



**MPRJ**

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

*de Atividades*

**2º TRIMESTRE - 2020**

**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—Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	8
2.8—Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	9
2.9—Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	10
2.10—Situação das comunicações recebidas no trimestre	13
2.11—Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	13
2.12—Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	14
2.13—Quanto à identificação/ao anonimato	15
2.14—Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	15
2.15—Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes	15
<b>3 Whatsapp</b>	<b>16</b>
<b>4 Pesquisas de Satisfação</b>	<b>18</b>
4.1—Satisfação do usuário com o atendimento presencial	18
4.2—Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	18

43–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	19
<b>5 Classificação com base na nomenclatura do CNMP</b>	<b>20</b>
5.1–Distribuição das comunicações por classe	20
5.2–Distribuição das comunicações por assunto	21
<b>6 Serviço de Informação ao Cidadão–SIC e Lei de Acesso à Informação</b>	<b>22</b>
6.1– Quantidade de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011	22
6.2–Distribuição dos requerimentos mês a mês	23
6.3–Situação e características dos pedidos de acesso à informação	23
6.4–Respostas aos pedidos de acesso à Informação	25
6.5–Perfil dos solicitantes	28
<b>7 Coronavírus</b>	<b>29</b>
7.1–Média Diária e Evolução Quantitativa	29
7.2–Linha de Evolução	30
7.3–Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	30
7.4–Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	31
7.5–Tipos de Relatos	32
<b>8 Reuniões</b>	<b>36</b>
<b>9 Capacitação</b>	<b>38</b>
<b>10 Notícias</b>	<b>39</b>
<b>11 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ</b>	<b>44</b>

# 1 Apresentação

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

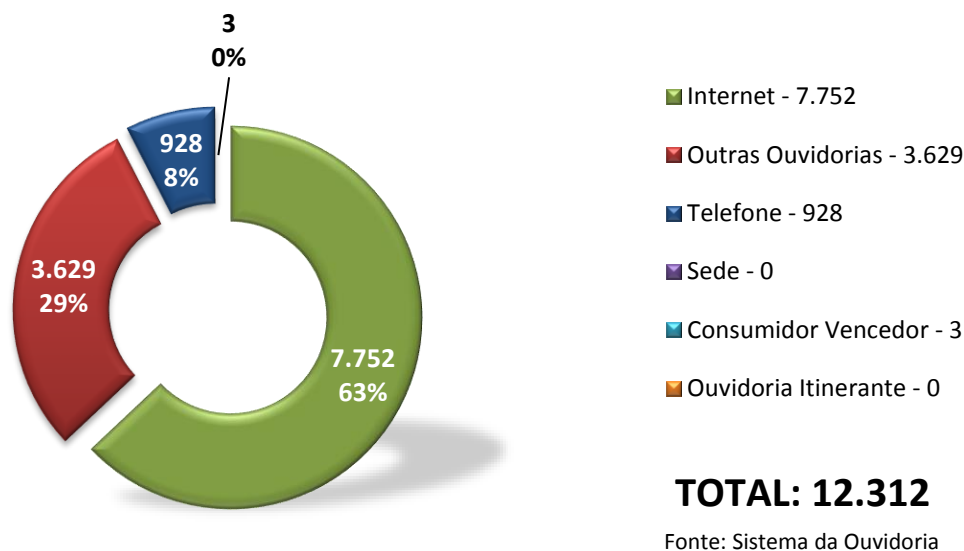
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 segundo trimestre de 2020, com o trimestre anterior e com o segundo trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

## 2 Dados Estatísticos

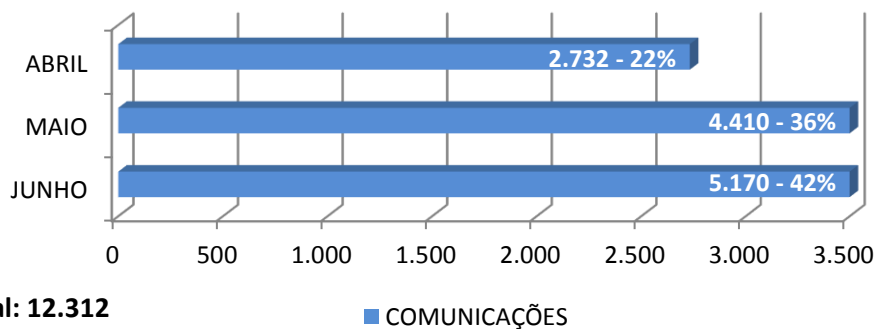
### 2.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria<sup>1</sup>

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2020, foram num total de 12.312 (doze mil trezentos e doze).



### 2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

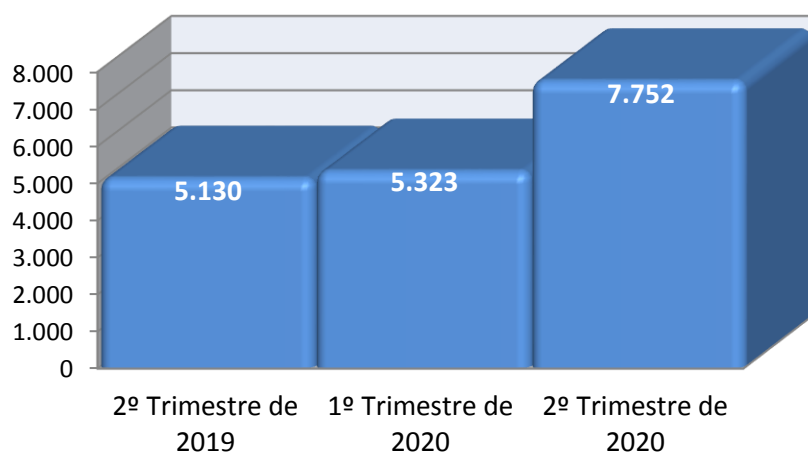
Essas 12.312 (doze mil trezentos e doze) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



<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 *callcenter*; **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 7.752 (sete mil setecentos e cinquenta e dois) comunicações, sendo 2.622 (duas mil seiscentos e vinte e duas) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2019.

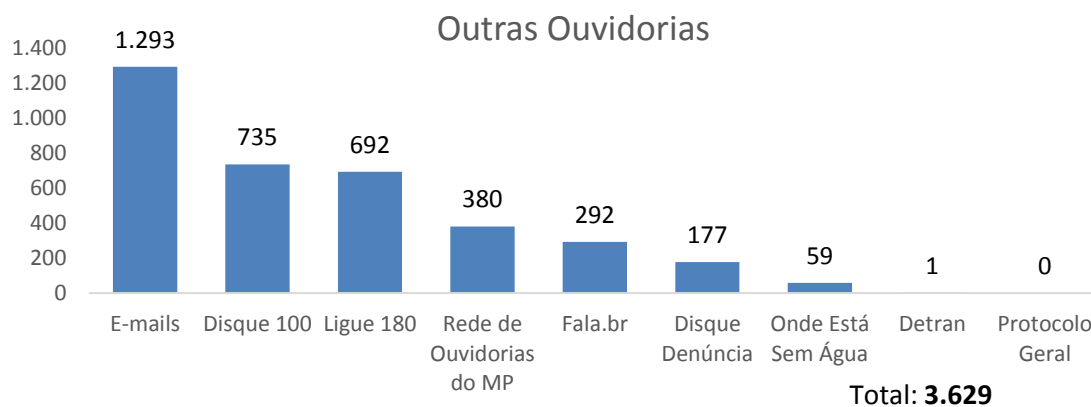


2020	Comunicações
Abril	2.185
Mai	2.687
Junho	2.880
Total	7.752

Fonte: Sistema da Ouvidoria

### 2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Denúncia, Detran, Fala.br, e-mails, Protocolo Geral do MP, formulário “onde está sem água” e rede de Ouvidoria do MP. Neste 2º trimestre foram 1.293 (mil duzentos e noventa e três) comunicações oriundas de E-mails, 735 (setecentos e trinta e cinco) comunicações do Disque 100, 692 (seiscentos e noventa e dois) do Ligue 180, 380 (trezentos e oitenta) da Rede de Ouvidorias do MP, 292 (duzentos e noventa e dois) do Fala.br, 177 (cento e setenta e sete) do Disque Denúncia, 59 (cinquenta e nove) do formulário “onde está sem água”, 1 (um) do Detran e, completando o gráfico, nenhuma comunicação do Protocolo Geral do MP.

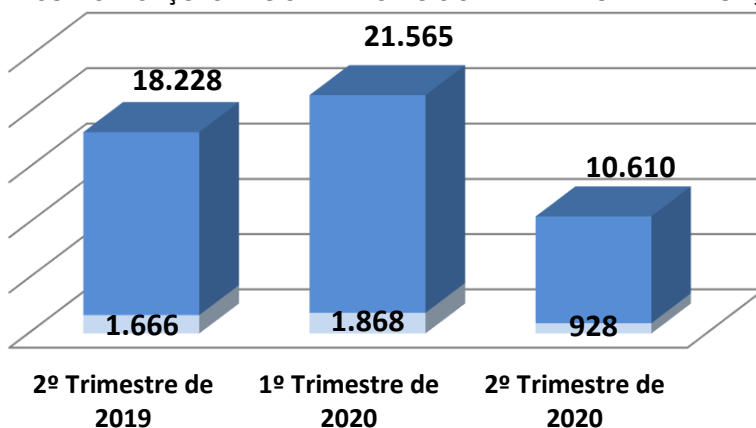


2020	Disque 100	Ligue 180	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo
Abril	170	69	24	1	47	117	20	99	0
Maio	252	282	27	0	81	128	35	459	0
Junho	313	341	126	0	164	135	4	735	0
Total	735	692	177	1	292	380	59	1.293	0

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

Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 10.610 (dez mil seiscentos e dez) ligações, com 928 (novecentos e vinte e oito) registros, sendo 738 (setecentos e trinta e oito) comunicações a menos que o segundo trimestre de 2019. Vale destacar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento telefônico foi interrompido em 20mar2020 e retornou, em escala reduzida, no dia 05mai2020.

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



2020	Registros	Ligações
Abril	0	0
Maio	459	4.940
Junho	469	5.670
Total	928	10.610

Total de Ligações: **50.403**  
Média Trimestral: **16.801**

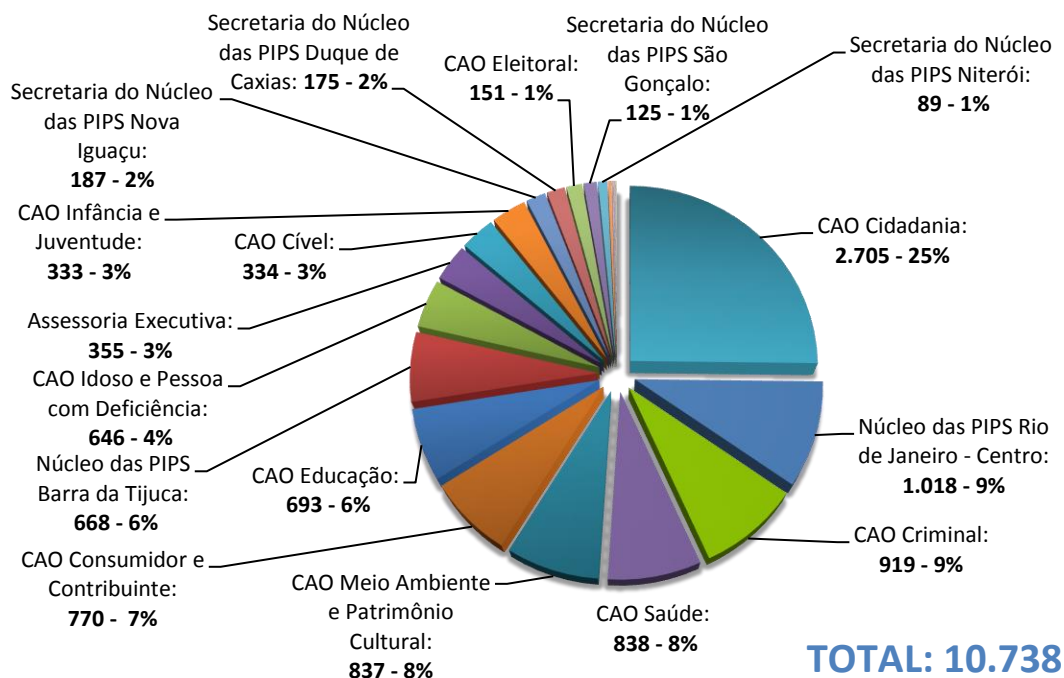
Total de Comunicações: **4.462**  
Média Trimestral: **≈ 1.487**

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

Deve se 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 (portanto não houve comunicação pelo atendimento presencial no 2º trimestre de 2020).

## 2.7 – Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional

Das **12.312** comunicações recebidas no segundo trimestre foram gerados **10.738** expedientes ouvidorias<sup>2</sup> distribuídos da seguinte forma:



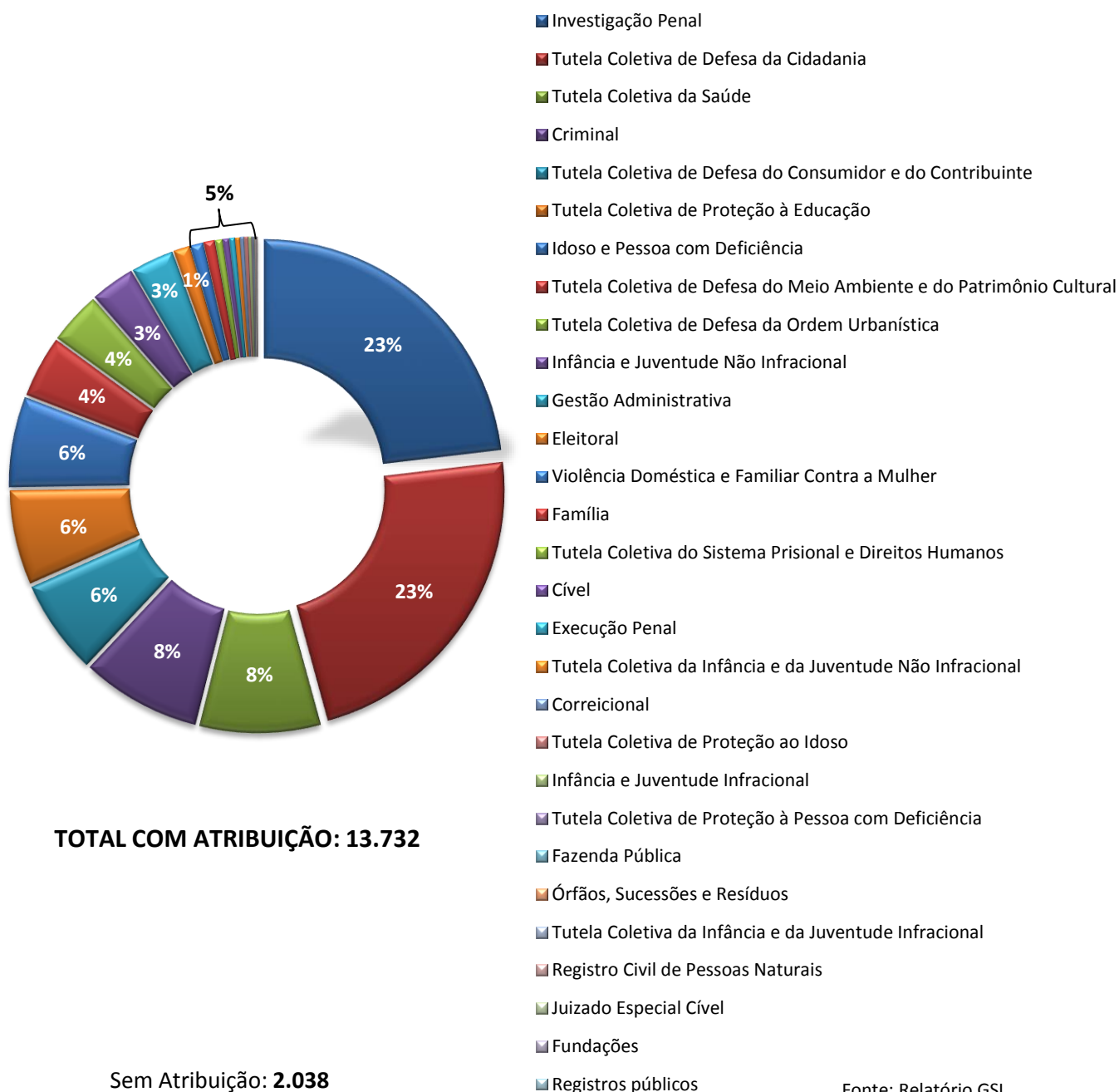
CAO Cidadania	2.705
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	1.018
CAO Criminal	919
CAO Saúde	838
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	837
CAO Consumidor e Contribuinte	770
CAO Educação	693
Núcleo das PIPS Barra da Tijuca	668
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	646
Assessoria Executiva	355
CAO Cível	334
CAO Infância e Juventude	333
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	187
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	175
CAO Eleitoral	151
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	125
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	89
Corregedoria	36
Secretaria Geral	15
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	15
CAO Procuradorias	8
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	2
Secretaria do Grupo de Atuação Especializada em Segurança Pública	1

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



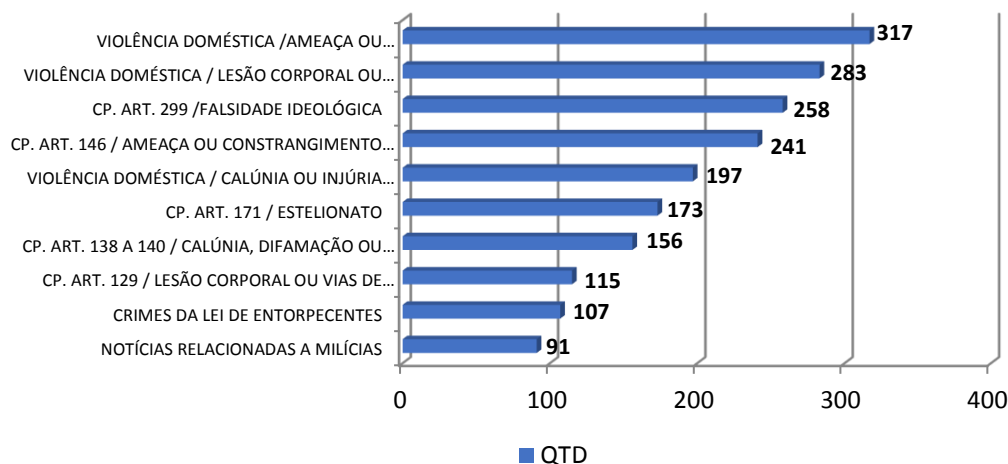
## 2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as **12.312** comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2020, foram distribuídas num total de **10.738** expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **13.732** temas. Vale lembrar que como cada comunicação pode ser classificada com mais de um tema, o número é maior que o número de comunicações.



## 2.9 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

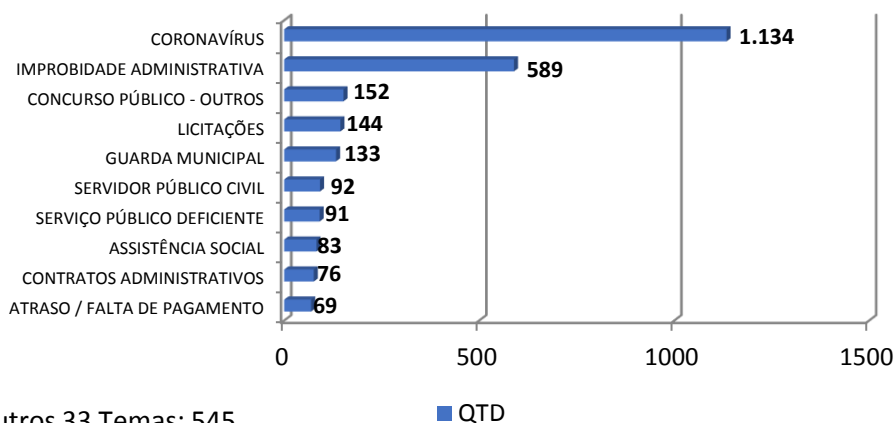
## INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 78 Temas: 1.237

Total: 3.175

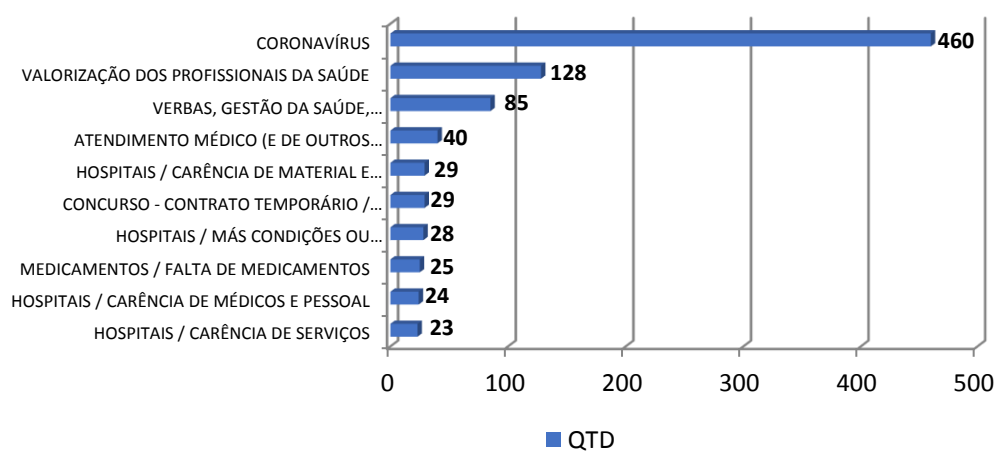
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 33 Temas: 545

Total: 3.108

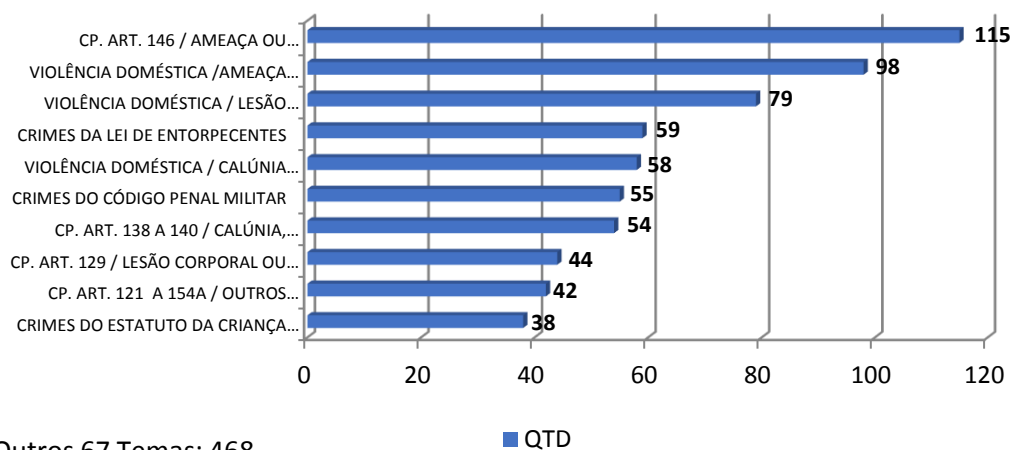
## TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



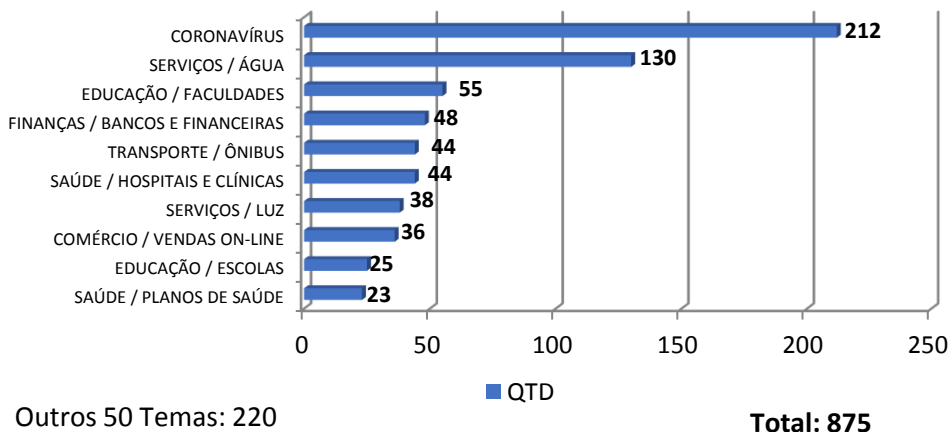
Outros 32 Temas: 250

Total: 1.121

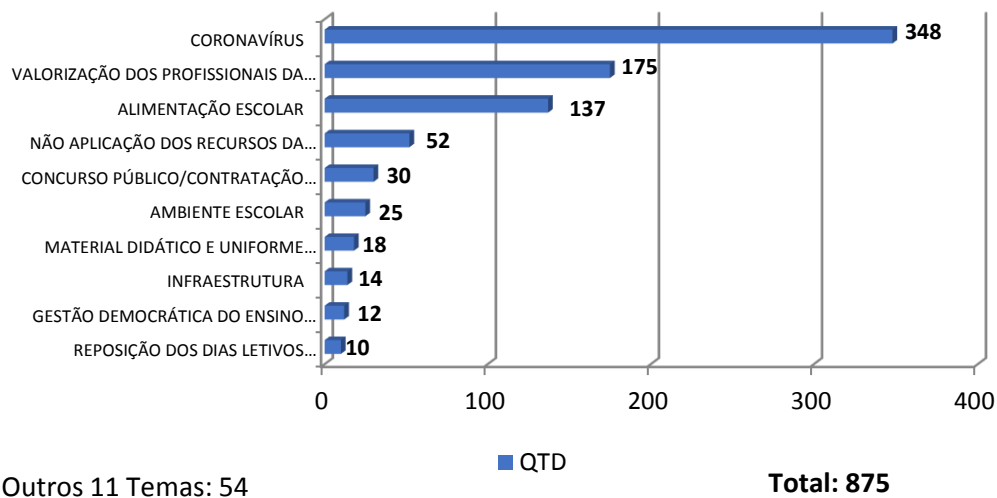
## CRIMINAL



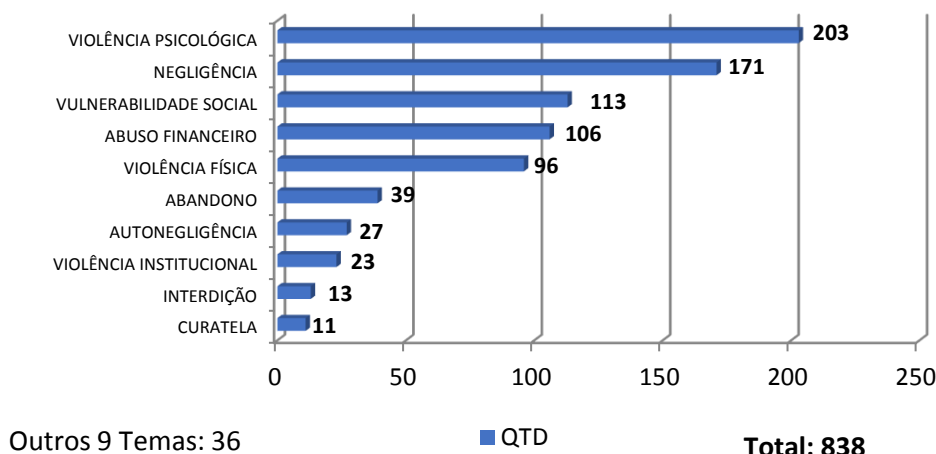
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



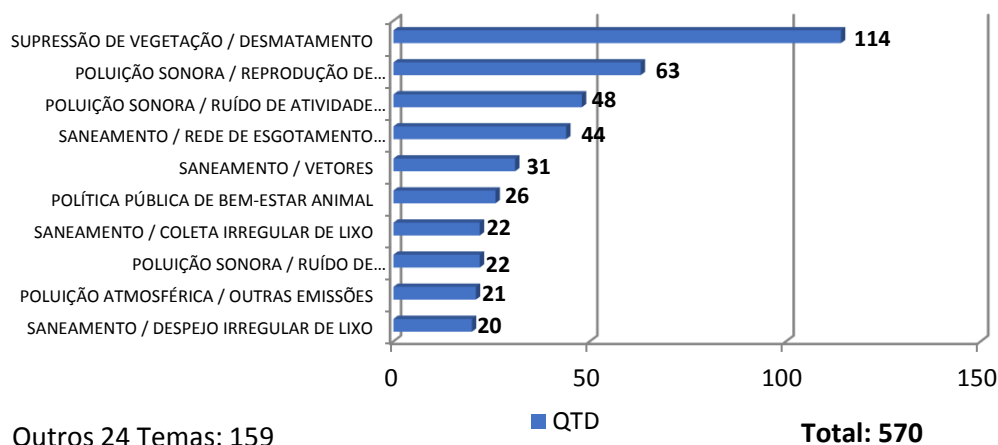
## TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



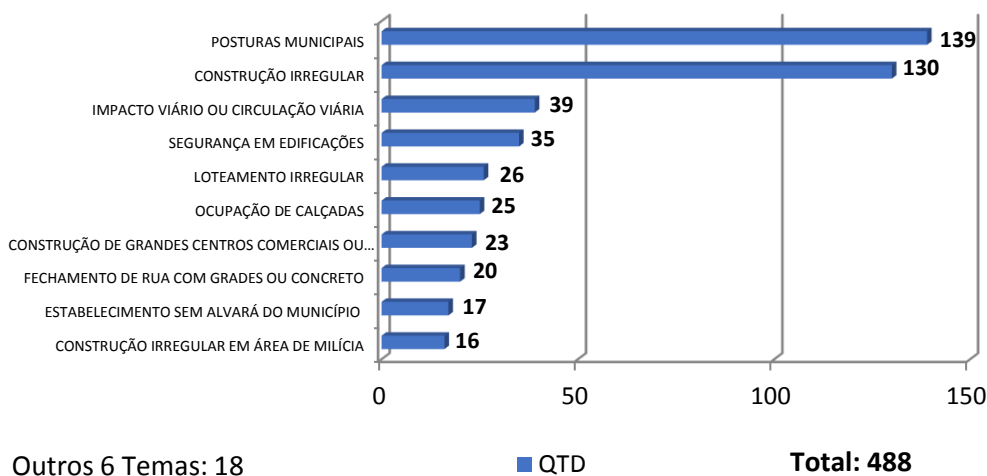
## IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL

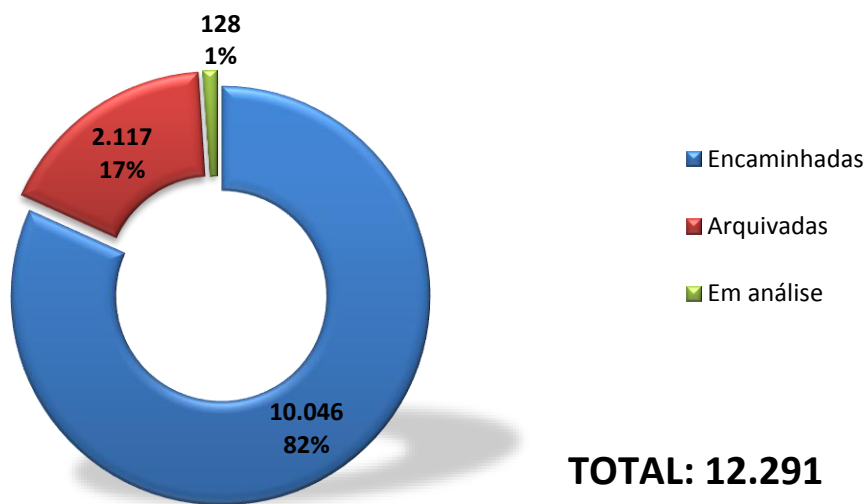


## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



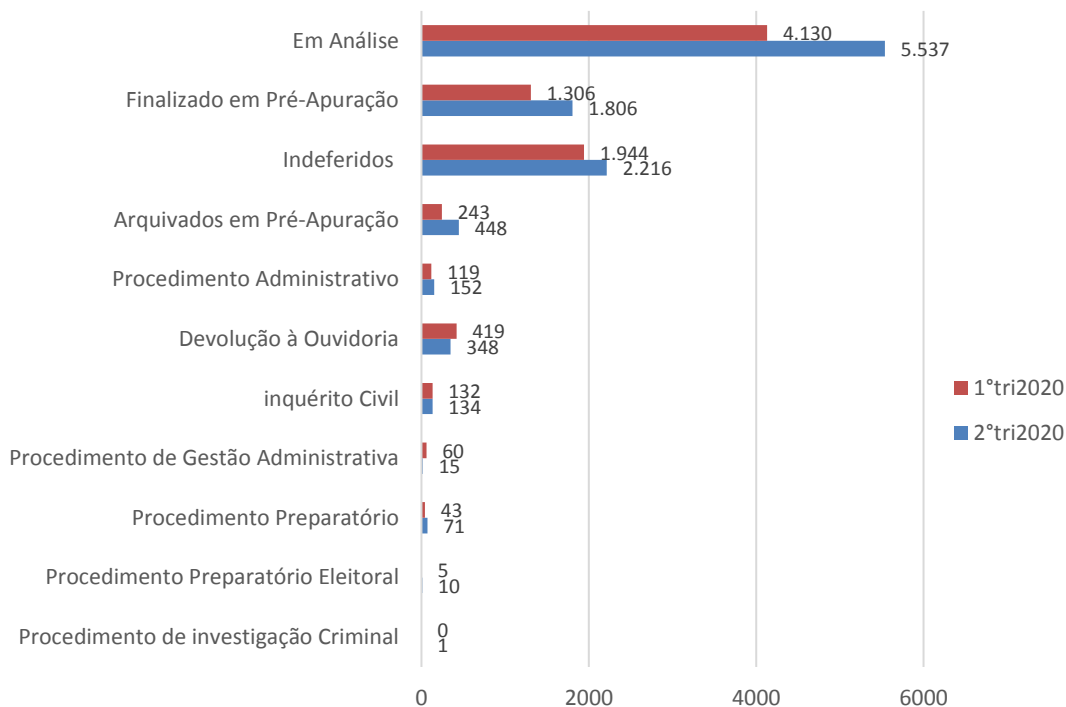
2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre

**ESTADO DAS COMUNICAÇÕES**



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 07jul

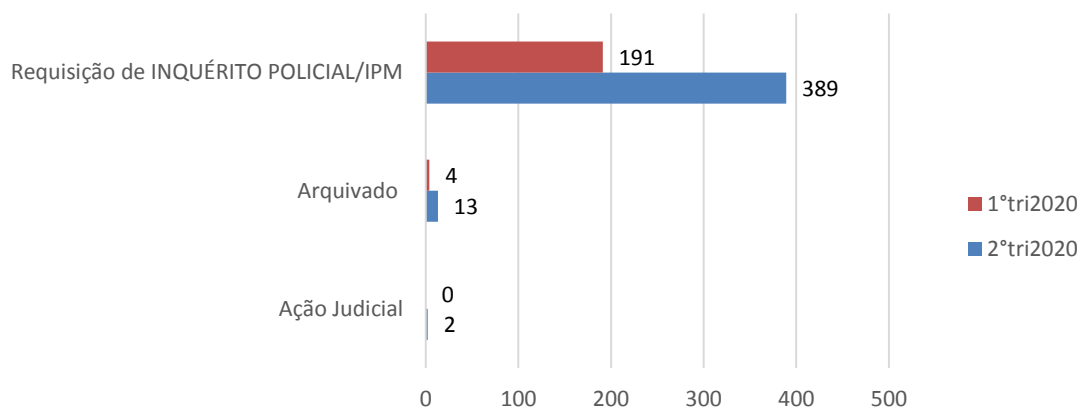
2.11 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 12.312 comunicações: **10.738**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 07jul

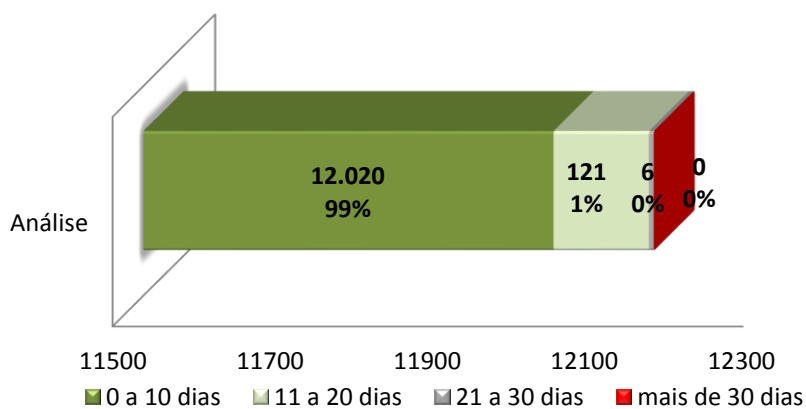
## Medidas Adotadas



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 07jul

### 2.12 – 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 30dias.



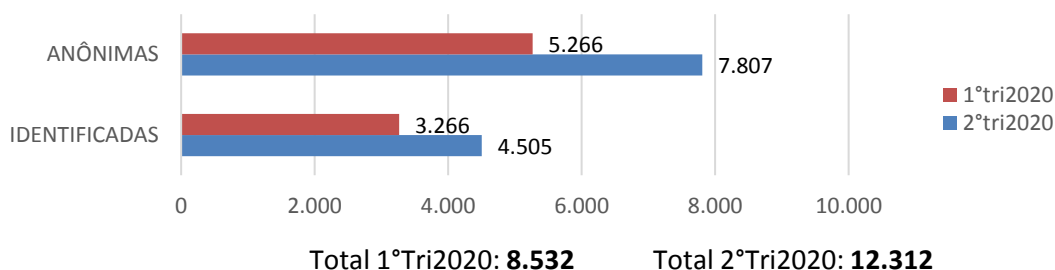
165 comunicações na caixa.

**Total: 12.147**

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	10.069	35	0	0
Arquivadas	1.951	86	6	0
<b>Total</b>	<b>12.020</b>	<b>121</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

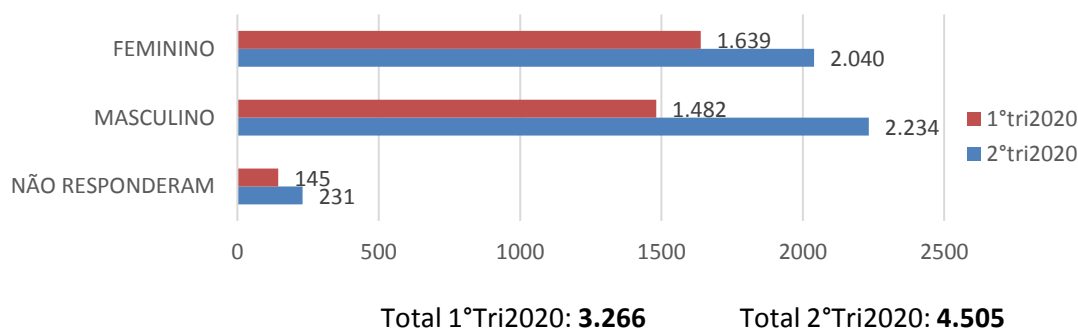
### 2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 12.312 (doze mil trezentos e doze) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 7.807 (sete mil oitocentos e sete) foram anônimas, enquanto 4.505 (quatro mil quinhentos e cinco) foram identificadas.



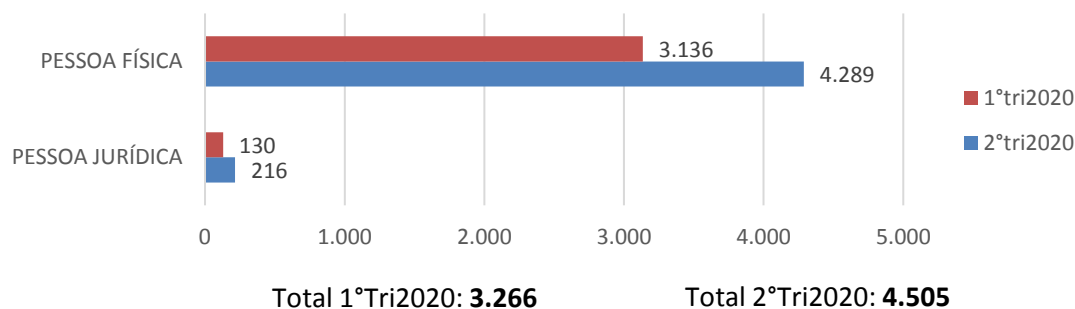
### 2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 4.505 (quatro mil quinhentos e cinco) comunicações identificadas, 2.040 (dois mil e quarenta) foram registradas pelo gênero feminino, 2.234 (dois mil duzentos e trinta e quatro) foram registradas pelo gênero masculino e em 231 (duzentos e trinta e um) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



### 2.15 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

Das 4.505 (quatro mil quinhentos e cinco) comunicações identificadas, 4.289 (quatro mil duzentos e oitenta e nove) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 216 (duzentos e dezesseis) foram registradas por Pessoa Jurídica.

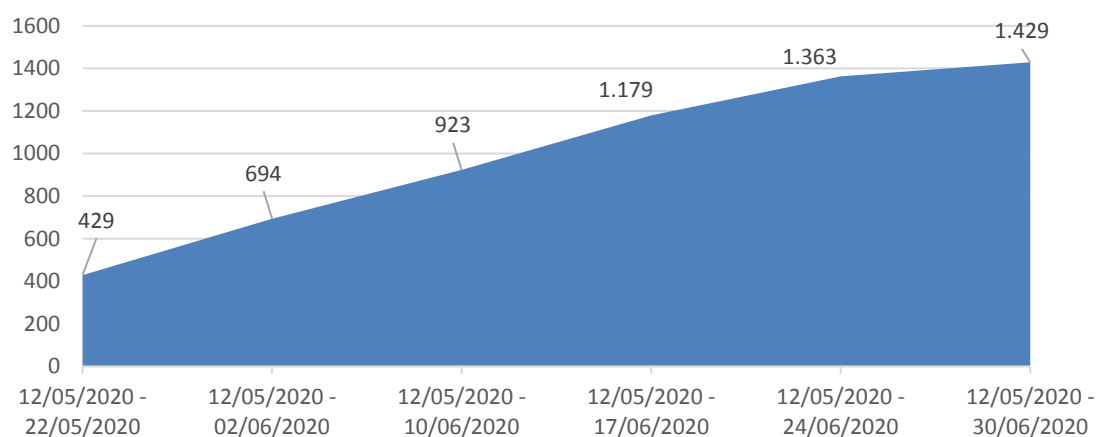


## 3 Whatsapp

Em Maio cria-se uma nova modalidade de atendimento: Atendimento por Whatsapp.

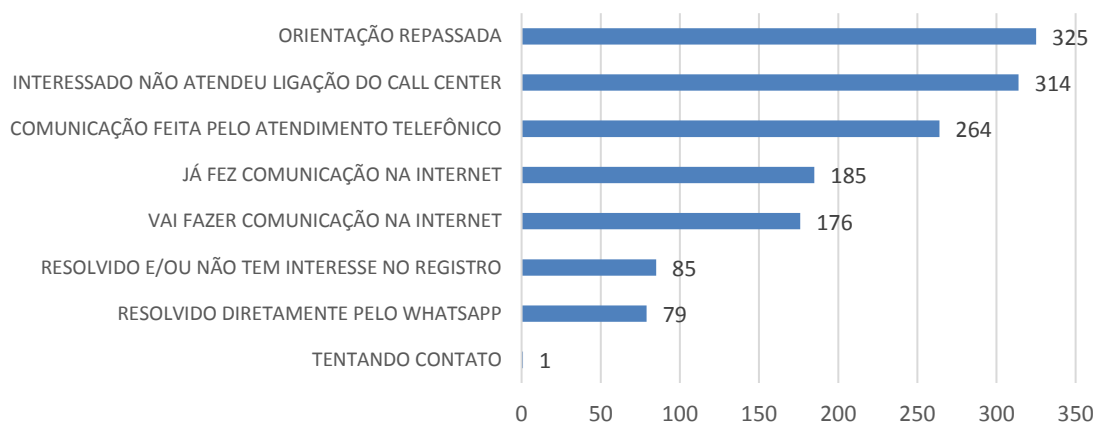
Conforme dados extraídos de relatório da Ouvidoria, foram dirigidos à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2020, 1.429 (mil quatrocentos e vinte e nove) contatos.

### EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS VIA WHATSAPP



Os 1.429 (mil quatrocentos e vinte e nove) contatos distribuem-se conforme gráfico de ações abaixo:

### ESTATÍSTICA DE AÇÕES DAS MENSAGENS RECEBIDAS VIA WHATSAPP





Em 08/05: MPRJ divulga novo telefone da Ouvidoria para denúncias e comunicações



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) informa que a Ouvidoria/MPRJ está de plantão durante o período em que o estado do Rio de Janeiro enfrenta o avanço do novo coronavírus e o cidadão poderá contar com mais um canal de atendimento. O número de telefone

(21) 993 663 100 está pronto para receber ligações de celular ou Whatsapp (também escrita). O horário de atendimento das ligações é das 10h às 16h, nos dias úteis, mas a qualquer momento o cidadão poderá mandar sua denúncia ou reclamação por mensagem através do Whatsapp.

Entre as comunicações que o cidadão pode comunicar para a Ouvidoria estão: 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, falta de água, entre outros temas.

A Ouvidoria também recebe denúncia ou reclamação por meio do formulário disponível na página da Ouvidoria/MPRJ: [www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria](http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria).

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/85105>)

## 4 Pesquisas de satisfação

### 4.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

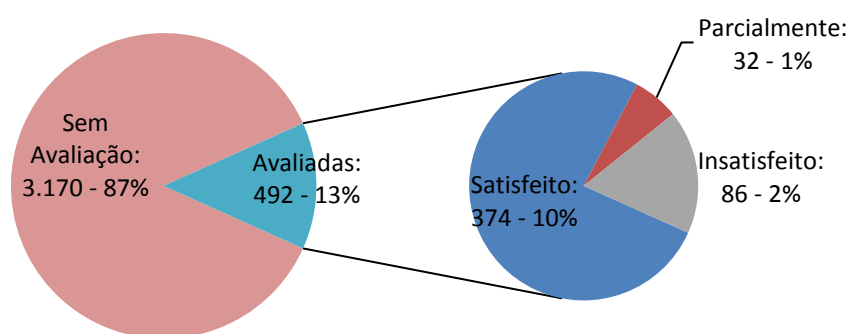
#### ▪ Presencial

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(portanto não houve atendimento presencial no 2º trimestre de 2020).

### 4.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

#### ▪ Telefone 127 (ligação paga pelo cidadão)

Em um universo de 3.662 ligações atendidas, 492 (13%) 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 atendimento telefônico foi interrompido em 20mar2020 e retornou, em escala reduzida, no dia 05mai2020.

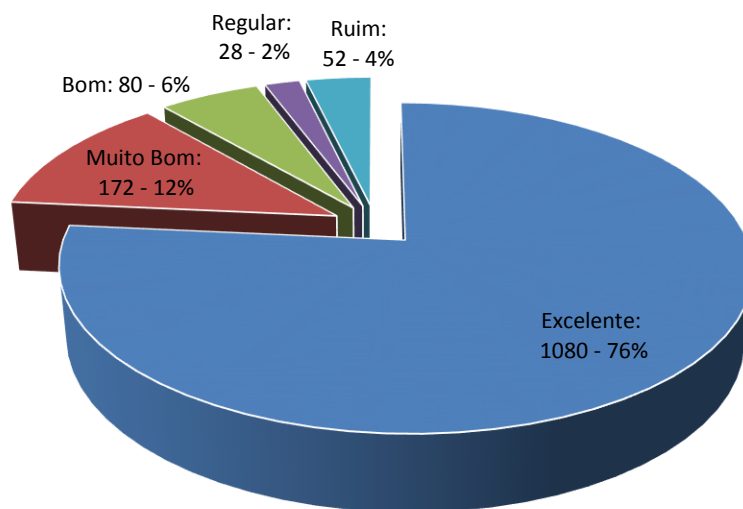


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Abril	-	-	-	-	-
Maio	1.626	277	234	15	28
Junho	2.036	215	140	17	58
Total	3.662	492	374	32	86

### 4.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

- **Internet**

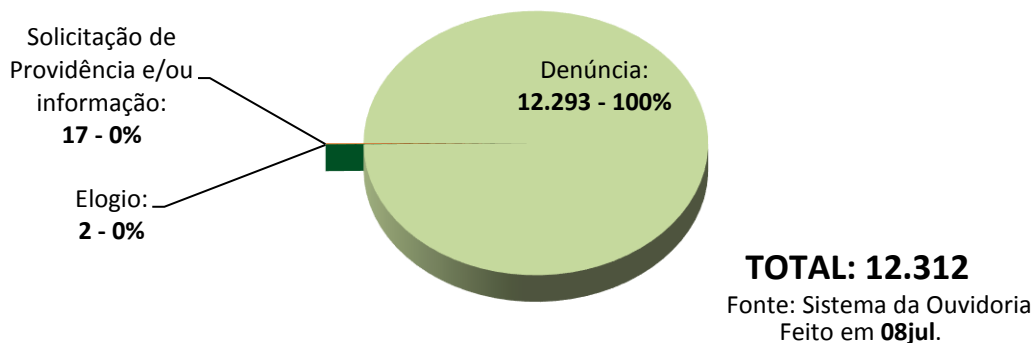
Em um universo de 7.752 comunicações, 1.412 (18%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



## 5 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

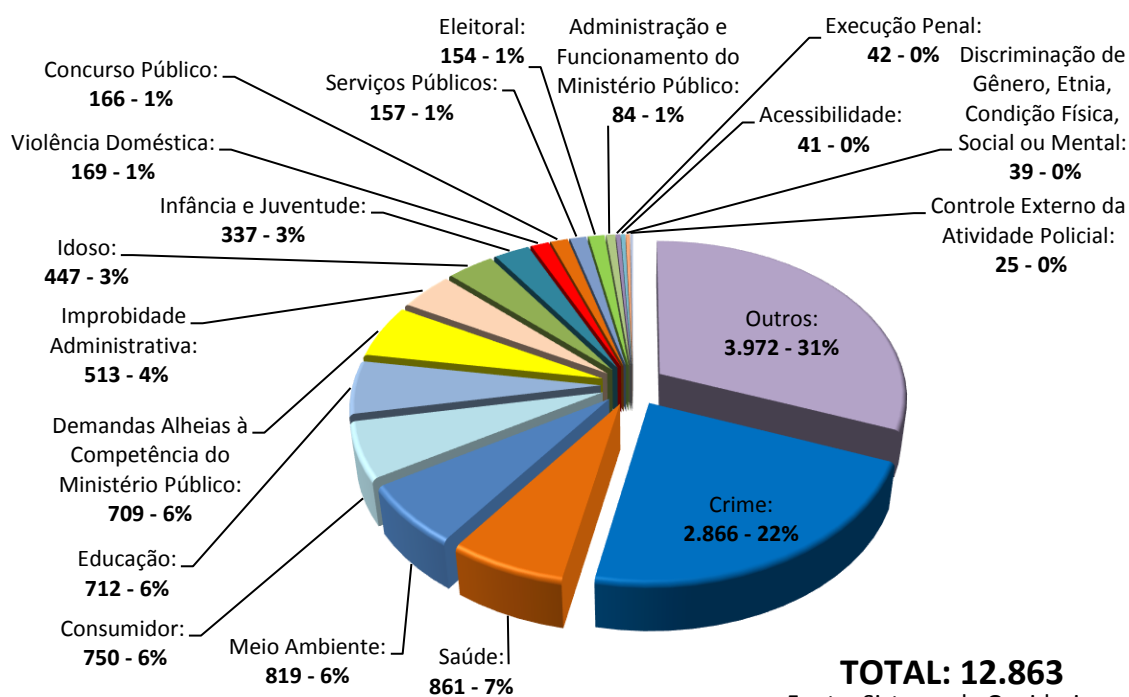
### 5.1 - Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	12.293	12.165	128
Elogio	2	2	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	-	-	-
Reclamação	-	-	-

## 5.2 – Distribuição das comunicações por assunto



\*Distribuição de Assuntos conforme CNMP

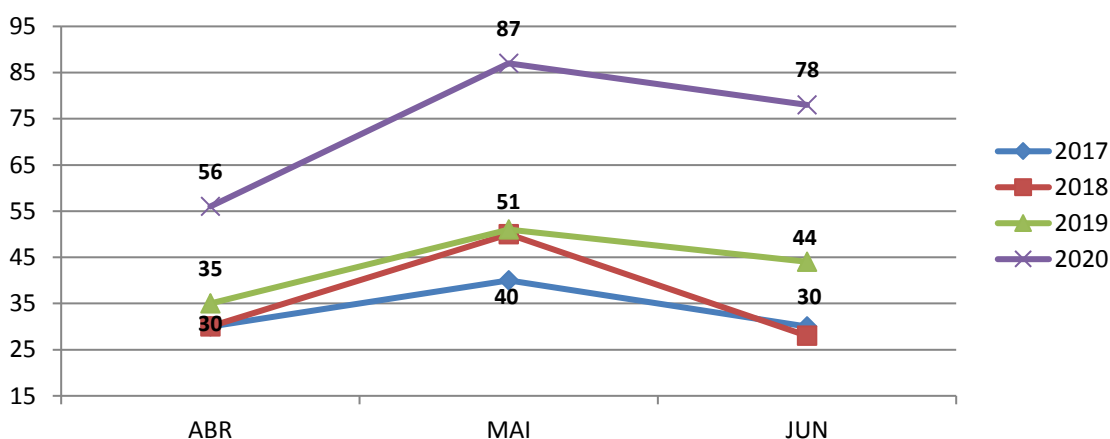
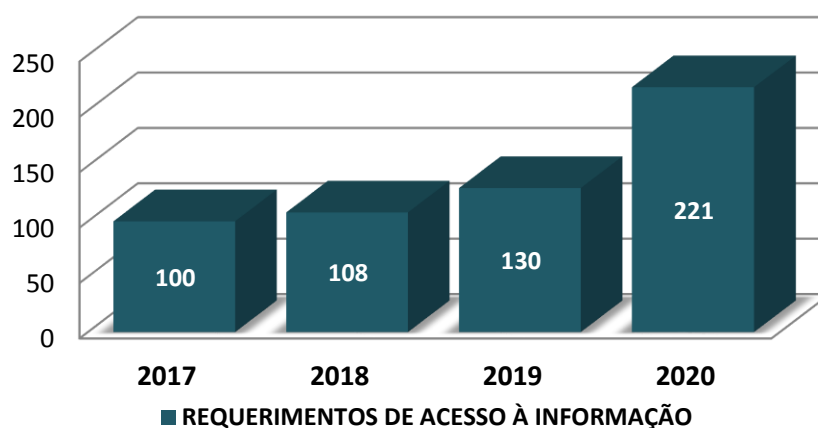
Outros	3.972
Crime	2.866
Saúde	861
Meio Ambiente	819
Consumidor	750
Educação	712
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	709
Improbidade Administrativa	513
Idoso	447
Infância e Juventude	337
Violência Doméstica	169
Concurso Público	166
Serviços Públicos	157
Eleitoral	154
Administração e Funcionamento do Ministério Público	84
Execução Penal	42
Acessibilidade	41
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	39
Controle Externo da Atividade Policial	25
Remuneração de Membros e Servidores	0
Pendentes	128

## 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 segundo trimestre: 221**
- **Média mensal de pedidos no primeiro trimestre: aproximadamente 74**



Total 2017: **100**  
Média Mensal: ≈ **33**

Total 2018: **108**  
Média Mensal: **36**

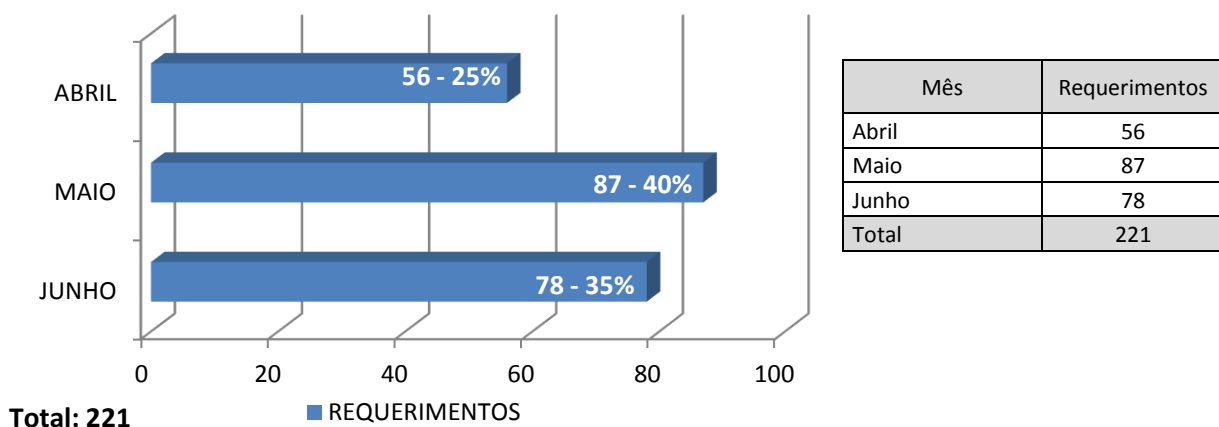
Total 2019: **130**  
Média Mensal: ≈ **43**

Total 2020: **221**

Média Mensal: ≈ **74** Fonte: Relatório da Ouvidoria

### 6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

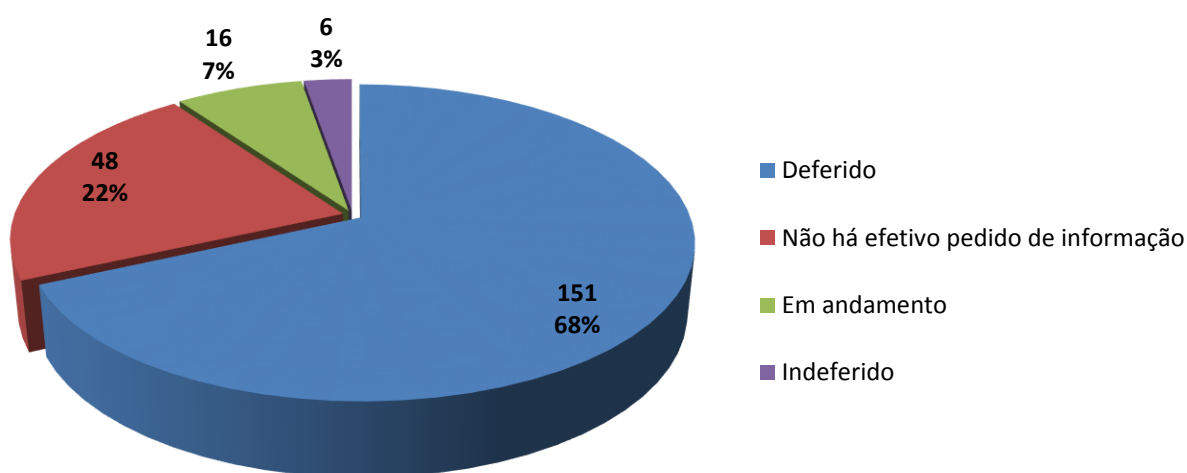
Esses 221 (duzentos e vinte e um) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



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

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

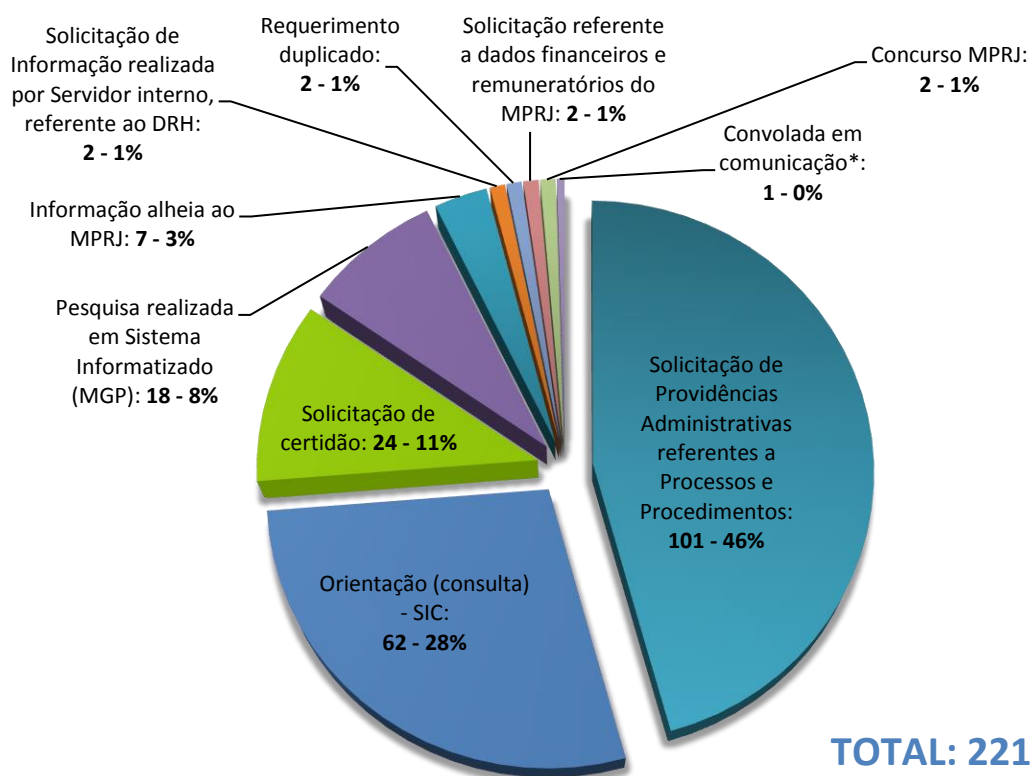
Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPRJ não possui a informação requerida	Total
Abril	39	14	-	03	-	56
Maio	72	13	-	02	-	87
Junho	40	21	16	01	-	78



**TOTAL: 221**

Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	101	46%
Orientação (consulta) – SIC.	62	28%
Solicitação de certidão	24	11%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	18	8%
Informação alheia ao MPRJ	7	3%
Solicitação de Informação realizada por Servidor interno, referente ao DRH	2	1%
Requerimento duplicado	2	1%
Solicitação referente a dados financeiros e remuneratórios do MPRJ	2	1%
Concurso MPRJ	2	1%
Convolada em comunicação*	1	0%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

\*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.





#### 6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **09 dias (até 08/07)**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Abril	56	-	10 dias
Maio	87	03	09 dias
Junho	78	-	08 dias
Total	221	03	09 dias

Órgão responsável pela resposta dos requerimentos de Acesso à Informação:

Órgão	Quantidade
Ouvidoria	48
CAO Criminal	17
DRH	7
Gerencia de Comunicação	7
Secretaria - Geral	7
Assessoria Executiva	5
CAO Cidadania	5
CAO Consumidor	4
CAO Meio Ambiente	4
1ª Promotoria de Justiça de Família de Nova Iguaçu	3
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Cabo Frio	3
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Saúde da Capital	3
6ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	3
8ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	3
GAEMA	3
GECOM	3
Subprocuradoria-Geral de Justiça de Assuntos Criminais e de Direitos Humanos	3
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital	2
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Duque de Caxias.	2
1ª Promotoria de Justiça junto à Auditoria da Justiça Militar	2
1ª, 2ª e 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Volta Redonda	2
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Duque de Caxias	2
5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	2
7ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	2
CAO Educação	2
CAO Saúde	2
DSA - CERTIDÕES	2
GAOCRIM	2
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Saúde da Capital	1
10ª PIP	1
1ª e 2ª Promotorias de Execução de Medidas Socioeducativas	1
1ª PIP DA Tijuca e Meier	1
1ª PJ Criminal de Itaboraí	1
1ª PJ Junto ao II Júri	1
1ª PJTC Caxias	1
1ª Promotoria Cível de Família de Queimados	1
1ª Promotoria de Justiça Criminal de Cabo Frio	1
1ª Promotoria de Justiça de Família de Nova Iguaçu (5ª Vara de Família)	1
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Especializada do Núcleo do RJ	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Duque de Caxias	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Cabo Frio	1
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Itaboraí	1
1ª Promotoria de Tutela Coletiva de Itaperuna	1
1ª, 2ª e 3ª Promotorias de Justiça de Fundações	1
2ª Promotoria De Justiça De Tutela Coletiva De Defesa Do Consumidor E Do Contribuinte Da Capital	1
22ª PIP	1
21ª PIP	1
24ª PIP	1
27ª PIP	1
2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	1

2ª Promotoria de Justiça da Infância e da Juventude de Petrópolis	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Volta Redonda	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Nova Iguaçu	1
2ª Promotoria de Tutela Coletiva da Capital	1
2ª Promotoria de Tutela Coletiva de Cabo Frio	1
2ª Tutela de Itaguaí	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Núcleo Itaboraí	1
2ª Promotoria de Meio Ambiente da Capital	1
2ª Promotoria de Tutela Coletiva de Ordem Urbanística	1
2ª Promotoria de Justiça de Fazenda Pública	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Duque de Caxias e 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Saúde da Região Metropolitana I	1
2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente da Capital	1
3ª Central de Inquéritos - Nova Iguaçu	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo de Macaé	1
3ª PJ Rio Bonito Violência Dom. Araruama- 2ª PIP da 2ª Central	1
3ª Vara de Família de Campos do Goytacazes	1
3ª PJ de Saúde da Capital	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital	1
3ª Promotoria Territorial de Caxias	1
3ª Promotoria de Cidadania da Capital	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Volta Redonda	1
3ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial do Núcleo Duque de Caxias	1
3ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área de Penha e Irajá do Núcleo Rio de Janeiro	1
3ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Bangu e Campo Grande do Núcleo Rio de Janeiro - Sede: Barra da Tijuca	1
3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Proteção à Educação da Capital	1
4ª Promot. de T. C. da Cidadania	1
5ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial de Duque de Caxias	1
1ª, 2ª e 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Cabo Frio	1
1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Méier e Tijuca	1
CAO Cível	1
Coordenação da 3ª CI	1
Coordenação do Núcleo de Investigação das PIPs do Rio de Janeiro e da 1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da Área Botafogo e Copacabana	1
Coordenação de movimentação	1
CSI	1
GAESP	1
Grupo de Atuação Especial no Combate ao Crime Organizado	1
Meio Ambiente de Niterói	1
PJ Família de Nilópolis	1
Promotoria Criminal de Nova Iguaçu	1
Promotoria de Justiça de Arraial do Cabo	1
Promotoria de Justiça junto à 5ª Vara de Família de São Gonçalo	1
Promotoria de Justiça de Auditoria Militar	1
Promotoria de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania	1
Promotoria de Justiça Junto à 29ª Vara Criminal Da Capital	1
Promotoria junto à 20ª Vara Criminal da Capital.	1
Subprocuradoria-Geral de Justiça de Planejamento Institucional	1
Sec. Geral e Diretoria de Comunicação e Arquivo	1
Promotoria junto ao Juizado da Violência Doméstica de Volta Redonda	1
Total	221

## 6.5 – Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	197	89%
Pessoa Jurídica	24	11%
Total	221	100%

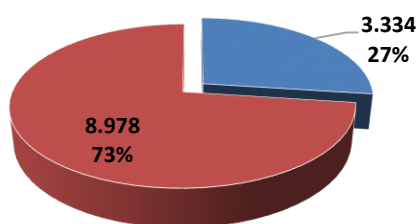
Profissão			
Advogado	34	Eletricista	3
Empresário	5	Empregada doméstica	2
Estudante	46	Economista	2
Açougueiro	1	Estagiário	14
Administrador	5	Fisioterapeuta	2
Agente Educador	4	Jornalista	5
Ambulante	2	Guarda Municipal	3
Analista	3	Mestrando	1
Aposentado	8	Professor	5
Assessora	1	Policial Militar	3
Autônomo	5	Sociólogo	3
Auxiliar De Veterinária	3	Promotora	1
Auxiliar Administrativo	4	Servidor Público	19
Auxiliar de Estoque	1		
Contador	2		
Decorador	1		
Desembargador	1		
Desempregado	9		
Desenhista	1		
Diarista	6		
Do Lar	8		
Engenheiro	4		
Enfermeiro	4		
Total			221

# 7 Coronavírus

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

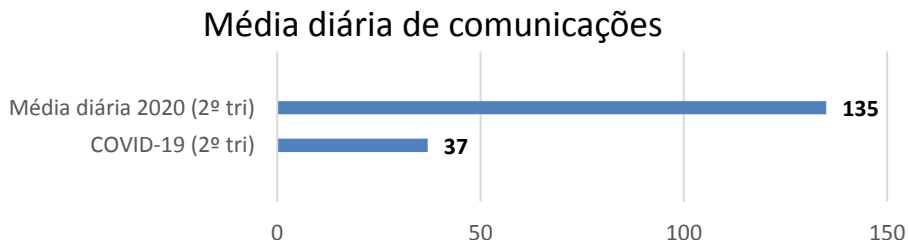
Compilamos uma série de gráficos para demonstrar o resultado obtido a partir do 2º Trimestre, com a prática do teletrabalho.

Contabilizamos 3.334 comunicações (27%) do 2º trimestre que versam sobre Coronavírus:

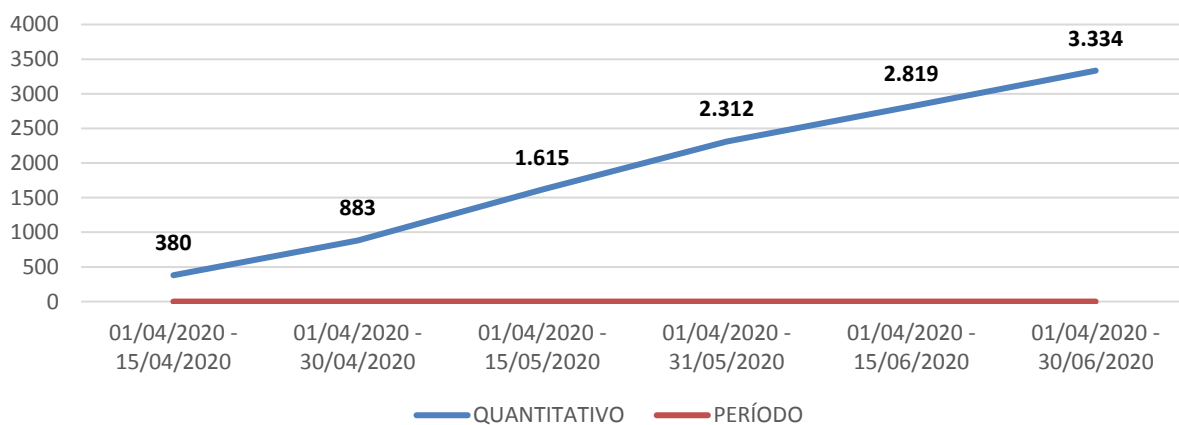


## 7.1 Média Diária e Evolução Quantitativa

No trimestre temos uma média diária aproximada de 135 comunicações recebidas sobre todos os assuntos. Dessas 135 comunicações, temos uma média diária de aproximadamente 37 comunicações sobre o COVID-19.

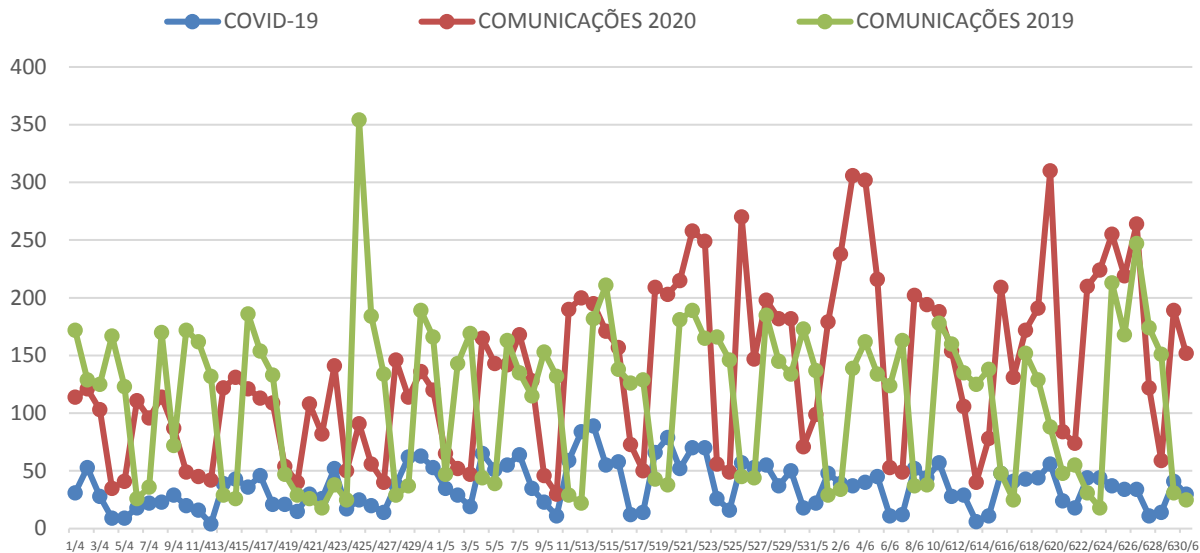


## EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE DENÚNCIAS



### 7.2 Linha de Evolução

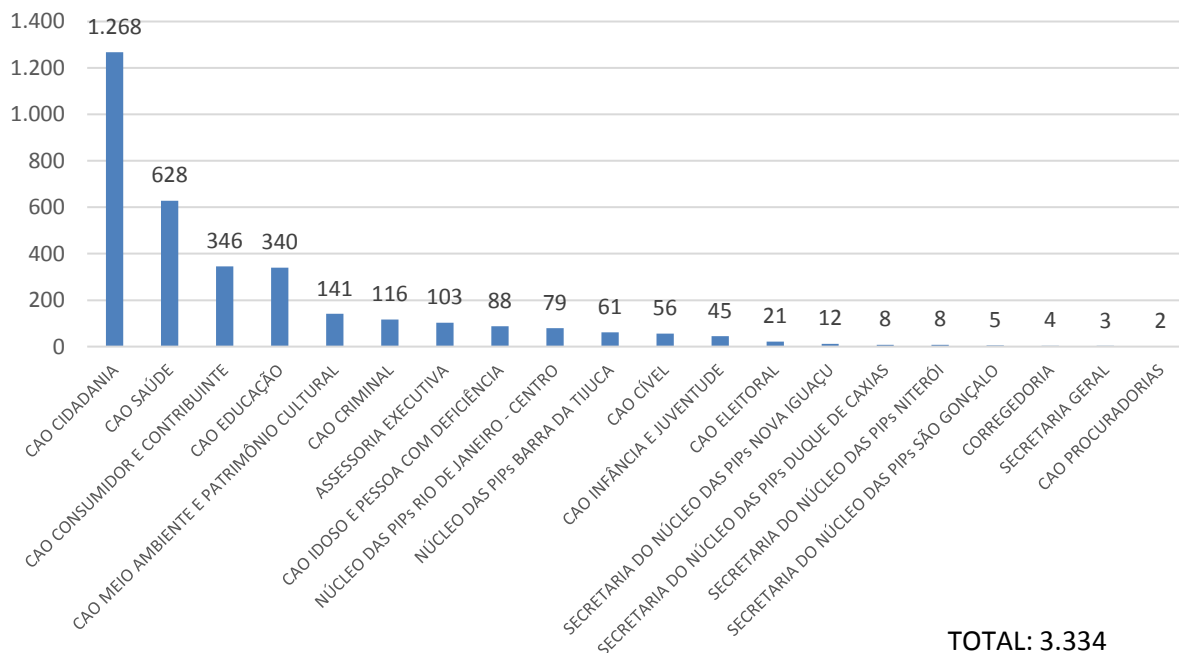
Linha de evolução das demandas recebidas pelo MPRJ no período de 01abr2020 a 30jun2020 com comparação ao mesmo período do ano anterior:



### 7.3 Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional

As 3.334 comunicações tiveram como destinatários os seguintes Centro de Apoio Operacionais:

**QUANTITATIVO POR DESTINATÁRIO - PESQUISA COVID 19**

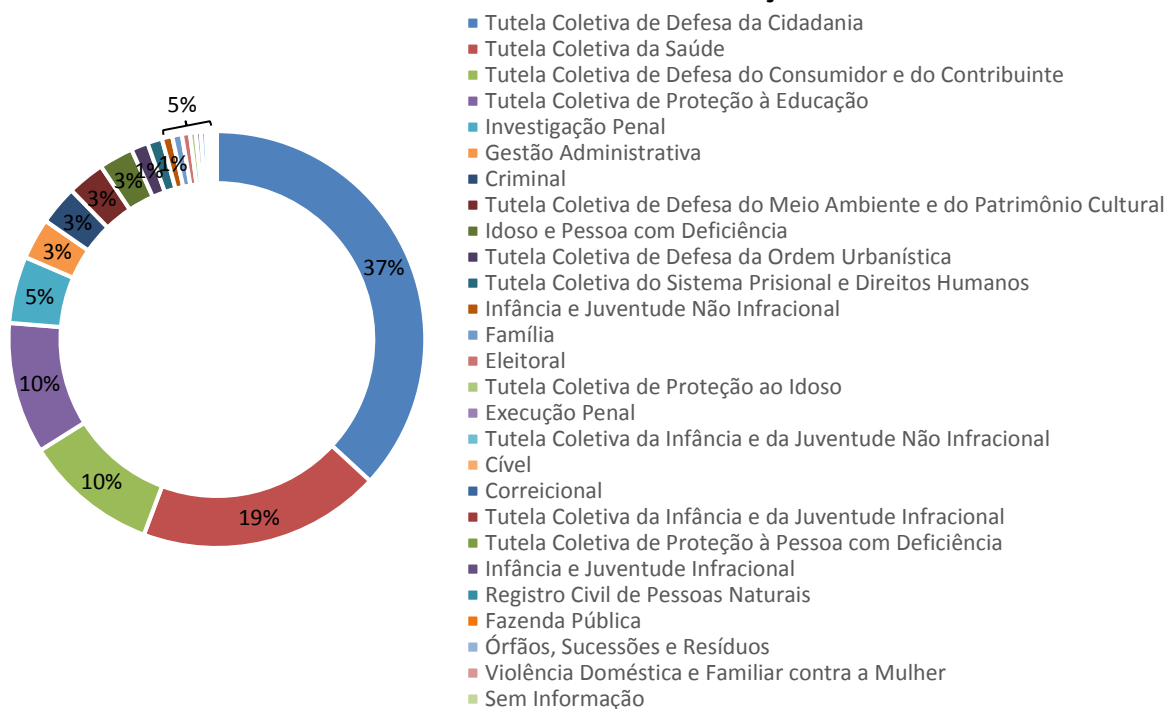


TOTAL: 3.334

## 7.4 Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Segundo a classificação baseada nos temários de cada Centro de Apoio Operacional:

### TEMA ASSOCIADO À ATRIBUIÇÃO

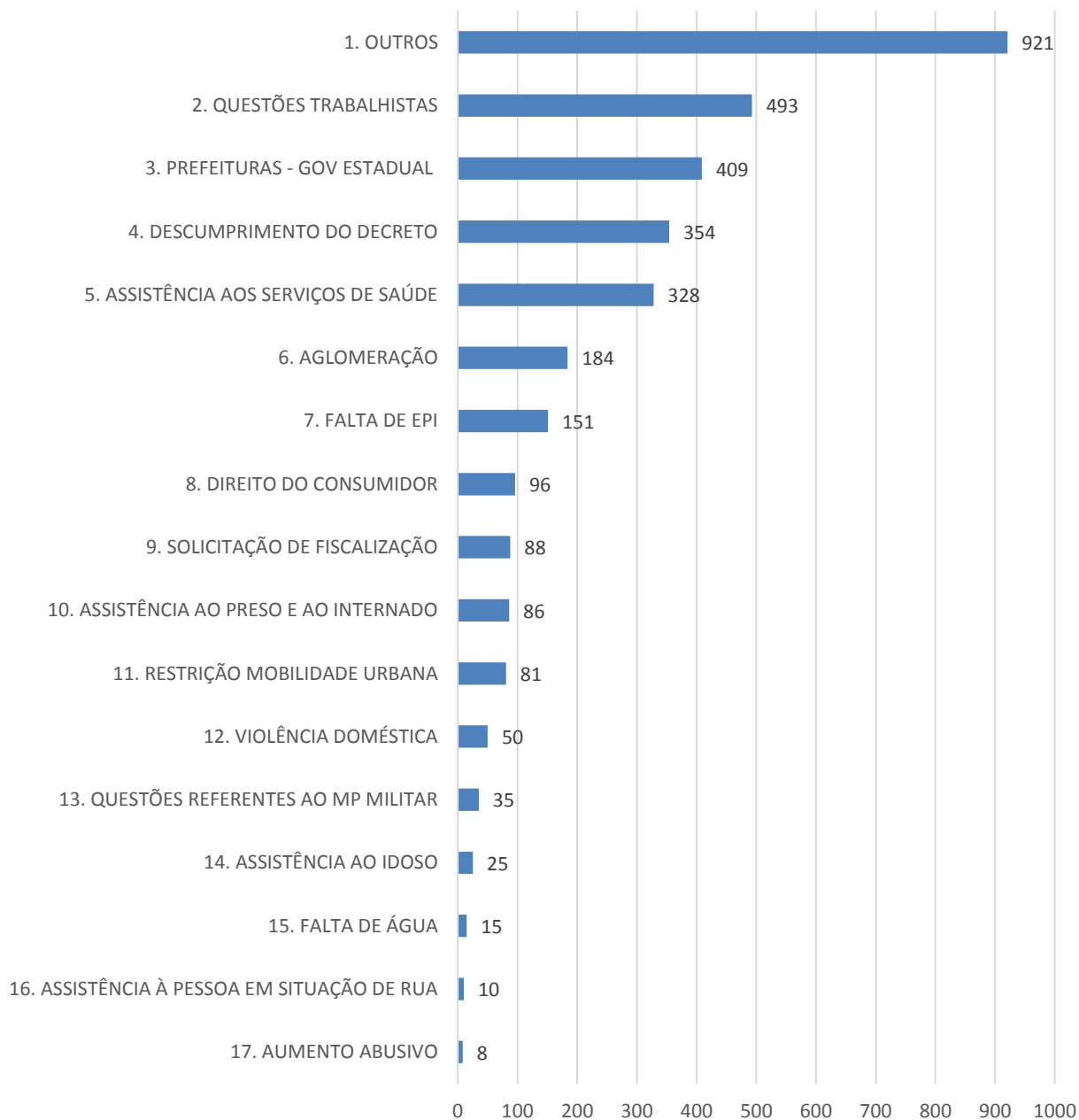


ATRIBUIÇÃO	QUANTITATIVO
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania	1.229
Tutela Coletiva da Saúde	628
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte	346
Tutela Coletiva de Proteção à Educação	340
Investigação Penal	173
Gestão Administrativa	106
Criminal	102
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural	97
Idoso e Pessoa com Deficiência	89
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística	44
Tutela Coletiva do Sistema Prisional e Direitos Humanos	38
Infância e Juventude Não Infracional	27
Família	25
Eleitoral	21
Tutela Coletiva de Proteção ao Idoso	15
Execução Penal	13
Tutela Coletiva da Infância e da Juventude Não Infracional	13
Cível	10
Correicional	4
Tutela Coletiva da Infância e da Juventude Infracional	3
Tutela Coletiva de Proteção à Pessoa com Deficiência	3
Infância e Juventude Infracional	2
Registro Civil de Pessoas Naturais	2
Fazenda Pública	1
Órfãos, Sucessões e Resíduos	1
Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher	1
Sem Informação	1

## 7.5 Tipos de Relatos

Aprofundando o exame das 3.334 comunicações que versam sobre o Coronavírus chegamos aos assuntos abaixo discriminados:

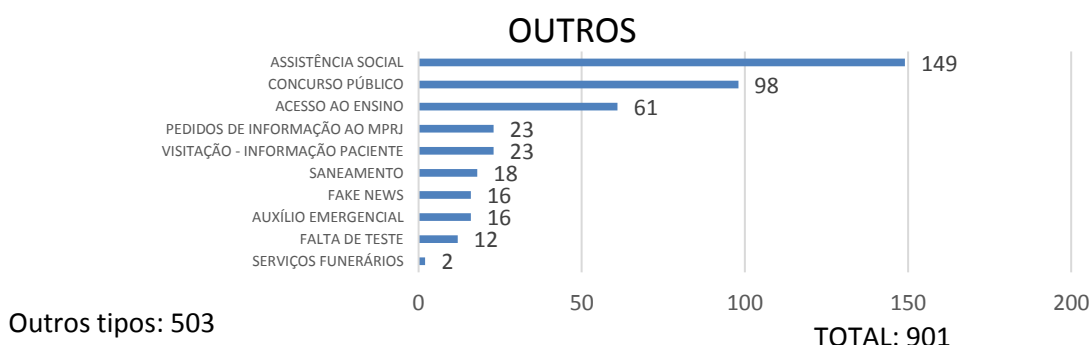
### TIPOS DE RELATOS EM DENÚNCIAS RELACIONADAS AO COVID-19



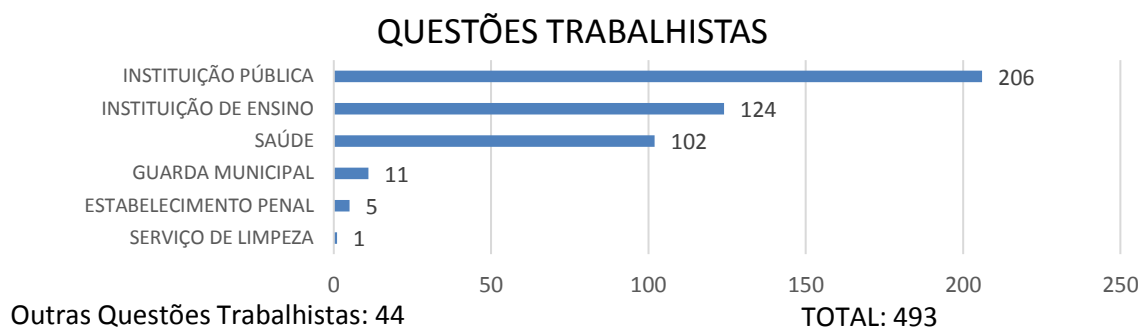


Esclarecendo o gráfico daremos, a seguir, a explicação do conteúdo de cada tema constante, fazendo os devidos desdobramentos nos mais numerosos:

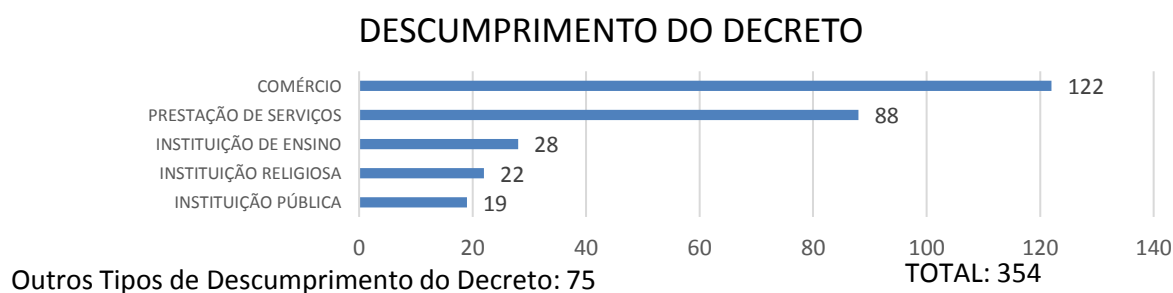
1. Outros – Comunicações que não se enquadram aos temas predefinidos e/ou de pouca expressão quantitativa;



2. Questões Trabalhista – Citam a exposição de funcionários a riscos, ameaças e assédio moral para manutenção da rotina de trabalho;



3. 3.1 Prefeituras - Gov. Estadual / Licitações - Comunicações relacionadas especificamente aos casos de falta de licitações;
- 3.2 Prefeituras - Gov. Estadual / Improbidade Administrativa - Comunicações relacionadas a atos ilícitos por parte de Prefeitura e/ou Governo Estadual;
4. Descumprimento do Decreto - Funcionamento irregular, abertura indevida e demais ações que desrespeitam decretos e recomendações oficiais;



5. Assistência ao Serviço de Saúde – Comunicações que solicitam auxílio aos serviços da área de saúde;
6. Aglomeração – Aglomeração em locais fechados ou espaços públicos;
7. Falta de EPI – Citam a falta de Equipamento de Proteção Individual como máscaras, luvas e etc;
8. Direito do Consumidor - Comunicações relacionadas a proteção do consumidor;
9. Solicitação de Fiscalização – Comunicação genérica com solicitação de fiscalização por parte deste MPRJ (eventos futuros programados e solicitação de investigações variadas);
10. Assistência ao Preso e ao Internado – Comunicações relacionadas a solicitação e/ou denúncia de maus tratos, perigo ou exposição de pessoa em reclusão de liberdade ao COVID-19;
11. Restrição de Mobilidade Urbana – Bloqueio de vias, fechamento de Municípios;
12. Violência Doméstica – Comunicações de denúncia sobre Violência Doméstica contra a Mulher;
13. Questões referentes ao MP Militar – Citam a exposição de militares a risco, ameaças e assédio moral para manutenção da rotina de trabalho;
14. Assistência ao Idoso – Comunicações relacionadas a solicitação e/ou denúncia de maus tratos, perigo ou exposição de pessoa idosa ao COVID-19;
15. Falta de Água – Reclamações de falta de água em meio a pandemia;
16. Assistência à Pessoa em Situação de Rua – Comunicações com solicitação de ajuda e/ou denúncia expondo perigo e exposição de pessoa em situação de rua ao COVID-19.

17. Aumento Abusivo – Aumento abusivo nos preços de produtos;

## 8 Reuniões

- **Em 07/04/20:** Reunião online pelo Teams com Dr<sup>a</sup> Denise Freitas, Ouvidora, Dr<sup>a</sup> Gabriela Tabet, Assessora da Ouvidoria, Kedson, Gerência de Sistema da Informação, e Dr. João Alfredo Fernando, Comitê Gestor, para tratar da possibilidade de acrescentar checkbox no formulário eletrônico da Ouvidoria a fim de solicitar ciência do compartilhamento da demanda encaminhada em sede de Rede de Ouvidorias
- **Em 08/04/20:** Reunião com CAO educação e Gabinete de Crise
- **Em 09/04/20:** Reunião online pelo Teams com Dr<sup>a</sup> Denise Freitas, Ouvidora, Bianca, Ouvidoria, e Matheus, Mp em Mapas, para tratar da possibilidade de acrescentar checkbox no formulário eletrônico da Ouvidoria a fim de solicitar ciência do compartilhamento da demanda encaminhada em sede de Rede de Ouvidorias
- **Em 27/04/20, 09h:** Em **Videoconferência** pelo Teams reunião com a equipe de tratamento da Lei de Acesso à Informação da Ouvidoria
- **Em 28/04/20, 09h:** Em **Videoconferência** pelo Teams ocorreu o III Encontro com os Ouvidores do Ministério Público organizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público
- **Em 28/04/20:** Reunião CECON para os novos Promotores de Justiça
- **Em 06/05/20:** Reunião online pelo Teams com GAEMA
- **Em 14/05/20, 16h:** Reunião online pelo Teams com Dr<sup>a</sup> Denise Freitas, Ouvidora, Carlos Ailton Coelho, Supervisor da Ouvidoria, e Matheus Alencar, do MP em mapas, sobre questões práticas da Lei Geral de Proteção de Dados
- **Em 15/05/20:** Reunião CECON para os novos Promotores de Justiça
- **Em 20/05/20:** Reunião com INOVA\_MPRJ sobre Inteligência Artificial para Ouvidoria
- **Em 08/06/20, 16h:** Reunião online pelo Teams com Dr<sup>a</sup> Denise Freitas, Ouvidora, Carlos Ailton Coelho, Supervisor da Ouvidoria, e Matheus Alencar, do MP em mapas, sobre questões práticas da Lei Geral de Proteção de Dados
- **Em 08/06/20, 16h:** Reunião entre Dr<sup>a</sup> Denise Freitas, Ouvidora, e CAO criminal sobre Violência Doméstica e ligue 180

- **Em 17/06/20, 17h às 18h: Videoconferência** com Dr<sup>a</sup> Denise Freitas, Ouvidora, Dr<sup>a</sup> Gabriela Tabet, Assessora da Ouvidoria, e Dr. Daniel Lima Ribeiro sobre automação de classificação das comunicações
- **Em 23/06/20, 15h: Videoconferência** de apresentação da Ouvidoria para os novos Promotores de Justiça
- **Em 23/06/20, 15h às 16h: Videoconferência** com participação da Assessora da Ouvidoria, Dr.<sup>a</sup> Gabriela Tabet de Almeida - CECOM XXXV - 10<sup>a</sup> edição - Apresentação da Camperj, da Ouvidoria do Ministério Público e do Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado – GAECO
- **Em 25/06/20, 11h:** Reunião com participação da Ouvidora, Dr<sup>a</sup> Denise Freitas, com Dr<sup>a</sup> Eliane Lima Pereira e Dr.<sup>a</sup> Roberta Rosa Ribeiro da Assessoria de Direitos Humanos

## 9 Capacitação

- 09Junho2020, 11h às 12h30min, onlide pelo Teams

### “Treinamento do Sistema SEI”

<b>PARTICIPANTES</b>
AGATHA ARNAUS REIS
BIANCA DE PAULA DA SILVA NOGUEIRA
CARLOS AIRTON COELHO
CIRLENE SAMPAIO DE SOUZA
CLAUDIO FRANCISCO CHAGAS DE CARVALHO
CLAUDIUS FERREIRA DA SILVA
CRISTIANA DE LIMA CAMPELLO CARVALHO
FERNANDO LAZARINI DA VEIGA SILVEIRA
FLAVIA SENA GUIMARÃES SILVA
GISELE BALTAZAR BARROSO
JANAINA ALMEIDA FEITOSA
KEILA CRISTINA MOURÃO MONTIEL DE ALMEIDA
LUCIANA MARIA DOS ANJOS MEIRA
MARCELO GEORG ANDRADE HABERLEHNER
RENATA PRATA FERREIRA
VERUSKA DA SILVA RODRIGUES

# 10 Notícias

Em 06/04: 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](http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria).

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

Em 15/05: MPRJ divulga balanço estatístico da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2020 com mais de 770 registros relacionados ao novo coronavírus



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, publicou um balanço dos dados estatísticos relativos ao primeiro trimestre de 2020. No total, o órgão recebeu 8.532 comunicações no período, sendo que, somente entre os dias 16/03 e 31/03, período em que a instituição passou a funcionar sob o

regime de teletrabalho, devido à pandemia do novo coronavírus (Covid-19), foram efetuados 2.014 registros, sendo 1.420 recebidas através de formulário próprio disponível na internet e 773 relacionadas ao tema “coronavírus”.

Entre as comunicações relacionadas à doença, a maior parte (132) diz respeito ao descumprimento do decreto estadual nº 46.970, que dispõe sobre medidas de distanciamento social, tais como a suspensão das atividades escolares e de eventos e atividades com a presença de público em todo o Estado. Logo a seguir, a Ouvidoria/MPRJ recebeu 117 denúncias de que unidades de ensino militares não haviam suspendido as suas aulas e outras 54 de falta de equipamentos de proteção individuais (EPIs) nas unidades de saúde espalhadas pelo estado.

Devido à pandemia, a partir da edição da Resolução Conjunta GPGJ/CGMP nº 21, de 13/03 de 2020, que determinou a limitação de atendimento presencial ao público externo e o regime de teletrabalho, a Ouvidoria/MPRJ passou a atender a população exclusivamente através do formulário na internet, através do endereço <http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>. Desde o último dia 05/05, o serviço de atendimento telefônico pelo número 127 foi retomado. No dia 08/05, as comunicações passaram a ser recebidas também através do número de telefone 993 663 100 para receber ligações de celular ou Whatsapp (também escrita). O horário de atendimento das ligações é das 10h às 16h nos dias úteis, mas a qualquer momento o cidadão poderá mandar sua denúncia ou reclamação por mensagem através do Whatsapp.



As ouvidorias recebidas pelo Parquet fluminense retratam desde denúncias, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões a outros expedientes relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas pelo MPRJ, bem como os que dizem respeito aos seus membros e servidores. A maior parte das comunicações recebidas no primeiro trimestre (5.323) se deu através do preenchimento do formulário, enquanto outras 1.868 foram realizadas através do telefone e 1.009 vieram através de canais diversos, como o Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do Ministério Público, portal Fala.br, Detran, Protocolo Geral do MPRJ, Disque Idoso e o formulário “onde está sem água”, canal específico mantido em conjunto pelas Ouvidorias do MPRJ e da Defensoria Pública do Estado do Rio, para receber informações da população a respeito de falta ou de precariedade no abastecimento de água. Além destes canais, outras formas de comunicação se deram de forma presencial, na sede principal do MPRJ, e através do site Consumidor Vencedor.

O relatório classifica as comunicações de acordo com potenciais irregularidades cometidas à legislação e, por isso, uma mesma reclamação pode conter mais de uma denúncia, remetidas aos diferentes Centros de Apoio Operacionais do MPRJ para análise.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/85222>)

## Em 06/06/2020: MPRJ recebe inúmeros contatos pelo whatsapp no primeiro mês com a nova modalidade de atendimento



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, recebeu inúmeros contatos através de mensagens pelo whatsapp em maio, primeiro mês em que esta nova modalidade de atendimento foi disponibilizado para o cidadão. O grande volume recebido desde o dia 08/05 demonstra que a população encontrou na ferramenta uma boa

alternativa, simples e acessível, para se comunicar com o Ministério Público durante a vigência das orientações de isolamento social em decorrência da pandemia de Covid-19.

As conversas registradas pelo aplicativo resultaram em formulários de comunicação preenchidos tanto pelos próprios comunicantes como pelas telefonistas. Essas comunicações são distribuídas para os órgãos com atribuição para apurar os fatos.

A procuradora de Justiça Denise Freitas Fabião Guasque, Ouvidora do MPRJ, avalia que o aplicativo do whatsapp "aproxima o Ministério Público da sociedade, fortalecendo o regime democrático, dando efetividade aos interesses do cidadão, ampliando o controle social, de forma a estabelecer uma ordem jurídica mais transparente, eficiente e participativa".

As comunicações são recebidas por ligações de celular ou whatsapp (número 99366-3100), além de mensagens de texto pelo aplicativo. O horário de atendimento das ligações é das 10h às 16h nos dias úteis, mas a qualquer momento o cidadão poderá mandar sua denúncia ou reclamação por mensagem através do whatsapp.

No início da pandemia, a partir da edição da Resolução Conjunta GPGJ/CGMP nº 21, de 13/03 de 2020, que determinou a limitação de atendimento presencial ao público externo e o regime de teletrabalho, a Ouvidoria/MPRJ passou a atender a população exclusivamente através do formulário na internet, através do endereço Formulário.

Sua comunicação, preferencialmente, deverá ser identificada. Caso opte pelo anonimato, isto poderá acarretar prejuízo para a investigação (Art. 2º, § 2º, da Lei nº 6.451/2013).

Entre os fatos que o cidadão pode comunicar para a Ouvidoria estão: 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, falta de água, entre outros temas. No último dia 05/05, o serviço de atendimento telefônico pelo número 127 também foi retomado.

(Fonte: <https://seguro.mprj.mp.br/web/intranet/home/-/noticias/visualizar/50101>)

# 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
- Líliliane 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
- 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
- Gabriele Baltazar Barroso - 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