

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

de Atividades

1º Trimestre 2021

*OUVIDORIA / MPRJ*



**MPRJ**

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

7.42	8.52	6.47
5.42	0.58	6.02
9.42	3.56	7.43

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Dados Estatísticos</b>	<b>5</b>
21	Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
22	Distribuição das comunicações mês a mês	5
23	Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	6
24	Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	6
25	Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico <sup>127</sup>	7
26	Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	7
27	Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	8
28	Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	9
29	Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	10
210	Situação das comunicações recebidas no trimestre	13
211	Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	13
212	Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	14
213	Quanto à identificação/ao anonimato	15
214	Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	15
<b>3</b>	<b>Pesquisas de Satisfação</b>	<b>16</b>
31	Satisfação do usuário com o atendimento presencial	16
32	Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	17
33	Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	17
<b>4</b>	<b>Classificação com base na nomenclatura do CNMP</b>	<b>18</b>

4.1–Distribuição das comunicações por classe	18
4.2–Distribuição das comunicações por assunto	18
5. Serviço de Atendimento ao Cidadão–SAC	20
6 Serviço de Informação ao Cidadão–SIC e Lei de Acesso à Informação	22
6.1– Quantitativo 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	24
7 Reuniões	25
8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRJ	26
9 Notícias	27
10 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	29

# 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 2021.

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.

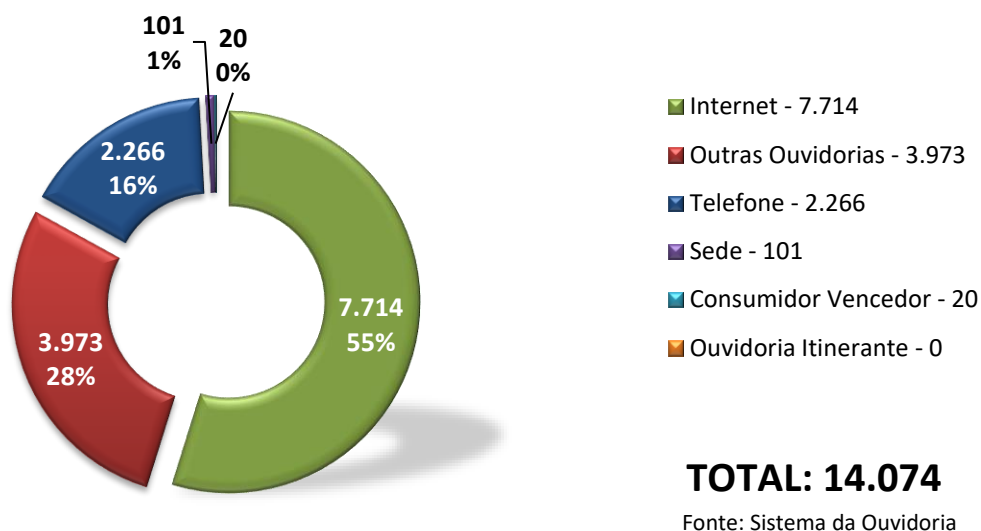
Como metodologia de análise, sempre que possível, comparamos o período atual, o primeiro trimestre de 2021, com o trimestre anterior e com o primeiro trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.



## 2 Dados Estatísticos

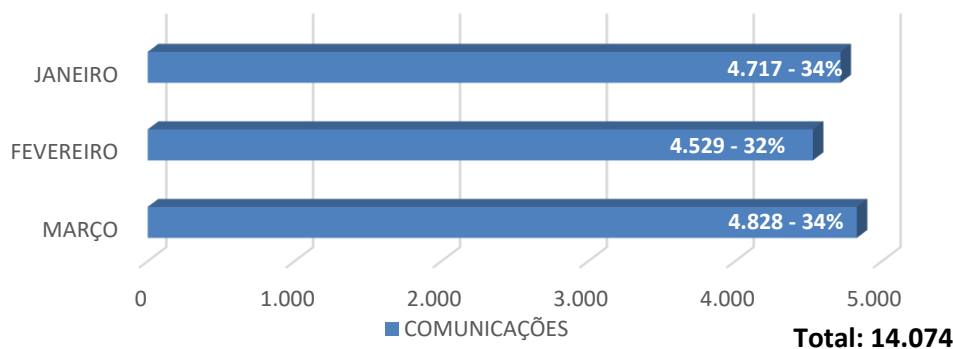
### 2.1 – quanto aos meios de contato com a Ouvidoria<sup>1</sup>

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2021, foram num total de 14.074 (quatorze mil e setenta e quatro).



### 2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

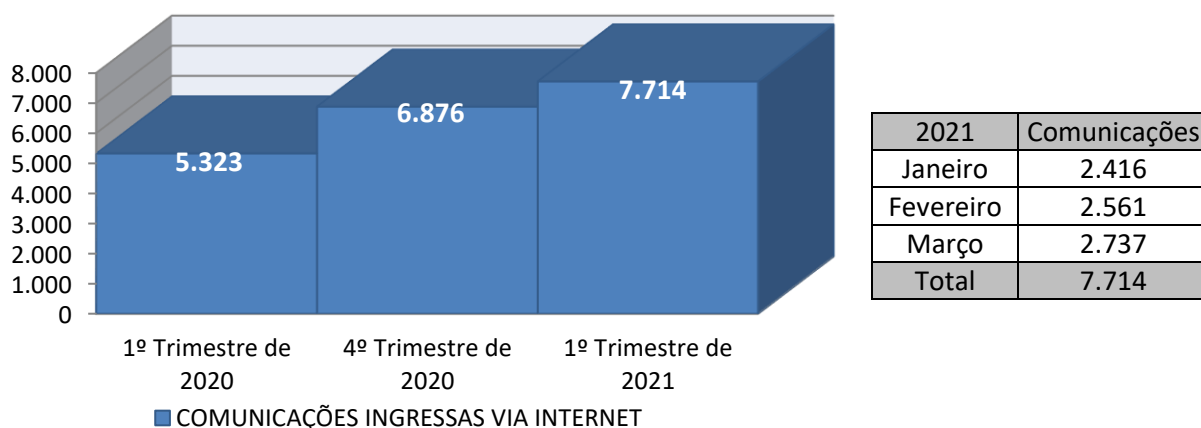
Essas 14.074 (quatorze mil e setenta e quatro) comunicações distribuem conforme quadro abaixo:



<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

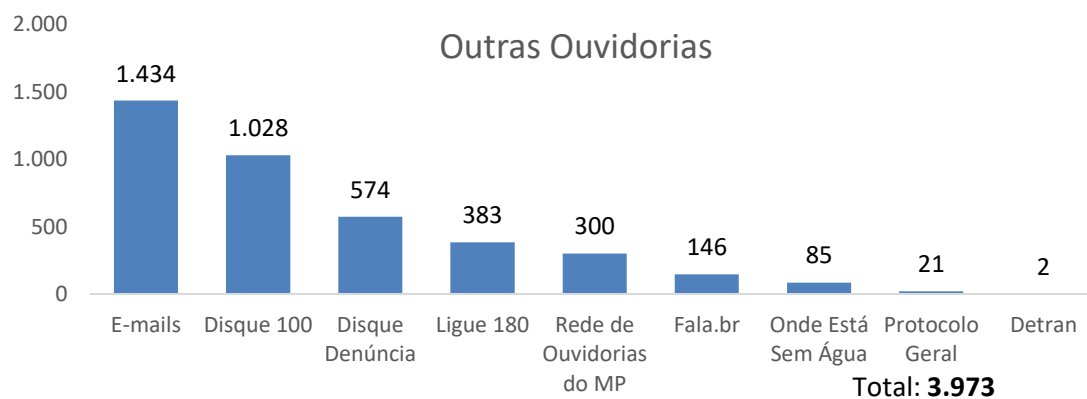
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 7.714 (sete mil setecentos e quatorze) comunicações, sendo 2.391 (duas mil trezentos e noventa e uma) comunicações a mais que o primeiro trimestre de 2020.



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.

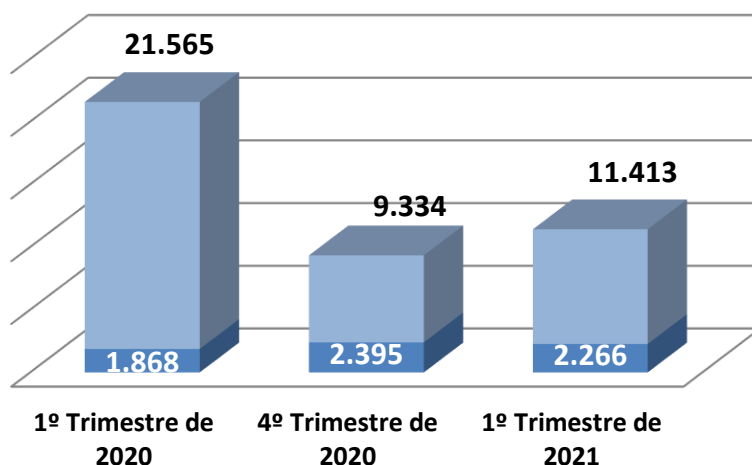


2021	Disque 100	Ligue 180	Disque Denúncia	Detran	Fala.Br	Rede de Ouvidoria do MP	"Onde Está Sem Água"	E-mails	Protocolo
Janeiro	491	212	182	1	29	85	50	393	8
Fevereiro	300	84	113	0	67	104	34	461	6
Março	237	87	279	1	50	111	1	580	7
<b>Total</b>	<b>1.028</b>	<b>383</b>	<b>574</b>	<b>2</b>	<b>146</b>	<b>300</b>	<b>85</b>	<b>1.434</b>	<b>21</b>

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 11.413 (onze mil quatrocentos e treze) ligações, com 2.266 (dois mil duzentos e sessenta e seis) registros, sendo 2.079 (dois mil e setenta e nove) ligações atendidas a mais que o quarto trimestre de 2020.

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ LIGAÇÕES ATENDIDAS



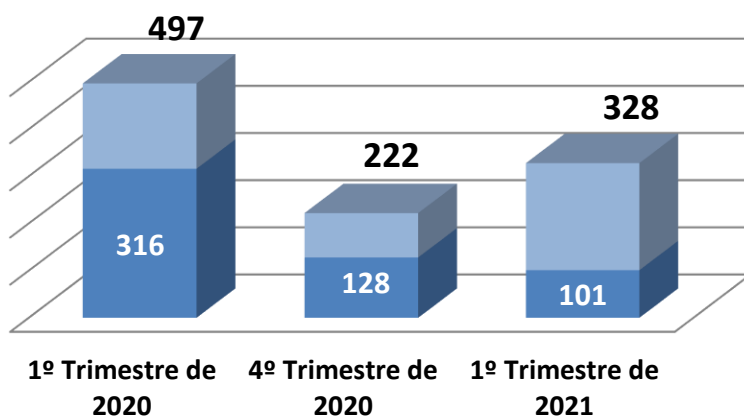
2021	Registros	Ligações
Janeiro	804	3.535
fevereiro	763	3.682
Março	699	4.196
Total	2.266	11.413

\*No 1º Trimestre de 2020, 21.565 é quantitativo total de ligações(objeto de pesquisa na época) e não de ligações atendidas.

## 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 funcionamento do atendimento presencial é realizado em escala reduzida e por hora marcada neste trimestre.

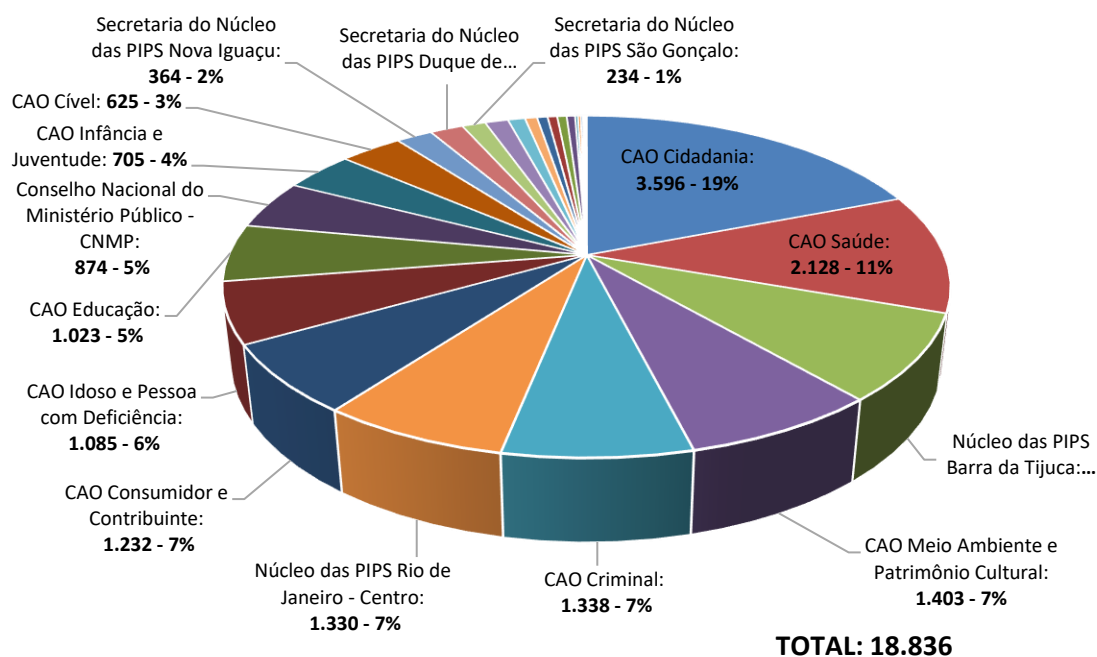
■ TOTAL DE ATENDIMENTOS ■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA



2021	Registros	Atendimentos
Janeiro	37	112
fevereiro	28	84
Março	36	132
Total	101	328

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

No primeiro trimestre foram distribuídas **18.836** comunicações da seguinte forma:

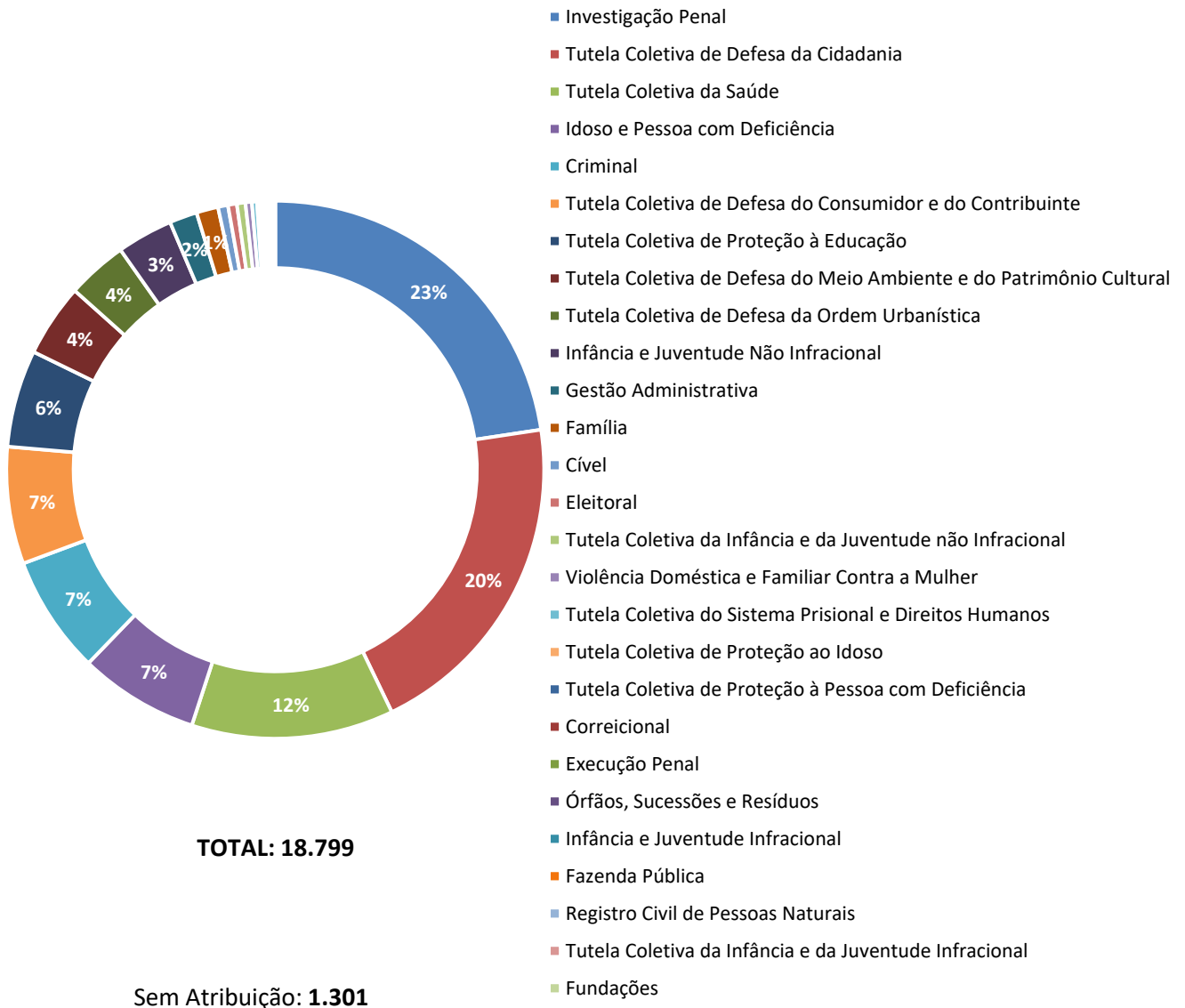


CAO Cidadania	3.596
CAO Saúde	2.128
Núcleo das PIPS Barra da Tijuca	1.547
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.403
CAO Criminal	1.338
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	1.330
CAO Consumidor e Contribuinte	1.232
CAO Idoso e Pessoa com Deficiência	1.085
CAO Educação	1.023
Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP	874
CAO Infância e Juventude	705
CAO Cível	625
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	364
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	333
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	234
Assessoria Executiva	231
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	171
Ministério Público Federal - MPF	121
Ministério Público Militar - MPM	105
Ministério Público do Trabalho - MPT	96
CAO Eleitoral	94
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	84
Corregedoria	29
Secretaria Geral	27
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	23
Defensoria Pública da União	11
Conselho Nacional de Justiça - CNJ	10
Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	9
GAECO	3
Diretoria de Recursos Humanos	2
CAO Procuradorias	1
Ordem dos Advogados do Brasil	1
Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicação	1



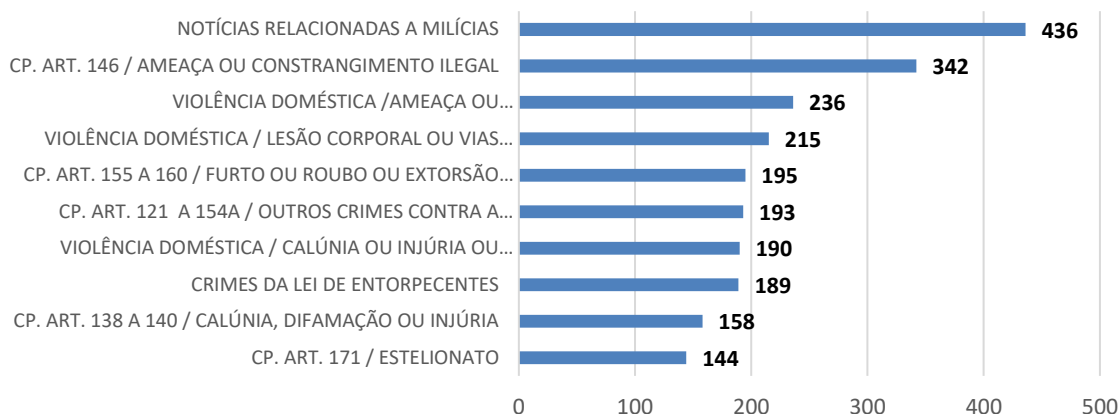
## 2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2021, foram distribuídas um total de **18.836** comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **18.799** 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.



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

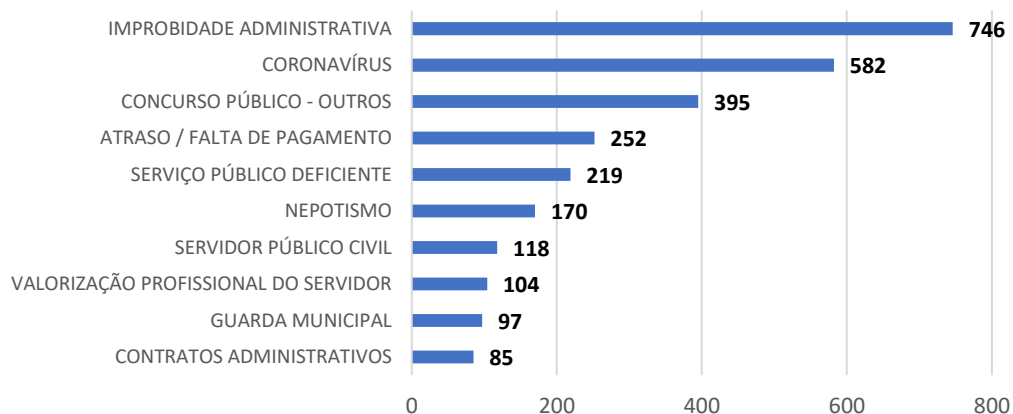
### INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 78 temas: 1.660

Total: 3.958

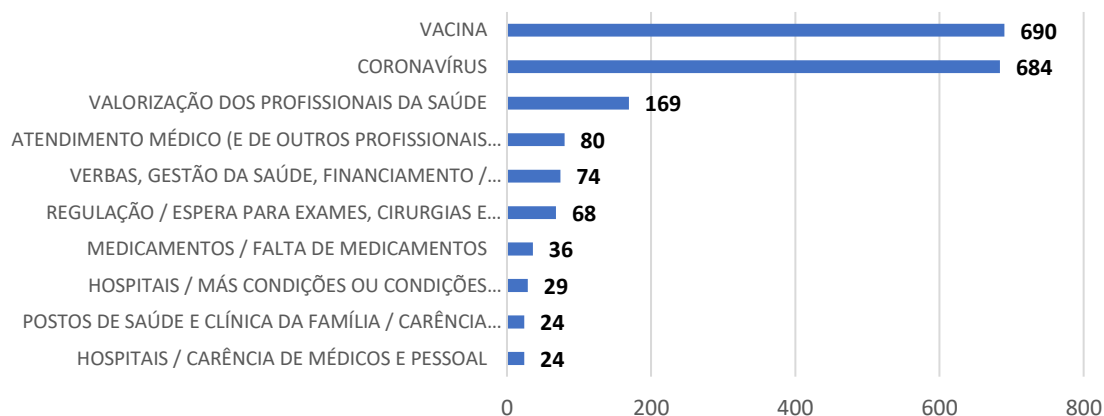
### TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 30 temas: 774

Total: 3.542

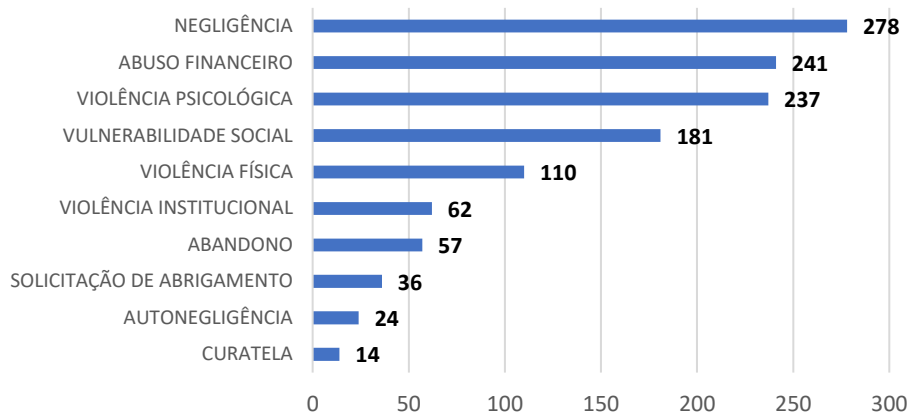
### TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 34 temas: 250

Total: 2.128

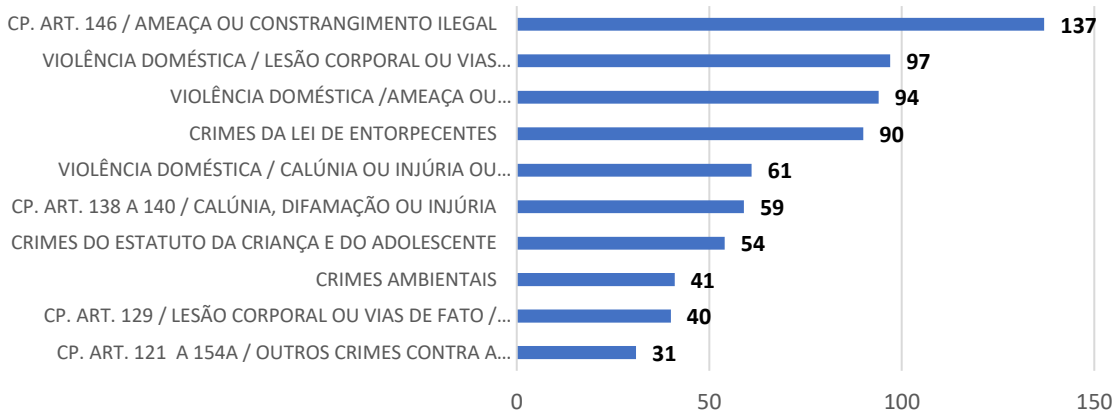
## IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 8 temas: 20

Total: 1.260

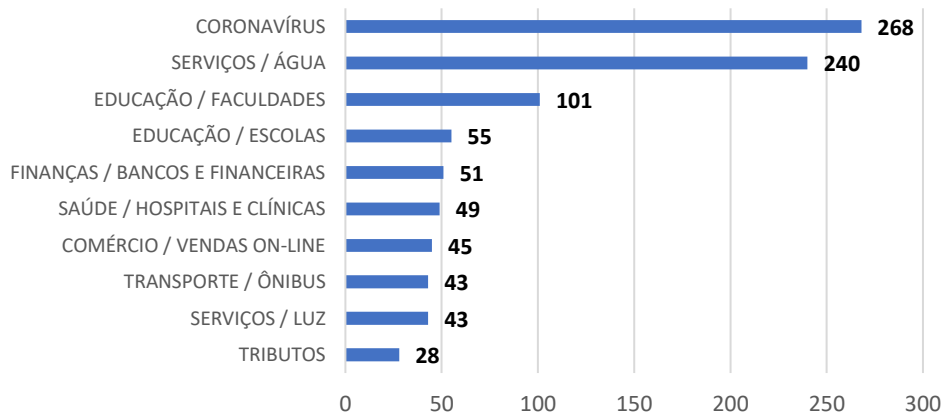
## CRIMINAL



Outros 64 temas: 540

Total: 1.244

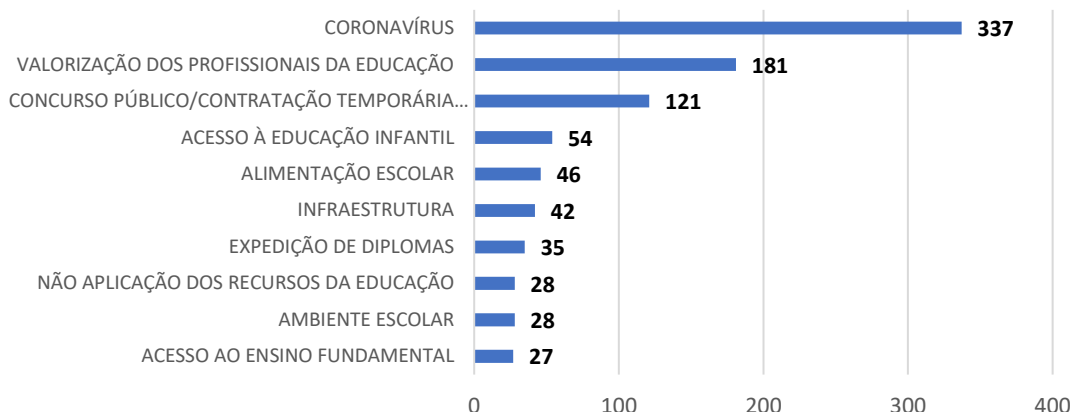
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 49 temas: 309

Total: 1.232

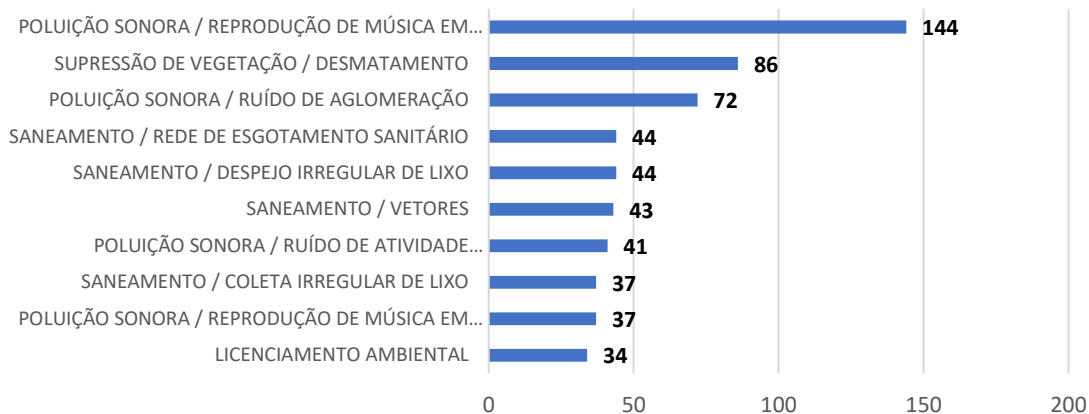
## TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 13 temas: 124

Total: 1.023

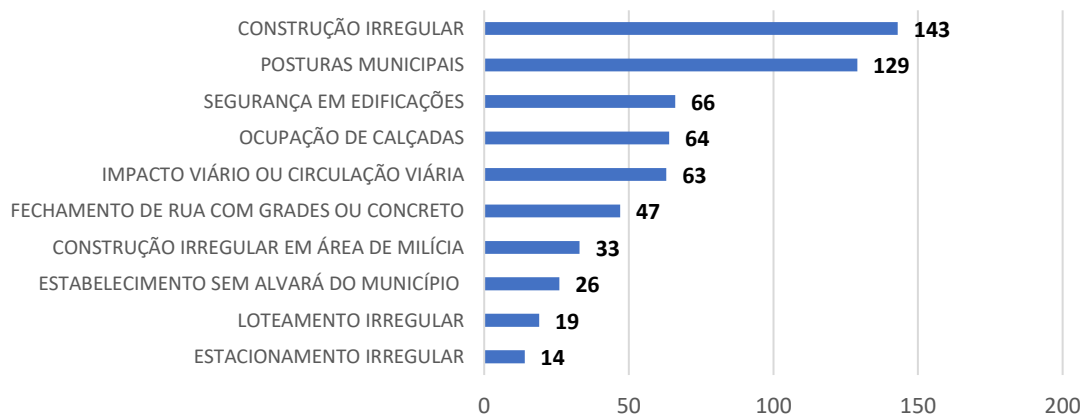
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 22 temas: 185

Total: 767

## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA

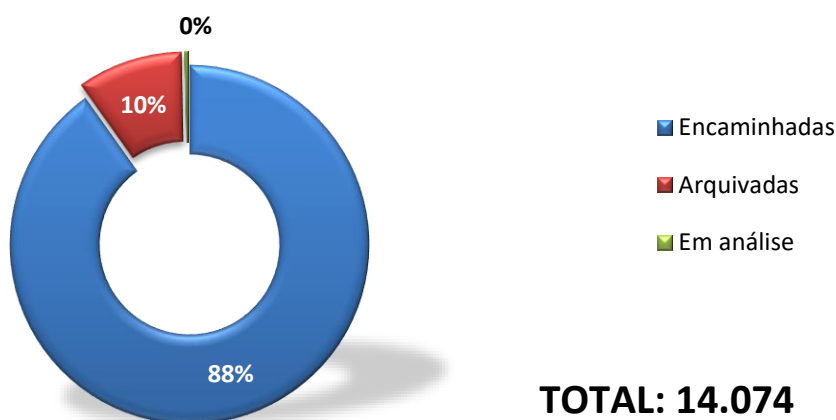


Outros 8 temas: 32

Total: 636

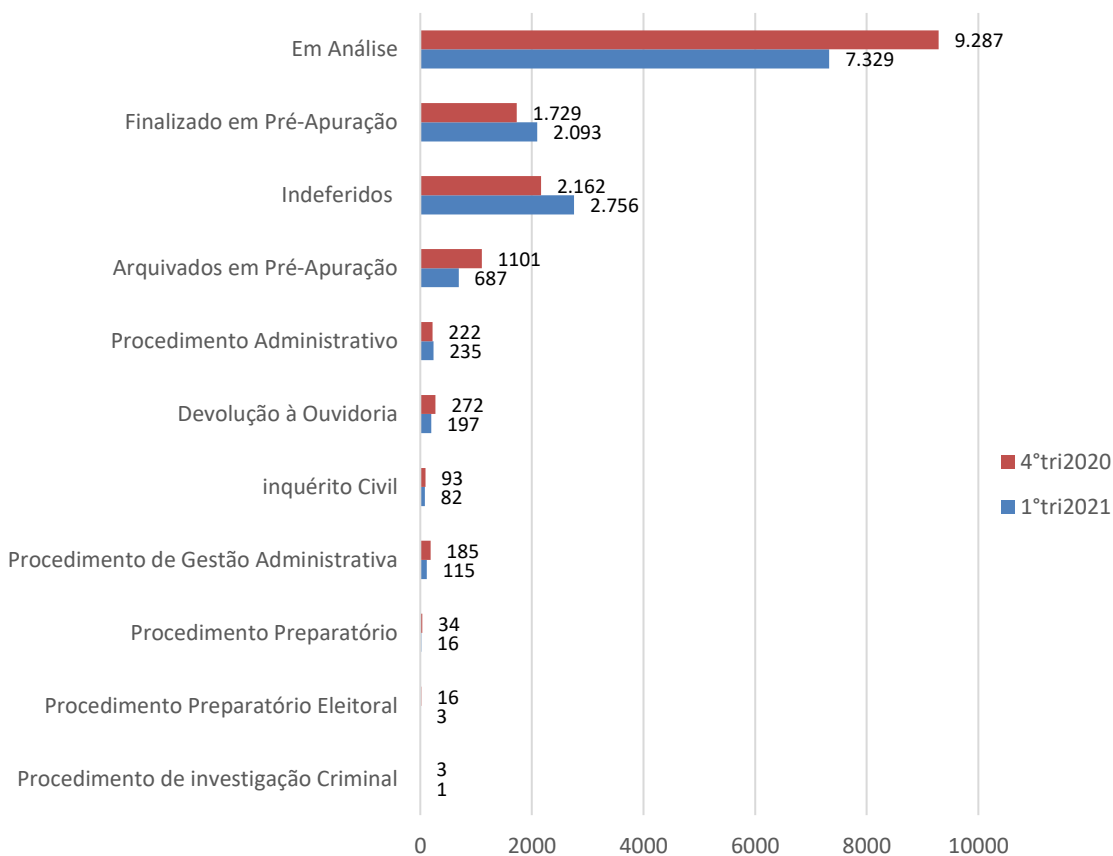
## 2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre

## Estado das Comunicações



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 9abr.

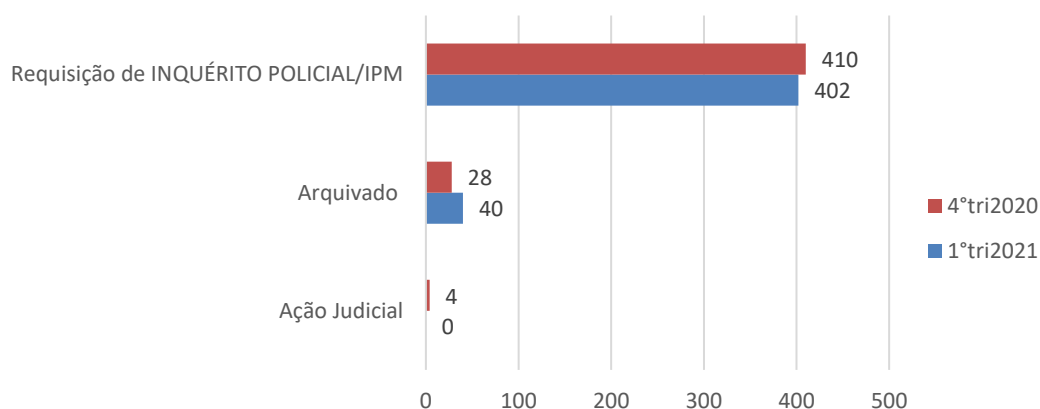
## 2.11 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre

Expedientes Ouvidoria no trimestre: **13.822**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 9abr.



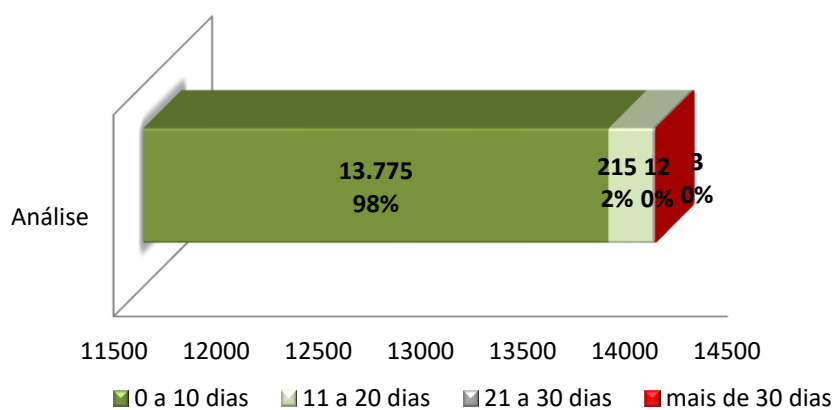
## Medidas Adotadas



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 9abr.

### 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.

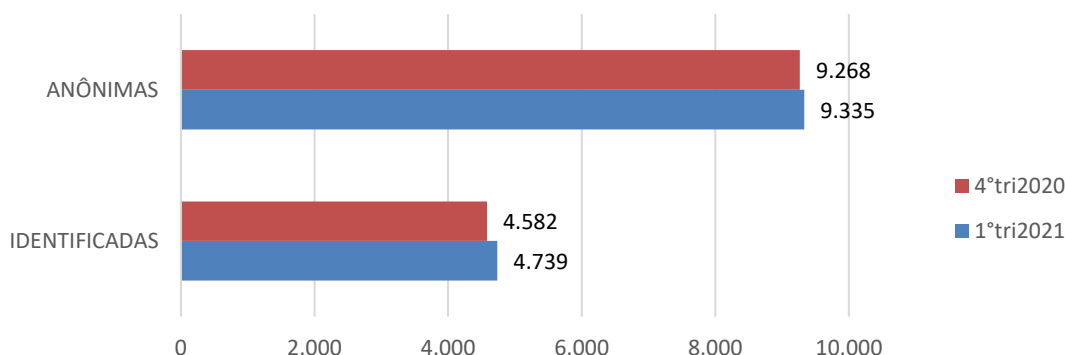


**Total: 14.005**

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	12.577	114	5	1
Arquivadas	1.198	101	7	2
<b>Total</b>	<b>13.775</b>	<b>215</b>	<b>12</b>	<b>3</b>

### 2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

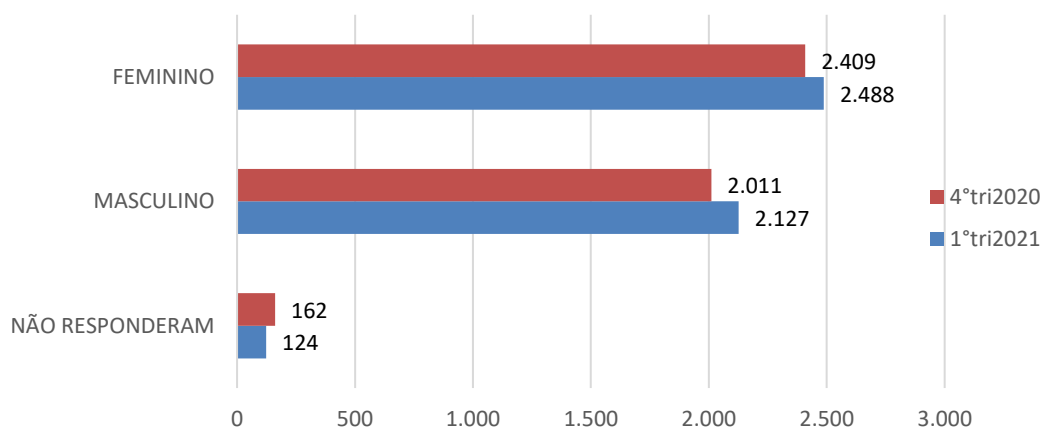
Das 14.074 (quatorze mil e setenta e quatro) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 9.335 (nove mil trezentos e trinta e cinco) foram anônimas, enquanto 4.739 (quatro mil setecentos e trinta e nove) foram identificadas.



Total 1ºTri2021: **14.074**      Total 4ºTri2020: **13.850**

### 2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 4.739 (quatro mil setecentos e trinta e nove) comunicações identificadas, 2.488 (dois quatrocentos e oitenta e oito) foram registradas pelo gênero feminino, 2.127 (dois mil cento e vinte e sete) foram registradas pelo gênero masculino e em 124 (cento e vinte e quatro) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 1ºTri2021: **4.739**      Total 4ºTri2020: **4.582**

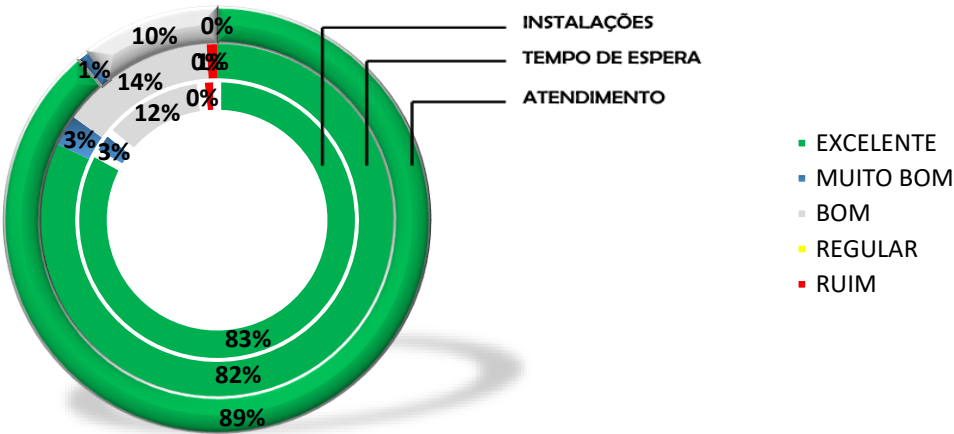
# 3 Pesquisas de satisfação

## 3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

- Presencial

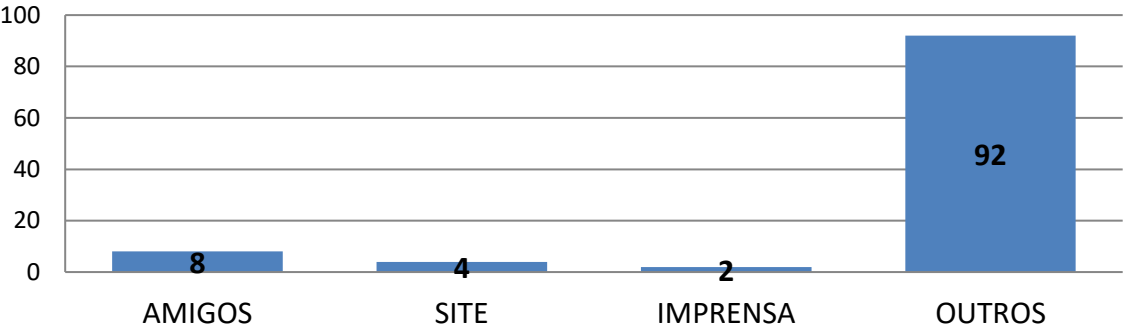
Em um universo de 328 atendimentos, 106 (32%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	88	EXCELENTE	87	EXCELENTE	94
MUITO BOM	3	MUITO BOM	3	MUITO BOM	1
BOM	13	BOM	15	BOM	11
REGULAR	0	REGULAR	0	REGULAR	0
RUIM	2	RUIM	1	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

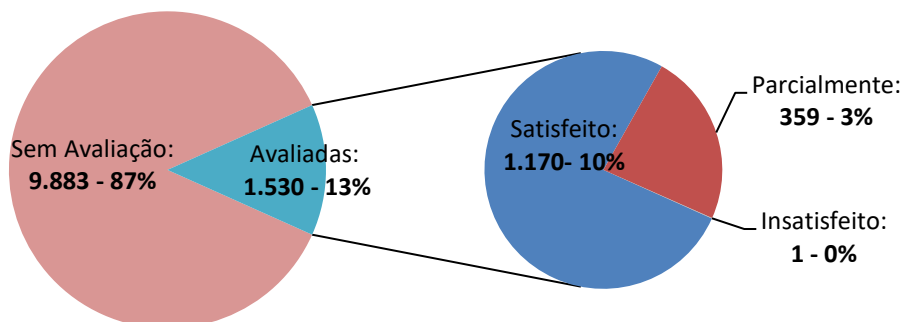


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

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

- **Telefone 127 (ligação paga pelo cidadão)**

Em um universo de 11.413 ligações atendidas, 1.530 (13%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

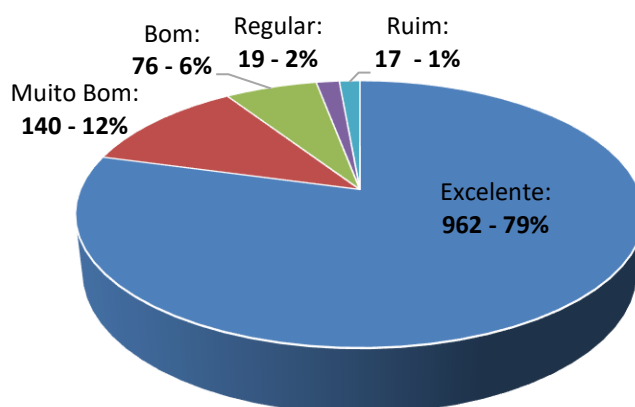


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	3.535	583	423	160	-
Fevereiro	3.682	441	336	105	-
Março	4.196	506	411	94	1
<b>Total</b>	<b>11.413</b>	<b>1.530</b>	<b>1.170</b>	<b>359</b>	<b>1</b>

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

- **Internet**

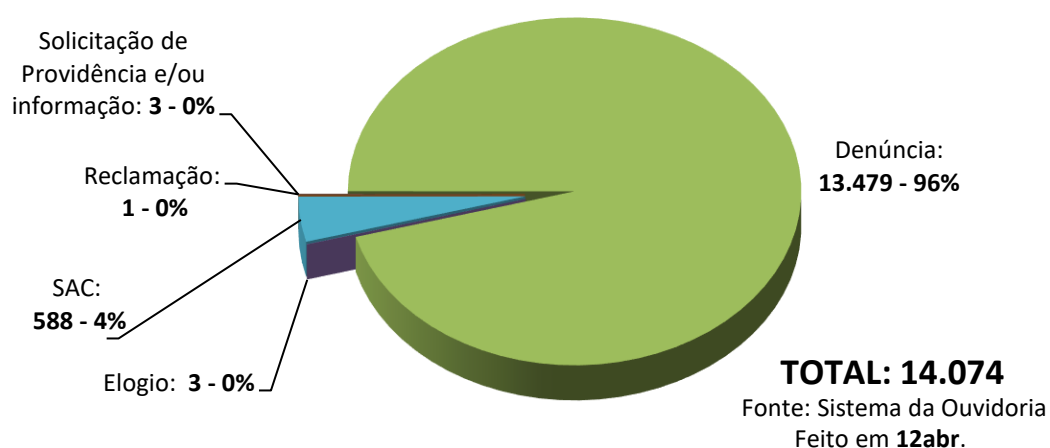
Em um universo de 7.714 comunicações, 1.214 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



## 4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

### 4.1 - Distribuição das comunicações por classe

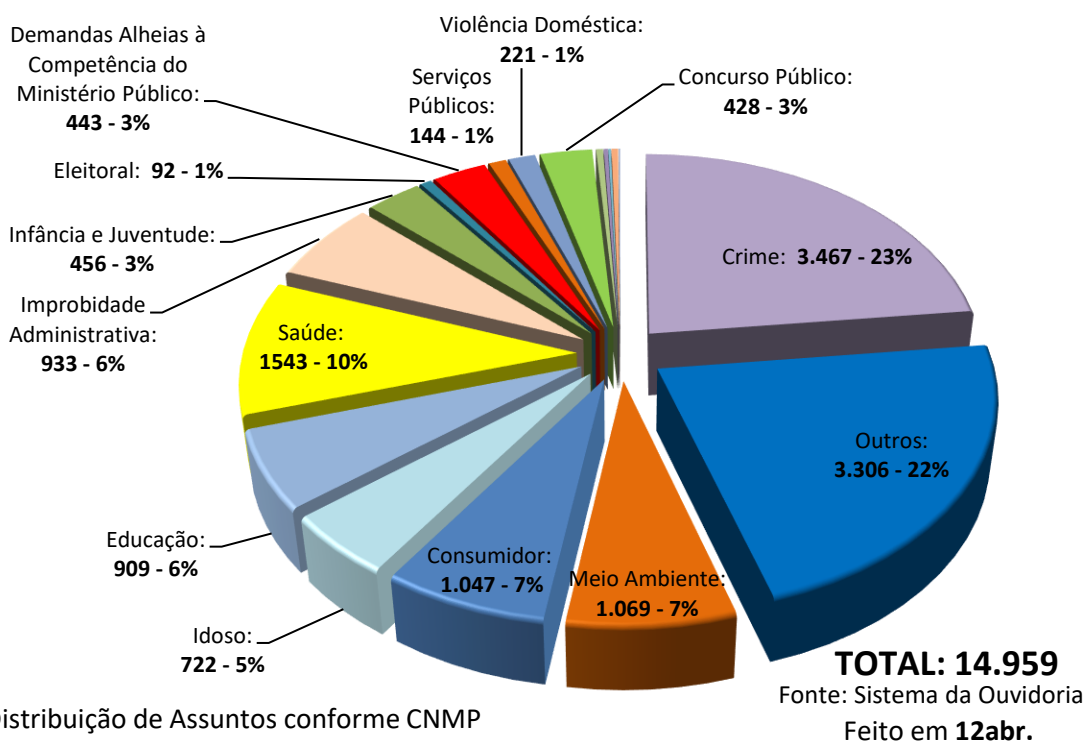
As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qtd.	Tratados	Pendentes
Denúncia	13.479	13.441	38
Elogio	3	3	-
Sugestão	-	-	-
SAC	588	588	-
Solicitação de Providência e/ou informação	3	3	-
Crítica	-	-	-
Reclamação	1	1	-



#### 4.2 – Distribuição das comunicações por assunto



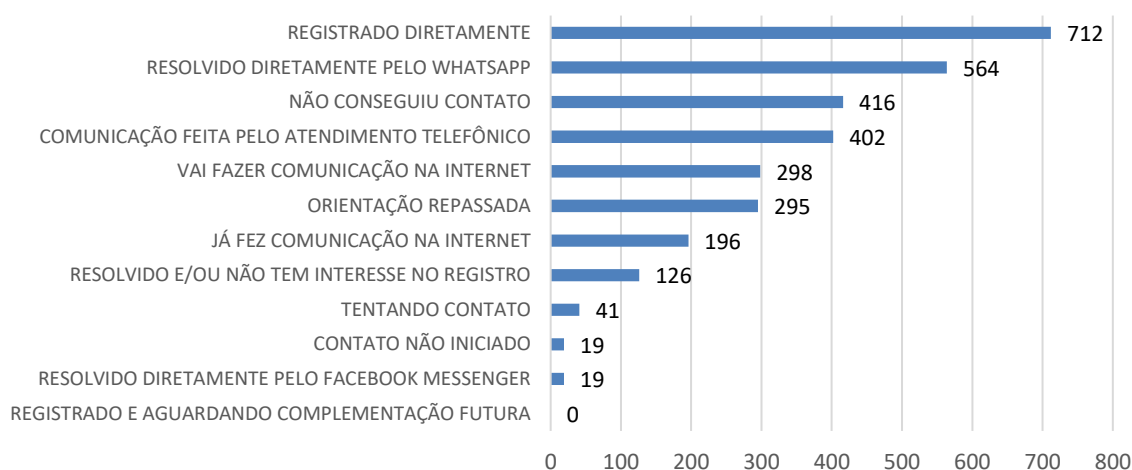
Crime	3.467
Outros	3.306
Meio Ambiente	1.069
Consumidor	1.047
Idoso	722
Educação	909
Saúde	1.543
Improbidade Administrativa	933
Infância e Juventude	456
Eleitoral	92
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	443
Serviços Públicos	144
Violência Doméstica	221
Concurso Público	428
Administração e Funcionamento do Ministério Público	57
Acessibilidade	34
Execução Penal	21
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	54
Controle Externo da Atividade Policial	13
Remuneração de Membros e Servidores	0
Pendentes	38

## 5 Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas pelo WhatsApp/Facebook, e-mail e FalaBr, durante o 1º Trimestre de 2021.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

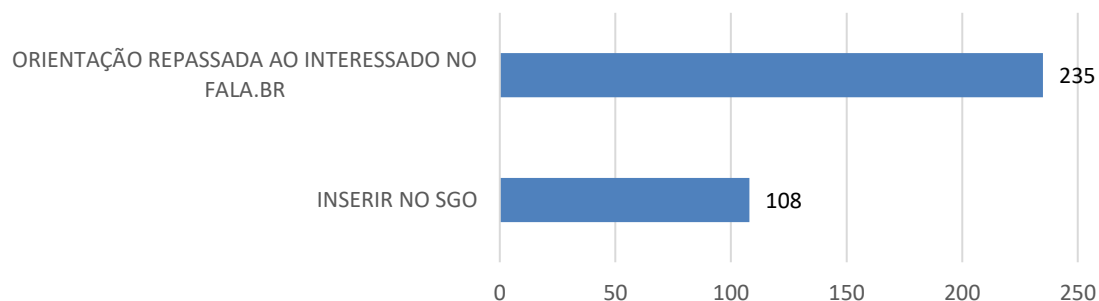
### GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



ESTATÍSTICAS DO WHATSAPP E FACEBOOK				
GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS	JAN	FEV	MAR	Total Geral
JÁ FEZ COMUNICAÇÃO NA INTERNET	67	54	75	196
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	139	125	138	402
REGISTRADO DIRETAMENTE	206	205	301	712
REGISTRADO E AGUARDANDO COMPLEMENTAÇÃO FUTURA	0	0	0	0
ORIENTAÇÃO REPASSADA	114	99	82	295
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO FACEBOOK MESSENGER	7	9	3	19
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	150	206	208	564
TENTANDO CONTATO	0	1	40	41
CONTATO NÃO INICIADO	0	1	18	19
NÃO CONSEGUIU CONTATO	127	115	174	416
VAI FAZER COMUNICAÇÃO NA INTERNET	82	89	127	298
RESOLVIDO E/OU NÃO TEM INTERESSE NO REGISTRO	37	31	58	126
<b>Total Geral</b>	<b>929</b>	<b>935</b>	<b>1224</b>	<b>3.088</b>

- Demandas do Fala.br

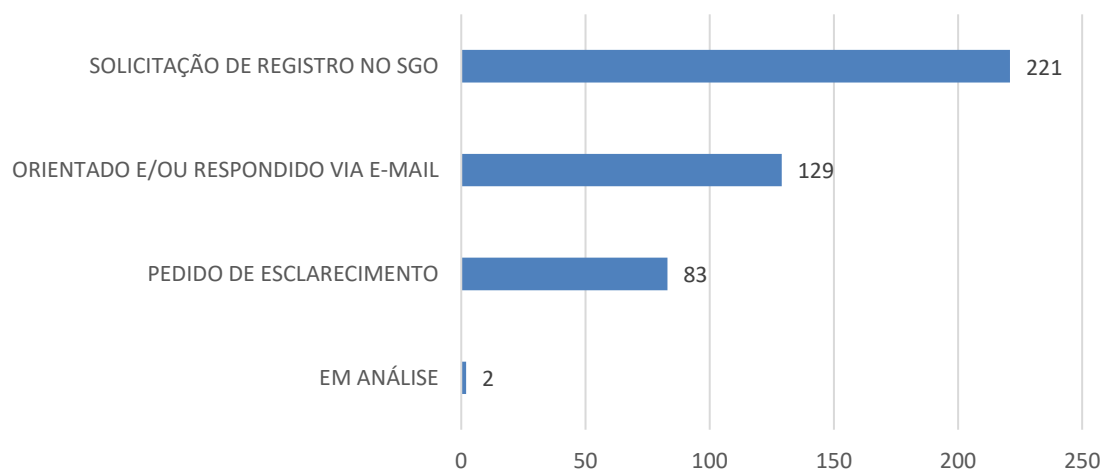
### AÇÕES NO FALA.BR



AÇÕES NO FALA.BR	JAN	FEV	MAR	Total Geral
INSERIR NO SGO	44	50	14	108
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	102	95	38	235
<b>Total Geral</b>	<b>146</b>	<b>145</b>	<b>53</b>	<b>343</b>

- Demandas de E-mails

### CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS



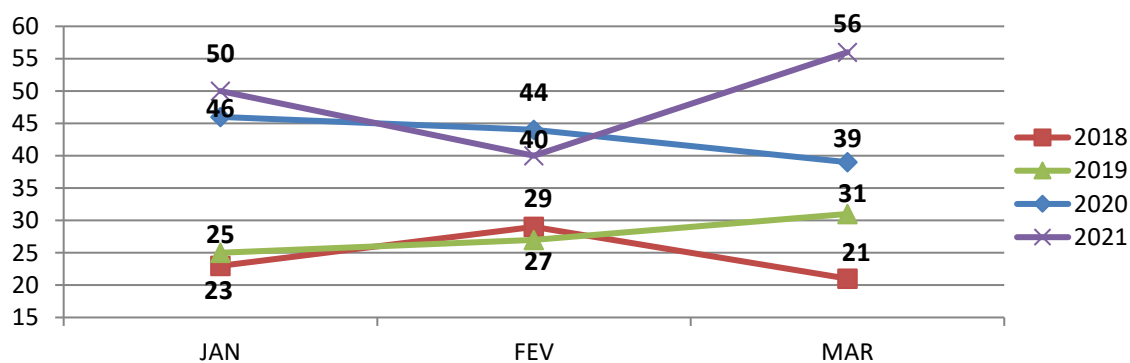
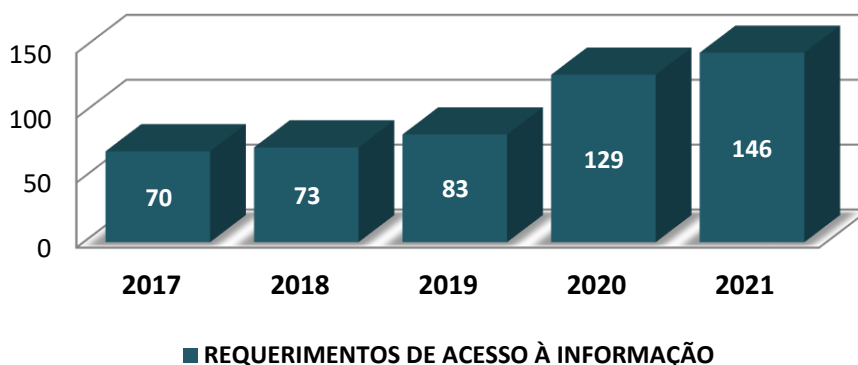
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	JAN	FEV	MAR	Total Geral
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL	30	42	57	129
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	15	28	40	83
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	58	67	96	221
EM ANÁLISE	0	0	2	2
<b>Total Geral</b>	<b>103</b>	<b>137</b>	<b>195</b>	<b>435</b>

## 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 segundo trimestre: 146**
- **Média mensal de pedidos no primeiro trimestre: aproximadamente 49**

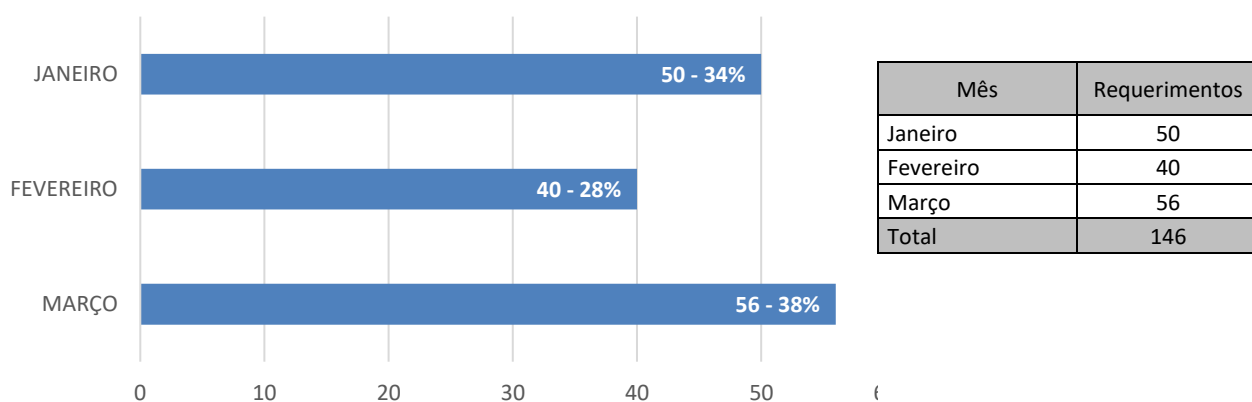


Total 2018: **73**    Total 2019: **83**    Total 2020: **129**    Total 2021: **146**  
 Média Mensal: ≈ **24**    Média Mensal: ≈ **28**    Média Mensal: **43**    Média Mensal: ≈ **49**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## 6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

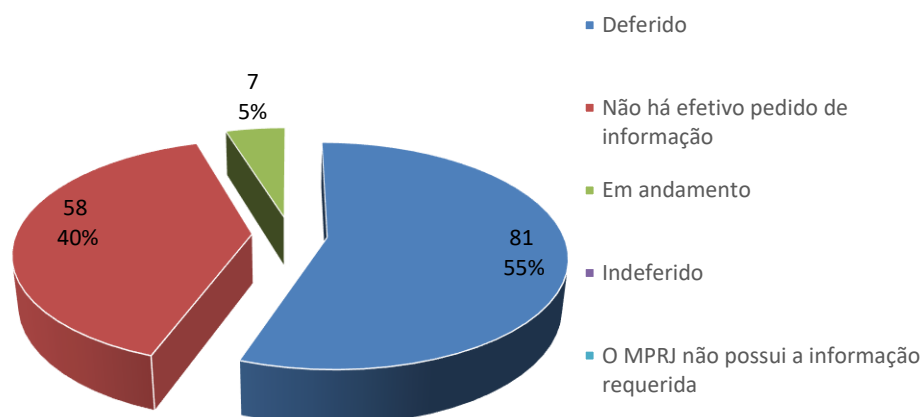
Esses 146 (cento e quarenta e seis) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



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

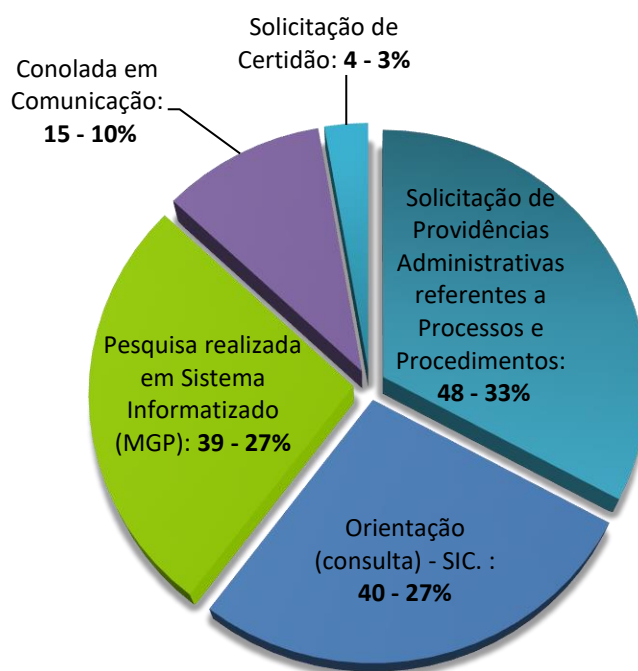
Os cento e quarenta e seis requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	O MPRJ não possui a informação requerida	Total
Janeiro	33	17	-	-	-	50
Fevereiro	26	14	-	-	-	40
Março	22	27	7	-	-	56





Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	48	33%
Orientação (consulta) – SIC.	40	27%
Solicitação de certidão	4	3%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	39	27%
Convolada em comunicação	15	10%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



**TOTAL: 146**

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

Tempo médio de resposta: **09 dias (até 12/04)**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	50	01	08 dias
Fevereiro	40	03	09 dias
Março	56	05	09 dias
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>09</b>	<b>09 dias</b>

## 7 Reuniões

- **Em 15/01/21:** Apresentação da Ouvidoria ao recém empossado Promotor de Justiça com participação da Dr<sup>a</sup> Gabriela Tabet e CECON
- **Em 18/01/21:** Reunião do Projeto de Gestão Documental com participação do supervisor da Ouvidoria, Leonardo da Silva Braga e GECOM
- **Em 05/02/21:** Reunião com GAESP sobre APDF 365
- **Em 24/02/21:** Reunião ordinária do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão
- **Em 02/03/21:** Reunião do Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, e equipe da Ouvidoria
- **Em 16/03/21:** Apresentação do Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, no evento da CGE “Dia do Ouvidor”
- **Em 18/03/21:** Reunião sobre implementação do peticionamento externo equipe LAI da Ouvidoria e equipe da GSI
- **Em 24/03/21:** Reunião com Centro de Memória do MPRJ sobre projeto “Ouvidoria em Memória “
- **Em 26/03/21:** Reunião do CNOMP para posse da nova diretoria

## 8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRJ

- **Em 10/03:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu, de forma remota, através da plataforma *Teams*, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 737254;

## 9 Notícias

Em 17/03: MPRJ participa de evento para celebrar o Dia Nacional do Ouvidor



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do ouvidor Augusto Vianna Lopes, participou nesta terça-feira (16/03) de um evento promovido pela Controladoria-Geral do Estado (CGE-RJ) para celebrar o Dia Nacional do Ouvidor. Ao lado dos ouvidores do Governo do Estado, da Defensoria Pública do Estado, da

Procuradoria-Geral do Estado, e da coordenadora da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE-RJ), o ouvidor do MPRJ falou do papel exercido pelo órgão e de sua importância para o controle social das instituições públicas.

“A Ouvidoria é um dos instrumentos mais importantes que a Constituição Federal instituiu e, com essa visão, o MPRJ tem pautado suas condutas para construir, junto à sociedade civil, um vínculo de colaboração mútua para que possamos cada vez mais apresentar melhores serviços aos cidadãos. Somos muito mais que um canal para receber denúncias e reclamações, mas instrumentos para a formação de políticas institucionais, verificando falhas e aprimorando mecanismos e serviços”, destacou Augusto Vianna Lopes.

O ouvidor do MPRJ lembrou que, este ano, o projeto “Ouvidoria Itinerante”, que leva os serviços da Ouvidoria a locais distantes e carentes, completa 12 anos. “Buscamos, com essa proposta, atingir aquele cidadão ou organização social que não consegue ter contato com a Ouvidoria pelos canais tradicionais, que são o atendimento presencial, Call Center, correspondência, formulário eletrônico, Facebook e WhatsApp. Criamos também, recentemente na pandemia, o serviço chamado ‘Onde falta água?’, para apurar demandas de falta de abastecimento de água, além de recebermos diferentes denúncias relacionadas, por exemplo, a desvios na campanha de vacinação, corrupção, desvio de verbas, idoso em situação de vulnerabilidade, prática de crimes e cobrança abusiva de preços, a título de exemplo. Entre dezembro de 2020 e fevereiro deste ano foram 13.916 ouvidorias recebidas, sendo 91% aproveitadas e apenas 9% não remetidas aos órgãos com atribuição, seja por falta de dados ou de informações complementares por parte do

denunciante. Como prestadores de serviços, precisamos saber os anseios da sociedade e como estamos sendo pautados pelo cidadão”, finalizou Augusto.

A ouvidora-geral do estado, Rosângela Dias Marinho, destacou que a Ouvidoria é o primeiro nível de participação do cidadão junto ao Estado, responsável pela transparência, acesso à informação e controle social. Já Guilherme Pimentel, ouvidor da Defensoria Pública, falou da necessidade de valorização dos órgãos para que a sociedade civil tenha acolhimento das instituições. Para a coordenadora da Ouvidoria do TCE-RJ, Maristela Tavares, o papel do Tribunal é o de fiscalizar o bom uso dos recursos públicos, e a Ouvidoria faz parte de uma preocupação permanente com a transparência dos dados, informações e dos serviços prestados pela TCE. Por fim, o ouvidor da PGE-RJ, Nicola Tutungi Junior, explicou que o desafio principal do órgão é desfazer a impressão de que o Estado está contra o cidadão e esclarecer o importante papel do órgão em defesa dos recursos públicos e da arrecadação dos tributos, além de controlar a legalidade da administração pública.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/103203> )

# 10 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dr. Augusto Vianna Lopes - Ouvidor 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
- Lílíane Moraes Pestana - Técnico – Processual
- Luciana Maria dos Anjos Meira - Analista – Processual
- Marcelo G. Andrade Haberlehner – Extraquadro - CSI
- 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

- Leonardo da Silva Braga - Técnico - Administrativo / Supervisor
- Charles Gomes da Silva - Cargo em Comissão
- Claudio Francisco Chagas de Carvalho - Técnico - Processual
- Claudius Ferreira da Silva - Ten. Cel. PM/ Extraquadro - CSI
- 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 Vitorino 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

**Estagiária**

- Livian Castro de Souza da Silva – Estagiária/ manhã