

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



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	24
61 - Quantidade de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12527/2011	24
62 - Distribuição dos requerimentos mês a mês	25
63 - Situação e características dos pedidos de acesso à informação	25
64 - Respostas aos pedidos de acesso à Informação	26
7. Reuniões	27
9. Notícias	29
10. Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ	42

1 Apresentação

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

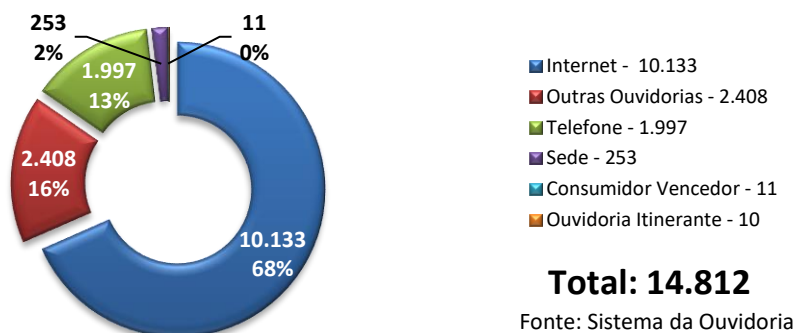
Contém dados estatísticos relativos à quantidade e tipos de atendimentos realizados. Pontua as participações em reuniões, eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre Instituição e a comunidade, bem como divulgar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

2 Dados Estatísticos

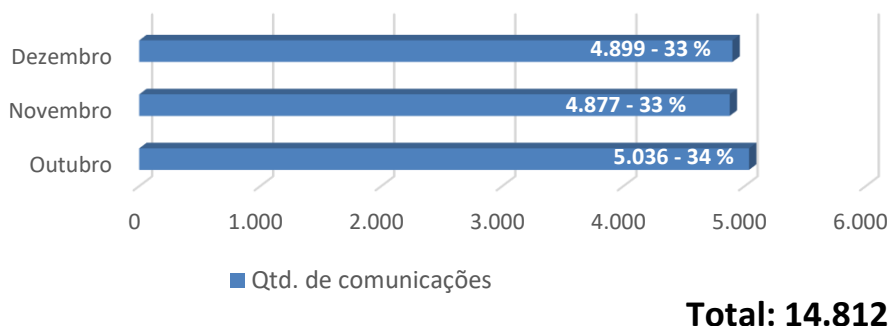
2.1 – Quanto aos meios de contato com a Ouvidoria¹:

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2023, foram num total de 14.812² (quatorze mil oitocentos e doze).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês:

Essas 14.812 (quatorze mil oitocentos e doze) comunicações distribuem, mensalmente, conforme o quadro abaixo:

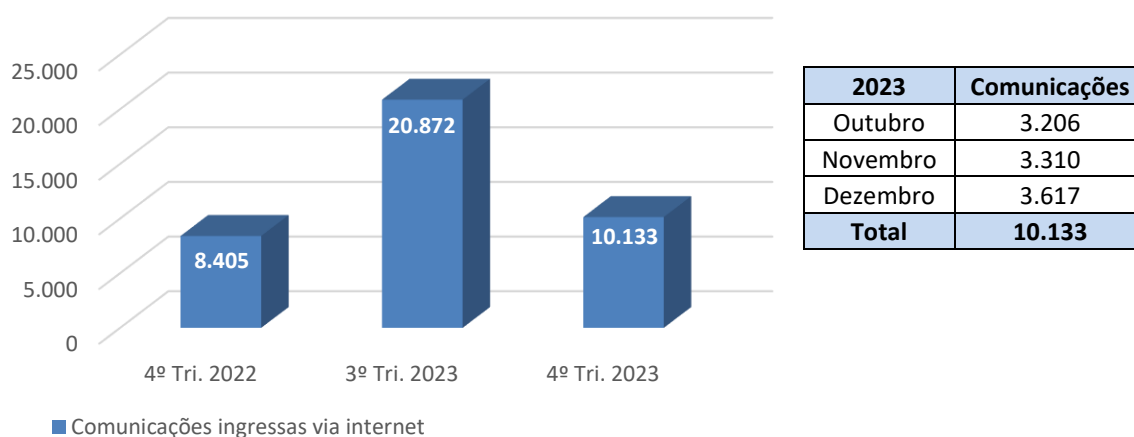


¹ **Internet:** comunicação oriunda da página da Ouvidoria na *Internet*; **Outras Ouvidorias:** compreende o recebimento de comunicações do Disque 100, Ligue 180, Disque denúncia, e-mails, Rede de Ouvidorias do MP, Fala.br, Detran, Protocolo Geral, Disque Idoso e formulário “onde está sem água”; **Telefone:** 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 2.181.

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

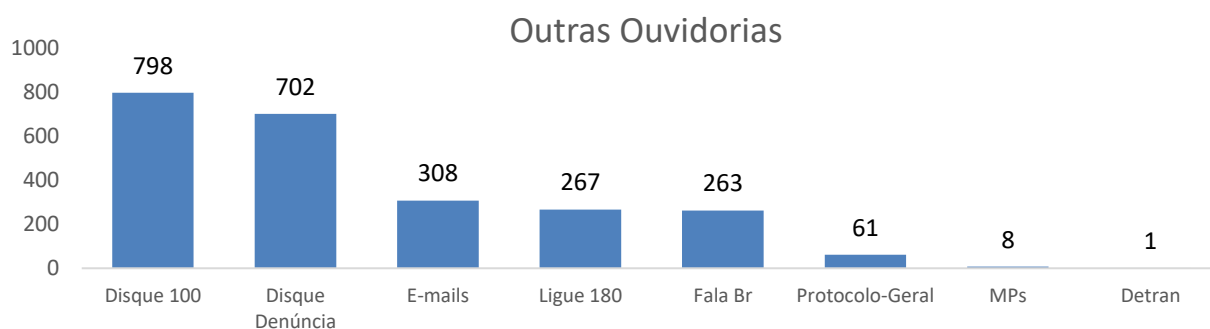
Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 10.133 (dez mil cento e trinta e três) comunicações, sendo 1.728 (mil setecentos e vinte e oito) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2022.



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.

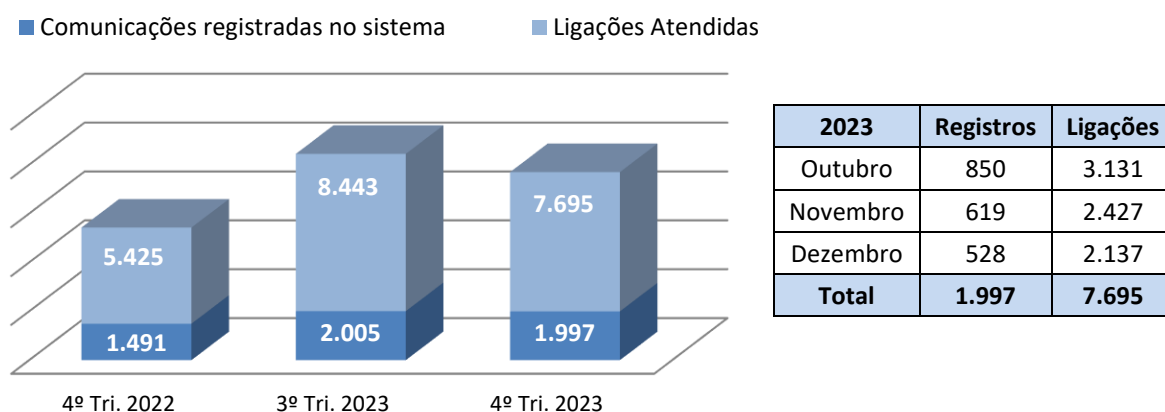


Total: 2.408

2023	Disque 100	Disque Denúncia	E-mails	Ligue 180	Fala.Br	Protocolo	Redes de Ouvidoria do MP	Detran
Outubro	275	308	82	100	77	29	04	1
Novembro	284	225	140	102	76	19	02	0
Dezembro	239	169	86	65	110	13	02	0
Total	798	702	308	267	263	61	08	1

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

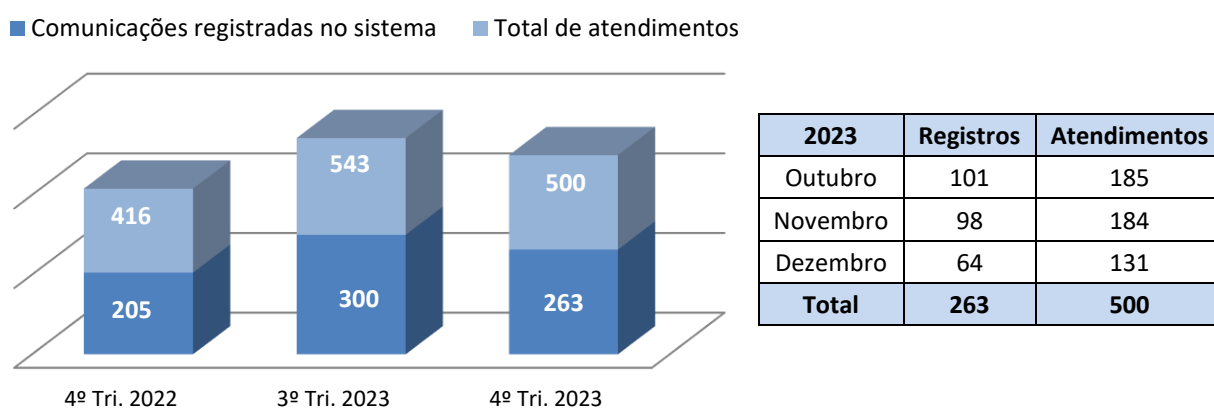
Foram atendidas através do telefone 127 da Ouvidoria, 7.695 (sete mil seiscentos e noventa e cinco) ligações, com 1.997 (mil novecentos e noventa e sete) registros, sendo 506 (quinhentos e seis) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2022.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias

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

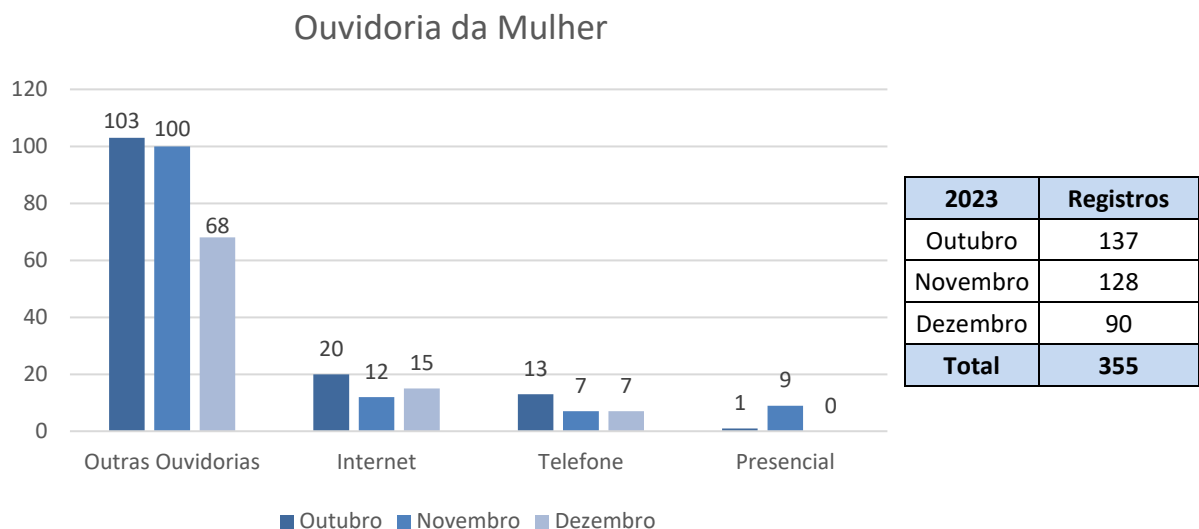
No quarto trimestre de 2023 compareceram ao atendimento presencial, 500 (quinhentos) pessoas, tendo sido realizados 263 (duzentos e sessenta e três) registros, 58 (cinquenta e oito) comunicações a mais que o quarto trimestre de 2022.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidorias e Relatório da Ouvidoria

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

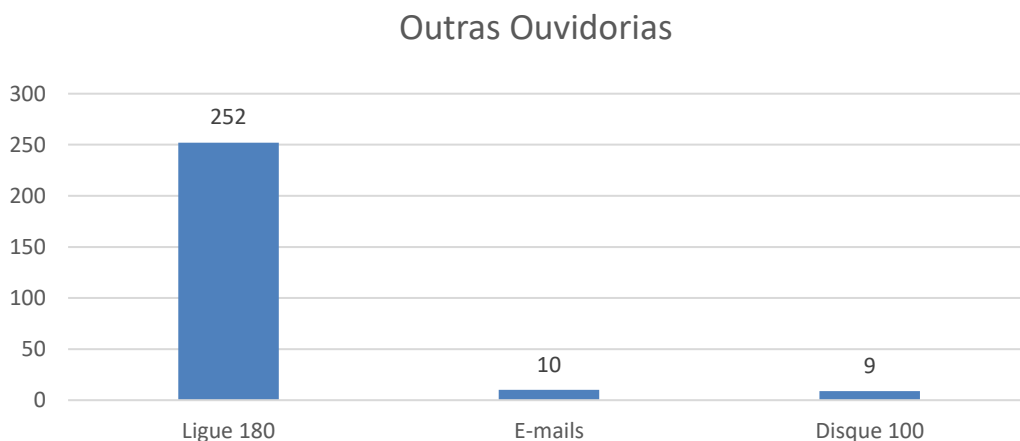
A Ouvidoria da Mulher, no quarto trimestre de 2023, recebeu 355 (trezentos e cinquenta e cinco) comunicações oriundas dos canais de atendimento, são eles: presencial, telefone (127), formulário eletrônico da internet e Outras Ouvidorias, conforme exposto abaixo:



2023	Registros
Outubro	137
Novembro	128
Dezembro	90
Total	355

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

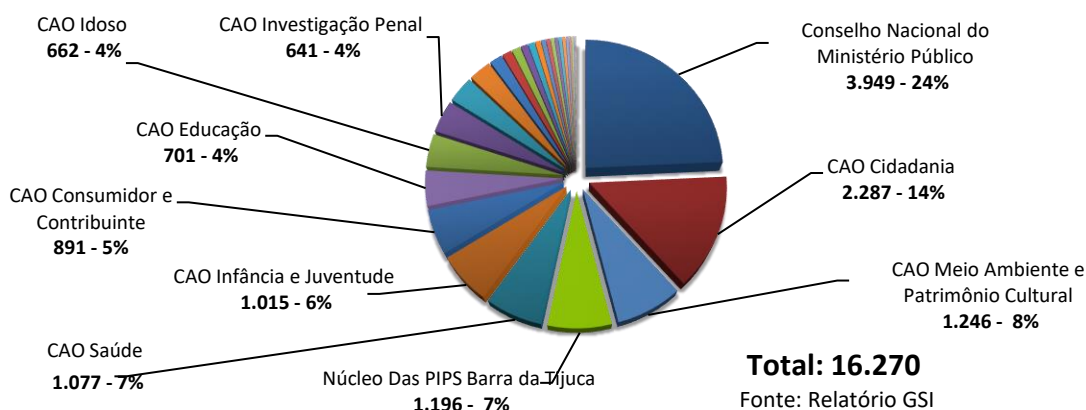


Total: 271

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

No quarto trimestre foram distribuídas **14.812** comunicações da seguinte forma:

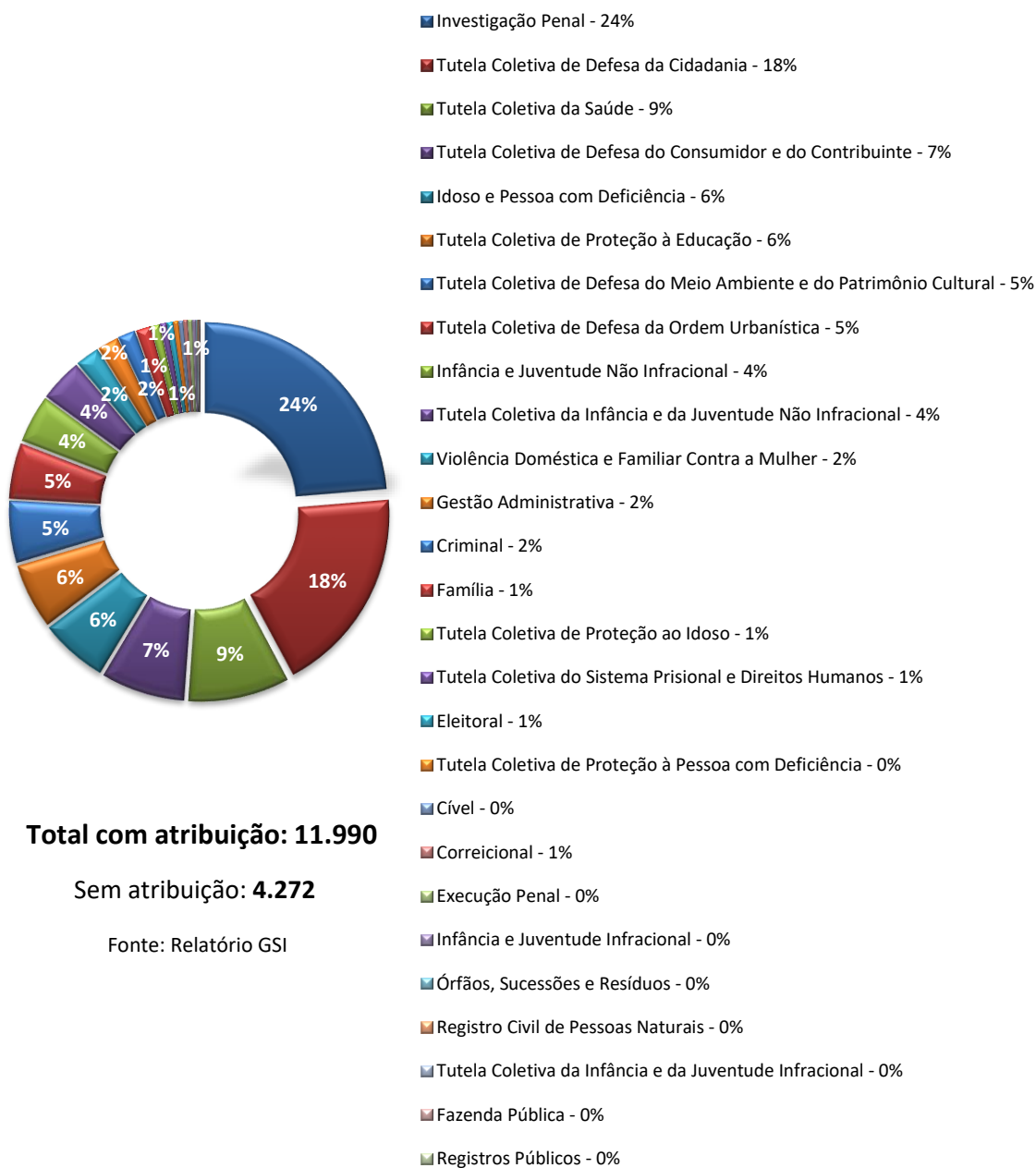


Conselho Nacional do Ministério Público ³	3.949
CAO Cidadania	2.287
CAO Meio Ambiente e Patrimônio Cultural	1.246
Núcleo Das PIPS Barra da Tijuca	1.196
CAO Saúde	1.077
CAO Infância e Juventude	1.015
CAO Consumidor e Contribuinte	891
CAO Educação	701
CAO Idoso	662
CAO Investigação Penal	641
Núcleo das PIPS Rio de Janeiro - Centro	530
CAO Cível e de Tutela Coletiva da Pessoa com Deficiência	448
CAO Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	254
CAO Criminal	189
Secretaria do Núcleo das PIPS Duque de Caxias	170
Assessoria Executiva	140
Secretaria do Núcleo das PIPS Nova Iguaçu	128
Secretaria do Núcleo das PIPS São Gonçalo	109
Ministério Público Federal	91
Ministério Público do Trabalho	81
Secretaria Geral	73
Secretaria do Núcleo das PIPS Niterói	70
CAO Eleitoral	68
Ministério Público Militar	64
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	58
Corregedoria-Geral	46
CAO Execução Penal	41
Conselho Nacional de Justiça	17
Ordem dos Advogados do Brasil	9
Coordenadoria de Promoção dos Direitos das Vítimas	7
Coordenadoria de Segurança e Inteligência	7
Centro de Apoio Administrativo e Institucional dos Procuradores de Justiça	2
Defensoria Pública da União	2
Polícia Civil - PCERJ	1

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 quarto trimestre de 2023, foram distribuídas um total de **14.812** (quatorze mil oitocentos e doze) comunicações, perfazendo, segundo a classificação baseada no ementário contendo todos os temários de cada Centro de Apoio Operacional, **16.262** (dezesesseis mil duzentos e sessenta e dois) 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.



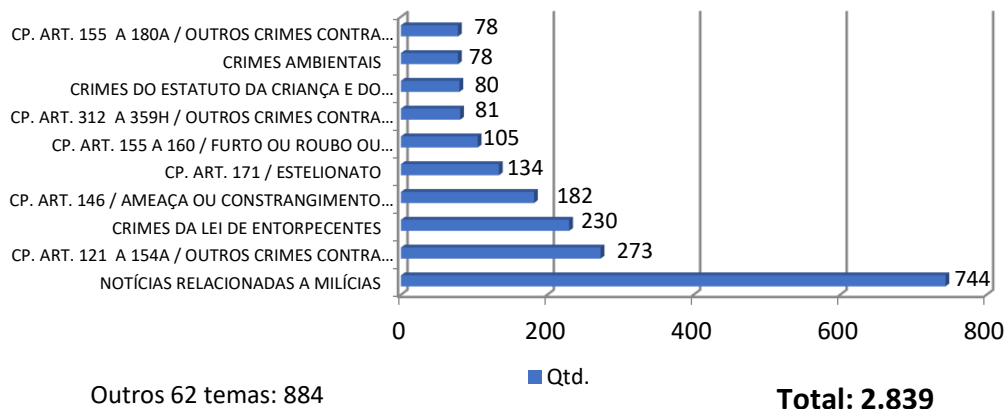
Total com atribuição: 11.990

Sem atribuição: **4.272**

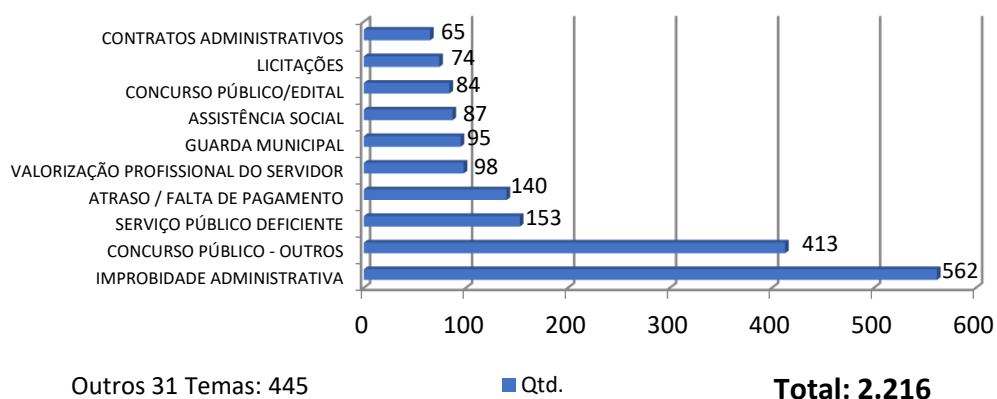
Fonte: Relatório GSI

2.11 - Distribuição por temas de maior incidência nas comunicações:

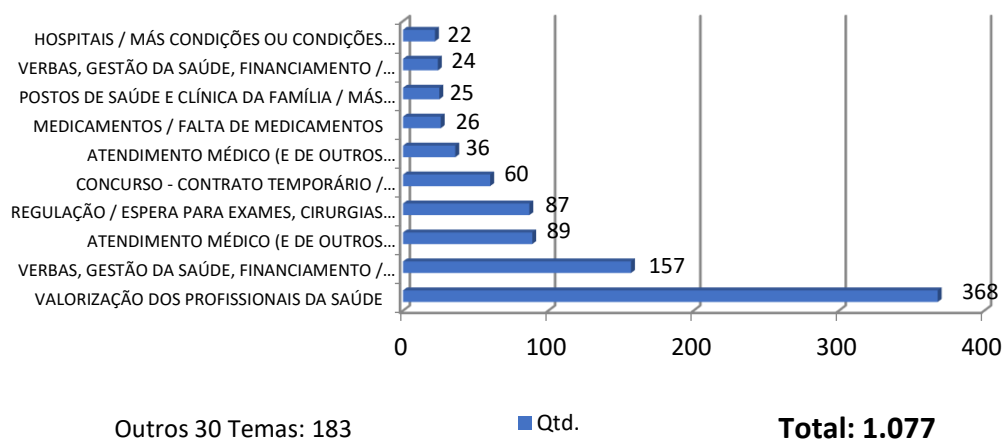
Investigação Penal



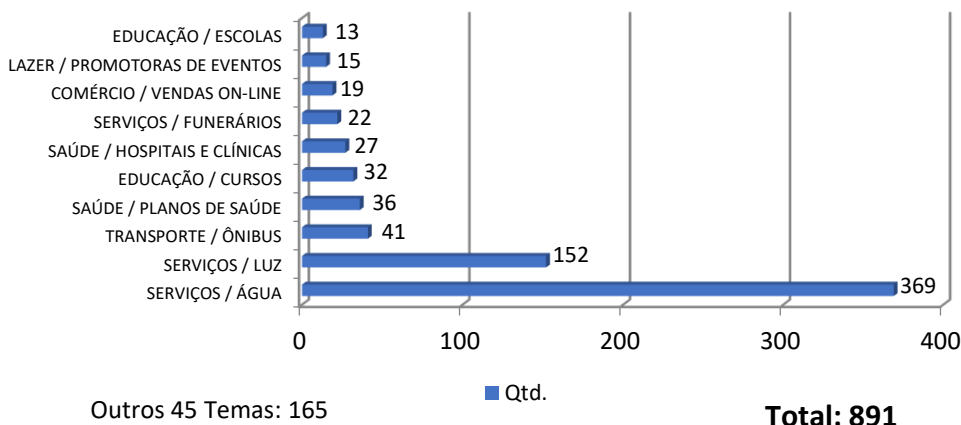
Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania



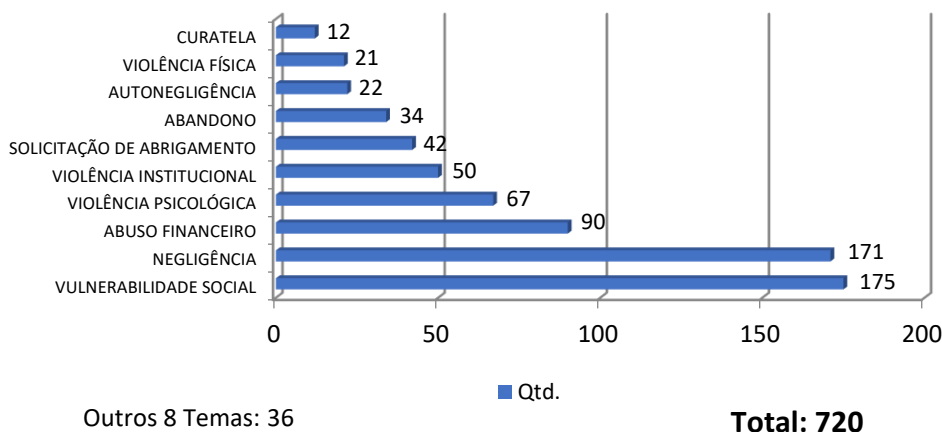
Tutela Coletiva da Saúde



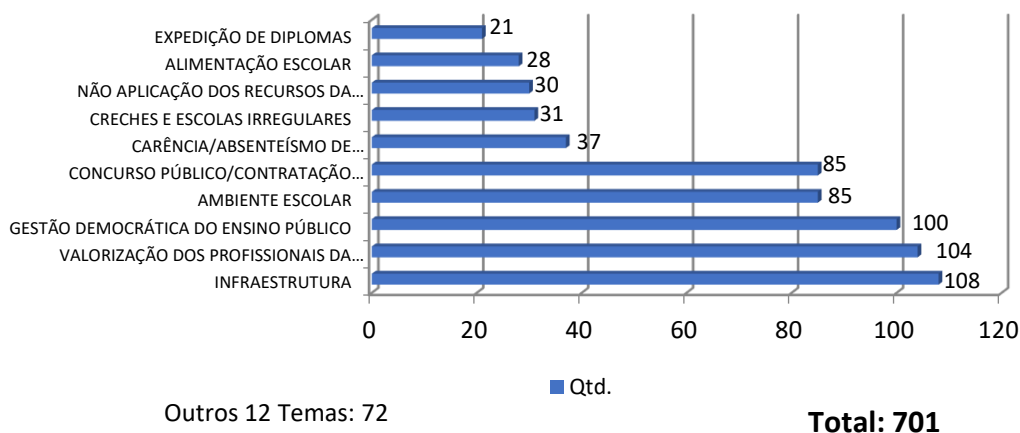
Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte



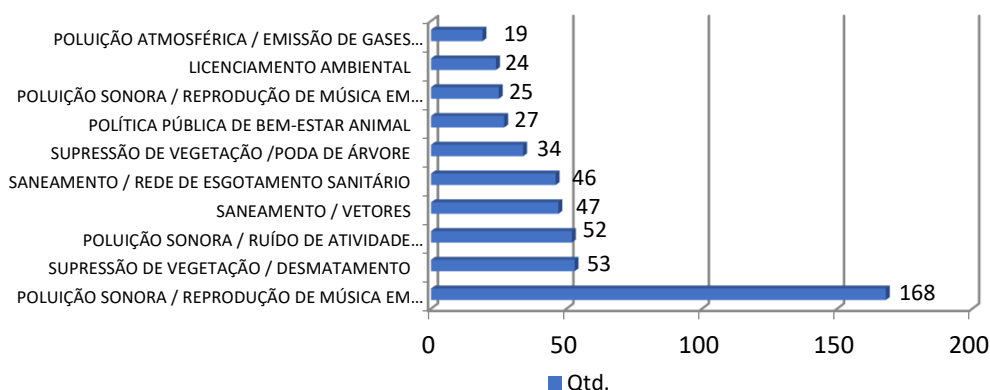
Idoso e Pessoa com Deficiência



Tutela Coletiva de Proteção à Educação



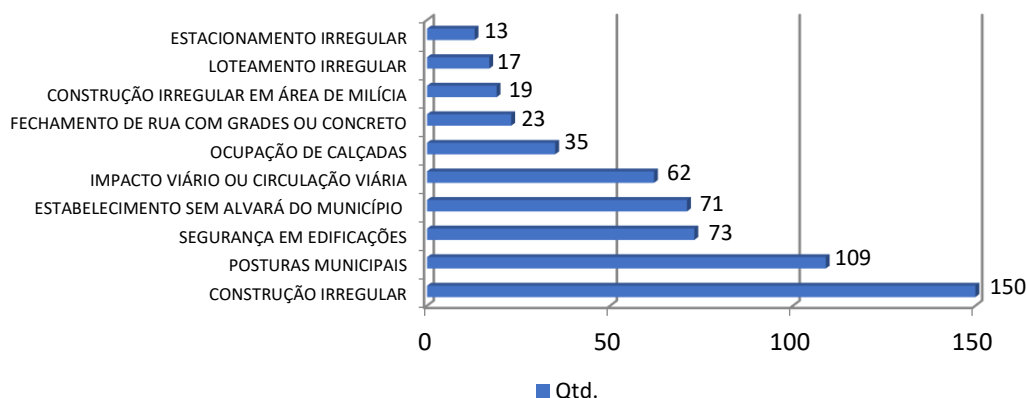
Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural



Outros 23 Temas: 161

Total: 656

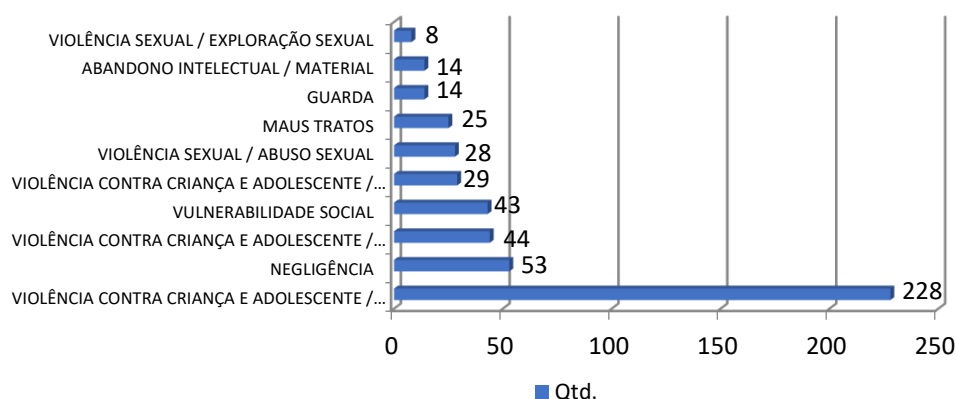
Tutela Coletiva de Defesa da Ordem Urbanística



Outros 7 Temas: 18

Total: 590

Infância e Juventude Não Infracional



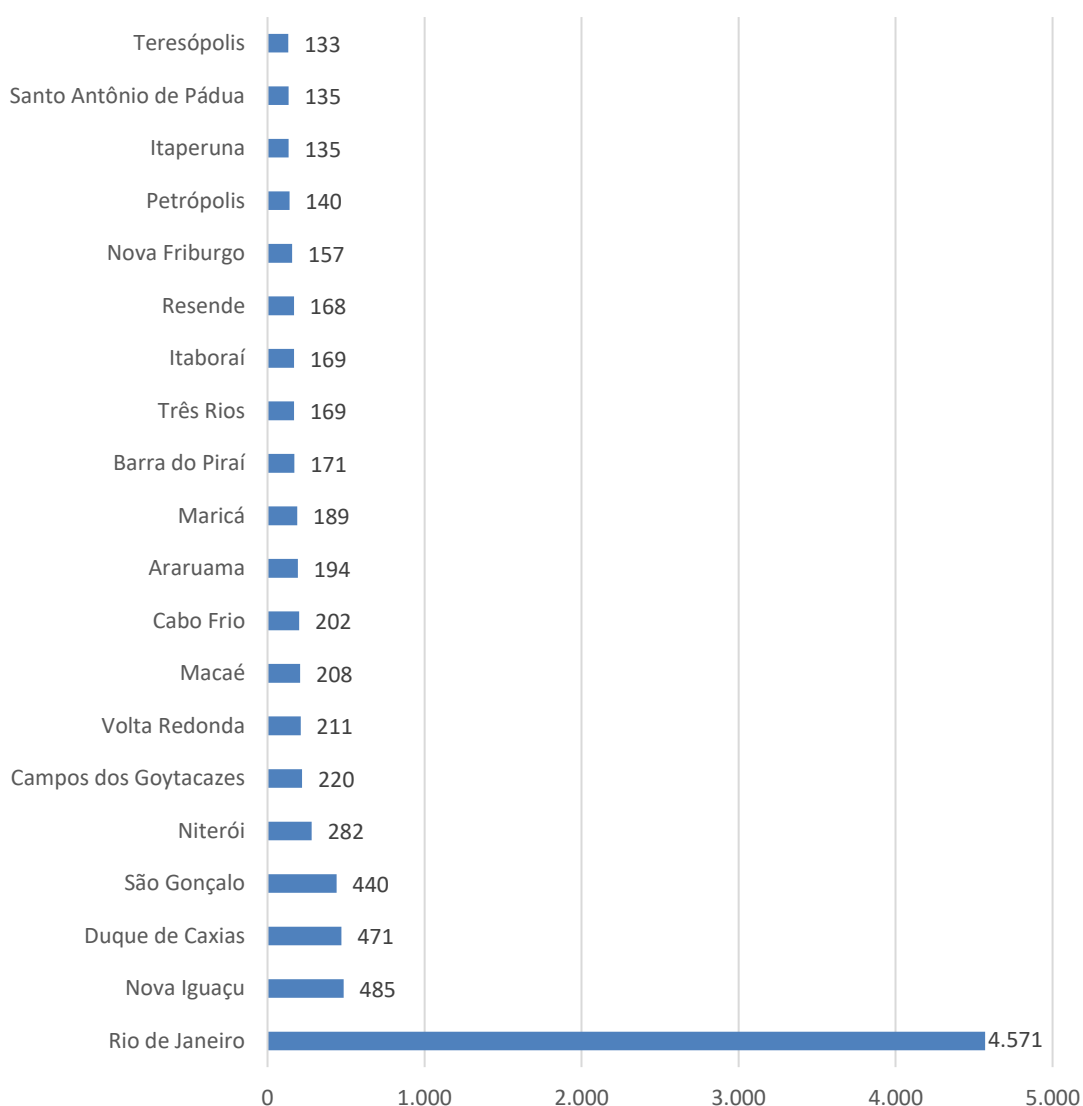
Outros 8 Temas: 24

Total: 510

2.12 – Distribuição de comunicações por município:

Em relação as comunicações feitas no quarto trimestre de 2023, foi possível identificar, através dos respectivos órgãos de destino, o quantitativo de encaminhamentos por município apenas de 10.034 (dez mil e trinta e quatro) 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

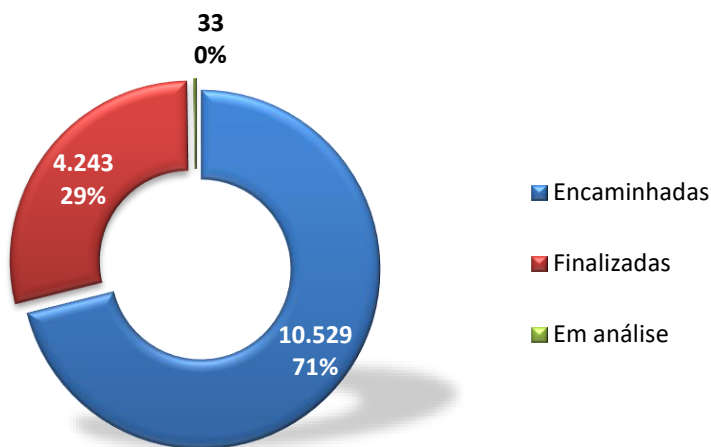


* Os 20 municípios com maiores índices de encaminhamentos.

Fonte: GSI

Município	Qtd.	Município	Qtd.
Rio de Janeiro	4.571	Armação dos Búzios	14
Nova Iguaçu	485	Mangaratiba	13
Duque de Caxias	471	Nilópolis	13
São Gonçalo	440	Guapimirim	12
Niterói	282	Bom Jesus de Itabapoana	12
Campos dos Goytacazes	220	Paty de Alferes / Miguel Pereira	11
Volta Redonda	211	Queimados	10
Macaé	208	Mesquita	10
Cabo Frio	202	São Fidelis	09
Araruama	194	Vila Inhomirim	09
Maricá	189	Japeri	08
Barra do Pirai	171	Carapebus / Quissamã	07
Três Rios	169	Mendes	07
Itaboraí	169	São Sebastião do Alto	07
Resende	168	Natividade	07
Nova Friburgo	157	Rio das Flores	07
Petrópolis	140	Pirai	06
Itaperuna	135	Rio Bonito	06
Santo Antônio de Pádua	135	Casimiro de Abreu	06
Teresópolis	133	Santa Maria Madalena	06
Angra dos Reis	133	Arraial do Cabo	06
Vassouras	114	Alcântara	06
Belford Roxo	108	Laje do Muriaé	06
Piabetá / Magé	107	São José do Vale do Rio Preto / Itaipava	05
Cordeiro	104	Paraty	05
Itaguaí	89	Conceição de Macabu	05
São João de Meriti	27	Iguaba Grande	04
Saquarema	26	São João da Barra	04
Itatiaia	24	Itaocara	04
Rio das Ostras	23	Miracema	04
Paracambi	23	Bom Jardim / Duas Barras	03
São Pedro da Aldeia	23	São Francisco de Itabapoana	03
Cantagalo	22	Carmo	03
Valença	20	Porciúncula	03
Barra Mansa	18	Paraíba do Sul	02
Seropédica	17	Cambuci	02
Rio Claro	16	Cachoeiras de Macacu / Trajano de Moraes	01
Sumidouro	14	Silva Jardim	01
Porto Real / Quatis	14	Italva / Cardoso Moreira	01
Sapucaia	14	Total	10.034

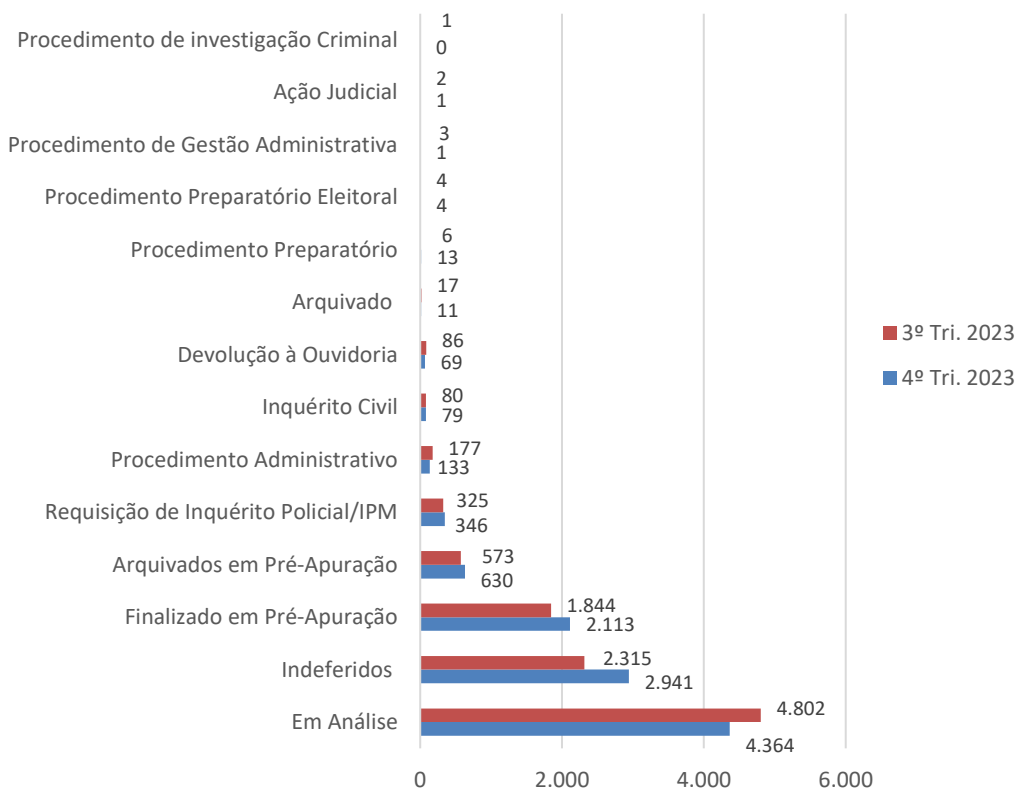
2.13 – Situação das comunicações recebidas no trimestre:



Total: 14.805

Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 10/01.

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

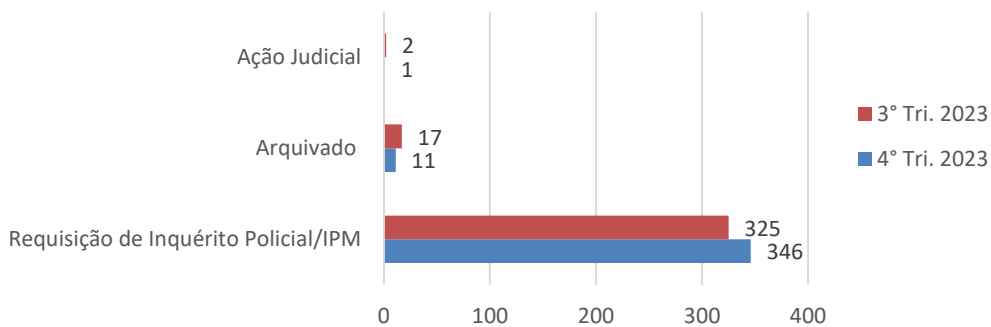


Expedientes Ouvidoria decorrentes das 14.805 comunicações: **10.646**

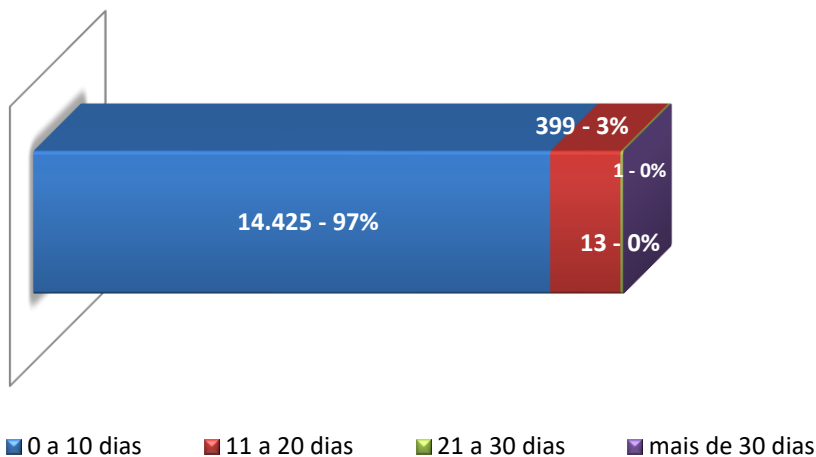
Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 10/01/2024

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.

Medidas Adotadas



Fonte: Infográfico da Ouvidoria em 10/01



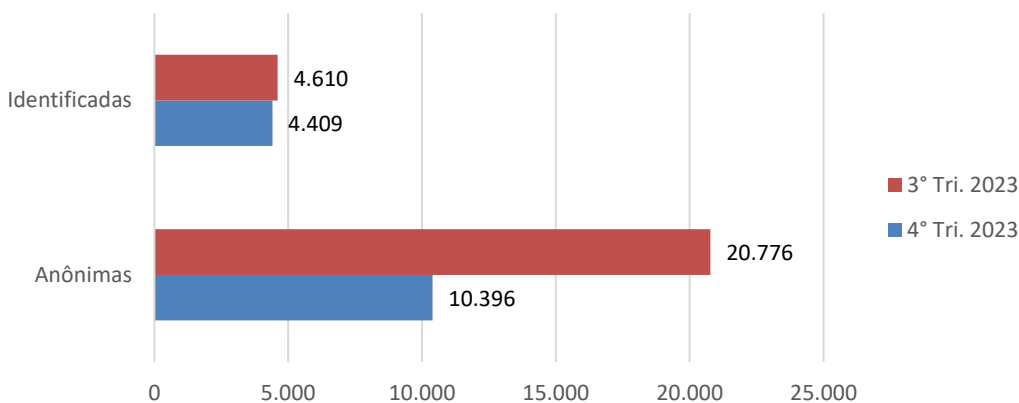
*Comunicações tratadas no período

Total: 14.838

Análise	0 a 10 dias	11 a 20 dias	21 a 30 dias	mais de 30 dias
Encaminhadas	10.509	46	07	01
Arquivadas	3.916	353	06	00
Total	14.425	399	13	01

2.16- Quanto à identificação / ao anonimato:

Das 14.805 (quatorze mil oitocentos e cinco) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 10.396 (dez mil trezentos e noventa e seis) foram anônimas, enquanto 4.409 (quatro mil quatrocentos e nove) foram identificadas.

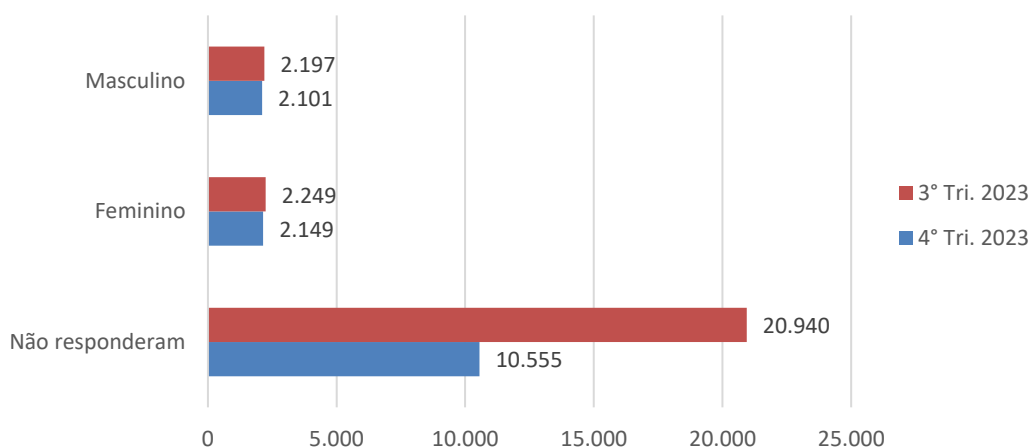


Total 3ºTri. 2023: **25.386**

Total 4ºTri. 2023: **14.805**

2.17 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes:

Das 14.805 (quatorze mil oitocentos e cinco) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 4º trimestre, 2.149 (dois mil cento e quarenta e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 2.101 (dois mil cento e um) foram registradas pelo gênero masculino e em 10.555 (dez mil quinhentos e cinquenta e cinco) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



Total 3º Tri. 2023: **25.386**

Total 4º Tri. 2023: **14.805**

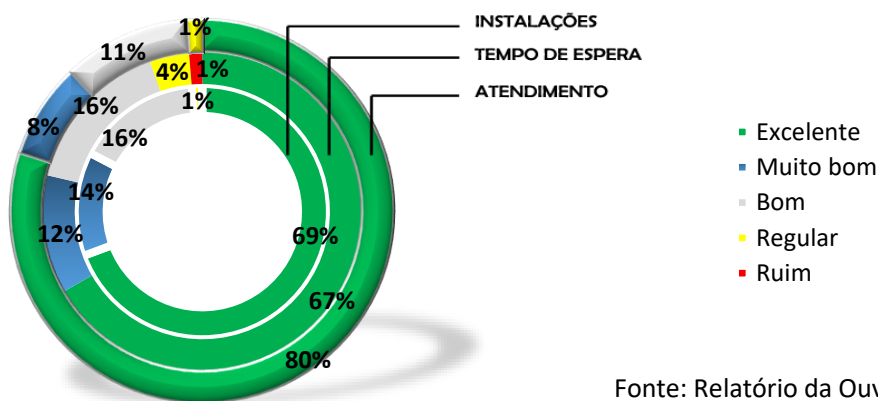
3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

- **Presencial**

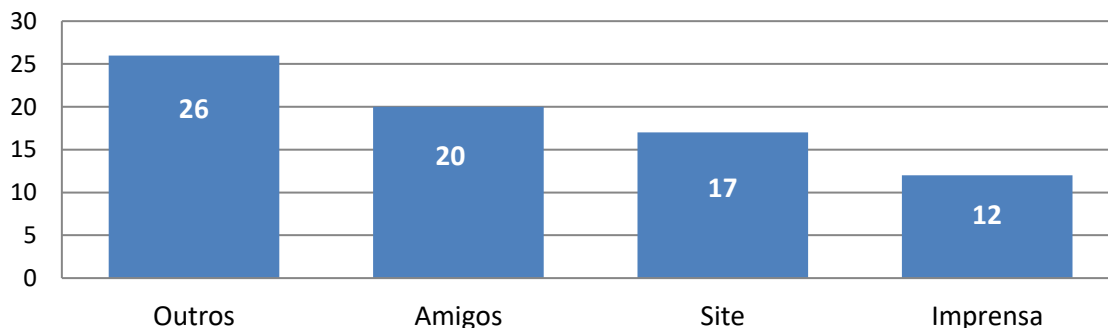
Em um universo de 500 (quinhentos) atendimentos, 75 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	52	Excelente	50	Excelente	60
Muito bom	10	Muito bom	9	Muito bom	6
Bom	12	Bom	12	Bom	8
Regular	1	Regular	3	Regular	1
Ruim	0	Ruim	1	Ruim	0
	75		75		75



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?

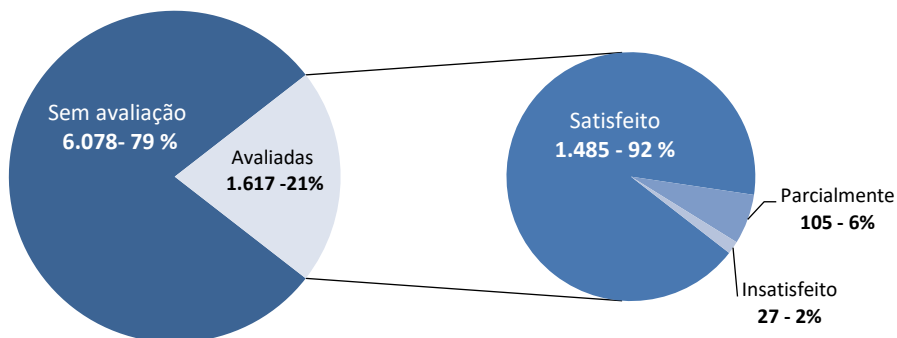


Fonte: Relatório da Ouvidoria.

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

- **Telefone 127**

Em um universo de 7.695 (sete mil seiscentos e noventa e cinco) ligações atendidas, 1.617 (21%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

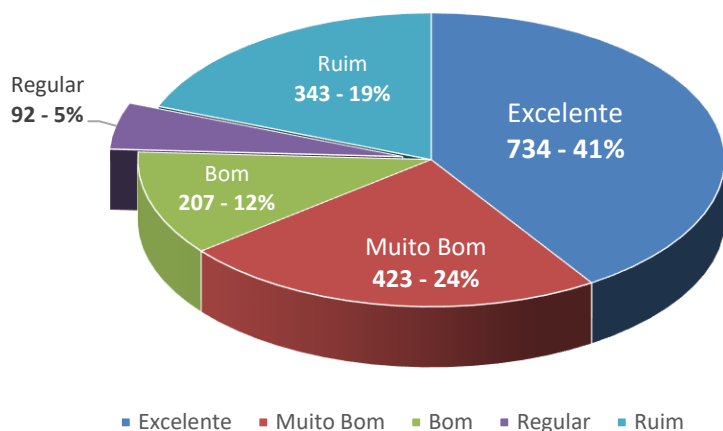


Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Outubro	3.131	654	604	40	10
Novembro	2.427	537	493	35	09
Dezembro	2.137	426	388	30	08
Total	7.695	1.617	1.485	105	27

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

- **Internet**

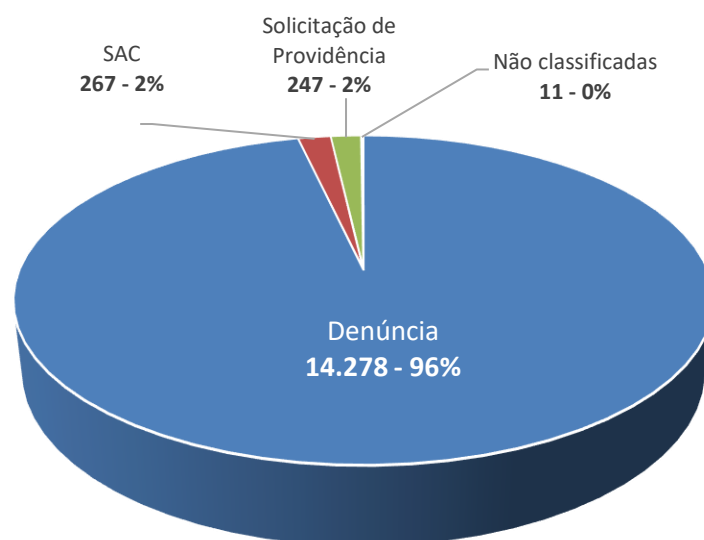
Em um universo de 10.133 (dez mil cento e trinta e três) comunicações, 1.799 (18%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.



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:

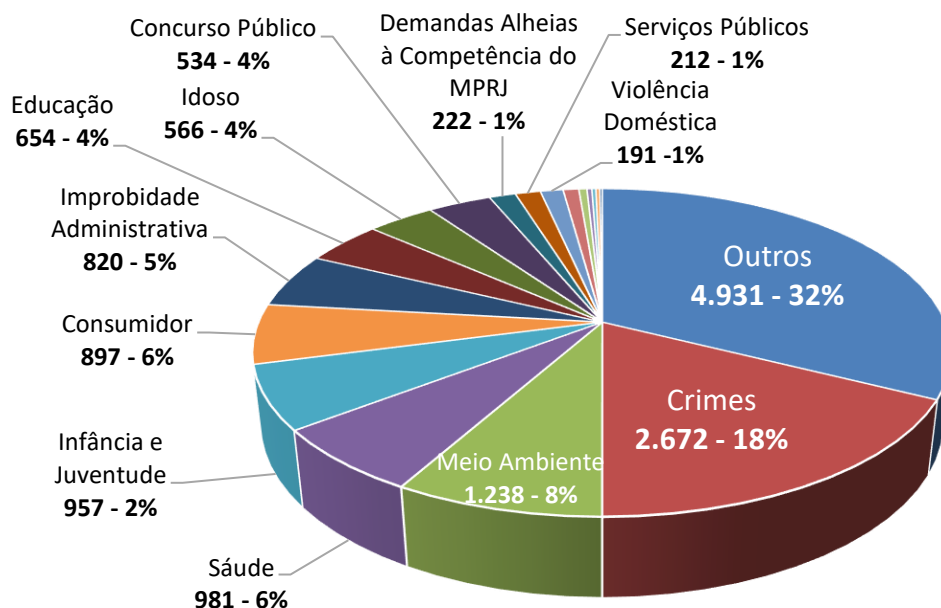


Total: 14.812

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria
Feito em 08/01/2023

Classe	Quantidade	Tratados	Pendentes
Denúncias	14.178	14.162	16
SAC	267	267	-
Solicitação de Providência e/ou informação	247	247	-
Não classificadas	11	11	-
Elogio	09	09	-

4.2 – Distribuição das comunicações por assunto⁴:



Outros	4.931
Crimes	2.672
Meio Ambiente	1.238
Saúde	981
Infância e Juventude	957
Consumidor	897
Improbidade Administrativa	820
Educação	654
Idoso	566
Concurso Público	534
Consultas e Dúvidas Jurídicas / Demandas Alheias à Competência do Ministério Público	222
Serviços Públicos	212
Violência Doméstica	191
Administração e Funcionamento do Ministério Público	132
Eleitoral	68
Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental	41
Execução Penal	34
Acessibilidade	33
Controle Externo da Atividade Policial	21
Pendentes	16

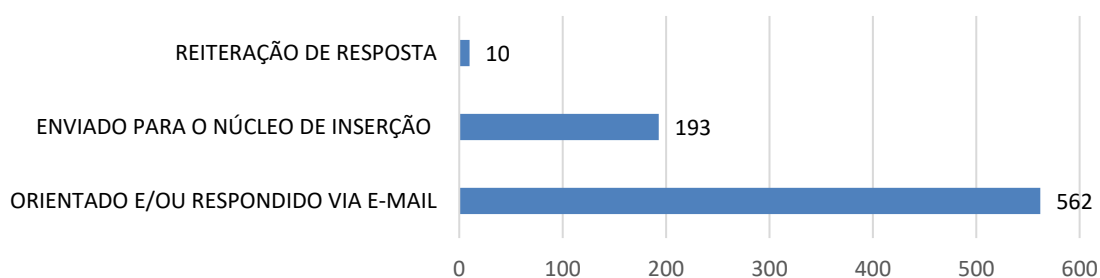
⁴ Os dados referentes à classificação quanto ao assunto tratado nas Ouvidorias são extraídos do Relatório Estatístico de Comunicação – SGO, o qual segue o padrão exigido pelo CNMP em seu relatório trimestral. As demandas, cujos assuntos tratados não se enquadram nas opções pré-estabelecidas, são classificadas 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 por e-mail e FalaBr, durante o 4º Trimestre de 2023.

- Demandas de E-mails:

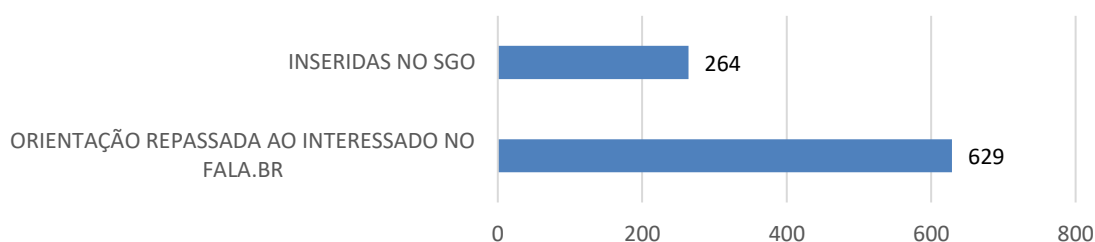
Controle de Ações da Gestão de E-mails



Controle de ações da gestão de e-mails	Quantitativo
Orientado e/ou respondido via e-mail	562
Enviado para o núcleo de inserção	193
Reiteração de resposta	10
Total	765

- Demandas do Fala.Br:

Controle de Ações do Fala.BR



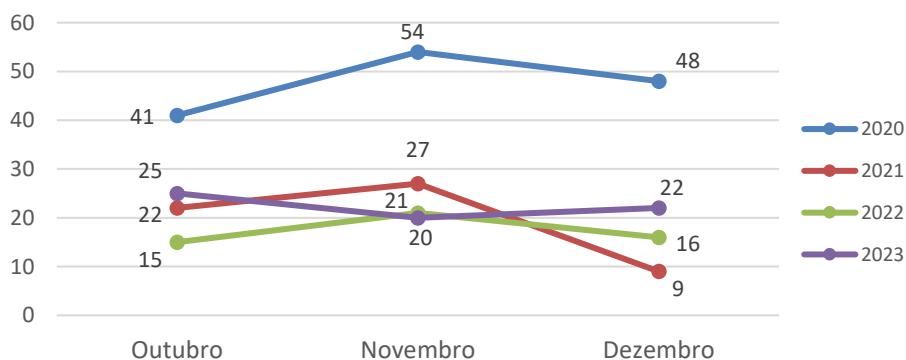
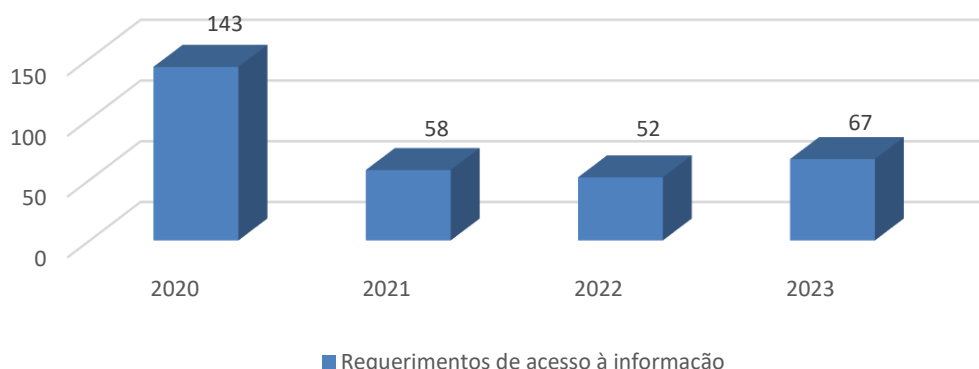
Controle de ações do Fala.br	Quantitativo
Orientação repassada ao interessado no Fala.br	629
Inseridas no SGO	264
Total	893

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.

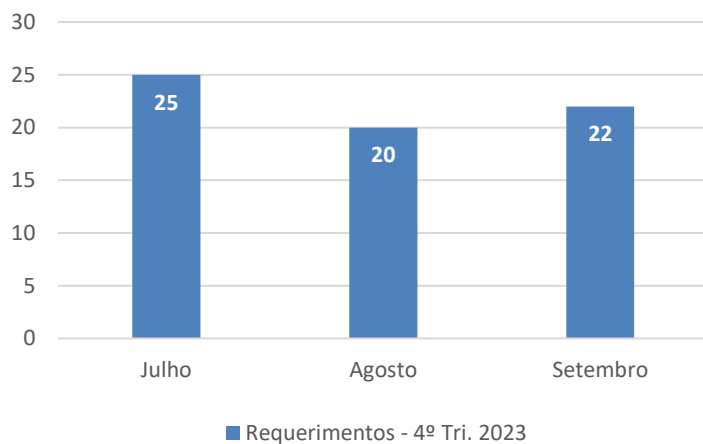
- **Quantitativo de pedidos no quarto trimestre: 67**
- **Média mensal de pedidos no quarto trimestre: ≈ 22**



Total 2020: **143** Total 2021: **58** Total 2022: **52** Total 2023: **67**
Média mensal: ≈ **48** Média mensal: ≈ **19** Média mensal: ≈ **17** Média mensal: ≈ **22**

6.2 - Distribuição dos requerimentos mês a mês:

Esses 67 (sessenta e sete) requerimentos distribuem conforme quadro abaixo:

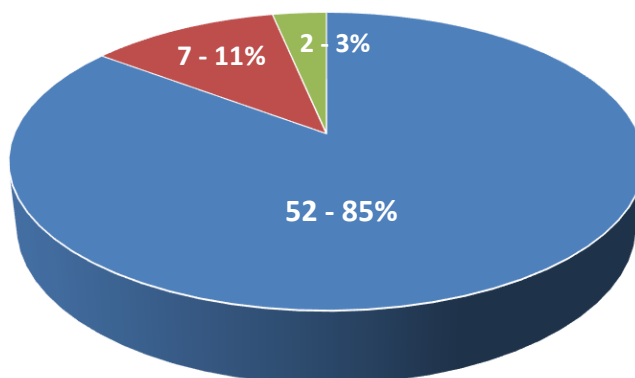


Mês	Requerimentos
Outubro	25
Novembro	20
Dezembro	22
Total	67

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

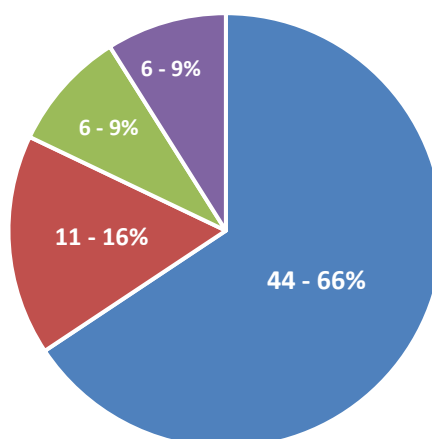
Os sessenta e sete requerimentos de acesso à informação recebidos no quarto trimestre foram distribuídos da seguinte maneira:

Mês	Deferido	Não há efetivo pedido de informação	Em andamento	Indeferido	Total
Outubro	18	06	-	01	25
Novembro	20	-	-	-	20
Dezembro	14	01	07	01	22



■ Deferidos ■ Não há efetivo pedido de informação ■ Indeferidos

Temas das solicitações	
Categoria e assunto	Qtd.
Solicitação de Providências Administrativas referentes a Processos e Procedimentos	44
Pesquisa realizada em Sistema Informatizado (MGP)	11
Orientação (consulta) – SIC	06
Solicitação de certidão	06
Total	67



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

6.4 – Respostas aos pedidos de acesso à Informação:

Tempo médio de resposta: **14 dias**

Mês	Requerimentos	Prorrogação de prazo	Tempo médio de resposta
Outubro	25	-	13 dias
Novembro	20	01	16 dias
Dezembro	22	01	12 dias
Total	67	02	14 dias

7 Reuniões

- **Em 01/10** - Ouvidoria Itinerante Copacabana;
- **Em 02/10** - Reunião Incidentes de Segurança no MPRJ ;
- **Em 05 e 06/10** - 67ª Reunião Ordinária do CNOMP em Brasília ;
- **Em 17/10** - Reunião CAO Saúde ;
- **Em 19/10** - Seminário sobre Testamento Vital e Cuidados Paliativos;
- **Em 23/10** - Reunião GT;
- **Em 24/10** - Encontro ABO Rio;
- **Em 25/10** - Palestra ABO Rio / Ouvidoria e Cidadania: a atuação do MP-RJ no CICC Centro Integrado de Coordenação e Controle;
- **Em 26/10** - Reunião - GT estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria;
- **Em 30/10** - 22ª Reunião Extraordinária do CNOMP;
- **Em 31/10** - Ouvidoria Itinerante Botafogo / Reunião com NSO para continuação do projeto Vozes da Ouvidoria;
- **Em 07/11** - Reunião Projeto Ouvidoria – Racionalizar;
- **Em 08, 09 e 10/11** - 68ª Reunião Ordinária CNOMP na Bahia e Congresso MP;
- **Em 13/11** - Reunião presencial GT fluxo trabalho;
- **Em 14/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;

- **Em 17/11** - 9ª Reunião Ordinária do CEPDAP/MPRJ;
- **Em 20/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 21/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 23/11** - Jornada Institucional MPRJ 2023;
- **Em 24/11** - Jornada Institucional MPRJ 2023;
- **Em 28/11** - Reunião Projeto Ouvidoria;
- **Em 29/11** - Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público;
- **Em 30/11** - Itinerante TJRJ ;
- **Em 05/12** - Reunião Ordinária do Fórum Permanente de Planejamento e Gestão ;
- **Em 12/12** - Reunião GT Lai ;
- **Em 19/12** - Segunda reunião GT Lai.

8 Notícias

Em 02/10: Ouvidoria Itinerante do MPRJ participa de caminhada pela valorização da pessoa idosa em Copacabana



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou sua Ouvidoria Itinerante à praia de Copacabana neste domingo (01/10), Dia Internacional da Pessoa Idosa, para participar da 'Caminhada SESC pela Valorização da Pessoa Idosa'. A equipe do MPRJ esteve disponível à população das 09h às 14h, na Avenida Atlântica, na altura da Rua Santa Clara, para orientar os cidadãos em caso de dúvidas e registrar denúncias e comunicações diversas.

O procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, ouvidor do MPRJ, marcou presença no evento. Augusto caminhou com os idosos e ressaltou a importância de as ouvidorias estarem sempre próximas do cidadão. "Nossa presença hoje aqui é muito importante para aproximar essa parcela da população aos serviços oferecidos por nossa Instituição. Ressalto que não estamos aqui apenas como Ouvidoria Geral, mas também como Ouvidoria da Mulher, já que é crescente o número de violações contra a mulher idosa. Esse fato precisa ser visibilizado e esse é o momento para isso", disse o ouvidor.

A promotora de Justiça Cristiane Branquinho, coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Proteção ao Idoso (CAO Idoso), também esteve presente. "Hoje estamos comemorando 20 anos do Estatuto da Pessoa Idosa, mas há a necessidade de garantirmos cada vez mais os direitos dessa população que cresce a cada dia. Estamos aqui hoje justamente para dar visibilidade à atuação do MPRJ na garantia desses direitos", comentou Cristiane.

Apesar da chuva, o evento mobilizado pelo SESC-RJ reuniu cerca de 2 mil pessoas. Além da Ouvidoria Itinerante do MPRJ, a estrutura montada contou com tendas da Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG), do Conselho Regional de Fonoaudiologia (CREFONO) e do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia

Ocupacional (CREFITO). Os espaços contavam com profissionais destinados a prestar esclarecimento aos cidadãos sobre a importância do envelhecimento ativo e da prevenção de doenças. O público presente também pôde desfrutar de serviços como massagens, atividades físicas e até um circuito antiquedas, onde professores de educação física ensinavam aos idosos exercícios úteis para a prevenção de tombos.

Enquanto principal meio de comunicação da sociedade com a Instituição, a Ouvidoria/MPRJ promove periodicamente Ouvidorias Itinerantes por todo o estado, sempre com o intuito de aproximar o cidadão fluminense das ações ministeriais e divulgar as ouvidorias como instrumento de participação social. O evento é um canal direto com os representantes do MPRJ, que anotam as queixas e as encaminham às Promotorias responsáveis para a adoção de medidas cabíveis.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=134203>)

Em 02/10: MPRJ acompanha o processo de escolha dos novos conselheiros tutelares



Durante todo o domingo (01/10), 137 Promotores de Justiça acompanharam o processo de escolha para conselheiros tutelares nos 92 municípios do Rio de Janeiro. Os membros do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) atuaram nos 904 locais de votação em todo o estado, sendo 263 na capital, fiscalizando a regularidade dos trabalhos, o exercício do direito de

votos dos eleitores e atuando para coibir irregularidades eventualmente praticadas por candidatos e seus representantes.

Responsável pela fiscalização em todo o estado, o MPRJ, em decisão conjunta com o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) de Porto Real, anulou as eleições no município. A decisão foi tomada após uma urna, que havia recebido votos de papel, ter sido violada antes da apuração. Haverá novas eleições em Porto Real no próximo domingo (08/10).

“Para evitar esse tipo de problema, queremos avançar para que, nas próximas eleições, daqui a quatro anos, sejam utilizadas urnas eletrônicas em todos os municípios do estado do Rio”, planeja a promotora de Justiça Raquel Madruga, do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça da Infância e da Juventude do MPRJ (CAO Infância/MPRJ), acrescentando que nas eleições deste domingo, o MPRJ foi responsável pela articulação com o TRE para empréstimo das urnas eletrônicas em alguns municípios e fornecimento de lista de eleitores.

A fiscalização de todo o processo eleitoral é atribuição do Ministério Público prevista no art. 139 do ECA. Raquel Madruga ressaltou o trabalho dos membros do MPRJ que cumpriram essa missão. “Eu gostaria de ressaltar o trabalho dos promotores que atuaram durante todo o processo de fiscalização, desde a publicação dos editais, análise das candidaturas, votação e apuração dos votos” destacou a promotora.

Para tornar ainda mais eficaz as fiscalizações nas eleições ocorridas domingo, o MPRJ criou em sua sede, no Centro do Rio, uma base de distribuição das comunicações. Até

às 17h, quando encerraram as votações, o órgão recebeu 102 relatos de irregularidades, sendo 79 por meio da Ouvidoria/MPRJ e 23 pelo Disque-Denúncia. A operação foi controlada pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça da Infância e Juventude (CAO Infância/MPRJ), com o suporte da Coordenadoria de Segurança e Inteligência (CSI/MPRJ).

Todas as denúncias recebidas darão ensejo à instauração de procedimentos administrativos do MPRJ em todo o Estado, nos quais serão colhidos depoimentos de testemunhas e analisadas as provas existentes, que poderão resultar na impugnação de novas candidaturas, por via administrativa ou judicial.

Caso se comprovem irregularidades cometidas durante a campanha eleitoral, o candidato pode perder seu cargo, mesmo após ser empossado. Inicialmente, cabe à Comissão Eleitoral aplicar sanções a esses casos e posteriormente, enviar peças de informações ao MPRJ, com provas, para subsidiar ações judiciais de impugnação de campanha ou até mesmo destituição do cargo de Conselheiro Tutelar, caso haja comprovação de poder político, econômico ou ideológico.

Conforme previsão legal, incumbe aos Conselhos Municipais do Direito da Criança e do Adolescente organizar o processo de escolha dos conselheiros tutelares em cada Município do Estado, cabendo ao MPRJ a fiscalização da lisura e transparência do pleito, em conformidade com critérios estabelecidos pelo TRE/ RJ para a divulgação das listagens de eleitores e utilização das urnas eletrônicas.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=134204>)

Em 18/10: MPRJ firma TAC para que empresa não pratique venda casada de copos e bebidas em eventos



A 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital assinou, nesta terça-feira (17/10), um Termo de Ajustamento de Conduta com a empresa Peck Promoções e Eventos LTDA para que não seja exigida do consumidor, nos eventos realizados por ela, a compra de copos exclusivos para o consumo de bebidas. Para evitar a configuração

de venda casada, o fornecedor deverá oferecer a alternativa de uso de copos descartáveis (de papel).

Em agosto de 2022, a Promotoria instaurou Inquérito Civil para apurar possível irregularidade na organização do show “Irmãos”, dos cantores Alexandre Pires e Seu Jorge, que tinha a empresa como uma das produtoras. De acordo com uma denúncia, era exigida a compra ou aluguel de um copo exclusivo do show, para possibilitar acesso à bebida vendida durante o evento.

O TAC estabelece que, nos próximos eventos produzidos pela Peck, os consumidores não poderão ser obrigados a comprar copos exclusivos para consumirem as bebidas comercializadas, independente da possibilidade de venda dos copos à parte. Além disso, a empresa deverá reembolsar eventuais valores remanescentes nos cartões de consumo dos espectadores, em prazo máximo de 30 dias, sempre que solicitado pelos consumidores.

De acordo com a denúncia recebida pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), o show “Irmãos”, realizado na Marina da Glória e organizado pelas empresas Peck Promoções e Eventos, Uhuu.com e Opus Entretenimento, exigia dos consumidores a compra ou aluguel de um copo, por R\$ 20 e R\$ 8, respectivamente, para se ter acesso à bebida vendida no local, configurando violação de direitos coletivos.

“É direito básico do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas abusivas impostas no fornecimento de produtos ou serviços, sendo prática abusiva condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, consoante ao artigo 39, inciso I do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)”, destacou um dos trechos do Inquérito Civil.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=134901>)

Em 26/10: Ouvidoria do MPRJ participa do 5º Encontro de Ouvidores do Rio de Janeiro



A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participou, nos dias 24 e 25/10, do 5º Encontro de Ouvidores do Rio de Janeiro, na Associação Brasileira de Ouvidores (ABO). O evento reuniu representantes de diversas ouvidorias privadas e públicas. O ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes, abordou o tema “Ouvidoria e

Cidadania: A Atuação do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro”. A ouvidora da Mulher do MPRJ, promotora de Justiça Dina Furtado, participou do painel “Ouvidoria da Mulher e Cidadania”.

Vianna fez uma breve introdução sobre a criação da primeira ouvidoria pública do país no ano de 1549 até os dias atuais. “É simbólico poder falar sobre o trabalho na Ouvidoria do Ministério Público no dia da democracia para um número significativo de Ouvidores do setor público e privado. E assim compartilhar o atuar da instituição em suas diversas facetas, sempre no sentido de fortalecer a democracia participativa, como preconiza nossa Constituição. E as Ouvidorias são uns dos instrumentos que a Carta Magna elegeu para que o cidadão possa buscar a realização da sua cidadania. Não é por outro motivo que nossa Ouvidoria está entre as maiores das instituições ministeriais. Fruto do reconhecimento, da importância do atuar do MPRJ, e da carência da sociedade na concretização dos seus direitos”.

Também estiveram presentes representantes da Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ, da Ouvidoria Geral do Estado, da Polícia Militar e dos municípios do Rio de Janeiro, Barra do Piraí, Belford Roxo, Guapimirim, entre outros. Além da Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp), do Detran-RJ, CRECI-RJ e da OAB-RJ.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiaId=135108>)

Em 31/10: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante à Praça Nelson Mandela, em Botafogo



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) levou o ônibus da Ouvidoria Itinerante à Praça Nelson Mandela, em Botafogo, nesta terça-feira (31/10) para receber denúncias, reclamações, pedidos de informações e sugestões da população que passava pelo local. O evento, idealizado pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci-RJ), contou com a participação de outros

órgãos públicos, como DETRAN, Agetransp, Detro, Degase, SINE, vacinação e atendimento do 1746.

Ouvidor do MPRJ, o procurador de Justiça Augusto Vianna Lopes ressaltou a importância da Ouvidoria Itinerante estar próxima da população: “Estar aqui é muito gratificante para a instituição porque estamos dialogando com instituições públicas e privadas e, acima de tudo, interagindo com a população, que às vezes não sabe onde está o MP. Estar na rua permite que a sociedade nos reconheça. Transmitimos transparência e assim fortalecemos a credibilidade no trabalho institucional”, disse.

A Ouvidoria Itinerante percorre periodicamente todo o estado, sempre com o intuito de aproximar o cidadão fluminense das ações ministeriais e divulgar as ouvidorias como instrumento de participação social.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=135304>)

Em 09/11: MPRJ instaura inquérito civil para checar reclamações de usuários de aplicativo de carro



A 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital instaurou inquérito civil para apurar se há restrição indevida no número de passageiros transportados imposta pelo aplicativo de carro 99. A denúncia, recebida via Ouvidoria do Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ), relata que os passageiros vêm sofrendo constrangimentos ao serem

impedidos de embarcar nos carros quando estão em grupo de quatro pessoas.

A imposição era praticada durante o período de pandemia da Covid-19, quando os aplicativos restringiram o transporte de passageiros ao banco de trás, limitando apenas a três passageiros. De acordo com o relato de um usuário, com o fim da pandemia, a Uber voltou a permitir o transporte de quatro passageiros, enquanto a 99 continua limitando a três, o que poderia ser observado pelo número que aparece ao lado do preço quando é solicitada uma corrida.

Com a instauração do inquérito, a 99 tem até 30 dias para informar ao MPRJ se alegações recebidas pela Ouvidoria são verdadeiras. Além disso, a Promotoria também requereu junto ao Procon/RJ dados sobre possíveis reclamações no mesmo sentido. Essas informações serão juntadas ao inquérito instaurado. O Código de Defesa do Consumidor define como prática abusiva se recusar, o fornecedor do serviço, a atender às demandas dos consumidores na exata medida das suas disponibilidades e, ainda, de conformidade com os usos e costumes.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=135804>)

Em 01/12: MPRJ participa da Ação Social em Comemoração ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participou, nesta quinta-feira (30/11), do evento “Ação Social em Comemoração ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência”, realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ-RJ) e organizado pela Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão e a Secretaria Geral de Sustentabilidade e Responsabilidade Social do TJ-RJ.

A ação ofereceu diversos serviços voltados às pessoas com deficiência e seus familiares, tendo como participantes órgãos das esferas federal, estadual e municipal. Pelo Ministério Público, estiveram presentes o ouvidor, Augusto Vianna, e a coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis e Pessoa com Deficiência (CAO Cível e Pessoa com Deficiência/MPRJ), Carolina Senra, acompanhados de servidores da Ouvidoria do MP e do Núcleo de Apoio Técnico Multidisciplinar (NATEM/MPRJ).

As pessoas com deficiência interessadas em apresentar demandas ao MPRJ foram, primeiramente, atendidas por integrantes da Ouvidoria, para a formalização do pleito. Logo após, tratando-se de caso de atuação psicossocial, foram encaminhadas às assistentes sociais do NATEM/MPRJ para a elaboração de atendimento social e posterior encaminhamento da notícia de fato à Promotoria de Justiça com atribuição.

"Este é um evento importante, capitaneado pelo TJRJ e sua Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão, e a Secretaria Geral de Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Estar presente e contribuir com o CAO Cível e Pessoa com Deficiência/MPRJ nessa campanha é muito importante para a sociedade. Nossa instituição, por sua natureza, é acolhedora e agregadora, sempre atenta aos cidadãos carentes dos serviços públicos", pontuou Augusto Vianna.

“Eu parabeno o Tribunal de Justiça pelo evento, que reuniu em um único espaço diversos órgãos e instituições públicas que prestam serviços ao cidadão, facilitando o

acesso à justiça e a obtenção de atendimento prioritário pelas pessoas com deficiência, além de fomentar a promoção da inclusão por todos os envolvidos", destacou Carolina Senra.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=136611>)

Em 05/12: MPRJ obtém a condenação do Município do Rio por omissão em relação a um terreno no bairro de Campo Grande, que virou lixão



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Meio Ambiente e do Patrimônio Cultural da Capital, obteve a condenação solidária do Município do Rio de Janeiro, da COMLURB e da Indústria Verolme por omissão em relação a um terreno localizado no bairro de Campo Grande, que se transformou

em um lixão. A decisão decorre de ação civil pública (ACP) ajuizada pela Promotoria no ano de 2021.

A pedido do MPRJ, o Juízo do Núcleo 4.0.4 de Direito Ambiental do TJRJ determinou a retirada do lixo e entulho do interior e do entorno, incluindo passeio público e ruas, do terreno da Avenida Manuel Caldeira de Alvarenga, Lote 01, do PAL 43.804, cruzamento com a Várzea Alegre, próximo à UEZO, em Campo Grande, zona Oeste do Rio. A notícia que ensejou a ação chegou à Promotoria de Justiça via Ouvidoria/MPRJ.

De acordo com a decisão, todo o lixo e entulho depositados irregularmente devem ser encaminhados para local apropriado. Também é de responsabilidade dos réus afixarem placas anunciando a proibição de despejo de lixo e entulho na área, com advertência de aplicação de multas administrativas em caso de infração. Devem ainda manter o imóvel e a via pública livre de resíduos e entulhos, com o mesmo limpo, murado em toda a sua extensão e sem mato alto no seu interior, de forma a evitar a proliferação de vetores transmissores de doenças contagiosas. O Juízo estipulou o prazo de 30 dias para cumprimento das medidas, sob pena de multa.

Por fim, os réus foram condenados, solidariamente, ao dever de indenizar os danos ambientais intercorrentes, relativos ao tempo em que o meio ambiente permaneceu lesado, em valor a ser apurado em liquidação de sentença e revertido para o Fundo Estadual de Conservação (FECAM).

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=136513>)

Em 19/12: MPRJ ajuíza ação para que Duque de Caxias regularize o atendimento nas unidades de saúde municipais



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Saúde da Região Metropolitana I, ajuizou ação civil pública contra o Município de Duque de Caxias para que sejam adotadas medidas para o restabelecimento do pleno atendimento aos usuários nas unidades de saúde municipais, gravemente prejudicado em razão da falta de pagamento aos servidores.

A promotoria relata que nos últimos meses, em especial a partir de outubro, o Ministério Público vem recebendo inúmeras comunicações sobre a falta de pagamento do pessoal lotado nas diversas unidades de saúde do Município de Duque de Caxias. São dezenas de reclamações à Ouvidoria/MPRJ, vindas de servidores efetivos, servidores contratados e cidadãos em geral. A situação vem impactando gravemente a regularidade dos serviços de saúde, uma vez que os atendimentos estão severamente limitados ou sendo negados nas unidades, em razão da falta de pagamento dos servidores.

Além das representações recebidas via Ouvidoria, a promotoria cita diversas notícias veiculadas na imprensa que demonstram a existência de graves restrições, negativas de atendimento e longas filas de espera nas diversas unidades de pronto atendimento, de urgência e hospitalares, em razão da falta de pagamento dos servidores.

Diante dos fatos, o MPRJ requer à Justiça, em caráter de urgência, que o Município seja obrigado a prover as unidades de saúde com todas as equipes necessárias e que sejam sanadas as filas de espera por atendimento, através da regularização dos serviços, com lotação e a remuneração adequadas de todas as equipes de saúde de acordo com o perfil de cada unidade, entre outras medidas.

(Fonte: <https://www.mprj.mp.br/web/guest/visualizar?noticiald=137402>)

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
- Daniele Toledo dos Santos - Telefonista
- Edlaine do Carmo Silva – Telefonista
- Elisangela de Oliveira Vitorino Costa – Telefonista
- Joyce Marchon dos Santos Correa – Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Marcela Sandes da Paz – Telefonista
- Marcia Alessandra de Lira Carrio – Telefonista
- Natallie de Souza - 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