

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



trimestral

MPRJ

 Ouvidoria

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2. Dados Estatísticos</b>	<b>5</b>
21 - Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
22 - Distribuição das comunicações mês a mês	5
23 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	6
24 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	6
25 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico 127	7
26 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	7
27 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher	8
28 - Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher	8
29 - Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	9
210 - Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	10
211 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	11
212 - Situação das comunicações recebidas no trimestre	14
213 - Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	14
214 - Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	15
215 - Quanto à identificação do anonimato	16
216 - Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	16

<b>3. Pesquisas de Satisfação</b>	<b>17</b>
31- Satisfação do usuário com o atendimento presencial	17
32- Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	18
33- Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	18
<b>4. Classificação com base na nomenclatura do CNMP</b>	<b>19</b>
41 - Distribuição das comunicações por classe	19
42 - Distribuição das comunicações por assunto	20
<b>5. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC</b>	<b>21</b>
<b>6. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação</b>	<b>23</b>
61 - Quantidade de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	23
62 - Distribuição dos requerimentos mês a mês	24
63 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação	24
64 - Respostas aos pedidos de acesso à Informação	25
<b>7. Reuniões</b>	<b>26</b>
<b>8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão</b>	<b>27</b>
<b>9. Notícias</b>	<b>28</b>
<b>10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ</b>	<b>33</b>

# 1 Apresentação

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o primeiro trimestre de 2023.

Cuida, a transparência da atuação, divulgando ao público em geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, de forma a atender ao disposto no artigo 2º, parágrafo 8º, inciso VII, da Resolução GPGJ nº 2.080, de 05/01/2017, que determina a elaboração de relatórios de atividades.

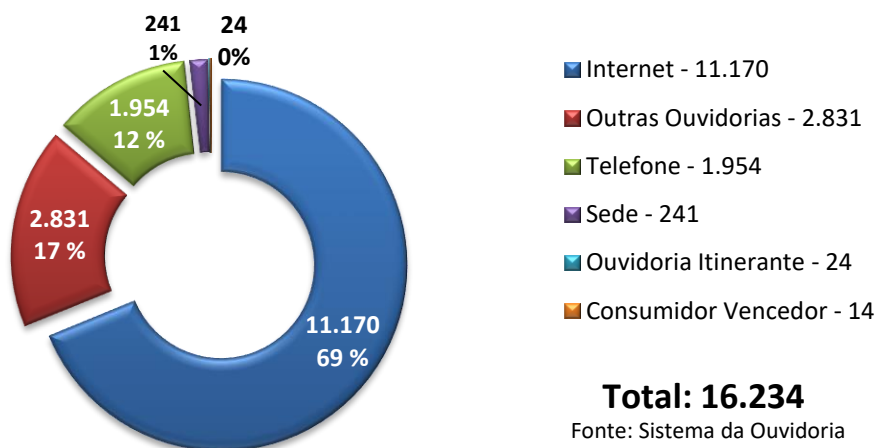
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar para a sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação e intercâmbio entre o cidadão e os demais órgãos de Execução e da Administração.

Como metodologia de análise, sempre que possível, comparamos o período atual, o primeiro trimestre de 2023, com o trimestre anterior e com o primeiro trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

## 2 Dados Estatísticos

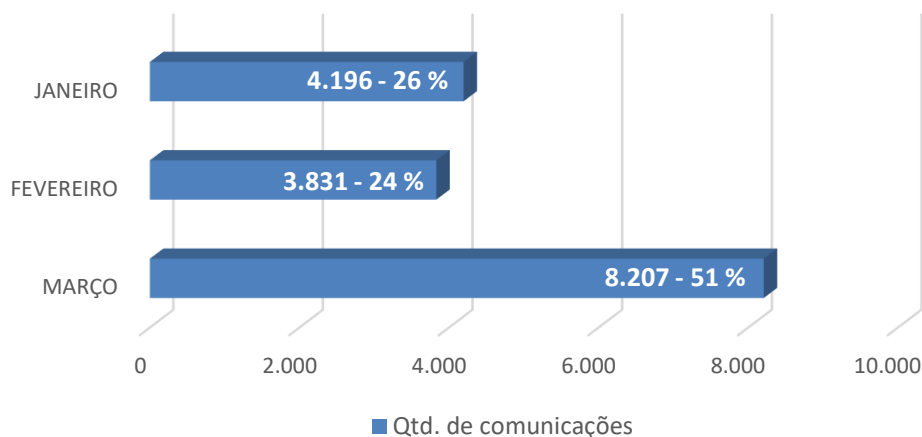
### 2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria<sup>1</sup>:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2023, foram num total de 16.234 (dezesesseis mil duzentos e trinta e quatro).



### 2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

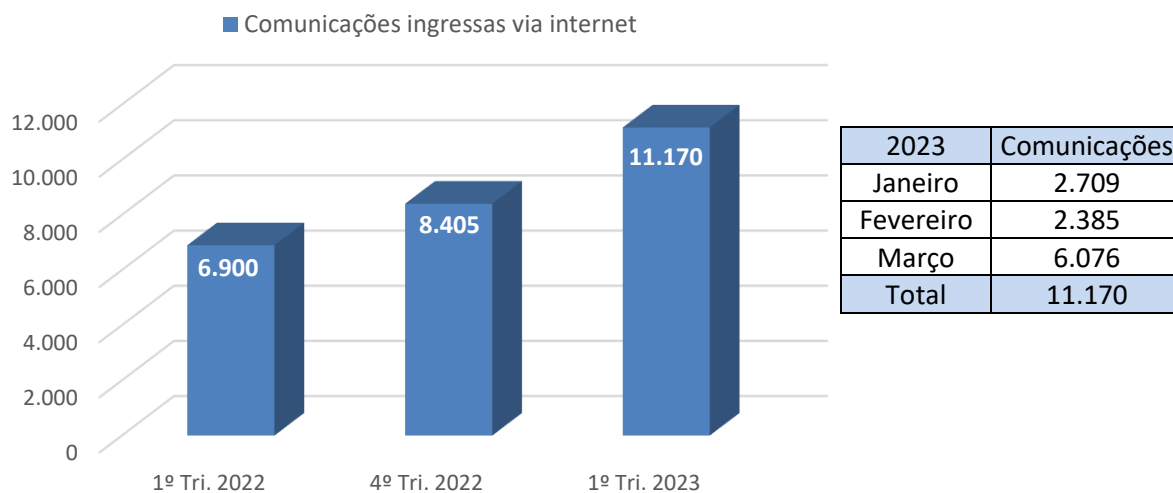
Essas 16.234 (dezesesseis mil duzentos e trinta e quatro) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:



<sup>1</sup> **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário "onde está sem água"; **Telefone:** comunicação recebida pelo *callcenter*; **Sede:** comunicação oriunda do atendimento presencial; **Consumidor Vencedor:** comunicação recebida oriunda da página do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte; **Ouvidoria Itinerante:** comunicação oriunda de eventos externos.

### 2.3 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico na internet:

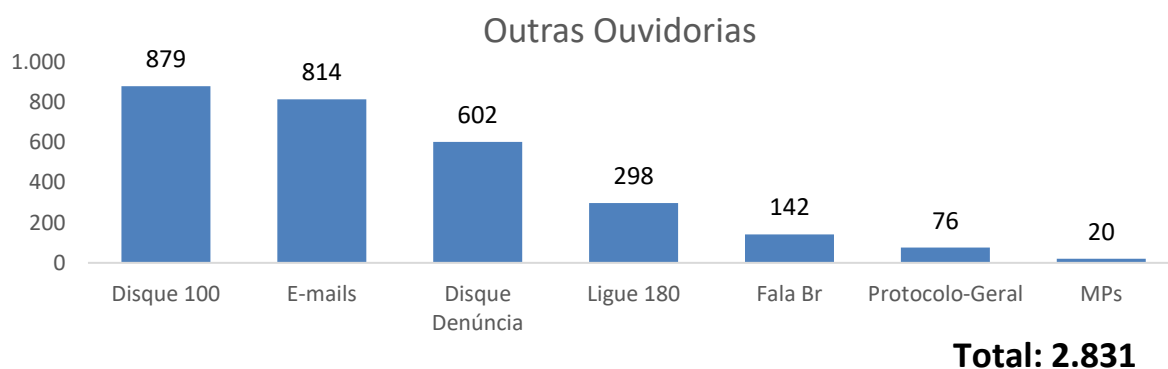
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 11.170 (onze mil cento e setenta) comunicações, sendo 2.765 (dois mil setecentos e sessenta e cinco) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2022.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

### 2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

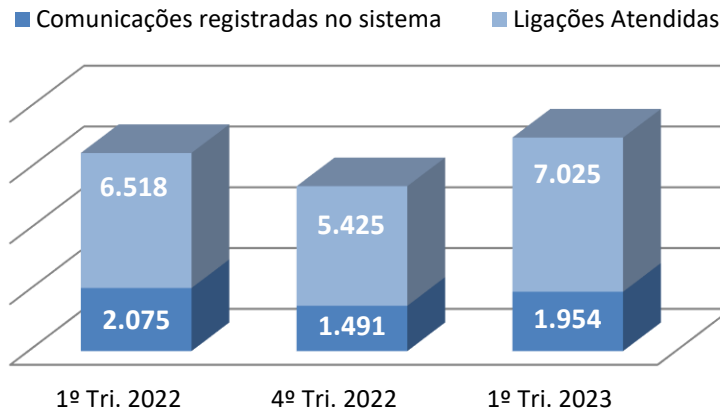
Recebemos comunicações oriundas de Disque 100, E-mails, Disque Denúncia, Ligue 180, Fala.Br, Protocolo- Geral e MPs.



2023	Disque 100	E-mails	Disque Denúncia	Ligue 180	Fala.Br	Protocolo	Rede de Ouvidoria do MP
Janeiro	241	231	224	89	43	27	07
Fevereiro	216	262	175	85	36	18	07
Março	422	321	203	124	63	31	06
<b>Total</b>	<b>879</b>	<b>814</b>	<b>602</b>	<b>298</b>	<b>142</b>	<b>76</b>	<b>20</b>

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

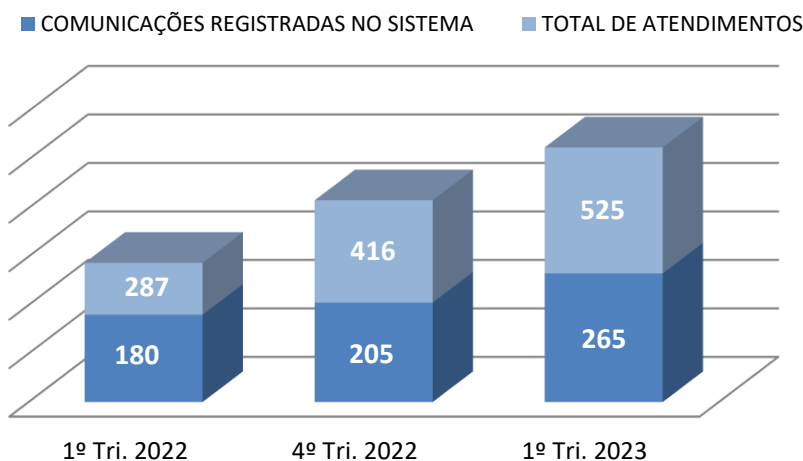
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 7.025 (sete mil vinte e cinco) ligações, com 1.954 (mil novecentos e cinquenta e quatro) registros, sendo 463 (quatrocentos e sessenta e três) comunicações a mais que no último trimestre.



2023	Registros	Ligações
Janeiro	546	2.052
Fevereiro	586	2.017
Março	822	2.956
Total	1.954	7.025

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

No primeiro trimestre de 2023 compareceram ao atendimento presencial, 525 (quinhentos e vinte e cinco) pessoas, tendo sido realizados 265 (duzentos e sessenta e cinco) registros, 60 (sessenta) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2022.

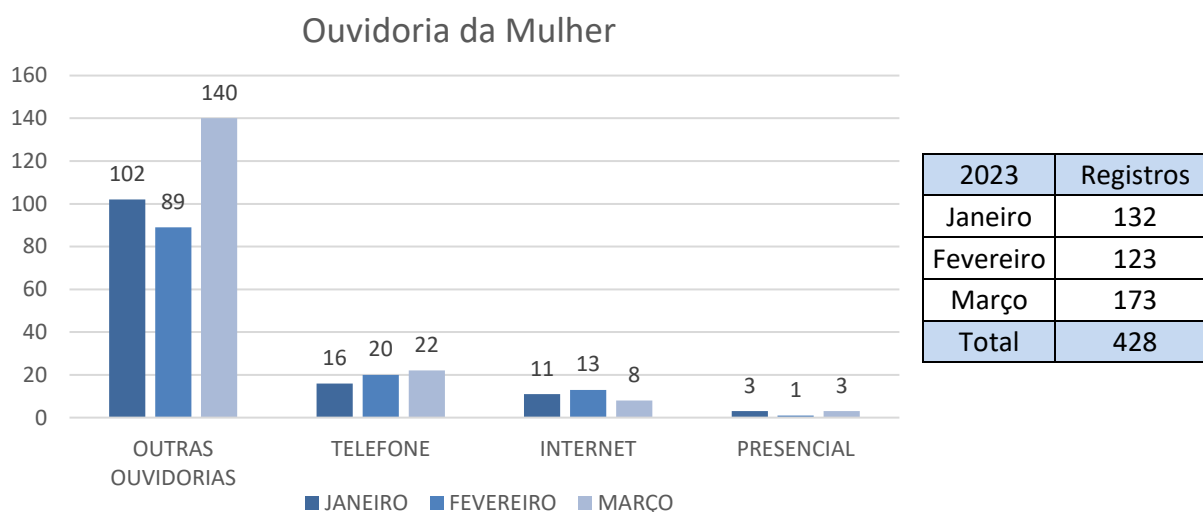


2023	Registros	Atendimentos
Janeiro	77	154
Fevereiro	58	132
Março	130	239
Total	265	525

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

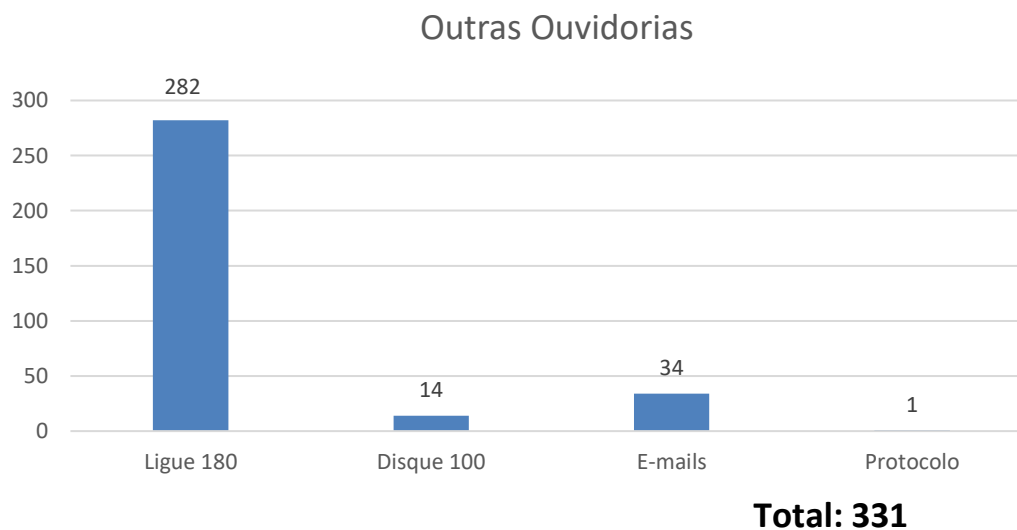
## 2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher:

A Ouvidoria da Mulher, no primeiro trimestre de 2023, recebeu 428 (quatrocentos vinte e oito) registros oriundos dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo.



Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

## 2.8 – Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher:

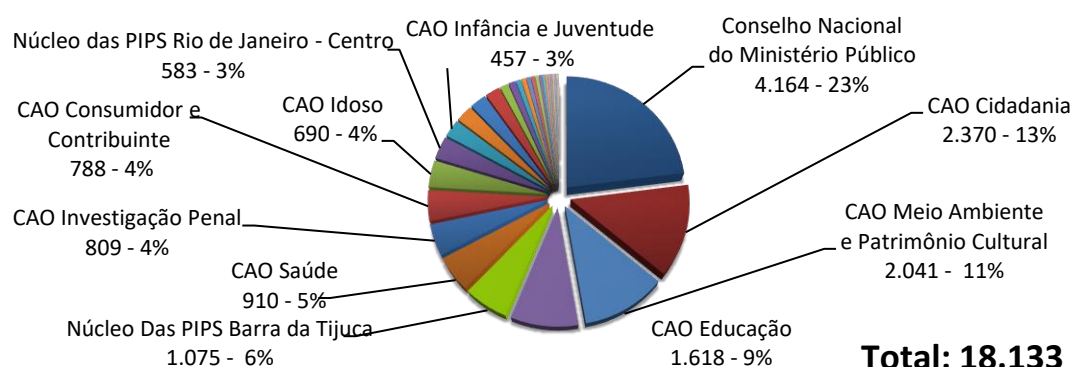


Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria



## 2.9 – Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional:

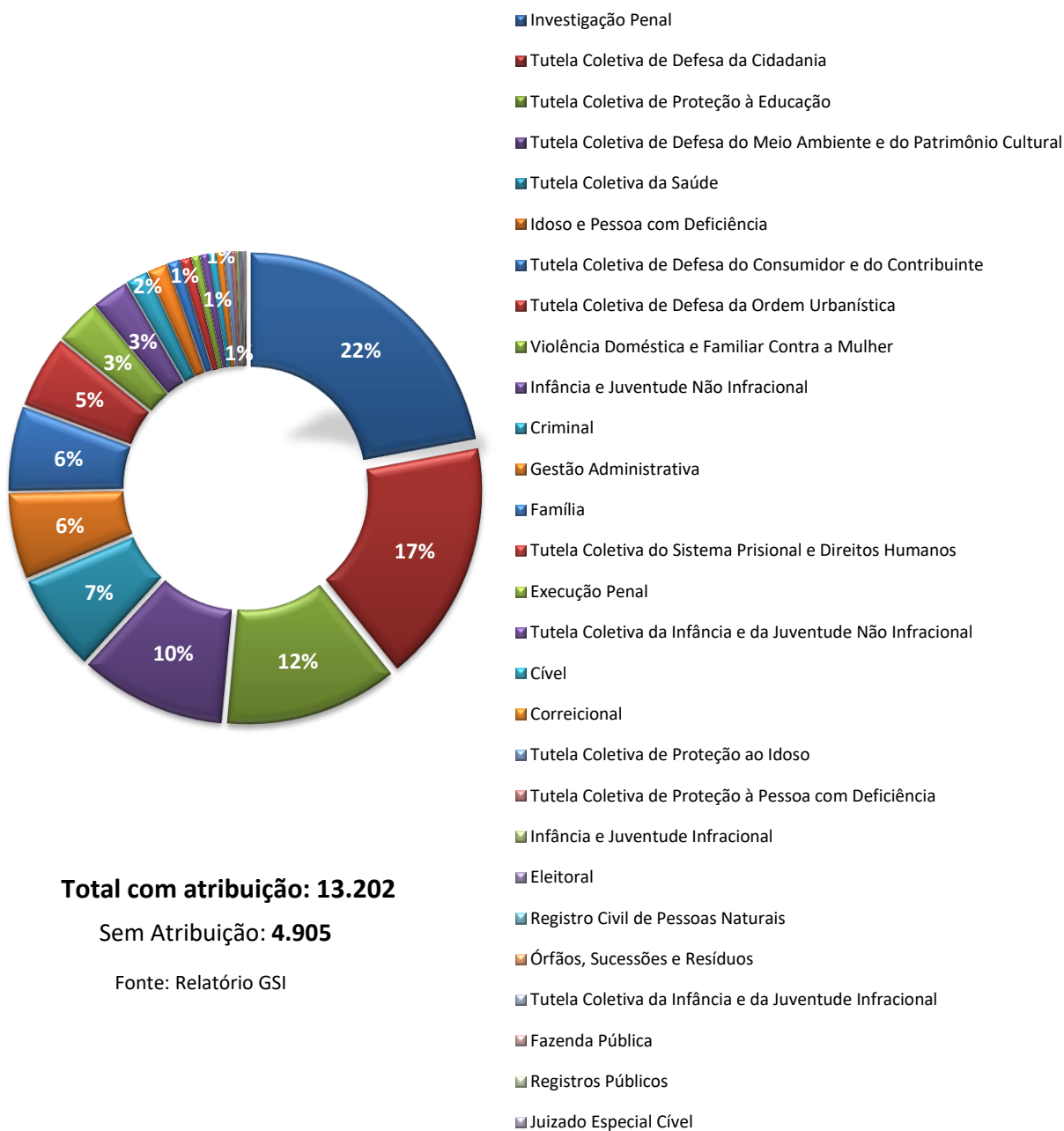
No primeiro trimestre foram distribuídas **16.234** comunicações da seguinte forma:



Conselho Nacional do Ministério Público	4.164
CAO Cidadania	2.370
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	2.041
CAO Educação	1.618
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.075
CAO Saúde	910
CAO Investigação Penal	809
CAO Consumidor e Contribuinte	788
CAO Idoso	690
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	583
CAO Infância e Juventude	457
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	432
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	425
Conselho Nacional de Justiça	375
CAO Criminal	212
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	181
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	127
Ministério Público Federal	120
Assessoria Executiva	107
Ordem dos Advogados do Brasil	98
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	89
CAO Execução Penal	74
Corregedoria-Geral	68
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	61
Ministério Público do Trabalho	58
Secretaria Geral	52
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	44
Ministério Público Militar	43
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	25
CAO Eleitoral	24
Coordenação de Direitos Humanos	7
Defensoria Pública da União	3
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	2
Coordenadoria-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana	1

## 2.10– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2023, foram distribuídas um total de **16.234** comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **18.107** 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.



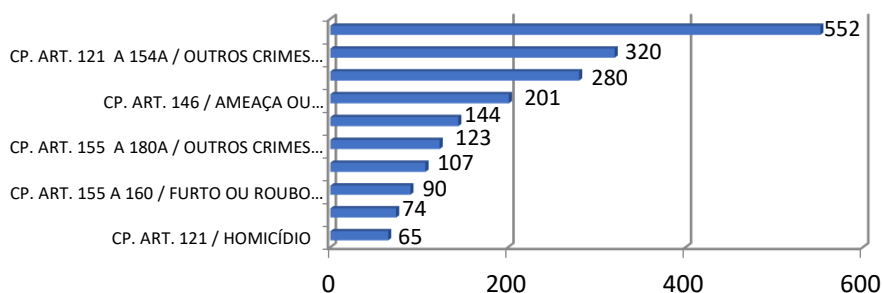
**Total com atribuição: 13.202**

**Sem Atribuição: 4.905**

Fonte: Relatório GSI

## 2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

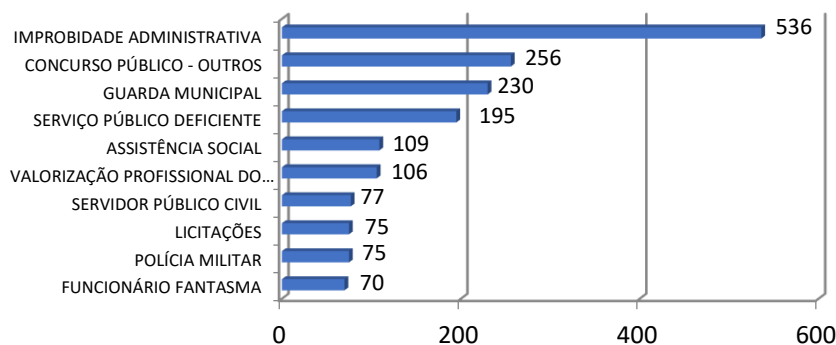
### INVESTIGAÇÃO PENAL



Outros 76 temas: 953

**Total: 2.909**

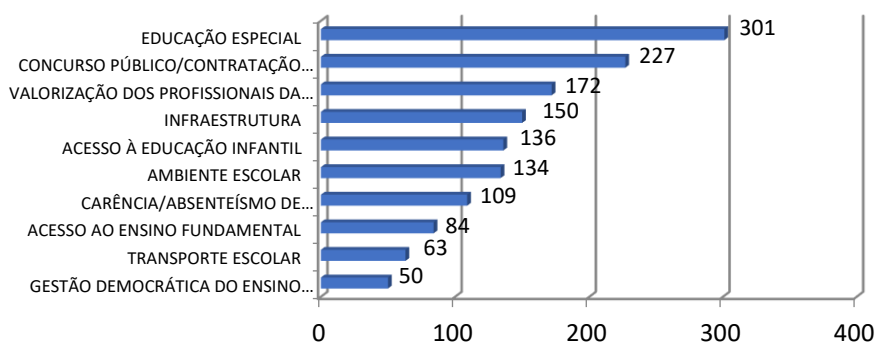
### TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA CIDADANIA



Outros 30 Temas: 538

**Total: 2.267**

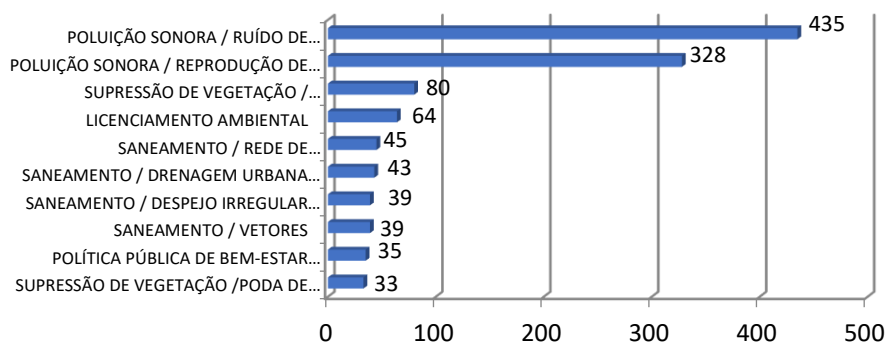
### TUTELA COLETIVA DE PROTEÇÃO À EDUCAÇÃO



Outros 09 Temas: 192

**Total: 1.618**

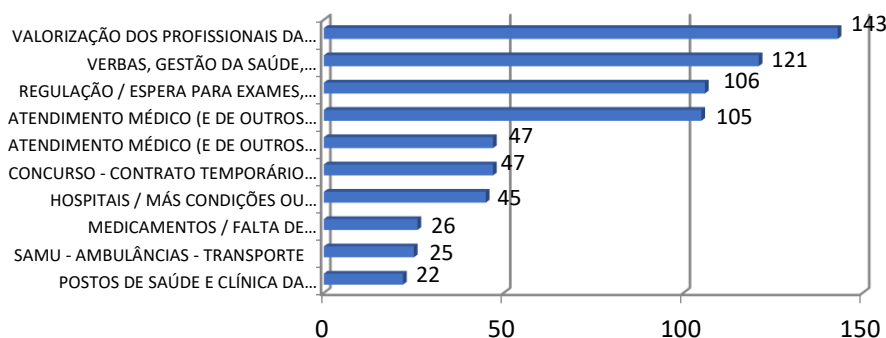
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E DO PATRIMÔNIO CULTURAL



Outros 21 Temas: 221

Total: 1.362

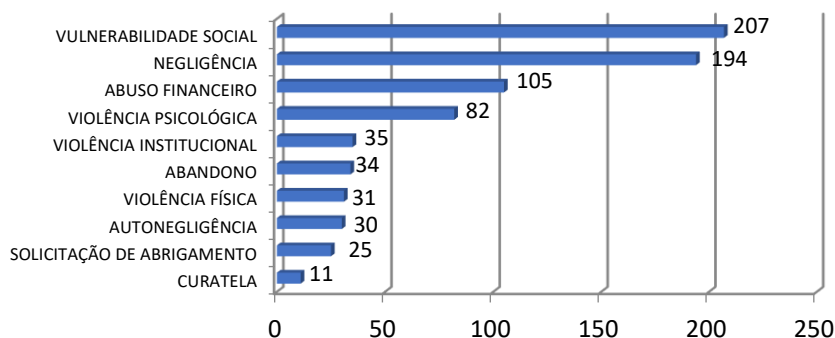
## TUTELA COLETIVA DA SAÚDE



Outros 36 Temas: 223

Total: 910

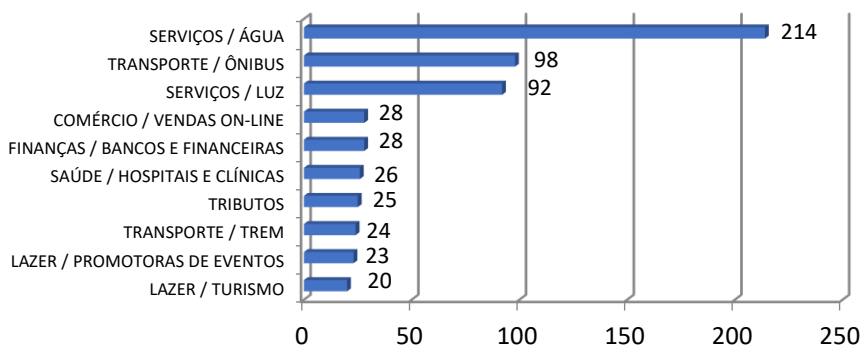
## IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Outros 08 Temas: 42

Total: 796

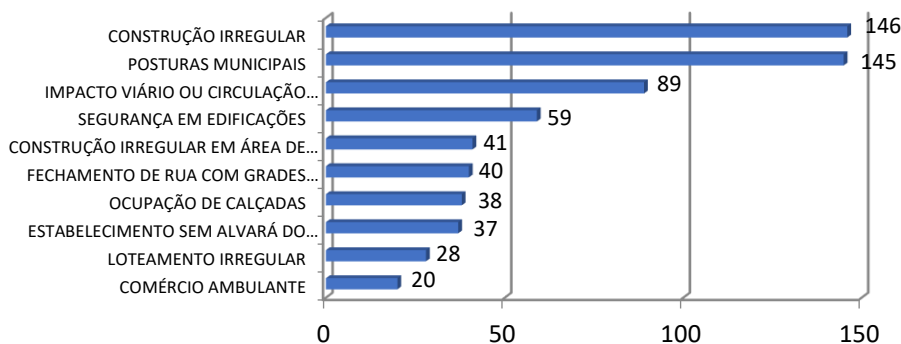
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



Outros 14 Temas: 210

Total: 788

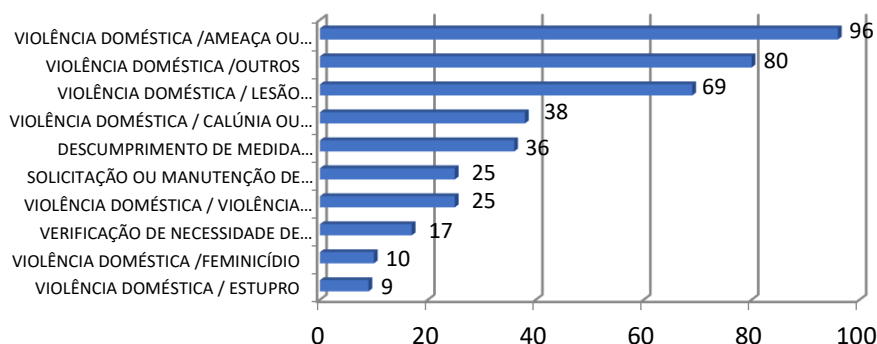
## TUTELA COLETIVA DE DEFESA DA ORDEM URBANÍSTICA



Outros 7 Temas: 36

Total: 679

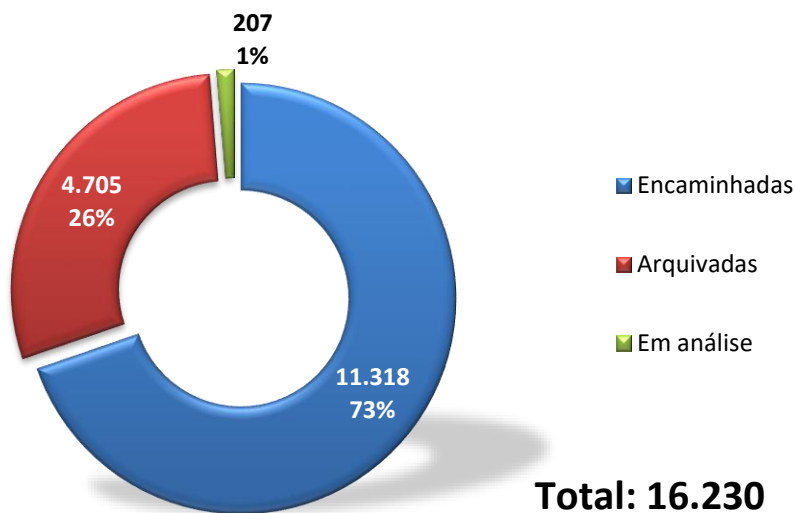
## VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



Outros 05 Temas: 21

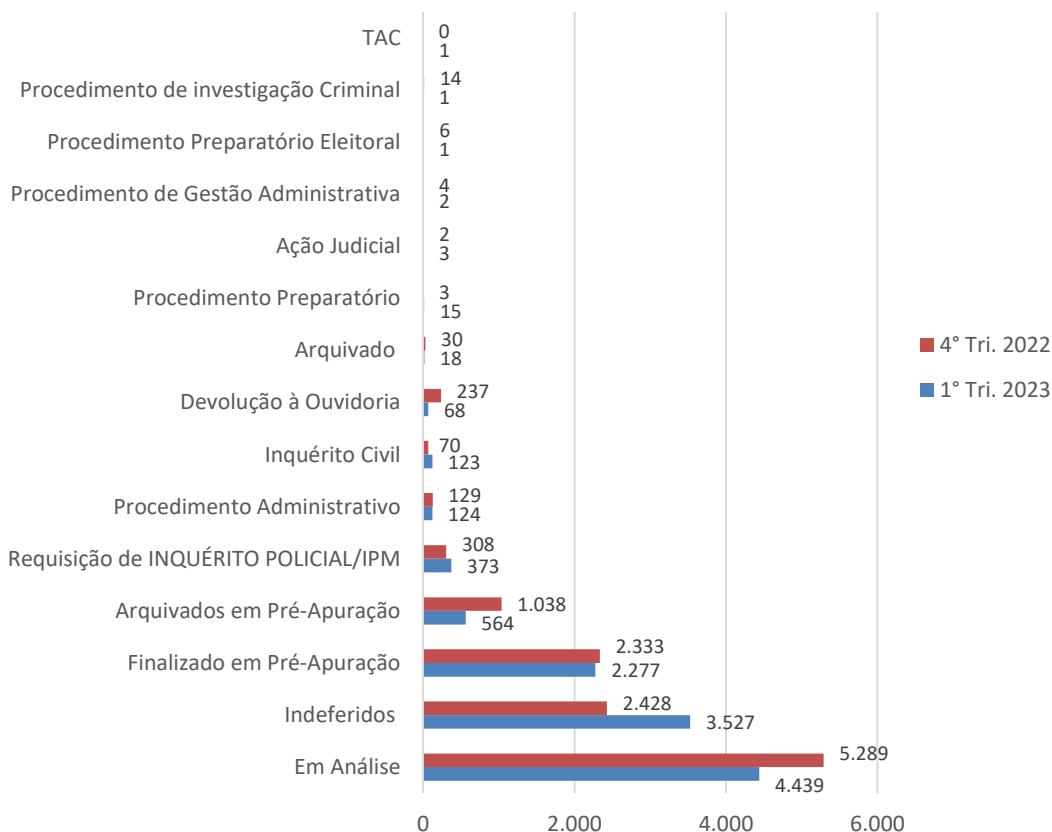
Total: 426

2.12 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 11 abril/2023

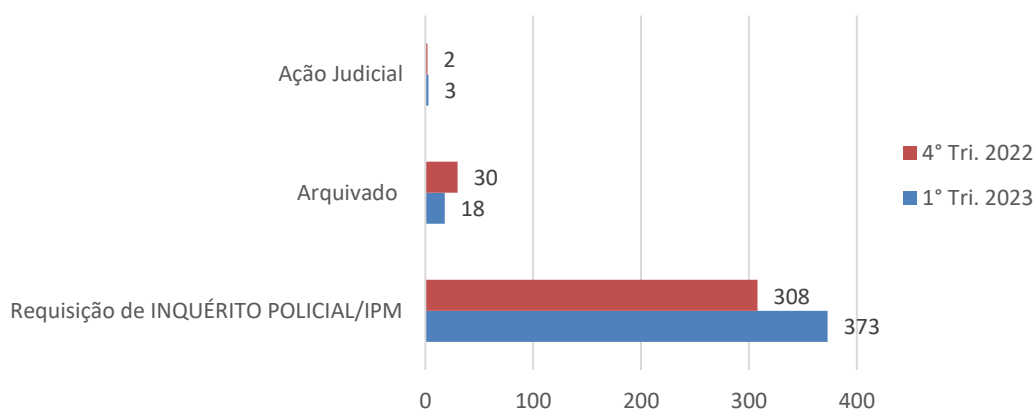
2.13 – Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre:



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 16.230 comunicações: **11.536**

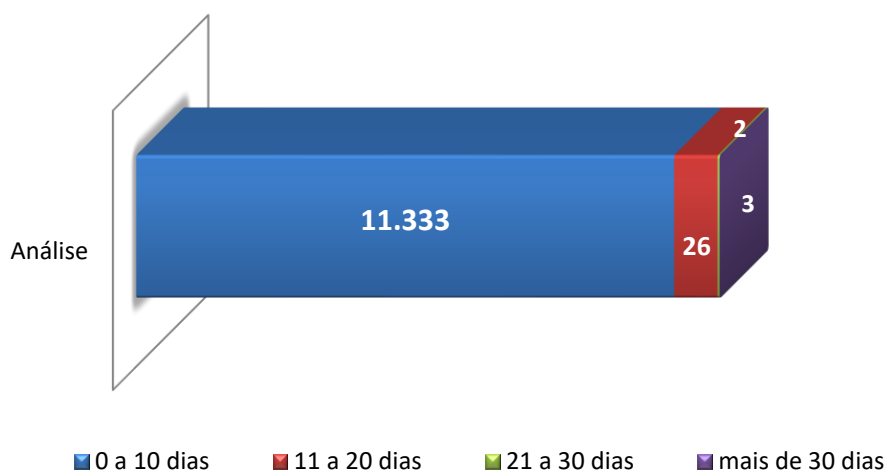
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 11/04/2023.

## Medidas Adotadas



### 2.14 – 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.



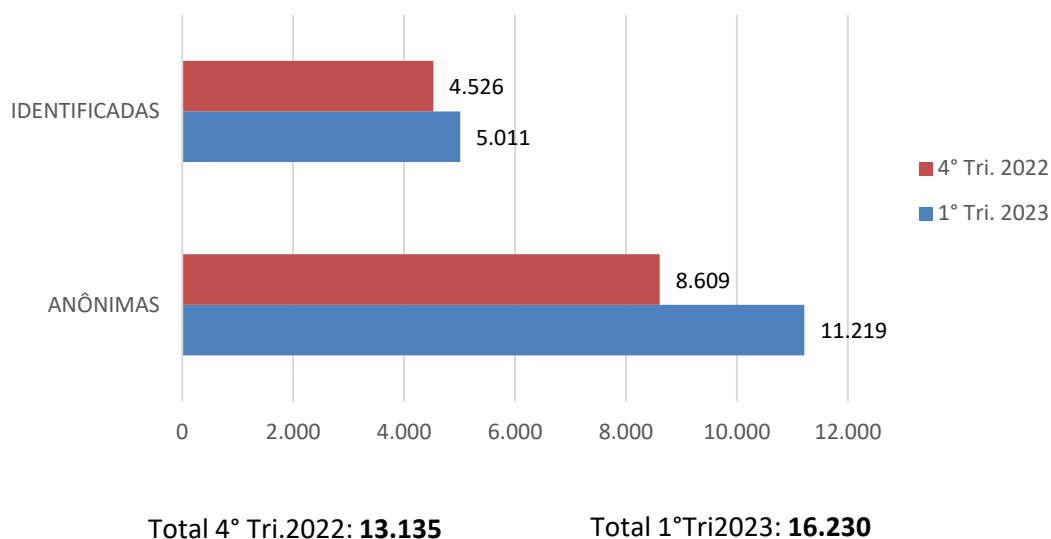
\*Comunicações tratadas no período

**Total: 15.716**

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	11333	26	2	3
Arquivadas	4383	75	3	447
<b>Total</b>	<b>15.716</b>	<b>101</b>	<b>5</b>	<b>450</b>

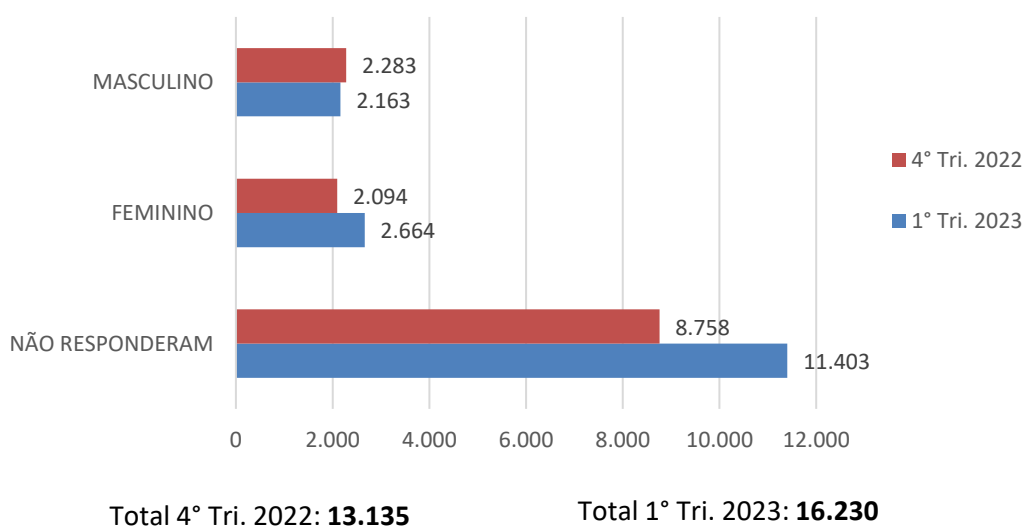
### 2.15 - Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 16.230 (dezesesseis mil duzentos e trinta) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 11.219 (onze mil duzentos e dezenove) foram anônimas, enquanto 5.011 (cinco mil e onze) foram identificadas.



### 2.16 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 16.230 (dezesesseis mil duzentos e trinta) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º trimestre, 2.664 (dois mil seiscentos e sessenta e quatro) foram registradas pelo gênero feminino, 2.163 (dois mil cento e sessenta e três) foram registradas pelo gênero masculino e em 11.403 (onze mil quatrocentos e três) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.





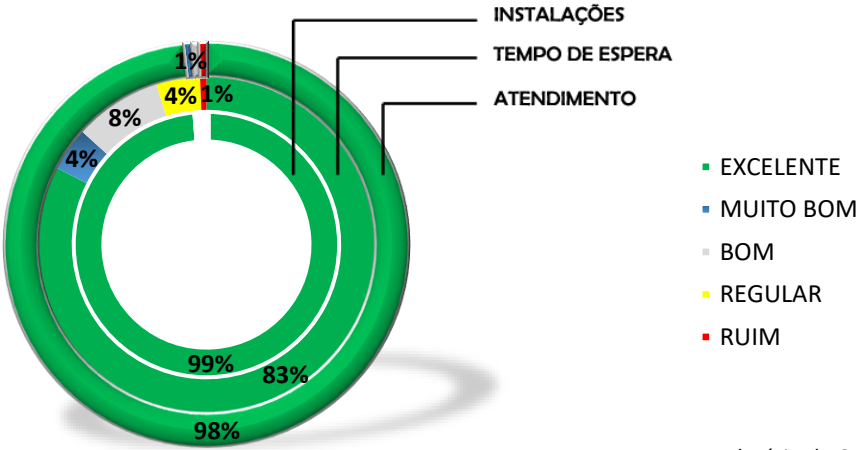
# 3 Pesquisas de satisfação

## 3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

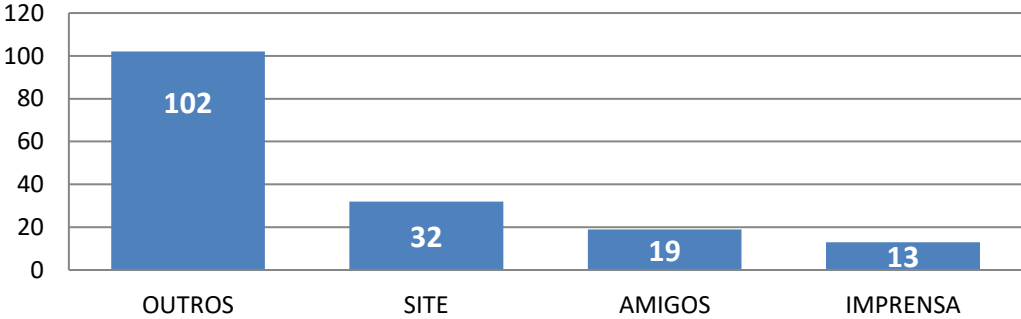
- **Presencial**

Em um universo de 525 atendimentos, 166 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	164	EXCELENTE	137	EXCELENTE	163
MUITO BOM	0	MUITO BOM	7	MUITO BOM	1
BOM	1	BOM	14	BOM	1
REGULAR	1	REGULAR	7	REGULAR	0
RUIM	0	RUIM	1	RUIM	1
	166		166		166



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

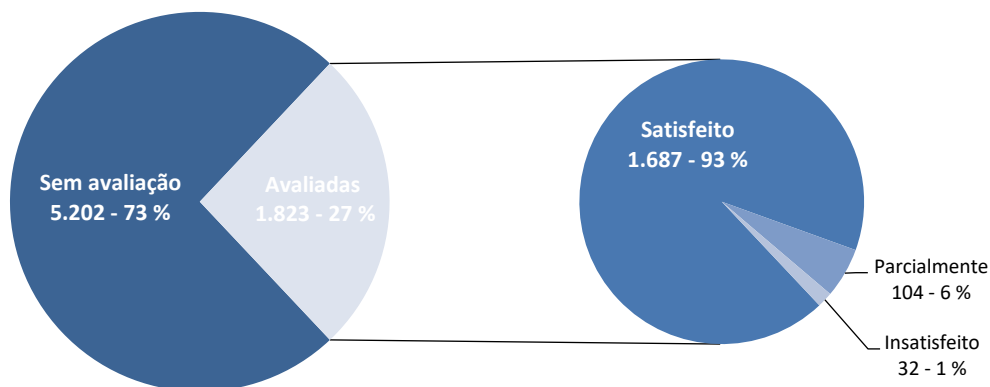


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

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

- **Telefone 127**

Em um universo de 7.025 (sete mil e vinte e cinco) ligações atendidas, 1.823 (26%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

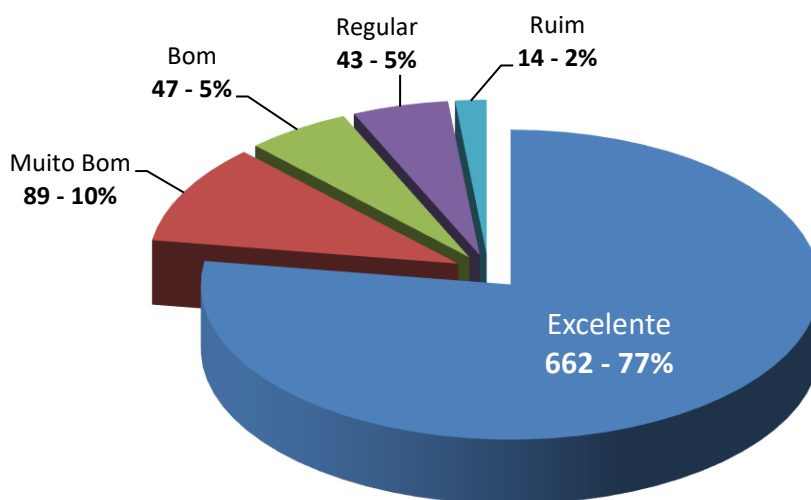


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	2.052	535	496	32	7
Fevereiro	2.017	527	488	34	5
Março	2.956	761	703	38	20
<b>Total</b>	<b>7.025</b>	<b>1.823</b>	<b>1.687</b>	<b>104</b>	<b>32</b>

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

- **Internet**

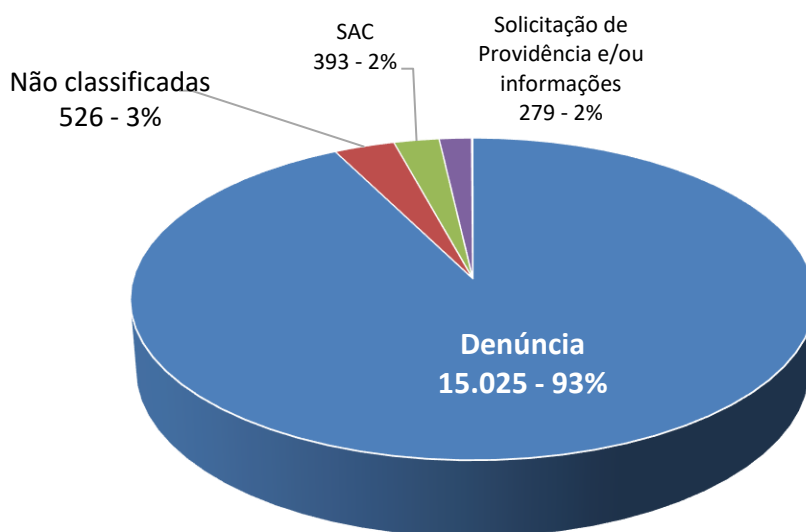
Em um universo de 11.170 comunicações, 855 (6%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



## 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:

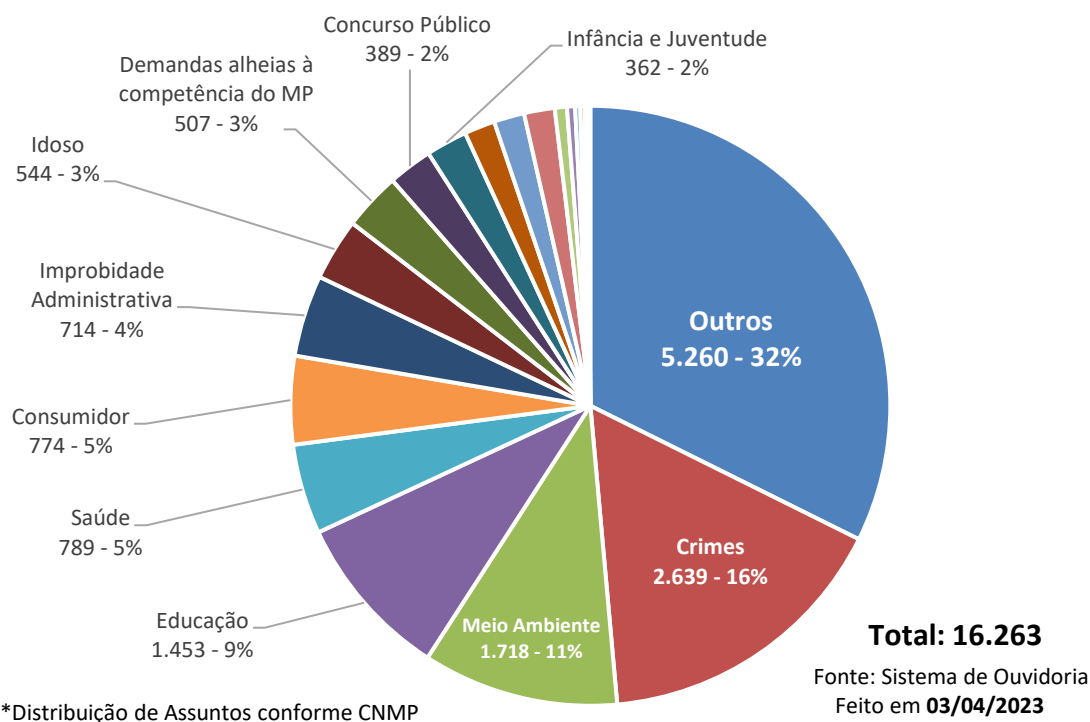


**Total: 16.234**

Fonte: Sistema de Ouvidoria  
Feito em 03 de abril/2023

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncia	15.025	14.453	572
Não classificadas	526	15	-
SAC	393	393	-
Solicitação de Providência e/ou informação	279	279	-
Elogio	8	9	-
Reclamação	2	2	-
Sugestão	1	1	-

#### 4.2 – Distribuição das comunicações por assunto:



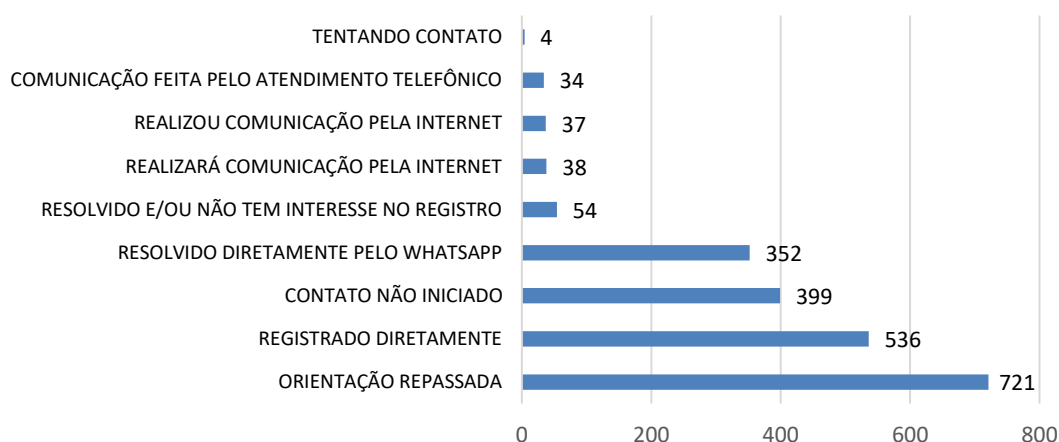
Outros	5.260
Crimes	2.639
Meio Ambiente	1.718
Educação	1.453
Saúde	789
Consumidor	774
Improbidade Administrativa	714
Idoso	544
Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	507
Concurso Público	389
Infância e Juventude	362
Serviços Públicos	269
Violência Doméstica	267
Serviços Públicos	269
Administração e Funcionamento do Ministério Público	106
Execução Penal	71
Controle Externo da Atividade Policial	45
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	39
Eleitoral	24
Acessibilidade	24
Pendentes	572

# 5 Serviço de Atendimento ao Cidadão— SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas pelo WhatsApp/Facebook, e-mail e FalaBr, durante o 1º Trimestre de 2023.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

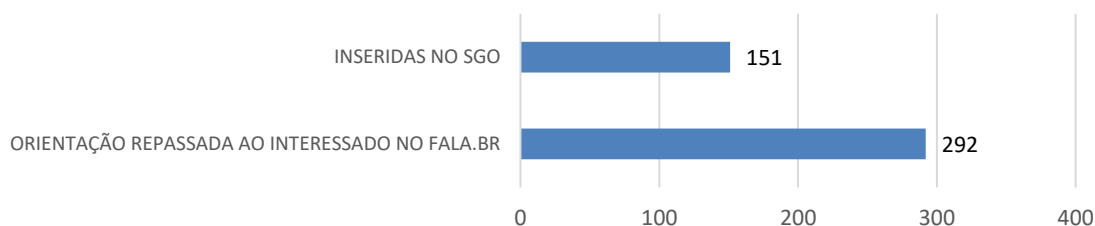
## GESTÃO DE DEMANDAS - TEMAS



Gestão de demandas – temas	Total
Orientação repassada	721
Registrado diretamente	536
Contato não iniciado	399
Resolvido diretamente pelo whatsapp	352
Resolvido e/ou não tem interesse no registro	54
Realizará comunicação pela internet	38
Realizou comunicação pela internet	37
Comunicação feita pelo atendimento telefônico	34
Tentando contato	04
<b>Total geral</b>	<b>2.175</b>

- Demandas do Fala.br

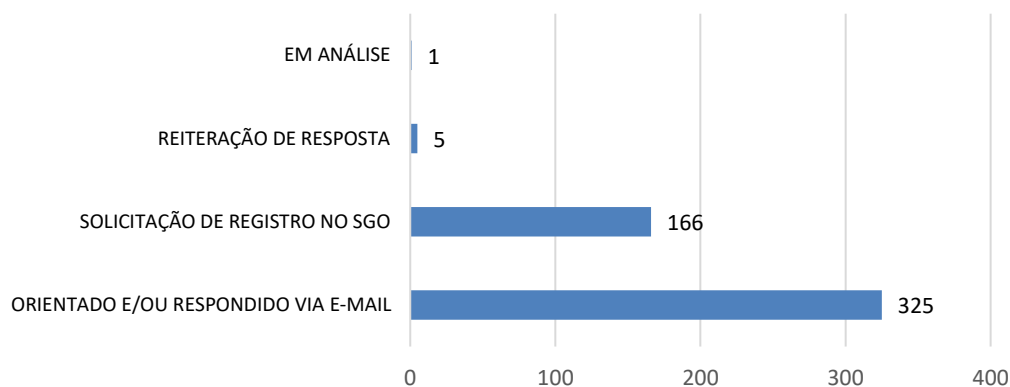
### CONTROLE DE AÇÕES DO FALA.BR



Controle de ações do Fala.br	Quantitativo
Orientação repassada ao interessado no Fala.br	292
Inseridas no SGO	151
<b>Total</b>	<b>443</b>

- Demandas de E-mails

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



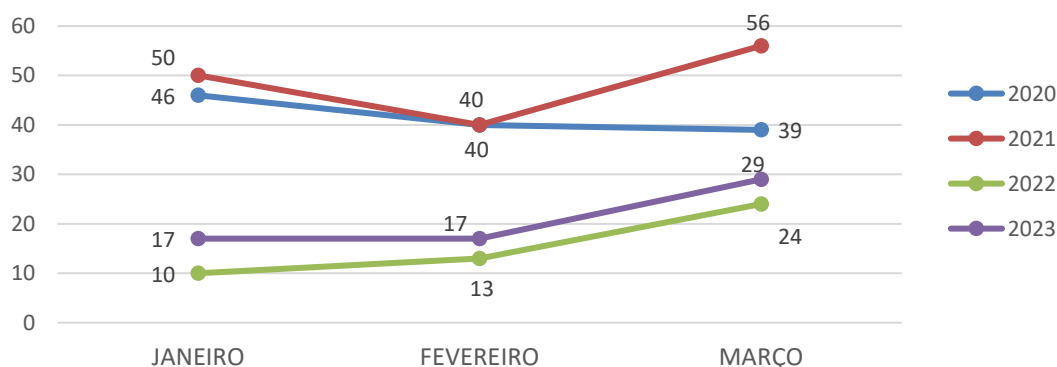
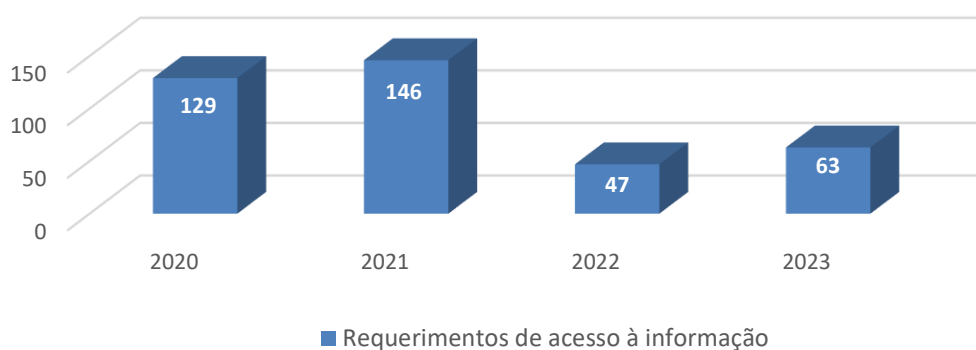
Controle de ações da gestão de e-mails	Quantitativo
Orientado e/ou respondido via e-mail	325
Solicitação de registro no SGO	166
Reiteração de resposta	05
Pedido de esclarecimento	01
<b>Total</b>	<b>497</b>

## 6 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação

### 6.1 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011 :

Com a finalidade de atender à Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e, por conseguinte, oferecer aos cidadãos acesso às informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, nos termos do art. 5º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, além das informações contidas no seu portal, disponibiliza informações relativas aos assuntos institucionais, administrativos, gerenciais, orçamentários e financeiros.

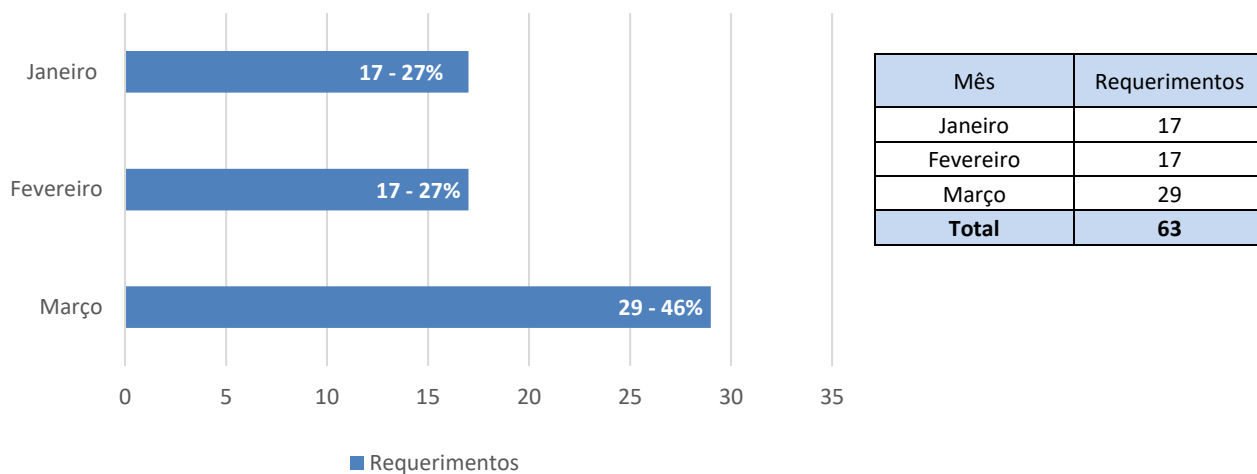
- **Quantitativo de pedidos no primeiro trimestre: 63**
- **Média mensal de pedidos no primeiro trimestre: ≈ 21**



Total 2020: **125**    Total 2021: **146**    Total 2022: **47**    Total 2023: **63**  
 Média mensal: ≈ **42**    Média mensal: ≈ **48**    Média mensal: ≈ **16**    Média mensal: ≈ **21**

### 6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

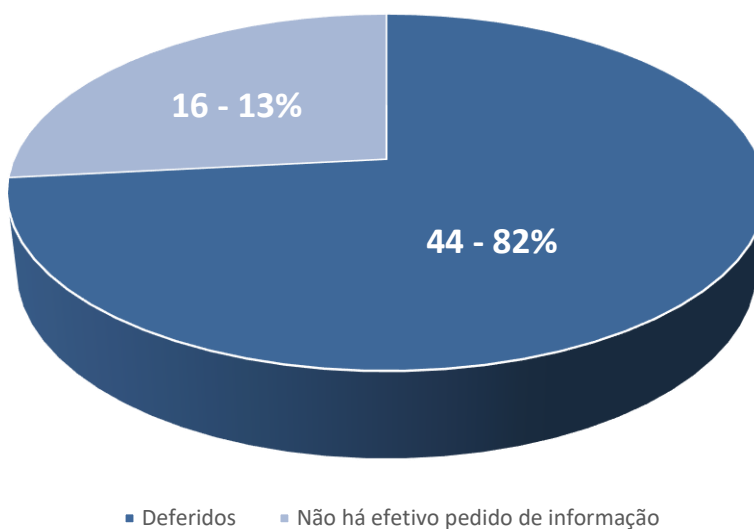
Esses 63 (sessenta e três) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:



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

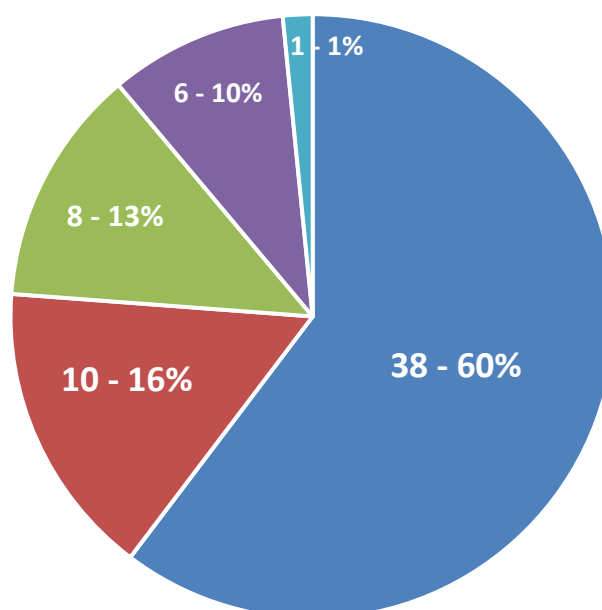
Os sessenta e três requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Janeiro	9	08	-	-	17
Fevereiro	11	06	-	-	17
Dezembro	24	02	03	-	29





Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	38
Solicitação de certidão Orientação (consulta) – SIC.	10
Orientação (consulta) – SIC.	08
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	06
Sem classificação	01
<b>Total</b>	<b>63</b>



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

Tempo médio de resposta: **12 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Janeiro	17	-	06 dias
Fevereiro	17	-	09 dias
Março	29	-	17 dias
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>03</b>	<b>12 dias</b>

## 7 Reuniões

- **Em 12/01, 14h** - Evento MPRJ 12/01: "A saúde mental da mulher vítima de violência";
- **Em 09/02, 15h** - Reunião com o PGJ;
- **Em 27/02** - Reunião com CSI;
- **Em 02/03** - 1ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público 2023 Ouvidoria Itinerante Central do Brasil;
- **Em 03/03, 14h** - Reunião Educação São Gonçalo;
- **Em 15/03, 10h** - Reunião Ouvidoria da Mulher CNMP;
- **Em 21/03, 14h** – 20ª Reunião Extraordinária CNOMP;
- **Em 22/03, 12h** - Calçada da Cidadania - Visita à Escola Municipal Alexandre Farah;
- **Em 27/03, 17h** - Reunião solenidade de posse na Ouvidoria do MPMGO;
- **Em 30/03** - Ouvidoria Itinerante São Gonçalo; **12h** - Calçada da Cidadania Escola Municipal Alexandre Farah;

## 8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 15/03/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, presencialmente, colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, representantes da Associação dos Técnicos e Industriais e Eletricidade S/A.

## 9 Notícias

Em 01/03: MPRJ participa do Dia Internacional da Mulher com Ouvidoria Itinerante.



Em alusão ao Dia Internacional da Mulher, comemorado no dia 8 deste mês de março, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) estará presente nesta quinta-feira (02/03), na Central do Brasil, por meio do projeto “Ouvidoria Itinerante da Mulher”. No local, servidores do MPRJ atenderão a população, das 7h30 às 13h, em uma tenda montada para receber queixas relacionadas à violência doméstica, entre outras denúncias, além de prestarem orientações aos cidadãos sobre a atuação da instituição em diversas áreas. O ônibus da Ouvidoria Itinerante também estará no local.

O evento é realizado em parceria com o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher/MPRJ), o Detran Mulher, a Secretaria Estadual Especial das Mulheres, a Secretaria de Polícias e Promoção da Mulher, a Fundação Leão XIII e o Núcleo de Assistência ao Cidadão do Governo do Estado (NAC), que disponibilizará serviços como a isenção de taxa de 2ª via na emissão de certidões de nascimento, óbito, casamento, habilitação para casamento e averbação de certidões, dentre outros.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=122339> )

## Em 10/03: MPRJ participa de solenidade de posse de nova diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participou, nesta sexta-feira (10/03), em Belo Horizonte, de encontro do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), no qual foi empossada a nova sua diretoria, para o biênio 23/24. A posse ocorreu na Associação Mineira do Ministério Público (AMMP), durante a 64ª sessão do CNOMP, que teve início na última quinta-feira (09/33). Na ocasião, o MP fluminense foi representado pelo procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, ouvidor da instituição, empossado como novo diretor de Planejamento e Acompanhamento Legislativo do CNOMP para o citado período.

A nova composição do CNOMP tem como presidente Nádia Ferreira (MPMG); vice-presidente, Jussara Silva (MPAM), secretário, Marcelo Santos (MPAP); diretor de Comunicação, Aristóteles Santana (MPPB); diretor de Finanças, Rodrigo Pessoa (MPRN); diretora de Patrimônio Cultural, Loraine Molina (MPCE); além de Augusto Lopes. Nas regionais, assumiram Elza Maria de Souza (Nordeste - MPBA); Humberto Campos (Sudeste - MPES); Paulo César Ramos (Sul - MPSC) e, ainda, Renzo Siuf (Centro-Oeste - MPMS).

A pauta do encontro foi composta pela análise de projetos voltados para a ampliação, melhor resolutividade e capilaridade das ouvidorias do MP brasileiro, como forma de aperfeiçoar a prestação de serviços à população, entre outras deliberações. O evento contou ainda com a presença de representante do novo ouvidor nacional do CNMP, conselheiro Rogério Varela, na pessoa da promotora Andréa Moura Santos Sampaio. O foco da nova diretoria é exercer uma representação que busque fortalecer a interlocução entre os órgãos públicos e as Ouvidorias dos MPs, na busca de aprimorar as relações institucionais, em favor da atuação dos membros das instituições e da sociedade em geral.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=122813> )

### Em 30/03: Ouvidoria Itinerante da Mulher chega a São Gonçalo.



Finalizando as iniciativas desenvolvidas em comemoração ao Mês da Mulher, representado pelo dia 8 de março, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou, nesta quinta-feira (30/03), o projeto Ouvidoria Itinerante da Mulher ao Município de São Gonçalo. As tendas de atendimento da Ouvidoria e dos parceiros do projeto ficaram nas imediações do prédio do relógio, em Alcântara, das 9h às 15h. Na ocasião, cerca de 170 atendimentos foram prestados à população.

Além da Ouvidoria do MPRJ, a ação contou com a parceria da Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ), do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ), do Detran Mulher, da Fundação Leão XIII e do Núcleo de Assistência ao Cidadão do Governo do Estado (NAC), do Centro de Referência e Assistência Social do Município (CRAS), Subsecretaria Municipal de Políticas Públicas Para Mulheres, da Secretaria Municipal do Trabalho (SINE) e da Delegacia de Atendimento à Mulher de São Gonçalo (DEAM/SG).

Ao longo do dia, os cidadãos puderam buscar pelos diferentes serviços oferecidos pelas instituições, como atendimento dentário, emissão de carteira de identidade, certidão de nascimento e de óbito, habilitação, termo de união estável, certificado de reservista, além da possibilidade de denúncias sobre violência doméstica e familiar. Folders informativos sobre a Lei Maria da Penha também foram distribuídos. Além do apoio às vítimas de violência doméstica, o ônibus da Ouvidoria Itinerante do MPRJ recebeu cidadãos com outras demandas, como denúncias de desrespeitos à Lei de Acessibilidade e apropriação ilegal de benefícios oriundos de programas sociais.

A Ouvidoria Itinerante da Mulher teve o calendário do mês de março composto por eventos de conscientização e reflexão. Para o ouvidor do MPRJ, o procurador de Justiça Augusto Vianna, é vital buscar conscientização da sociedade com relação ao feminicídio e a igualdade de gênero. "Acreditamos que pessoas e organizações definem o futuro das sociedades com suas escolhas.

Nosso foco é inspirar mudanças de pensamentos e atitudes para a construção de um mundo melhor.", ressaltou Augusto Viana.

"Para sair do ciclo de violência, a mulher necessita de toda uma rede da qual o MPRJ faz parte. Por isso estamos hoje todos nós estamos aqui, para informar e prestar esse suporte", frisou a procuradora de Justiça Carla Araújo, coordenadora do CAO Violência Doméstica/MPRJ.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=122828> )

Em 31/03: Ouvidoria Itinerante do MPRJ participa da Caminhada do Dia Mundial da Conscientização do Autismo.



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria Itinerante, participará, no próximo domingo (02/04), da Caminhada do Dia Mundial da Conscientização do Autismo. Este ano, o tema lançado em todo Brasil é "Mais informação, Menos Preconceito". A concentração será a partir das 9h, no posto 12, no Leblon, zona sul do Rio. A caminhada, organizada pelo grupo Mundo Azul, tem como finalidade alertar e mobilizar a sociedade para questões que facilitem o cotidiano de autistas e suas famílias.

A Ouvidoria Itinerante estará presente no dia coletando denúncias, reclamações, críticas e sugestões nas mais diversas áreas. O objetivo da ação é buscar o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo MPRJ, além de facilitar o contato entre o órgão e a sociedade. As manifestações serão encaminhadas aos respectivos Centros de Apoio do MPRJ, para que sejam transformadas em ações e projetos que atendam às demandas de inclusão.

Criado pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 2007, e comemorado no dia 2 de abril, o Dia Mundial da Conscientização do Autismo tem o intuito de compartilhar informações concretas sobre o assunto, alertando os governantes e a sociedade sobre a questão e ajudando a extinguir preconceitos e discriminações. Segundo informações do grupo Mundo Azul, calcula-se que o Brasil tenha, pelo menos, 2 milhões de autistas.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/visualizar?noticiald=122930>)



# 10 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- Dr. Augusto Vianna Lopes - Ouvidor do MPRJ
- Dra. Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso – Assistente 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 Amaus 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
- Gabriele Baltazar Barroso – 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
- Ana Paula dos Santos Pereira – Telefonista
- Ana Paula Marques 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
- Edlaine do Carmo Silva – Telefonista
- Elisângela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Jonathan de Andrade Soares Paz - Telefonista
- Joyce Marchon dos santos – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Marcela Sandes da Paz – 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

- Yasmin Tutake De Araújo – Estagiária/ tarde
- Lizandra Cristina Oliveira da Silva – Estagiária/ tarde