



Relatório de Atividades

2022 • semestral

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 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	22
7 Notícias	23
8 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRI	27

1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o primeiro semestre de 2022.

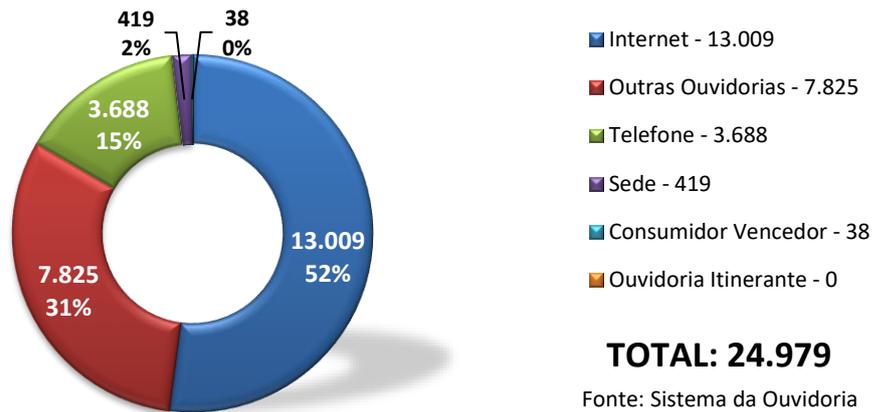
Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério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

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (primeiro semestre de 2022) com os primeiros semestres dos anos anteriores (primeiro semestre de 2020 e 2021), a fim de permitir uma perspectiva de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

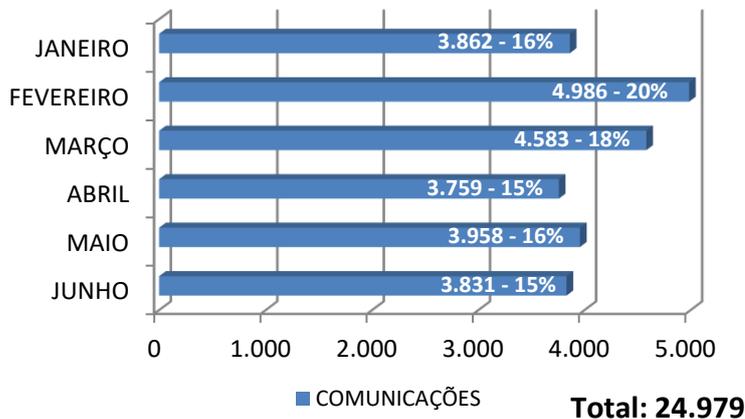
2.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria¹

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro semestre de 2022, foram num total de 24.979 (vinte e quatro mil novecentos e setenta e nove).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

Essas de 24.979 (vinte e quatro mil novecentos e setenta e nove) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:

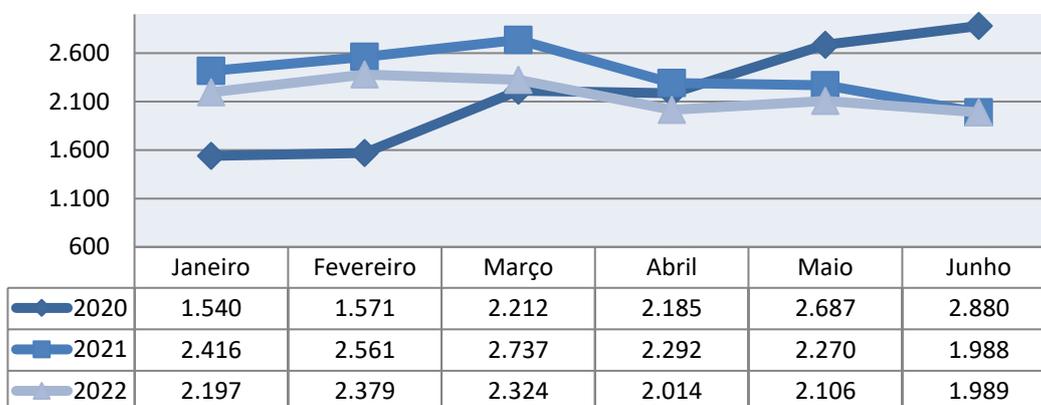


2022	Comunicações
Janeiro	3.862
Fevereiro	4.986
Março	4.583
Abril	3.759
Maior	3.958
Junho	3.831
Total	24.979

¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** comunicação recebida pelo Disque-100, Ligue-180, Disque Idoso, Disque-Denúncia e de outros MP's; **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 13.009 (treze mil e nove) comunicações, sendo 1.255 (mil duzentos e cinquenta e cinco) a menos que o mesmo período de 2021.



Total **2020: 13.075**

Total **2021: 14.264**

Total **2022: 13.009**

Média Mensal: ≈ **2.179**

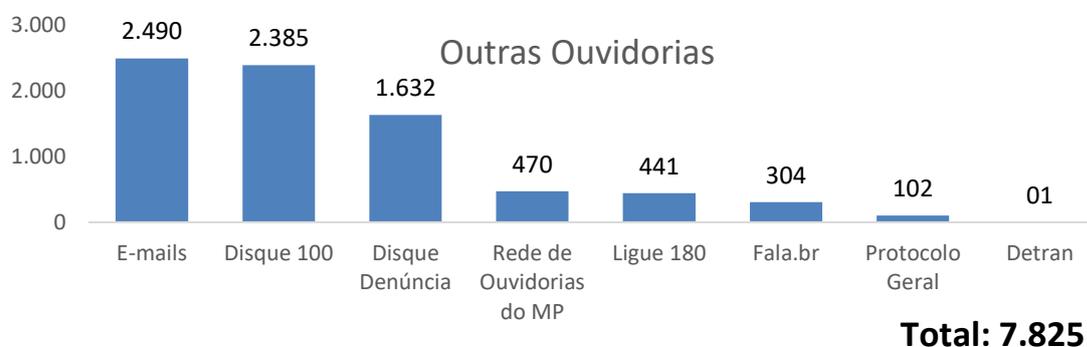
Média Mensal: ≈ **2.377**

Média Mensal: ≈ **2.168**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.4 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

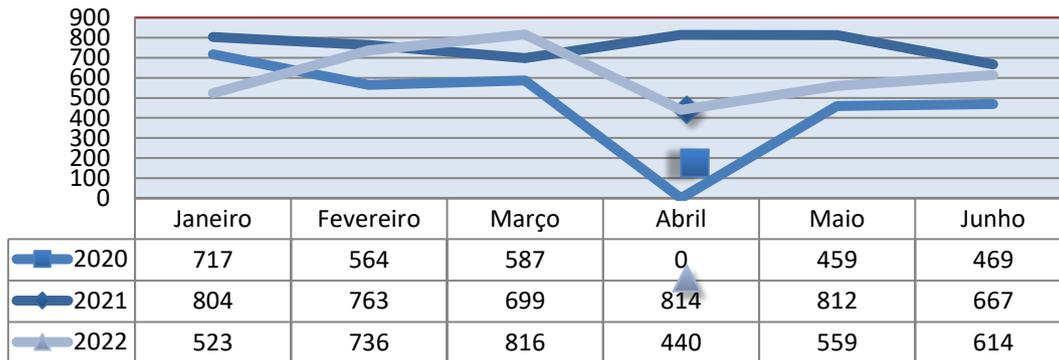
Recebemos comunicações oriundas de E-mails, Disque 100, Disque Denúncia, Rede de Ouvidorias do MP, Ligue 180, Fala.br, Protocolo Geral do MP e Detran.



2022	E-mails	Disque 100	Disque Denúncia	Rede de Ouvidoria do MP	Ligue 180	Fala.Br	Protocolo Geral	Detran
Janeiro	416	154	332	79	48	68	08	01
Fevereiro	443	774	335	124	76	60	19	00
Março	584	269	208	116	72	70	12	00
Abril	338	492	151	120	67	25	15	00
Maio	402	374	271	23	79	55	20	00
Junho	307	322	335	08	99	26	28	00
Total	2.490	2.385	1.632	470	441	304	102	01

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

Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 12.404 (doze mil quatrocentos e quatro) ligações, com 3.688 (três mil seiscentos e oitenta e oito) registros, sendo 871 (oitocentos e setenta e um) comunicações a menos que o mesmo período de 2021. Cabe salientar que, em função da adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o atendimento presencial, em 2021, funcionou em escala reduzida, o que naturalmente acarretou em um maior quantitativo de atendimentos pelos outros canais.



Total 2020: **2.796**

Média Mensal: **≈ 466**

Total 2021: **4.559**

Média Mensal: **760**

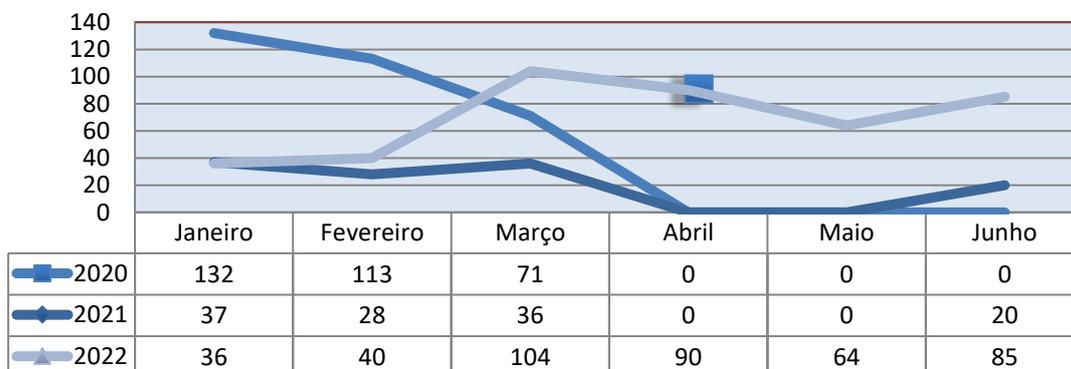
Total 2022: **3.688**

Média Mensal: **≈ 615**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 718 (setecentos e dezoito) atendimentos, com 419 (quatrocentos e dezenove) registros, sendo 298 (duzentos e noventa e oito) comunicações a mais que o mesmo período de 2021. Cabe destacar que, em razão da suspensão das medidas protetivas de segurança em decorrência do Covid-19, o atendimento presencial retornou para o período integral de 9h às 18h.



Total 2020: **316**

Média Mensal: **≈ 53**

Total 2021: **121**

Média Mensal: **≈ 20**

Total 2022: **419**

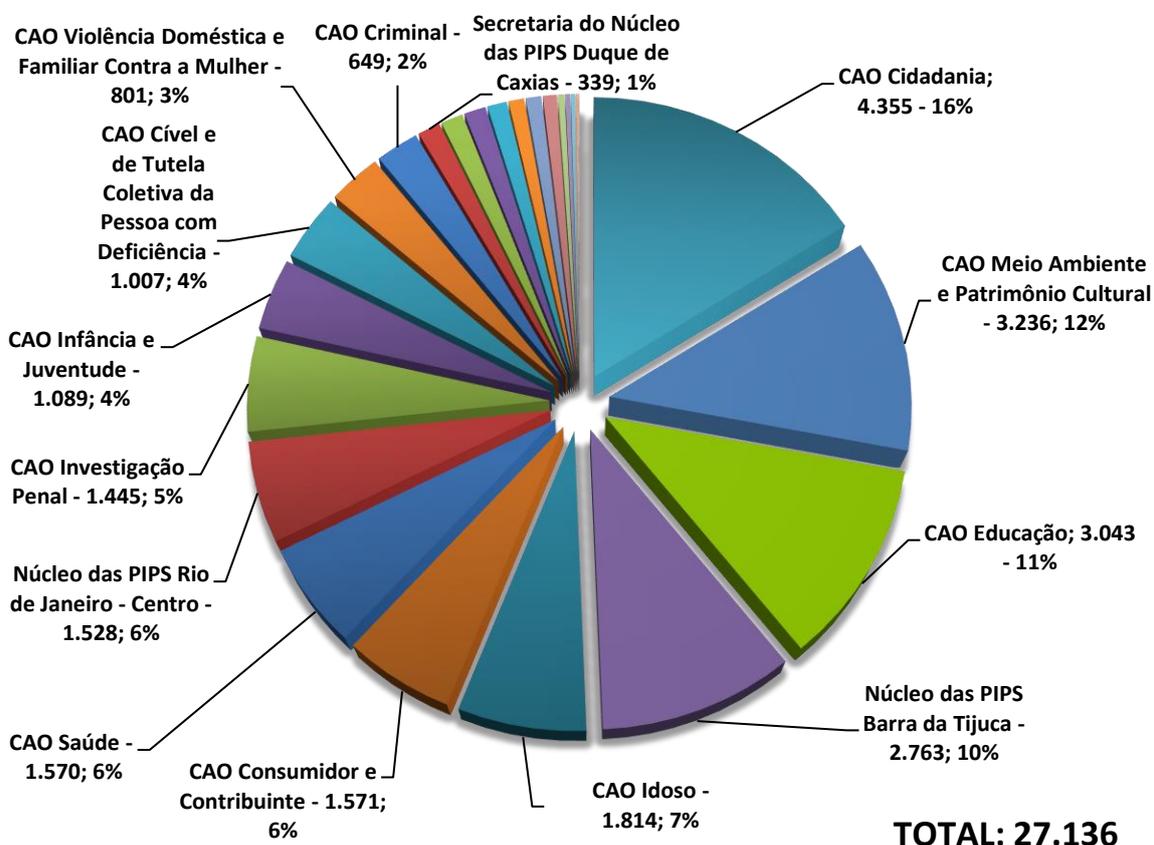
Média Mensal: **≈ 70**



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

Das 24.979 comunicações recebidas no primeiro semestre foram gerados 27.136 expedientes ouvidorias² distribuídos da seguinte forma:



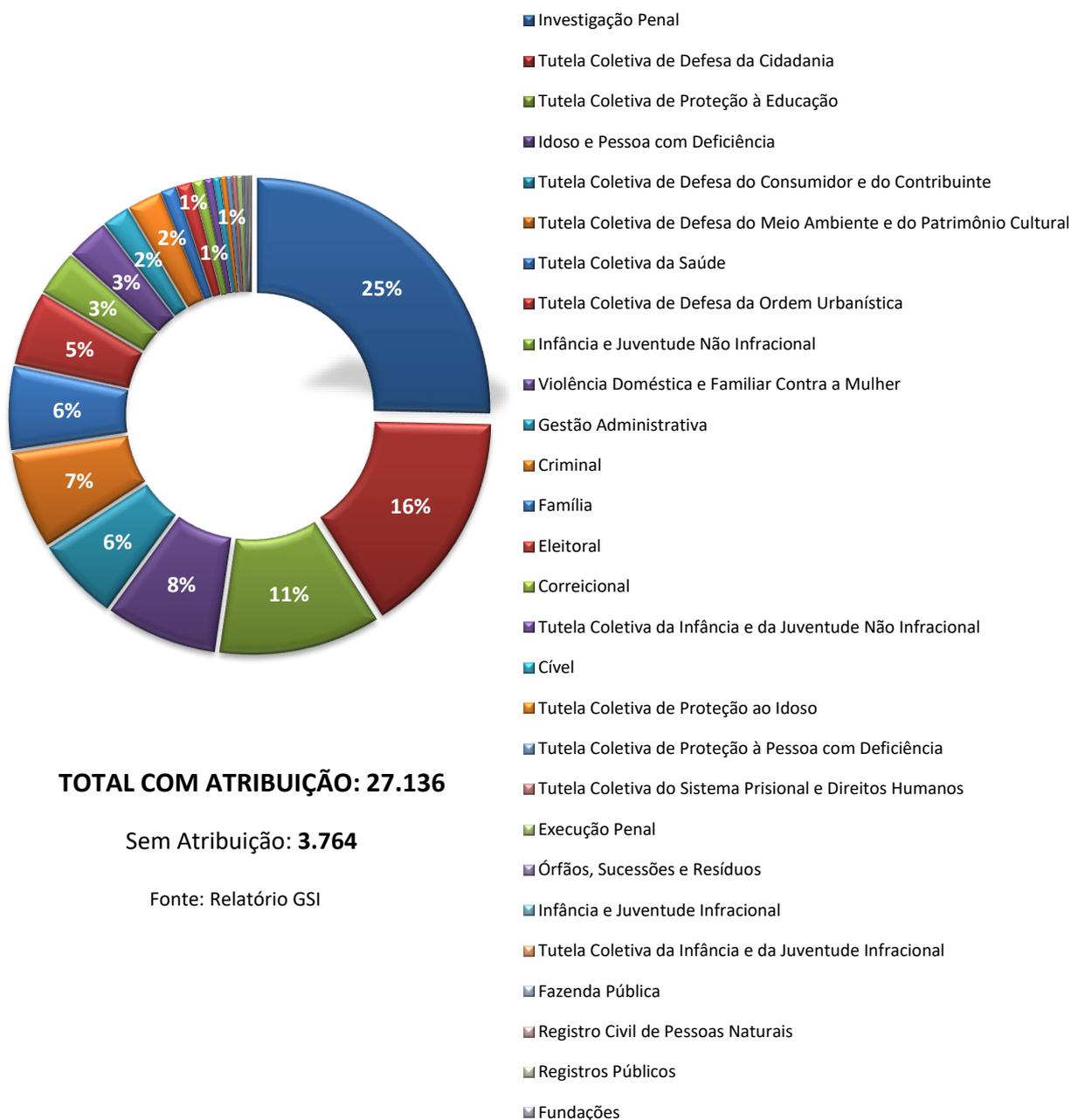
DESTINATÁRIO	TOTAL	DESTINATÁRIO	TOTAL
CAO Cidadania	4.355	Assessoria Executiva	326
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	3.236	CAO Eleitoral	293
CAO Educação	3.043	Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	235
Núcleo das PIPS Barra da Tijuca	2.763	Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	233
CAO Idoso	1.814	Corregedoria-Geral	208
CAO Consumidor e Contribuinte	1.571	CAO Execução Penal	101
CAO Saúde	1.570	Coordenação-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana	73
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	1.528	Secretaria-Geral	69
CAO Investigação Penal	1.445	Coordenadoria de Segurança e Inteligencia	32
CAO Infância e Juventude	1.089	GAECO	10
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	1.007	Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	6
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	801	Comissão do Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ	3
CAO Criminal	649	Grupo de Mediação e Resolução de Conflito	2
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	339	Diretoria de Recursos Humanos	2
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	333	Total Geral	27.136

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

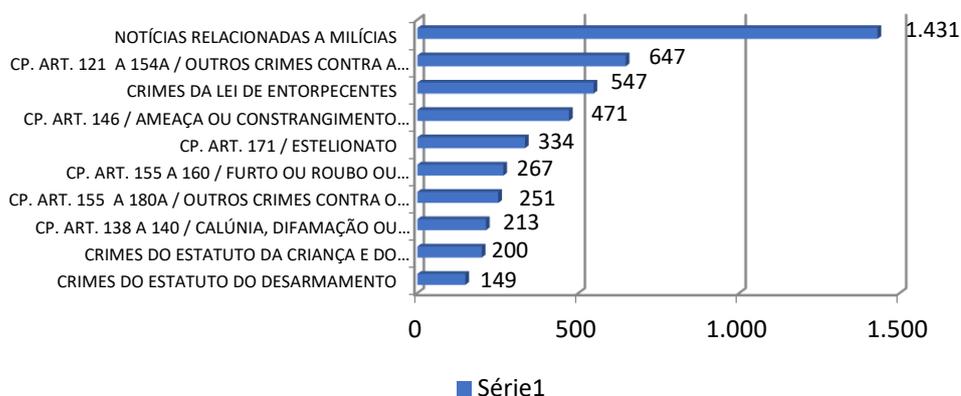
Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no primeiro semestre de 2022, foram distribuídas um total de 24.979 comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, 27.136 temas. Vale lembrar que como cada comunicação 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

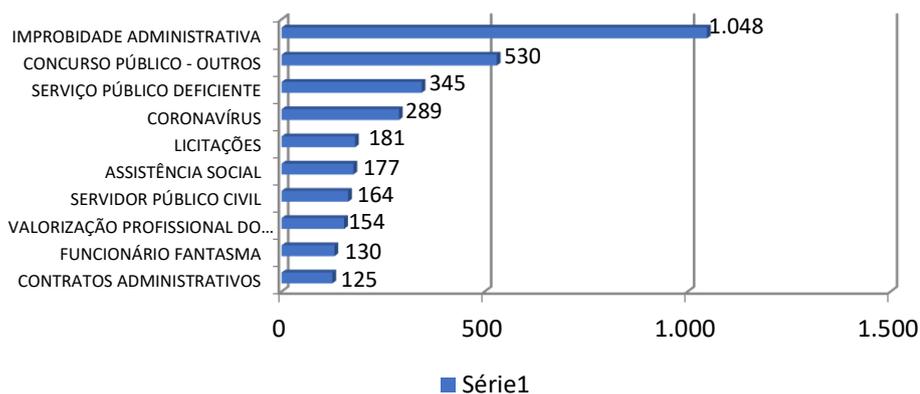
INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 81 temas: 2.298

Total: 6.808

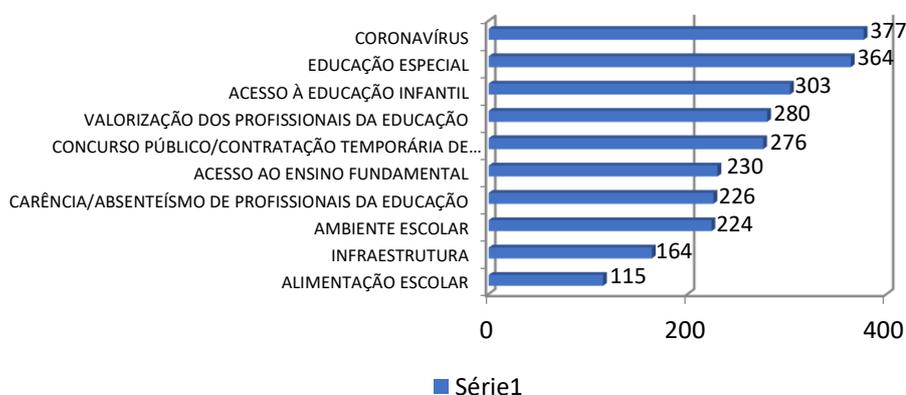
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 38 temas: 1.109

Total: 4.252

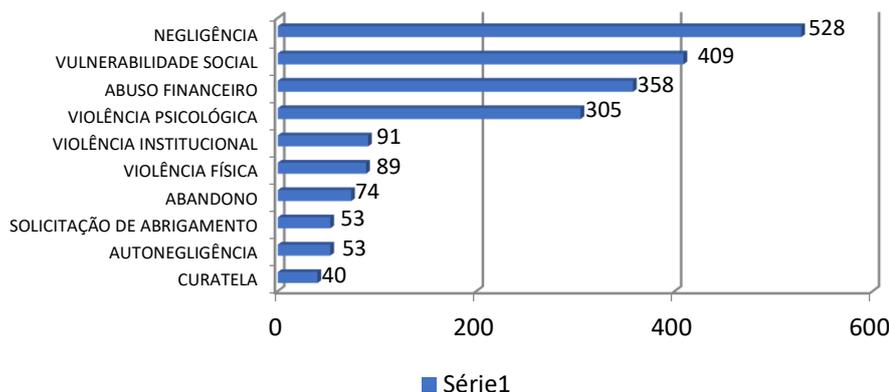
TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 14 temas: 485

Total: 3.044

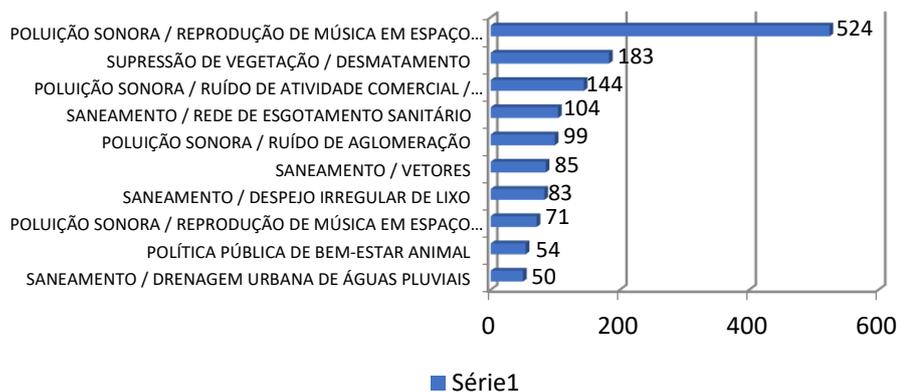
IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 10 temas: 89

Total: 2.089

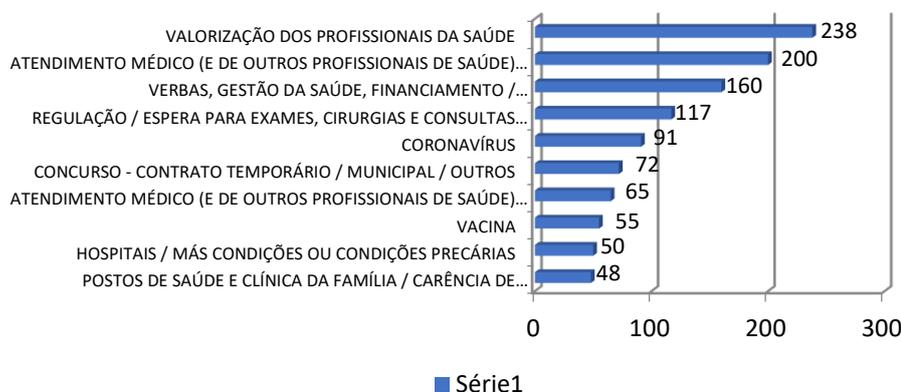
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 25 temas: 439

Total: 1.836

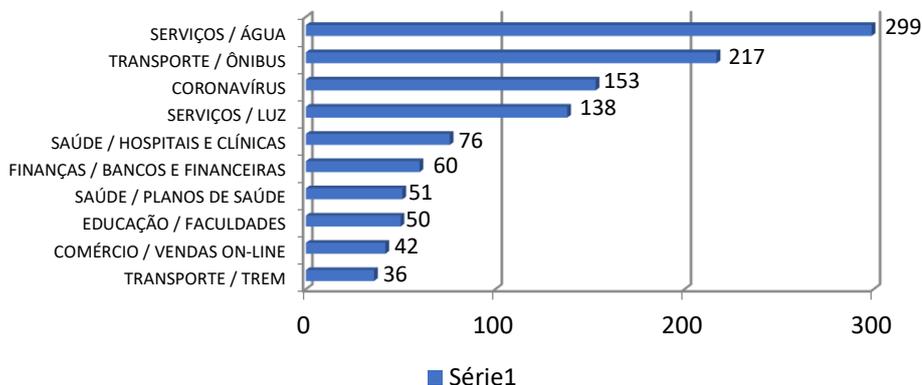
TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 38 temas: 495

Total: 1.591

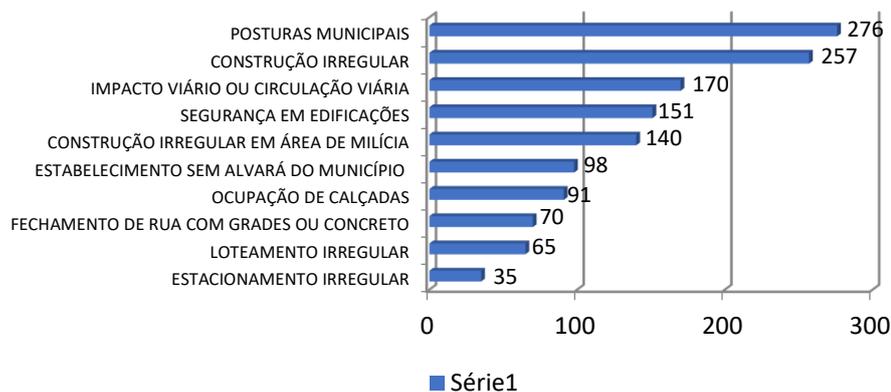
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 58 temas: 447

Total: 1.569

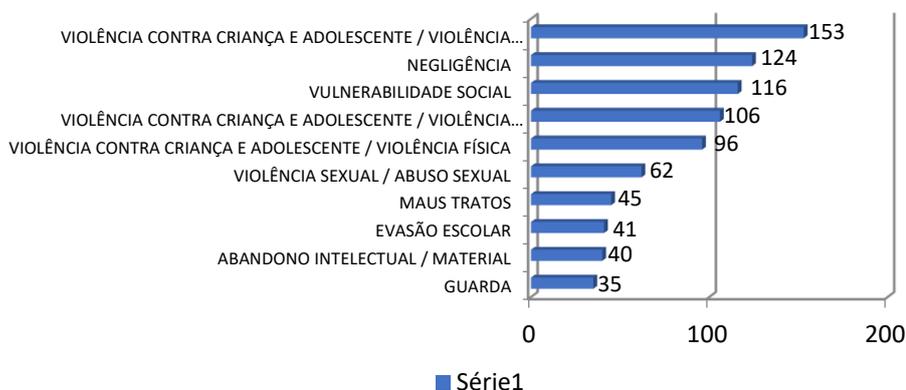
TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 10 temas: 40

Total: 1.397

INFÂNCIA E JUVENTUDE NÃO INFRACIONAL

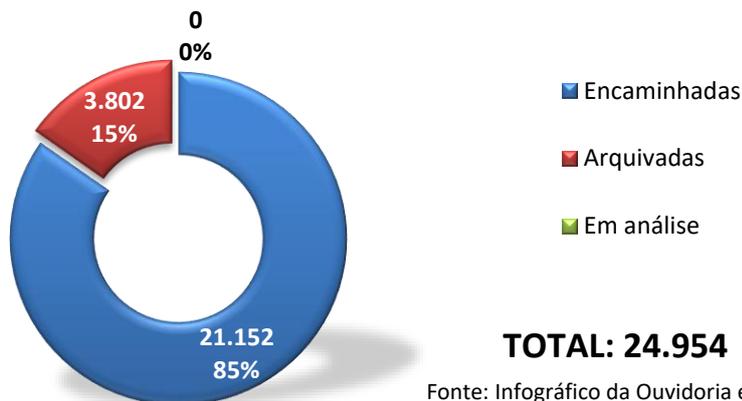


Outros 8 Temas: 42

Total: 860

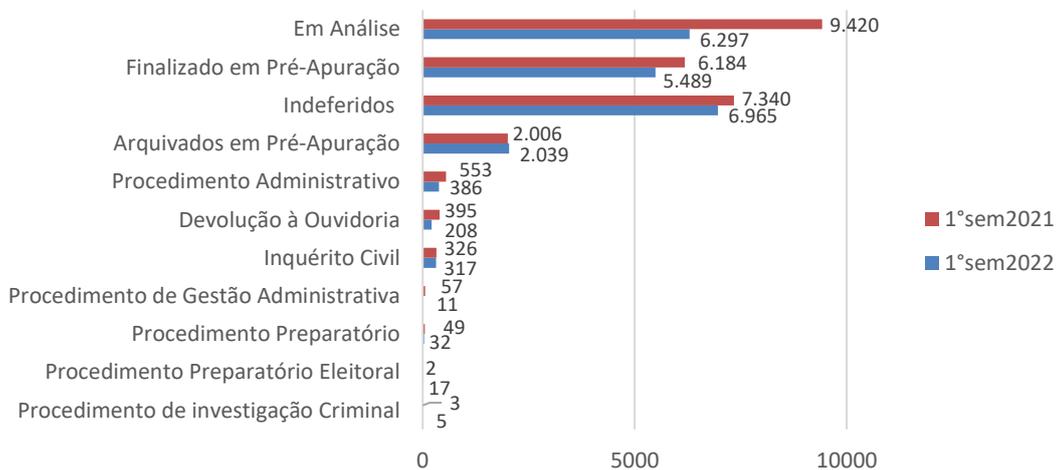
2.10 – Situação das comunicações recebidas no semestre

Estado das Comunicações



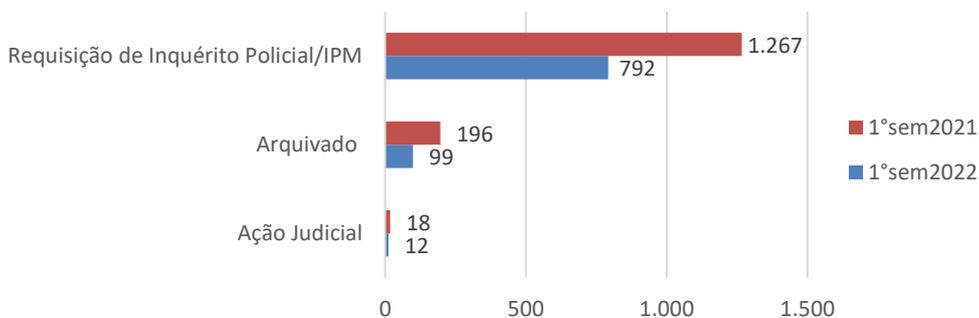
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 22 julho.

2.11 – Resultados das comunicações recebidas no semestre



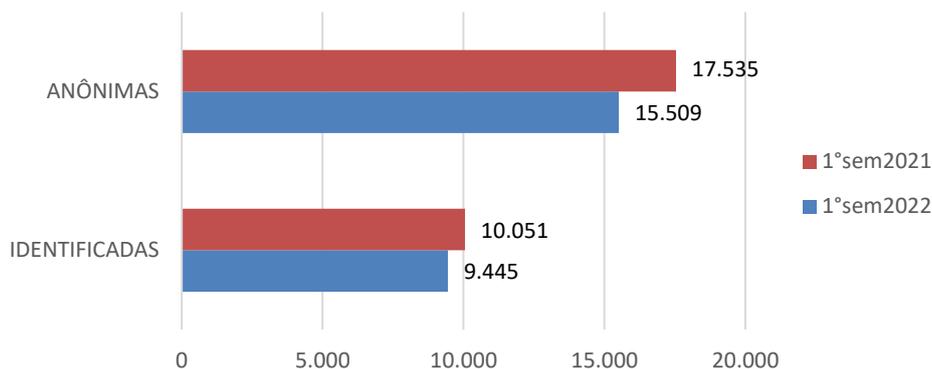
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 22/07/2022.

Medidas Adotadas



2.12 - Quanto à identificação / ao anonimato

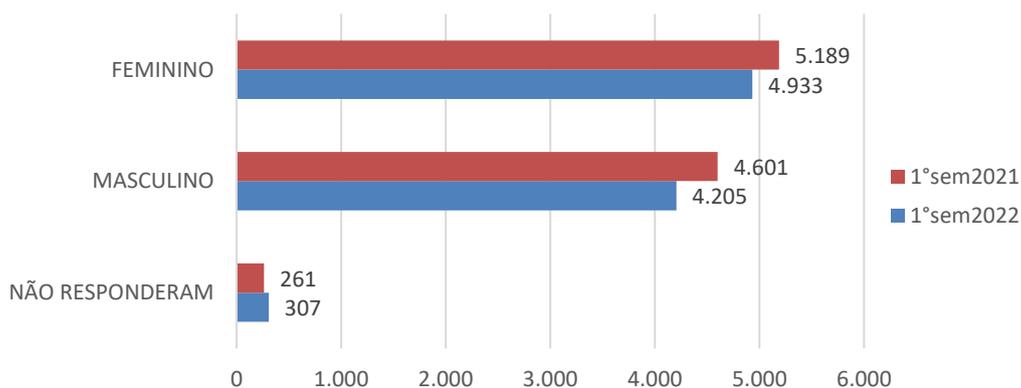
Das 24.954 (vinte quatro mil novecentos e cinquenta e quatro) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º semestre, 15.509 (quinze mil quinhentos e nove) foram anônimas, enquanto 9.445 (nove mil quatrocentos e quarenta e cinco) foram identificadas.



Total 1ºSem2021: **27.586** Total 1ºSem2022: **24.954**

2.13 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 9.445 (nove mil quatrocentos e quarenta e cinco) comunicações identificadas, 4.933 (quatro mil novecentos e trinta e três) foram registradas pelo gênero feminino, 4.205 (quatro mil duzentos e cinco) foram registradas pelo gênero masculino e em 307 (trezentos e sete) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 1ºSem2021: **10.051** Total 1ºSem2022: **9.445**

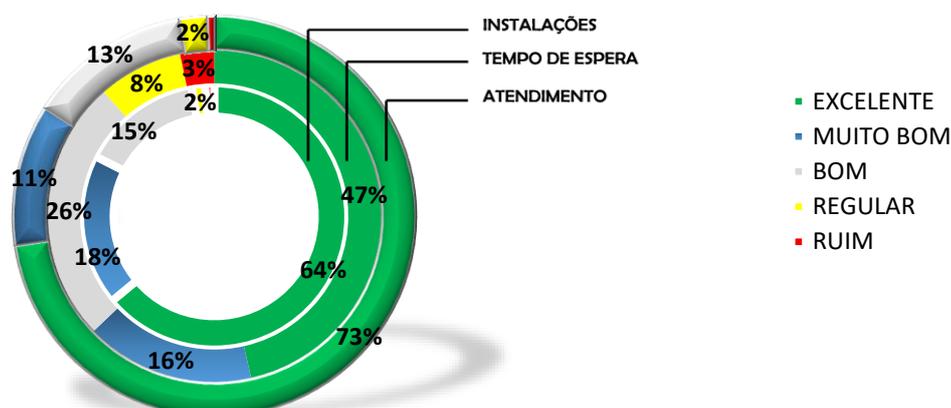
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

▪ Presencial

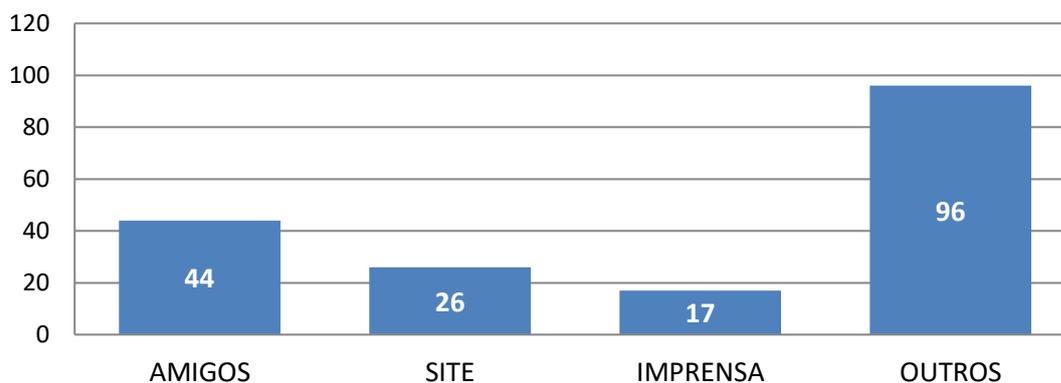
Em um universo de 718 (setecentos e dezoito) atendimentos, 183 (25 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	117	EXCELENTE	85	EXCELENTE	133
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



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

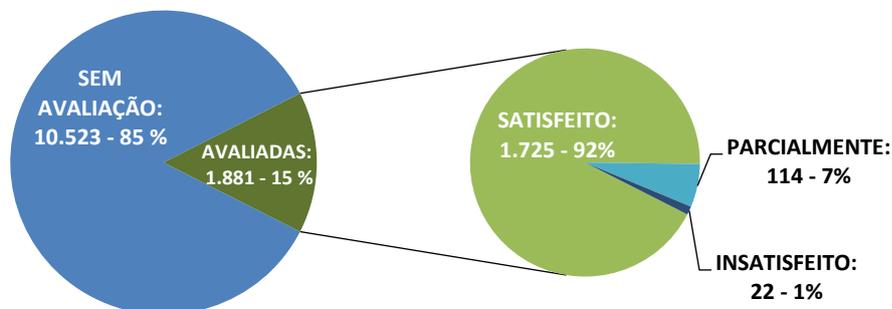


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

- **Telefone 127**

Em um universo de 12.404 (doze mil quatrocentos e quatro) ligações atendidas, 1.881 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.

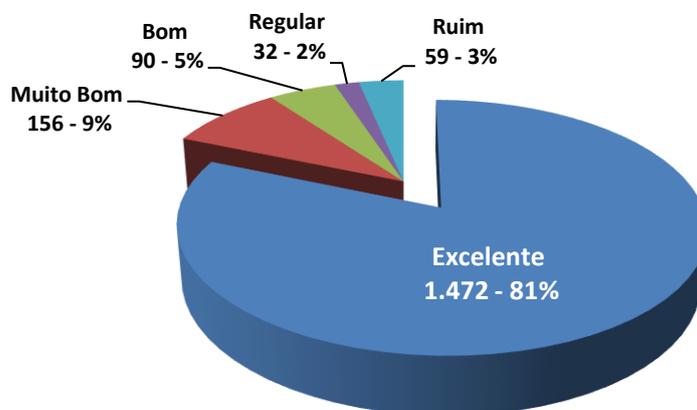


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	1.786	271	249	20	02
Fevereiro	2.293	281	243	16	02
Março	2.439	354	336	12	06
Abril	1.668	308	286	20	02
Mai	2.142	304	284	17	03
Junho	2.076	363	327	29	07
Total	12.404	1.881	1.725	114	22

3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

- **Internet**

Em um universo de 13.009 (treze mil e nove) comunicações, 1.809 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

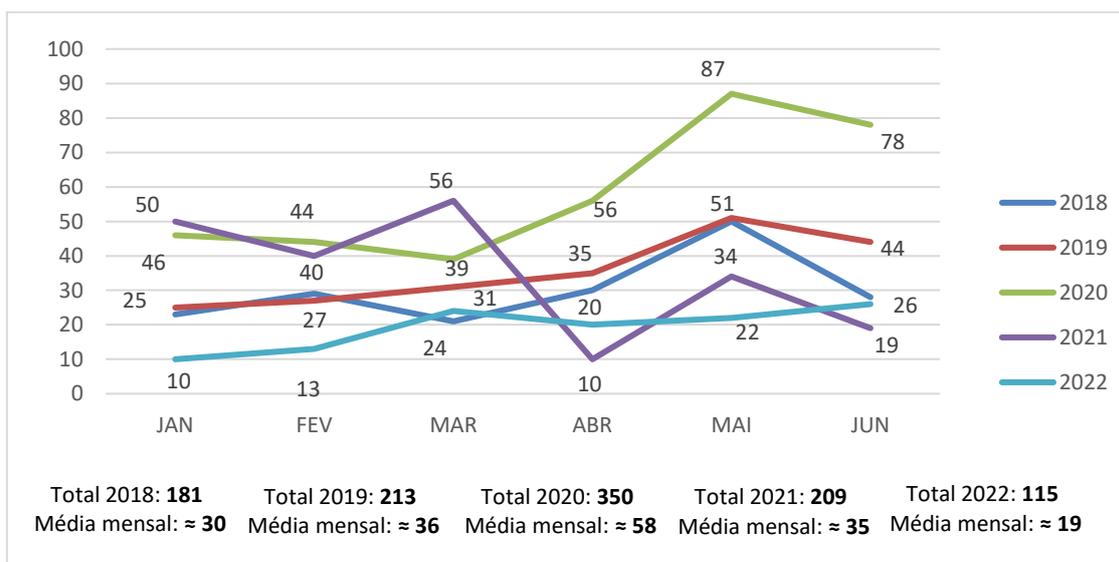
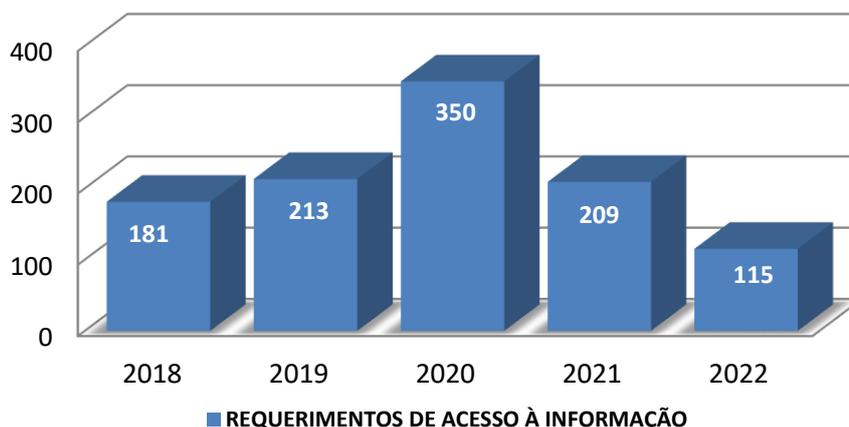


4 Lei de Acesso à Informação

4.1 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011

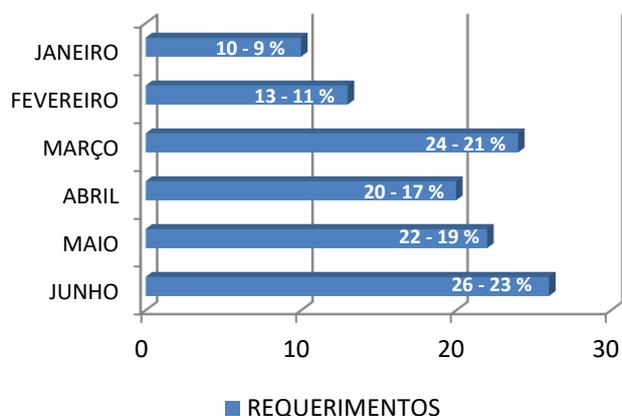
Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público 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 primeiro semestre: 115**
- **Média mensal de pedidos no primeiro semestre: ≈ 19**



4.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês

Esses 115 (cento e quinze) requerimentos foram distribuídos conforme quadro abaixo:

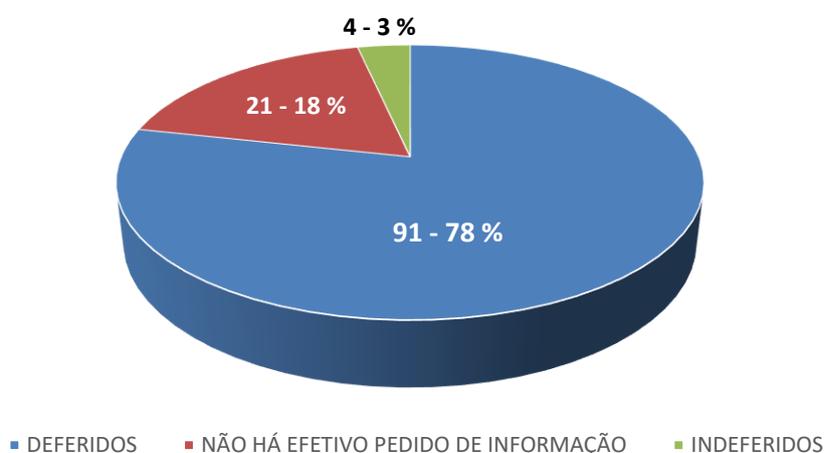


Mês	Requerimentos
Janeiro	10
Fevereiro	13
Março	24
Abril	20
Maior	22
Junho	26
Total	115

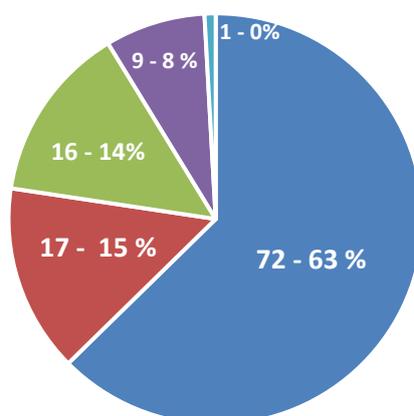
4.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Os cento e quinze requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro semestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Janeiro	09	01	-	-	10
Fevereiro	10	02	-	01	13
Março	20	03	-	01	24
Abril	13	07	-	-	20
Maior	17	05	-	-	22
Junho	22	03	01	002	26



Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	72	63%
Orientação (consulta) - SIC	17	15%
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	16	14%
Solicitação de certidão	09	8%
Sem classificação	01	0%
Total	115	100%



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

4.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação

Tempo médio de resposta: 09 dias

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	10	-	08 dias
Fevereiro	13	-	10 dias
Março	24	-	10 dias
Abril	20	-	08 dias
Maio	22	-	08 dias
Junho	26	-	12 dias
Total	115	-	09 dias

5 Reuniões

- **Em 01/01/2022, 14h** - Reunião Ouvidoria e SGMP – CAT / Call Center;
- **Em 10/01/2022, 15h** - Reunião Call Center;
- **Em 24/01/2022** – Reunião “Validação e Priorização dos Desafios dos Grupos Temáticos - Projeto Racionalizar”;
- **Em 03/02/2022, 9h** - 57ª Reunião Ordinária CNOMP;
- **Em 04/02/2022, 9h** - 57ª Reunião Ordinária CNOMP / **15h** – Reunião Ouvidoria e SGMP – CAT / Call center;
- **Em 07/02/2022, 14h** - Reunião Ordinária e CAO Meio Ambiente;
- **Em 08/02/2022, 14h** – 2ª Reunião Ordinária CEPDAP / **15h** – Reunião Ouvidoria e CSI;
- **Em 09/02/2022, 13h** - 1ª Reunião Prognóstico Eixo 2 / **17h** – Reunião da Comissão do XXXVI Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ;
- **Em 15/02/2022, 14h** - Reunião Webmap Rede Mulher;
- **Em 16/02/2022, 11h** - Reunião da Comissão do XXXVI Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ / **13h** – 2ª Reunião Prognóstico Eixo 2;
- **Em 21/02/2022, 9h** - Reunião Gabinete de Crise SOS Petrópolis;
- **Em 07/03/2022, 13h e 30min** – Reunião Equipe Ouvidoria;
- **Em 10/03/2022, 15h** – Reunião Ouvidor e PGJ;
- **Em 14/03/2022, 10h e 30min** - Reunião CNMP;
- **Em 16/03/2022, 14h** - 3ª Reunião Ordinária do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais;
- **Em 17/03/2022, 16h** – Reunião da Comissão do XXXVI Concurso para Ingresso na Classe Inicial da Carreira do MPRJ / Reunião do Projeto Racionalizar;

- **Em 23/03/2022, 9h** – Reunião CNOMP;
- **Em 28/03/2022, 11h** – Reunião Ouvidor / Supervisor e Supervisão CAT;
- **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.

6 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão na sede do MPRJ

- **Em 14/01/2022:** 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 778403;
- **Em 16/03/2022:** 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 785943.
- **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 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.

7 Notícias

Em 10/03: Ouvidoria do MPRJ estará de plantão para recebimento de denúncias relacionadas à eleição suplementar em Itatiaia



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) estará de plantão neste domingo (13/03), de 8h às 17h, para o recebimento de eventuais denúncias referentes à eleição suplementar que será realizada em Itatiaia, município fluminense localizado na Serra da Mantiqueira. As comunicações poderão ser encaminhadas pelos canais da Ouvidoria: o Call Center via telefone 127 (ligação gratuita dentro do Estado), o Whatsapp 21-993663100 (mensagens escritas e ligações), e o formulário eletrônico no site <https://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>.

Segundo o Tribunal Superior Eleitoral, cerca de 25 mil eleitores estão aptos para participar do pleito no próximo domingo, em Itatiaia. O motivo da realização da eleição suplementar é o afastamento do prefeito eleito, Eduardo Guedes, o Dudu. No entendimento do TSE, sua reeleição em 2020 configurou um terceiro mandato consecutivo, o que é proibido pela legislação. O novo prefeito e o vice tomarão posse no dia 1º de abril, e ocuparão os cargos até 31 de dezembro de 2024.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/11144>)

Em 25/03: Ouvidor do MPRJ recebe a Medalha Amigo do Consumidor 2022, em evento no TJRJ



O ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, representou o procurador-geral de Justiça, Luciano Mattos, no “I Seminário sobre Prevenção e Tratamento do Superendividamento”, realizado na última terça-feira (22/03), no Tribunal de Justiça do Rio (TJRJ). Na ocasião, Augusto recebeu a medalha Amigo do Consumidor 2022, devido a sua colaboração para o desenvolvimento da política de proteção de defesa do consumidor no estado do Rio.

“Foi uma grande honra representar o PGJ durante o evento e, ao mesmo tempo, ser homenageado pelos serviços prestados em mais de 20 anos de atuação na tutela coletiva do consumidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Período de muito diálogo com a sociedade civil, com os setores produtivos e com as entidades de relação de consumo, sempre construindo pontes em defesa do consumidor. Receber uma homenagem como essa é impactante na vida de qualquer profissional”, destacou Augusto Lopes.

O encontro reuniu magistrados, defensores, intelectuais, empresários, e autoridades nacionais e do estado em debates sobre o crescente endividamento dos consumidores. No evento, foi assinado um acordo de cooperação pelos presidentes do TJRJ, desembargador Henrique Carlos de Andrade Figueira, e do Procon-RJ, Cássio Coelho, para permitir que consumidores superendividados recebam atendimento especializado para resolver suas pendências financeiras.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/111714>)

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>)

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

- 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