



MPRJ

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL

de Atividades

1º TRIMESTRE - 2020

Ouvidoria / MPRJ



SUMÁRIO

1	Apresentação	4
2	Dados Estatísticos	5
21	Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
22	Distribuição das comunicações mês a mês	7
23	Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	8
24	Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	9
25	Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	10
26	Situação das comunicações recebidas no trimestre	13
27	Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	14
28	Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	15
29	Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	16
210	Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico	16
211	Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	17
212	Quanto à identificação/ao anonimato	17
213	Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	18
214	Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes	18
3	Pesquisas de Satisfação	19
31	Satisfação do usuário com o atendimento presencial	19
32	Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	20
33	Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	20
4	Classificação com base na nomenclatura do CNMP	21

4.1–Distribuição das comunicações por classe	21
4.2–Distribuição das comunicações por assunto	22
5 Serviço de Informação ao Cidadão–SIC e Lei de Acesso à Informação	23
5.1–Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	23
5.2–Distribuição dos requerimentos mês a mês	24
5.3–Situação e características dos pedidos de acesso à informação	24
5.4–Respostas aos pedidos de acesso à Informação	26
5.5–Perfil dos solicitantes	28
6 Especial Coronavírus	29
6.1- Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	29
6.2–Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	29
6.3–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	31
6.4–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	32
6.5–Tema Coronavírus	33
6.6–Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	35
7 Reuniões	37
8 Atendimento realizado pela Ouvidora e Assessora da Ouvidoria ao cidadão na sede do MPRJ	38
9 Capacitação	39
10 Notícias	40
11 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	43

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o primeiro trimestre de 2020.

Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, parágrafo 8º, inciso VII, da Resolução GPGJ nº 2.080, de 05/01/2017, que determina a elaboração de relatórios de atividades.

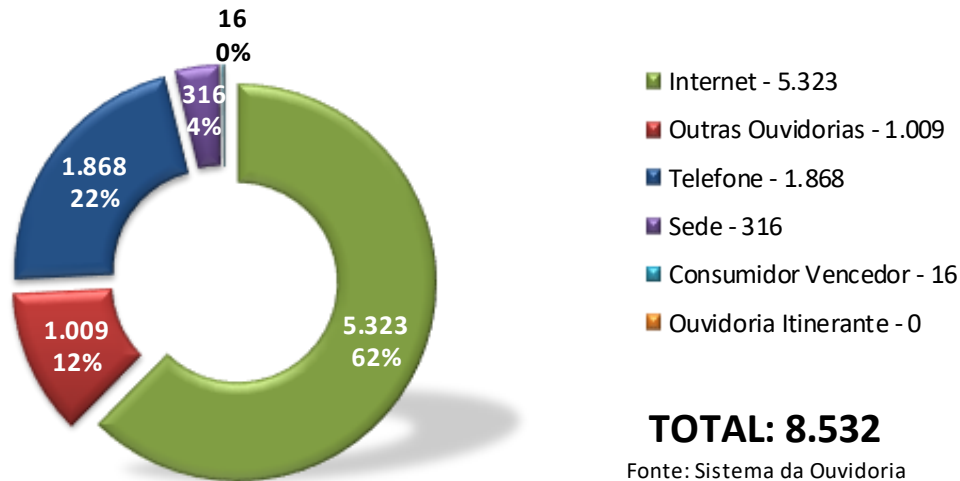
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar para a sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação e intercâmbio entre o cidadão e os demais órgãos de Execução e da Administração.

Como metodologia de análise, sempre que possível, comparamos o período atual, o primeiro trimestre de 2020, com o trimestre anterior e com o primeiro trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

2.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2020, foram num total de 8.532 (oito mil quinhentos e trinta e dois).

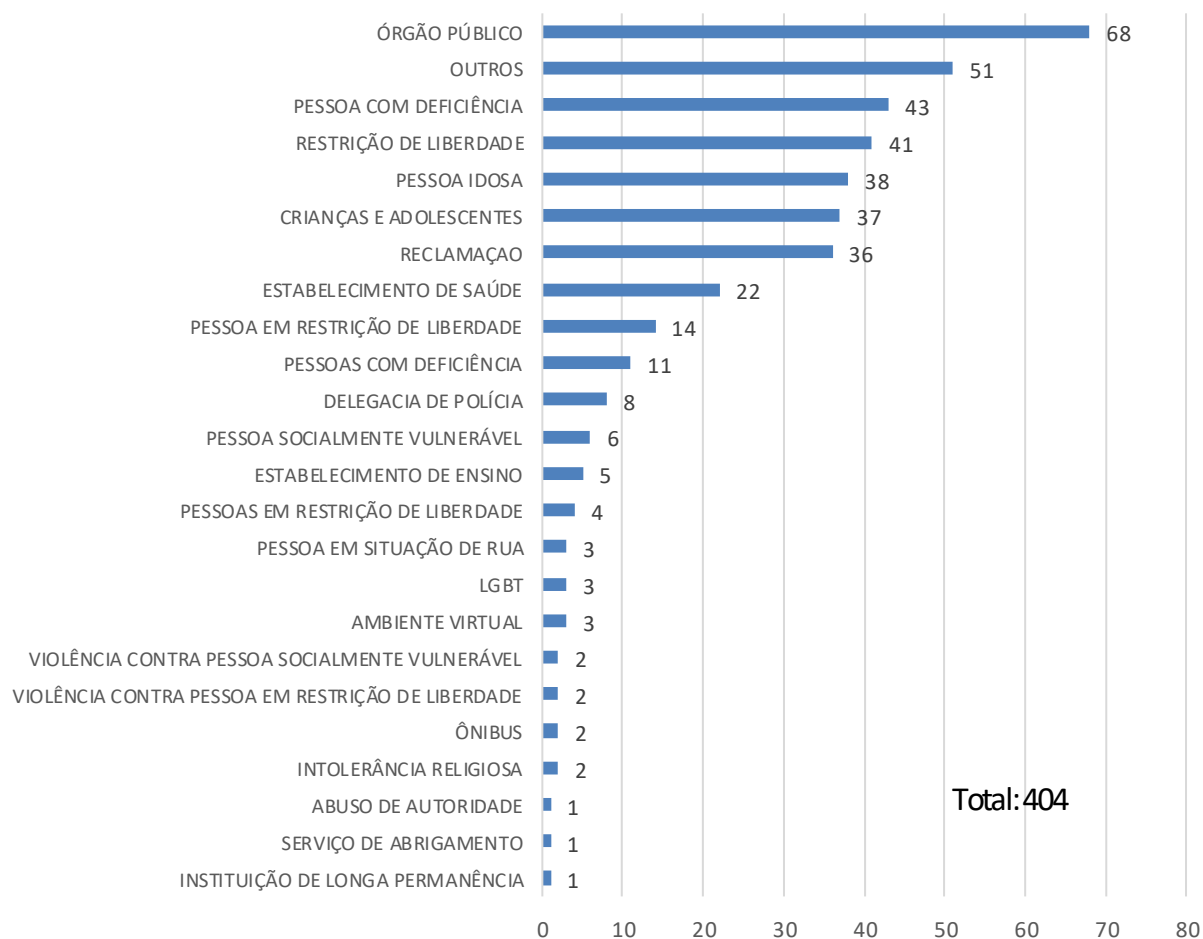


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na Internet; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário "onde está sem água"; **Telefone:**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

2020	Disque 100	Ligue 180	Disque Idoso	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo Geral
Janeiro	41	27	0	6	0	17	21	0	10	17
Fevereiro	178	71	1	0	0	37	24	0	2	13
Março	185	50	0	124	51	41	28	33	21	11
Total	404	148	1	130	51	95	73	33	33	41

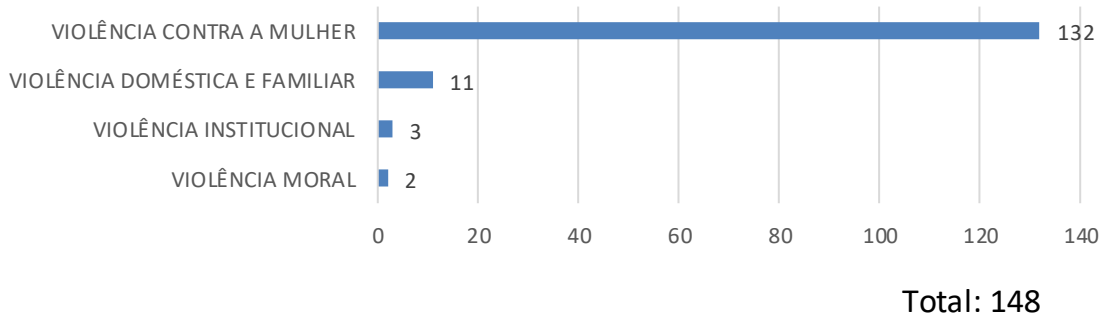
▪ Classificação Dique-100

As comunicações oriundas do Disque-100 estão classificadas da seguinte maneira:



▪ Classificação Ligue 180

As comunicações oriundas do ligue-180 estão classificadas da seguinte maneira:



▪ Fala.br

Pela plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação—Sistema Fala.Br foram direcionadas a Ouvidoria do MPRJ 130 manifestações.

Manifestações	Tratadas	Comunicações Geradas	Pendentes no Fala.Br
130	124	95	6*

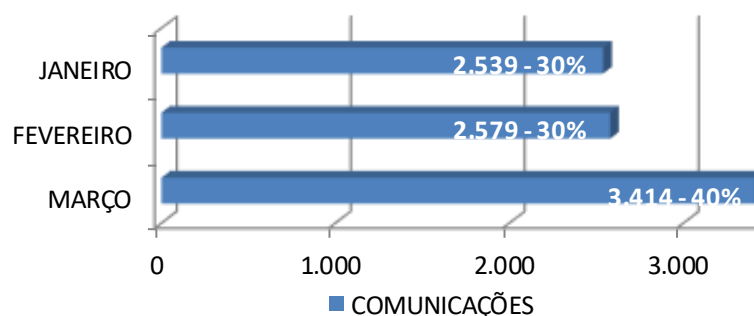
* 5 (já inseridas no SGO) são aditamentos de uma mesma manifestação principal cuja correspondente tanto no Fala.Br como no SGO já foi tratada.

* 1 pendente de resposta no Fala.Br, já incluída no SGO.

Cumprir registrar que a Ouvidoria foi cadastrada no sistema da CGU, em dezembro de 2019 e a efetiva inserção de usuário só foi liberada em meados de janeiro de 2020, prejudicando o tratamento de algumas demandas.

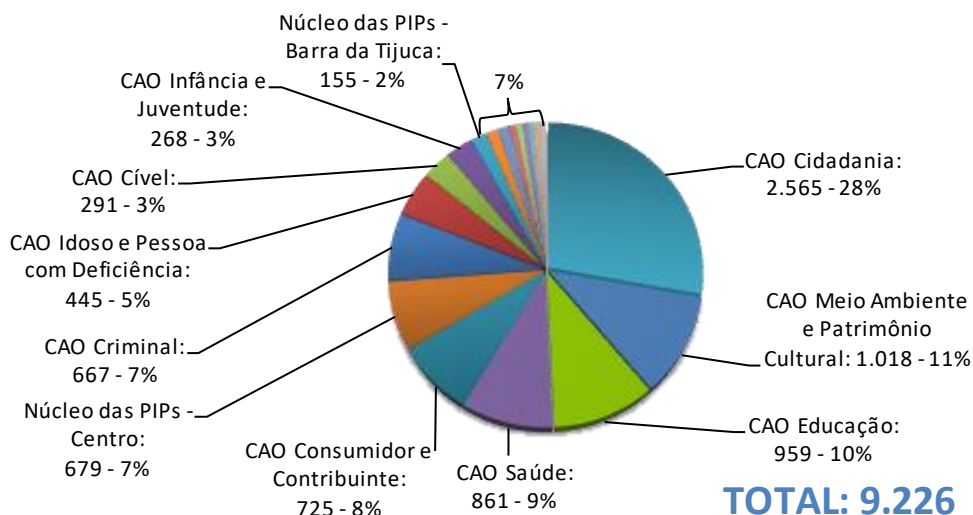
2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

Essas 8.532 (oito mil quinhentos e trinta e dois) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



2.3 – Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional

Das **8.532** comunicações recebidas no primeiro trimestre foram gerados **9.226** expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:



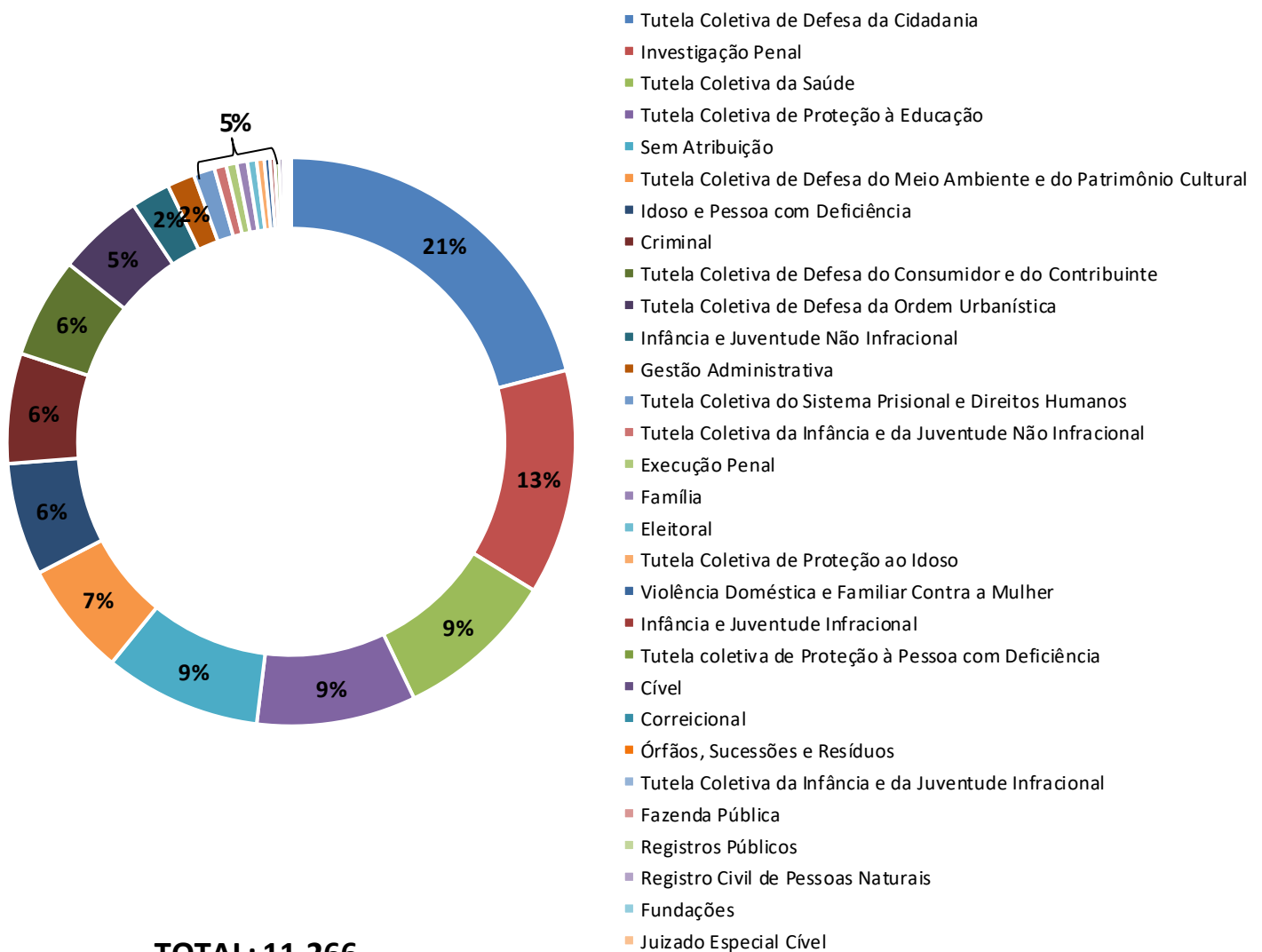
CAO Cidadania	2.565
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.018
CAO Educação	959
CAO Saúde	861
CAO Consumidor e Contribuinte	725
Núcleo das PIPs - Centro	679
CAO Criminal	667
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	445
CAO Cível	291
CAO Infância e Juventude	268
Núcleo das PIPs - Barra da Tijuca	155
Assessoria Executiva	120
3.ª Central de Inquéritos	109
CAO Eleitoral	68
Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	63
Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	56
Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	53
Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	37
Secretaria Geral	36
Corregedoria	20
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	16
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	11
GAESP	02
GAECO	01
CAO Procuradorias	01

² Expediente ouvidoria: nomenclatura utilizada para os documentos que são encaminhados pela Ouvidoria aos órgãos com atribuição na matéria específica.

2.4– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

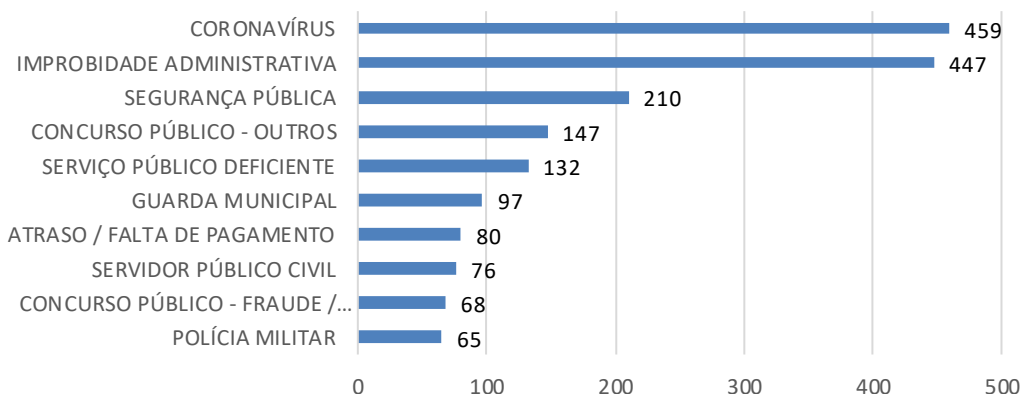
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as **8.532** comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2020, foram distribuídas num total de **9.226** expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **11.266** temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.

TEMAS ASSOCIADOS ÀS ATRIBUIÇÕES



2.5- Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

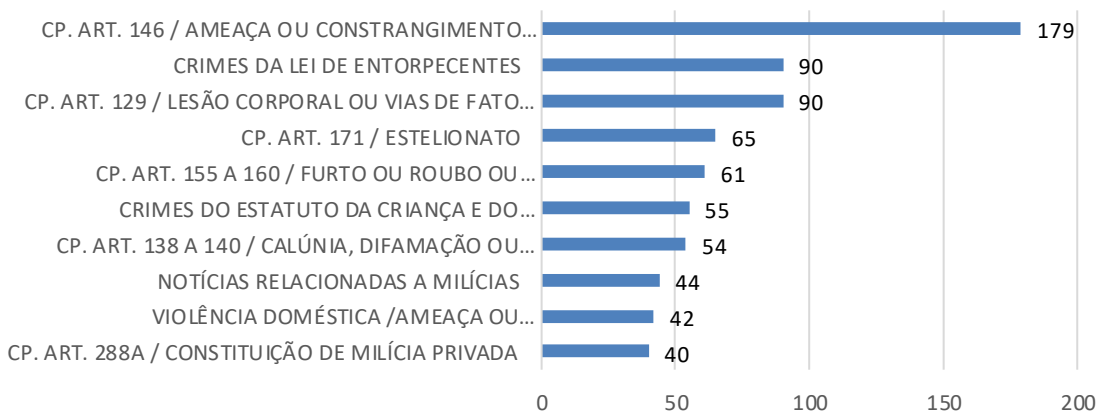
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



Outros 32 temas: 579

TOTAL: 2.360

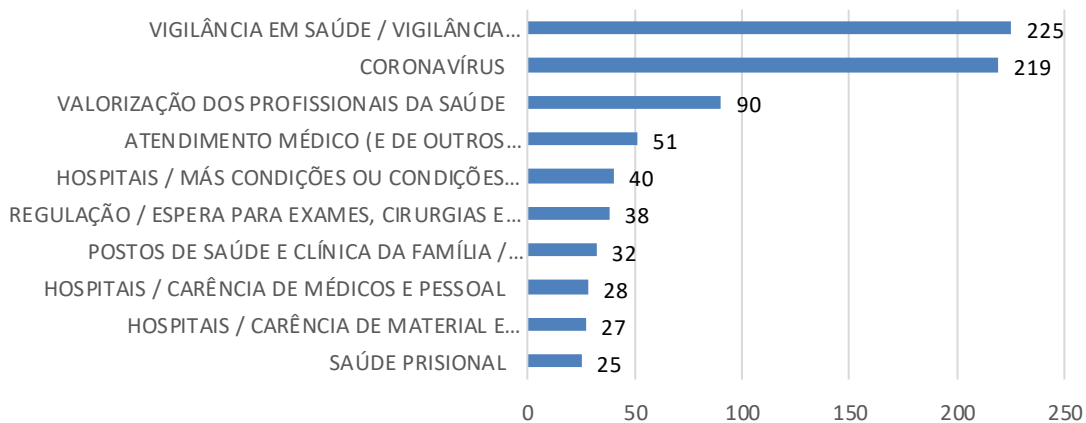
Investigação Penal



Outros 69 temas: 722

TOTAL: 1.442

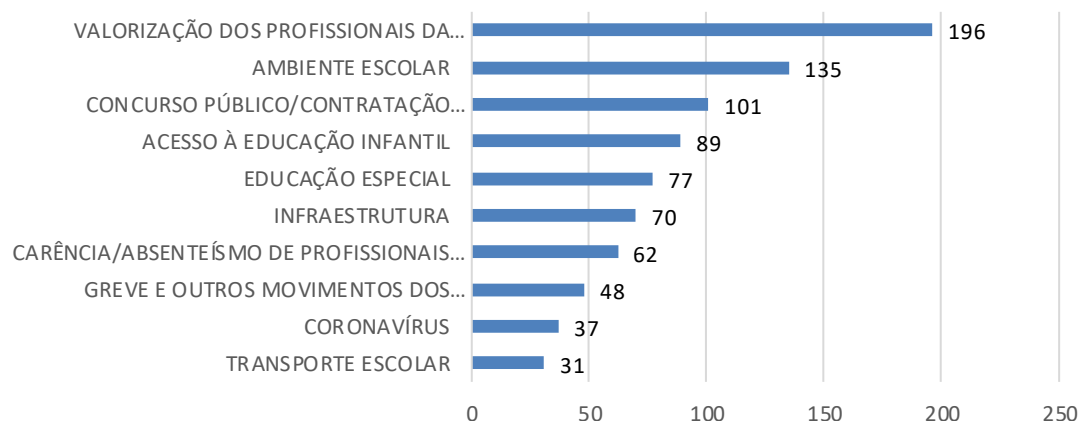
Tutela Coletiva da Saúde



Outros 32 temas: 255

TOTAL: 1.030

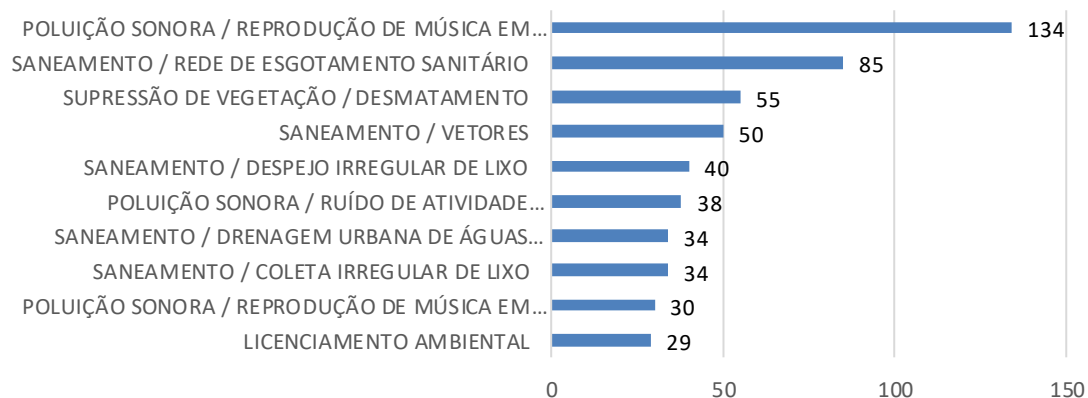
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



Outros 14 temas: 174

TOTAL: 1.020

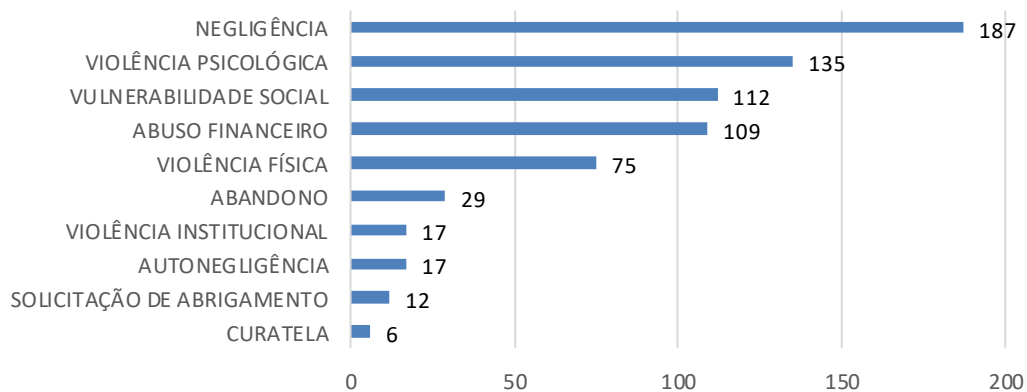
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 25 temas: 205

TOTAL: 734

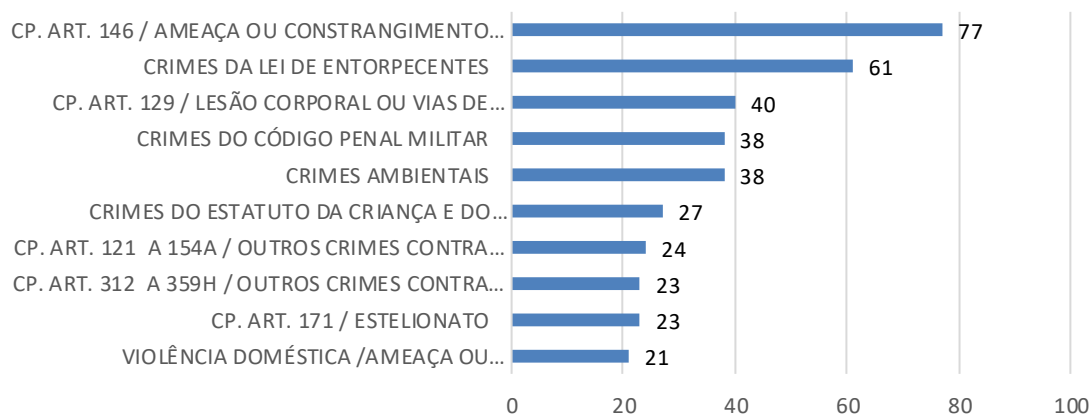
Idoso e Pessoa com Deficiência



Outros 8 temas: 22

TOTAL: 721

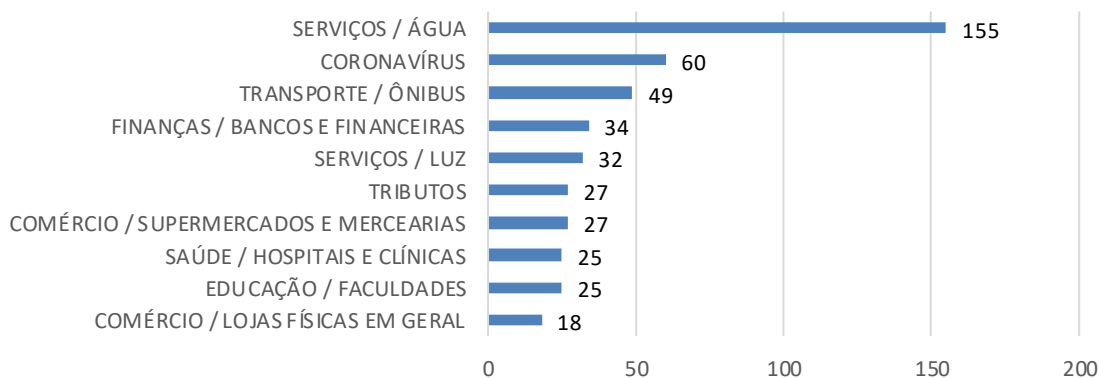
Criminal



Outros 58 temas: 333

TOTAL: 705

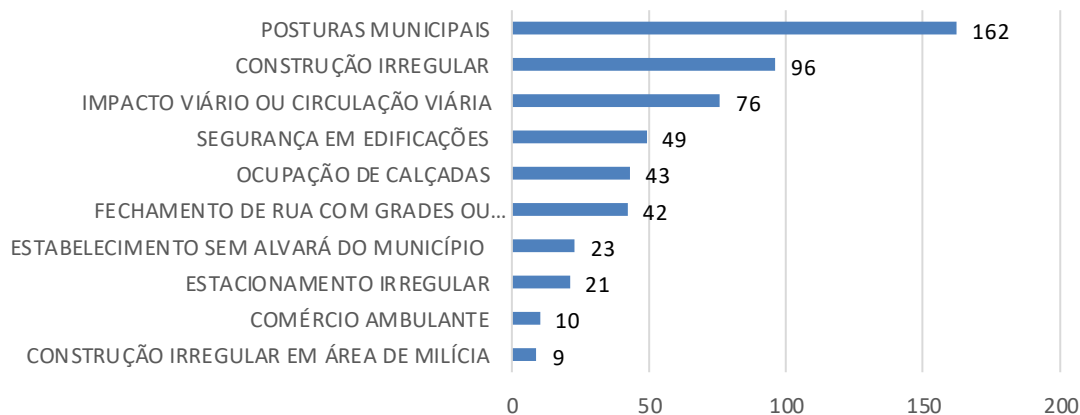
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



Outros 44 temas: 191

TOTAL: 643

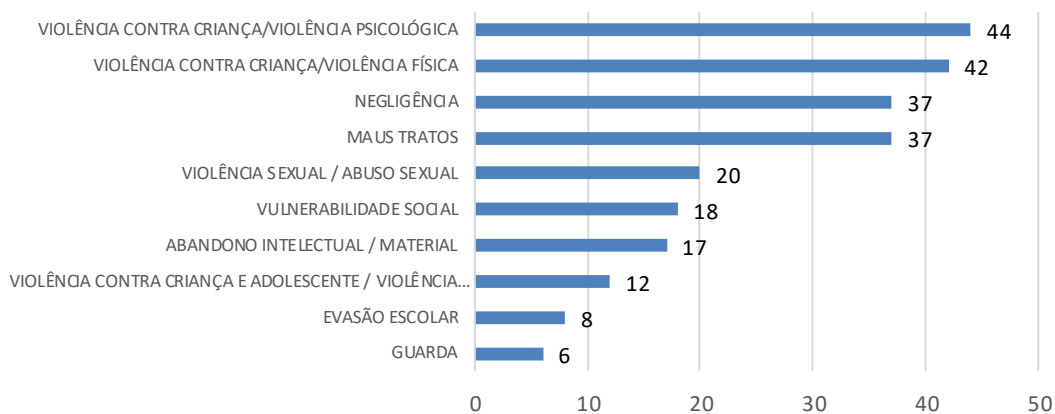
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 7 temas: 22

TOTAL: 553

Infância e Juventude Não Infracional

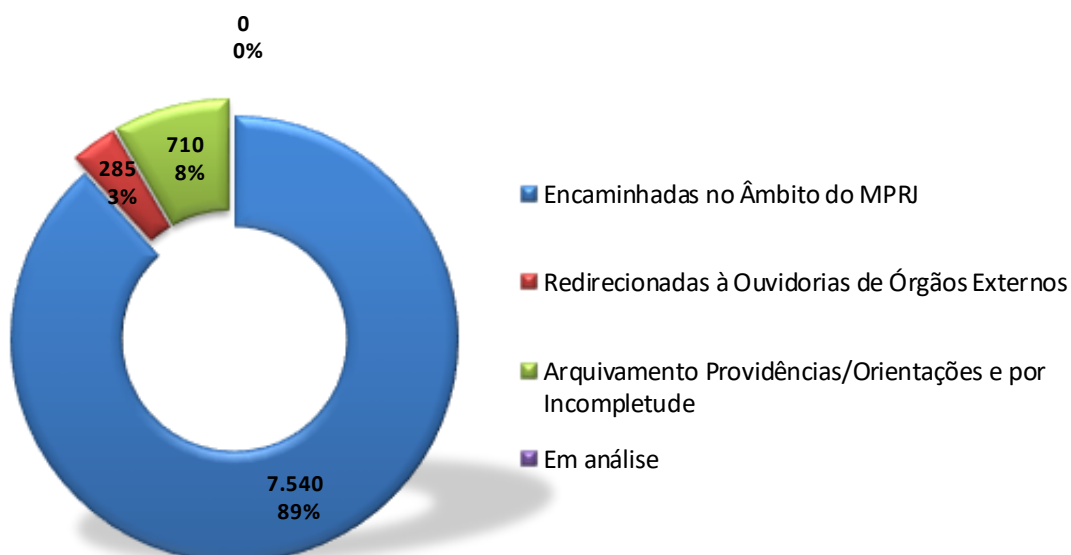


Outros 5 temas: 9

TOTAL: 250

2.6 – Situação das comunicações recebidas no trimestre

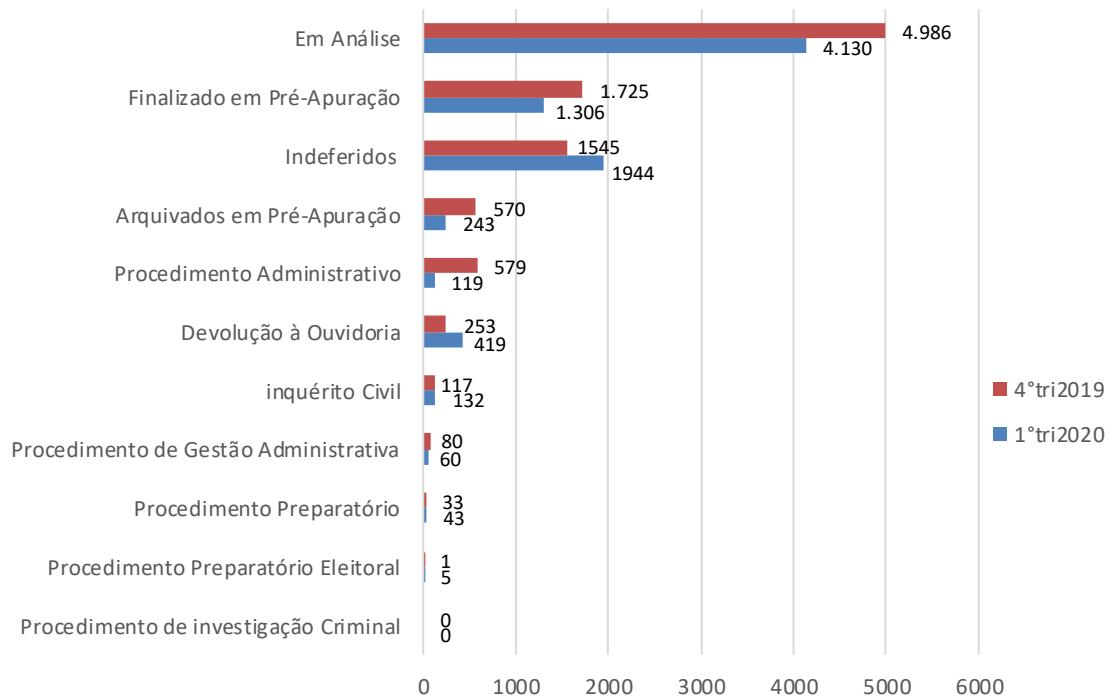
Estado das Comunicações



TOTAL: 8.532

Fonte: Relatório da Ouvidoria em 28abr

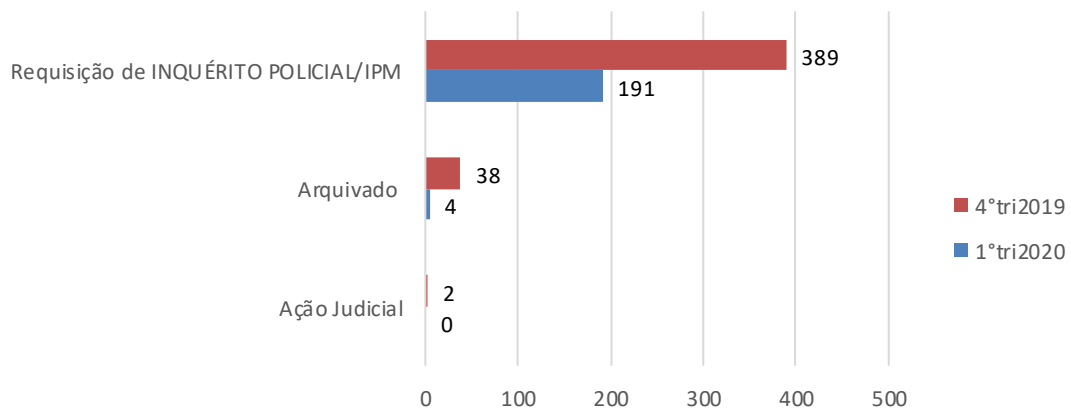
2.7 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



Expedientes Ouvidoria decorrentes das
8.532 comunicações: **8.596**

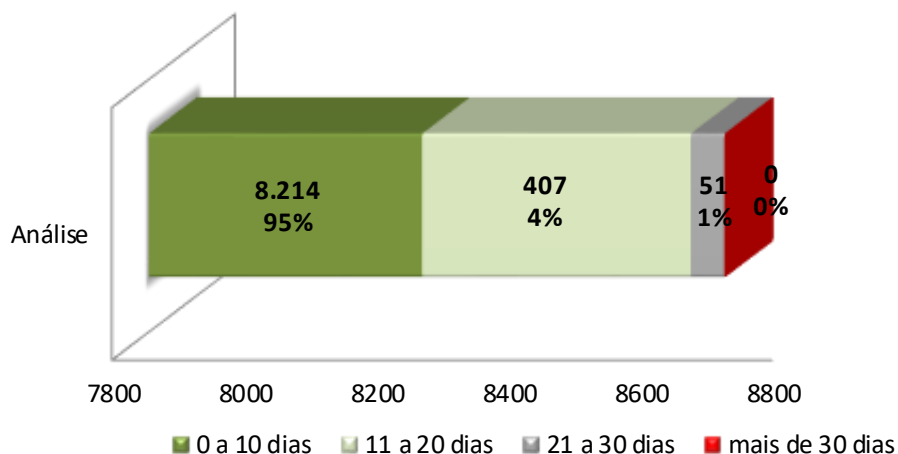
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 13/04/2020

Medidas Adotadas



2.8 – 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.



Total: 8.672

Cumpra circunstanciar algumas comunicações pelos motivos abaixo tratados:

Encaminhadas:

COMN_DK	ADMT_DT_ANDAMENTO	COMN_DT_COMUNICACAO	Dias
687702	07/04/2020	05/03/2020 16:45:53	33
684615	05/03/2020	31/01/2020 21:48:09	34
684245	11/03/2020	29/01/2020 08:41:22	42

687702: O encaminhamento deu-se exclusivamente em função de aditamento feito após, tempestivo arquivamento por incompletude;

684615: Mesmo motivo acima exposto;

684245: Comunicação arquivada tempestivamente, reaberta e encaminhada posteriormente.

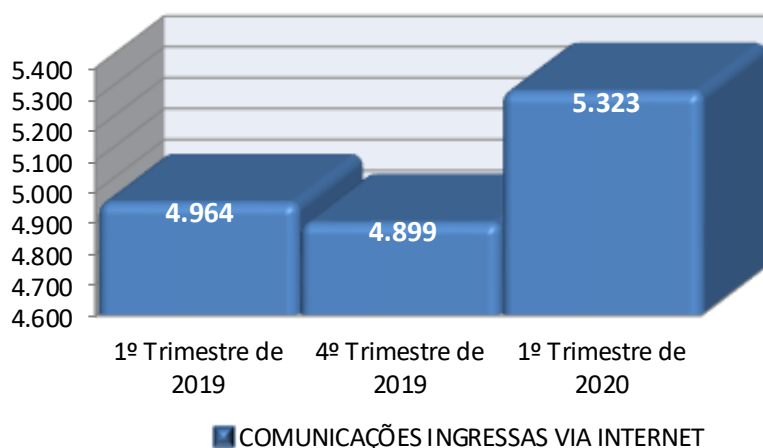
Arquivada:

COMN_DK	ADMT_DT_ANDAMENTO	COMN_DT_COMUNICACAO	Dias
683874	06/03/2020	24/01/2020 13:02:11	42

683874: Encaminhada tempestivamente, devolvida com 2 dias antes do prazo de 30.

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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 5.323 (cinco mil trezentos e vinte e três) comunicações, sendo 424 (quatrocentos e vinte e quatro) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2019.

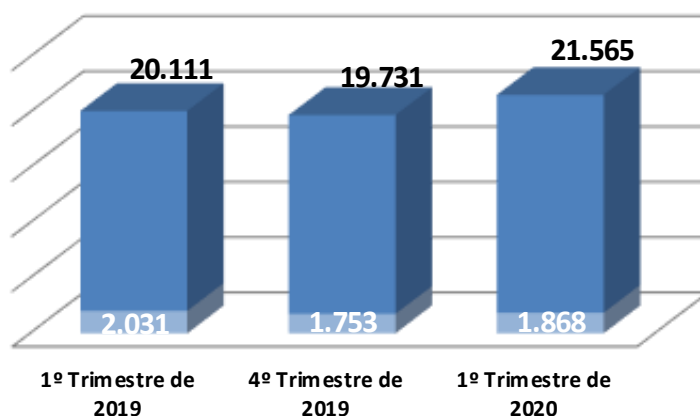


2020	Comunicações
Janeiro	1.540
Fevereiro	1.571
Março	2.212
Total	5.323

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

Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 21.565 (vinte e um mil quinhentos e sessenta e cinco) ligações, com 1.868 (mil oitocentos e sessenta e oito) registros, sendo 115 (cento e quinze) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2019. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o último dia de funcionamento do atendimento telefônico se deu em 20mar2020.

■ TOTAL DE LIGAÇÕES ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA

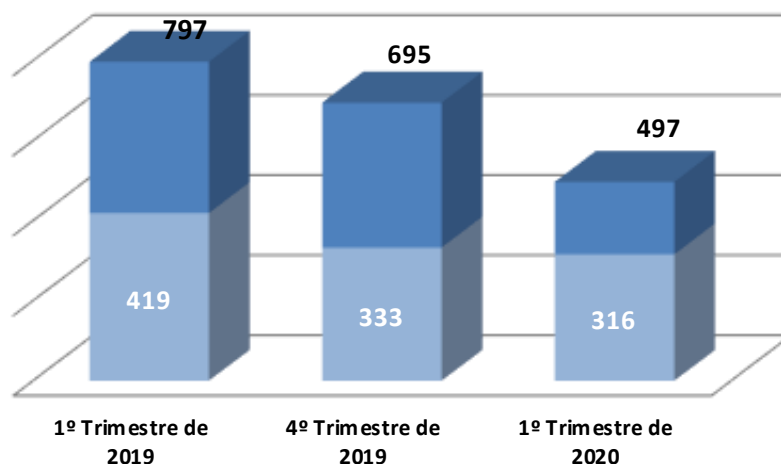


2020	Registros	Ligações
Janeiro	717	7.820
Fevereiro	564	7.436
Março	587	6.309
Total	1.868	21.565

2.11 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial

Foram realizados na sede da Ouvidoria, 497 (quatrocentos e noventa e sete) atendimentos, com 316 (trezentos e dezesseis) registros, sendo 17 (dezessete) comunicações a menos que o quarto trimestre de 2019. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o último dia de funcionamento do atendimento presencial se deu em 13mar2020.

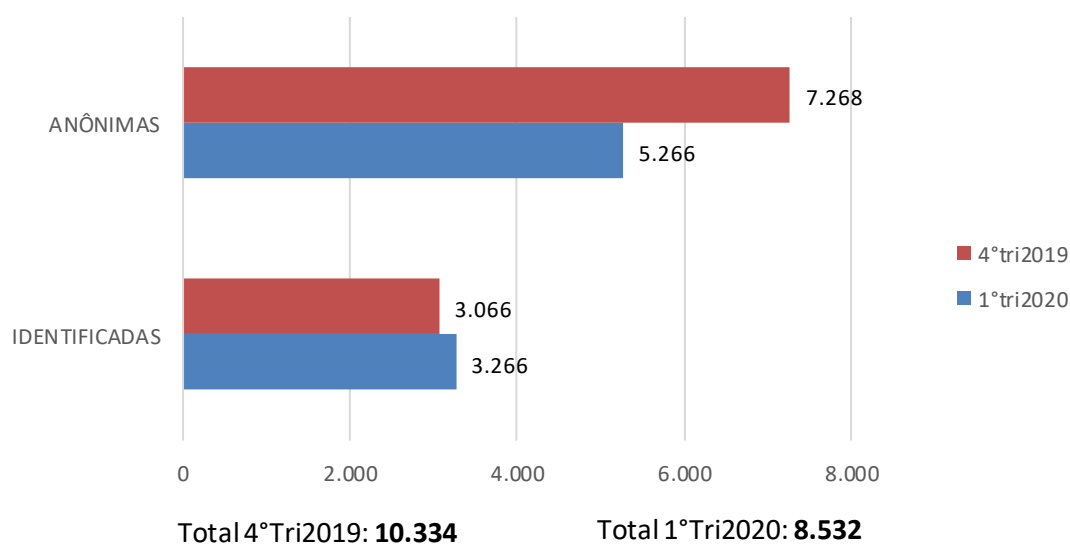
■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



2020	Registros	Atendimentos
Janeiro	132	155
Fevereiro	113	207
Março	71	135
Total	316	497

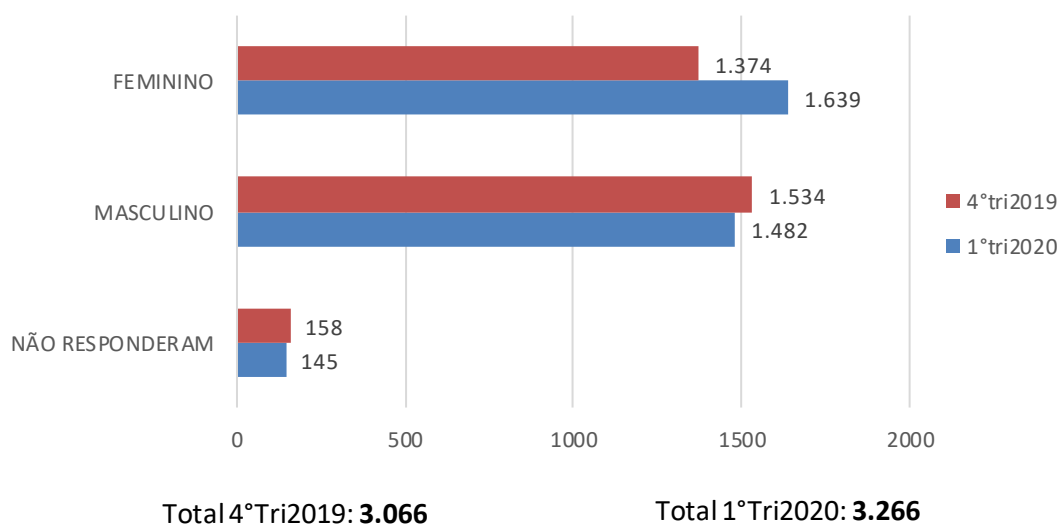
2.12 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 8.532 (oito mil quinhentos e trinta e dois) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 5.266 (cinco mil duzentos e sessenta e seis) foram anônimas, enquanto 3.266 (três mil duzentos e sessenta e seis) foram identificadas.



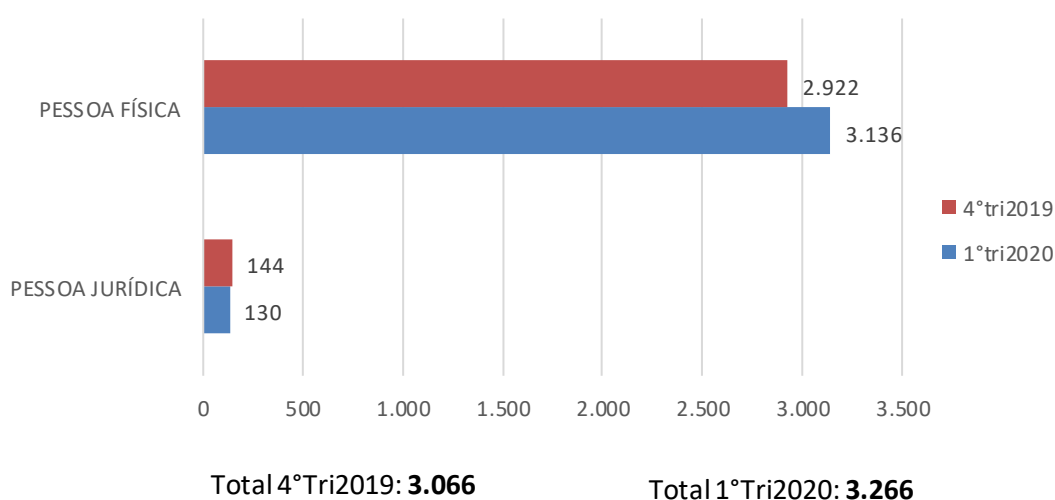
2.13 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 3.266 (três mil duzentos e sessenta e seis) comunicações identificadas, 1.639 (mil seiscentos e trinta e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 1.482 (mil quatrocentos e oitenta e dois) foram registradas pelo gênero masculino e em 145 (cento e quarenta e cinco) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



2.14 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

Das 3.266 (três mil duzentos e sessenta e seis) comunicações identificadas, 3.136 (três mil cento e trinta e seis) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 130 (cento e trinta) foram registradas por Pessoa Jurídica.



3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

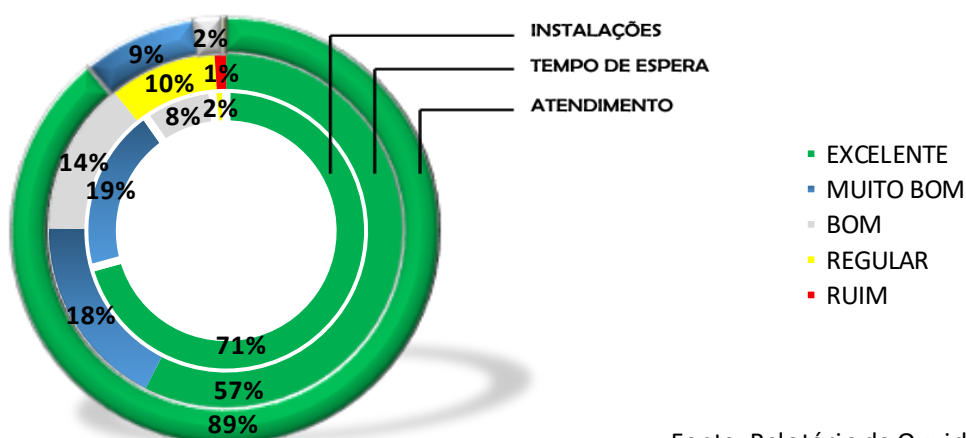
▪ Presencial

Em um universo de 497 atendimentos, 379 (76%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial. Reforçando que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o último dia de funcionamento do atendimento presencial se deu em 13mar2020.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	268
MUITO BOM	74
BOM	31
REGULAR	6
RUIM	0

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	218
MUITO BOM	67
BOM	53
REGULAR	37
RUIM	4

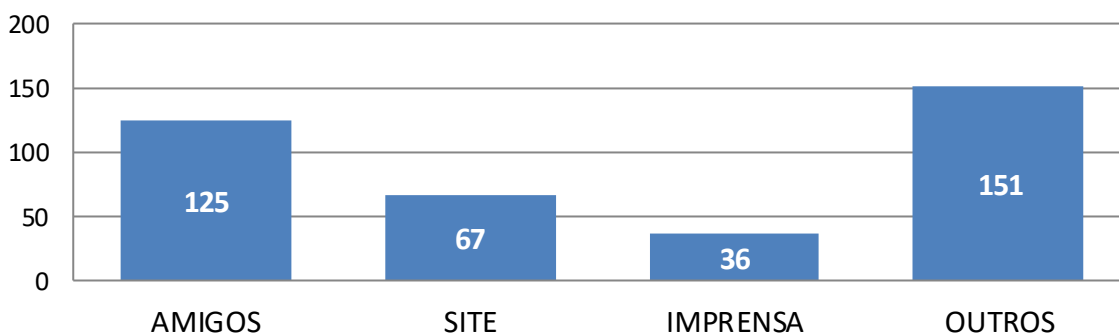
COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	337
MUITO BOM	33
BOM	8
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

*Atendimento presencial realizado até 13março.

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

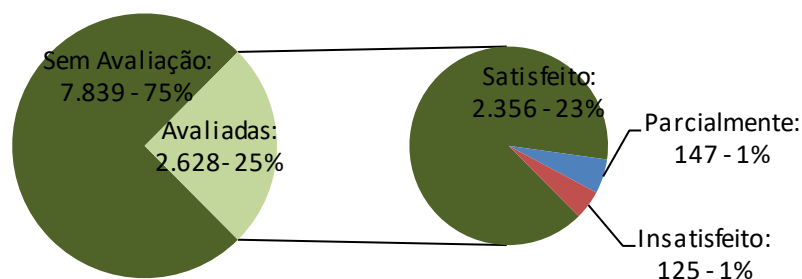


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

▪ Telefone 127 (ligação paga pelo cidadão)

Em um universo de 10.467 ligações atendidas, 2.628 (25%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial. Reforçando que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o último dia de funcionamento do atendimento telefônico se deu em 20mar2020.



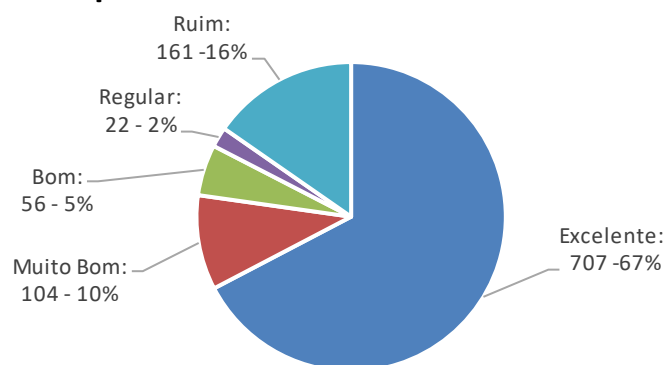
Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	4.048	1.035	929	54	52
Fevereiro	3.278	871	778	54	39
Março	3.141	722	649	39	34
Total	10.467	2.628	2.356	147	125

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

▪ Internet

Em um universo de 5.323 comunicações, 1.050 (20%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

O que achou do formulário eletrônico?

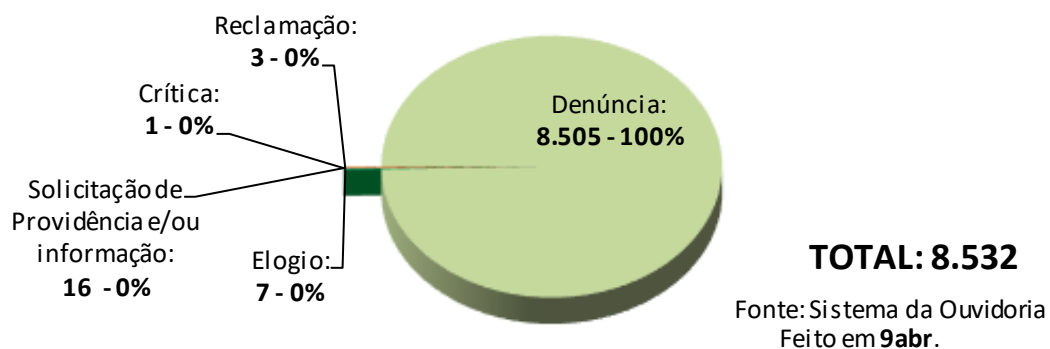


Total: 1.050

4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

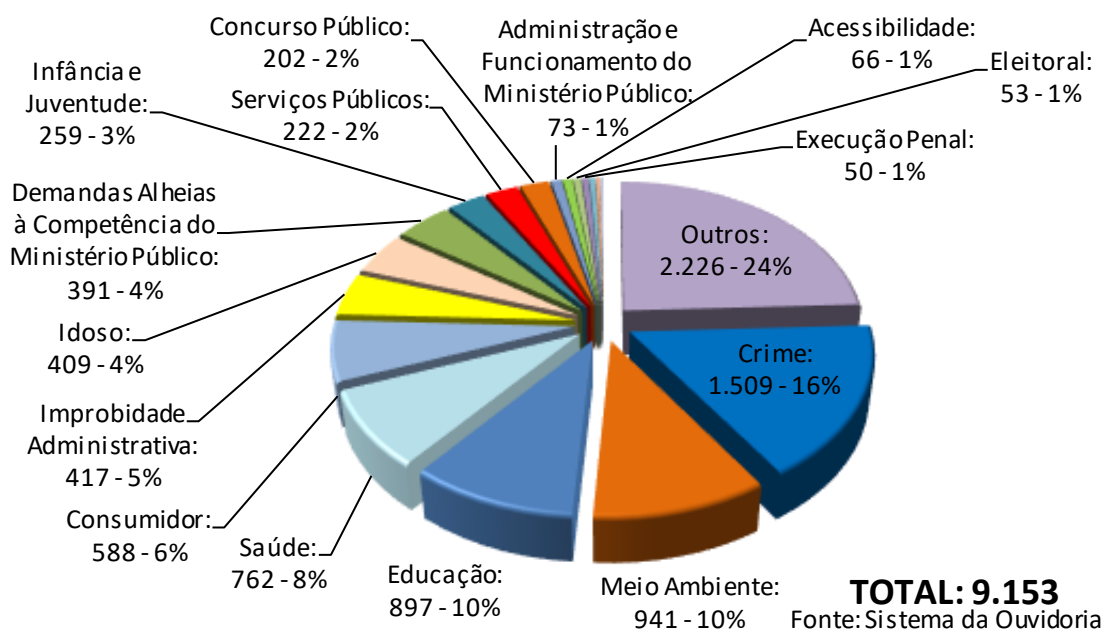
4.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	8.505	8.501	4
Elogio	7	7	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	1	1	-
Reclamação	3	3	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



*Distribuição de Assuntos conforme CNMP

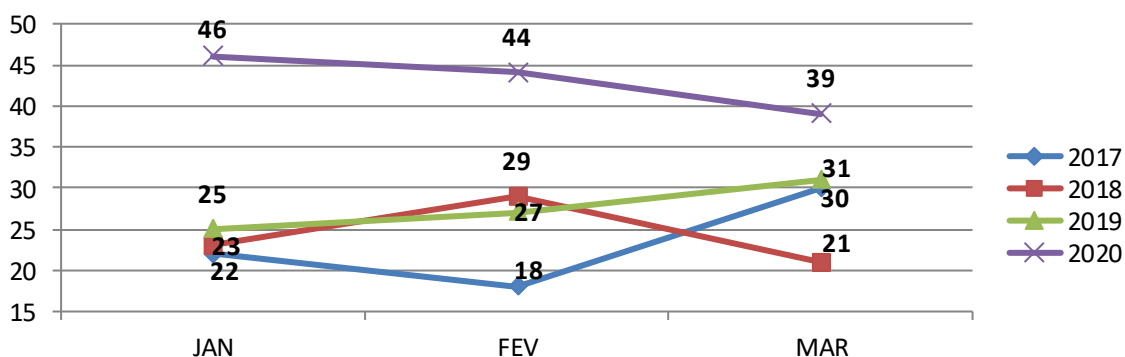
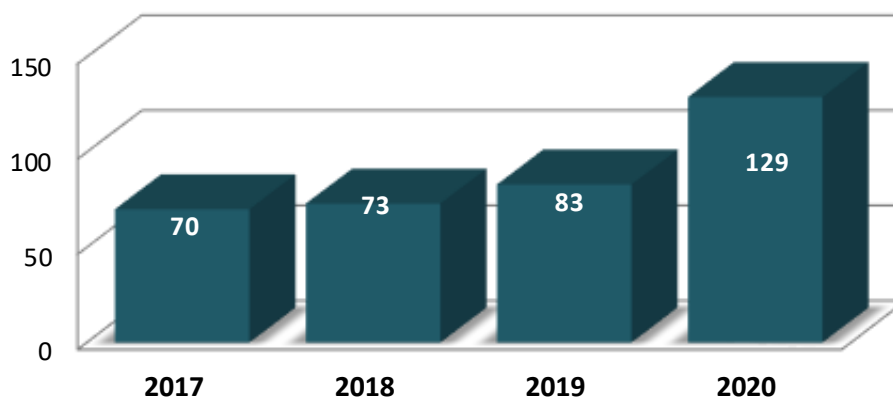
Outros	2.226
Crime	1.509
Meio Ambiente	941
Educação	897
Saúde	762
Consumidor	588
Improbidade Administrativa	417
Idoso	409
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	391
Infância e Juventude	259
Serviços Públicos	222
Concurso Público	202
Administração e Funcionamento do Ministério Público	73
Acessibilidade	66
Eleitoral	53
Execução Penal	50
Violência Doméstica	41
Controle Externo da Atividade Policial	24
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	21
Remuneração de Membros e Servidores	2
Pendentes	4

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

5.1 – 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: 129**
- **Média mensal de pedidos no primeiro trimestre: 43**

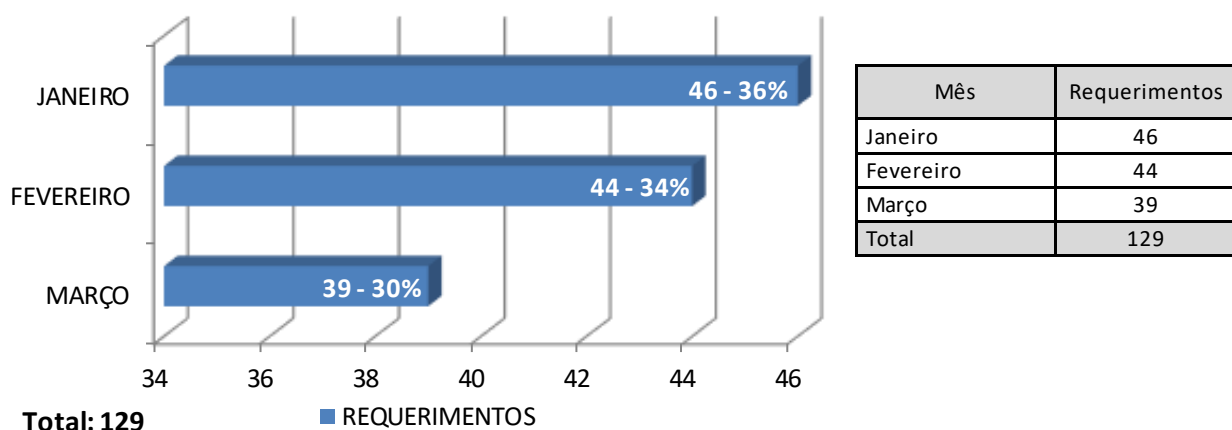


Total 2017: **70** Total 2018: **73** Total 2019: **83** Total 2020: **129**
 Média Mensal: \approx **23** Média Mensal: \approx **24** Média Mensal: \approx **28** Média Mensal: **43**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

5.2- Distribuição dos requerimentos mês a mês

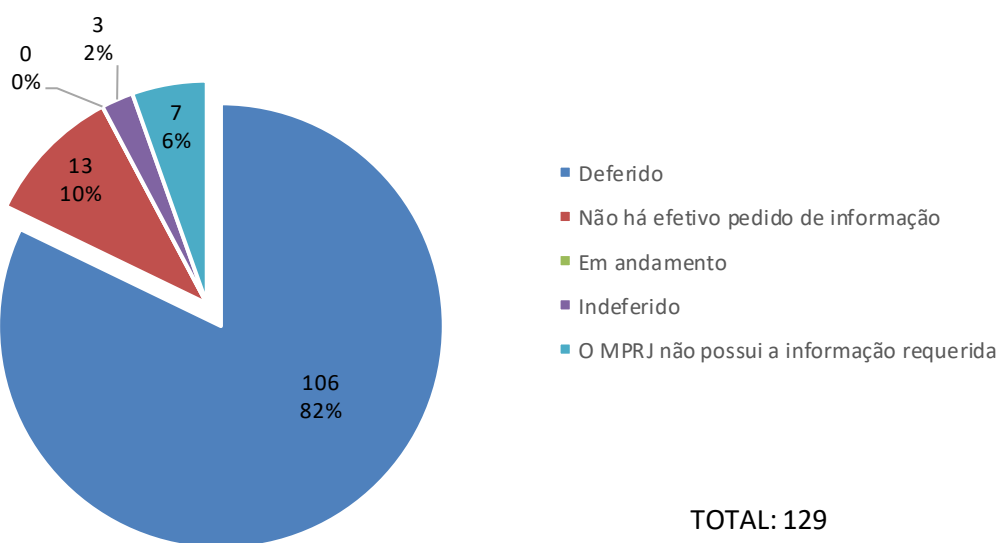
Esses 129 (cento e vinte e sete) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



5.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

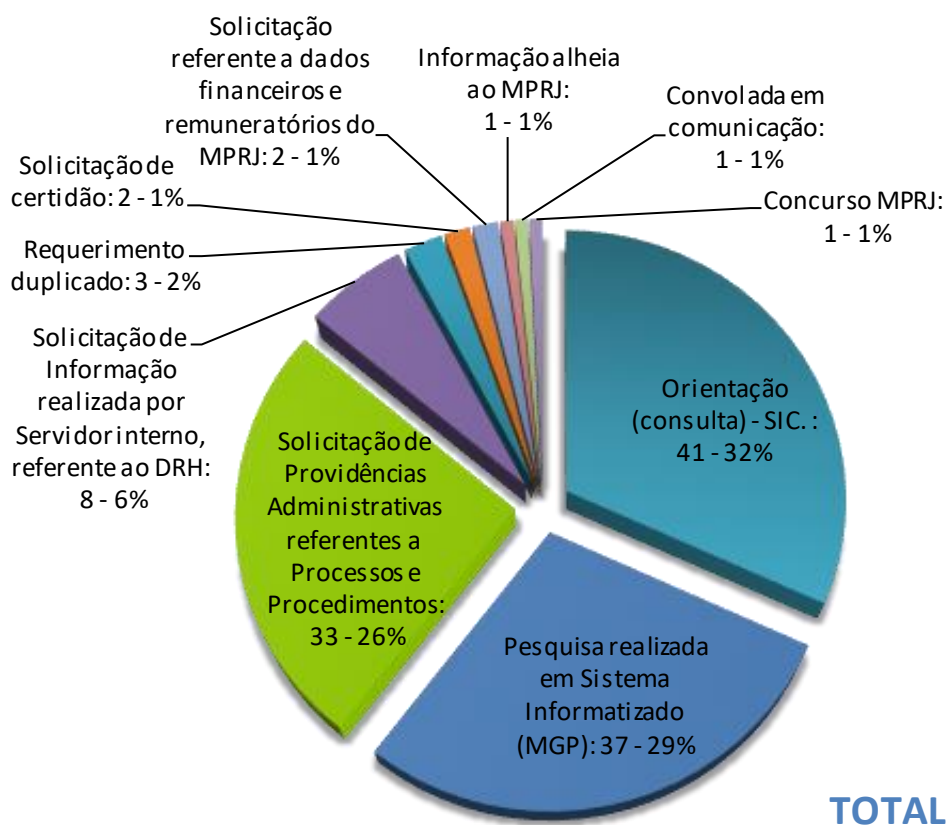
Os cento e vinte e nove requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPRJ não possui a informação requerida	Total
Janeiro	33	8	-	1	4	46
Fevereiro	37	3	-	2	2	44
Março	36	2	-	-	1	39



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Orientação (consulta) - SIC.	41	32%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	37	29%
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	33	26%
Solicitação de Informação realizada por Servidor interno, referente ao DRH	8	6%
Requerimento duplicado	3	2%
Solicitação de certidão	2	1%
Solicitação referente a dados financeiros e remuneratórios do MPRJ	2	1%
Informação alheia ao MPRJ	1	1%
Convolada em comunicação*	1	1%
Concurso MPRJ	1	1%
Total	129	100%

*Atualmente, a Ouvidoria do MPRJ não mais convola requerimento de Lei de Acesso à Informação em comunicação, visto que os requerimentos (LAI) são, por força de Lei, identificados, enquanto que as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, existe a possibilidade do cidadão escolher entre o anonimato ou se identificar.



5.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **10 dias (até 14/04)**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	46	03	08 dias
Fevereiro	44	04	14 dias
Março	39	02	09 dias
Total	129	09	10 dias

Órgão responsável pela resposta dos requerimentos de Acesso à Informação :

Órgão	Quantidade
10ª PIP	1
1ª PJTC Caxias	1
1ª Promotoria de Justiça Criminal de Cabo Frio	1
1ª Promotoria de Justiça de Família de Nova Iguaçu	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Cabo Frio	2
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Duque de Caxias	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Duque de Caxias.	1
1ª Promotoria de Justiça junto à Auditoria da Justiça Militar	1
2.ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital	1
21ª PIP	1
22ª PIP	1
24ª PIP	2
27ª PIP	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Proteção à Educação da Capital	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Nova Iguaçu	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Volta Redonda	1
3ª Central de Inquéritos - Nova Iguaçu	1
3ª PJ Rio Bonito Violência Dom. Araruama 2ª PIP da 2ª Central	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Macaé	1
4ª Promot. de T. C. da Cidadania	1
5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	1
6ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	1
1ª, 2ª e 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Cabo Frio	1
Assessoria Executiva	1
CAO Cidadania	2
CAO Consumidor	2
CAO Criminal	10
CAO Criminal e GSI	1
CAO Educação	2
CAO Meio Ambiente	3
CAO Saúde	1
Cidadania / GAEDT / Criminal / Infância	1
Coordenadoria de Movimentação dos Promotores	2
Corregedoria	1
CSI	1
Diretoria de Comunicação e Arquivo	1
DRH	8
DRH e Movimentação	1
DRH e Sec. Geral	1
DRH e Sec. Planejamento	1
GAEMA, CAO Consumidor, CAO Meio Ambiente	1
Gerência de Comunicação	1
Grupo de Atuação Especializada em Segurança Pública	2
Ouvidoria	42
Promotoria de Justiça de Cantagalo	1
Promotoria de Justiça Junto XVII Juizado Especial Criminal	1
Promotoria de Tutela Coletiva de Niterói	1
Secretaria de Planejamento e Finanças	1
Secretaria-Geral/ Grupo de Apoio Técnico Especializado - GATE	1
Em branco	13
Total	129

5.5 – Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	120	93%
Pessoa Jurídica	09	07%
Total	129	100%

Gênero	
Masculino	83
Feminino	37
Total	120

Profissão			
Administrador	2	Jornalista	9
Advogado	10	Jovem Aprendiz	1
Aposentada	5	Militar	2
Arquiteto	1	Motorista de Caminhão	1
Autônomo	1	Operadora de Caixa	1
Auxiliar Operacional	2	Pedreiro	2
Bancário	1	Pesquisador	4
Comerciante	1	Polícia Militar	1
Contabilista	1	Professor	5
Contador	1	Redator	1
Desempregado	2	Secretário Escolar	1
Economista	3	Servidor Público	23
Economista/ Pesquisadora	1	Sindicato	2
Empresário	1	Sociólogo	6
Engenheiro	4	Soldador	1
Engenheiro Mecânico	1	Técnica em Orçamentos	1
Estudante	8	Técnica Enfermagem	1
Estudante/Estagiário	1	Técnico em Química	2
Faturista Hospitalar	1	Técnico em Radiologia	1
Financeiro	1	Vigilante	1
Fiscal e Rendas do Município de Itaperuna	1	Webdesigner	1
Funcionário Público Municipal	1	Zelador	1
Funcionário Público	2	Não respondeu	9
Total			125

6 Especial Coronavírus

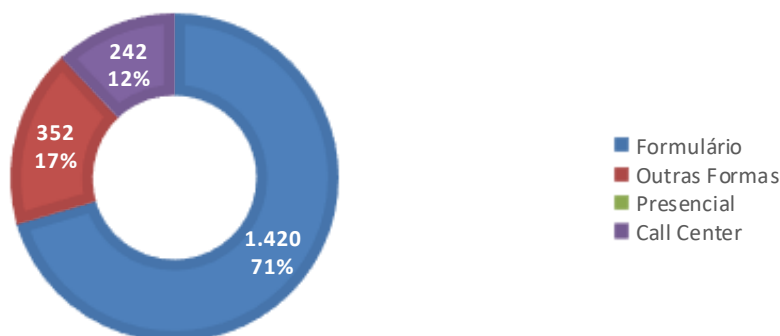
Até o fechamento do trimestre, 31março2020, a Ouvidoria/MPRJ funcionou em regime de plantão durante o período em que o Estado do Rio de Janeiro enfrentou o avanço do novo coronavírus.

Vale mencionar que em razão da crise envolvendo a pandemia, os serviços de *call center* e atendimento presencial foram afetados.

Compilamos uma série de gráficos para demonstrar o resultado obtido a partir do momento que a Ouvidoria começou, em 16março2020, com a prática do teletrabalho.

6.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria

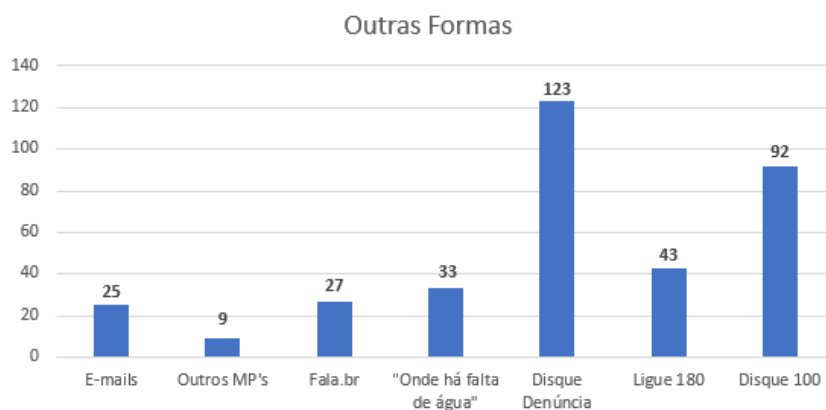
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, entre o dia 16 e 31mar2020, foram num total de 2.014 (dois mil e quatorze).



TOTAL: 2.014

6.2 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos 352 comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Denúncia, fala.br, formulário “onde está sem água”, outros Ministérios Públicos e *e-mails*.

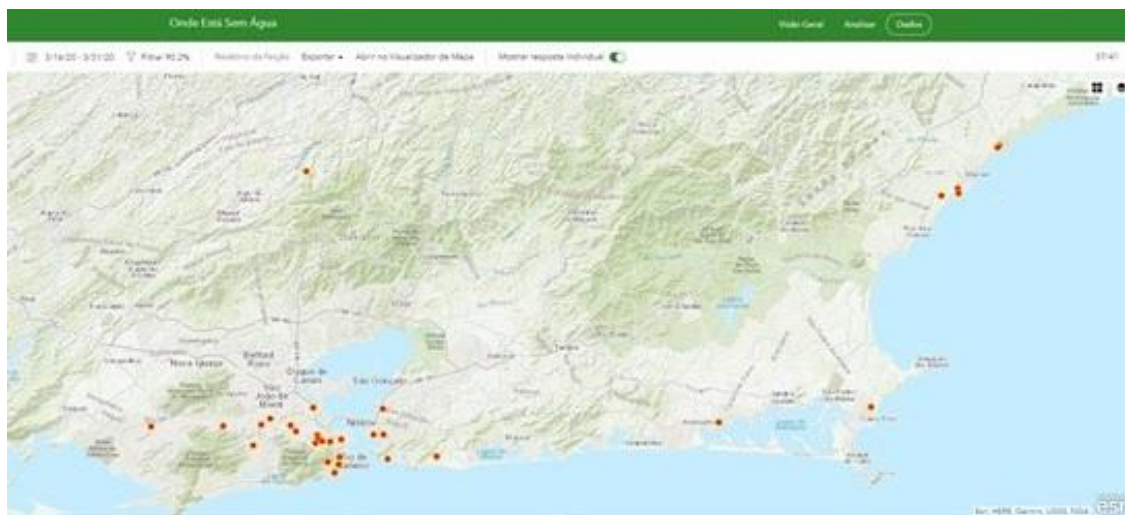


*Outros MP's (1: CNMP, 1: MPSP e 7: MPF)

Novo formulário “onde está sem água”

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ), por meio de suas Ouvidorias, mantêm em conjunto um canal específico para receber informações da população a respeito de falta ou de precariedade no abastecimento de água.

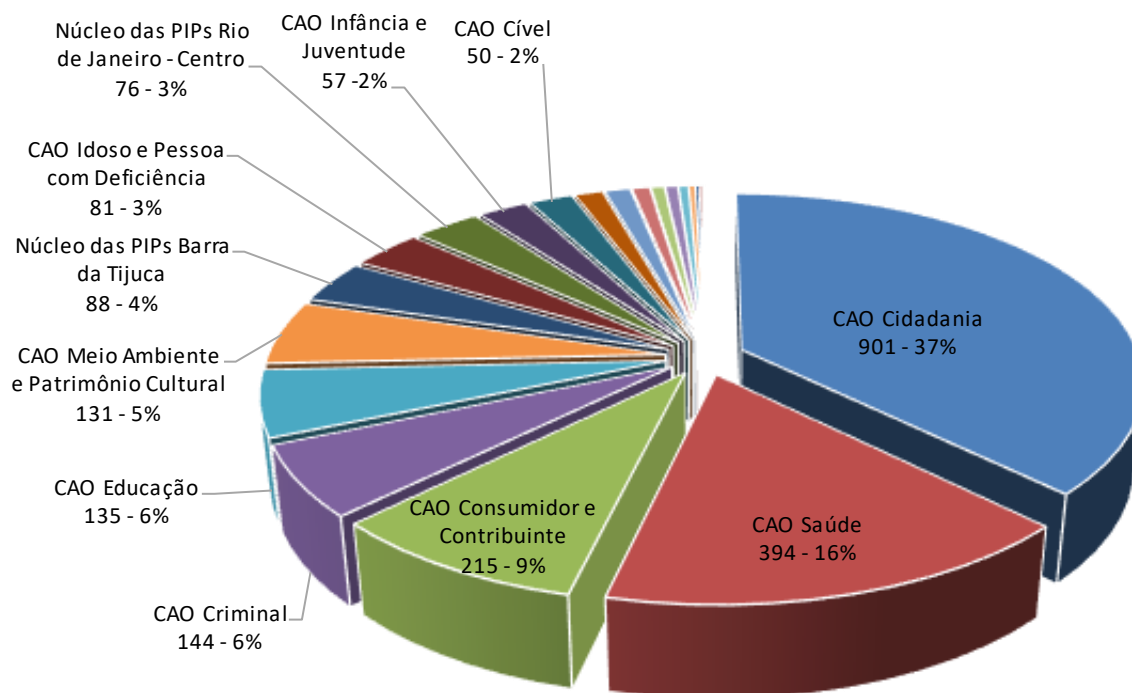
Localização das 33 comunicações oriundas do novo formulário “onde está sem água”:



LOCALIDADE	FREQUÊNCIA	LOCALIDADE	FREQUÊNCIA
JARDIM BOTÂNICO	2	CENTRO	1
MARACANÃ	2	FLAMENGO	1
RAMOS	2	COPACABANA	1
VILA CANAÃ	1	IPANEMA	1
ANO BOM	1	BOTAFOGO	1
DUNAS DO PERÓ	1	TIJUCA	1
BAIRRO DA GLÓRIA	1	VILA ISABEL	1
LAGOMAR	1	ENGENHO DE DENTRO	1
PARQUE AEROPORTO	1	ABOLIÇÃO	1
LAGOA	1	TAQUARA	1
CENTRO	1	VILA VALQUEIRE	1
SANTA ROSA	1	BANGU	1
PIRATININGA	1	COSMOS	1
ICARAÍ	1	NEVES I	1
VALE DAS VIDEIRAS	1	SANTA CRUZ	1

6.3 – Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional

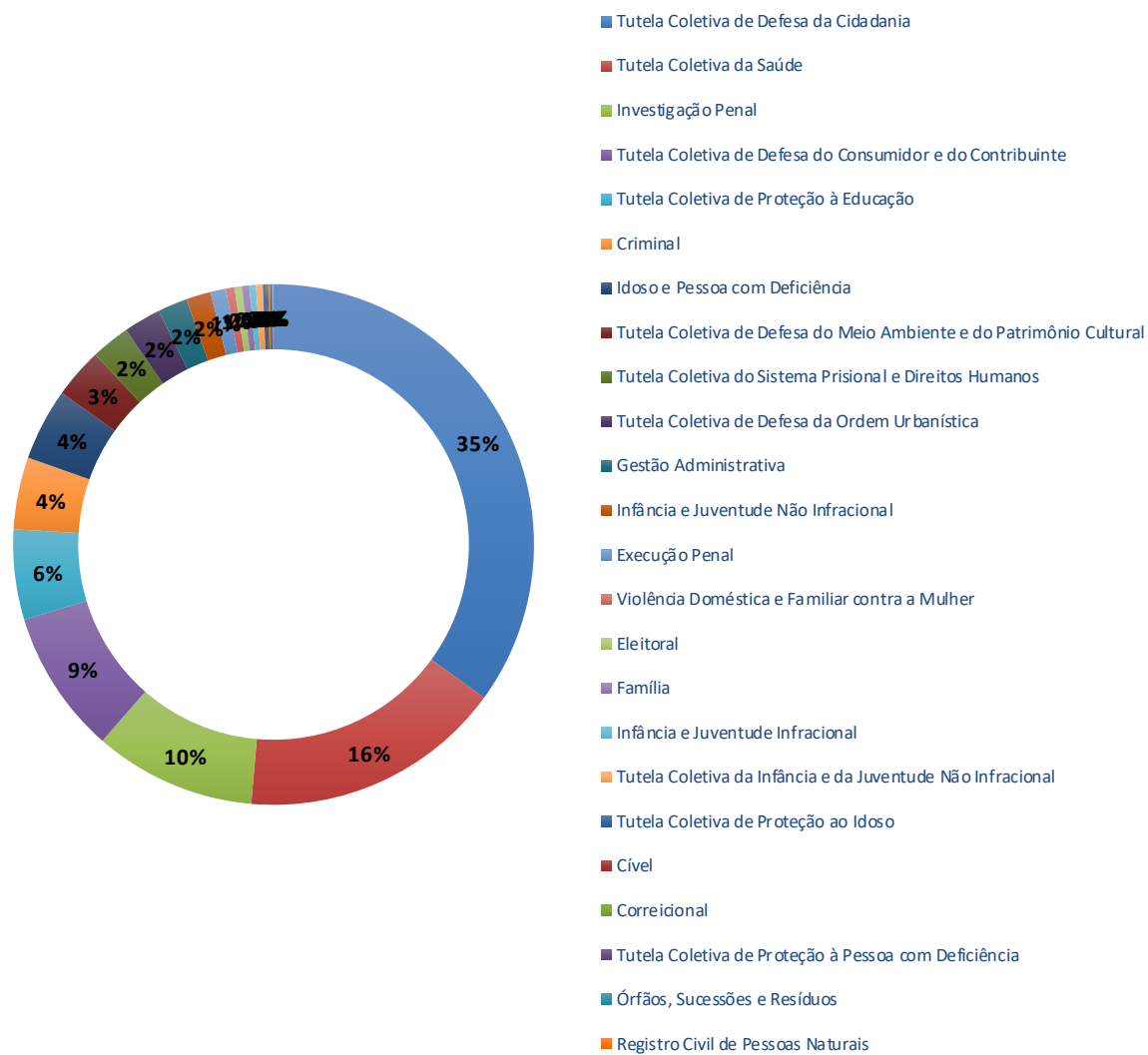
As 2.014 comunicações recebidas foram distribuídas da seguinte forma:



DESTINATÁRIO	TOTAL	DESTINATÁRIO	TOTAL
CAO Cidadania	901	Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	29
CAO Saúde	394	Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	20
CAO Consumidor e Contribuinte	215	Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	15
CAO Criminal	144	Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	14
CAO Educação	135	CAO Eleitoral	11
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	131	Secretaria Geral	7
Núcleo das PIPs Barra da Tijuca	88	Coordenadoria de Segurança e Inteligência	4
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	81	Corregedoria	3
Núcleo das PIPs Rio de Janeiro - Centro	76	CAO Procuradorias	1
CAO Infância e Juventude	57	Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	1
CAO Cível	50	Secretaria do Grupo de Atuação Especializada em Segurança Pública	1
Assessoria Executiva	32		

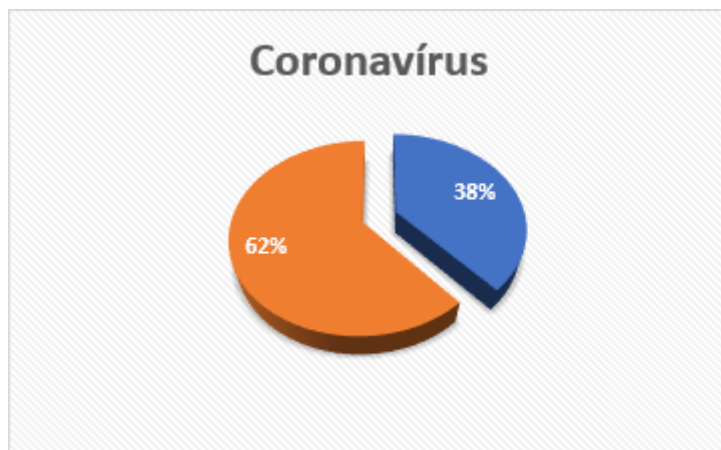
6.4 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Temas Associados às Atribuições

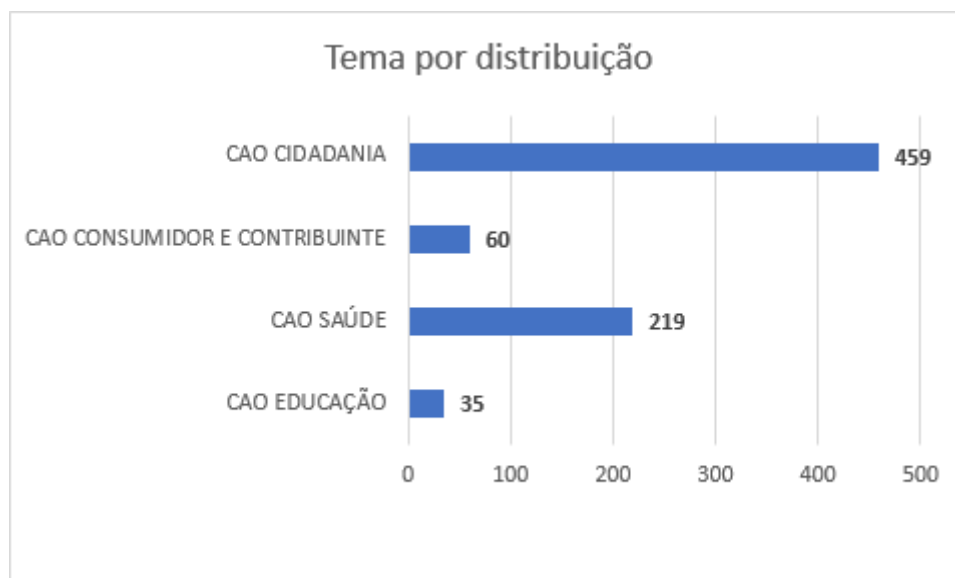


6.5 – TEMA CORONAVÍRUS (acrescentamos o que estava registrado como SEGURANÇA PÚBLICA, e era afeto ao COVID-19, na medida em que o tema específico só foi implementado em 19 mar2020)

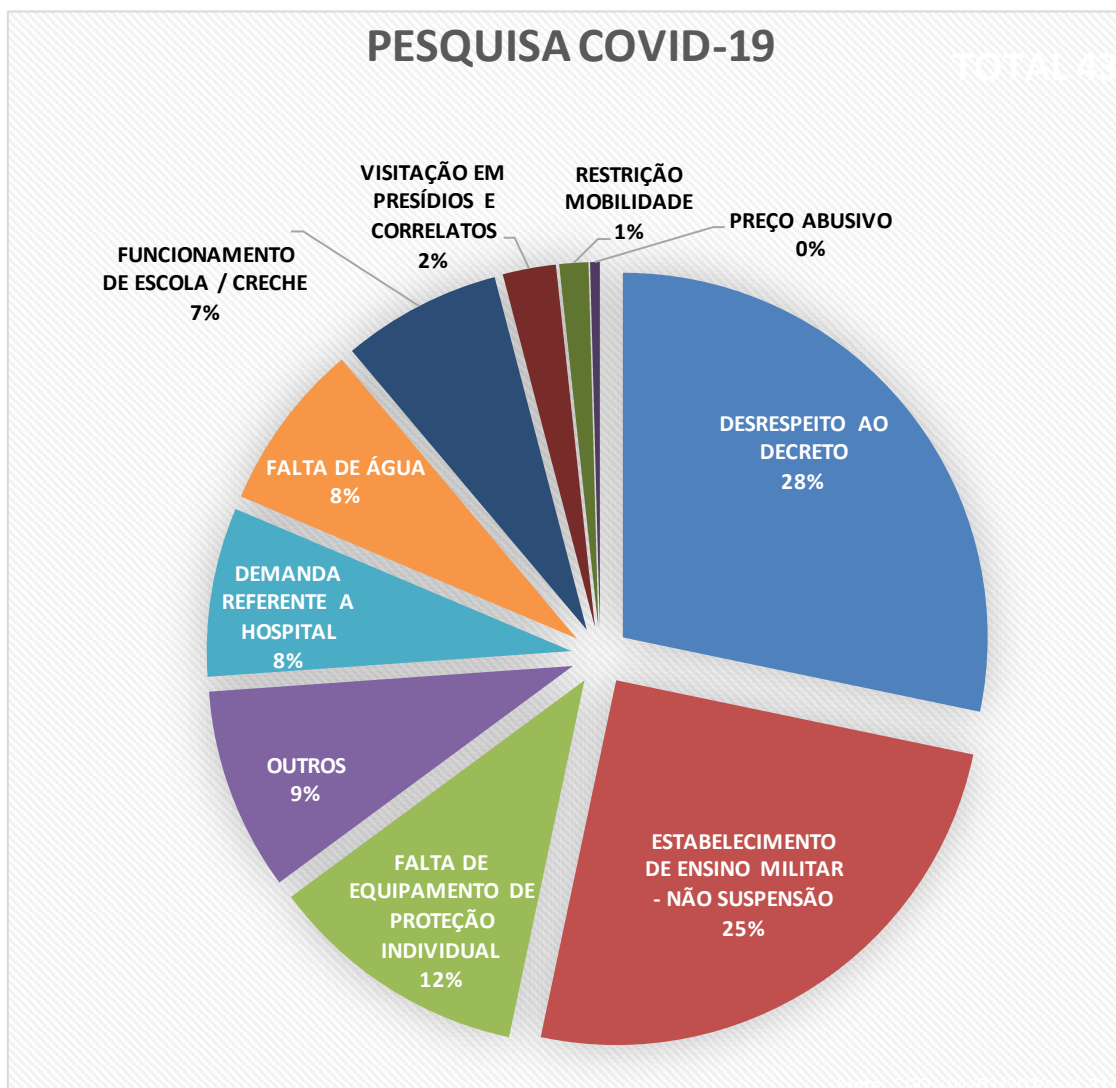
Contabilizamos 773 classificações com o tema “coronavírus”. Esse número supera o número de comunicações na medida em que é possível a múltipla classificação de temas para áreas diferentes:



As comunicações tiveram como destinatários os seguintes Centro de Apoio Operacionais:

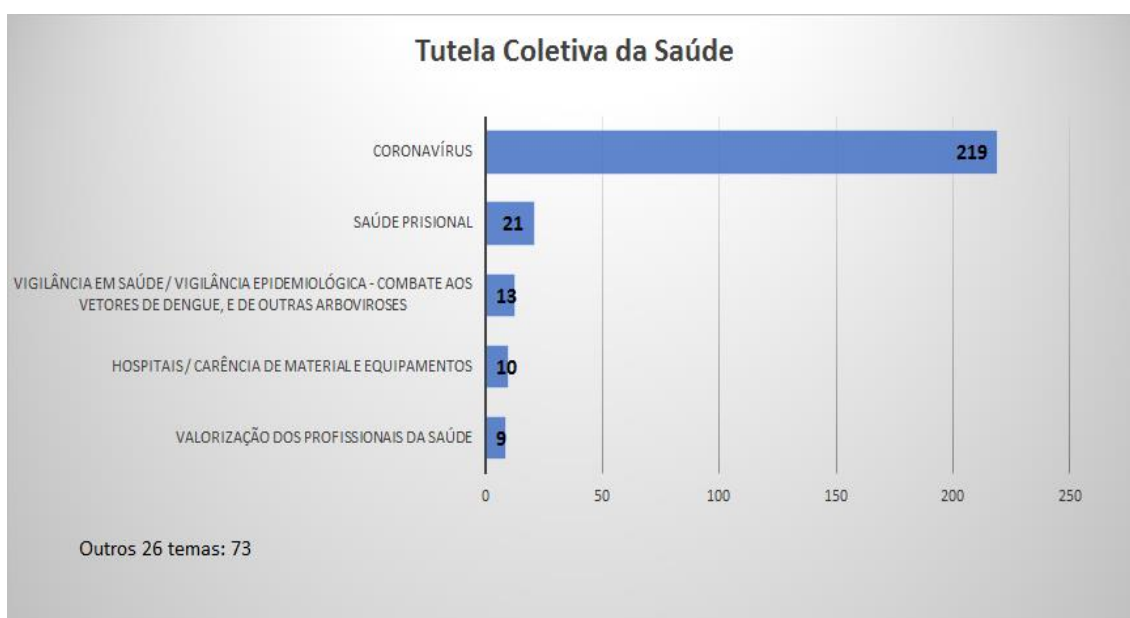


Aprofundando o exame das comunicações que versam o COVID 19 chegamos aos assuntos abaixo discriminados:

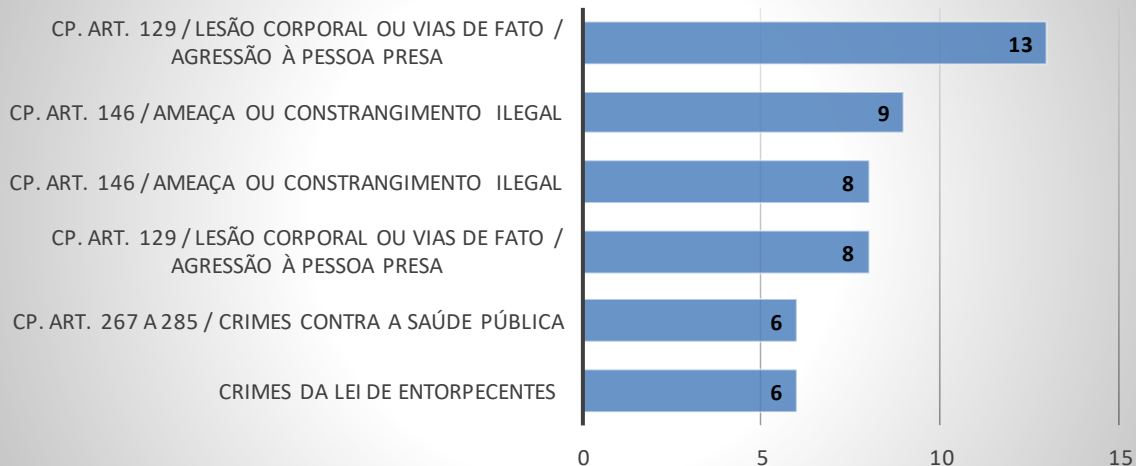


DESRESPEITO AO DECRETO	132
ESTABELECIMENTO DE ENSINO MILITAR - NÃO SUSPENSÃO	117
FALTA DE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	54
OUTROS	42
DEMANDA REFERENTE A HOSPITAL	35
FALTA DE ÁGUA	35
FUNCIONAMENTO DE ESCOLA / CRECHE	33
VISITAÇÃO EM PRESÍDIOS E CORRELATOS	11
RESTRICÇÃO MOBILIDADE	06
PREÇO ABUSIVO	02
TOTAL	467

6.6 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

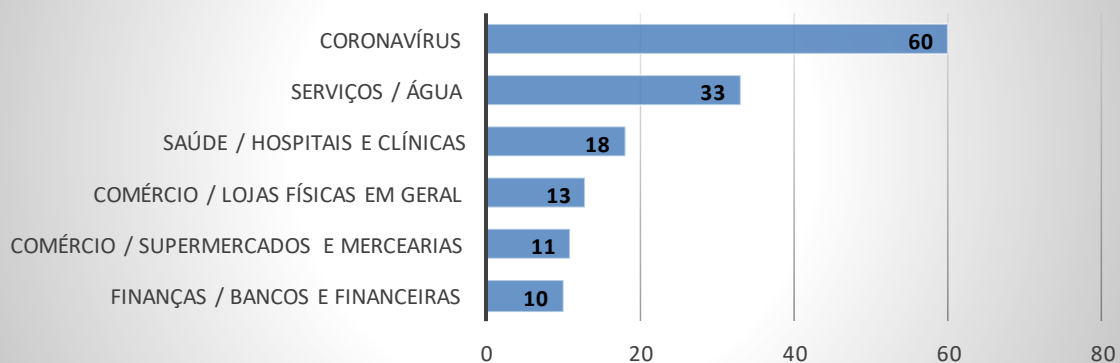


Investigação Penal



Outros 57 temas: 192

Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



outros 29 temas: 70

7 Reuniões

- **Em 07/01/20, 15h a 16h:** Presidente Antônio Carlos, subsolo - Reunião com Dr.^a Sabrina sindicato dos Vigilantes
- **Em 09/01/20, 15h:** Assessoria Executiva - Reunião sobre a Lei de Acesso à Informação com Dr.^a Mária
- **Em 14/01/20, 15h30:** Gabinete da Ouvidora - Reunião com Assessoria de Planejamento Estratégico e Modernização Organizacional
- **Em 16/01/20, 15h30:** Gabinete da Ouvidora - Reunião com Assessoria de Planejamento Estratégico e Modernização Organizacional
- **Em 29/01/20:** Gabinete da Ouvidora – Reunião da Ouvidora com Dr. Diego
- **Em 30/01/20, 14h:** Reunião com MP em Mapas
- **Em 28/02/20:** Gabinete da Ouvidora - Reunião com Dr. Diego
- **Em 04/03/20, 14h:** Secretaria-Geral do MP – Reunião com Dr. Dimitrius
- **Em 12/03/20, 15h:** Reunião com CAO Eleitoral

8 Atendimento realizado pela Ouvidora e Assessora da Ouvidoria ao cidadão na sede do MPRJ

- **Em 07/01:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 676107;
- **Em 08/01:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim;
- **Em 24/01:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim;
- **Em 06/02:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 684318;
- **Em 13/02:** a Ouvidora, Dr.^a Denise Freitas Fabião Guasque, atendeu, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim;

9 Capacitação

- **Março:** sala 1 do IERBB-MPRJ - Av. Almirante Barroso, nº 90, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ- Dias 10 e 12 de março

“Gestão de Projetos”

PARTICIPANTES
Carlos Airton Coelho
Charles Gomes da Silva
Fernando Lazzarini Da Veiga Silveira

10 Notícias

Em 08/03: MPRJ participa da eleição suplementar em Silva Jardim



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria-Geral e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias Eleitorais (CAO Eleitoral/MPRJ), estará presente na eleição suplementar direta para prefeito e vice-prefeito do Município de Silva Jardim, prevista para acontecer no próximo domingo (08/03). A Ouvidoria-Geral funcionará, das 8h às 18h, através do seu serviço telefônico

de atendimento (telefone 127), recebendo denúncias de irregularidades e tirando dúvidas da população. O órgão contará com o apoio dos servidores do CAO Eleitoral/MPRJ, que participarão do plantão de maneira remota.

A eleição suplementar direta em Silva Jardim foi regulamentada pela resolução 1.112/2019, expedida pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ) em 29 de novembro de 2019, e conta com sete chapas inscritas. Poderão votar eleitores que possuíam domicílio eleitoral no município em 9 de outubro de 2019, que estejam em situação regular.

A ex-prefeita Maria Dalva do Nascimento foi cassada pelo TRE-RJ em setembro de 2019, por se utilizar das práticas de compra de votos, abuso de poder político e econômico e uso indevido dos meios de comunicação nas eleições de 2016, e permaneceu no cargo até ter seu recurso negado pelo TRE-RJ em outubro do mesmo ano. Desde então, o vereador Jaime Figueredo Lima ocupa o cargo de prefeito interino, após ter sido eleito em votação interna feita pelos vereadores no final de outubro. O prefeito e o vice eleitos exercerão mandato até 31 de dezembro de 2020.

Por MPRJ

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/83703>)

Em 22/03: Ouvidoria/MPRJ mantém plantão durante a crise do coronavírus no Rio de Janeiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) informa que a Ouvidoria/MPRJ estará de plantão durante o período em que o estado do Rio de Janeiro enfrenta o avanço do novo coronavírus. O órgão manterá seus canais de comunicação abertos para o recebimento de demandas do público.

Em razão da crise envolvendo a pandemia, o serviço de call center será afetado. O cidadão que quiser comunicar violência doméstica, precariedade ou falta de abastecimento de água, abuso de autoridade, atuação de milícias, dano ao meio ambiente, fraudes, descumprimento do Decreto Estadual 46970/2020, entre outros temas, deverá encaminhar sua denúncia ou reclamação preferencialmente por meio do formulário disponível na página da Ouvidoria/MPRJ: www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/84602>)

Em 27/03: MPRJ e DPRJ mantêm canal específico para que cidadãos denunciem falta d'água



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) e a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ), por meio de suas Ouvidorias, mantêm em conjunto um canal específico para receber informações da população a respeito de falta ou de precariedade no abastecimento de água.

A participação do cidadão é fundamental para que as instituições tomem conhecimento dos locais e dos problemas no abastecimento de água encanada, um direito fundamental, crucial para a contenção do coronavírus.

O cidadão que quiser comunicar precariedade ou falta de abastecimento de água deverá encaminhar sua denúncia ou reclamação pelo link <https://survey123.arcgis.com/share/1c52f06ec5784460a30ebe14a0c3a574>

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/84608>)

11 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dra. Denise Freitas Fabião Guasque - Ouvidora do MPRJ
- Dra. Gabriela Tabet de Almeida – Assessora da Ouvidoria

Secretaria de Tratamento das Comunicações e dos Pedidos Referentes a Lei de Acesso à Informação

- Agatha Arnaus Reis - Cargo em Comissão
- Bianca de Paula da Silva Nogueira - Cargo em Comissão
- Cirlene Sampaio de Souza - Cargo em Comissão
- Cristiana de Lima Campello Carvalho - Analista - Administrativo
- Fernanda Pereira Soares Boorhem - Cargo em Comissão
- Flavia Sena Guimarães Silva - Técnico – Administrativo
- Janaína Almeida Feitosa Fonsêca - Cargo em Comissão
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida - Cargo em Comissão
- Leonardo Marcolino de Novais - Analista – Processual
- Liliane Moraes Pestana - Técnico – Processual
- Luciana Maria dos Anjos Meira - Analista – Processual
- Marcelo G. Andrade Haberlehner - Cargo em Comissão
- Regina Machado Lombé - Cargo em Comissão
- Renato Mendes Moreira - Recepcionista
- Veruska da Silva Rodrigues - Técnico – Administrativo

Secretaria de Atividade Administrativa de Apoio e Organização da Ouvidoria

- Carlos Airton Coelho - Técnico - Processual / Supervisor
- Charles Gomes da Silva - Cargo em Comissão
- Claudio Francisco Chagas de Carvalho - Técnico - Processual
- Claudius Ferreira da Silva - Ten. Cel. PM/Apoio Logístico/Inteligência
- Diego Vieira Alves - Cargo em Comissão
- Fernando Lazzarini da Veiga Silveira - Cargo em Comissão
- Gisele Baltazar Barroso - Cargo em Comissão
- José Carlos Lopes Filho - Segurança

Recepção / Atendimento presencial

- Bruna Oliveira dos Santos - Recepcionista
- Gabriele Baltazar Barroso - Recepcionista
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim – Recepcionista

Call Center

- Eliane Duarte Marcelino - Assistente de atendimento/ Técnico - Processual
- Maria Celeste Martins de Freitas - Monitora do turno tarde/noite

- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã/tarde
- Ana Paula Silva de Azevedo – Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Carolina Andrade da Cunha - Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Cíntia de Carvalho Silva - Telefonista
- Cláudia da Silva – Telefonista
- Elisangela de Oliveira Viturino Costa - Telefonista
- Ieda Teles Silva de Andrade – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista

Estagiários

- Camila Cruz dos Santos - Estagiária/manhã
- Livian Castro de Souza da Silva – Estagiária/ manhã