



ativity

02-07

Revenue Ratio
46.13%

Relatório de Atividades

2022 • trimestral

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	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
3 Pesquisas de Satisfação	16
31–Satisfação do usuário com o atendimento presencial	16
32–Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	16
33–Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	17
4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP	18

4.1–Distribuição das comunicações por classe	18
4.2–Distribuição das comunicações por assunto	19
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	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 segundo trimestre de 2022.

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.

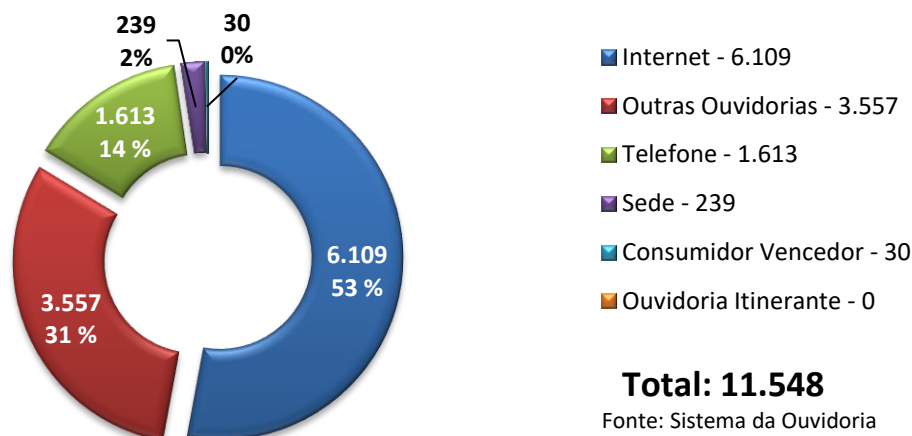
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 2022, 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

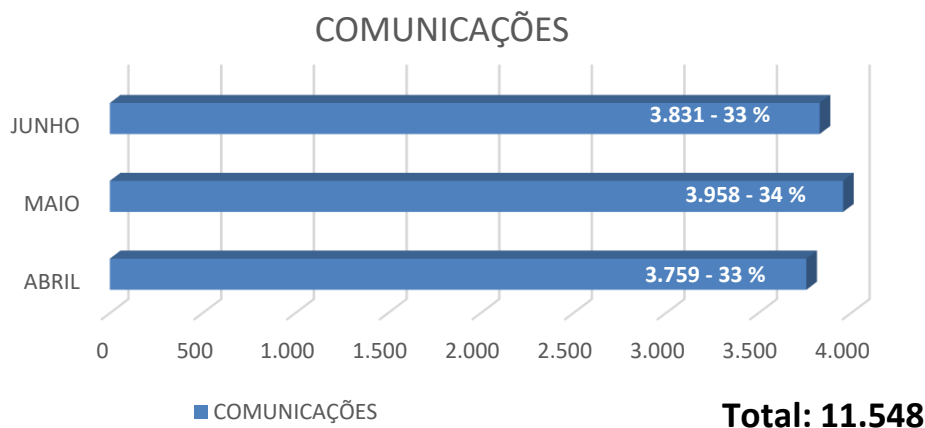
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2022, foram num total de 11.548 (onze mil quinhentos e quarenta e oito).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

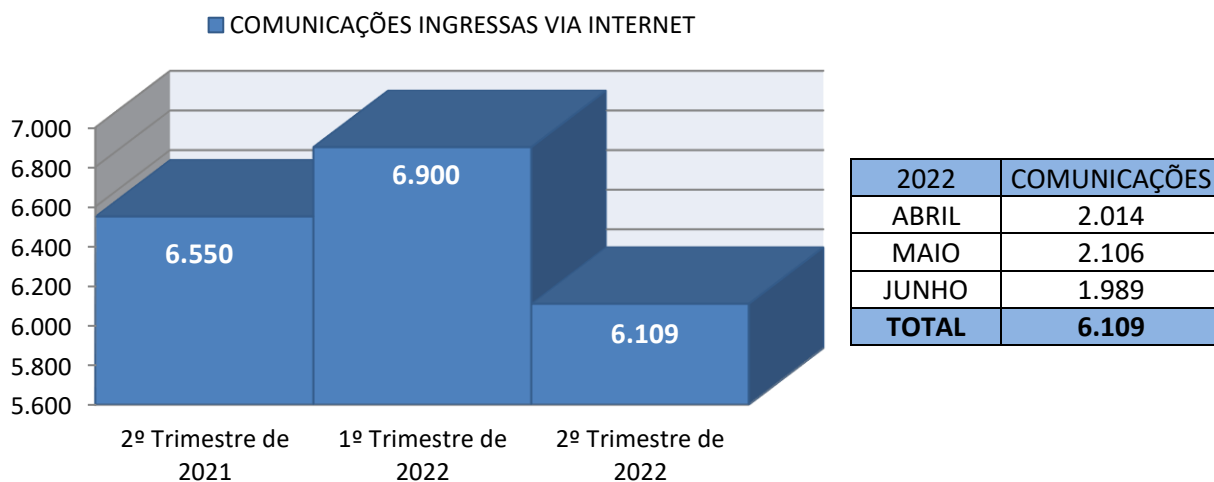
Essas 11.548 (onze mil quinhentos e quarenta e oito) comunicações distribuídas conforme quadro abaixo:



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, oriundas do formulário eletrônico na internet

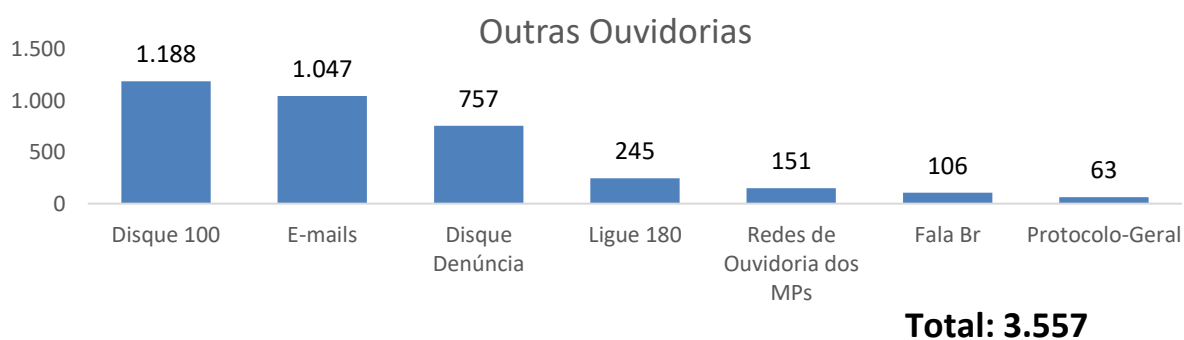
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 6.109 (seis mil cento e nove) comunicações, sendo 791 (setecentos e noventa e um) comunicações a menos que o primeiro trimestre de 2022.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

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

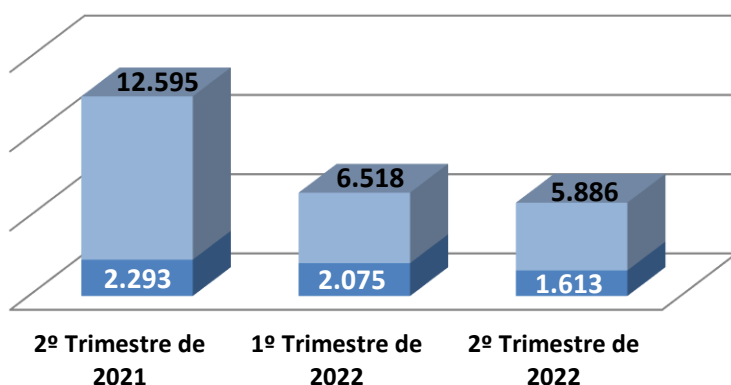


2022	DISQUE 100	E-MAILS	DISQUE DENÚNCIA	LIGUE 180	REDES DE OUVIDORIA DOS MPS	FALA BR	PROTOCOLO
ABRIL	492	338	151	67	120	25	15
MAIO	374	402	271	79	23	55	20
JUNHO	322	307	335	99	08	26	28
TOTAL	1.188	1047	757	245	151	106	63

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 5.886 (cinco mil oitocentos e oitenta e seis) ligações, com 1.613 (mil seiscentos e treze) registros, sendo 462 (quatrocentos e sessenta e duas) comunicações a menos que o primeiro trimestre de 2022.

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ LIGAÇÕES ATENDIDAS

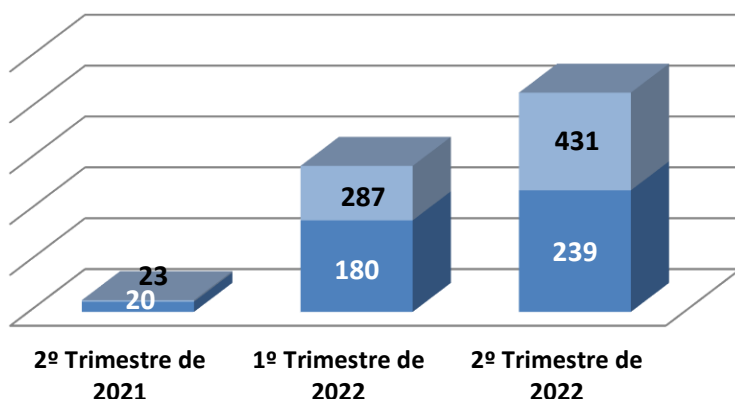


2022	REGISTROS	LIGAÇÕES
ABRIL	440	1.668
MAIO	559	2.142
JUNHO	614	2.076
TOTAL	1.613	5.886

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

Deve-se destacar que, após longo período de funcionamento em escala reduzida devido as medidas adotadas por conta do Covid-19, o atendimento presencial retornou a escala de horário integral, de 9h às 18h, o que justifica o significativo aumento no quantitativo de atendimentos.

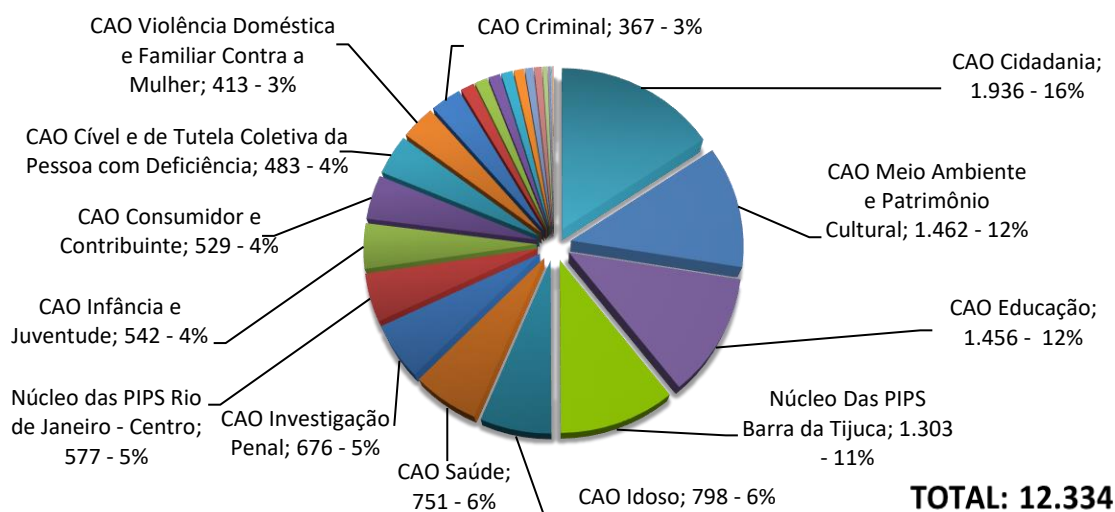
■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



2022	REGISTROS	ATENDIMENTOS
ABRIL	90	141
MAIO	64	145
JUNHO	85	145
TOTAL	239	431

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

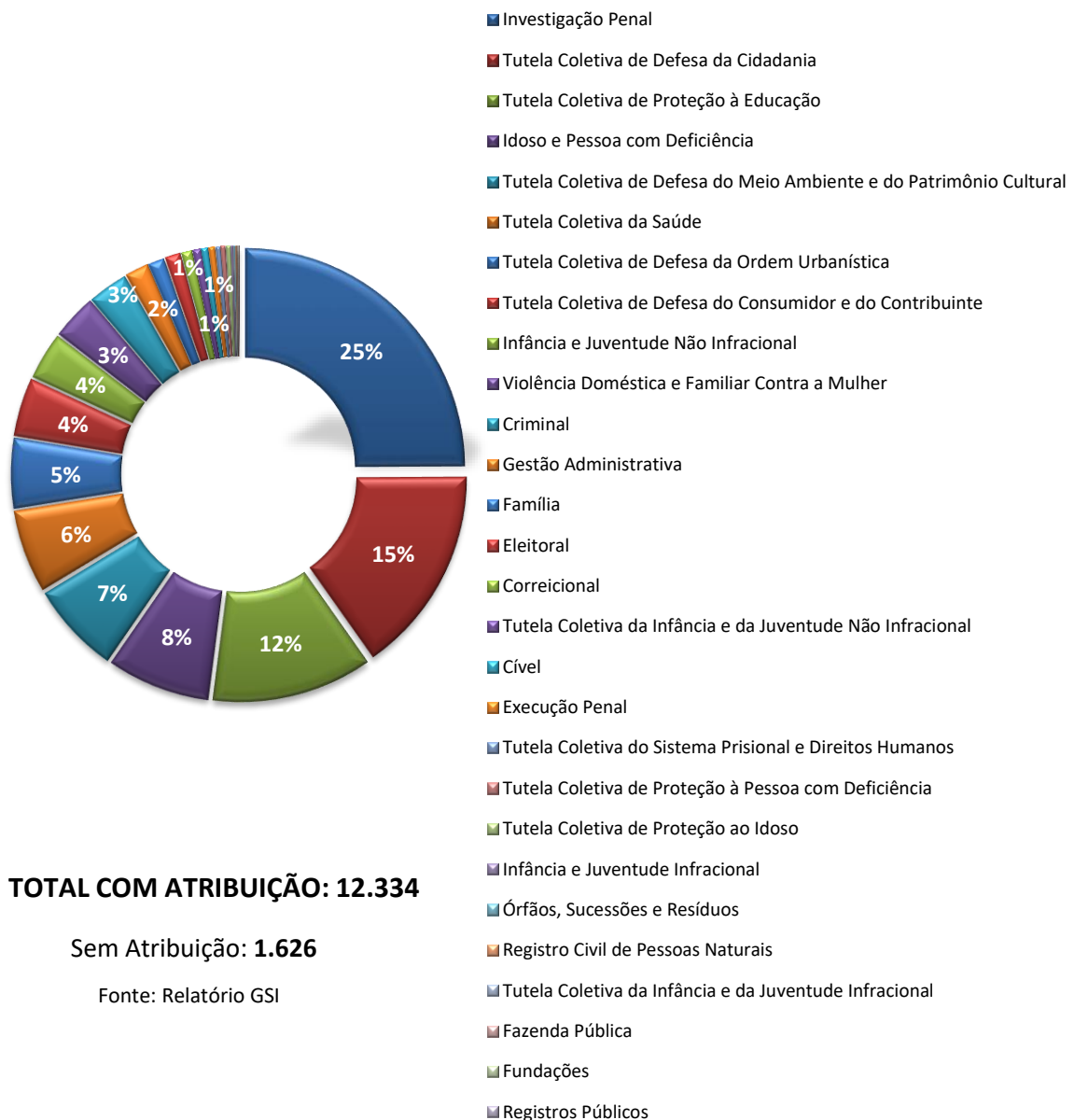
No segundo trimestre foram distribuídas **12.334** comunicações da seguinte forma:



CAO Cidadania	1.936
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.462
CAO Educação	1.456
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.303
CAO Idoso	798
CAO Saúde	751
CAO Investigação Penal	676
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	577
CAO Infância e Juventude	542
CAO Consumidor e Contribuinte	529
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	483
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	413
CAO Criminal	367
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	166
Assessoria Executiva	155
CAO Eleitoral	144
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	137
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	122
Corregedoria-Geral	99
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	92
CAO Execução Penal	59
Secretaria Geral	28
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	17
Coordenadoria-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana	15
GAECO	04
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	02
Comissão do Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ	01

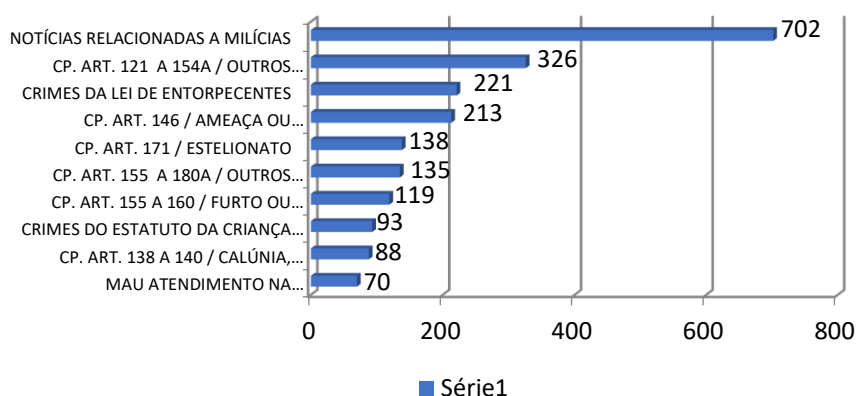
2.8 – Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no segundo trimestre de 2022, foram distribuídas um total de **11.548** comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **12.334** 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:

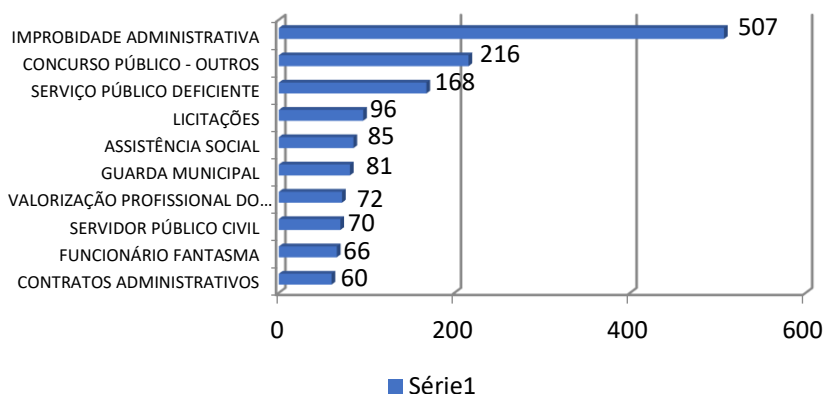
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 72 temas: 948

TOTAL: 3.053

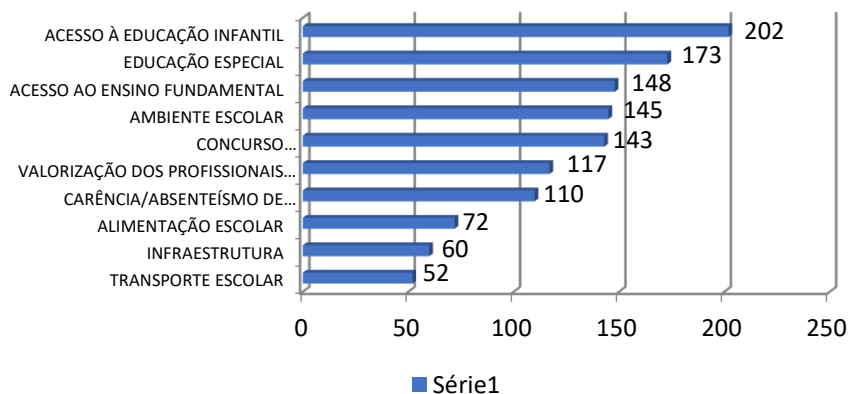
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 35 temas: 450

TOTAL: 1.871

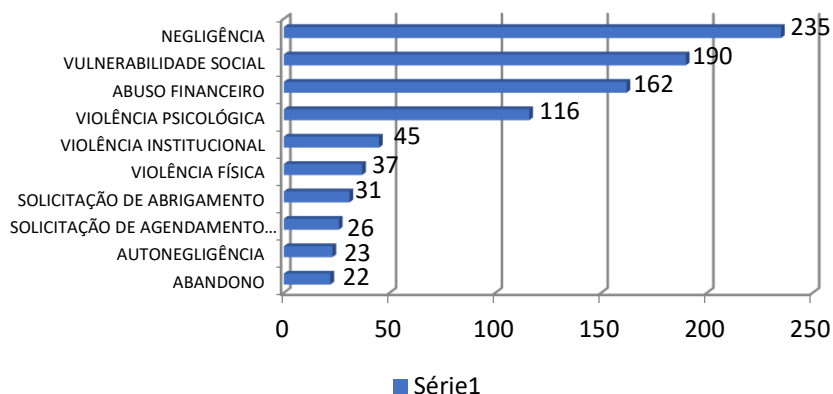
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 14 temas: 227

TOTAL: 1.449

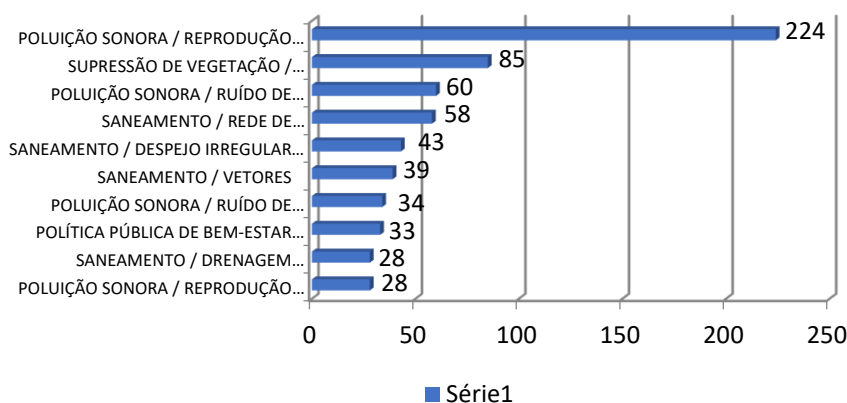
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 09 Temas: 46

TOTAL: 933

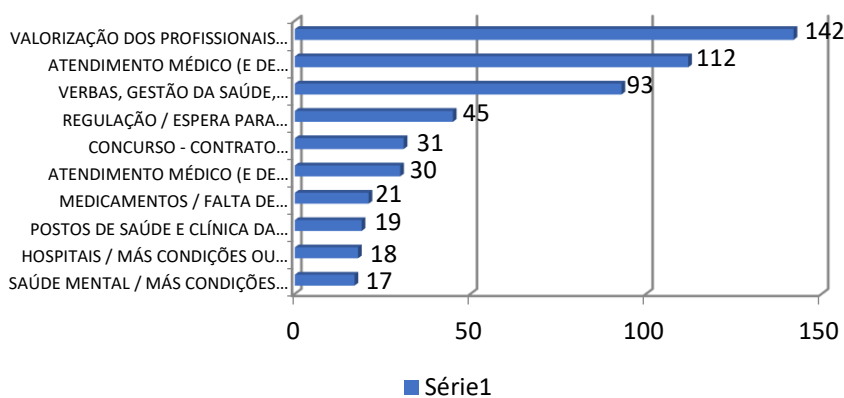
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 25 temas: 203

TOTAL: 835

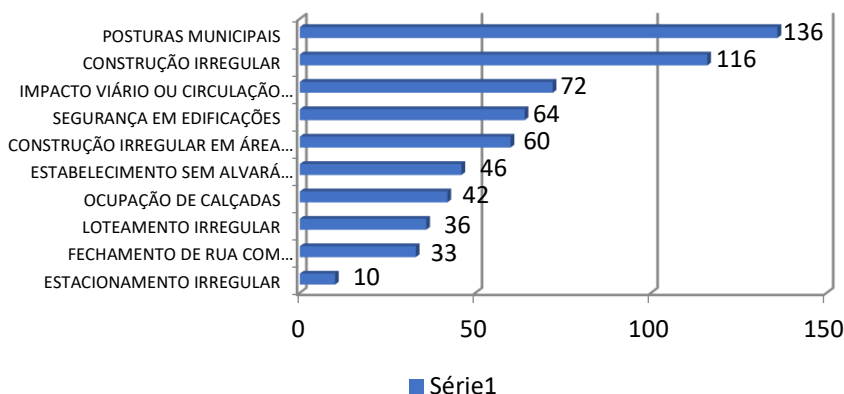
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 36 temas: 215

TOTAL: 743

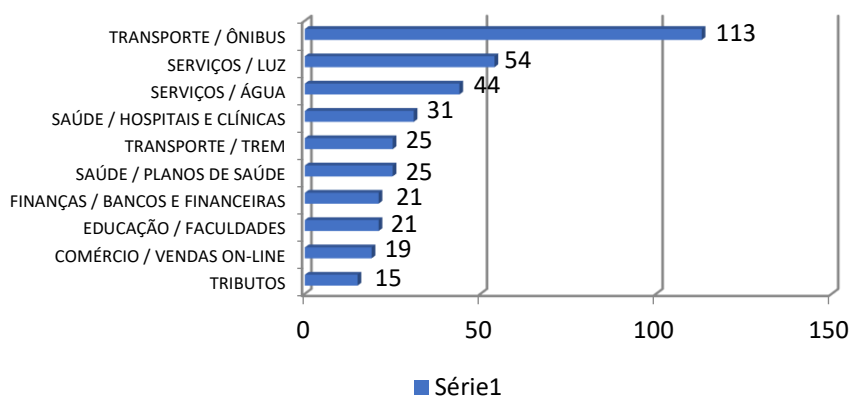
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 7 temas: 16

TOTAL: 631

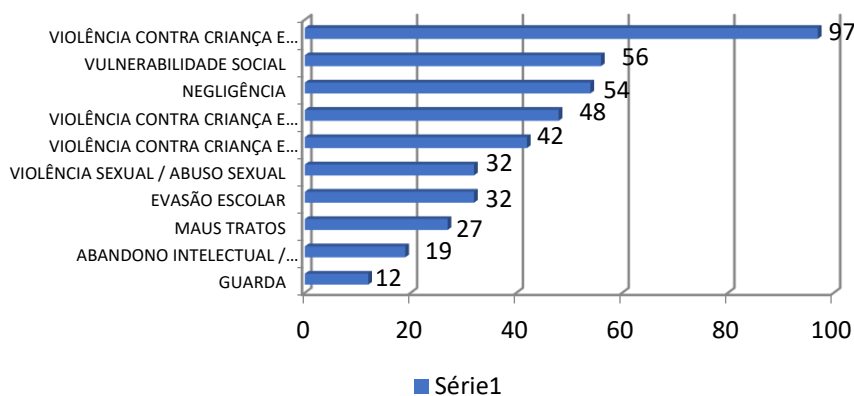
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 46 temas: 159

TOTAL: 527

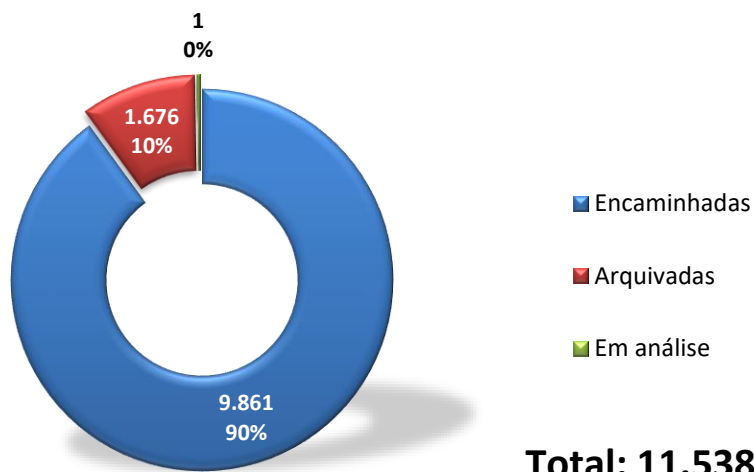
INFÂNCIA E JUVENTUDE NÃO INFRACIONAL



Outros 8 Temas: 16

TOTAL: 435

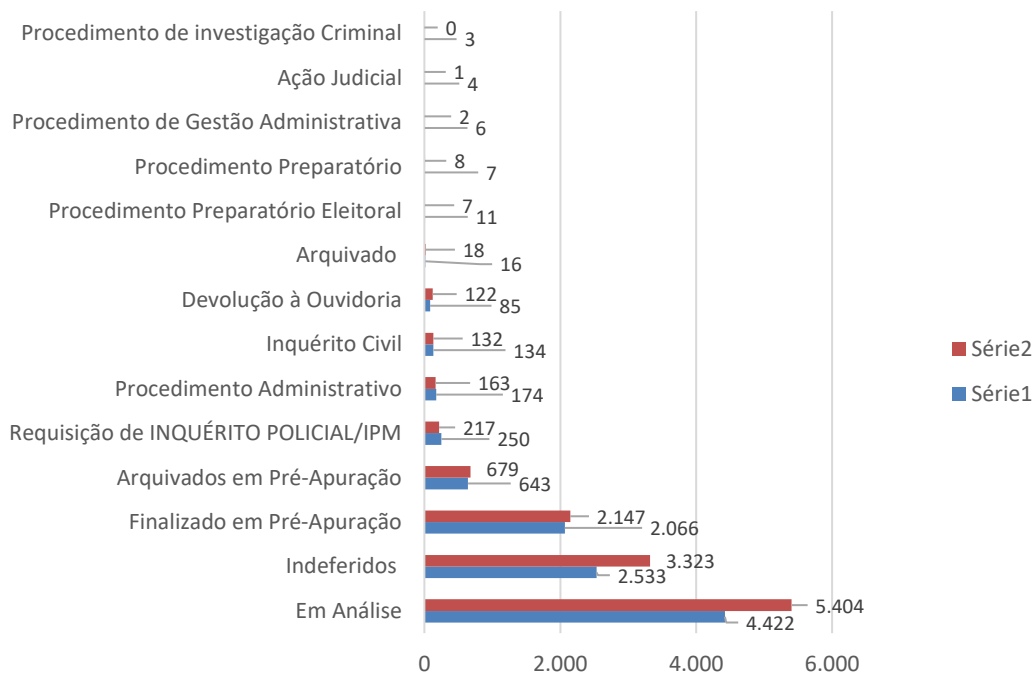
2.10 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Total: 11.538

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 08 de julho

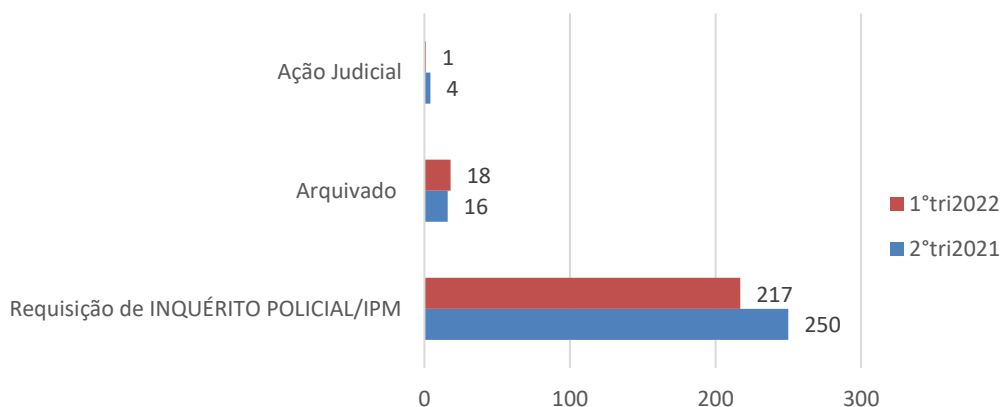
2.11 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre:



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 10.354 comunicações: **10.303**

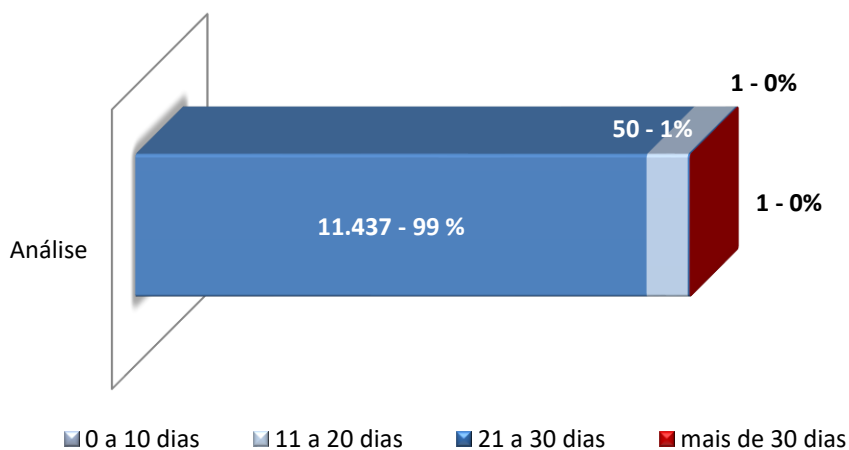
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 12/07/2022

Medidas Adotadas



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 30 dias.



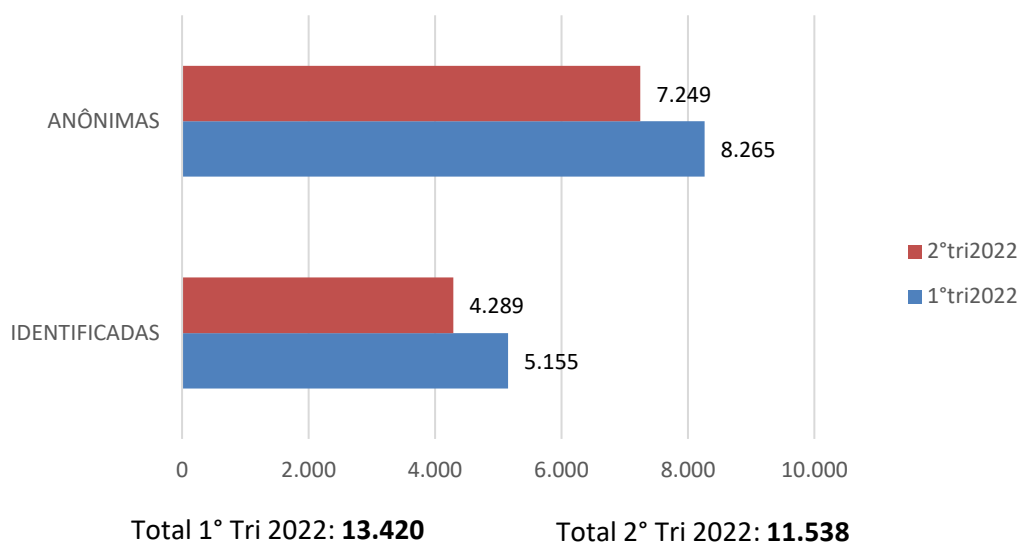
*Comunicações tratadas no período

Total: 11.489

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	9.852	6	0	1
Arquivadas	1.585	44	1	0
Total	11.437	50	1	1

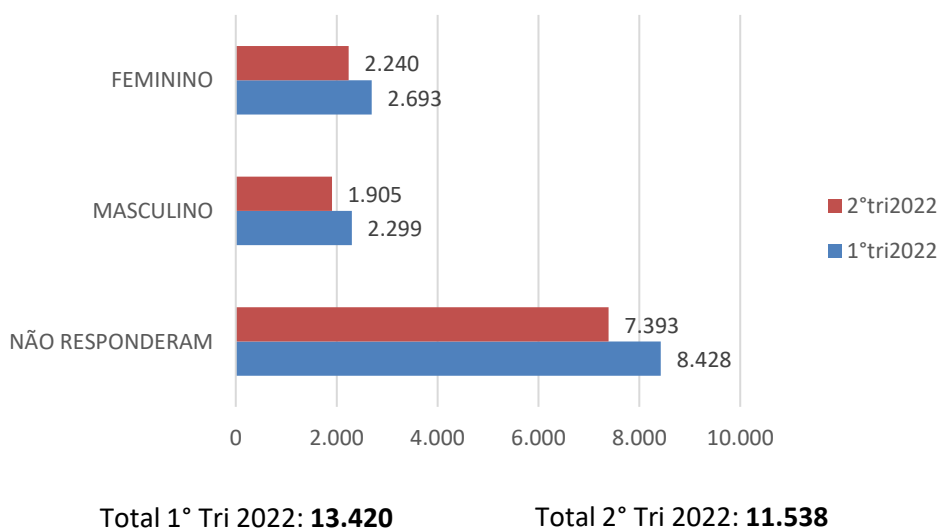
2.13 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 11.538 (onze mil quinhentos e trinta e oito) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 7.249 (sete mil duzentos e quarenta e nove) foram anônimas, enquanto 4.289 (quatro mil duzentos e oitenta e nove) foram identificadas.



2.14 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 11.538 (onze mil quinhentos e trinta e oito) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º trimestre, 2.240 (dois mil duzentos e quarenta) foram registradas pelo gênero feminino, 1.905 (mil novecentos e cinco) foram registradas pelo gênero masculino e em 7.393 (sete mil trezentos e noventa e três) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



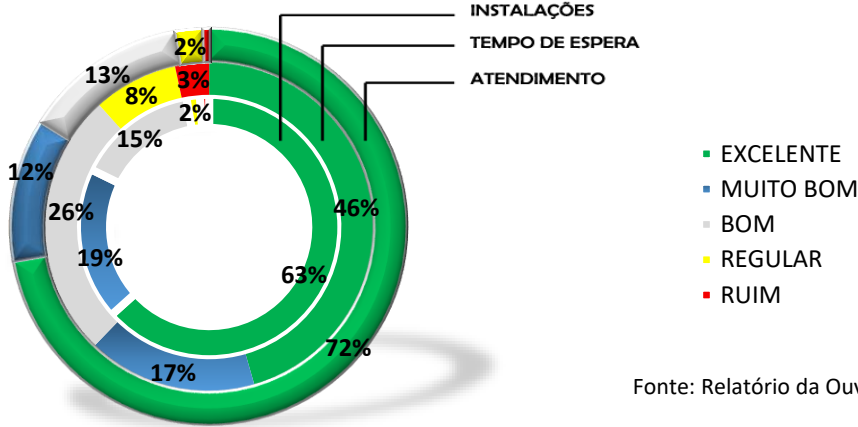
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

- Presencial

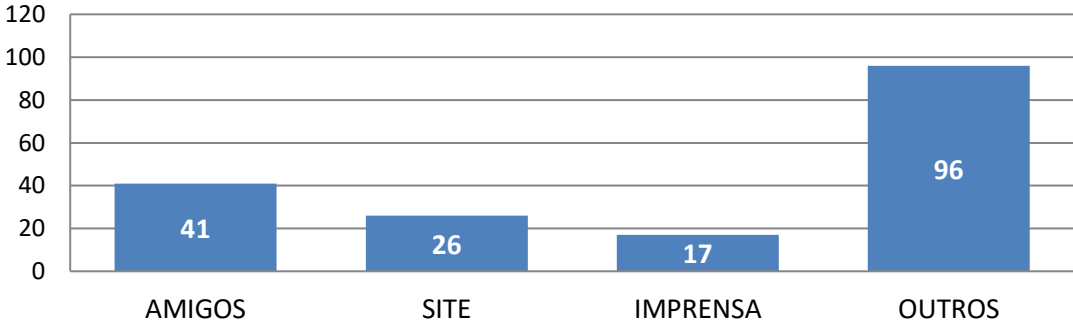
Em um universo de 431 atendimentos, 180 dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	114	EXCELENTE	82	EXCELENTE	130
MUITO BOM	34	MUITO BOM	30	MUITO BOM	21
BOM	27	BOM	47	BOM	24
REGULAR	3	REGULAR	15	REGULAR	4
RUIM	2	RUIM	6	RUIM	1
	180		180		180



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

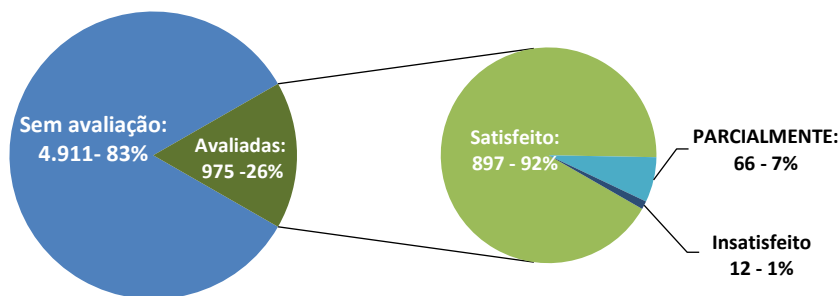


Fonte: Relatório da Ouvidoria

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

- **Telefone 127**

Em um universo de 5.886 (cinco mil oitocentos e oitenta e seis) ligações atendidas, 975 (17%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

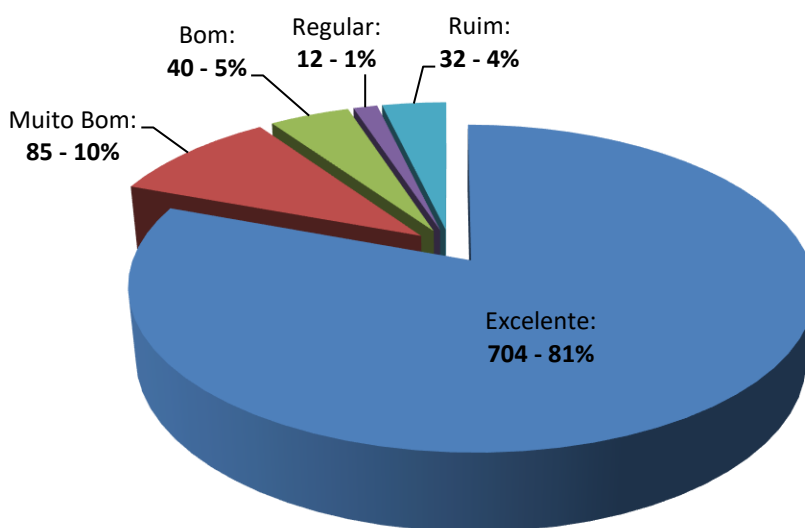


MÊS	ATENDIDAS	AVALIADAS	SATISFEITO	PARCIALMENTE	INSATISFEITO
ABRIL	1.668	308	286	20	2
MAIO	2.142	304	284	17	3
JUNHO	2.076	363	327	29	7
TOTAL	5.886	975	897	66	12

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

- **Internet**

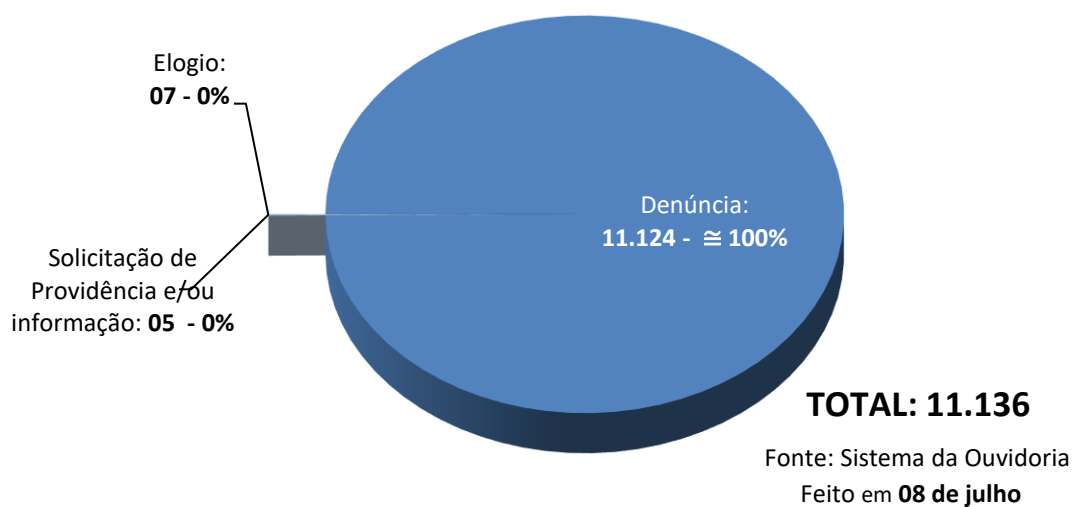
Em um universo de 6.109 (seis mil cento e nove) comunicações, 873 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



4 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

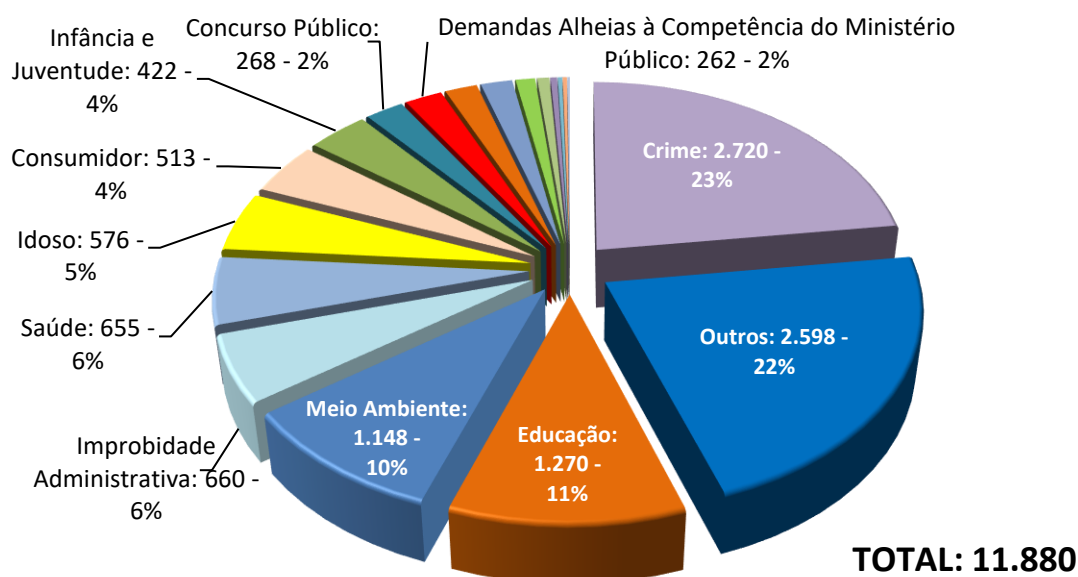
4.1 - Distribuição das comunicações por classe:

As comunicações recebidas nesse trimestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncia	11.124	11.124	01
Elogio	07	07	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	-	-	-
Solicitação de Providência e/ou informação	05	05	-
Reclamação	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto :



*Distribuição de Assuntos conforme CNMP

Fonte: Sistema da Ouvidoria
Feito em **08 de julho**

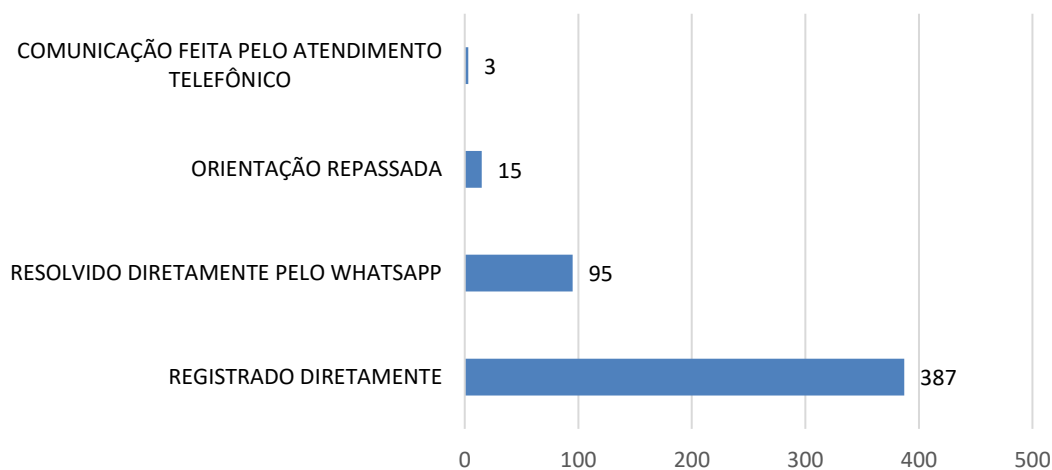
Crime	2.720
Outros	2.598
Educação	1.270
Meio Ambiente	1.148
Improbidade Administrativa	660
Saúde	655
Idoso	576
Consumidor	513
Infância e Juventude	422
Concurso Público	268
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	262
Violência Doméstica	225
Serviços Públicos	221
Eleitoral	136
Administração e Funcionamento do Ministério Público	84
Execução Penal	46
Acessibilidade	30
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	29
Controle Externo da Atividade Policial	17
Atuação de Membros e Servidores	0
Pendentes	01

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, e-mail e FalaBr, durante o 2º Trimestre de 2022.

- Demandas do Whatsapp

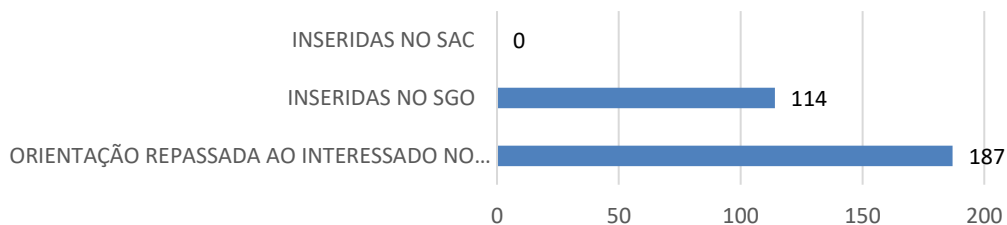
GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



GESTÃO DE DEMANDAS – TEMAS	TOTAL GERAL
REGISTRADO DIRETAMENTE	387
RESOLVIDO DIRETAMENTE PELO WHATSAPP	95
ORIENTAÇÃO REPASSADA	15
COMUNICAÇÃO FEITA PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	03
TOTAL	500

- Demandas do Fala.br

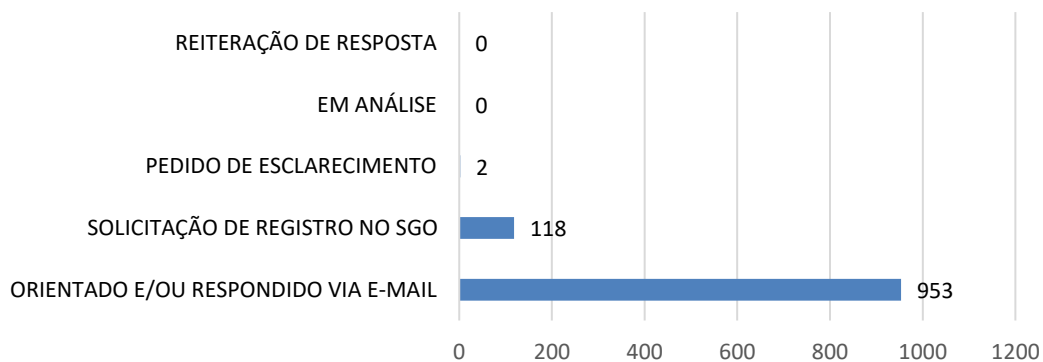
CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR



CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR	QUANTITATIVO
INSERIDAS NO SAC	0
INSERIDAS NO SGO	114
ORIENTAÇÃO REPASSADA AO INTERESSADO NO FALA.BR	187
TOTAL	301

- Demandas de E-mails

CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS



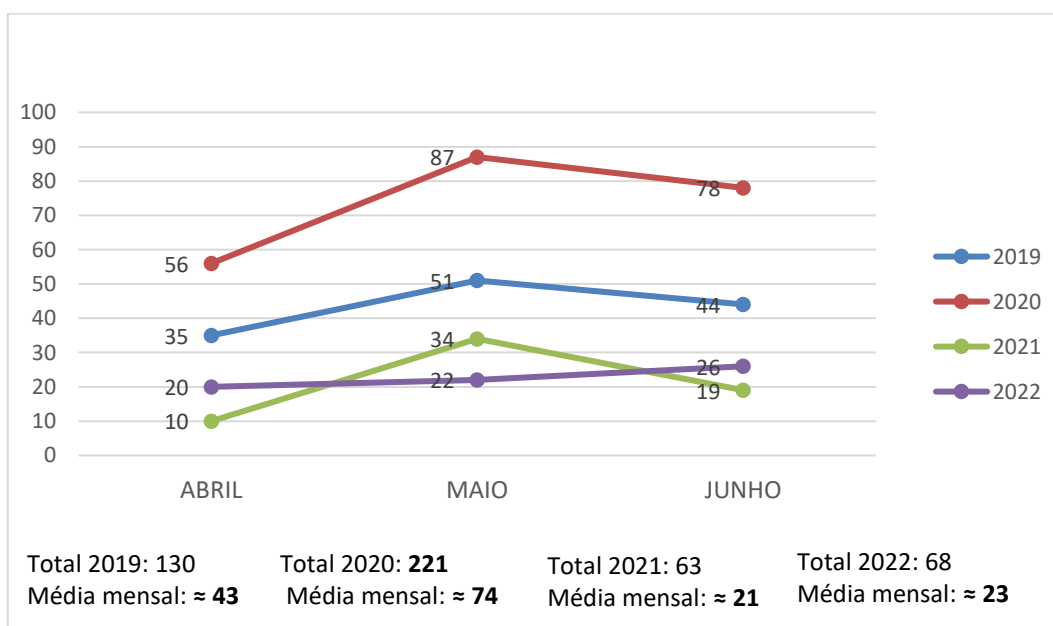
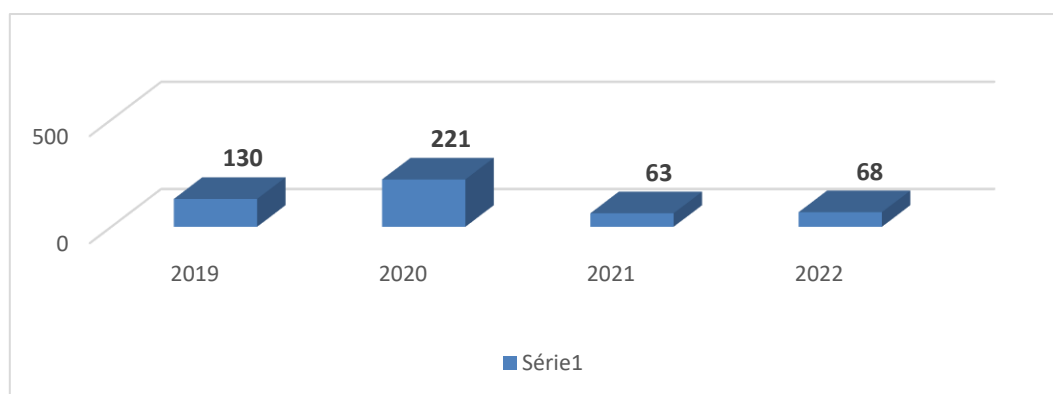
CONTROLE DE AÇÕES DA GESTÃO DE E-MAILS	QUANTITATIVO
REITERAÇÃO DE RESPOSTA	0
EM ANÁLISE	0
PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	02
SOLICITAÇÃO DE REGISTRO NO SGO	118
ORIENTADO E/OU RESPONDIDO VIA E-MAIL	953
TOTAL	1.073

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

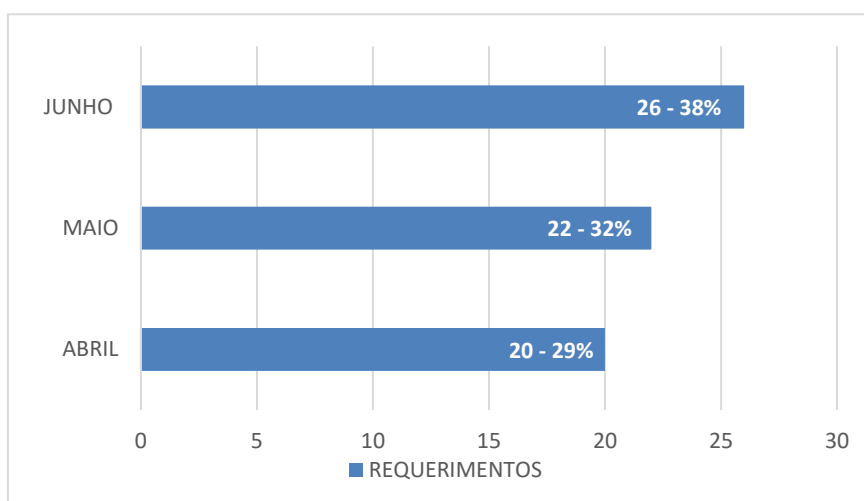
Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público 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: 68**
- **Média mensal de pedidos no segundo trimestre: ≈ 23**



6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

Esses 68 (sessenta e oito) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

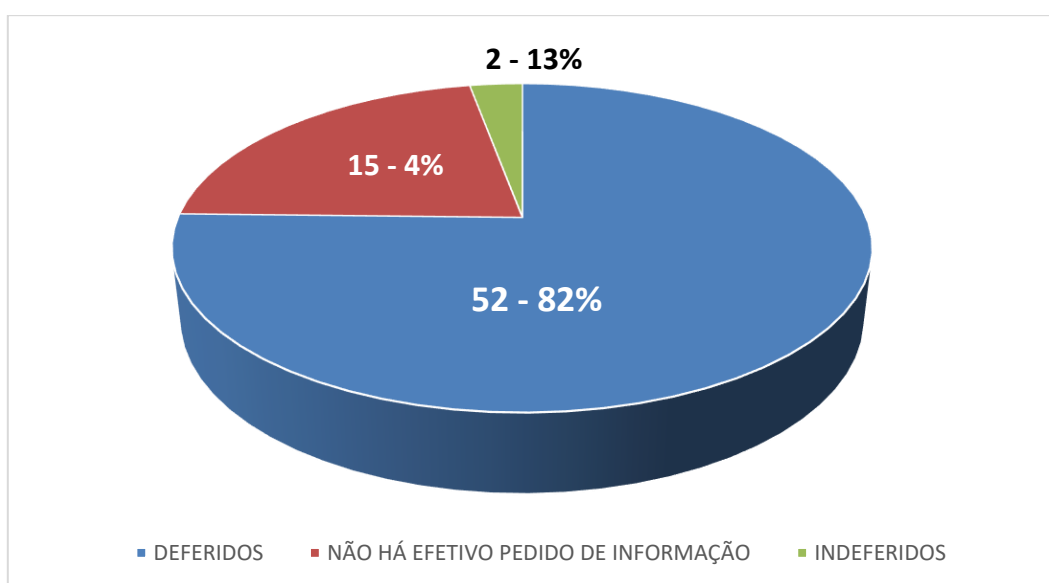


MÊS	REQUERIMENTOS
ABRIL	20
MAIO	22
JUNHO	26
TOTAL	68

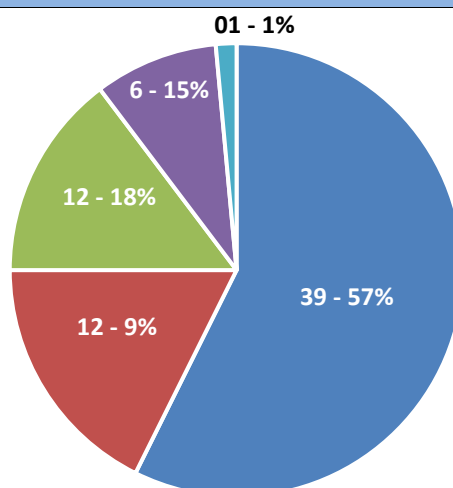
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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

MÊS	DEFERIDO	NÃO HÁ EFETIVO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	EM ANDAMENTO	INDEFERIDO	TOTAL
ABRIL	13	07	-	-	20
MAIO	17	05	-	-	22
JUNHO	22	03	1	2	26



TEMAS DAS SOLICITAÇÕES	
CATEGORIA E ASSUNTO	QUANTIDADE
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	39
Solicitação de certidão	12
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	10
Orientação (consulta) – SIC.	06
Sem classificação	01
TOTAL	47



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: **11 dias**

MÊS	REQUERIMENTOS	PRORROGAÇÃO DE PRAZO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
ABRIL	20	-	8 dias
MAIO	22	-	12 dias
JUNHO	26	-	12 dias
TOTAL	68	-	11 dias

7 Reuniões

- Em 04/04/2022, 16h e 20 min - Reunião Ouvidoria e Assessoria Executiva;
- Em 12/04/2022, 13h - Reunião Ouvidoria/Atendimento;
- Em 13/04/2022, 14h - Reunião Núcleo Chefia da Ouvidoria;
- Em 05/05/2022, 10h - 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias CNMP;
- Em 12/05/2022 - 59ª Reunião Ordinária do CNOMP- MPPE;
- Em 13/05/2022 - 59ª Reunião Ordinária do CNOMP- MPPE;
- Em 25/05/2022, 14h - FPPG - 2ª Reunião Ordinária de 2022;
- Em 14/06/2022, 13h e 30 min - 4ª Reunião Ordinária do CEPDAP;
- Em 24/06/2022, 13h e 20 min - Gravação do Programa MP Cidadão.

8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 19/05/2022, às 14h:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 797590;
- **Em 29/06/2022, às 14h:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 804487;
- **Em 30/06/2022, às 14h:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu de forma remota, pela plataforma Teams, com colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinente a comunicação nº 801669.

9 Notícias

Em 21/06/2022: MPRJ ajuíza ação para que empresa de estacionamentos divulgue valores aos consumidores e estabeleça período de carência.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, ajuizou Ação Civil Pública para que a Allpark Empreendimentos, empresa responsável pela Estapar Estacionamentos, altere os protocolos de funcionamento de suas unidades no município do Rio de Janeiro. A ação requer que os locais concedam ao menos 10 minutos de tempo de carência (tolerância/desistência) aos consumidores que não pretenderem permanecer no estacionamento, e disponibilizem placa informativa externa informando sobre as faixas de preços, promocionais e regulares.

A ACP teve como base um inquérito civil instaurado para apurar denúncia feita à Ouvidoria do MPRJ. De acordo com a denunciante, a unidade de Ipanema da Estapar exibia uma placa externa informando que o preço, com limite de 30 minutos, seria R\$10. Ao entrar e verificar, pelas placas internas de valores, que pagaria R\$ 44 pelas duas horas em que pretendia utilizar o estacionamento, a consumidora retirou seu veículo do local, sendo obrigada a pagar uma taxa de R\$10, uma vez que não havia período de carência.

“Ante o exposto, resta evidente que a Estapar maltrata um dos direitos básicos do consumidor, qual seja, o direito à informação prévia, adequada e clara, previsto no inciso III do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor. Exige-se dos fornecedores a apresentação de todas as informações relativas aos produtos e serviços oferecidos, com especificação correta de quantidade,

características, composição e qualidade, não se admitindo falhas ou omissões”, destaca um dos trechos da ação.

Devido aos prejuízos causados a consumidores das diferentes unidades da Estapar, a ACP também requer o pagamento de multa por danos morais coletivos, no valor de R\$500 mil.

Processo nº 0162891-91.2022.8.19.0001

(Fonte: <http://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/113302>)

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

- 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

- 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
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim - Cargo em Comissão
- José Carlos Lopes Filho – Segurança
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida - Cargo em Comissão

Recepção / Atendimento presencial

- Luiz Fernando Marques da Silva – Recepcionista
- Irene Loiva da Conceição – Recepcionista

Call Center

- Eliane Duarte Marcelino - Assistente de atendimento / Técnico - Processual
- Ieda Teles Silva de Andrade – Monitora do turno da tarde /noite
- Maria Celeste Martins de Freitas - Monitora do turno tarde / noite
- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã / tarde
- Ananda Helena Primo da Silva – Telefonista
- Andressa Sampaio Zanon– Telefonista
- Antônia Maria de Oliveira Ribeiro– Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Cinara Nunes Vieira Carvalho - Telefonista
- Cíntia de Carvalho Silva – Telefonista
- Edlaine do Carmo Silva– Telefonista
- Elisangela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Joyce Marchon dos santos – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira– Telefonista
- Munique Machado Vieira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sthephani Gomes Cardoso - telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

Estagiária

- Jhemilly Kamile Santos Medrado Araujo – Estagiária/ manhã
- Luana Floriano Romeiro – Estagiária/ tarde
- Lizandra Cristina Oliveira da Silva – Estagiária/ tarde