



RELATÓRIO SEMESTRAL

de Atividades

2º Semestre 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

1 Apresentação	4
2 Dados Estatísticos	5
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 ¹²⁷	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 semestre	13
211–Resultados das comunicações recebidas no semestre	13
212–Quanto à identificação/ao anonimato	14
213–Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	14
3 Pesquisas de Satisfação	15
31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	15
32–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	16
33–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	16
4 Lei de Acesso à Informação	17

4.1– Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011	17
4.2– Distribuição dos requerimentos mês a mês	18
4.3– Situação e características dos pedidos de acesso à informação	18
4.4– Respostas aos pedidos de acesso à Informação	19
5 Reuniões	20
6 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRI	23
7 Notícias	24
8 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRI	28

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o segundo semestre de 2021.

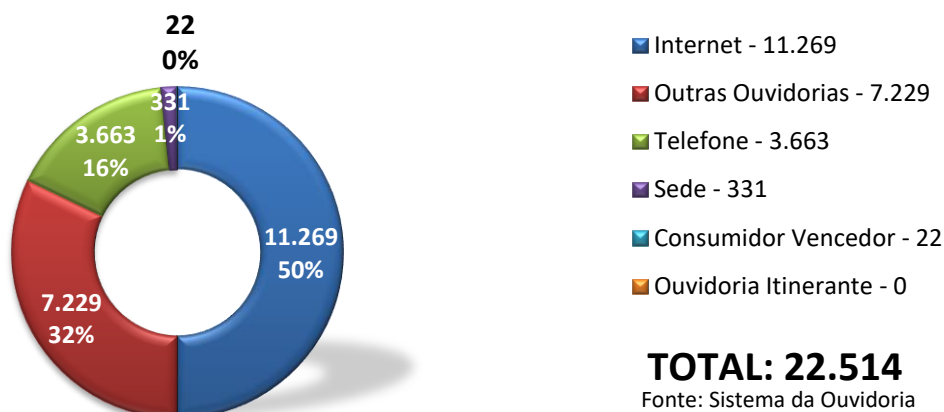
Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (primeiro semestre de 2021) com os primeiros semestres dos anos anteriores (primeiro semestre de 2018 e 2019), a fim de permitir uma perspectiva de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

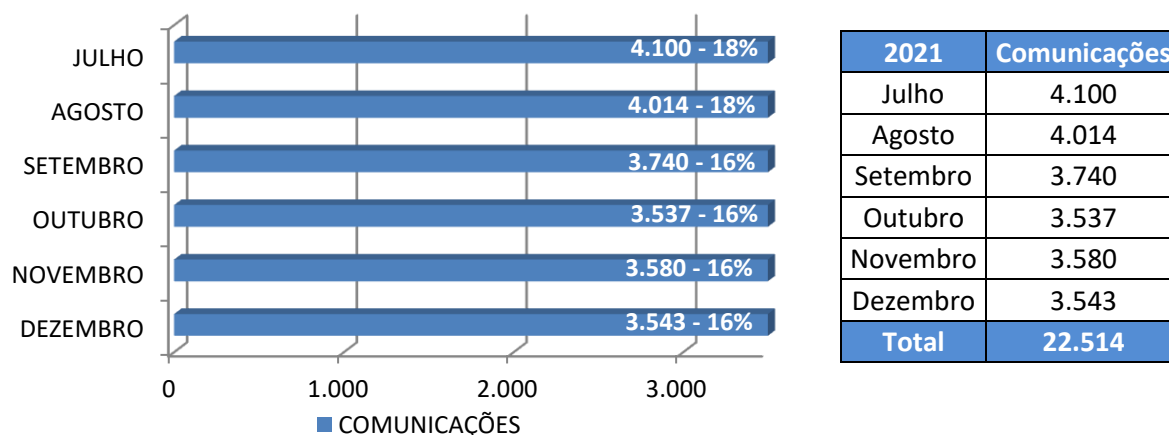
2.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo semestre de 2021, foram num total de 22.541 (vinte e dois mil quinhentos e quatorze).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

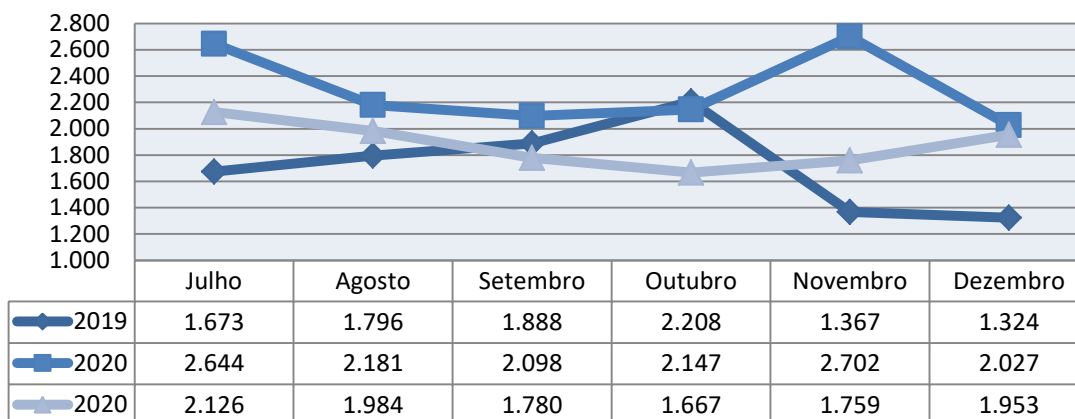
Essas 22.514 (vinte e dois mil quinhentos e quatorze) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 11.269 (onze mil duzentos e sessenta e nove) comunicações, sendo 1.013 (mil e treze) a mais que o mesmo período de 2019.

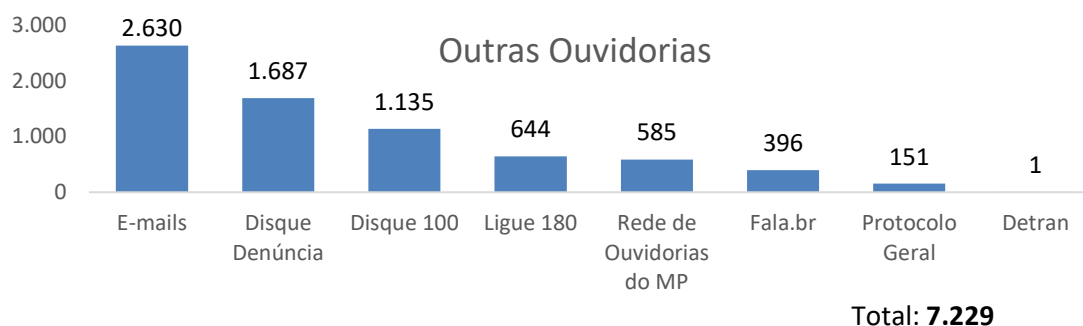


Fonte: Sistema da Ouvidoria

Total **2019: 10.256** Total **2020: 13.799** Total **2021: 11.269**
 Média Mensal: \approx **1.709** Média Mensal: \approx **2.300** Média Mensal: \approx **1.878**

2.4 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

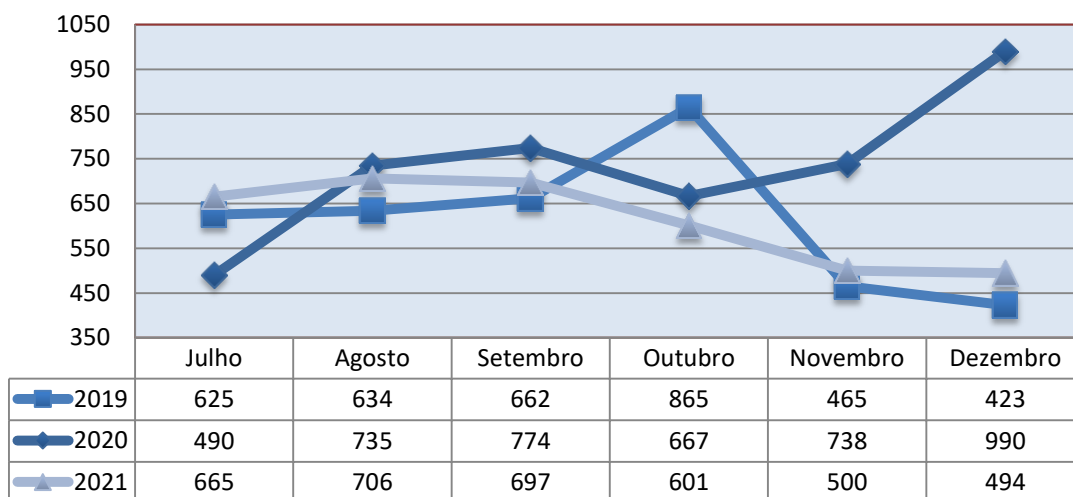
Recebemos comunicações oriundas do Disque 100, Ligue 180, Disque Denúncia, Detran, Fala.br, e-mails, Protocolo Geral do MP e rede de Ouvidoria do MP.



2021	E-mails	Disque Denúncia	Disque 100	Rede de Ouvidoria do MP	Ligue 180	Fala.Br	Detran	Protocolo
Julho	480	296	194	88	111	71	0	23
Agosto	419	306	199	110	112	90	0	38
Setembro	443	270	180	108	116	63	0	27
Outubro	438	231	221	105	111	61	0	28
Novembro	490	299	179	98	110	60	0	18
Dezembro	360	285	162	76	84	51	1	17
Total	2.630	1.687	1.135	585	644	396	1	151

2.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do atendimento telefônico 127

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 14.966 (quatorze mil novecentos e sessenta e seis) ligações, com 3.663 (três mil seiscentos e sessenta e três) registros, sendo 11 (onze) comunicações a menos que o mesmo período de 2019.

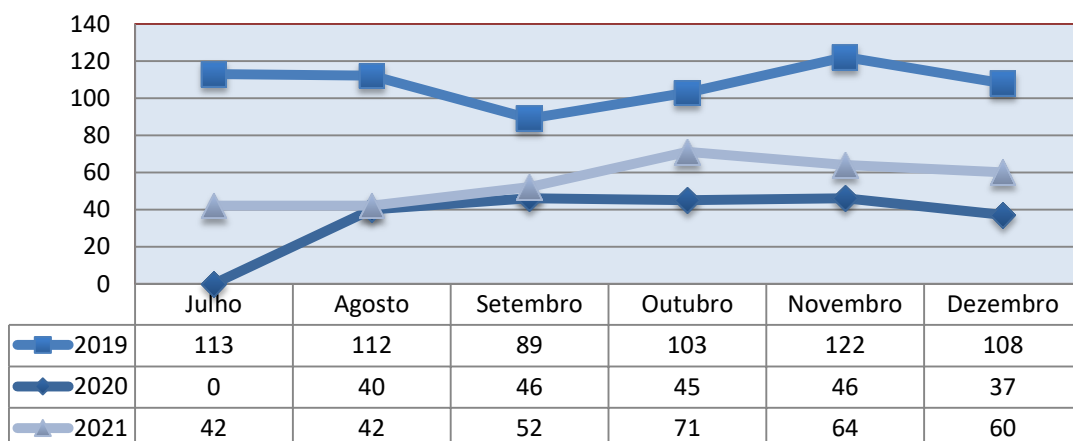


Fonte: Sistema da Ouvidoria

Total 2019: 3.674 **Total 2020: 4.394** **Total 2021: 3.663**
Média Mensal: ≈ 612 **Média Mensal: ≈ 732** **Média Mensal: ≈ 611**

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

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 550 (quinhentos e cinquenta) atendimentos, com 331 (trezentos e trinta e um) registros, sendo 117 (cento e dezessete) comunicações a mais que o mesmo período de 2020.

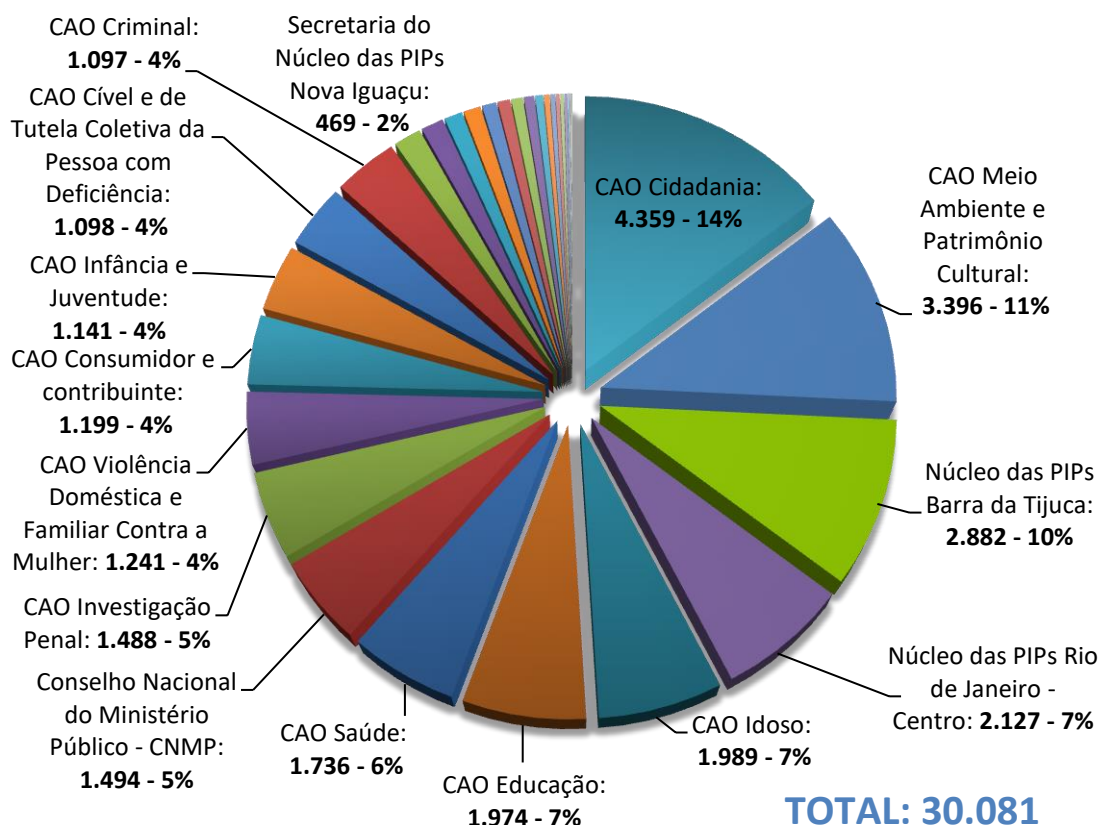


Fonte: Sistema da Ouvidoria

Total 2019: 647 **Total 2020: 214** **Total 2021: 331**
Média Mensal: ≈ 108 **Média Mensal: ≈ 36** **Média Mensal: ≈ 55**

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

Das 22.514 comunicações recebidas no primeiro semestre foram gerados 30.081 expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:



DESTINATÁRIO	Total	DESTINATÁRIO	Total
CAO Cidadania	4.359	Secretaria do Núcleo das PIPs Niterói	245
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	3.396	Corregedoria	212
Núcleo das PIPs Barra da Tijuca	2.882	Ministério Público Federal - MPF	197
Núcleo das PIPs Rio de Janeiro - Centro	2.127	Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	173
CAO Idoso	1.989	CAO Eleitoral	136
CAO Educação	1.974	Ministério Público do Trabalho - MPT	96
CAO Saúde	1.736	Secretaria Geral	83
Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP	1.494	Conselho Nacional de Justiça - CNJ	69
CAO Investigação Penal	1.488	Coordenadoria de Segurança e Inteligência	63
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	1.241	CAO Execução Penal	55
CAO consumidor e contribuinte	1.199	Ministério Público Militar - MPM	37
CAO Infância e Juventude	1.141	CAO e Institucional dos Procuradores de Justiça	10
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	1.098	Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	07
CAO Criminal	1.097	Defensoria Pública da União	06
Secretaria do Núcleo das PIPs Nova Iguaçu	469	GAECO	05
Secretaria do Núcleo das PIPs Duque de Caxias	384	Ordem dos Advogados do Brasil	05
Assessoria Executiva	310	Diretoria de Recursos Humanos	03
Secretaria do Núcleo das PIPs São Gonçalo	295		

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

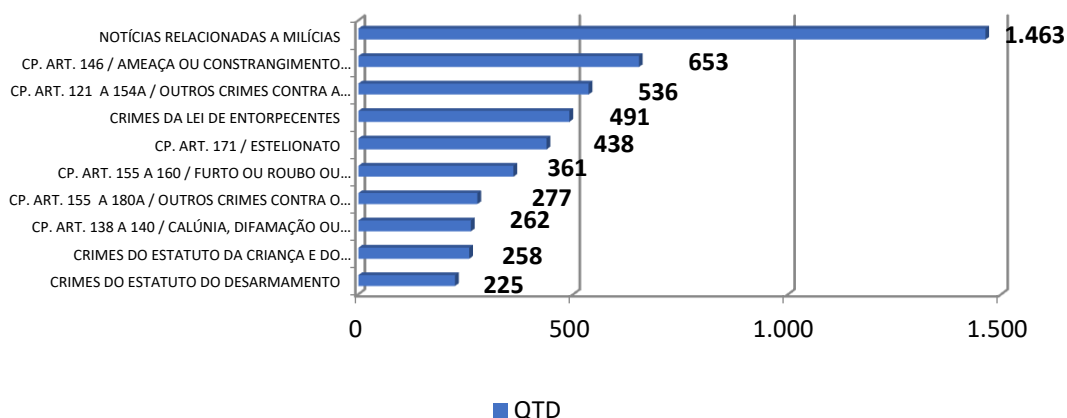
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as 22.514 comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo semestre de 2021, foram distribuídas num total de 30.081 expedientes ouvidorias, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 27.910 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



2.9 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações

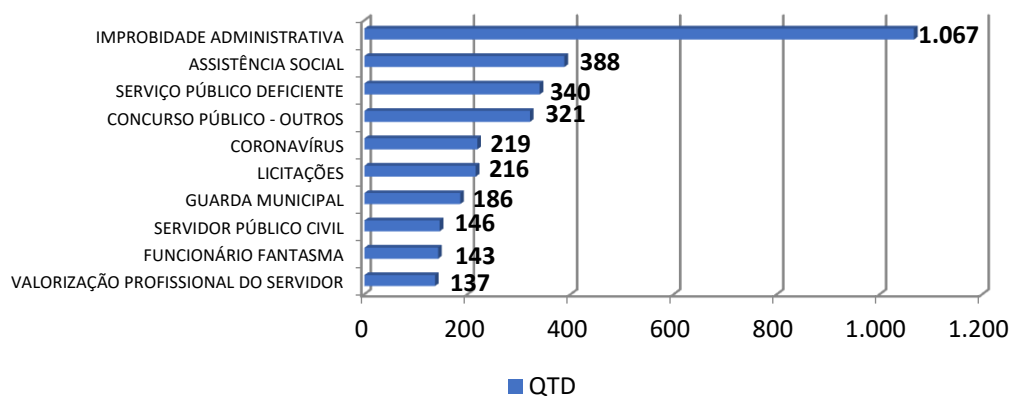
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 87 Temas: 2.855

Total: 7.819

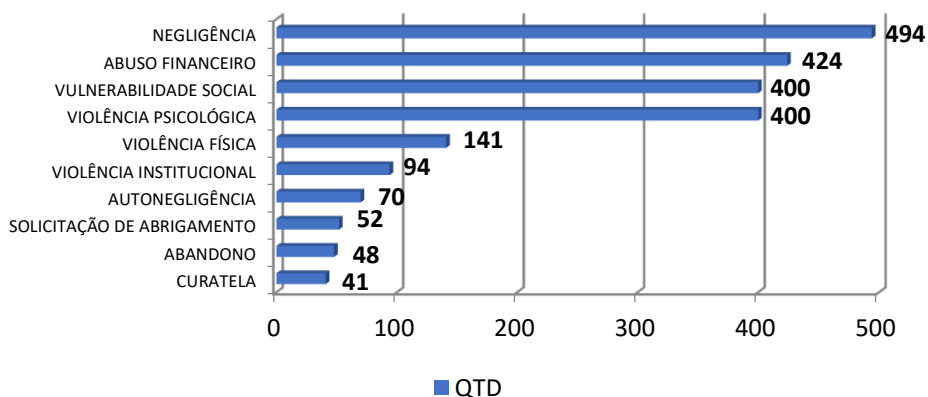
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 36 Temas: 1.119

Total: 4.282

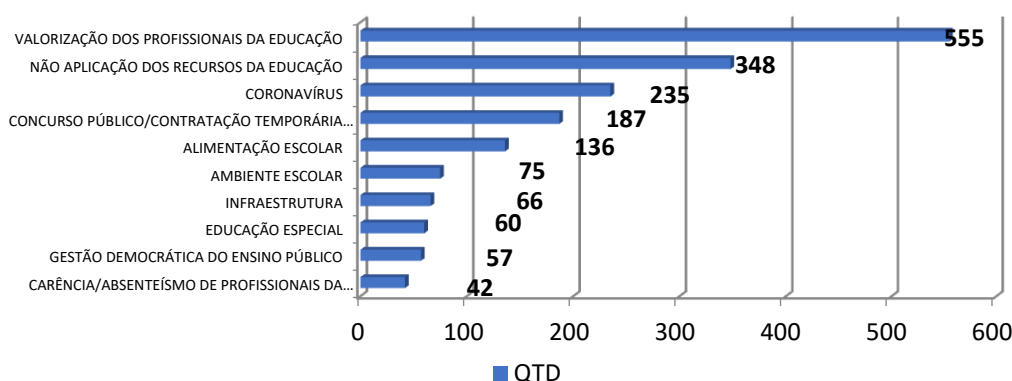
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 9 Temas: 69

Total: 2.233

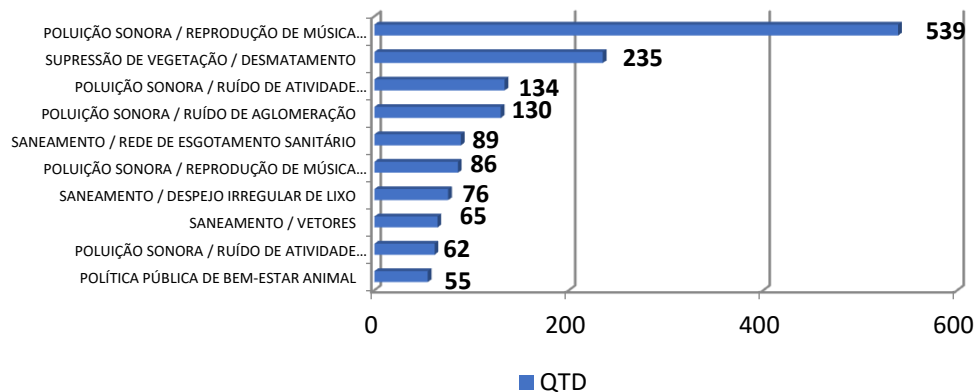
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 13 Temas: 213

Total: 1.974

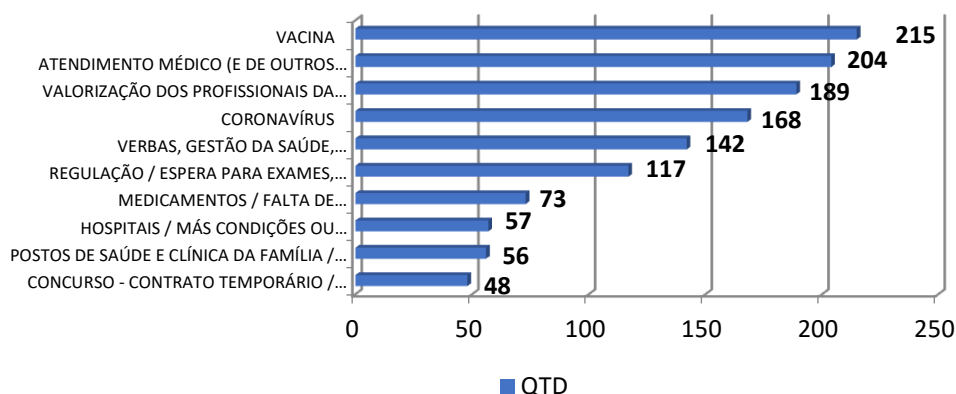
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 23 Temas: 409

Total: 1.880

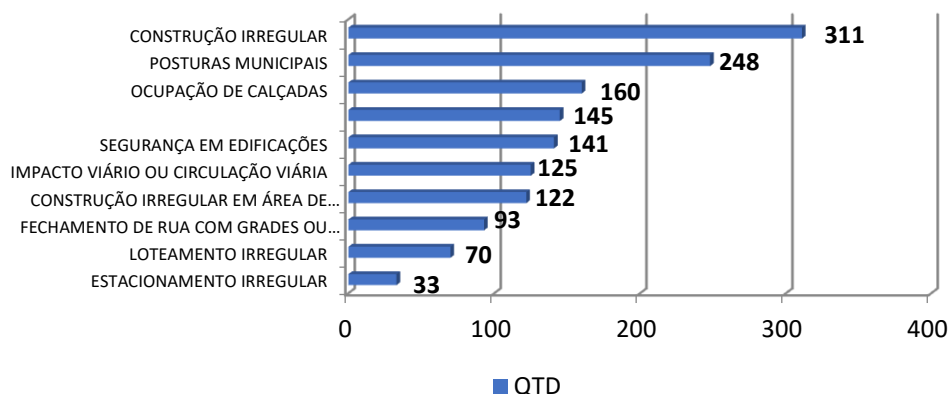
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 37 Temas: 467

Total: 1.736

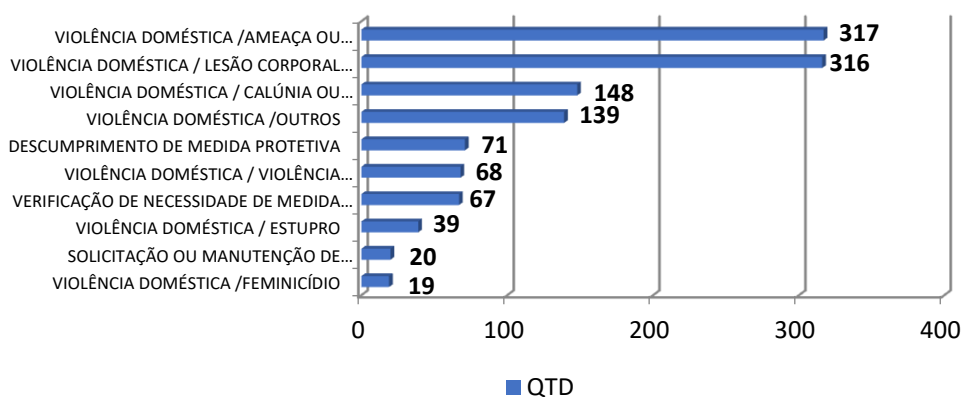
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 10 Temas: 68

Total: 1.516

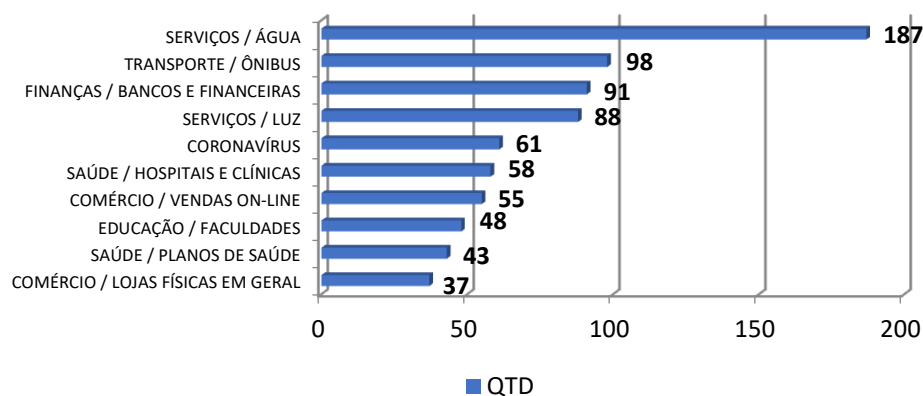
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER



Outros 6 Temas: 37

Total: 1.241

TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

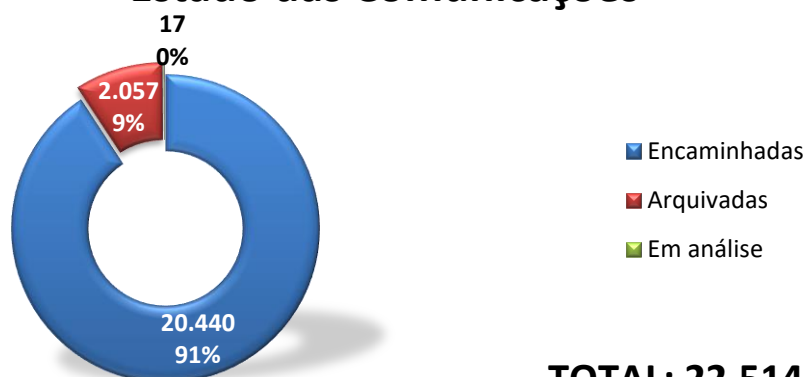


Outros 56 Temas: 433

Total: 1.199

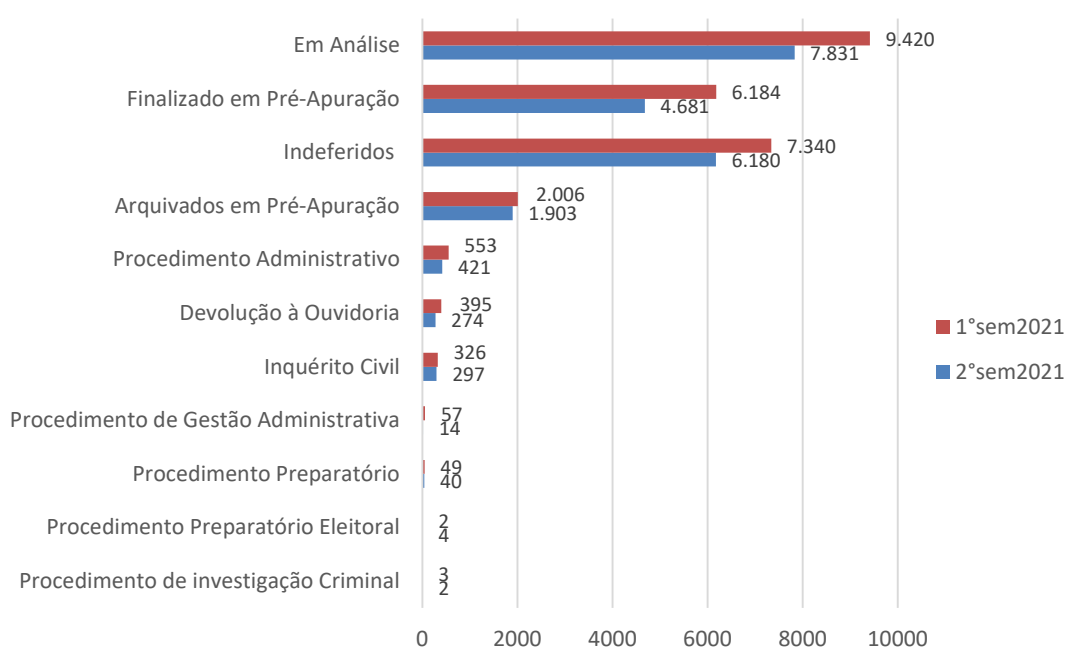
2.10 – Situação das comunicações recebidas no semestre

Estado das Comunicações

**TOTAL: 22.514**

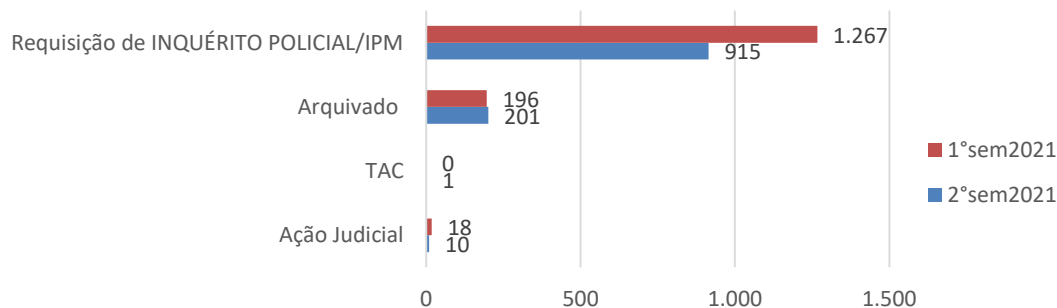
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 27jan

2.11 – Resultados das comunicações recebidas no semestre



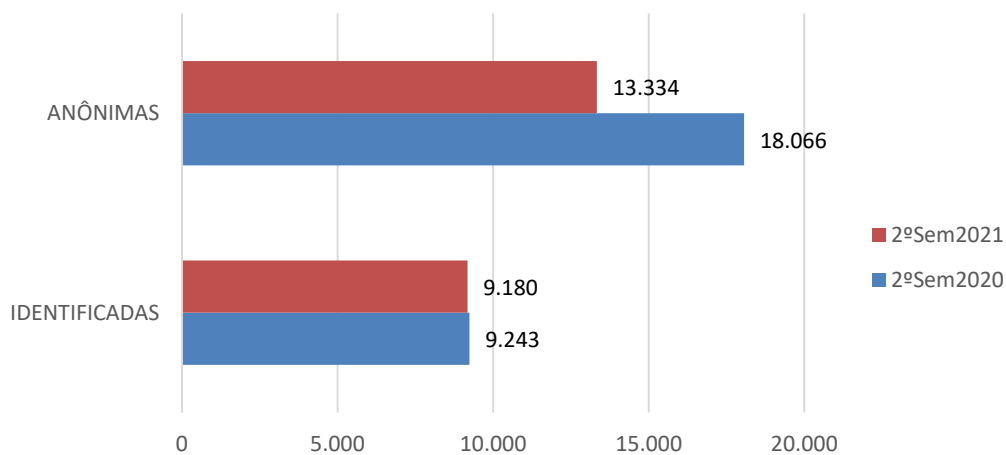
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 27/01/2022

Medidas Adotadas



2.12 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 22.514 (vinte e dois mil quinhentos e quatorze) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º semestre, 13.334 (treze mil trezentos e trinta e quatro) foram anônimas, enquanto 9.180 (nove mil cento e oitenta) foram identificadas.

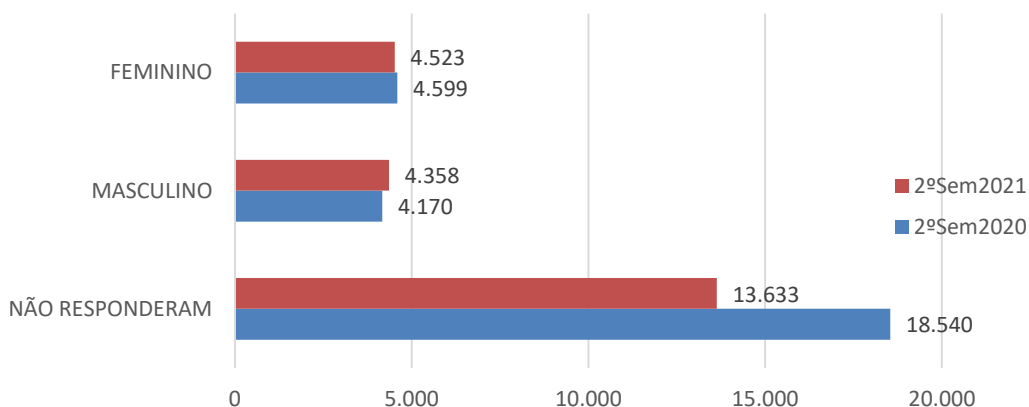


Total 2ºSem2020: **27.309**

Total 2ºSem2021: **22.514**

2.13 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 22.514 (vinte e dois mil quinhentos e quatorze) comunicações, 4.523 (quatro mil quinhentos e vinte e três) foram registradas pelo gênero feminino, 4.358 (quatro mil trezentos e cinquenta e oito) foram registradas pelo gênero masculino e em 13.633 (treze mil seiscentos e trinta e três) comunicações o gênero não foi respondido.



Total 2ºSem2020: **27.309**

Total 2ºSem2021: **22.514**

3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

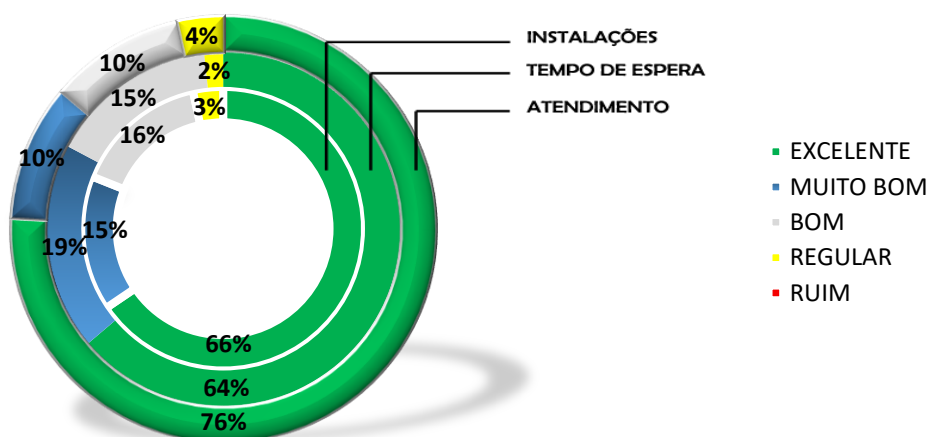
▪ Presencial

Em um universo de 550 atendimentos, 58 (11%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial. Cabe ressaltar que em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, não houve resposta à pesquisa de satisfação do atendimento presencial durante o terceiro trimestre.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	38
MUITO BOM	9
BOM	9
REGULAR	2
RUIM	0

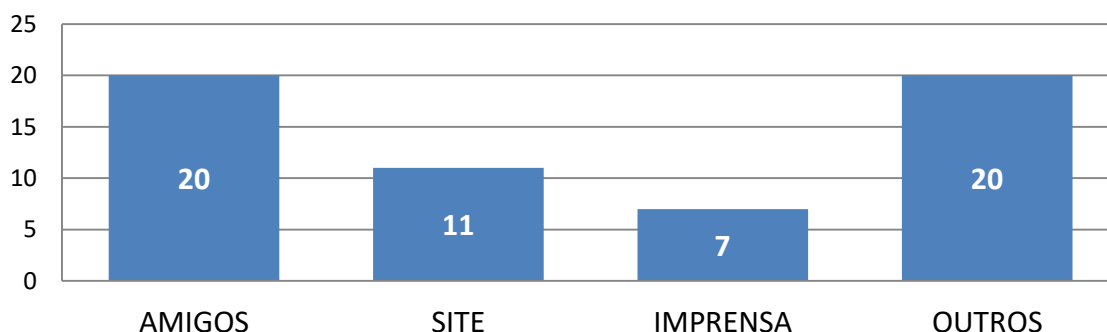
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	37
MUITO BOM	11
BOM	9
REGULAR	1
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	44
MUITO BOM	6
BOM	6
REGULAR	2
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

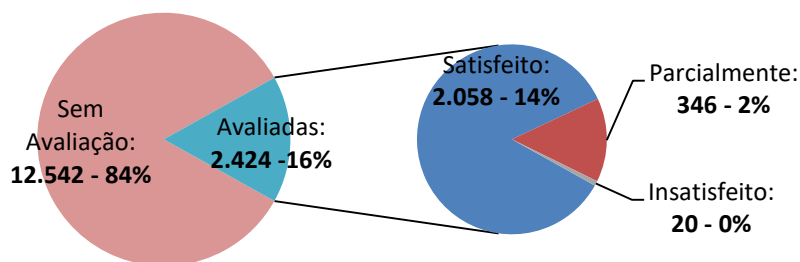


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

- **Telefone 127**

Em um universo de 14.966 ligações atendidas, 2.424 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.

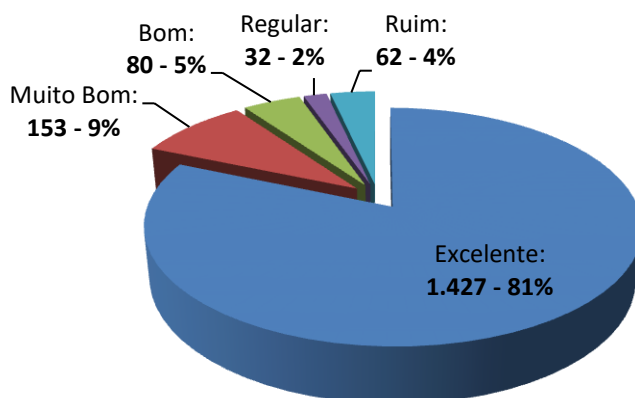


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	3.137	365	294	69	02
Agosto	2.554	519	407	106	06
Setembro	2.464	518	387	125	06
Outubro	2.565	446	421	21	04
Novembro	2.506	294	284	09	01
Dezembro	1.740	282	265	16	01
Total	14.966	2.424	2.058	346	20

3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

- **Internet**

Em um universo de 11.269 comunicações, 1.754 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

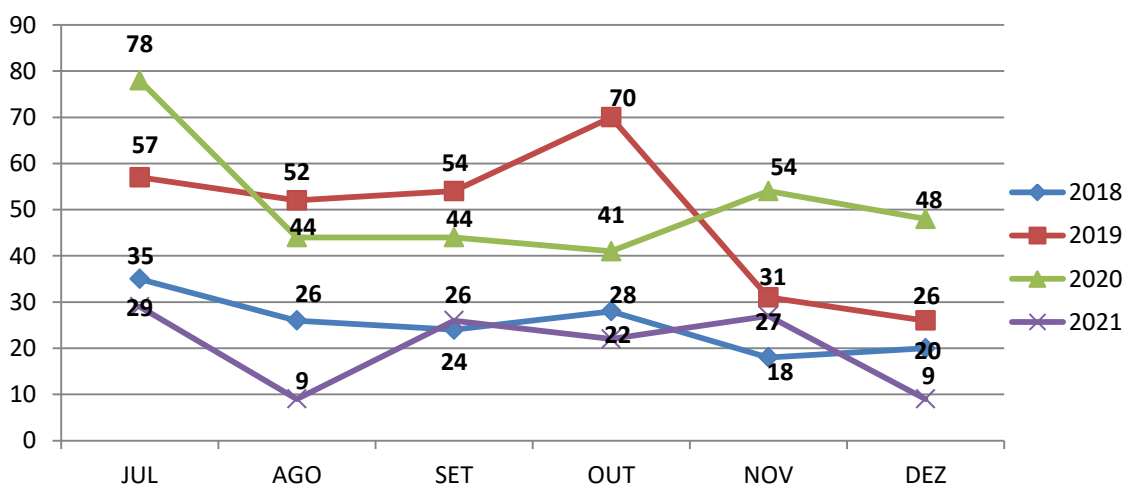
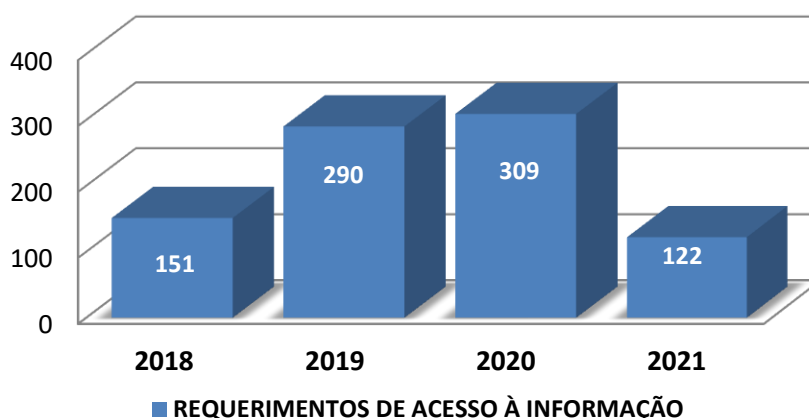


4 Lei de Acesso à Informação

4.1 – 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 semestre: 122**
- **Média mensal de pedidos no segundo semestre: aproximadamente 20**

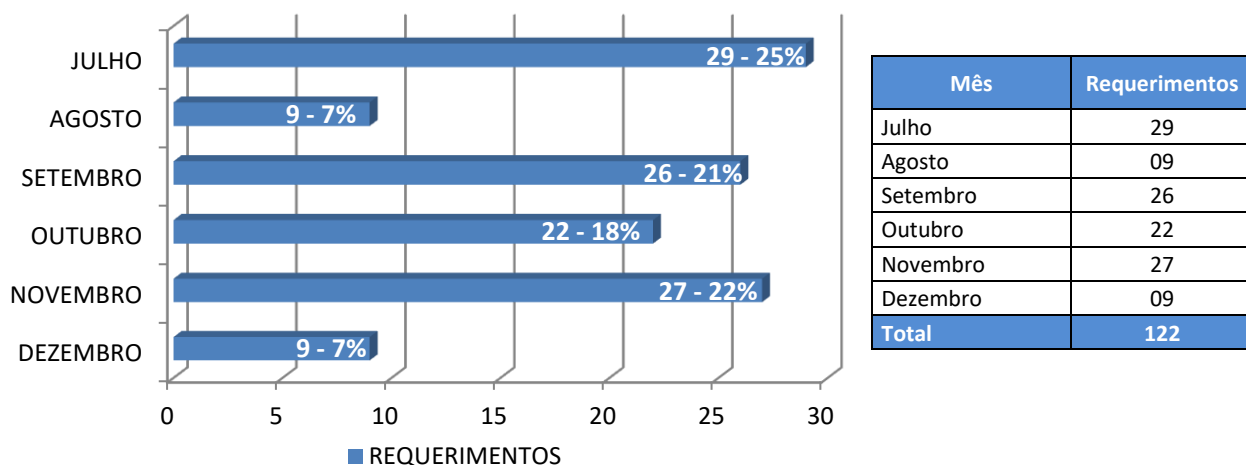


Fonte: Relatório da Ouvidoria

Total 2018: **151** Total 2019: **290** Total 2020: **309** Total 2021: **122**
 Média Mensal: ≈ **25** Média Mensal: ≈ **48** Média Mensal: ≈ **52** Média Mensal: ≈ **20**

4.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

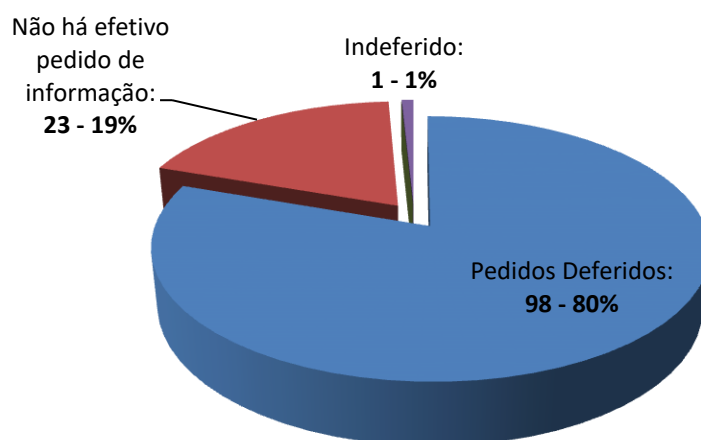
Esses 122 (cento e vinte e dois) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



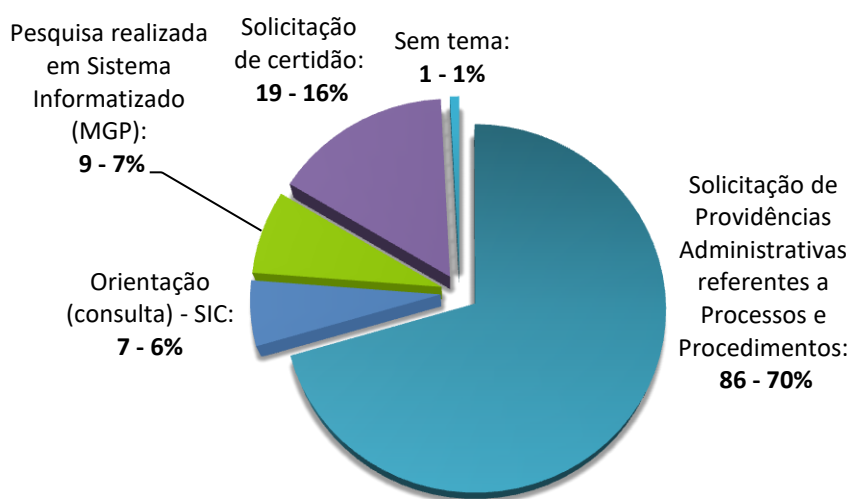
4.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os cento e vinte e dois requerimentos de acesso à informação recebidos no segundo semestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Julho	25	04	-	-	29
Agosto	09	-	-	-	09
Setembro	24	02	-	-	26
Outubro	10	12	-	-	22
Novembro	22	04	-	01	27
Dezembro	08	01	-	-	09



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	86	70%
Orientação (consulta) - SIC	07	6%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	09	7%
Solicitação de certidão	19	16%
Sem tema	01	1%
Total	122	100%



TOTAL: 122

4.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Julho	29	-	10 dias
Agosto	09	01	12 dias
Setembro	26	01	15 dias
Outubro	22	-	10 dias
Novembro	27	-	10 dias
Dezembro	9	-	10 dias

5 Reuniões

- **Em 7/7 - FPPG** - 2ª Reunião Ordinária de 2021;
- **Em 23/7** - Reunião - Soluções de Inovação Aberta MPPE;
- **Em 30/7** - 7ª Reunião Ordinária - GT LGPD;
- **Em 4/8** - Reunião Procurador-Geral de Justiça;
- **Em 5/8** - Reunião Protocolo Virtual MPRJ;
- **Em 6/8** - Reunião - Inovação Aberta MPPE - Consensus e Voxia;
- **Em 12/8 - 9h** - Reunião de acordo de cooperação técnica CGU x MPRJ;
- **Em 12/8 - 14h** - V Encontro de Ouvidores do Ministério Público - 54ª Reunião do CNOMP - 1º Dia;
- **Em 13/8** - V Encontro de Ouvidores do Ministério Público - 54ª Reunião do CNOMP - 2º Dia
- **Em 16/8** - Reunião Call Center e Supervisão;
- **Em 18/8 - 10h** - Evento INCLUSÃO, ACESSIBILIDADE E POLÍTICAS INSTITUCIONAIS - Uma iniciativa da CPMA – Supervisão;
- **Em 18/8 - 15h** - Reunião Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão;
- **Em 23/8** - Reunião para Apresentação do projeto Casos;
- **Em 25/8** - Evento INCLUSÃO, ACESSIBILIDADE E POLÍTICAS INSTITUCIONAIS - Uma iniciativa da CPMA – Supervisão;
- **Em 26/8** - Seminário Online de Capacitação e Atualização em Direito do Consumidor;
- **Em 31/8** - Reunião com Sr. Rogério Cupti e Vereador Carlos Bolsonaro;
- **Em 1/9** - Reunião - Ouvidoria e Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana;

- **Em 3/9** - Reunião - "Nova Ouvidoria";
- **Em 9/9** - Reunião CNOMP;
- **Em 15/9 - 14h** - FPPG - 3ª Reunião Ordinária de 2021;
- **Em 15/9 - 14h** - Treinamento Supervisão Ouvidoria – GETEL;
- **Em 15/9 - 16h** - Reunião GT LGPD;
- **Em 20/9** - Reunião "Ouvidoria Expectativas";
- **Em 23/9** - Reunião Ouvidoria e CGMP;
- **Em 29/9** - Evento Virtual CGU - ICIC 2021;
- **Em 30/9** - Reunião GETEL e Supervisão – Relatórios;
- **Em 04/10, 15h** - Reunião entre supervisão e *call center* da Ouvidoria;
- **Em 07/10 e 08/10** - 55ª reunião ordinária do CNOMP;
- **Em 13/10, 14h30min** - Reunião Ouvidoria e CAO Violência Doméstica ;
- **Em 13/10, 17h** - Reunião entre Ouvidoria, PGJ e SGMP - expectativas da Ouvidoria;
- **Em 19/10** - Reunião entre Ouvidoria e Secretaria de Tecnologia de Informação e de Comunicação;
- **Em 20/10, 14h30min** - Reunião Ouvidoria e Codcom;
- **Em 22/10, 15h** - Reunião Supervisão e Protocolo-Geral;
- **Em 22/10, 15h as 15h30min** - Alinhamento de rotinas da Ouvidoria;
- **Em 27/10, 14h** - Reunião Ouvidoria da Mulher;
- **Em 27/10, 16h** - Reunião Ouvidoria e GETEL;
- **Em 28/10, 14h as 16h** - Reunião do Eixo 2 - Proximidade com o cidadão - Fase Diagnóstico do Projeto Racionalizar;

- **Em 04/11 e 05/11** - I Encontro Regional Sul/Nordeste do CNOMP;
- **Em 10/11, 14h as 16h** - 2ª Reunião do Eixo 2 - Proximidade com o cidadão - Fase Diagnóstico do Projeto Racionalizar;
- **Em 11/11, 10h as 12h** - Curso "Liderança Organizacional para Otimização de Resultados" - Aula 10;
- **Em 11/11, 14h30min** - Treinamento FORMs;
- **Em 17/11, 14h as 18h** - Reunião CEDAE;
- **Em 18/11, 10h as 12h30min** - Curso "Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta" Aula 02;
- **Em 19/11, 09h as 12h30min** - Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica;
- **Em 22/11** - 56ª reunião CNOMP;
- **Em 23/11, 10h as 12h30min** - Curso "Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta" Aula 03;
- **Em 30/11, 10h as 12h30min** - Curso "Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta" Aula 05;
- **Em 02/12, 10h as 12h30min** - Curso "Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta" Aula 06;
- **Em 07/12, 10h as 12h30min** - Curso "Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta" Aula 07;
- **Em 08/12, 14h as 17h** - Fórum Permanente de Planejamento e Gestão - 4ª Reunião Ordinária de 2021;
- **Em 09/12, 10h as 12h30min** - Curso "Técnicas de Comunicação e Comunicação Não Violenta" Aula 08.

6 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRJ

- **Em 26/07:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente ao MPRJ 2020.00129611;
- **Em 02/08:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 762558;
- **Em 18/11:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação 773181;
- **Em 20/12:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 778727;
- **Em 21/12:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 779235.

7 Notícias

Em 10/09: Ouvidoria do MPRJ estará de plantão para recebimento de denúncias relacionadas às eleições suplementares de Silva Jardim e Santa Maria Madalena



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) estará atuando neste domingo (12/09), de 8h às 17h, para o recebimento de eventuais denúncias referentes às eleições suplementares a serem realizadas nos municípios de Silva Jardim e Santa Maria Madalena.

As comunicações poderão ser encaminhadas pelos canais da Ouvidoria: o Call Center via telefone 127 (ligação gratuita dentro do Estado

do Rio de Janeiro), o Whatsapp 21-993663100 (mensagens escritas e ligações), o formulário eletrônico no site <https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario> e por meio de mensagem privada via facebook @MPRJ.Ouvidoria.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/107613>)

Em 13/09: Abertas as inscrições para o Concurso de Fotografias Cidadania em Foco, da Rede Nacional de Ouvidorias



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria, informa que estão abertas as inscrições para a terceira edição do Concurso de Fotografias Cidadania em Foco, promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias. O objetivo do concurso, que terá como temas Gestão Pública, Ética, Controle Social e Cidadania, é estimular o cidadão a retratar situações em que os serviços e políticas públicas estão sendo

executados adequadamente ou em que estes mesmos serviços podem ser objeto de melhorias por parte dos gestores.

As inscrições poderão ser realizadas gratuitamente, até o próximo dia 24 de setembro, por meio do link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/concurso-de-fotografia/iii-concurso-de-fotografia>

Os participantes deverão enviar fotos que se enquadrem em uma das duas categorias: "Xi...errou o foco!", com fotografias que mostrem situações nas quais os serviços e políticas públicas não estão sendo executados adequadamente e, portanto, podem ser objeto de reivindicação de melhorias por meio dos instrumentos de participação social; e "Mandou bem!", categoria que contempla fotografias que mostrem situações nas quais os serviços e políticas públicas estão sendo executados adequadamente e atendendo às necessidades da população, ou que ilustrem ações positivas de iniciativa da própria sociedade com a finalidade de melhorar o bem-estar de uma comunidade.

Serão premiadas as três melhores fotografias de cada categoria e o prêmio consistirá em troféu e certificado de reconhecimento, bem como a veiculação das fotografias premiadas nas publicações da Controladoria-Geral da União e da Rede Nacional de Ouvidorias.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/107618>)

Em 05/11: Ouvidoria do MPRJ estará de plantão para recebimento de denúncias relacionadas à eleição suplementar de Carapebus



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) atuará neste domingo (07/11), de 8h às 17h, para o recebimento de eventuais denúncias referentes à eleição suplementar realizada no município de Carapebus, na região Norte Fluminense, para eleger o prefeito da cidade.

As comunicações eleitorais poderão ser encaminhadas pelos canais da Ouvidoria: Call Center via telefone

127 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro), Whatsapp 21-993663100 (mensagens escritas e ligações), formulário eletrônico no site do MPRJ, e mensagem privada via facebook @MPRJ.Ouvidoria.

O prefeito eleito neste domingo substituirá Christiane Miranda Cordeiro (PP), eleita no pleito de 2020, que teve seu registro de candidatura indeferido pelo Tribunal Regional Eleitoral (TRE-RJ) no fim de novembro do mesmo ano. O Tribunal Superior Eleitoral (TSE) reconheceu a inelegibilidade, determinou o afastamento do cargo e a realização de novas eleições em Carapebus.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/109003>)

Em 16/12: MPRJ prepara retorno das atividades da Ouvidoria Itinerante, com atendimento às demandas da população



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, já planeja a retomada de suas atividades itinerantes para o próximo ano, diante do arrefecimento da pandemia de Covid-19, mas ainda preservando as medidas sanitárias visando à prevenção ao coronavírus e demais doenças, como a gripe causada pelo vírus Influenza. Um dos primeiros passos para a volta das ações da Ouvidoria Itinerante/MPRJ foi a reforma que trouxe melhorias ao

ônibus da instituição, no qual é realizado parte dos atendimentos à população fluminense. "Considerando que os eventos itinerantes acontecem não somente dentro do ônibus do MPRJ, mas em conjunto com parceiros que liberam espaços próprios e públicos, estamos avançando na construção de um novo calendário de atividades", confirma o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, ouvidor da instituição.

Segundo Augusto Vianna Lopes, as mudanças das regras de segurança sanitária vêm sendo acompanhadas pela instituição e, neste momento, estão sendo reativados contatos com parceiros para implementar o novo cronograma de ações. "É essencial a participação dessas entidades da sociedade civil e de órgãos públicos para criar um vínculo de pertencimento do cidadão, com acesso a seus direitos e identificação da nossa imagem institucional. Esperamos o retorno das atividades externas como forma de preservar a política de maior aproximação da população, sobretudo da parcela mais desprovida de serviços públicos. Nestas ocasiões, dados e informações são recolhidos e direcionados aos órgãos de execução para que, assim, possam traçar suas prioridades e ações efetivas. Ao mesmo tempo, essa relação estreita permite maior visibilidade e prestação de contas ao cidadão do trabalho realizado por nossa instituição", diz o ouvidor do MPRJ.

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/107618>)

8 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

- Leonardo da Silva Braga - Técnico - Administrativo / Supervisor
- 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
- 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
- Renata Prata Ferreira da Silva Rodrigues - Cargo em Comissão
- Renato Mendes Moreira - Recepcionista
- Veruska da Silva Rodrigues - Técnico – Administrativo

Secretaria de Atividade Administrativa de Apoio e Organização da Ouvidoria

- Charles Gomes da Silva - Cargo em Comissão
- Claudio Francisco Chagas de Carvalho - Técnico - Processual
- 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
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida - Cargo em Comissão

Recepção / Atendimento presencial

- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim – Recepcionista
- Luiz Fernando Marques da Silva – 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
- Elisangela de Oliveira Viturino Costa – Telefonista
- Gabriele Baltazar Barroso - Telefonista
- Ieda Teles Silva de Andrade – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Munique Machado Vieira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista

Estagiária

- Jhemilly Kamile Santos Medrado Araujo – Estagiária/ manhã
- Livian Castro de Souza da Silva – Estagiária/ tarde
- Lizandra Cristina Oliveira da Silva – Estagiária/ tarde