



2025

# Relatório de Atividades 3º Trimestre



**Ouvidoria**  
MPRJ

# SUMÁRIO

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Apresentação</b>  | <b>4</b> |
| <b>2. Dados Estatísticos</b>  | <b>5</b> |
| 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 gênero declarado pelos comunicantes                                       | 18       |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3. Pesquisa de Satisfação do Usuário</b>   | <b>19</b> |
| 3.1–Satisfação do usuário com o atendimento presencial                                      | 19        |
| 3.2–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico                                      | 20        |
| <b>4. Classificação com base na nomenclatura do CNMP</b>                                    | <b>21</b> |
| 4.1 - Distribuição das comunicações por classe  | 21        |
| 4.2 - Distribuição das comunicações por assunto   | 22        |
| <b>5. Serviço de Atendimento ao Cidadão– SAC</b>  | <b>23</b> |
| <b>6. Serviço de Informação ao Cidadão– SIC e Lei de Acesso à Informação</b>                | <b>24</b> |
| 6.1 - Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011 | 24        |
| 6.2 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação                         | 25        |
| 6.3 - Respostas aos pedidos de acesso à Informação  | 26        |
| <b>7. Reuniões</b>  | <b>27</b> |
| <b>8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao Cidadão</b>                                     | <b>28</b> |
| <b>9. Notícias</b>  | <b>29</b> |
| <b>10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ</b>   | <b>41</b> |

# 1 Apresentação

Este relatório tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o terceiro 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.

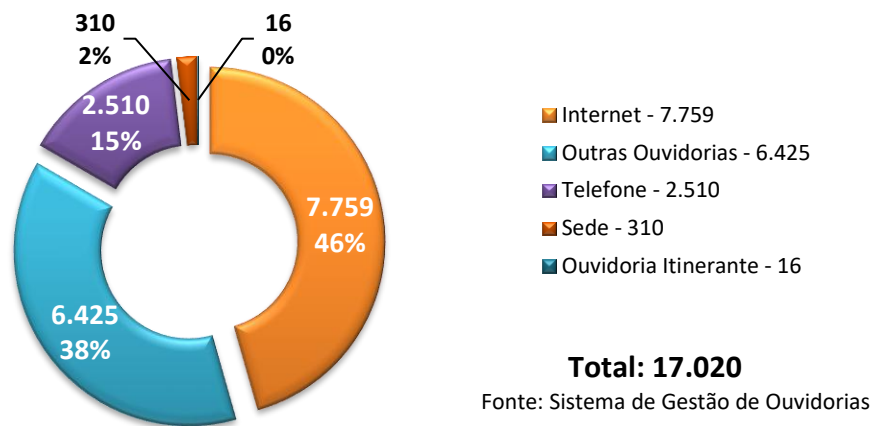
Apresentaremos dados estatísticos em relação às demandas recebidas, discriminando-as de acordo com os canais de atendimento e os tratamentos / encaminhamentos recebidos. Além de identificarmos também as reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria,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

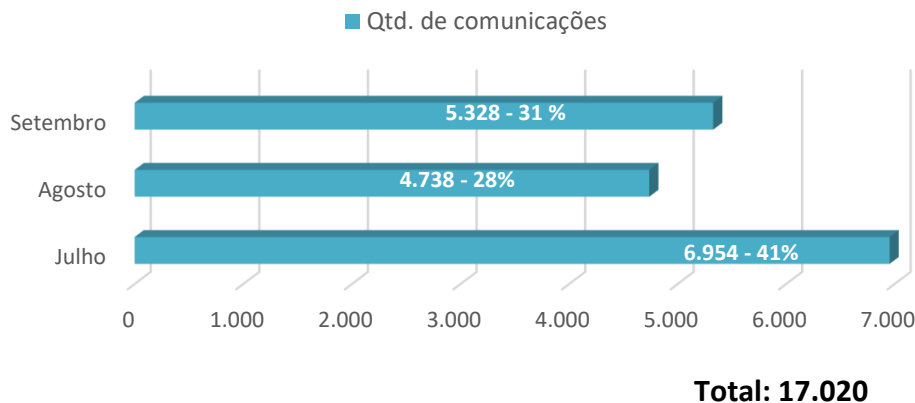
### 2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria<sup>1</sup>:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2025, foram num total de 17.020 (dezesete mil e vinte).



### 2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

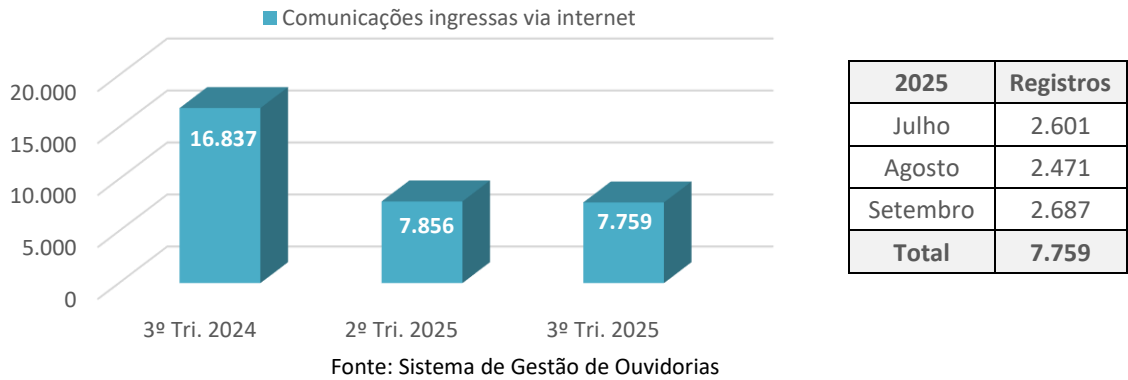
Essas 17.020 (dezesete mil e vinte) comunicações foram distribuídas, mensalmente, conforme o quadro abaixo:



<sup>1</sup> **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:

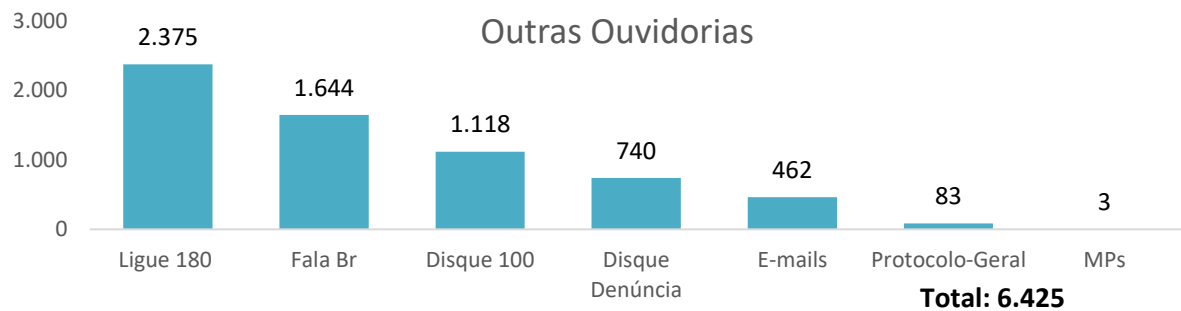
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 7.759 (sete mil setecentos e cinquenta e nove) comunicações, sendo 97 (noventa e sete) comunicações a menos que o segundo trimestre de 2025.



| 2025         | Registros    |
|--------------|--------------|
| Julho        | 2.601        |
| Agosto       | 2.471        |
| Setembro     | 2.687        |
| <b>Total</b> | <b>7.759</b> |

### 2.4 - Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias<sup>2</sup>:

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

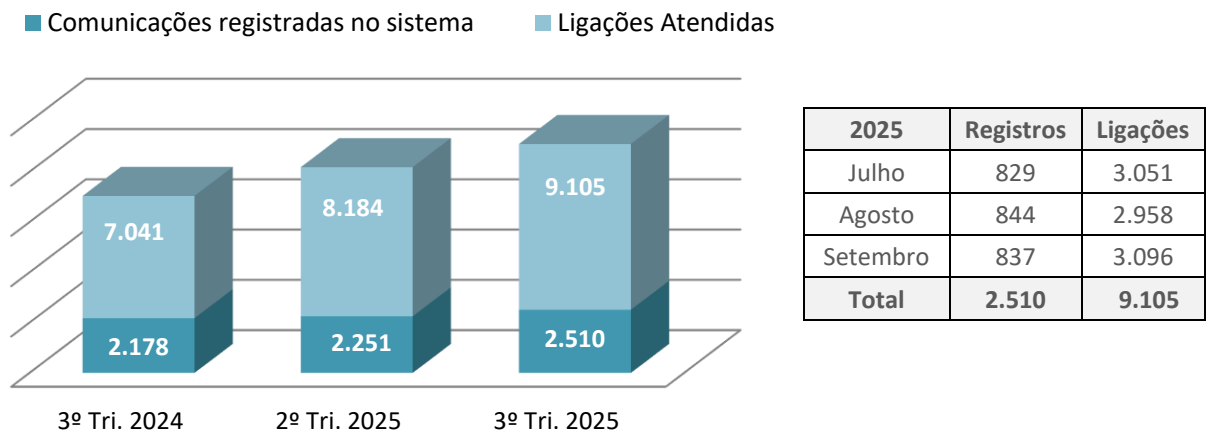


| 2025         | Ligue 180    | Fala.Br      | Disque 100   | Disque Denúncia | E-mails    | Protocolo | Redes de Ouvidoria do MP |
|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|------------|-----------|--------------------------|
| Julho        | 1.994        | 597          | 341          | 240             | 235        | 16        | 01                       |
| Agosto       | 203          | 364          | 380          | 225             | 110        | 29        | -                        |
| Setembro     | 178          | 683          | 397          | 275             | 117        | 38        | 02                       |
| <b>Total</b> | <b>2.375</b> | <b>1.644</b> | <b>1.118</b> | <b>740</b>      | <b>462</b> | <b>83</b> | <b>03</b>                |

<sup>2</sup>Outras Ouvidorias: Em julho de 2025 ainda recebemos grande quantitativo de demandas, oriunda do Ligue 180, conforme já identificado no último trimestre, tendo apenas normalizado a partir de agosto do presente ano.

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

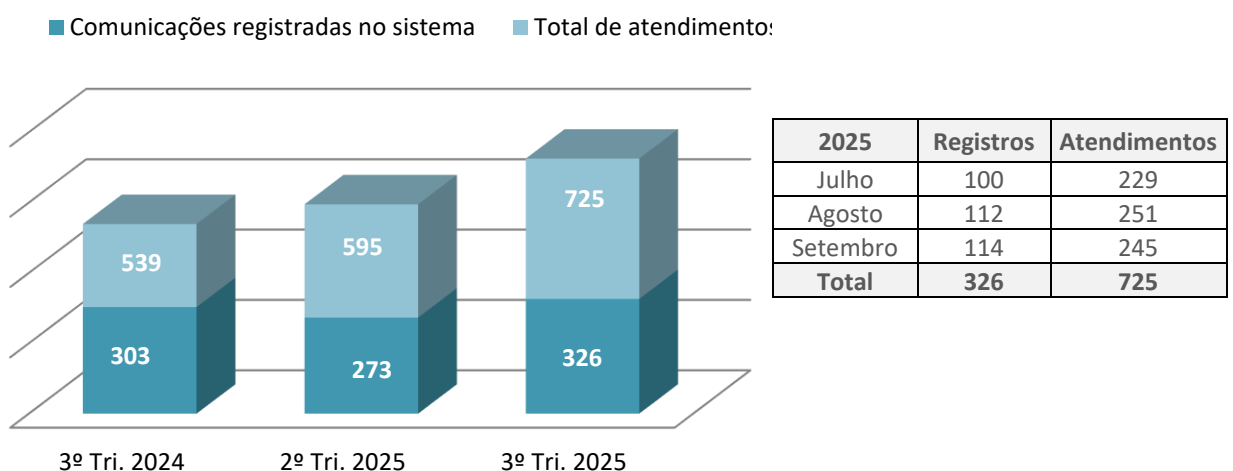
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 9.105 (nove mil cento e cinco) ligações, com 2.510 (dois mil quinhentos e dez) registros, sendo 259 (duzentos e cinquenta e nove) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2025.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

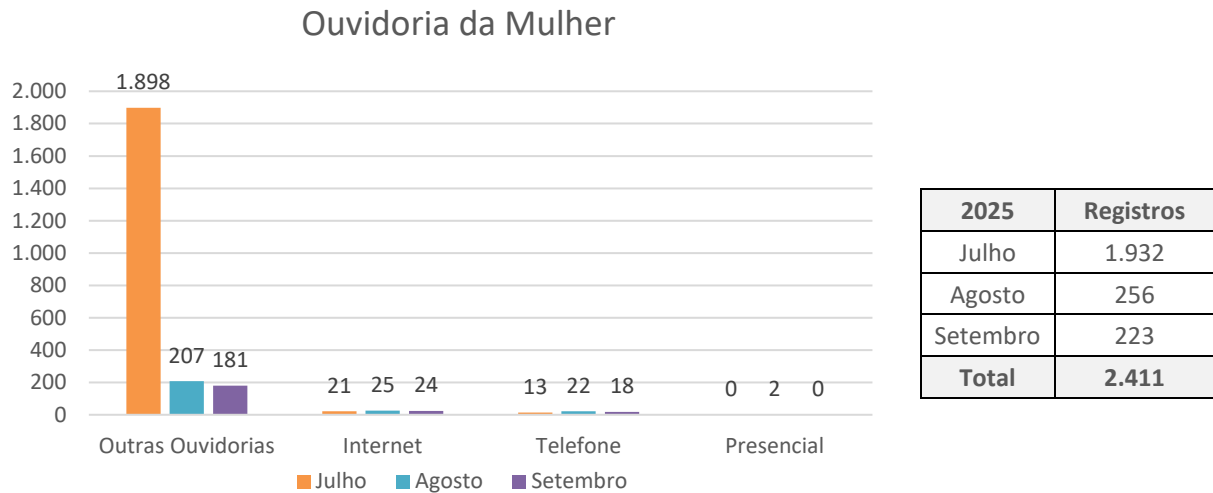
## 2.6 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial:

No terceiro trimestre de 2025 compareceram ao atendimento presencial, 725 (setecentos e vinte e cinco) pessoas, tendo sido realizados 326 (trezentos e vinte e seis) registros, 53 (cinquenta e três) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2025.



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

A Ouvidoria da Mulher, no terceiro trimestre de 2025, recebeu 2.411 (dois mil quatrocentos e onze) 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:

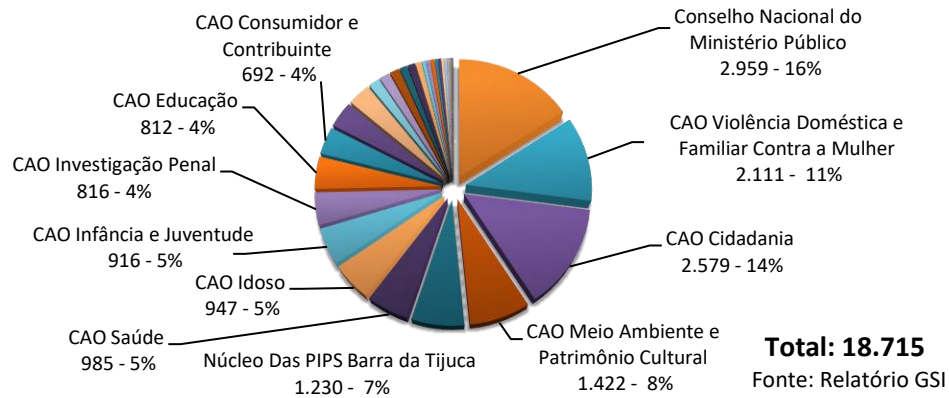


**Total: 2.286**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

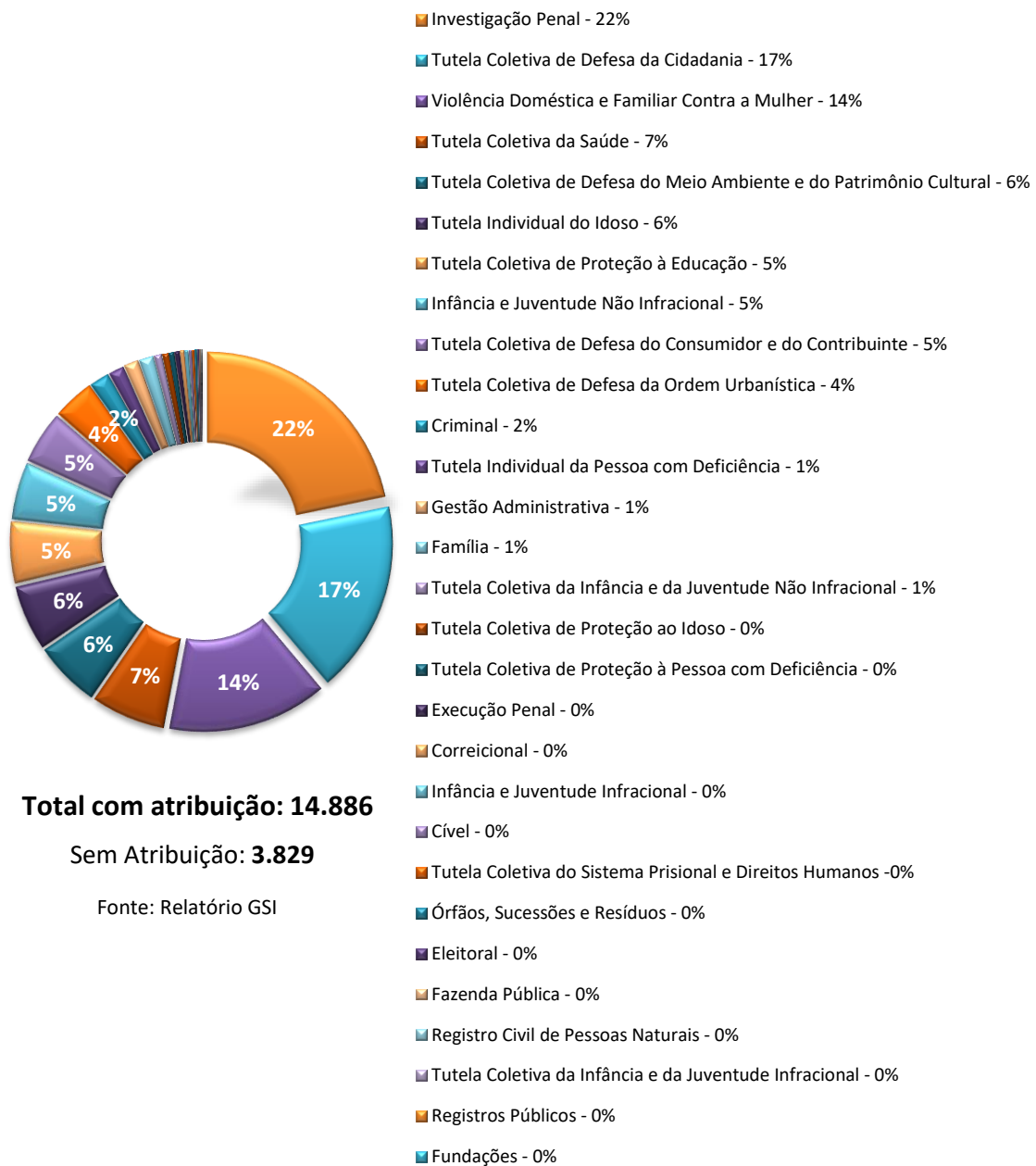
No terceiro trimestre foram distribuídas **17.020** comunicações da seguinte forma:



|   |       |
|---|-------|
| Conselho Nacional do Ministério Público                           | 2.959 |
| CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher                | 2.111 |
| CAO Cidadania   | 2.579 |
| CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural                           | 1.422 |
| Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca                                   | 1.230 |
| CAO Saúde   | 985   |
| CAO Idoso   | 947   |
| CAO Infância e Juventude  | 916   |
| CAO Investigação Penal  | 816   |
| CAO Educação  | 812   |
| CAO Consumidor e Contribuinte                                     | 692   |
| Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro                           | 658   |
| CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência          | 574   |
| Ministério Público Federal  | 284   |
| CAO Criminal  | 265   |
| Ministério Público do Trabalho                                    | 238   |
| Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias                     | 186   |
| Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro                    | 183   |
| Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu                         | 144   |
| Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói                             | 101   |
| Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo                         | 98    |
| Assessoria Executiva  | 97    |
| Defensoria Pública da União                                       | 73    |
| Secretaria Geral  | 70    |
| CAO Execução Penal  | 67    |
| Corregedoria-Geral  | 58    |
| Ministério Público Militar  | 52    |
| CAO Eleitoral   | 27    |
| Ordem dos Advogados do Brasil                                     | 24    |
| Coordenadoria de Segurança e Inteligência                         | 17    |
| Conselho Nacional de Justiça                                      | 14    |
| Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas                | 08    |
| Gaeco   | 02    |
| Procon  | 02    |
| Diretoria de Recursos Humanos                                     | 01    |
| Coordenação de Direitos Humanos                                   | 01    |
| Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana     | 01    |
| Secretaria do Grupo de Atuação Especializada em Segurança Pública | 01    |

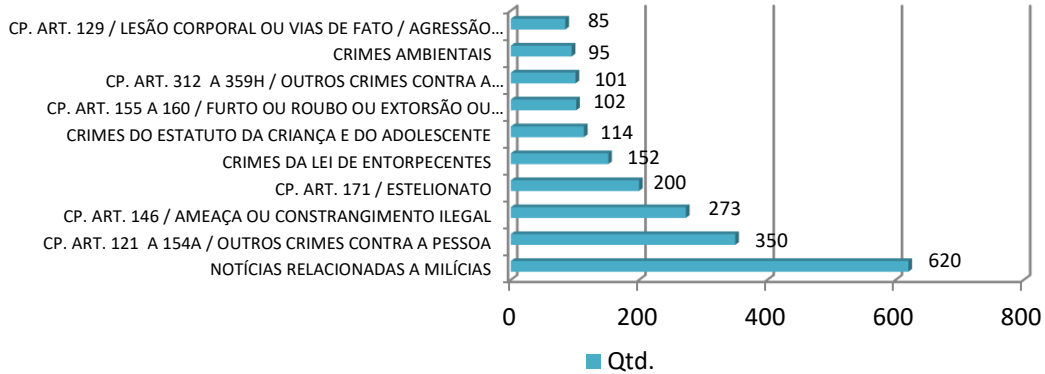
## 2.10- Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2025, foram distribuídas um total de **17.020** (dezessete mil e vinte) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **18.715** (dezoito mil setecentos e quinze) 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:

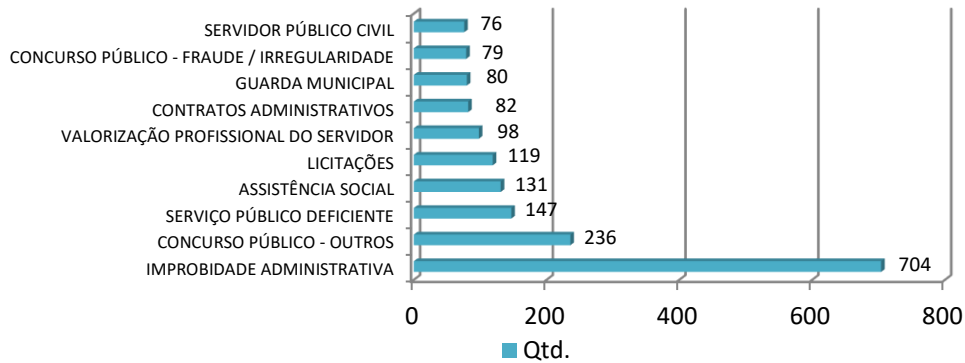
### Investigação Penal



Outros 72 temas: 1.133

Total: 3.225

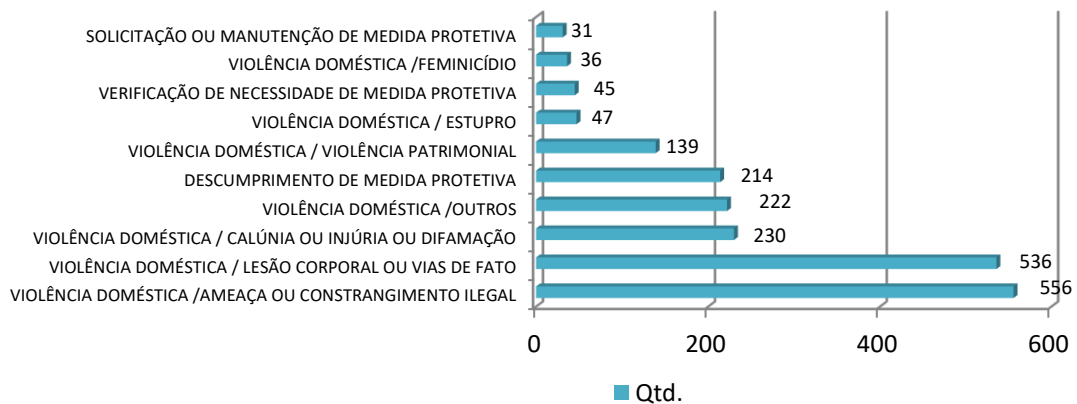
### Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 37 Temas: 794

Total: 2.546

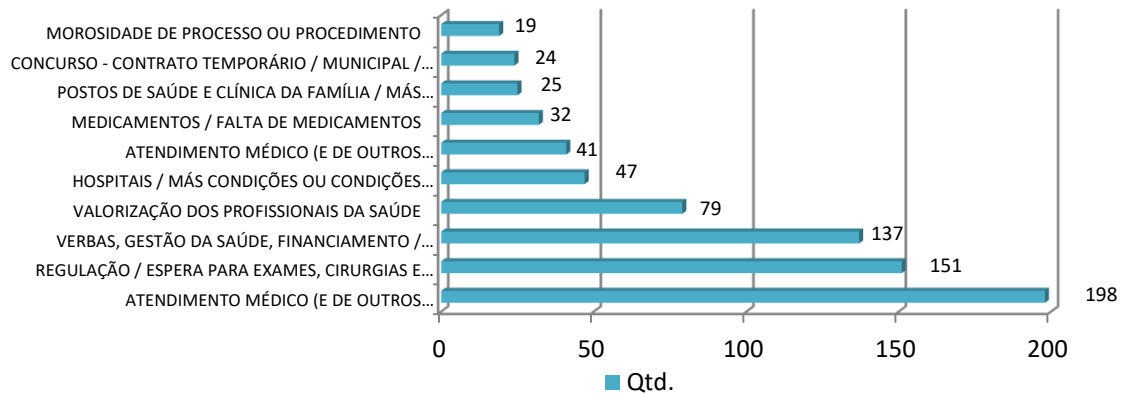
### Violência Doméstica



Outros 6 Temas: 55

Total: 2.111

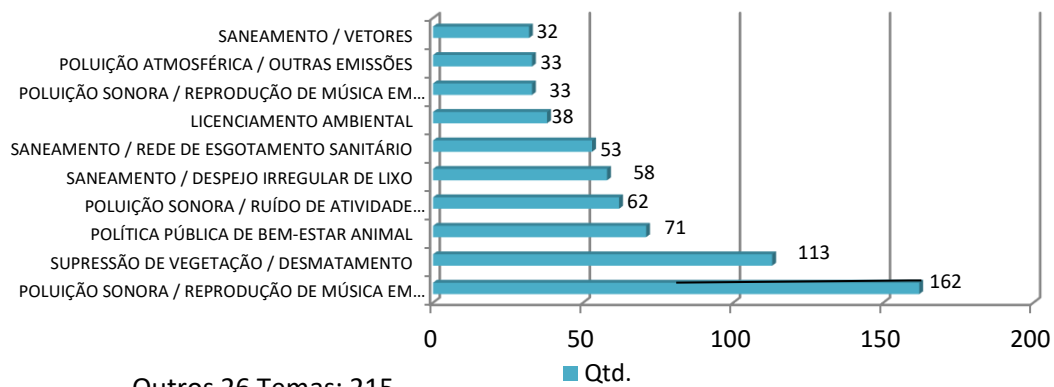
## Tutela Coletiva da Saúde



Outros 34 Temas: 232

Total: 985

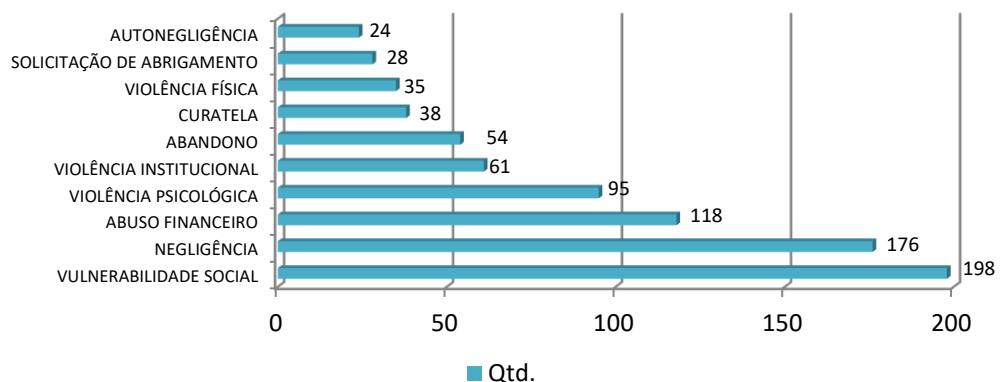
## Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 26 Temas: 215

Total: 870

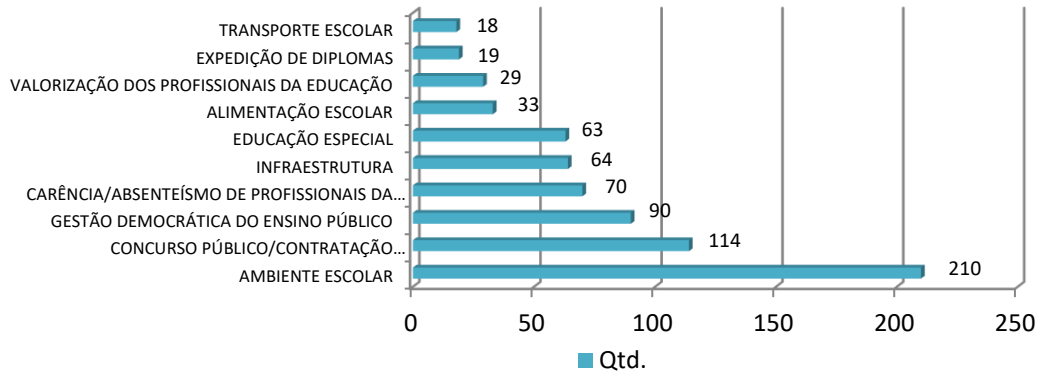
## Tutela Individual do Idoso



Outros 7 Temas: 32

Total: 859

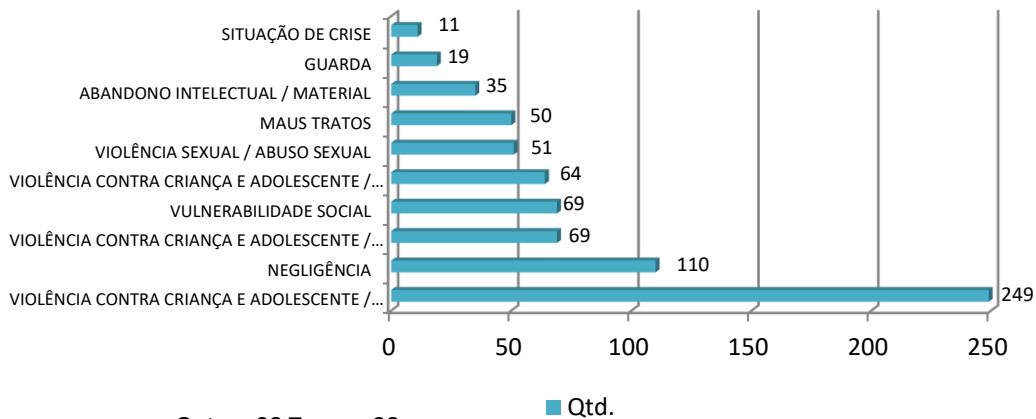
## Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 15 Temas: 102

Total: 812

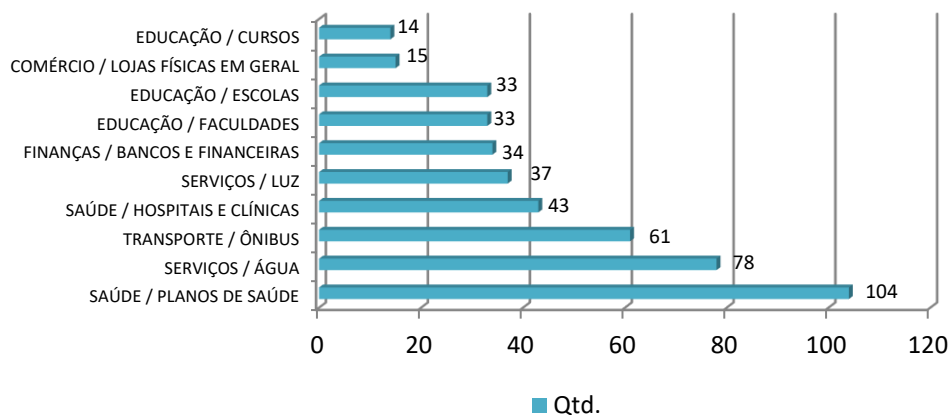
## Infância e Juventude Não Infracional



Outros 08 Temas: 28

Total: 755

## Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



Outros 51 Temas: 240

Total: 692

## 2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações analisadas no período do terceiro trimestre de 2025, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, 16.272 (dezesesseis mil duzentos e setenta e dois) encaminhamentos. Haja vista que algumas comunicações, no momento da extração dos dados, ainda estavam sob apreciação junto a órgãos de coordenação, assessorias ou grupos especializados.

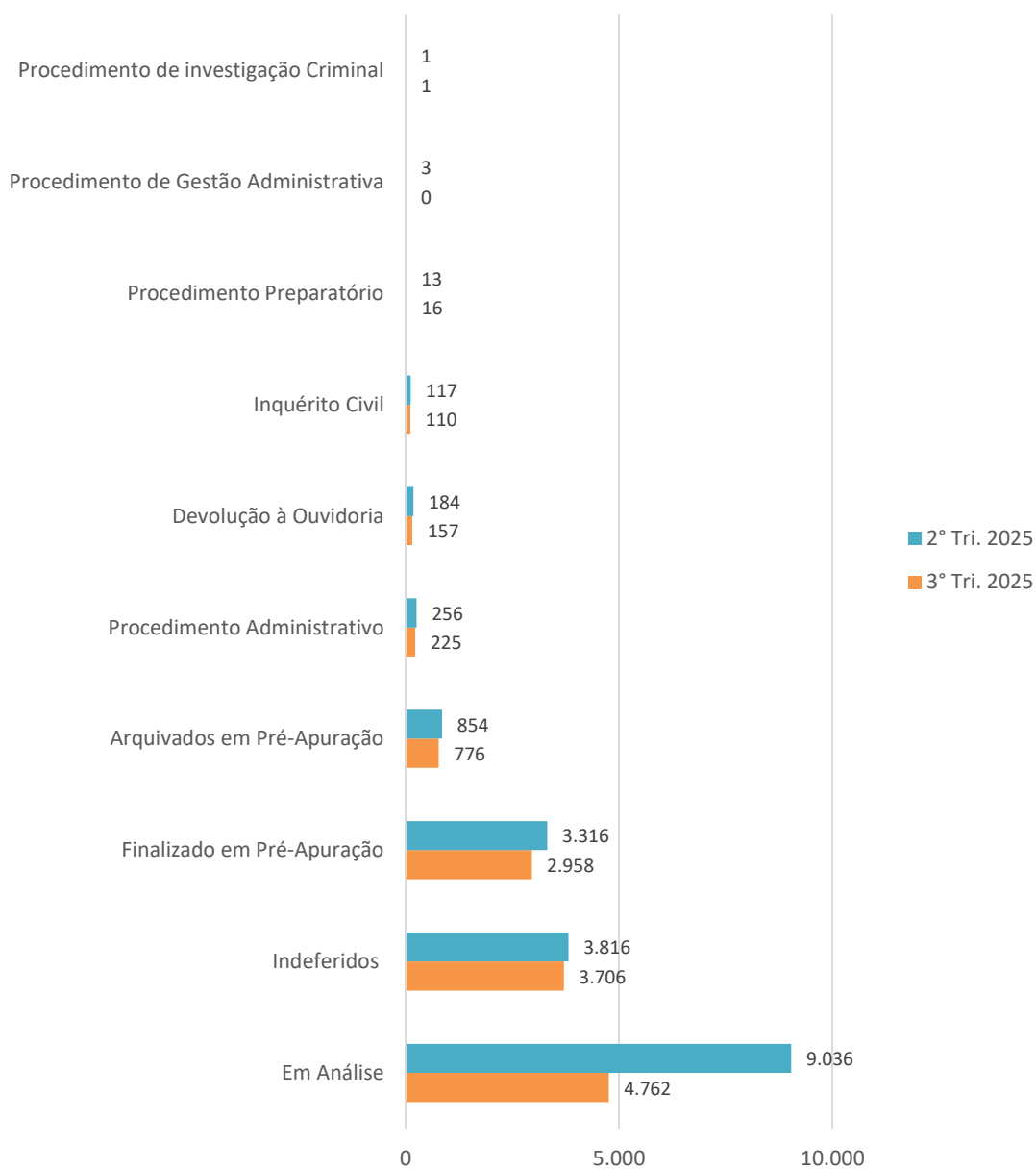
### Encaminhamento por Município



\* Os 20 municípios com maiores índices de encaminhamentos.

| <b>Município</b>                       | <b>Qtd.</b> | <b>Município</b>              | <b>Qtd.</b>   |
|--|-------------|-------------------------------|---------------|
| Rio de Janeiro                         | 7.798       | Rio Claro                     | 62            |
| Nova Iguaçu                            | 629         | São João da Barra             | 60            |
| Duque de Caxias                        | 622         | Tanguá                        | 59            |
| São Gonçalo / Alcântara                | 523         | Paracambi                     | 58            |
| Niterói                                | 396         | Cachoeiras de Macacu          | 52            |
| Campos dos Goytacazes                  | 322         | Japeri                        | 49            |
| Petrópolis / Itaipava                  | 271         | São Fidélis                   | 49            |
| Macaé                                  | 261         | São José do Vale do Rio Preto | 46            |
| Cabo Frio                              | 226         | Guapimirim                    | 44            |
| Nova Friburgo                          | 226         | Paraíba do Sul                | 44            |
| Magé                                   | 216         | Seropédica                    | 43            |
| São João de Meriti                     | 209         | Santo Antônio de Pádua        | 42            |
| Maricá                                 | 183         | Iguaba Grande                 | 41            |
| Volta Redonda                          | 180         | Vassouras                     | 39            |
| Belford Roxo                           | 171         | Sumidouro                     | 38            |
| Teresópolis                            | 170         | Bom Jesus de Itabapoana       | 37            |
| Rio das Ostras                         | 164         | São Francisco de Itabapoana   | 36            |
| Barra Mansa                            | 163         | Silva Jardim                  | 35            |
| Araruama                               | 161         | Pinheiral / Piraí             | 34            |
| Casimiro de Abreu                      | 139         | Miguel Pereira                | 33            |
| Itaboraí                               | 130         | Porciúncula                   | 33            |
| Itaguaí                                | 127         | Carapebus / Quissamã          | 32            |
| Angra dos Reis                         | 124         | Cordeiro                      | 30            |
| Mangaratiba                            | 119         | Carmo                         | 28            |
| Rio Bonito                             | 114         | Santa Maria Madalena          | 28            |
| Nilópolis                              | 107         | São Sebastião do Alto         | 25            |
| Resende, Itatiaia, Porto Real e Quatis | 104         | Conceição de Macabu           | 23            |
| Saquarema                              | 103         | Paty de Alferes               | 22            |
| Miracema / Laje do Muriaé              | 99          | Sapucaia                      | 22            |
| Itaperuna                              | 90          | Italva / Cardoso Moreira      | 21            |
| Mesquita                               | 87          | Bom Jardim / Duas Barras      | 20            |
| Arraial do Cabo                        | 80          | Engenheiro Paulo de Frontin   | 20            |
| São Pedro da Aldeia                    | 80          | Mendes                        | 16            |
| Queimados                              | 79          | Aperibé                       | 15            |
| Barra do Piraí                         | 78          | Varre-Sai                     | 15            |
| Paraty                                 | 75          | Comendador Levy Gasparian     | 14            |
| Valença / Rio das Flores               | 72          | Areal                         | 13            |
| Armação dos Búzios                     | 69          | Cambuci                       | 10            |
| Itaocara                               | 66          | Cantagalo                     | 10            |
| Três Rios                              | 65          | Duas Barras                   | 09            |
| Natividade                             | 62          | Macuco                        | 05            |
| <b>Total</b>                           |             |                               | <b>16.272</b> |

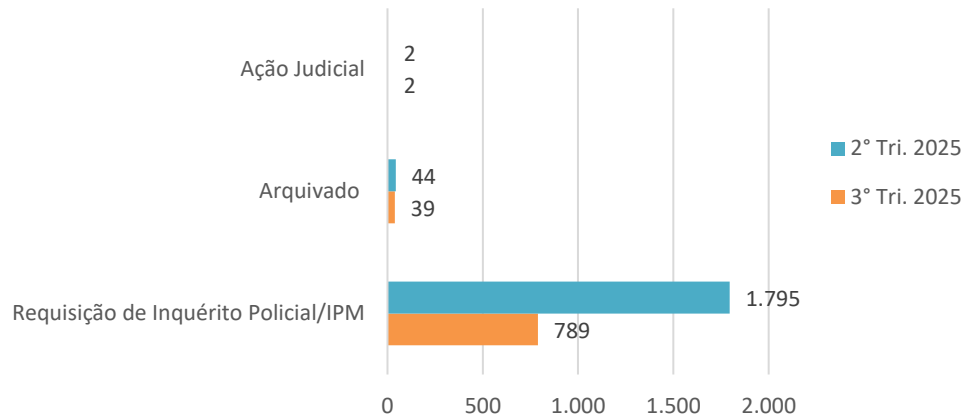
### 2.13 – Situação dos Expedientes de Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre:



Expedientes Ouvidoria decorrentes das **17.004** comunicações tratadas neste período: **13.437**

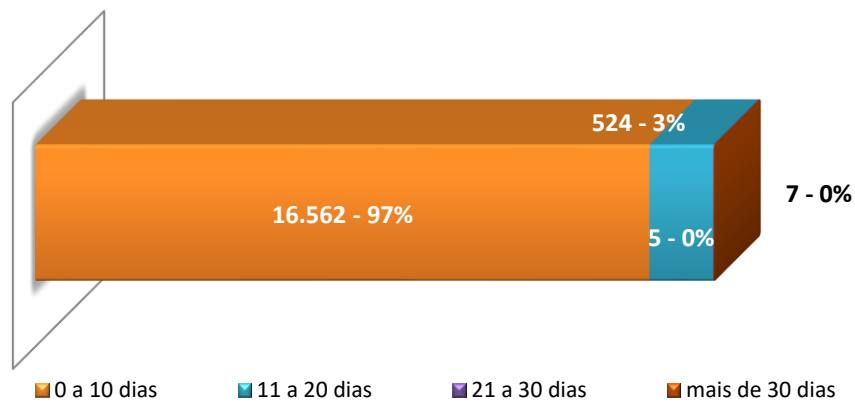
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em **16/10/2025**.

## 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.



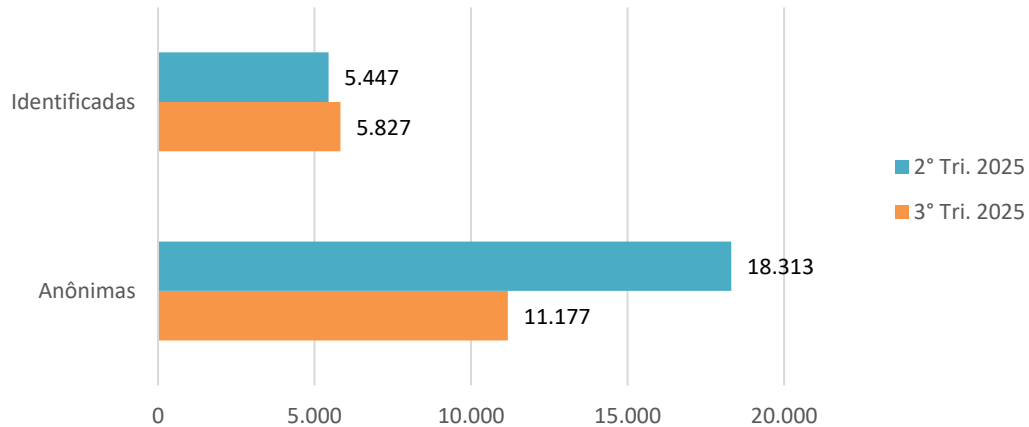
\*Comunicações tratadas no período

**Total: 17.098**

| Análise      | 0 a 10 dias   | 11 a 20 dias | 21 a 30 dias | mais de 30 dias |
|--------------|---------------|--------------|--------------|-----------------|
| Encaminhadas | 13.127        | 127          | 06           | 02              |
| Arquivadas   | 3.435         | 397          | 01           | 03              |
| <b>Total</b> | <b>16.562</b> | <b>524</b>   | <b>07</b>    | <b>05</b>       |

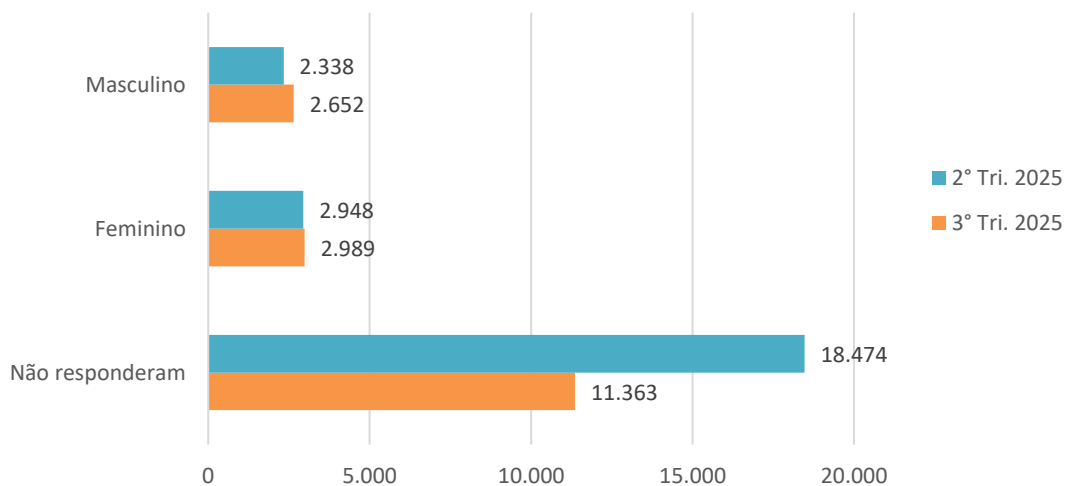
### 2.15 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 17.004 (dezesete mil e quatro) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 11.177 (onze mil cento e setenta e sete) foram anônimas, enquanto 5.827 (cinco mil oitocentos e vinte e sete) foram identificadas.



### 2.16 – Quanto ao gênero declarado pelos comunicantes:

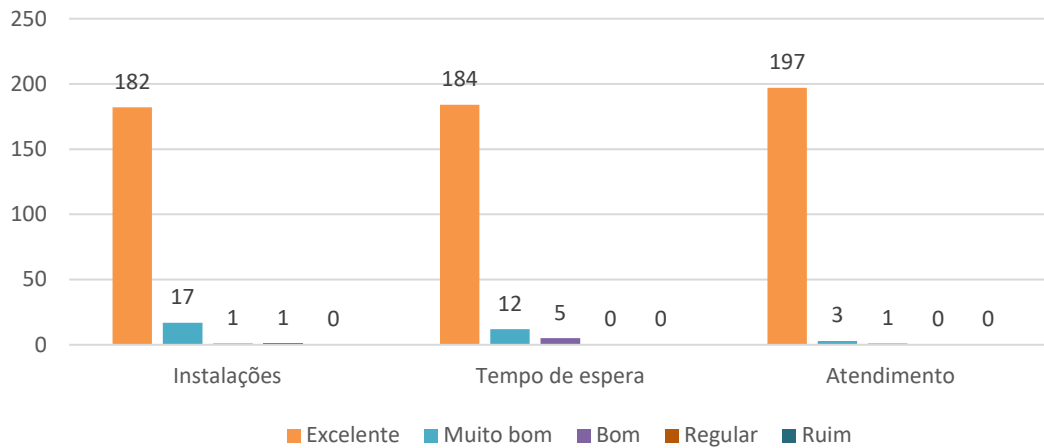
Das 17.004 (dezesete mil e quatro) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 2.989 (dois mil novecentos e oitenta e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 2.652 (dois mil seiscentos e cinquenta e dois) foram registradas pelo gênero masculino e em 11.363 (onze mil trezentos e sessenta e três) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



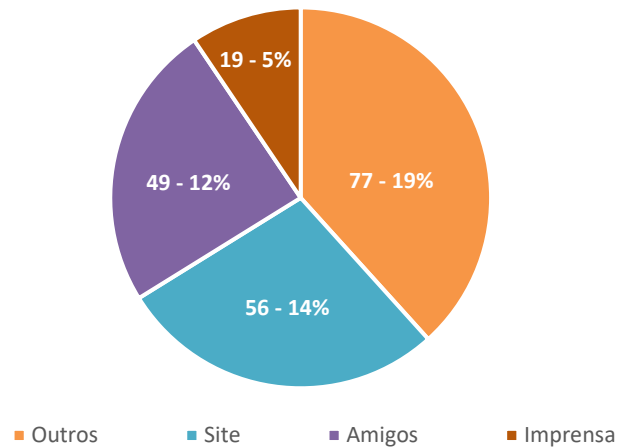
## 3 Pesquisas de satisfação do usuário<sup>3</sup>

### 3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

Em um universo de 725 (setecentos e vinte e cinco) atendimentos, 201 (28 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



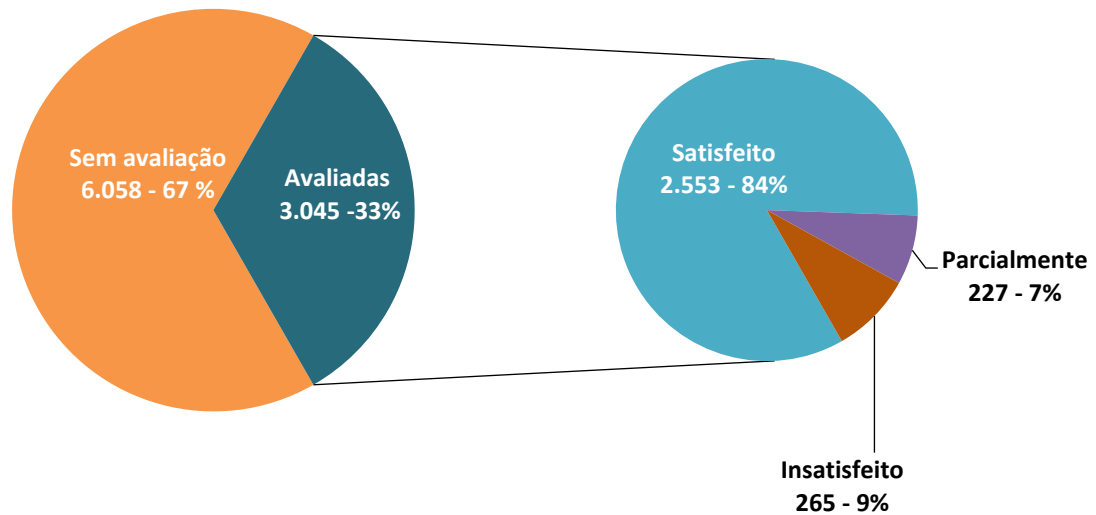
### Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?



<sup>3</sup> Pesquisa de Satisfação: Devido a instauração do novo formulário eletrônico do site ainda não está disponível a pesquisa de satisfação deste canal de atendimento.

### 3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

Em um universo de 9.103 (nove mil cento e três) ligações atendidas, 3.045 (33 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.

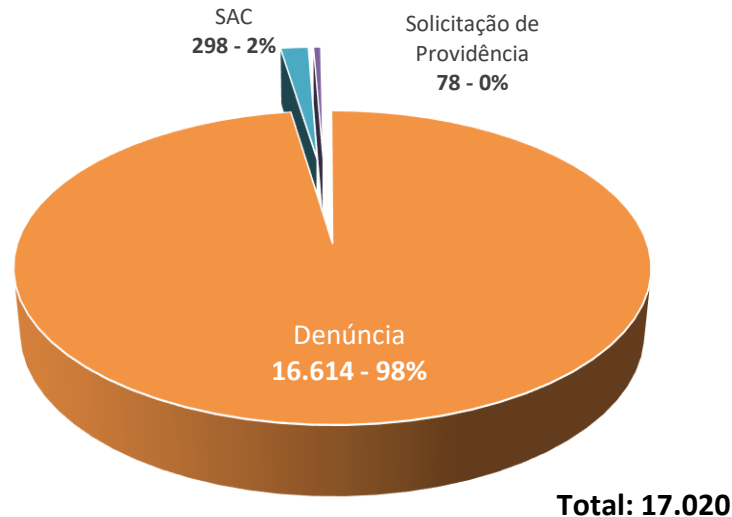


| Mês          | Atendidas    | Avaliadas    | Satisfeito   | Parcialmente | Insatisfeito |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Julho        | 3.051        | 1.033        | 886          | 69           | 78           |
| Agosto       | 3.096        | 1.008        | 839          | 68           | 101          |
| Setembro     | 2.956        | 1.004        | 828          | 90           | 86           |
| <b>Total</b> | <b>9.103</b> | <b>3.045</b> | <b>2.553</b> | <b>227</b>   | <b>265</b>   |

# 4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

## 4.1 - Distribuição das comunicações por classe:

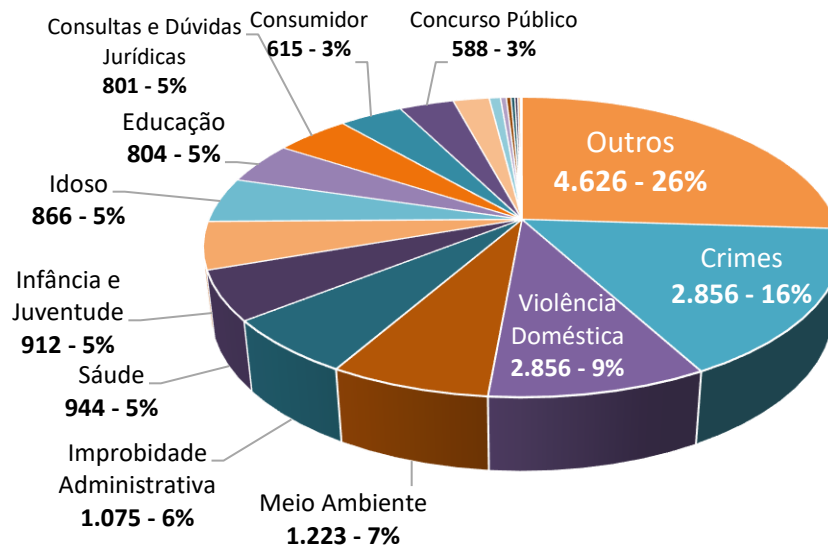
As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria  
Feito em **08/10/2025**

| Classe                                     | Quantidade | Tratados | Pendentes |
|--|------------|----------|-----------|
| Denúncias                                  | 16.614     | 16.599   | 15        |
| SAC  | 298        | 298      | -         |
| Solicitação de Providência e/ou informação | 78         | 78       | -         |
| Não classificadas                          | 14         | 14       | -         |
| Elogio                                     | 13         | 13       | -         |
| Sugestão                                   | 02         | 02       | -         |
| Reclamação                                 | 01         | 01       | -         |

#### 4.2 – Distribuição das comunicações por assunto<sup>4</sup>:



|  |       |
|--|-------|
| Outros   | 4.626 |
| Crimes   | 2.856 |
| Violência Doméstica  | 1.664 |
| Meio Ambiente  | 1.223 |
| Improbidade Administrativa   | 1.075 |
| Saúde  | 944   |
| Infância e Juventude   | 912   |
| Idoso  | 866   |
| Educação   | 804   |
| Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público | 801   |
| Consumidor   | 687   |
| Concurso Público   | 588   |
| Serviços Públicos  | 390   |
| Administração e Funcionamento do Ministério Público                                  | 121   |
| Execução Penal   | 63    |
| Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental                    | 50    |
| Atuação de membros e servidores  | 42    |
| Controle Externo da Atividade Policial   | 32    |
| Eleitoral  | 28    |
| Acessibilidade   | 10    |
| Sindical e questões análogas   | 04    |
| Remuneração de membros e servidores  | 03    |

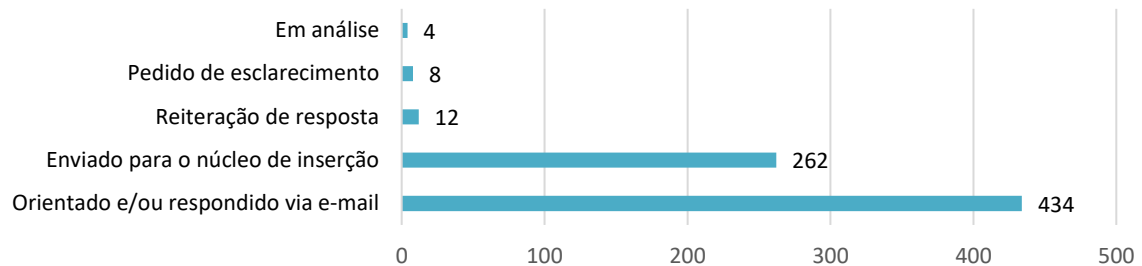
<sup>4</sup> Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas como “outros”.

## 5 Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas por e-mail e FalaBr, durante o 3º Trimestre de 2025.

- Demandas de E-mails:

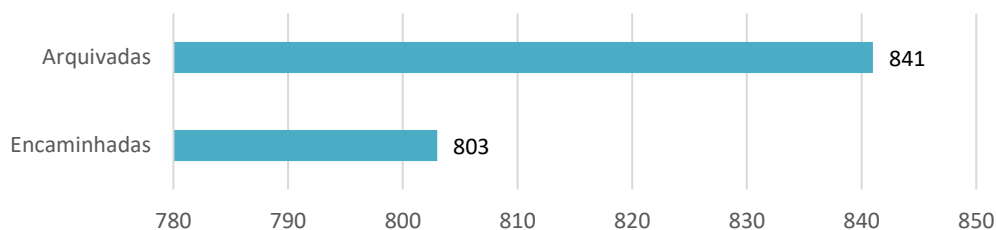
### Controle de Ações da Gestão de E-mails



| Controle de ações da gestão de e-mails | Qtd.       |
|--|------------|
| Orientado e/ou respondido via e-mail   | 434        |
| Enviado para o núcleo de inserção      | 262        |
| Reiteração de resposta                 | 12         |
| Pedido de esclarecimento               | 08         |
| Em análise                             | 04         |
| <b>Total</b>                           | <b>720</b> |

- Demandas do Fala.Br:

### Controle de Ações do Fala.BR



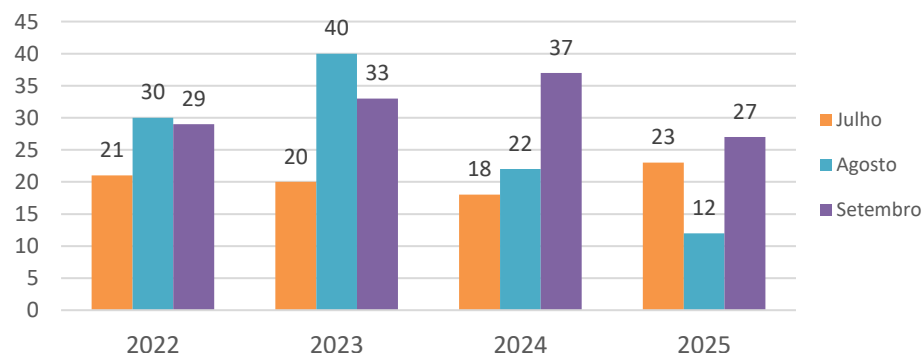
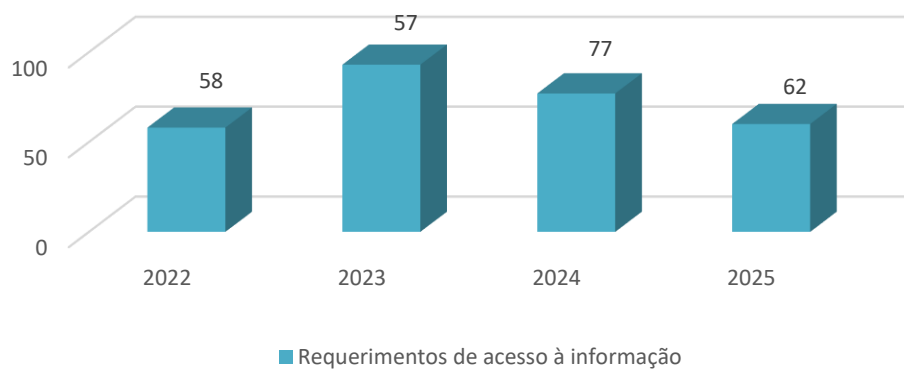
| Controle de Ações do Fala.BR | Qtd.         |
|------------------------------|--------------|
| Encaminhadas                 | 803          |
| Arquivadas                   | 841          |
| <b>Total</b>                 | <b>1.644</b> |

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

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

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

- **Quantitativo de pedidos no terceiro trimestre: 62**
- **Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: ≈ 21**



Total 2022: **80**  
Média mensal: ≈ **27**

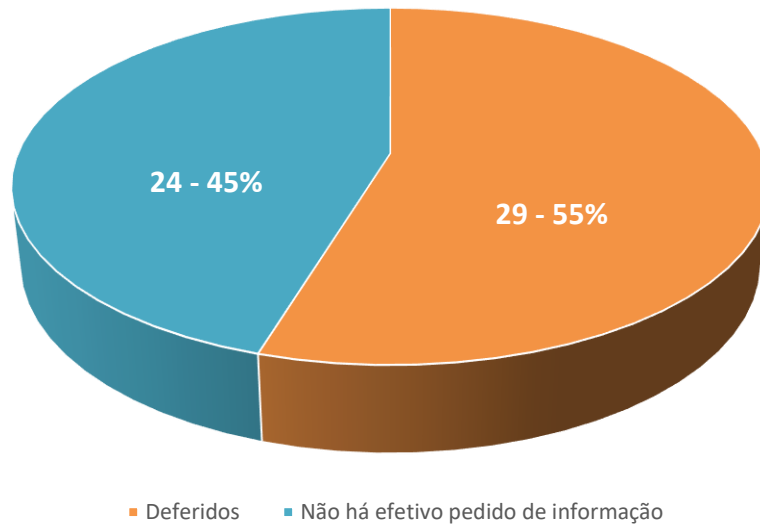
Total 2023: **93**  
Média mensal: ≈ **31**

Total 2024: **77**  
Média mensal: ≈ **26**

Total 2025: **62**  
Média mensal: ≈ **21**

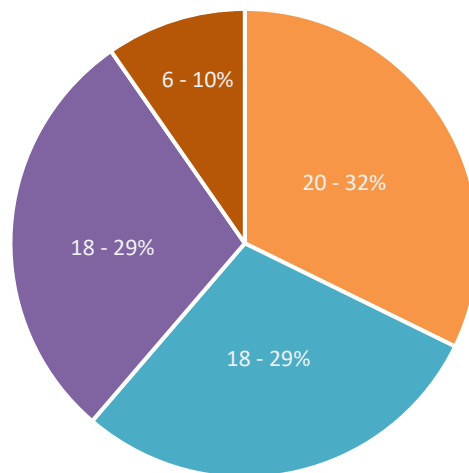
## 6.2 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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



| Mês      | Deferido | Não há efetivo pedido de informação | Em andamento | Indeferido | Total     |
|----------|----------|-------------------------------------|--------------|------------|-----------|
| Julho    | 10       | 13                                  | -            | -          | <b>23</b> |
| Agosto   | 10       | 01                                  | 01           | -          | <b>12</b> |
| Setembro | 09       | 10                                  | 8            | -          | <b>27</b> |

| Temas das solicitações   |           |
|--|-----------|
| Categoria e assunto  | Qtd.      |
| Orientação (consulta) – SIC.   | 20        |
| Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)                                  | 18        |
| Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos | 18        |
| Solicitação de certidão  | 06        |
| <b>Total</b>   | <b>62</b> |



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

### 6.3 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **13 dias**

| Mês          | Requerimentos | Prorrogação de prazo | Tempo médio de resposta |
|--------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| Julho        | 23            | 01                   | 11 dias                 |
| Agosto       | 11            | 04                   | 15 dias                 |
| Setembro     | 28            | 01                   | 14 dias                 |
| <b>Total</b> | <b>62</b>     | <b>06</b>            | <b>13 dias</b>          |

## 7 Reuniões / Eventos

- **Em 03/07** – Palestra no Fórum de Lisboa;
- **Em 07/08** – ABO / Eventos Vozes da Ouvidoria;
- **Em 11/08** – Reunião CAO Infância;
- **Em 14/08** – Reunião com a Secretaria de modernização - IA Ouvidoria;
- **Em 25/08** – FGV – Responsabilidade Social;
- **Em 26/08** – Ouvidoria Itinerante - PopRuaJud 2025 / Central do Brasil;
- **Em 27/08** – Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha;
- **Em 03/09** – MPM e Corte Interamericana de DH;
- **Em 16/09** – Ouvidoria Itinerante – Nova Iguaçu;
- **Em 19/09** – Reunião PGJ;
- **Em 25/09** – Reunião CNOMP Macapá;
- **Em 26/09** – Reunião CNOMP Macapá.

## 8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 30/07** - o Ouvidor, Dr. David Francisco de Faria, atendeu de forma remota, pela plataforma do teams, com a colaboração da servidora Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 1034117.
- **Em 16/09** - o Ouvidor, Dr. David Francisco de Faria, atendeu presencialmente, com a colaboração da servidora Flavia Sena Guimarães Silva, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 1034460.

## 9 Notícias

**Em 01/07: Ouvidoria do MPRJ recebe mais de 15 mil comunicações no 1º trimestre de 2025 - milícias, poluição sonora e violações contra idosos estão entre os principais temas**



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) registrou um total de 15.860 comunicações da sociedade entre janeiro e março de 2025. Houve um aumento no volume de manifestações recebidas. As ligações telefônicas cresceram 23% em relação ao trimestre anterior, enquanto os atendimentos presenciais subiram 27%.

Além da ampliação do atendimento, ao longo do trimestre foram obtidos avanços, como a implantação de formulários temáticos, inclusive um específico para denúncias de racismo. Houve também a ampliação do atendimento da Ouvidoria Itinerante, com ações em Itaguaí, no Centro do Rio, nas praias de Copacabana e Leblon, na Tijuca e no estádio do Maracanã. Encontros foram realizados para melhorias dos fluxos de cooperação com outras instituições, como a Polícia Civil e a Secretaria da Mulher de Nova Iguaçu.

"A Ouvidoria do MPRJ é um canal de conexão da sociedade e queremos que as demandas sejam encaminhadas de forma eficiente e célere. Neste sentido, apresentamos os dados do primeiro trimestre de 2025, que demonstram a importância do nosso trabalho em defesa dos direitos da população fluminense", informa o ouvidor David Francisco de Faria.

### **Ouvidoria da Mulher**

Os registros da Ouvidoria da Mulher demonstram como o canal é fundamental para o acolhimento, com uma escuta qualificada. No trimestre, foram 1.986 manifestações relacionadas a questões de gênero, das quais 1.905 foram encaminhadas por outras ouvidorias.

Na área de violência doméstica, os casos mais recorrentes registrados foram de lesão corporal (523) e ameaça (522), com o bairro de Santa Cruz, na zona Oeste do Rio, liderando os relatos. A estrutura do atendimento presencial foi aprimorada, com a ampliação do espaço reservado à Ouvidoria da Mulher, garantindo mais privacidade às vítimas. A unidade também tem atuado em articulação com políticas públicas municipais e estaduais, com foco especial nos registros de violência doméstica.

"A Ouvidoria da Mulher tem se feito presente em ações e reuniões como objetivo de estreitar ainda mais as relações com a rede de enfrentamento à violência contra as mulheres, e de

promover uma maior divulgação de nosso canal especializado, que proporciona uma comunicação mais rápida e qualificada da sociedade com os órgãos do Ministério Público atuantes na área", explica a coordenadora da Ouvidoria da Mulher, Karina Rachel Tavares Santos.

### **Temas relevantes para a sociedade**

Os dados registrados pela Ouvidoria mostram que a atuação de grupos paramilitares é uma das maiores preocupações da população: foram 599 denúncias relacionadas a milícias, na área criminal, com destaque para a capital fluminense concentrando o maior número de comunicações. O bairro de Campo Grande, também na zona Oeste, liderou os registros, com 84 ouvidorias registradas.

Outro tema relevante, desta vez da área de meio ambiente, foi a poluição sonora, com 142 manifestações. O bairro de Vila Isabel, na zona Norte do Rio, foi o que mais concentrou denúncias sobre o assunto. As violações de direitos de pessoas idosas também figuram entre os principais relatos, totalizando 744 comunicações. Os casos mais frequentes foram de negligência (170) e abuso financeiro (136). Mais uma vez, Campo Grande apresentou o maior número de registros na capital. Na área de defesa do consumidor, o fornecimento de água foi o principal motivo de queixa. Foram 267 manifestações relacionadas a problemas de abastecimento. Do total, 69 denúncias vieram da capital, sendo Campo Grande novamente o bairro mais citado.

No campo da cidadania, os relatos sobre improbidade administrativa somaram 818 manifestações, com destaque para o Centro do Rio. Na educação, os principais problemas envolvem falta de concurso público e de profissionais, com destaque para os registros originados do Centro do Rio e do município de Nilópolis, na Baixada Fluminense. Em saúde, a queixa mais comum foi a falta de atendimento médico, especialmente em Acari, Copacabana e Santa Cruz. No eixo de infância e juventude, a maior preocupação foi a violência contra crianças e adolescentes, com Campo Grande novamente entre os bairros com mais denúncias.

### **Atuação em todo o estado**

Todas as comunicações recebidas pela Ouvidoria são analisadas e, quando apresentam elementos mínimos para apuração, são encaminhadas às promotorias de Justiça com atribuição para atuação no caso, em todo o estado.

A análise geográfica das manifestações recebidas e encaminhadas às promotorias revela ampla participação da população em todas as regiões. A capital fluminense concentrou o maior número de comunicações, com 3.389 registros, sendo 6.713 registros nos municípios que compõem a região metropolitana. Destacando só a Baixada Fluminense, foram 1.865 registros. O interior do estado totalizou 3.413 ouvidorias encaminhadas às promotorias no trimestre. No recorte por municípios, além do Rio de Janeiro, os maiores volumes de denúncias foram identificados em Duque de Caxias (419), São Gonçalo (417), Maricá (325) e Nova Iguaçu (308).

### **Atendimentos registram celeridade**

A análise das manifestações se manteve célere: 97% das comunicações recebidas foram avaliadas em até dez dias. A qualidade do atendimento também foi bem avaliada pela população: 85% dos usuários que utilizaram o canal telefônico se declararam satisfeitos. No trimestre, a Ouvidoria

ainda respondeu a 79 pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), com tempo médio de 13 dias.

"Os dados apresentados demonstram a relevância do trabalho feito diariamente pela Ouvidoria. É muito gratificante perceber que a qualidade do serviço também foi reconhecida pela população, que nos avaliou positivamente em 85% dos atendimentos realizados", comemora o ouvidor.

#### **Fale com a Ouvidoria do MPRJ:**

Para facilitar o envio das manifestações, o MPRJ disponibiliza um formulário temático que permite relatar com mais clareza o tipo de violação, ajudando na triagem e no encaminhamento das denúncias. **Acesse:** [www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario](http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario)

#### **Canais de atendimento da Ouvidoria do MPRJ:**

- **Telefone 127** (ligação gratuita no Estado do RJ) e **(21) 3883-4600** (demais localidades) - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis)

#### **Atendimento presencial:**

- **Endereço:** Avenida Marechal Câmara, nº 370 – Centro, Rio de Janeiro (RJ)
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h (dias úteis)
- **Espaço reservado para atendimento à mulher**, anexo à Ouvidoria-Geral.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=186102> )

## Em 01/08: Ouvidoria do MPRJ atuará em plantão especial durante prova do concurso para promotor de Justiça



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) estará de plantão no próximo domingo, dia 03/08, data da aplicação da prova do XXXVIII Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ. A população poderá registrar denúncias e reclamações pelo telefone 127, das 10h às 20h, ou pelo formulário disponível

em: <https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>

O concurso oferece 69 vagas para o cargo de promotor de Justiça substituto, sendo 11 para provimento imediato. As provas serão realizadas na Universidade Estácio de Sá – Campus Tom Jobim, na Barra da Tijuca; na Faculdade Presbiteriana Mackenzie Rio; na Fundação Getulio Vargas e na Universidade Santa Úrsula, ambas em Botafogo; e na Universidade Estácio de Sá, no Centro do Rio. A abertura dos portões está prevista para as 11h30, com horário de fechamento impreterível às 12h30. O início da prova está marcado para 13h, com duração de cinco horas. Os candidatos devem comparecer aos locais indicados munidos de caneta esferográfica de tinta preta (fabricada em material transparente) e documento oficial de identidade com foto.

As regras relativas à prova preambular e às demais fases do concurso estão disponíveis no edital do certame, que pode ser acessado pelo site da Fundação Getulio Vargas ([acesse AQUI](#)) ou do portal do MPRJ ([confira](#)).

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=189501>)

## Em 26/08: Ouvidoria/MPRJ promove ações de cidadania na Central do Brasil e no mutirão PopRuaJud 2025



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) esteve presente em duas importantes iniciativas de atendimento à população realizadas no Centro do Rio, nesta terça-feira (26/08). Na Central do Brasil, a Ouvidoria Itinerante da Mulher participou do evento “Agosto Lilás”, e atendeu à população, das 09 às 13h, com o fornecimento de

orientação e registro denúncias e reclamações, contando com atendimento especializado para mulheres.

“Hoje estamos aqui para atender à população, especialmente às mulheres, oferecendo as orientações necessárias e procedendo ao registro de comunicações, com posterior envio às promotorias de justiça com atribuição, visando à preservação de seus direitos”, explicou a coordenadora da Ouvidoria da Mulher/MPRJ, promotora de Justiça Karina Rachel Tavares Santos. A ação também contou com a presença da Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher da ALERJ; CEDAE; Secretaria de Estado da Mulher; Ouvidorias da Agetransp e da OAB/RJ, além do projeto social Empoderadas.

A Ouvidoria/MPRJ também participou do mutirão interinstitucional PopRuaJud 2025, iniciativa instituída pela Resolução nº 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que reuniu diversas entidades a fim de promover a cidadania e o acesso à justiça para as pessoas em situação de rua, por meio de atendimentos céleres e simplificados, com oferta gratuita de serviços. Este segundo evento foi realizado na Catedral Metropolitana de São Sebastião do Rio de Janeiro.

“É o Ministério Público cumprindo a função de ser canal de interlocução entre a população e os órgãos de execução, para que os cidadãos em situação de rua sejam ouvidos e seus direitos sejam atendidos”, enfatizou o ouvidor do MPRJ, promotor de Justiça David Faria.

No mutirão, a Ouvidoria/MPRJ atuou em conjunto com a Coordenadoria de Promoção dos Direitos da Vida, a Comissão Permanente Multidisciplinar de Erradicação do Sub-registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Básica e a Coordenadoria de Direitos Humanos e Controle de Convencionalidade.

“O Ministério Público vem dando atenção, principalmente, para as pessoas em situação de rua. Este evento é de suma importância para a garantia de direitos e dignidade a essas pessoas”, disse o coordenador de Direitos Humanos e Controle de Convencionalidade, o promotor de Justiça Tiago Veras. A ação segue até quinta-feira (28/08), na Catedral Metropolitana do Rio, no Centro da capital fluminense, das 08 às 15h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=193703>)

## Em 29/08: MPRJ recebe visita de estudantes de Laranjeiras por meio do Centro de Memória



Laranjeiras, na zona Sul do Rio, que acompanharam detalhes das exposições Congressos e Encontros: em Construção da Cidadania e O MP e o Novo Estado: os 50 anos da fusão.

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) recebeu, nesta sexta-feira (29/08), um novo grupo de estudantes por meio do Centro de Memória Procurador de Justiça João Marcello de Araújo Júnior (CDM/MPRJ). A visita guiada contou com a presença dos alunos do 9º ano do ensino fundamental II da Escola Municipal José de Alencar, situada em

A iniciativa tem como objetivo principal aproximar os jovens do Ministério Público, apresentando de forma clara como a instituição atua na defesa dos direitos individuais e coletivos, além de esclarecer de que maneira pode ser acionada pela sociedade. A recepção foi conduzida pela historiadora Nayara Santos e pela estagiária de História Samara Tarouquela, que iniciaram a atividade explicando o funcionamento do Centro de Memória e o papel do MP. Para tornar a experiência mais concreta, utilizaram exemplos do cotidiano a fim de demonstrar como a instituição se faz presente na vida da população.

Ao longo da visita, os estudantes exploraram as exposições do CDM/MPRJ, compostas por imagens, objetos, documentos históricos e atividades interativas. Entre as dinâmicas propostas, uma delas envolveu cubos informativos, em que os alunos liam situações e identificavam a qual dos três poderes (Executivo, Legislativo ou Judiciário) competiria a ação, além de compreenderem o papel fiscalizador do Ministério Público. Já a segunda atividade, conduzida pelo arquivista Kevyn Gonçalves e pelo responsável pelo Centro de Memória, Deivson Sabadini, contou com a participação de quatro alunos voluntários em uma simulação do processo de doação, limpeza e preservação de documentos, prática realizada na Reserva Técnica do memorial.

A visita contou com a presença de um aluno com deficiência auditiva. Para garantir a acessibilidade, a atividade foi acompanhada pelas intérpretes de Libras Flávia Sena e Edlaine do Carmo, respectivamente servidora e colaboradora da Ouvidoria/MPRJ.

O professor de História da escola, Felipe Conte, que acompanhou os alunos, destacou a relevância da visita para o desenvolvimento educacional e social do grupo. “Primeiro, foi muito importante a oportunidade de eles saírem do espaço escolar e aprenderem em um outro local, além de conhecerem o Ministério Público e entenderem a importância do seu trabalho até para a formação como cidadãos. Enfim, acho que a visita foi muito proveitosa”.

A ação reforça o compromisso educativo do Centro de Memória do MPRJ, promovendo o conhecimento sobre o papel da instituição e incentivando o exercício consciente da cidadania desde a juventude.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=194407>)

## Em 01/09: MPRJ assina protocolo com a Corregedoria Nacional do MP durante Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha



da Lei Maria da Penha”, realizado no Auditório do edifício-sede do MPRJ, no Centro do Rio.

Estiveram presentes ao evento, o corregedor-geral do MPRJ, Ricardo Ribeiro Martins; a subprocuradora-geral de Justiça de Recursos Constitucionais, Inês da Matta Andreiuolo, representando o procurador-geral de Justiça, Antonio José Campos Moreira; e a promotora de Justiça, membro auxiliar da Corregedoria Nacional, Claudia Santos Garcia. Através do protocolo, o MPRJ se compromete com medidas estratégicas de fortalecimento institucional no enfrentamento à violência doméstica, tais quais: estruturação técnica junto aos órgãos de violência doméstica proporcionando ferramentas que permitam adequada assistência da vítima; interiorização de especialização e suporte entre outras medidas.

“O evento demonstra a importância que o Ministério Público atribui no combate à violência doméstica. A assinatura deste protocolo representa um marco nesse tema”, destacou a subprocuradora-geral de Justiça de Recursos Constitucionais, Inês da Matta Andreiuolo.

Ciclo de Diálogos

O “Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha” integra um conjunto de ações do Ministério Público brasileiro, realizado anualmente em agosto, a partir da Recomendação CNMP nº 89, de 27 de janeiro de 2022. O objetivo é discutir ideias e elaborar projetos que contribuam para a efetiva aplicação da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006).

A mesa de abertura contou com a presença do ouvidor do MPRJ, David Francisco de Faria; da assistente da Ouvidoria, Karina Rachel Tavares; da coordenadora e subcoordenadora do CAO Violência Doméstica/MPRJ, Isabela Jourdan e Eyleen Marengo; da subcorregedora-geral do MP, Viviane Tavares Henriques; e de Claudia Santos Garcia.

A primeira palestra foi ministrada pela subcoordenadora do CAO Violência Doméstica/MPRJ, Eyleen Marengo, que abordou a gestão do risco por meio das Medidas Protetivas de Urgência (MPUs) e da assistência à vítima. Na sequência, a promotora de Justiça Claudia Santos Garcia destacou a amplitude da aplicabilidade da Lei Maria da Penha, destacando o direito de mulheres

trans serem protegidas pela legislação, a importância da identificação de fatores de risco e as estratégias de prevenção.

O evento foi voltado para o público interno e externo da instituição, mobilizando um número expressivo de participantes

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=194502>)

## Em 16/09: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante da Mulher à Praça Rui Barbosa em Nova Iguaçu



A Ouvidoria Itinerante da Mulher do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) esteve presente, nesta terça-feira (16/09), na Praça Rui Barbosa, no Centro de Nova Iguaçu. O canal é especializado no acolhimento de denúncias relacionadas à violência, discriminação e violações de direitos das mulheres. A equipe desenvolveu as atividades de atendimento em conjunto com a Secretaria da Mulher de Nova Iguaçu e outros órgãos, como as ouvidorias da Agetransp, da Ordem dos Advogados do Brasil no Rio de Janeiro (OAB/RJ), da Defensoria Pública e da Polícia Civil. Durante o evento, foram oferecidos atendimentos médicos e jurídicos, serviços de beleza e acolhimento psicológico.

A coordenadora da Ouvidoria da Mulher do MPRJ, promotora de Justiça Karina Santos, ressaltou a importância do trabalho desenvolvido. “É de vital importância a atuação itinerante da Ouvidoria do MPRJ, eis que proporciona a aproximação da instituição da população, com o fornecimento de orientações e o registro das demandas apresentadas, por meio de uma escuta ativa e acolhimento”.

“A Lei Maria da Penha prevê justamente a integração de políticas públicas e do sistema de Justiça com estes gestores, porque a mulher, em regra, passa por uma peregrinação para tentar obter informação e a saída do ciclo da violência. A integração possibilita não só o acolhimento imediato, mas também as necessárias informações para a ruptura desse ciclo”, disse a promotora de Justiça Isabela Jourdan, coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ).

“Nesse momento, no qual se sentem acolhidas, prestigiadas, valorizadas, as mulheres têm mais força para poder falar o que estão sofrendo, compartilhar com a gente o que vivem dentro de casa, no ambiente doméstico e familiar. E isso faz com que a gente tenha maior capacidade de ajudá-las, seja denunciando ou encaminhando para os devidos atendimentos”, enfatizou a promotora de Justiça Daniela Caravana, titular da Promotoria de Investigação Penal dos Crimes de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Nova Iguaçu.

“Ações como essa são fundamentais porque nosso município é muito grande, muitas pessoas não conseguem acessar todos os serviços com tanta facilidade. E ainda aproximam a população de

órgãos com credibilidade, como o Ministério Público”, disse a secretária municipal da Mulher de Nova Iguaçu, Roberta Lucia de Souza Teixeira.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=196908>)

## Em 25/09: Ouvidoria/MPRJ participa de ação social em homenagem ao Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência



A Ouvidoria Itinerante do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro participou, na quarta e quinta (24 e 25/09), da 4ª Edição da Ação Social em Homenagem ao Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, promovida pelo Tribunal de Justiça Estado do Rio. A ação, realizada no Palácio da Justiça e seu entorno, contou com a participação de mais de 50 órgãos públicos e instituições parceiras, com oferta de serviços e atendimentos gratuitos.

"A participação da Ouvidoria/MPRJ em ações sociais para pessoas com deficiência exerce um papel institucional importante. Ao analisar necessidades individuais é possível identificar demandas coletivas e ampliar a inclusão social, fortalecendo o exercício da cidadania dessas pessoas no estado do Rio", ressaltou o ouvidor do MPRJ, promotor de Justiça David Faria.

O Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência (CAO Cível PDef/MPRJ) também participou da ação social. A subcoordenadora, Viviane Alves, falou sobre a importância do evento. "O MPRJ está aberto para o atendimento à população PCD durante todo o ano, mas é simbólico termos um período em que todos os órgãos públicos concentram esforços para dar visibilidade à luta da pessoa com deficiência".

Na ação social, as promotoras de Justiça Mariana Boechat e Patrícia Chalom participaram do Projeto Justiça Itinerante, no qual juízes, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública vão ao encontro de cidadãos levando os serviços prestados pelo Poder Judiciário.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=197322>)

# 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
- Alexsandra Ferreira Camões
- 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

- Bruna Oliveira dos Santos – Recepcionista
- Gabriele Baltazar Barroso – Recepcionista
- Gessica Cristina Moreira da Silva – Recepcionista
- Juliana de Sousa Teodoro – Recepcionista
- Michelle Xavier da Silva – Recepcionista
- Vanessa do Nascimento Vitorino – 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
- Caroline de Jesus Bravo – Telefonista
- Carla de Araújo Pereira – Telefonista
- Claudia da Silva – Telefonista
- Bianca Capelletti Dionesi – Telefonista
- Daniele Toledo dos Santos – Telefonista
- Elisângela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Joyce Marchon dos Santos Correa – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Marcela Sandes da Paz – Telefonista
- Marcia Alessandra de Lira Carrio – Telefonista
- Natallie de Souza - Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sthephani Gomes Cardoso - Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

## Estágio

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