

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



3

trimestral

MPRJ

 Ouvidoria

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Dados Estatísticos	5
2.1 - Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria	5
2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês	5
2.3 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	6
2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	6
2.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico 127	7
2.6 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	7
2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas da Ouvidoria da Mulher	8
2.8 - Recebimento de comunicações de Outras Ouvidorias – Ouvidoria da Mulher	8
2.9 - Estatística de distribuição das comunicações por Centro de Apoio Operacional	9
2.10 - Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria	10
2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações	11
2.12 - Distribuição de comunicações por município	14
2.13 - Situação das comunicações recebidas no trimestre	16
2.14 - Situação dos Expedientes Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre	16
2.15 - Tempo de análise das comunicações recebidas no trimestre	17
2.16 - Quanto à identificação do anonimato	18
2.17 - Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	18

3. Pesquisas de Satisfação	19
31- Satisfação do usuário com o atendimento presencial	19
32- Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	20
33- Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	20
4. Classificação com base na nomenclatura do CNMP	21
41 - Distribuição das comunicações por classe	21
42 - Distribuição das comunicações por assunto	22
5. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC	23
6. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Lei de Acesso à Informação	25
61 - Quantidade de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	25
62 - Distribuição dos requerimentos mês a mês	26
63 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação	26
64 - Respostas aos pedidos de acesso à Informação	27
7. Reuniões	28
8. Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão	30
9. Notícias	31
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	38

1 Apresentação

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

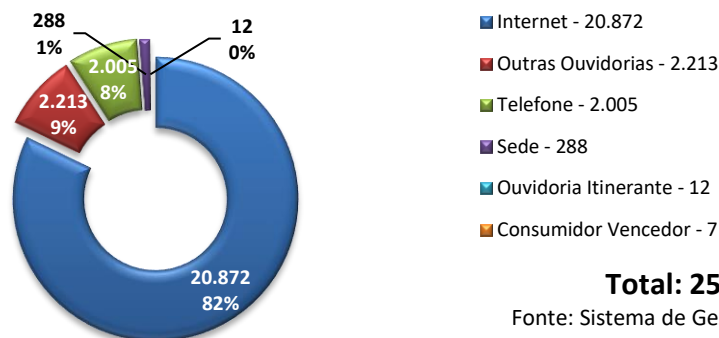
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar 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 terceiro trimestre de 2023, com o trimestre anterior e com o terceiro trimestre do ano anterior, a fim de permitir tanto uma perspectiva de continuidade como de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

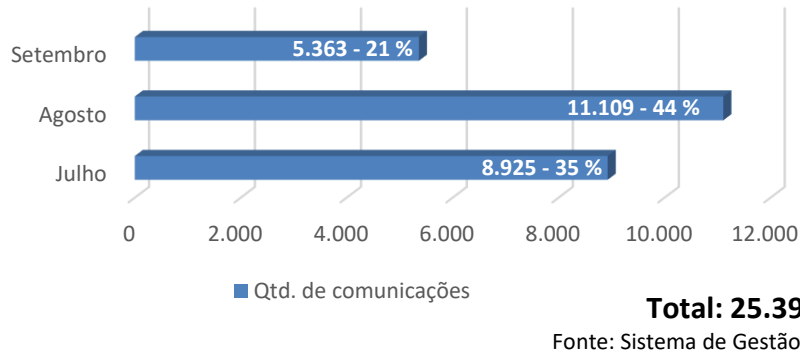
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2023, foram num total de 25.397² (vinte e cinco mil trezentos e noventa e sete).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 25.397 (vinte e cinco mil trezentos e noventa e sete) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:

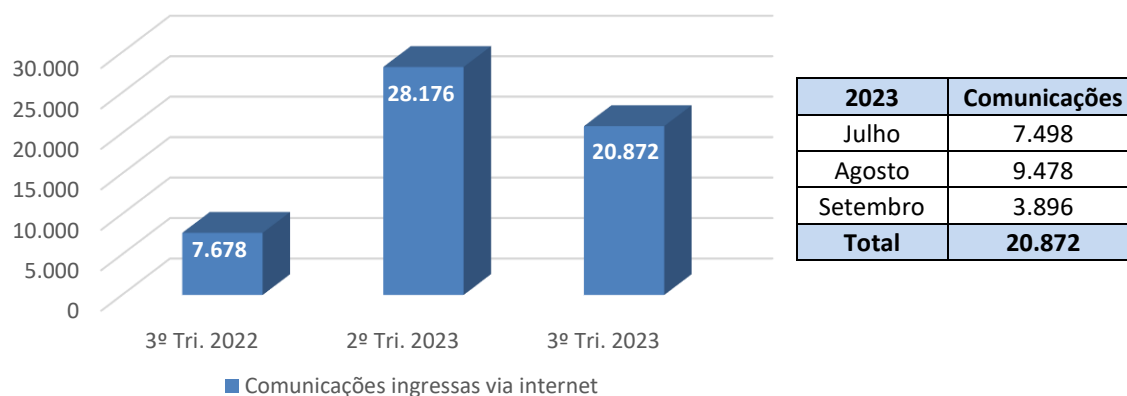


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*. **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário “onde está sem água”; **Telefone:** comunicação recebida pelo *call center*; **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 O significativo aumento do quantitativo de ouvidorias advindas do formulário eletrônico se dá em razão de termos recebido, de forma reiterada, comunicações com o mesmo teor, somando-se um total de 12.642.

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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 20.872 (vinte mil oitocentos e setenta e dois) comunicações, sendo 13.194 (treze mil cento e noventa e quatro) comunicações a mais que o terceiro trimestre de 2022.

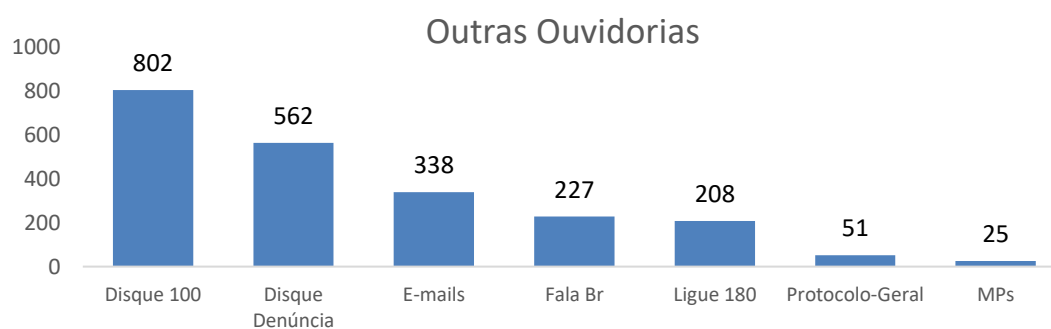


2023	Comunicações
Julho	7.498
Agosto	9.478
Setembro	3.896
Total	20.872

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

2.4 - Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias:

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



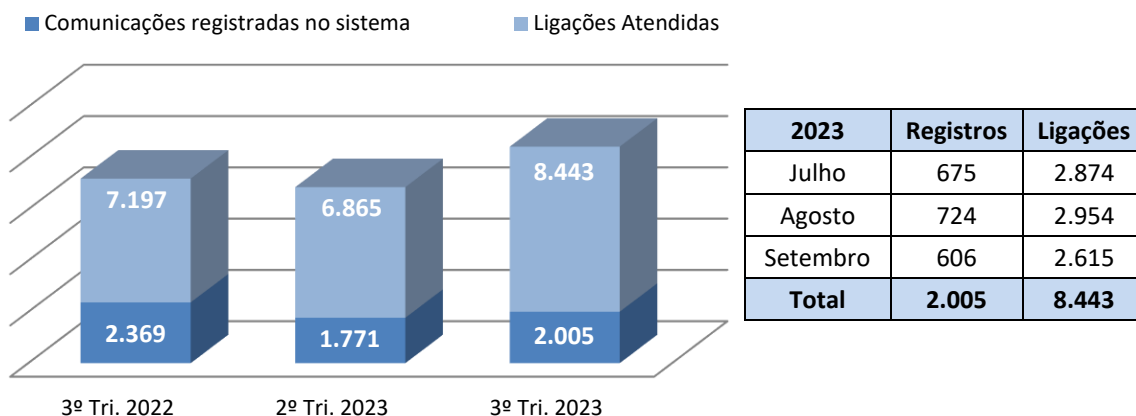
Total: 2.213

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

2023	Disque 100	Disque Denúncia	E-mails	Fala.Br	Ligue 180	Protocolo	Redes de Ouvidoria do MP
Julho	234	140	138	62	54	08	08
Agosto	311	211	115	72	85	13	07
Setembro	257	211	85	93	69	30	10
Total	802	562	338	227	208	51	25

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

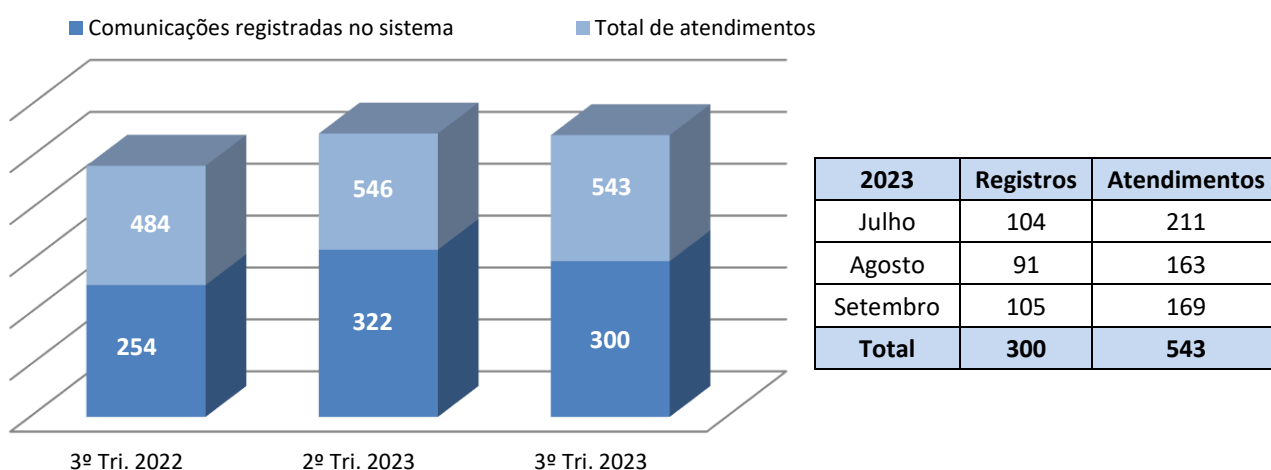
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 8.443 (oito mil quatrocentos e quarenta e três) ligações, com 2.005 (dois mil e cinco) registros, sendo 234 (duzentos e trinta e quatro) comunicações a mais que o segundo trimestre de 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias e Relatório de chamadas

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

No terceiro trimestre de 2023 compareceram ao atendimento presencial, 543 (quinhentos e quarenta e três) pessoas, tendo sido realizados 300 (trezentos) registros, 46 (quarenta e seis) comunicações a mais que o terceiro trimestre de 2022.

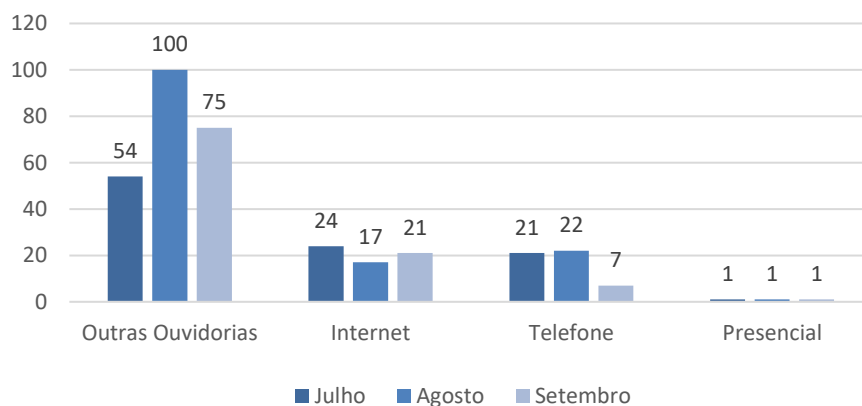


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

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

A Ouvidoria da Mulher, no terceiro trimestre de 2023, recebeu 344 (trezentos e quarenta e quatro) comunicações oriundas dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo:

Ouvidoria da Mulher

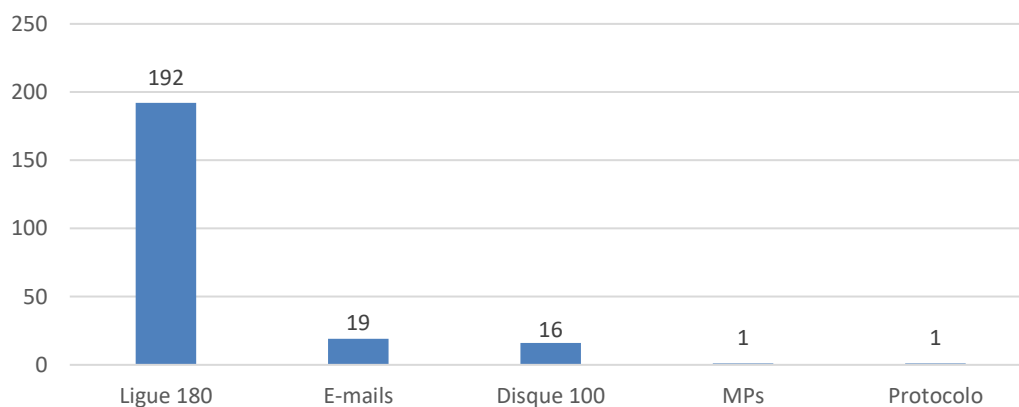


2023	Registros
Julho	100
Agosto	140
Setembro	104
Total	344

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria

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

Outras Ouvidorias

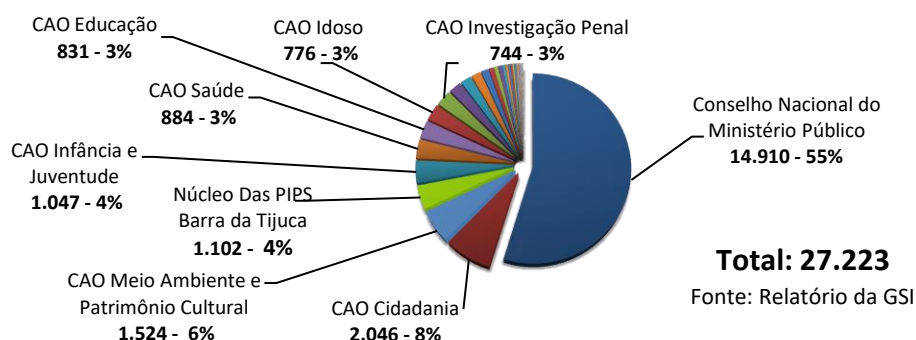


Total: 229

Fonte: Sistema de Gestão da Ouvidorias

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

No terceiro trimestre foram distribuídas **25.397** comunicações da seguinte forma:

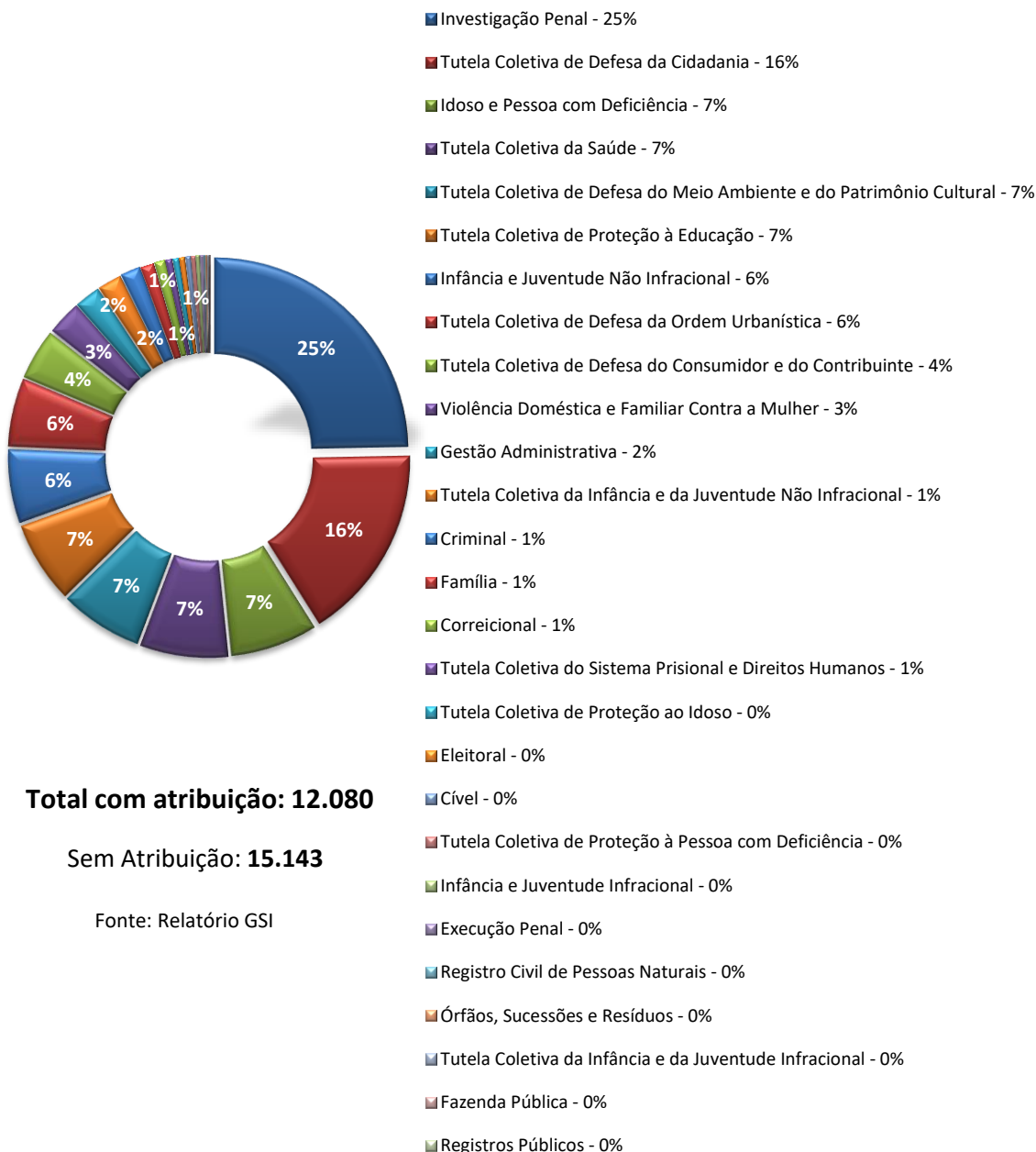


Conselho Nacional do Ministério Público ³	14.910
CAO Cidadania	2.046
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.524
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.102
CAO Infância e Juventude	1.047
CAO Saúde	884
CAO Educação	831
CAO Idoso	776
CAO Investigação Penal	744
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	588
CAO Consumidor e Contribuinte	516
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	443
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	347
CAO Criminal	207
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	192
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	177
Assessoria Executiva	128
Corregedoria-Geral	112
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	104
Ministério Público Federal	80
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	75
Secretaria Geral	65
CAO Eleitoral	59
Subprocuradoria-Geral de Justiça de Assuntos Cíveis e Institucionais	56
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	46
CAO Execução Penal	38
Ministério Público Militar	35
Ministério Público do Trabalho	34
Ordem dos Advogados do Brasil	19
Conselho Nacional de Justiça	15
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	07
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	04
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	04
Defensoria Pública da União	03
CAO Procuradorias	01
Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana	01
Diretoria de Recursos Humanos	01
GAECO	01
Polícia Civil - PCERJ	01

³ Em relação ao quantitativo de encaminhamentos para o CNMP, todas as comunicações arquivadas (por incompletude, providências / orientações ou por falta de atribuição) têm como “destinatário” automático, junto ao Sistema de Gestão de Ouvidorias, o Conselho Nacional do Ministério Público.

2.10– Estatística de temas das comunicações registradas na Ouvidoria:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2023, foram distribuídas um total de **25.397** (vinte e cinco mil trezentos e noventa e sete) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **27.223** (vinte e sete mil duzentos e vinte e três) 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.



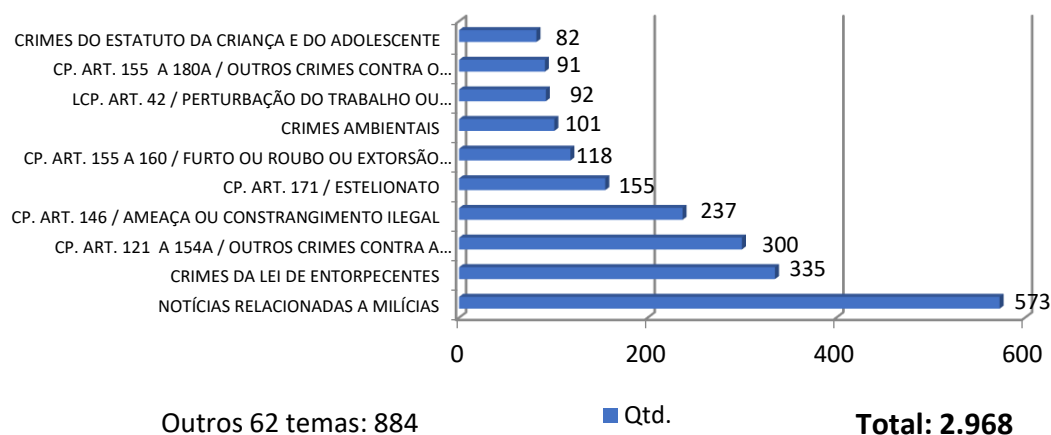
Total com atribuição: 12.080

Sem Atribuição: 15.143

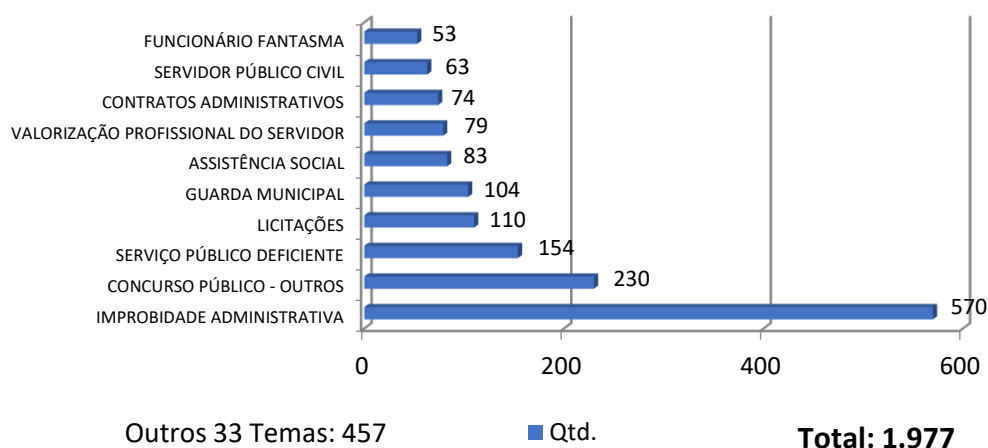
Fonte: Relatório GSI

2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

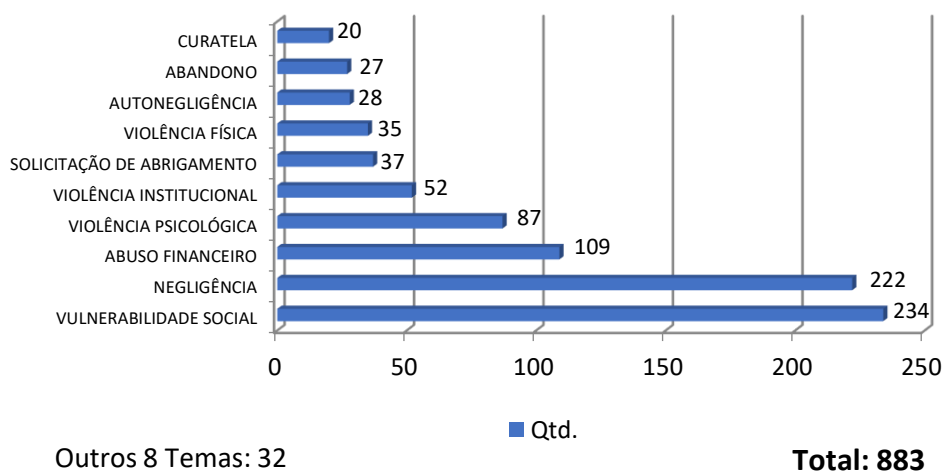
Investigação Penal



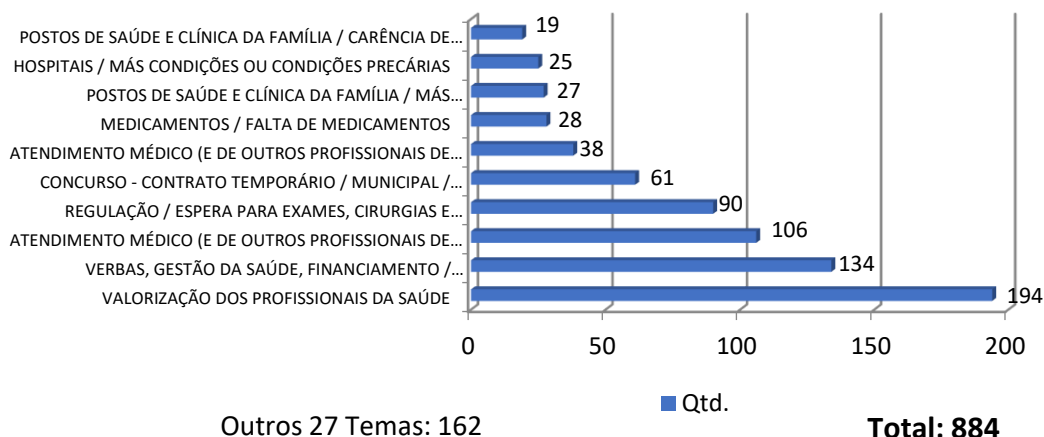
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



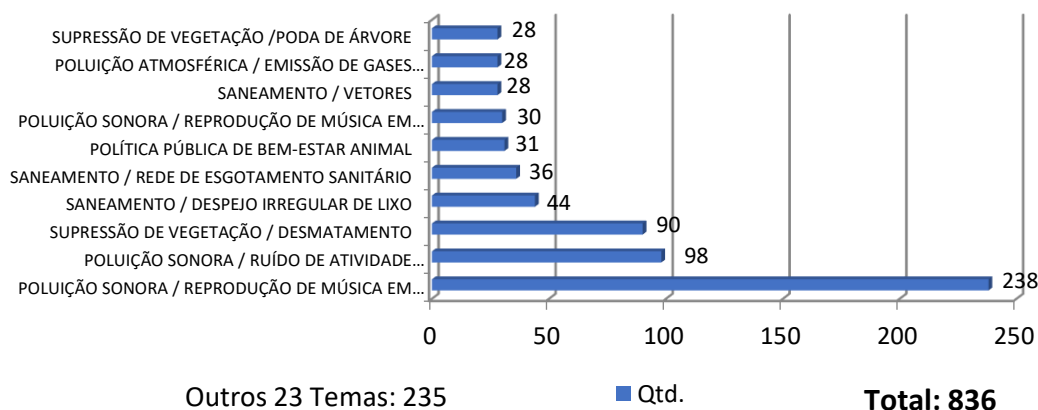
Idoso e Pessoa com Deficiência



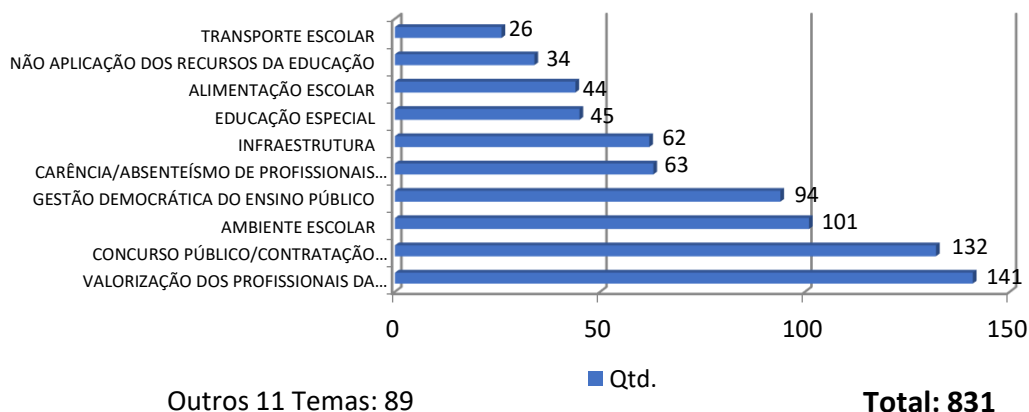
Tutela Coletiva da Saúde



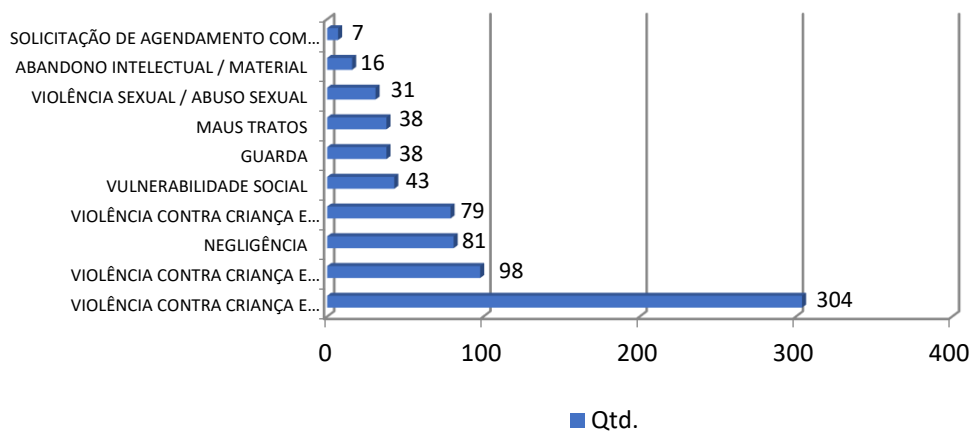
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



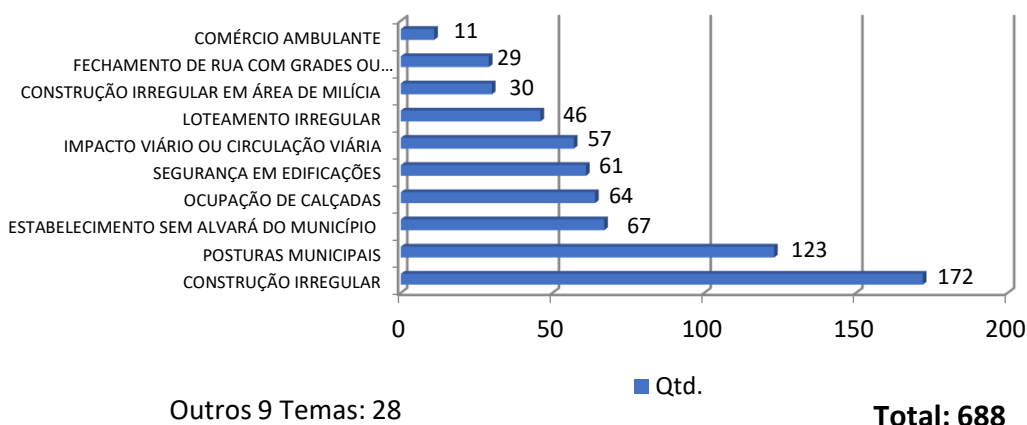
Tutela Coletiva de Proteção à Educação



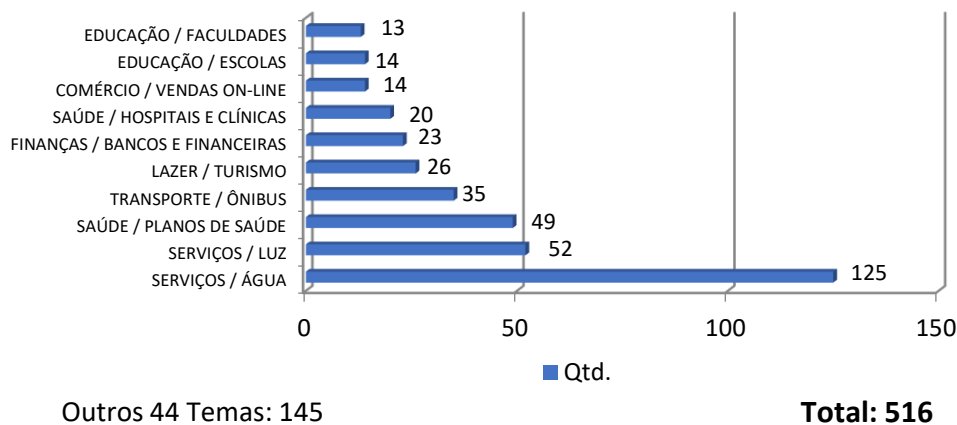
Infância e Juventude Não Infracional



Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



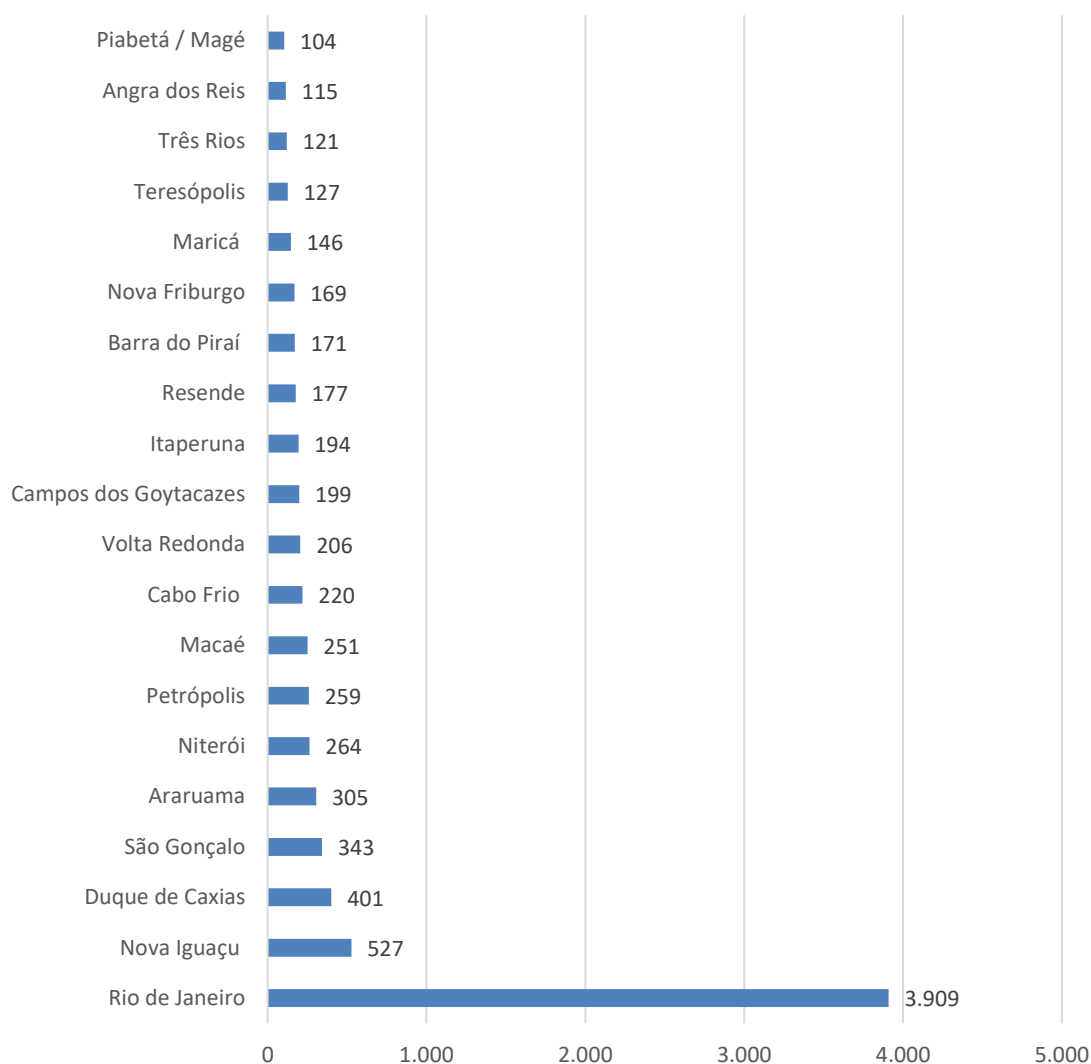
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações feitas no terceiro trimestre de 2023, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, o quantitativo de encaminhamentos por município apenas de 9.243 ouvidorias. Haja vista que algumas comunicações, no momento da extração dos dados, ainda estavam sob apreciação junto a órgãos de coordenação, assessorias ou grupos especializados.

Encaminhamentos por município

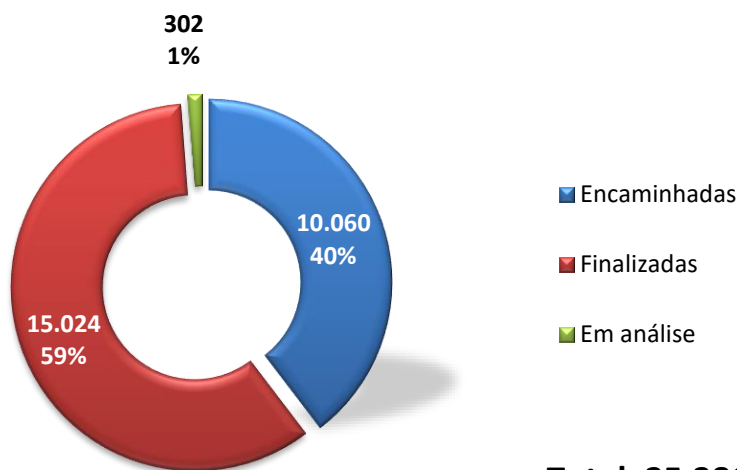


* Os 20 municípios com maiores índices de encaminhamentos.

Fonte: GSI

Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	3.909	São Pedro da Aldeia	12
Nova Iguaçu	527	Itatiaia	11
Duque de Caxias	401	Casimiro de Abreu	10
São Gonçalo	343	Japeri	10
Araruama	305	Cachoeiras de Macacu	09
Niterói	264	Cantagalo	09
Petrópolis	259	Nilópolis	09
Macaé	251	São Fidelis	09
Cabo Frio	220	Iguaba Grande	08
Volta Redonda	206	Mesquita	08
Campos dos Goytacazes	199	Pinheiral	08
Itaperuna	194	Santa Maria Madalena	08
Resende	177	Bom Jardim / Duas Barras	07
Barra do Pirai	171	Engenheiro Paulo de Frontin	07
Nova Friburgo	169	Itaipava	07
Maricá	146	Porto Real / Quatis	07
Teresópolis	127	São João da Barra	07
Três Rios	121	Silva Jardim	07
Angra dos Reis	115	Vila Inhomirim	07
Piabetá / Magé	104	Carapebus / Quissamã	06
Santo Antônio de Pádua	102	Mendes	06
Itaboraí	96	Sapucaia	06
Cordeiro	89	Armação dos Búzios	05
Belford Roxo	86	Arraial do Cabo	05
Vassouras	69	Bom Jesus de Itabapoana	05
Seropédica	35	São Francisco de Itabapoana	05
Rio das Ostras	34	Carapebus / Quissamã	04
São João de Meriti	33	Italva / Cardoso Moreira	04
Itaguaí	29	Itaocara	04
Pirai	28	Paraty	04
Barra Mansa	27	São Sebastião do Alto	04
Saquarema	24	Alcântara	03
Guapimirim	19	Carmo	03
Mangaratiba	17	Conceição de Macabu	03
Rio Bonito	17	Paraíba do Sul	03
Rio Claro	17	Trajano de Moraes	03
Paty de Alferes / Miguel Pereira	16	Laje do Muriaé	02
Valença	16	Natividade	02
Sumidouro	15	Miracema	01
Queimados	14	Muriaé	01
Paracambi	12	Rio das Flores	01

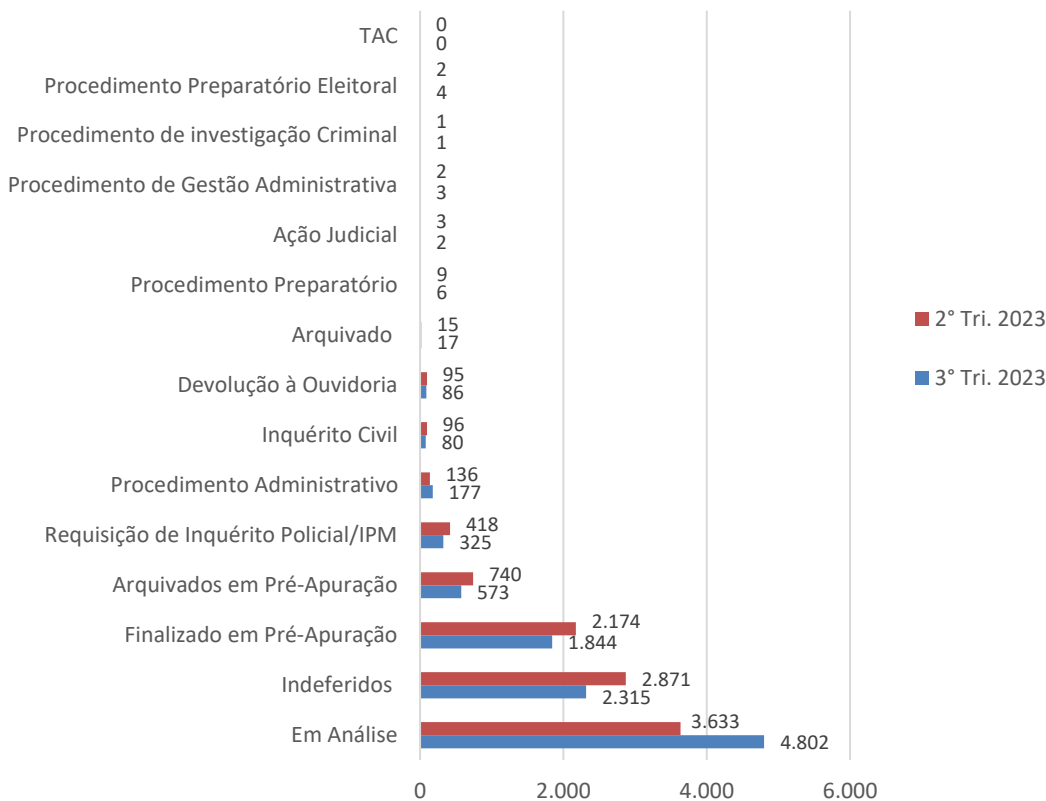
2.13 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Total: 25.386

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/10.

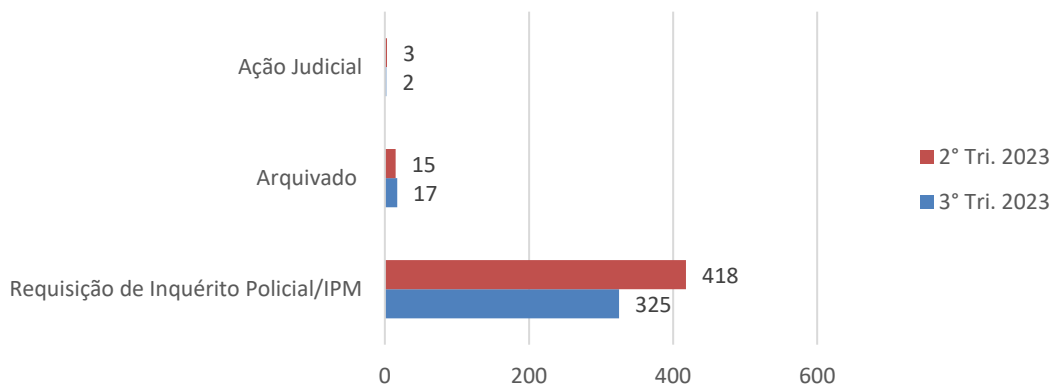
2.14 – Situação dos Expedientes de Ouvidoria encaminhados aos órgãos de execução no trimestre:



Expedientes Ouvidoria decorrentes das 25.386 comunicações: **10.168**

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 02/10/2023.

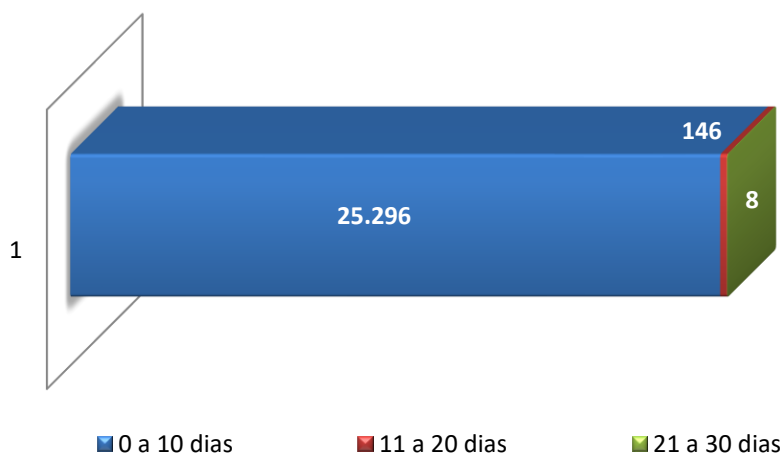
Medidas Adotadas



Fonte: Infográfico da Ouvidoria

2.15 – 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.



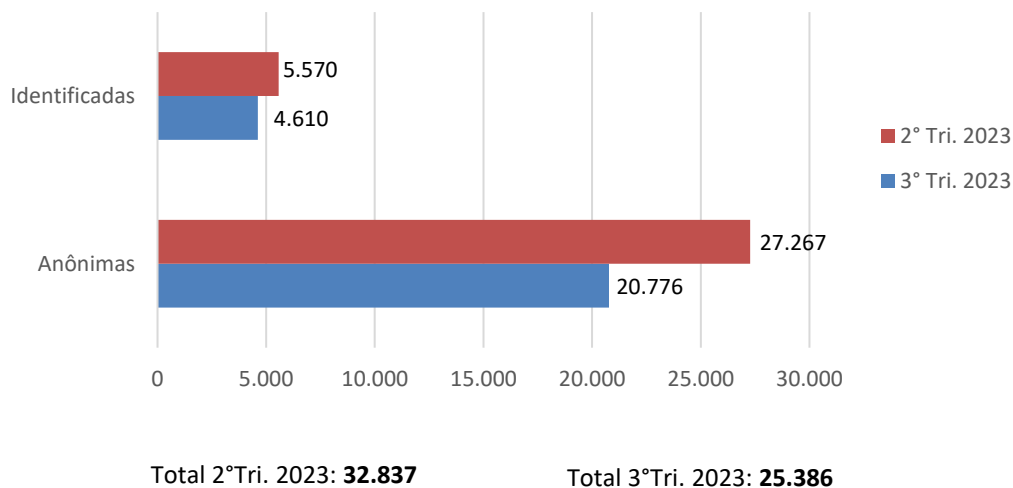
*Comunicações tratadas no período

Total: 25.450

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	10.281	20	06
Arquivadas	15.015	126	02
Total	25.296	146	08

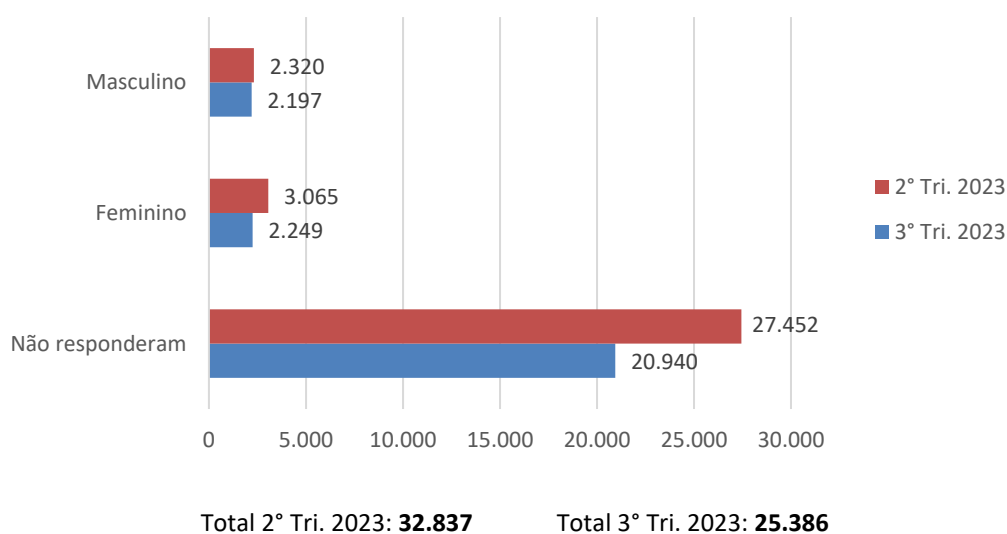
2.16- Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 25.386 (vinte e cinco mil trezentos e oitenta e seis) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 20.776 (vinte mil setecentos e setenta e seis) foram anônimas, enquanto 4.610 (quatro mil seiscentos e dez) foram identificadas.



2.17 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 25.386 (vinte e cinco mil trezentos e oitenta e seis) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 3º trimestre, 2.249 (dois mil duzentos e quarenta e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 2.197 (dois mil cento e noventa e sete) foram registradas pelo gênero masculino e em 20.940 (vinte mil novecentos e quarenta) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



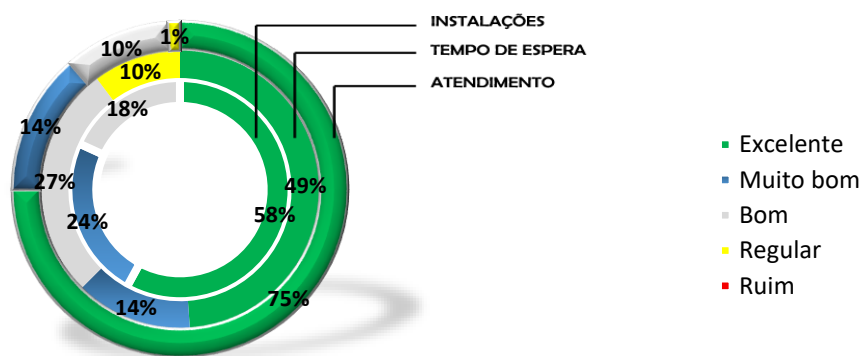
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

- **Presencial**

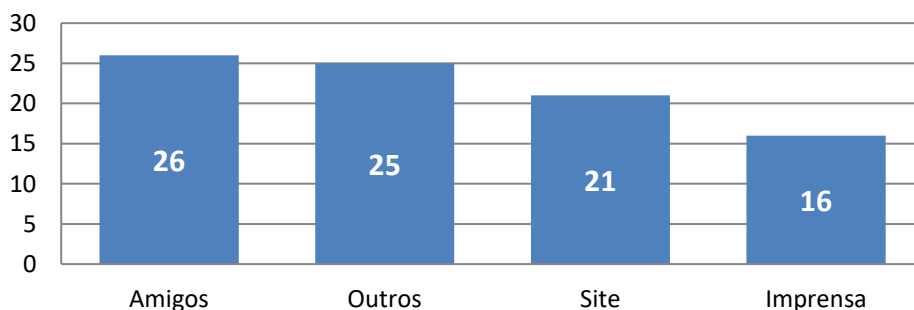
Em um universo de 543 (quinhentos e quarenta e três) atendimentos, 88 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	51	Excelente	43	Excelente	66
Muito bom	21	Muito bom	12	Muito bom	12
Bom	16	Bom	24	Bom	9
Regular	0	Regular	9	Regular	1
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	88		88		88



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?

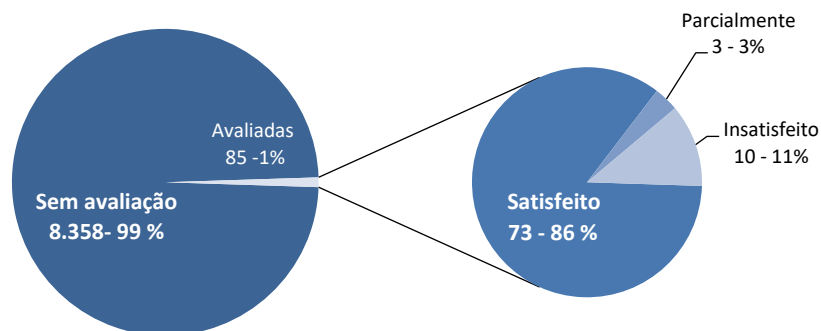


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

- **Telefone 127**

Em um universo de 8.443 (oito mil quatrocentos e quarenta e três) ligações atendidas, 73 (1%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

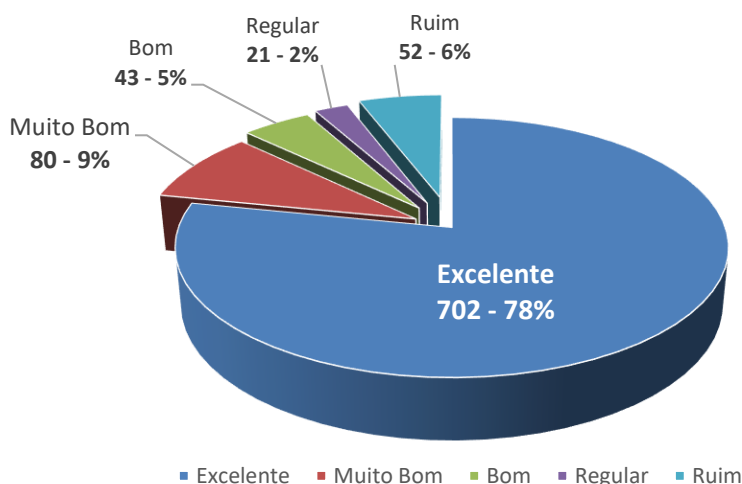


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	2.874	34	30	02	03
Agosto	2.954	25	22	-	03
Setembro	2.615	26	21	01	04
Total	8.443	85	73	03	10

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

- **Internet**

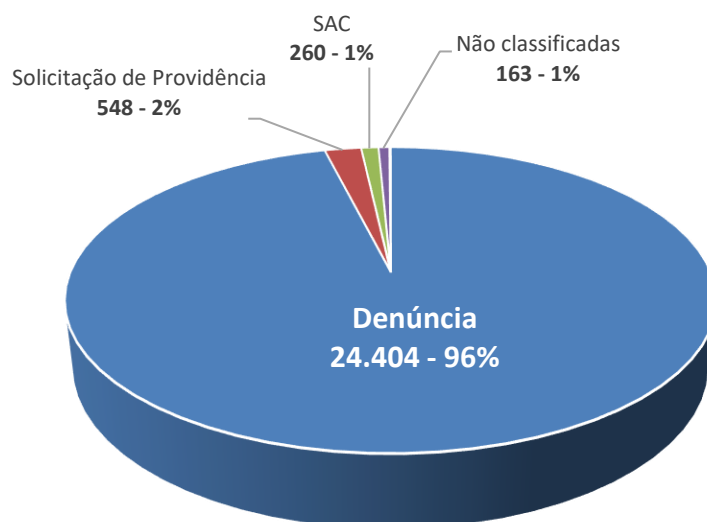
Em um universo de 28.176 (vinte e oito mil cento e setenta e seis) comunicações, 898 (3%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



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:

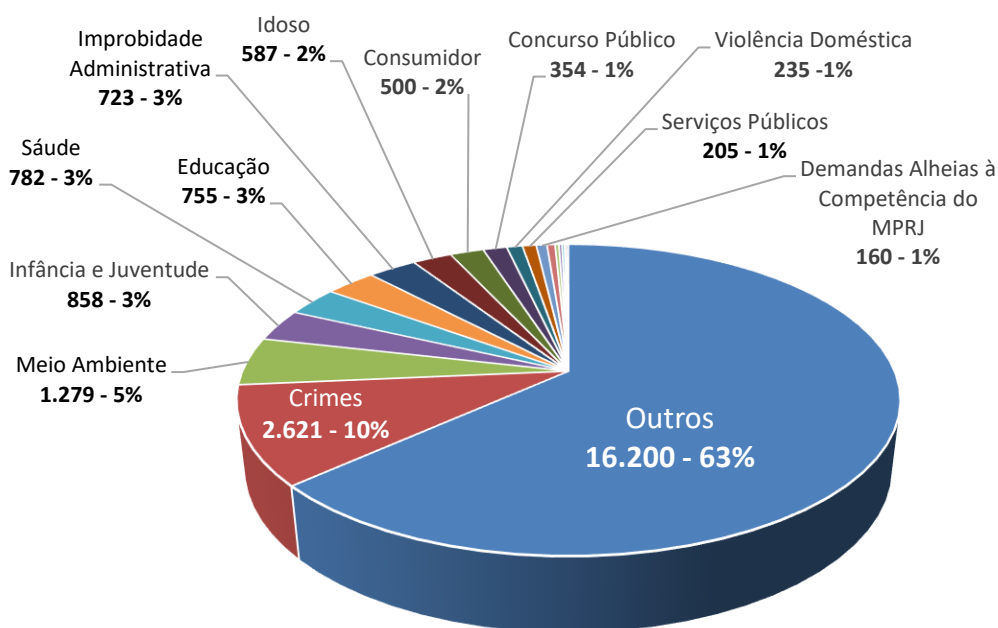


Total: 25.397

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias
Feito em 02/10/2023

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	24.404	24.230	174
Solicitação de Providência e/ou informação	548	548	-
SAC	260	260	-
Não classificadas	163	163	-
Elogio	22	22	-
Reclamação	-	-	-
Sugestão	-	-	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto⁴:



Outros	16.200
Crimes	2.621
Meio Ambiente	1.279
Infância e Juventude	858
Saúde	782
Educação	755
Improbidade Administrativa	723
Idoso	587
Consumidor	500
Concurso Público	354
Violência Doméstica	235
Serviços Públicos	205
Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	160
Administração e Funcionamento do Ministério Público	120
Eleitoral	57
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	46
Acessibilidade	38
Execução Penal	30
Controle Externo da Atividade Policial	29
Pendentes	174

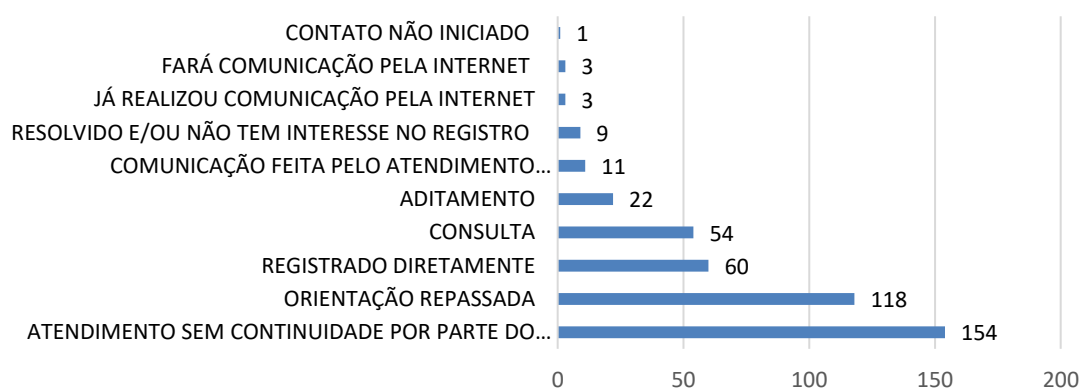
⁴ Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas como “outros”.

5 Serviço de Atendimento ao Cidadão– SAC

Apresenta a finalização dos atendimentos promovidos em sede de atendimento ao cidadão, incluindo as demandas recebidas pelo WhatsApp⁵/Facebook, e-mail e FalaBr, durante o 3º Trimestre de 2023.

- Demandas do Whatsapp/Facebook

Gestão de Demandas - Temas

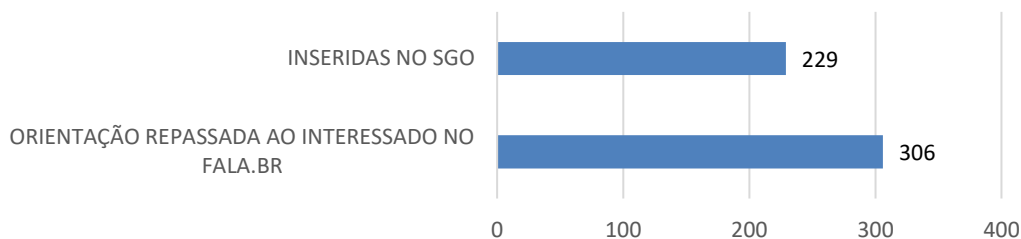


Gestão de demandas – temas	Total
Atendimento sem continuidade por parte do comunicante	154
Orientação repassada	118
Registrado diretamente	60
Consulta	54
Aditamento	22
Comunicação feita pelo atendimento telefônico	11
Resolvido e/ou não tem interesse no registro	09
Já realizou comunicação pela internet	03
Fará comunicação pela internet	03
Contato não iniciado	01
Total Geral	435

⁵O atendimento pelo WhatsApp foi suspenso em 21/07/2023.

- Demandas do Fala.br:

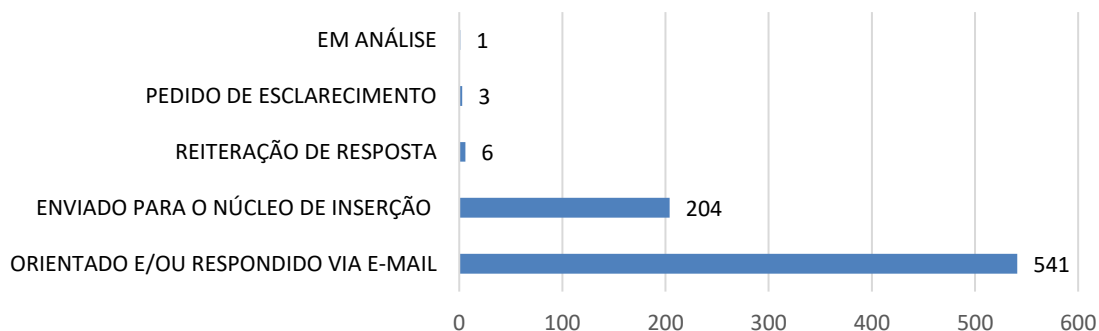
Controle de Ações do Fala.BR



Controle de ações do Fala.br	Quantitativo
Orientação repassada ao interessado no Fala.br	306
Inseridas no SGO	229
Total	535

- Demandas de E-mails:

Controle de Ações da Gestão de E-mails



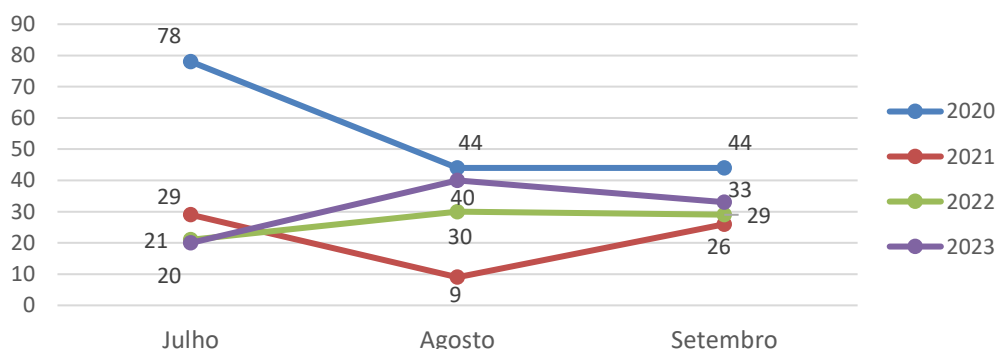
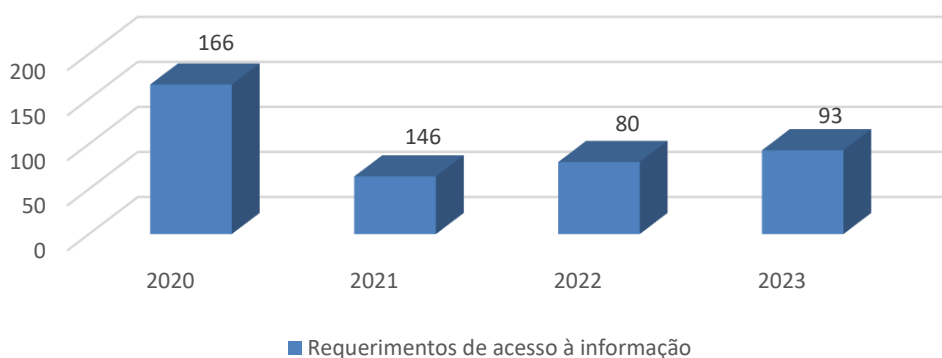
Controle de ações da gestão de e-mails	Quantitativo
Orientado e/ou respondido via e-mail	541
Enviado para o núcleo de inserção	204
Reiteração de resposta	06
Pedido de esclarecimento	03
Em análise	01
Total	755

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.

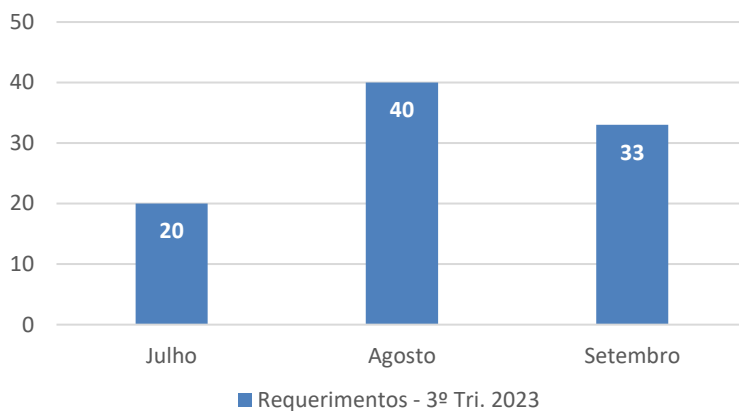
- **Quantitativo de pedidos no terceiro trimestre: 93**
- **Média mensal de pedidos no terceiro trimestre: ≈ 31**



Total 2020: 166 **Total 2021: 64** **Total 2022: 80** **Total 2023: 93**
Média mensal: ≈ 55 **Média mensal: ≈ 21** **Média mensal: ≈ 27** **Média mensal: ≈ 31**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

Esses 93 (noventa e três) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

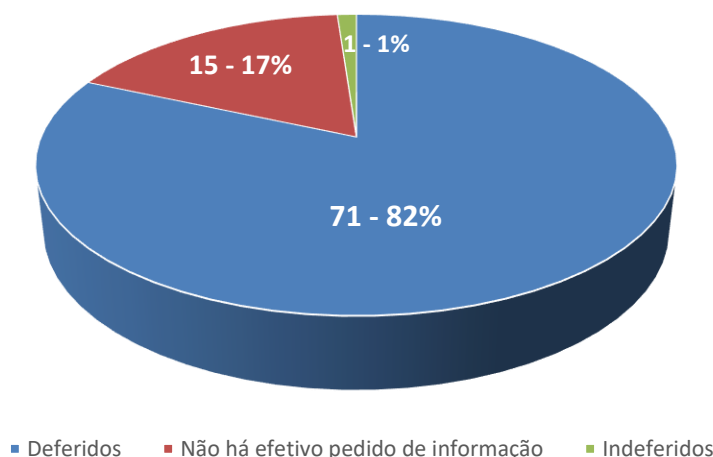


Mês	Requerimentos
Julho	20
Agosto	40
Setembro	33
Total	93

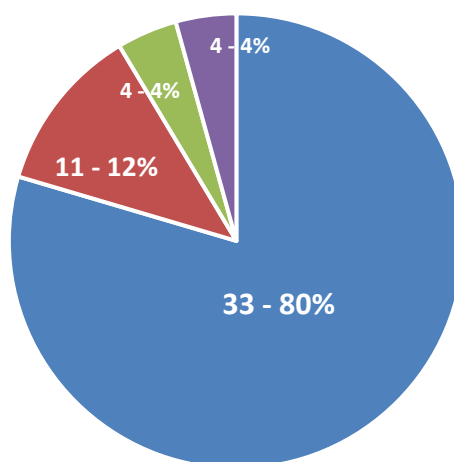
6.3 – Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

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

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Julho	18	02	-	-	20
Agosto	31	08	-	01	40
Setembro	22	05	-	-	33



Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	74
Orientação (consulta) – SIC	11
Solicitação de certidão	4
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	4
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	93
Total	74



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **15 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Julho	20	07	18
Agosto	40	03	12
Setembro	33	04	17
Total	93	14	15

7 Reuniões

- **Em 03/07** - Mapeamento Ouvidoria;
- **Em 04/07** - GT - criação de fluxo de atuação em situações que envolvam comportamentos agressivos e violentos ;
- **Em 05/07** - 3ª Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público ;
- **Em 11/07** - Ouvidoria Itinerante Barra do Pirai;
- **Em 14/07** - OGU-MPRJ Convênio 031/2018-Reunião 14/06;
- **Em 26/07** - CNMP Reunião;
- **Em 02/08** - Visita ouvidor da prefeitura do Rio;
- **Em 03/08** - Reunião - II Semana Dialoga ;
- **Em 07/08** - Reunião de Planejamento e Desenvolvimento do Projeto - Centro de Atendimento Integrado às Pessoas em Situação de Rua ;
- **Em 17/08** - 66º Reunião CNOMP ;
- **Em 18/08** - 66º Reunião CNOMP ;
- **Em 22/08** - Reunião GT: Ouvidoria PD Racionalizar (eixo 3) ;
- **Em 28/08** - Entrega do Painel Violência contra a Mulher em dados / Evento interno : II Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha;
- **Em 30/08** - Evento interno : II Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha;

- **Em 31/08** - Evento interno : II Ciclo de Diálogos da Lei Maria da Penha;

- **Em 05/09** - Reunião Ouvidoria;

- **Em 11/09** - 8ª Reunião Ordinária do CEPDAP ;

- **Em 12/09** - Ouvidoria Itinerante Resende;

- **Em 13/09** - Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público;

- **Em 20/09** - Reunião CNOMP;

8 Atendimento realizado pelo Ouvidor ao cidadão

- **Em 04/07/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 877614.
- **Em 12/07/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração do recepcionista do atendimento presencial, Luiz Fernando Marques da Silva, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 880366.
- **Em 19/09/2023:** o Ouvidor, Dr. Augusto Vianna Lopes, atendeu presencialmente, com a colaboração da recepcionista do atendimento presencial, Gabriele Baltazar Barroso, comunicante para tratar de assunto pertinentes a comunicação 899038.

9 Notícias

Em 11/07: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante da Mulher a Barra do Pirai



formalizadas seis comunicações e prestadas 43 orientações.

Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (Ouvidoria/MPRJ) esteve, nesta terça-feira (11/07), na praça Nilo Peçanha, em Barra do Pirai. Na ocasião, a equipe da Ouvidoria/MPRJ estava a postos para orientar mulheres vítimas de todas as formas de violência e encaminhá-las para a realização de denúncias, bem como tirar dúvidas e registrar comunicações da população em geral. No total, foram realizados 49 atendimentos, tendo sido

Realizado em parceria com as Ouvidorias do Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci-RJ), da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) subseção Barra do Pirai e da Câmara Municipal de Barra do Pirai; o programa Empoderadas; o Núcleo de Atendimento ao Cidadão (NAC) do Governo do Estado; a Secretaria de Estado de Trabalho e Renda (Setrab), o Departamento de Transportes Rodoviários do Estado (Detro-RJ), a Fundação Leão XIII, o Detran.RJ Mulher e o Centro de Referência de Assistência Social, o evento começou às 9h e foi encerrado às 14h.

A assistente da Ouvidoria/MPRJ, promotora de Justiça Dina Maria Furtado De Mendonça Velloso, esteve presente e destacou a importância de realizar esta ação no interior do estado para fortalecer o diálogo com a sociedade: “O objetivo é promover um acolhimento mais próximo, é trazer a população para perto da gente. A Ouvidoria faz esse trabalho de escuta e realiza os encaminhamentos devidos”. A variedade de serviços oferecidos no local incluiu denúncias ao MPRJ, isenção de segunda via de documentos, aplicação de vacinas, cadastramento de benefícios socioassistenciais, orientação jurídica e procedimentos de beleza, entre outros.

A Ouvidoria Itinerante da Mulher faz parte de uma série de ações do MPRJ para promover um atendimento especial a mulheres vítimas de violência. Em agosto do ano passado, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher no edifício-sede do MPRJ. O local possui a Sala Lilás, um ambiente reservado para que a vítima se sinta acolhida e receba orientações sobre seus direitos. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 09h às 17h. As comunicações à Ouvidoria da Mulher/MPRJ também podem ser feitas pelo Formulário ou pelos telefones 127, ramal 2 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro) e (21) 3883-4600 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 08h às 20h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=126710>)

Em 02/08: Ouvidoria do MPRJ recebe a visita do ouvidor da Secretaria Municipal de Assistência Social do Rio



O ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, procurador de Justiça Augusto Vianna, recebeu, na tarde desta quarta-feira (02/08), a visita do ouvidor da Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS) do Rio de Janeiro, Willian Brand. Na reunião, que também contou com a participação da assistente da Ouvidoria/MPRJ, promotora de Justiça Dina Maria Furtado De Mendonça Velloso, foram abordados temas como fluxo de atendimento, tratamento das

ouvidorias recebidas e interação com outras instituições.

Augusto Vianna explicou como funciona a Ouvidoria do MPRJ, que recebe mais de oito mil comunicações por mês. “Trabalhamos com todos os perfis de demanda. Recebemos comunicações típicas de ouvidoria, e atípicas também. Muitas vezes a pessoa procura a Ouvidoria do Ministério Público para buscar orientação”, pontuou o ouvidor do MPRJ.

O ouvidor da SMAS comentou que ficou bem impressionado com o primeiro tratamento que é dado às comunicações. “Pude perceber que a Ouvidoria do MPRJ tem zelo pelo atendimento ao cidadão, e que presta o tratamento adequado a cada demanda”, destacou.

Participaram da reunião a coordenadora de Promoção dos Direitos das Vítimas (CDV/MPRJ), procuradora de Justiça Patrícia Carvão; a assistente social e a estagiária de Serviço Social do Núcleo de Apoio às Vítimas (NAV/MPRJ), respectivamente, Giulia Castro e Débora Xavier; a servidora lotada na Ouvidoria do MPRJ, Bianca de Paula da Silva Nogueira; e a assistente sociais da SMAS, Cristiane Ribeiro.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=128102>)

Em 04/08: MPRJ promove evento sobre "Os Impactos Psicológicos na Mulher Vítima de Violência Doméstica e Sexual"



No mês do agosto lilás, em que se comemora o aniversário da Lei Maria da Penha, que neste ano completa 17 anos, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio do Instituto de Educação Roberto Bernardes Barroso (IERBB/MPRJ) e do Centro de Apoio Operacional de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CAO Violência Doméstica/MPRJ), promoveu, nesta sexta-feira (04/08), o evento “Os Impactos Psicológicos na Mulher Vítima de Violência Domésticas e Sexual”. O encontro, que aconteceu no auditório do 9º andar do edifício-sede, contou com a presença de membros, servidores, residentes jurídicos, estagiários forenses e público externo.

A procuradora de Justiça Carla Araújo, coordenadora do CAO Violência Doméstica e Familiar, abriu o evento compondo a mesa de abertura ao lado dos procuradores de Justiça Augusto Vianna Lopes, ouvidor do MPRJ, e Patricia Leite Carvão, coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ), além de Heloísa Aguiar, secretária da Mulher do Estado do RJ.

Logo após, as psicólogas Maria Cristiana Milanez Werner e Pâmela Rossy, e a assistente social Rosângela Pereira, deram início à palestra. Cristiana Werner trouxe reflexões sobre violência psicológica: “Antes que a violência doméstica seja percebida como tal ou antes que ocorra violência sexual, a porta de entrada de todas as violências sempre passa pela psicológica. Precisamos reconhecer essa violência, pois ela mina a estabilidade emocional da mulher e tira o pilar da capacidade psíquica. Precisamos levar a sério todas as nuances da violência doméstica”, pontuou.

Rosângela Pereira destacou a importância da colaboração multidisciplinar entre os profissionais que oferecem serviços às vítimas, para a compreensão mais completa das suas necessidades e atuações mais acolhedoras. Já a psicóloga no Núcleo Especial de Defesa dos Direitos da Mulher (Nudem), Pâmela Rossy, reforçou a necessidade de autocuidado dos profissionais que lidam com essas mulheres: “Em alguns casos, nós nos humanizamos muito com a história. Isso pode acabar afetando as nossas atitudes no que diz respeito a ser melhor para vítima. É importante que a gente também busque auxílio profissional para que possamos oferecer um suporte sólido e empático às mulheres vítimas de violência”, disse.

Após a palestra, os presentes participaram de 11 oficinas com profissionais da saúde, assistência, segurança pública e demais setores que atuam na proteção da mulher. As oficinas tiveram como objetivo promover redes de apoio e acolhimento, reforçando a importância da atuação conjunta em prol do bem-estar e da recuperação das vítimas de violência.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=128105>)

Em 18/08: MPRJ participa da reunião do CNOMP



O ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, e a assistente da Ouvidoria, promotora de Justiça Dina Maria Furtado De Mendonça Velloso, participaram da 66ª reunião do Conselho dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), sediada no MP do Rio Grande do Norte (MPRN). O encontro realizado nos dias 17 e 18 de agosto tratou de temas ligados ao aperfeiçoamento das ferramentas da Ouvidoria e nas boas práticas no

atendimento aos cidadãos.

Entre os assuntos discutidos estavam: "Ouvidoria e segurança pública", ministrado pelo secretário de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina, Paulo Cezar Ramos de Oliveira; "Ouvidoria e mediação", pelo promotor de Justiça do MPRN Marcus Aurélio de Freitas Barros; "Experiência da Ouvidoria do Tribunal de Contas", pelo corregedor do TCE de Pernambuco, Valdecir Fernandes Pascoal.

Pelo MPRJ também esteve presente o procurador de Justiça Guilherme Magalhães Martins, encarregado de Proteção de Dados da instituição, que ministrou sobre a Lei Geral de Proteção de Dados e sua aplicação na Ouvidoria, demonstrando a experiência do CEPDAP do MPRJ na atuação e proteção dos dados pessoais.

Posteriormente, projetos de relevância social foram propostos e distribuídos entre os conselheiros, incluindo temas como a Ouvidoria cidadã; Ouvidoria Inclusiva; Ouvidoria Resolutiva, Ouvidoria da Mulher e Outros Grupos Vulneráveis.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=130101>)

Em 30/08: MPRJ promove evento para discutir a violência de gênero



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro realizou o evento "Reflexões sobre Violência de Gênero e contra a Mulher", nesta quarta-feira (30/08). Promovido pelo Instituto de Educação Roberto Bernardes Barroso (IERBB/MPRJ), o encontro foi aberto pelo promotor de Justiça e diretor do IERBB Leandro Navega, a procuradora de Justiça e coordenadora do CAO Violência Doméstica e Familiar/MPRJ, Carla Araújo, e o ouvidor do MPRJ, Augusto Vianna Lopes.

A primeira mesa, intitulada "A Mulher como Vítima no Sistema de Justiça", foi presidida pela procuradora de Justiça Carla Araújo. As apresentações discutiram o aumento das denúncias de violência contra a mulher, a ocorrência de violência em ambientes jurídicos, a importância de uma abordagem especializada no atendimento e a necessidade de uma rede de apoio para as vítimas. Além disso, foram compartilhados dados relacionados aos feminicídios. As palestras incluíram contribuições da ouvidora da Mulher da OABRJ, Andreia Tinoco, da defensora Pública da DPGE, Matilde Alonso, e da juíza do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Luciana Fiala.

A segunda mesa, com o tema "Violência de Gênero", foi presidida pela coordenadora da Ouvidoria da Mulher do MPRJ, Dina Furtado. Nesse painel foram abordadas reflexões sobre a distinção entre a violência direcionada à figura feminina e contra a mulher negra, destacando-se a importância de disseminar informações para a sociedade civil como um meio de preservar a vida das vítimas e garantir seus direitos. A composição da mesa incluiu as procuradoras de Justiça do MPRJ, Elisabeth Sampaio e Patrícia Glioche, juntamente com a pesquisadora do EMERJ do NUPEGRE, Livia Paiva.

O evento foi encerrado com uma roda de conversa sobre o livro "A Justiça é uma Mulher Negra", escrito pela procuradora federal da Advocacia Geral da União Chiara Ramos e pela promotora de Justiça do MPBA Lívia Sant'anna. A abertura do debate foi feita pela coordenadora-geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana do MPRJ, a procuradora de Justiça Patrícia Carvão, que em seguida passou a palavra à coordenadora do Centro de Mediação e Resolução de Conflitos (CEMEAR/MPRJ), promotora de Justiça Roberta Rosa. Foram discutidos diversos temas, incluindo a importância do constante aprimoramento do trabalho da instituição no combate ao racismo, bem como a necessidade de aumentar as oportunidades para mulheres negras no contexto do sistema judiciário. O evento contou ainda com a participação da procuradora de Justiça Elisabeth Sampaio e da promotora Débora da Silva.

"É fundamental reavaliar essa estrutura, uma vez que desde muito cedo, as mulheres negras enfrentam uma série de experiências cotidianas desprotegidas, a fim de alcançarmos nossos objetivos." disse a autora da publicação

(Fonte: <https://www.mprimprj.br/web/guest/visualizar?noticia=132102>)

Em 05/09: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante à praça da Cinelândia, no centro do Rio



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou, nesta segunda-feira, dia 04/09, à praça da Cinelândia, mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante da Mulher. O evento aconteceu das 9h às 14h e foi 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/MPRJ), a Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDPH/MPRJ), o Detran Mulher, a

Secretaria Estadual Especial das Mulheres, a Secretaria de Polícias e Promoção da Mulher e o Núcleo de Assistência ao Cidadão do Governo do Estado (NAC). Durante manhã e tarde, cidadãos puderam usufruir de serviços como expedição de documentos, cadastramento de benefícios socioassistenciais, orientação jurídica e procedimentos de beleza, como cortes de cabelo, manicure e maquiagem.

No local, o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, Ouvidor do MPRJ, disse que considera a Cinelândia um ponto importante para a cidade do Rio de Janeiro. "Esta praça foi e é palco de muitas manifestações populares. Nada mais justo que a Ouvidoria estar aqui, um lugar de fato frequentado pelos cidadãos", afirma ele, que espera tornar o evento cada vez mais frequente. "Sentimos que a população está ávida por serviços, está carente por projetos como este. A capital responde pela maioria das demandas em geral, restando os demais resultados distribuídos pelos diversos municípios do estado. Muitos dos quais respondem por apenas 1% da procura pelo cidadão da nossa ouvidoria. E o MPRJ precisa também estar presente no interior do estado", planeja ele.

A iniciativa marcou o aniversário de um ano da Ouvidoria da Mulher, inaugurada em 10 de agosto, e contou com o ônibus equipado do MPRJ e uma equipe a postos tanto para acolher e orientar mulheres vítimas de violência como para atender às demais demandas da população fluminense. Para a promotora de Justiça Dina Maria Furtado de Mendonça Velloso, assistente da Ouvidoria, os resultados devem ser cada vez mais efetivos: "Nosso objetivo é a proximidade. Aqui as pessoas se sentem acolhidas, contam com uma escuta qualificada. E a partir do momento que a mulher consegue tirar um documento, por exemplo, ela se empodera. É uma experiência muito gratificante pra gente", festeja.

A Ouvidoria Itinerante da Mulher faz parte de uma série de ações do MPRJ para promover um atendimento especial a mulheres vítimas de violência. Em agosto do ano passado, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher no edifício-sede do MPRJ. O local possui a Sala Lilás, um ambiente reservado para que a vítima se sinta acolhida e receba orientações sobre seus direitos. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 09h às 17h. As comunicações à Ouvidoria da Mulher/MPRJ também podem ser feitas pelo Formulário ou pelos telefones 127, ramal 2 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro) e (21) 3883-4600 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 08h às 20h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualiza?noticia=132313>)

Em 12/09: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante da Mulher a Resende, no interior do estado



(CAO Violência Doméstica/MPRJ) e a Coordenadoria-Geral de Promoção da Dignidade da Pessoa Humana (COGEPDH).

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou, nesta terça-feira, dia 12/09, ao calçadão de Campos Elíseos, em Resende, mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante da Mulher. Foram realizados dezenas de atendimentos em tendas que receberam mulheres vítimas de diversas formas de violência. O evento aconteceu das 9h às 14h e foi realizado em parceria com o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

Da esfera municipal, estiveram presentes a Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos, a Ouvidoria da Assistência Social e Diretoria Direitos Humanos; a Coordenadoria da Mulher; e a Coordenadoria do Deficiente Físico; além do SINE; PROCON; OAB; Controle de Zoonose e Ouvidoria Geral do Município de Resende. Pelo estado, participaram Ouvidoria do DETRAN RJ; SeTrabRJ; Detran Identificação Civil; Fundação Leão XIII, Creci e Patrulha Maria da Penha.

“Foi um evento muito frutífero realizado no interior do Estado. O MPRJ busca, através da Ouvidoria Itinerante, aproximar do cidadão toda a estrutura de serviços existentes. E, assim, fortalece o vínculo com a sociedade”, destacou o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna.

A Ouvidoria Itinerante da Mulher faz parte de uma série de ações do MPRJ para promover um atendimento especial a mulheres vítimas de violência. Em agosto do ano passado, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher no edifício-sede do MPRJ. O local possui a Sala Lilás, um ambiente reservado para que a vítima se sinta acolhida e receba orientações sobre seus direitos.

O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 9h às 17h. As comunicações à Ouvidoria da Mulher/MPRJ também podem ser feitas pelo Formulário ou pelos telefones 127, ramal 2 (ligação gratuita dentro do Estado do Rio de Janeiro) e (21) 3883-4600 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 8h às 20h.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=132801>)

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 Amais 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
- Elisangela 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
- Marcia Alessandra de Lira Carrio - Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sthephani Gomes Cardoso - Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista
- Tatiana da Conceição Penna Paiva – Telefonista

Estágio

- Jhonatan Santos Medrado Araujo – Estagiário/manhã
- Yasmin Tutake De Araújo– Estagiária/ tarde