecer a atuação integrada das Ouvidorias-Gerais no enfrentamento da violência de gênero e fomentar boas práticas institucionais.

Conduzido pela ouvidora Nacional do Ministério Público, Ivana Cej, o evento foi uma oportunidade para ampla troca de experiências e apresentação de projetos estratégicos de diferentes MPs. Além disso, houve exposições técnicas sobre o tratamento de manifestações relacionadas à violência contra a mulher e à proteção ao denunciante, com destaque para medidas que aprimoram o atendimento às vítimas.

"Fundamental a participação da equipe da Ouvidoria do MPRJ com as demais Ouvidorias do Ministério Público brasileiro na reunião presidida pela Ouvidora Nacional e conselheira do CNMP, doutora Ivana, bem como pela atual presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), doutora Jussara Pordeus. No encontro foram debatidos temas conectados à atuação da Ouvidoria da Mulher e à proteção integral da vítima, notadamente do feminicídio consumado ou tentado. A Ouvidoria deve atuar como canal de articulação entre o Ministério Público e a sociedade e tentaremos aprimorar nossos canais de acesso", disse o Ouvidor do MPRJ, David Faria.

A coordenadora da Ouvidoria da Mulher do MPRJ, Karina Rachel Tavares Santos, destacou a importância da reunião. "O encontro foi muito produtivo, com a troca de experiências e apresentação de ferramentas e fluxos de Ministérios Públicos de outros estados nessa temática tão relevante e sensível da proteção integral da mulher. Foram valiosas contribuições para o aperfeiçoamento constante do nosso atendimento", disse Karina Rachel Tavares Santos.

Durante o encontro também foi debatida a construção do Pacto Nacional das Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro no Combate à Violência contra a Mulher, visando à articulação de esforços interinstitucionais.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=171601>)

Em 23/03: Ouvidoria Itinerante do MPRJ leva atendimentos jurídicos e serviços gratuitos à população de Itaguaí.



A Ouvidoria Itinerante do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) esteve em Itaguaí neste sábado (22/03), na Região Metropolitana do estado, oferecendo serviços essenciais e gratuitos à população. A ação foi realizada a convite da Secretaria Municipal de Assistência Social e integrou as comemorações pelo Dia Internacional da Mulher.

Uma das participantes da iniciativa foi a dona de casa Simone da Silva, que procurou a

Ouvidoria/MPRJ para registrar uma denúncia sobre possíveis violações de direitos de crianças autistas em um Centro Integrado de Educação Pública (CIEP).

“Vim com um grupo de mães atípicas em busca de apoio para garantir os direitos dos alunos com deficiência. Fomos muito bem atendidas e recebemos orientações claras sobre os próximos passos. Agora, aguardamos a resposta do Ministério Público para obter o suporte necessário”, relatou Simone. Além do caso relatado, a Ouvidoria registrou 35 atendimentos e quatro comunicações formais.

Segundo a promotora de Justiça Karina Santos, coordenadora da Ouvidoria da Mulher do MPRJ, o canal é especializado no acolhimento de denúncias relacionadas à violência, discriminação e violações de direitos das mulheres. “Nosso objetivo é assegurar que todas tenham voz, segurança e dignidade”, destacou.

Além de viabilizar o registro de denúncias e o esclarecimento de dúvidas jurídicas, o evento ofereceu atendimento especializado para mulheres vítimas de violência doméstica. A assistência foi prestada pelas promotoras de Justiça Isabela Jourdan e Eyleen Marenco, coordenadora e subcoordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ), garantindo acolhimento, orientação jurídica e os devidos encaminhamentos à rede de proteção.

A ação contou ainda com a participação de diversos órgãos parceiros, que disponibilizaram serviços essenciais à comunidade, como cadastramento do Bolsa Família, atendimento da Receita Federal para declaração e regularização do Imposto de Renda, além de atendimentos na área da saúde, incluindo avaliação odontológica, aferição de pressão arterial, medição de glicose e vacinação.

A população também teve acesso ao Programa Criança Feliz, em alusão ao Dia Mundial da Infância (21/03), e à distribuição da Carteirinha do Autista, realizada pela Subsecretaria da Pessoa com Deficiência de Itaguaí. Além disso, foram oferecidos serviços de beleza e bem-estar, como corte de cabelo, trança afro, manicure, massoterapia e pilates.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=173702>)

Em 25/03: MPRJ participa da posse do novo presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público



O ouvidor-geral do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), David Francisco de Faria, e a coordenadora da Ouvidoria da Mulher, Karina Santos, participaram da cerimônia de posse de Humberto Alexandre Campos Ramos como presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) para o anuênio 2025/2026. O evento foi realizado na última sexta-feira (21/03), na sede do MP do Espírito Santo (MPES), em Vitória.

Humberto Alexandre Campos Ramos sucede a ouvidora e procuradora de Justiça Jussara Maria Pordeus e Silva, do MP do Amazonas (MPAM). Em seu discurso de posse, o novo presidente expressou gratidão pela oportunidade de liderar o colegiado e destacou a responsabilidade do cargo, reforçando o papel essencial das Ouvidorias na defesa dos direitos dos cidadãos, especialmente das minorias.

O ouvidor-geral do MPRJ, David Faria, ressaltou a importância da troca de experiências e do fortalecimento das Ouvidorias para aprimorar o diálogo com a sociedade. "Gostaria de ressaltar que o CNOMP é um importante instrumento de promoção e integração das Ouvidorias do Ministério Público de todo o país. A posse do novo presidente, doutor Humberto, bem como da nova diretoria do Conselho Nacional, reafirma o compromisso do CNOMP com a promoção da transparência e eficiência nas ouvidorias do Ministério Público, bem como a incessante luta pela defesa dos direitos dos cidadãos", afirmou.

A solenidade integrou a programação da 74ª Reunião Ordinária do CNOMP, iniciada na quinta-feira (20/03). Durante o encontro, foram debatidos temas estratégicos, como os desafios enfrentados pelas Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, a proteção dos direitos das minorias e a incorporação da inteligência artificial nas rotinas desses setores.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=174201>)

Em 31/03: MPRJ leva a Ouvidoria Itinerante e da Mulher ao Centro do Rio



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) promoveu, nesta segunda-feira (31/3), uma edição especial da Ouvidoria Itinerante e da Ouvidoria da Mulher/MPRJ no Largo da Carioca, encerrando as ações do mês da mulher. O atendimento ao público foi realizado das 9h às 15h, com estrutura composta por ônibus e tendas.

A promotora de Justiça e coordenadora da Ouvidoria da Mulher/MPRJ, Karina Rachel Tavares Santos, destacou a importância do

evento. “A Ouvidoria da Mulher é um canal de acolhimento, com atendimento humanizado e sigiloso, garantindo que as mulheres sejam ouvidas e tenham acesso à rede de proteção”, afirmou.

A coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ), promotora de Justiça Isabela Jourdan, também esteve presente e reforçou o objetivo da iniciativa. “A Ouvidoria é um importante canal que possibilita à mulher orientação e encaminhamento para os serviços de proteção”, destacou.

O ouvidor do MPRJ, promotor de Justiça David Faria, enfatizou o papel do modelo itinerante: “A Ouvidoria do MPRJ busca levar à população informações sobre seus direitos, para que o cidadão tenha acesso à Justiça, bem como aos diversos serviços assegurados pela Constituição”.

Além da equipe da Ouvidoria do MPRJ, a ação contou com a presença da Fundação Leão XIII, da Ouvidoria da Mulher da OABRJ, do Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI-RJ), da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda (Setrab) e do projeto social Empoderadas.

Ao longo do mês de março, a Ouvidoria/MPRJ registrou mais de 1.500 comunicações, recebidas pelos canais oficiais e Ouvidorias Itinerantes. No evento realizado nesta segunda-feira (31), foram realizados cerca de 100 atendimentos.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=174702>)

10 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dr. David Francisco de Faria - Ouvidor do MPRJ
- Dra. Karina Rachel Tavares Santos – 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
- Cristiana de Lima Campello Carvalho - Analista - Administrativo
- Fernanda Pereira Soares Boorhem - Cargo em Comissão
- Flavia Esteves Gomes - 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
- Marina Lima Riedlinger Teixeira – 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

- 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
- Arianna Veras Camelo Damasio - Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo – Telefonista
- Carla de Araújo Pereira - Telefonista
- Daniele 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

- Larissa Salles Domingos Teixeira – Ensino Superior
- Gustavo Leôncio Medrado Baltazar Ferreira – Ensino Médio / manhã
- Derick Clemente da Silva Alves – Ensino Médio / tarde